



Relatório de Avaliação Institucional (RAI)

TRIÊNIO 2024 A 2026



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

ANO BASE

2025

ARAGUAÍNA, MARÇO 2026

Missão

Formar cidadãos responsáveis e profissionais competentes na produção de conhecimentos para um desenvolvimento regional sustentável.

Visão

Ser uma Universidade capaz de identificar e responder às principais demandas sociais da região centro-norte de Tocantins, parte da Amazônia Legal.

Valores

Compromisso e excelência;

Diálogo e cooperação;

Gestão participativa e transparente;

Respeito à diversidade socioambiental;

Rigor ético e moral no tratamento dos bens públicos.”

Reitor

Airton Sieben

Vice-reitor

Nataniel da Vera Cruz G. Araújo

Chefe de Gabinete

Adriana Feitosa Freire

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

Kênia Ferreira Rodrigues

Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional

Jeane Alves de Almeida

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

José Manoel Sanches da Cruz

Pró-Reitoria de Finanças e Execução Orçamentária

Clarete de Itoz

Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Álvaro José da Silva Fonseca

Pró-Reitoria de Graduação

Braz Batista Vaz

Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Assuntos Comunitários

Rejane Cleide Medeiros de Almeida

Centros**Faculdade de Ciências da Saúde (FCS) – Araguaína**

Diretor: Taidés Tavares dos Santos

Centro de Ciências Agrárias (CCA) – Araguaína

Diretor: Rômulo Augusto Guedes Rizzardo

Centro de Ciências Integradas (CCI) – Araguaína

Diretor: Roberto Antero da Silva

Centro de Educação, Humanidades e Saúde (CEHS) – Tocantinópolis

Diretor: Marco Aurélio Gomes de Oliveira

Comissão Própria de Avaliação – CPA

Presidenta e representante docente – Comissão Setorial de Avaliação do Centro de Educação, Humanidades e Saúde (CEHS) – Tocantinópolis

Mauro Torres Siqueira

Vice-presidente e representante docente - Comissão Setorial de Avaliação do Centro de Ciências Integradas (CCI) – Araguaína

Thiago Groh de Mello Cesar

Demais representantes docentes

Fabiana Cordeiro Rosa - Comissão Setorial de Avaliação do Centro de Ciências Agrárias (CCA) – Araguaína

Francisco das Chagas Dantas de Lemos - Comissão Setorial de Avaliação do Centro de Ciências Integradas (CCI) – Araguaína

Representante docente da pós-graduação

Márcio Araujo Melo

Representante da administração superior

Nataniel da Vera Cruz

Representante dos servidores técnicos administrativos

Letícia Oliveira Pereira

Representante discente da pós-graduação

Maria Leal Pinto

Representante discente da Graduação

Kallyel Henrik Silva Marques - CCI

Maria Victória Coelho Oliveira - CEHS

Mônica Oliveira Silva Barbosa - FCS

Representante da comunidade externa

Telma de Sousa Santos Barbosa - Araguaína

Indiana Pereira Paulo da Silva - Tocantinópolis

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Divulgação no Instagram e card divulgação campanha de avaliação institucional 18

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Questionário de Avaliação institucional 2025	21
Quadro 2: Participação da comunidade acadêmica na Campanha de Avaliação Institucional, segundo segmentos	25
Quadro 3: Distribuição dos respondentes de acordo com o gênero declarado	26
Quadro 4: Distribuição dos respondentes de acordo com o pertencimento étnico-racial	26
Quadro 5: Distribuição dos respondentes de acordo com o pertencimento étnico-racial	27
Quadro 6- Tempo de trabalho na UFNT	28
Quadro 7: Meios de comunicação mais utilizados para obter informações sobre a UFNT	95
Quadro 8: Relevância e impacto institucional - atendimento das necessidades sociais	97
Quadro 9 - Avaliação das políticas acadêmicas pela comunidade externa	104

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Percentual acumulado de ingresso de discentes participantes por intervalo de anos	30
Gráfico 2 - Política para Pesquisa na UFNT	33
Gráfico 3 - Política para Ensino na UFNT	34
Gráfico 4 - Política de Extensão na UFNT	36
Gráfico 5 - Política de Inovação na UFNT	38
Gráfico 6 - Política de internacionalização na UFNT	40
Gráfico 7 – Avaliação Acompanhamento de egressos	42
Gráfico 8 – Avaliação do Apoio à produção científica, tecnológica, cultural, técnica, artística	45
Gráfico 9 – Avaliação do Apoio à ações esportivas	48
Gráfico 10 – Avaliação Atendimento a alunos ingressantes	50
Gráfico 11 – Avaliação Atendimento a egressos	52
Gráfico 12 – Avaliação Desenvolvimento da Iniciação Científica	53
Gráfico 13 – Avaliação do desenvolvimento da orientação acadêmica	54
Gráfico 14 – Avaliação das Possibilidades de Participação em eventos acadêmicos	56
Gráfico 15 – Avaliação do Programa de monitoria - Remunerada e/ou voluntária	57
Gráfico 16 – Avaliação do PIBEX	58
Gráfico 17 – Avaliação do Programa Floresça	60
Gráfico 18 – Avaliação dos Cursos online da UFNT	61
Gráfico 19 – Avaliação Editais de fluxo contínuo - Programas, Projetos, Eventos, Cursos de extensão	62
Gráfico 20 – Avaliação da Iniciação Científica com bolsas - PIBIC/ PIBITI/ PIVIC	64
Gráfico 21 – Avaliação da Iniciação Científica com bolsas - PIBIC/ PIBITI/ PIVIC	66
Gráfico 22 – Avaliação do Conhecimento do PPC do curso do docente	67
Gráfico 23 – Avaliação dos Critérios de avaliação das propostas de projetos de pesquisa e/ou extensão	69
Gráfico 24 – Percepção da avaliação da aprendizagem aplicada em seu curso	70
Gráfico 25 – Avaliação da comunicação via Instagram UFNT	72
Gráfico 26 – Avaliação da página oficial da UFNT	75
Gráfico 27 – Avaliação do portal do professor	76
Gráfico 28 – Avaliação do Portal do aluno	77
Gráfico 29 – Avaliação página oficial da UFNT no Youtube	78
Gráfico 30 – Avaliação da comunicação via WhatsApp	80
Gráfico 31 – Avaliação da comunicação via material impresso	81
Gráfico 32 – Avaliação da comunicação via e-mail institucional	82
Gráfico 33 – Avaliação da comunicação de informações sobre cursos e atividades no centro	83
Gráfico 34 – Avaliação da Concessão de Bolsas Assistenciais	85

Gráfico 35 – Avaliação Concessão de Bolsas Assistenciais	86
Gráfico 36 – Avaliação do Atendimento pela Secretaria Acadêmica	87
Gráfico 37 – Avaliação do Atendimento pela Diretoria de Acessibilidade, Equidade e Políticas Afirmativas (DAEP)	89
Gráfico 38 – Avaliação do Atendimento pelas Coordenações dos Cursos	90
Gráfico 39 – Avaliação do Atendimento Psicossocial	91
Gráfico 40 – Avaliação do Atendimentos a discentes por meios digitais	93
Gráfico 41 – Avaliação do relacionamento da UFNT com os órgãos municipais	98
Gráfico 42 – Avaliação da Participação de profissionais formados na UFNT no mercado de trabalho	99
Gráfico 43 – Avaliação dos Cursos oferecidos para comunidades	100
Gráfico 44 – Avaliação das ações de extensão (projetos/ eventos/ cursos/ oficinas/ palestras) direcionadas à comunidade externa	101
Gráfico 45 – Avaliação da contribuição da UFNT para o desenvolvimento local, regional, estadual e nacional	102
Gráfico 46 – Avaliação da atuação da Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD)	105
Gráfico 47 – Avaliação da Política de Desenvolvimento e aperfeiçoamento de pessoal	107
Gráfico 48 – Avaliação Autorização/ oportunidade para participar em ações de aperfeiçoamento	109
Gráfico 49 – Avaliação da Divulgação das informações sobre ações de aperfeiçoamento	110
Gráfico 50 – Avaliação da Divulgação das decisões colegiadas	112
Gráfico 51 – Avaliação da Implementação das decisões colegiadas	113
Gráfico 52 – Avaliação da tramitação de processos	114
Gráfico 53 – Avaliação do Funcionamento dos Colegiados Superiores (CONSEPE e CONSUNI)	115
Gráfico 54 – Avaliação transparência na gestão	116
Gráfico 55 – Avaliação do papel da ouvidoria	118
Gráfico 56 – Avaliação da Aquisição de equipamentos e insumos para o bom desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas	119
Gráfico 57 – Avaliação da Ampliação e reformas do espaço físico	120
Gráfico 58 – Avaliação da Investimento na capacitação dos servidores	121
Gráfico 59 – Avaliação da aplicação de recursos em Bolsas para projetos de monitoria, ensino, pesquisa, extensão	123
Gráfico 60 – Avaliação da aplicação de recursos em Concessão de auxílios para estudantes em vulnerabilidade social	126

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	10
1. INTRODUÇÃO	10
2. COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA):.....	13
2.1 A avaliação institucional no SINAES.....	14
2.2. Planejamento estratégico da CPA	15
3. METODOLOGIA	16
3.1. Planejamento do processo.....	17
3.2. Etapas do processo	18
3.2.1. Etapa de Sensibilização.....	19
3.2.2. Metodologia de coleta de informações.....	20
3.2.3. Pesquisa Quantitativa – Questionários	21
4. DESENVOLVIMENTO	25
4.1. Análise dos dados.....	25
4.2. Perfil dos respondentes	26
4.2.1. Dados sobre raça e gênero	26
4.2.2. Dados sobre o vínculo com a UFNT	28
4.3. Eixos e dimensões da Autoavaliação Institucional	32
4.4. Resultados gerais referentes ao Eixo 3: Políticas Acadêmicas (Dimensão 2, 4 e 9).....	33
4.4.1. Resultados quantitativos do eixo 3.....	33
5. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES GERAIS	134
6. ANÁLISE DOS DADOS POR CENTRO	Erro! Indicador não definido.
7. REFERÊNCIAS.....	137

APRESENTAÇÃO

A Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT) reconhece a autoavaliação institucional como um instrumento fundamental para o aperfeiçoamento de suas políticas acadêmicas e administrativas. No âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861/2004, a autoavaliação constitui-se como um processo contínuo e reflexivo, essencial para a consolidação de uma universidade comprometida com a qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão.

Nas páginas que se seguem, apresentamos os resultados da avaliação institucional da UFNT, conduzida pela Comissão Própria de Avaliação (CPA). Esse processo tem como finalidade subsidiar o planejamento estratégico da instituição e fortalecer sua identidade acadêmica e social. A partir da análise dos indicadores institucionais, busca-se identificar potencialidades, desafios e oportunidades de aprimoramento, contribuindo para orientar a tomada de decisões e a formulação de políticas voltadas ao desenvolvimento sustentável da universidade.

Nessa perspectiva, compreende-se que a autoavaliação institucional ultrapassa o mero atendimento a exigências normativas, constituindo-se como um compromisso coletivo com a qualidade da educação superior, a transparência da gestão e a efetividade das ações institucionais. Destaca-se, nesse processo, a importância da participação da comunidade acadêmica — docentes, discentes e técnicos administrativos — na consolidação de uma cultura avaliativa que favoreça o aprimoramento contínuo da UFNT.

Por meio deste documento, reafirma-se o compromisso da UFNT com a excelência acadêmica e com sua missão de ofertar ensino superior público, gratuito e de qualidade, em diálogo com as demandas e especificidades da região. Espera-se que os resultados aqui apresentados contribuam para o fortalecimento institucional e para a construção de uma universidade cada vez mais inclusiva, inovadora e socialmente comprometida.

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório constitui o documento-síntese das atividades de avaliação institucional desenvolvidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da

Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT) ao longo do ano de 2025. Elaborado em consonância com as diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861/2004, e com a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065, de 09 de outubro de 2014, este documento apresenta os resultados parciais do processo avaliativo referente ao triênio 2024–2026. Esse processo está estruturado em três relatórios, dois parciais e um final, correspondendo o presente relatório ao segundo ano do ciclo avaliativo.

No ano de 2025 foram avaliados os Eixos 3 e 4 do SINAES, que tratam, respectivamente, do Planejamento e Avaliação Institucional e do Desenvolvimento Institucional. A análise desses eixos foi conduzida com base em metodologias participativas e transparentes, buscando identificar potencialidades institucionais e aspectos que demandam aprimoramento, com vistas ao fortalecimento da gestão acadêmica e administrativa da UFNT.

Para a realização da avaliação, foi adotado um cronograma estruturado em três fases principais: preparação, desenvolvimento e consolidação. A fase de preparação compreendeu o planejamento das atividades pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), incluindo a definição de objetivos, indicadores e a análise de documentos institucionais. Na fase de desenvolvimento, foram aplicados questionários à comunidade acadêmica, utilizando abordagens quantitativas e qualitativas para compreender percepções institucionais e níveis de satisfação dos diferentes segmentos. Por fim, na fase de Consolidação, os dados coletados foram sistematizados e analisados, possibilitando a formulação de recomendações estratégicas e a divulgação transparente dos resultados, de modo a subsidiar ações concretas voltadas ao aprimoramento institucional.

Para a coleta de dados, utilizou-se o Google Formulários, sendo elaborado um instrumento específico para cada segmento da comunidade acadêmica, além de um formulário destinado à comunidade externa. O questionário incorporou o Net Promoter Score (NPS), metodologia amplamente utilizada para mensurar o nível de satisfação e a lealdade dos usuários em relação a uma instituição.

As afirmativas ou questões do formulário trouxeram opções de da 0 A 10 para que os respondentes avaliassem o aspecto abrangido na questão. A partir das notas atribuídas, os participantes foram classificados em três categorias: Promotores (9–

10), que indicam elevado nível de satisfação e engajamento; Neutros (7–8), que demonstram satisfação moderada, porém sem engajamento ativo; e Detratores (0–6), que evidenciam insatisfação e podem impactar negativamente a reputação institucional. Essa metodologia possibilitou uma análise tanto quantitativa quanto qualitativa da percepção da comunidade acadêmica.

Os resultados evidenciam um panorama institucional marcado por contrastes e desafios estruturais. Enquanto dimensões internas, como o atendimento das coordenações de curso (NPS 26,4) e a tramitação de processos para TAEs (NPS 17,7), apresentam avaliações na Zona de Aperfeiçoamento, a maioria dos indicadores de gestão, infraestrutura, comunicação e relacionamento externo situa-se na Zona de Crise. A percepção de relevância social da UFNT também se mostra fragilizada, com NPS negativos em todas as dimensões de impacto local, regional e nacional, especialmente no atendimento à população (-21,4 entre egressos). O perfil dos participantes da avaliação revela um corpo discente majoritariamente jovem, feminino e autodeclarado pardo, enquanto a docência ainda é o único segmento com maioria branca, indicando a persistência de desigualdades estruturais.

Os dados apontam para a necessidade de aprimoramento urgente nos processos de transparência, comunicação institucional, infraestrutura e inserção comunitária, bem como para a consolidação de políticas afirmativas que garantam maior equidade racial e de gênero em todos os níveis da universidade. Este relatório constitui, portanto, uma ferramenta estratégica para a tomada de decisões, ao alinhar as demandas da comunidade às metas institucionais e às diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Além disso, reflete o esforço coletivo da CPA e da comunidade universitária na construção de uma instituição cada vez mais sensível às demandas da sociedade e do mercado. Espera-se que os resultados aqui apresentados subsidiem ações transformadoras e contribuam para o fortalecimento da UFNT como referência no cenário educacional brasileiro, comprometida com a qualidade e a inovação no ensino, na pesquisa e na extensão.

2. COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA):

Presidente da CPA: Prof. Dr. Mauro Torres Siqueira

Vice-presidente e representante docente: Prof. Dr. Thiago Groh de Mello Cesar

Presidente da CSA do CCA: Profa. Dra. Fabiana Cordeiro Rosa

Representante docente do CCI: Prof. Dr. Francisco das Chagas Dantas de Lemos

Representante da pós-graduação: Prof. Dr. Márcio Araujo Melo

Representante da administração superior: Prof. Dr. Nataniel da Vera Cruz
Gonçalves Araújo

Representante dos servidores técnicos administrativos: Letícia Oliveira Pereira

Representante discente da pós-graduação: Maria Leal Pinto

Representante discente da Graduação do CCI: Kallyel Henrik Silva Marques

Representante discente da Graduação da FCS: Mônica Oliveira Silva Barbosa

Representante da Comunidade - Araguaína: Telma de Sousa Santos Barbosa

Representante da Comunidade – Tocantinópolis: Indiana Pereira Paulo da Silva

2.1 A avaliação institucional no SINAES

A avaliação institucional constitui um instrumento fundamental para o aprimoramento da qualidade do ensino superior no Brasil. Na Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT), esse processo é orientado pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Essa legislação estabelece as diretrizes para a avaliação das instituições de ensino superior, dos cursos de graduação e do desempenho dos estudantes, promovendo um processo permanente de reflexão, aperfeiçoamento e inovação nas universidades.

A avaliação institucional tem como principal objetivo produzir um diagnóstico amplo da universidade, permitindo identificar potencialidades e aspectos que necessitam de aprimoramento. A partir desse diagnóstico, torna-se possível desenvolver estratégias mais eficazes para qualificar o ensino, fortalecer a pesquisa e a extensão, além de aperfeiçoar a gestão administrativa e a infraestrutura institucional.

No âmbito da UFNT, o processo de avaliação institucional, alinhado às diretrizes do SINAES, busca alcançar os seguintes objetivos:

1. Melhoria da qualidade acadêmica - A avaliação favorece a análise e a revisão de práticas pedagógicas, currículos e metodologias de ensino, contribuindo para que a formação oferecida aos estudantes esteja em consonância com as demandas acadêmicas e profissionais contemporâneas.

2. Fortalecimento da gestão institucional - A autoavaliação subsidia o planejamento estratégico da universidade, possibilitando decisões mais eficientes e transparentes, fundamentadas em dados e evidências produzidos pela própria comunidade acadêmica.

3. Desenvolvimento da infraestrutura e dos recursos institucionais - Os resultados do processo avaliativo permitem identificar necessidades relacionadas à melhoria de espaços físicos, bibliotecas, laboratórios e tecnologias educacionais, contribuindo para o aprimoramento das condições de ensino e aprendizagem.

4. Promoção da responsabilidade social - A avaliação também possibilita refletir sobre o impacto social da universidade, identificando caminhos para ampliar sua contribuição à sociedade por meio de ações de extensão, políticas de inclusão e iniciativas voltadas ao desenvolvimento regional.

5. Engajamento da comunidade acadêmica - A participação de docentes, estudantes e técnicos administrativos no processo avaliativo fortalece o sentimento de pertencimento institucional e estimula a corresponsabilidade pela melhoria contínua da universidade.

Além desses aspectos, a avaliação institucional contribui para assegurar maior transparência na gestão universitária e para fortalecer a credibilidade da instituição perante a sociedade e os órgãos reguladores. O SINAES estabelece dez dimensões de análise, que abrangem desde a missão e o desenvolvimento institucional até as políticas acadêmicas, a gestão, a infraestrutura e a sustentabilidade financeira.

2.2. Planejamento estratégico da CPA

Considerando a relevância da autoavaliação institucional para o aprimoramento da universidade, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) compreende que o processo de autoavaliação da UFNT deve se orientar por um conjunto de princípios estratégicos que assegurem sua efetividade, participação e continuidade. Nesse sentido, destacam-se os seguintes princípios:

- Continuidade e organização em ciclos avaliativos, garantindo que o processo ocorra de forma permanente e sistemática;
- Ampla participação da comunidade acadêmica em todas as etapas da avaliação, desde a concepção e o planejamento até a implementação dos instrumentos, análise crítica e discussão dos resultados;
- Alinhamento com as diretrizes do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), assegurando que a autoavaliação esteja articulada aos objetivos estratégicos da universidade;
- Integração de métodos qualitativos e quantitativos de análise, permitindo uma compreensão mais abrangente e consistente da realidade institucional;
- Valorização de processos coletivos de avaliação, priorizando análises institucionais em detrimento de avaliações estritamente individuais;
- Adoção de metodologias didáticas e acessíveis, que facilitem a compreensão e a interpretação dos resultados obtidos;

— Flexibilidade metodológica, possibilitando a adaptação do processo avaliativo às necessidades e às características da instituição ao longo de seu desenvolvimento;

— Aproveitamento de dados e informações institucionais já disponíveis, potencializando análises e evitando duplicidade de esforços;

— Apoio à reflexão institucional sobre os princípios, a missão e os objetivos da UFNT, bem como sobre a implementação e atualização de seu Plano de Desenvolvimento Institucional;

— Promoção de uma cultura institucional de avaliação, orientada pela melhoria contínua e pela renovação das atividades acadêmicas e administrativas;

— Disponibilização de análises críticas e sistemáticas à gestão institucional, ao poder público e à sociedade, contribuindo para a transparência e para a avaliação da eficiência, qualidade e produtividade acadêmica da UFNT.

A partir desses princípios, a CPA busca consolidar uma cultura avaliativa que fortaleça a transparência, a qualidade e a eficiência institucional. Dessa forma, a autoavaliação passa a desempenhar um papel estratégico, orientando a tomada de decisões e contribuindo para o desenvolvimento da universidade em consonância com sua missão institucional e com as diretrizes estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional.

3. METODOLOGIA

A metodologia adotada no processo de avaliação institucional da UFNT busca promover a participação ativa da comunidade acadêmica na construção de um diagnóstico amplo sobre a qualidade da instituição, possibilitando a identificação de suas potencialidades e dos desafios a serem enfrentados.

O percurso metodológico teve início com a definição dos instrumentos e dos indicadores de avaliação, elaborados em consonância com as diretrizes do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e com as dimensões estabelecidas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Nesse processo, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) exerce papel central na coordenação das atividades, promovendo ações de sensibilização e mobilização com o objetivo de estimular a participação de

docentes, discentes e técnicos administrativos nas diferentes etapas da autoavaliação.

A coleta de dados é realizada por meio de questionários disponibilizados em formulários eletrônicos, além de análises documentais e do levantamento de dados institucionais oficiais. Os questionários são aplicados periodicamente e contemplam diferentes aspectos da vida universitária, incluindo dimensões acadêmicas e administrativas, infraestrutura, políticas institucionais e qualidade dos cursos ofertados.

Após a coleta, os dados são sistematizados e analisados a partir de critérios comparativos e de referenciais institucionais e nacionais. Com base nessas análises, são elaborados os relatórios de Avaliação Institucional, que subsidiam o planejamento estratégico e orientam a implementação de ações voltadas ao aprimoramento da universidade. Os resultados também são amplamente divulgados, de modo a garantir transparência e estimular o processo contínuo de melhoria institucional.

Mais do que atender às exigências regulatórias, esse processo contribui para o fortalecimento de uma cultura avaliativa no interior da universidade, assegurando que as ações institucionais estejam alinhadas às demandas acadêmicas e sociais e colaborando para a consolidação da UFNT como referência nas áreas de ensino, pesquisa e extensão.

O detalhamento do percurso metodológico da avaliação institucional na UFNT será apresentado nas próximas seções deste relatório.

3.1. Planejamento do processo

O planejamento do processo de avaliação institucional da UFNT fundamenta-se nas diretrizes da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior e do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, estando articulado ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e a outros documentos que orientam a gestão universitária. A metodologia adotada organiza-se em três fases principais: preparação, desenvolvimento e consolidação.

Na fase de preparação, foram definidos os objetivos da avaliação, os indicadores e os instrumentos de coleta de dados. Essa etapa incluiu a revisão de

documentos institucionais e normativos, a definição das dimensões a serem avaliadas e a elaboração do cronograma de execução do processo.

A fase de desenvolvimento corresponde à coleta e análise das percepções da comunidade acadêmica sobre diferentes aspectos da instituição. No primeiro ano do ciclo avaliativo 2024–2026, a coleta de dados ocorreu entre 30 de outubro e 8 de dezembro de 2024, por meio da aplicação de questionários a docentes, técnicos administrativos, discentes, egressos e comunidade externa, cujas respostas foram posteriormente tabuladas e analisadas.

Por fim, a fase de consolidação consiste na interpretação dos dados e na formulação de recomendações para o aprimoramento institucional. Nessa etapa são sistematizados os resultados, elaborado o Relatório de Autoavaliação Institucional e promovida a divulgação dos achados à comunidade acadêmica e à sociedade.

Com esse planejamento estruturado, a avaliação institucional da UFNT busca consolidar-se como um instrumento estratégico de melhoria contínua, contribuindo para o fortalecimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão em consonância com as demandas acadêmicas e sociais.

3.2. Etapas do processo

A avaliação institucional consiste em um processo permanente que busca assegurar a qualidade das atividades acadêmicas e da gestão administrativa da instituição. Nesse contexto, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) conduz a autoavaliação em etapas, buscando assegurar a participação da comunidade acadêmica e a construção de resultados alinhados às percepções da comunidade universitária.

O processo inicia-se com a fase de preparação, na qual são definidos os eixos a serem avaliados no triênio. Para o ciclo atual, estabeleceu-se a avaliação dos eixos 1 e 2 em 2024, eixos 3 e 4 em 2025 e eixo 5 em 2026. Nessa etapa também são elaborados os questionários destinados aos cinco segmentos participantes da avaliação: docentes, técnicos administrativos, discentes, egressos e comunidade externa.

Em seguida, são realizadas ações de sensibilização para estimular a participação da comunidade acadêmica. Essas ações incluem divulgação em eventos

institucionais, reuniões com lideranças acadêmicas, encontros pedagógicos, além da utilização de canais de comunicação digital e materiais informativos.

A coleta de dados ocorre por meio da aplicação de questionários eletrônicos, que constituem o principal instrumento da autoavaliação. No ano de 2024, os questionários contemplaram o Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional (Dimensão 8) e o Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional (Dimensões 1 e 3). A CPA garante o anonimato das respostas, favorecendo a livre manifestação dos participantes.

Após a coleta, os dados são analisados para identificar tendências, potencialidades e oportunidades de melhoria, sendo complementados por informações provenientes de documentos institucionais e relatórios setoriais. Os resultados são sistematizados no Relatório de Autoavaliação Institucional, que subsidia o planejamento e a implementação de ações de aprimoramento.

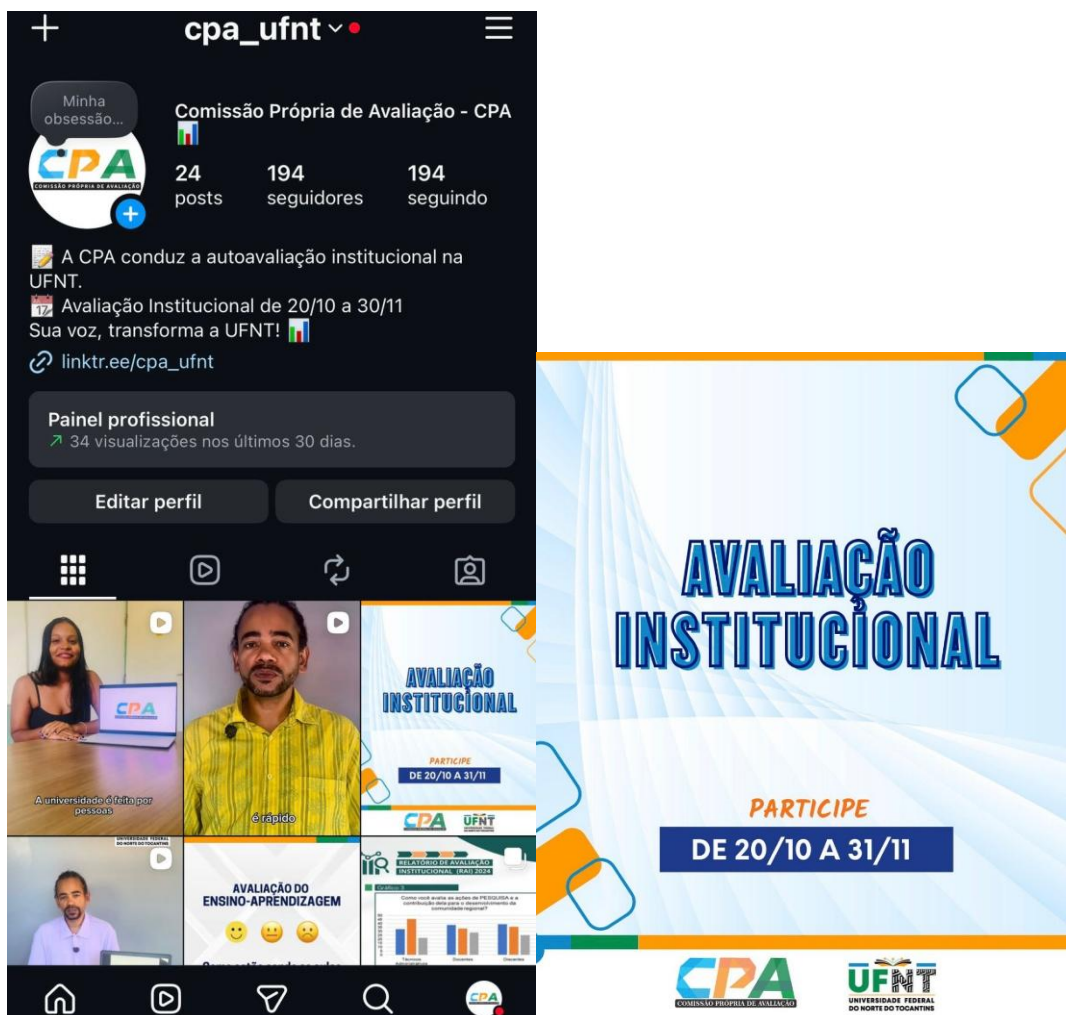
Por fim, os resultados são apresentados à gestão superior e posteriormente divulgados à comunidade acadêmica, garantindo transparência e fortalecendo o compromisso da UFNT com a melhoria contínua de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

3.2.1. Etapa de Sensibilização

A etapa de sensibilização da comunidade acadêmica para participação na avaliação institucional da UFNT foi realizada por meio de diferentes estratégias de comunicação, com o objetivo de informar sobre a importância da autoavaliação e incentivar o engajamento de estudantes, docentes e técnicos-administrativos no processo conduzido pela Comissão Própria de Avaliação (CPA).

Entre as ações desenvolvidas, destacam-se a divulgação de informações e materiais no perfil da CPA e da UFNT no Instagram, a produção de cards e vídeos pelas Comissões Setoriais de Avaliação (CSAs) e o compartilhamento desses conteúdos por meio do WhatsApp. Também foram enviados e-mails institucionais à comunidade acadêmica com orientações e links de acesso aos questionários.

Figura 01: Divulgação no Instagram e card divulgação campanha de avaliação institucional



Fonte: CPA

Além das ações digitais, foram instalados murais informativos nos centros acadêmicos (CCI, CCA, CEHS e FCS), e membros da CPA e das CSAs realizaram visitas às salas de aula para divulgar a avaliação e esclarecer dúvidas.

3.2.2. Metodologia de coleta de informações

A coleta de informações para a avaliação institucional da UFNT foi estruturada de modo a garantir acessibilidade, praticidade e ampla participação da comunidade acadêmica. Para isso, foram elaborados cinco questionários online, direcionados aos diferentes segmentos institucionais: discentes, docentes, técnicos-administrativos, egressos e comunidade externa. Cada instrumento foi desenvolvido para captar percepções específicas sobre diferentes dimensões da universidade.

Como estratégia de divulgação e acesso, os links dos questionários foram disponibilizados nas redes sociais, especialmente nas bios do Instagram da CPA e da Comissão Setorial de Avaliação (CSA) do campus de Tocantinópolis, facilitando a participação dos respondentes.

Essas ações buscaram ampliar a adesão à avaliação institucional e fortalecer um processo participativo e transparente, fundamental para a construção de um diagnóstico consistente e para o aprimoramento das políticas institucionais da UFNT.

3.2.3. Pesquisa Quantitativa – Questionários

Os questionários de avaliação institucional da UFNT foram elaborados para captar percepções amplas dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica, permitindo um diagnóstico representativo da instituição. Para isso, combinaram-se questões comuns a todos os respondentes — técnicos-administrativos, docentes, discentes, egressos e comunidade externa — com itens específicos direcionados a determinados grupos.

O conteúdo dos questionários foi estruturado com base nos eixos 3 e 4 do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, contemplando aspectos relacionados às políticas acadêmicas e às políticas de gestão, incluindo temas ligados ao ensino, pesquisa, extensão, gestão administrativa, gestão de pessoas e organização institucional.

Para a análise quantitativa, os participantes atribuíram notas de 1 a 10 a cada item, seguindo a metodologia Net Promoter Score (NPS), o que possibilita identificar níveis de satisfação e engajamento dos respondentes. Nas questões também foram colocadas as alternativas “não sei” e “não se aplica”, para os casos em que o respondente não se sentisse apto a avaliar. Além das questões objetivas, o questionário incluiu uma pergunta aberta para que os participantes registrassem sugestões, críticas e percepções adicionais.

Com essa estrutura, o instrumento de avaliação institucional contribui para identificar potencialidades e desafios da universidade, subsidiando a tomada de decisões e o aprimoramento contínuo da UFNT. A seguir, são apresentadas as questões que compõem o questionário, com a indicação dos respectivos grupos de respondentes.

Quadro 1: Questionário de Avaliação institucional 2025

Informações sócio-demográficas e de vínculo com a UFNT	Técnicos Administrativos	Docentes	Discentes	Egressos	Comunidade externa
Qual o seu gênero?	X	X	X	X	X
Como você classifica sua cor ou raça?	X	X	X	X	X
Qual sua unidade de efetivo exercício/vínculo?	X	X	X	X	
Há quanto tempo você trabalha na UFNT?	X	X			
A qual curso você está ou esteve vinculado?		X	X	X	
Você é discente de qual nível?			X		
Qual Modalidade de ensino			X		
Em que ano você ingressou na UFNT?			X		
Qual o semestre de seu ingresso?			x		
Em que ano você terminou o curso na UFNT?				X	
Eixo 3: Políticas Acadêmicas					
Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão					
Em relação às políticas para o ensino, avalie	X	X	X	X	
Em relação à extensão, avalie	X	X	X	X	
Em relação à inovação, avalie	X	X	X	X	
Em relação à Internacionalização, avalie	X	X	X	X	
Em relação ao acompanhamento de egressos, avalie	X	X	X	X	
Em relação ao Apoio à produção científica, tecnológica, cultural, técnica, artística, avalie			X	X	
Em relação ao Apoio à ações esportivas pelos estudantes, avalie			X	X	
Em relação ao Atendimento a alunos ingressantes, avalie			X	X	
Em relação ao Atendimento a alunos egressos, avalie				X	
Em relação ao Desenvolvimento da Iniciação Científica, avalie			X	X	
Em relação a Orientação acadêmica, avalie			X	X	
Em relação a Possibilidade de os alunos participarem em eventos, tais como congressos, seminários e palestras, avalie			X	X	
Em relação a Realizarem viagens de estudo e visitas técnicas, avalie			X	X	
Como você avalia as ações de extensão (projetos/eventos/cursos/oficinas/palestras) direcionadas à comunidade externa?				X	
Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade					
Em relação ao Programa de monitoria - Remunerada e/ou voluntária, avalie	X	X	X		

Em relação ao Programa Institucional de Bolsas de Extensão Universitária – PIBEX, avalie	X	X			
Em relação ao Programa Floresça-UFNT, avalie	X	X			
Em relação ao Cursos online da UFNT, avalie	X	X			
Em relação ao Programas, Projetos, Eventos, Cursos de extensão - Editais de fluxo contínuo, avalie	X	X			
Em relação ao Iniciação Científica com bolsas Fapt, CNPQ, Cota institucional UFNT - PIBIC/ PIBITI/ PIVIC, avalie	X	X	X	X	
Avalie sua satisfação quanto à qualidade e eficiência do conteúdo disponibilizado nos seguintes meios de comunicação da UFNT: INSTAGRAM	X	X	X	X	
Avalie sua satisfação quanto à qualidade e eficiência do conteúdo disponibilizado nos seguintes meios de comunicação da UFNT: Página da UFNT (ufnt.edu.br)	X	X	X	X	
Avalie sua satisfação quanto à qualidade e eficiência do conteúdo disponibilizado nos seguintes meios de comunicação da UFNT: Portal do professor		X			
Avalie sua satisfação quanto à qualidade e eficiência do conteúdo disponibilizado nos seguintes meios de comunicação da UFNT: Portal do Aluno			X		
Avalie sua satisfação quanto à qualidade e eficiência do conteúdo disponibilizado nos seguintes meios de comunicação da UFNT: Perfil oficial no Youtube	X	X	X	X	
Avalie sua satisfação quanto à qualidade e eficiência do conteúdo disponibilizado nos seguintes meios de comunicação da UFNT: Whatsapp	X	X	X	X	
Avalie sua satisfação quanto à qualidade e eficiência do conteúdo disponibilizado nos seguintes meios de comunicação da UFNT: Material impresso (cartazes, folders, panfletos e outros)	X	X	X	X	
Avalie sua satisfação quanto à qualidade e eficiência do conteúdo disponibilizado nos seguintes meios de comunicação da UFNT: E-mail Institucional (UFNT)	X	X	X		
Como você avalia a disponibilização de informações sobre os cursos e as atividades (eventos, calendários, prazos, outros) no seu Centro?	X	X		X	
Como você avalia o serviço de Ouvidoria com relação ao atendimento das demandas dos docentes referentes à reclamação, elogio, denúncia, consultas e sugestões?	X	X		X	
Atendimento às necessidades da população	X	X			
Atendimento às necessidades do município onde está inserido	X	X			
Atendimento às necessidades regionais	X	X			
Atendimento às necessidades nacionais	X	X			
Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes					

Como você avalia a coerência entre o PDI e as políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão na UFNT?	X	X	X		
Como você considera o seu conhecimento do(s) Projeto(s) Pedagógico(s) do(s) seu(s) curso(s)?		X			
Como você considera os critérios de avaliação das propostas de projetos de pesquisa e/ou extensão?		X			
Como você percebe a avaliação da aprendizagem aplicada em seu curso?			X		
Atendimento a alunos ingressantes			X	X	
Atendimento a alunos egressos				X	
Concessão de bolsas assistenciais			X	X	
Orientação acadêmica			X	X	
Atendimento pela Secretaria Acadêmica			X		
Atendimento pela Diretoria de Acessibilidade, Equidade e Políticas Afirmativas (DAEP)			X		
Atendimento pelas coordenações dos cursos			X		
Atendimento Psicossocial			X		
Atendimentos por meios digitais			X		
Marque as políticas de atendimento aos discentes que você conhece – pode marcar mais de uma: (Apenas para alunos do presencial)			X		
Seu conhecimento sobre os critérios de admissão nos cursos de graduação					X
Seu conhecimento sobre os critérios de admissão nos cursos de pós-graduação (mestrado e doutorado)					X
A divulgação dos processos seletivos					X
A clareza dos editais de matrícula					X
A forma de entrega/envio de documentos de matrícula (meio digital, documentos digitalizados enviados por anexos via e-mail)					X
Eixo 4: Políticas de Gestão					
Dimensão 5: Políticas de Pessoal					
Avalie sua satisfação quanto à atuação da Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD)		X			
Avalie sua satisfação quanto à Política de Desenvolvimento e aperfeiçoamento	X	X			
Avalie sua satisfação quanto à: Autorização/ oportunidade para participar em ações de aperfeiçoamento	X	X			
Dimensão 6 - Organização da gestão da instituição					
Avalie sua satisfação quanto à Divulgação das decisões colegiadas	X	X			

Avalie sua satisfação quanto à Implementação das decisões colegiadas	X	X			
Avalie sua satisfação quanto à Tramitação de processos	X	X			
Avalie sua satisfação quanto ao Funcionamento dos Colegiados Superiores (CONSEPE e CONSUNI)	X	X			
Avalie sua satisfação quanto à Transparência na gestão	X	X			
Avalie sua satisfação quanto ao Papel da Ouvidoria	X	X			
Como você avalia o relacionamento da UFNT com os órgãos municipais, estaduais e federais (Prefeituras, Instituições de ensino, Associações e sindicatos, etc.)?	X	X			
Participação de profissionais formados na UFNT no mercado de trabalho				X	
Cursos oferecidos para comunidades				X	
Como você avalia a contribuição da UFNT para o desenvolvimento local, regional, estadual e nacional?					X
Dimensão 10 - Sustentabilidade financeira					
Avalie sua satisfação quanto à Aquisição de equipamentos e insumos para o bom desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas	X	X			
Avalie sua satisfação quanto à Ampliação e reformas do espaço físico	X	X			
Avalie sua satisfação quanto à Investimento na capacitação dos servidores	X	X			
Avalie sua satisfação quanto à aplicação de recursos financeiros da Instituição para Bolsas para projetos de monitoria, ensino, pesquisa, extensão	X	X			
Avalie sua satisfação quanto à aplicação de recursos financeiros da Instituição para Concessão de auxílios para estudantes em vulnerabilidade social	X	X			

4. DESENVOLVIMENTO

4.1. Análise dos dados

Responsável pela avaliação institucional: CPA

Período de aplicação do questionário: 20/10/2025 a 31/11/2025

Segmentos consultados: Discentes da graduação e pós-graduação; servidores docentes, técnicos-administrativos em educação (TAEs), egressos e comunidade externa

Recorte avaliado

Nesta seção, são apresentados os resultados da coleta de dados da Avaliação institucional realizada em 2025, organizados por segmento consultado.

Alinhado às diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861/2004, e à Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065/2014, apresentamos os resultados parciais do processo avaliativo do triênio 2024-2026.

Em 2025, foram avaliados os Eixos 3 e 4 do SINAES, que tratam, respectivamente, das Políticas Acadêmicas e do Políticas de Gestão. A análise foi conduzida com metodologias participativas e transparentes, permitindo a identificação de pontos fortes e áreas que necessitam de aprimoramento, com o objetivo de fortalecer a gestão acadêmica e administrativa da UFNT.

O quadro a seguir mostra todos os instrumentos utilizados na Avaliação Institucional 2025.

Quadro 2: Participação da comunidade acadêmica na Campanha de Avaliação Institucional, segundo segmentos

Segmento	Nº de respondentes
Técnicos Administrativos	49
Docentes	99
Discentes	288
Egressos	42
Comunidade externa	5
Total	483

Fonte: CPA 2025

4.2. Perfil dos respondentes

4.2.1. Dados sobre raça e gênero

A análise do perfil de gênero dos respondentes revela diferenças entre as categorias participantes da avaliação. Observa-se predominância de um dos gêneros na maioria dos grupos, com exceção dos egressos, que apresentam distribuição relativamente equilibrada. Entre os discentes, há maioria feminina, refletindo uma

tendência nacional de maior presença de mulheres no ensino superior. Já entre docentes e técnicos-administrativos verifica-se leve predominância masculina. Na categoria comunidade externa, a participação masculina foi significativamente maior, representando cerca de 80% dos respondentes. As opções “Outro” e “Prefiro não informar” tiveram participação mínima, aparecendo apenas entre discentes. Esses resultados podem contribuir para reflexões institucionais sobre diversidade, inclusão e ampliação da participação nos processos de avaliação institucional.

Quadro 3: Distribuição dos respondentes de acordo com o gênero declarado

1. Qual o seu gênero?	Feminino	Masculino	Outro	Prefiro não informar
Docentes	48,5	51,5	0	0
Discentes	61,7%	37,3%	0,7%	0,3%
TAEs	46,9%	53,1%	0	0
Egressos	52,4%	47,6%	0	0
Comunidade externa	20%	80%	0	0

Fonte: CPA 2025

A análise do perfil de cor/raça dos respondentes indica que a maioria se autodeclara parda ou branca em todas as categorias. A categoria parda é predominante entre discentes, técnicos-administrativos, egressos e comunidade externa, enquanto a categoria branca aparece como maioria apenas entre docentes. Também se observa presença relevante de pessoas que se autodeclaram pretas, variando entre 8% e 20% nas diferentes categorias. Entre os discentes aparecem ainda respondentes indígenas (4,5%) e quilombolas (2,4%), com presença quilombola também entre egressos. De modo geral, os dados mostram maior diversidade racial entre estudantes e comunidade externa, enquanto o corpo docente apresenta perfil mais concentrado em pessoas brancas. Esses resultados refletem, em parte, o impacto das políticas de inclusão no acesso ao ensino superior e indicam a importância de fortalecer ações voltadas à diversidade e à equidade racial na universidade.

Quadro 4: Distribuição dos respondentes de acordo com o pertencimento étnico-racial

2. Como você classifica sua cor ou raça?	Amarela	Branca	Indígena	Parda	Preta	Quilombola	Outras	Prefiro não informar
Docentes	0	53,5	0	35,4	8,1	0	2	1
Discentes	0,0%	19,2%	4,5%	55,1%	18,1	2,4	0,0%	0,7
TAEs	2,0%	28,6%	0	57,1	12,2	0	0	0
Egressos	0,0%	35,7%	0	45,2	14,3	2,4	0	2,4
Comunidade externa	0%	20%	0	60	20	0	0	0

Fonte: CPA 2025

4.2.2. Dados sobre o vínculo com a UFNT

Foi perguntado aos respondentes acerca de qual centro estão vinculados. Os quantitativos referentes as respostas foram sistematizadas no quadro 10.

Quadro 5: Distribuição dos respondentes de acordo com o pertencimento étnico-racial

3. Qual sua unidade de efetivo exercício/vínculo?	CCA	FCS	CCI	CEHS	Reitoria
Docentes	19,4%	10,2%	43,9%	26,5%	0,0%
TAEs	10,2%	4,1%	30,6%	20,4%	34,7%
Discentes	24,4%	6,3%	34,5%	34,8%	0,0%
Egressos	65,9%	0,0%	31,7%	2,4%	0,0%

Fonte: CPA 2025

A análise da distribuição dos respondentes por unidade de vínculo mostra diferenças importantes na participação das categorias da comunidade acadêmica. De modo geral, CCI e CEHS concentram a maior parte dos respondentes entre docentes, discentes e técnicos-administrativos, indicando maior engajamento dessas unidades no processo de avaliação. O CCA apresenta participação moderada entre docentes e discentes, mas se destaca pela elevada presença de egressos, representando mais da metade dos respondentes dessa categoria. Já a FCS registra a menor participação em praticamente todas as categorias, inclusive sem respostas entre egressos, o que pode indicar baixa adesão ou dificuldades na comunicação institucional. No caso dos TAEs, observa-se forte concentração de participantes vinculados à Reitoria, o que é

esperado devido ao número expressivo de servidores lotados na administração central. De forma geral, os dados indicam níveis distintos de engajamento entre as unidades, sugerindo a necessidade de estratégias específicas para ampliar a participação em setores com menor representação.

Foi perguntado aos docentes e aos técnicos-administrativos em educação há quanto tempo atuam como servidores da UFNT. A média do tempo de vínculo com a instituição está apresentada no quadro a seguir.

Quadro 6- Tempo de trabalho na UFNT

4. Há quanto tempo você trabalha na UFNT?	Menos de 5 anos	Entre 5 e 10 anos	Entre 11 e 20 anos	Mais de 20 anos
Docentes	30,3	20,2	34,3	15,2
TAEs	44,9%	14,3%	40,8	0

Fonte: CPA 2025

A análise do tempo de trabalho na UFNT revela perfis distintos entre docentes e técnicos-administrativos. Entre os docentes, observa-se uma distribuição relativamente equilibrada entre as faixas de tempo de serviço, com maior concentração entre 11 e 20 anos (34,3%), seguida por servidores com menos de 5 anos (30,3%). Também há presença de docentes com mais de 20 anos de atuação (15,2%), indicando a permanência de profissionais mais experientes, muitos possivelmente oriundos do período anterior à criação da universidade. Já entre os técnicos-administrativos, o perfil é mais concentrado em duas faixas: menos de 5 anos (44,9%) e entre 11 e 20 anos (40,8%), enquanto a faixa intermediária de 5 a 10 anos apresenta menor participação. Não houve registro de TAEs com mais de 20 anos de trabalho. Esses dados sugerem a presença de um contingente significativo de servidores recentemente incorporados à instituição, ao mesmo tempo em que evidenciam a importância de políticas de integração, capacitação e valorização da experiência acumulada pelos servidores com maior tempo de atuação.

Foi perguntado aos participantes sobre em qual curso trabalham ou estudam. A análise da distribuição dos respondentes por curso de vínculo na UFNT revela que

entre os docentes, há maior concentração de respondentes nos cursos de Letras e Pedagogia, seguidos por Geografia, História, Medicina e Zootecnia, indicando uma presença relativamente equilibrada entre diferentes áreas do conhecimento. No caso dos discentes, o curso de Pedagogia apresenta a maior participação, seguido por Medicina Veterinária, Letras, Direito e Medicina.

Entre os egressos, destaca-se forte concentração no curso de Medicina Veterinária, responsável pela maior parte das respostas, enquanto outros cursos apresentam participação mais reduzida. Também se observa presença significativa de respondentes vinculados à pós-graduação, especialmente ao mestrado. De modo geral, os dados indicam que alguns cursos apresentam maior engajamento na avaliação institucional, enquanto outros registram participação mais limitada, o que aponta para a necessidade de fortalecer estratégias de divulgação e acompanhamento, especialmente no que se refere ao contato com egressos de diferentes cursos da universidade.

Em relação ao nível de ensino cursado pelos discentes, nota-se predominância de estudantes da graduação, que representam 80,1% do total de participantes da avaliação. Esse resultado é esperado, uma vez que os cursos de graduação concentram o maior número de matrículas na universidade. Ainda assim, observa-se uma participação expressiva de estudantes da pós-graduação, que correspondem a 19,9% dos respondentes no total de discentes. Considerando que os programas de pós-graduação geralmente possuem menor número de vagas em comparação à graduação, esse percentual indica um bom nível de engajamento desse público com os processos de avaliação institucional.

Em relação a modalidade de ensino apenas 0,3% dos estudantes participantes cursam EAD, enquanto a grande maioria está matriculada em cursos presenciais. Esse resultado indica um maior engajamento dos discentes da modalidade presencial no processo avaliativo, além de refletir o reduzido número de estudantes que a UFNT possui na modalidade a distância.

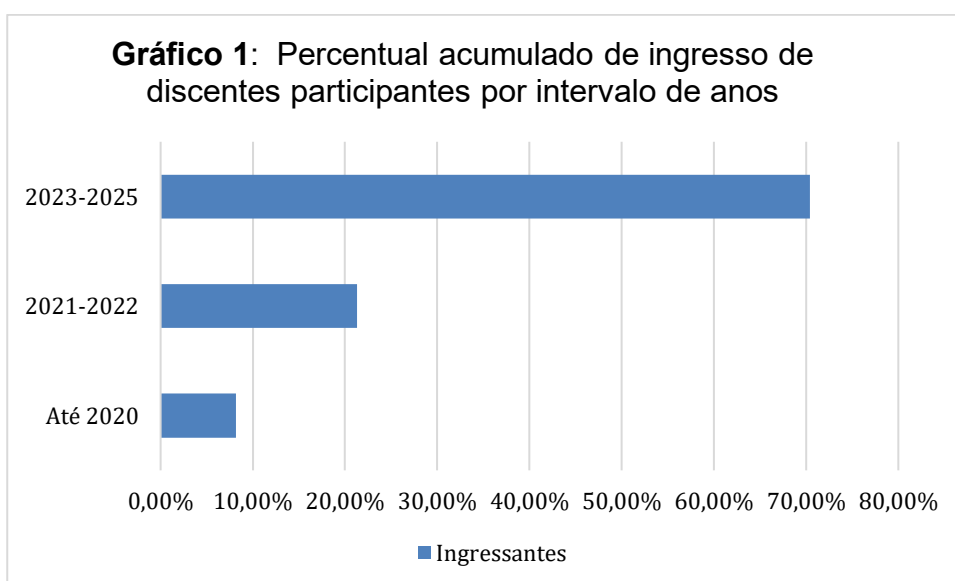
Quanto a data de ingresso de discentes participantes, foi colocado um intervalo entre 2017 e 2025, e a opção ingresso “antes de 2017”. Verificou-se que a maior parte dos estudantes que participaram da avaliação ingressou recentemente na universidade. Observa-se forte concentração de ingressantes a partir de 2021, com

destaque para 2025, que sozinho representa 34,5% dos respondentes, ou seja, mais de um terço do total. Somando os ingressantes de 2023, 2024 e 2025, chega-se a 70,4% dos discentes, evidenciando que a maioria dos estudantes possui trajetória ainda recente na instituição.

Por outro lado, a participação de estudantes que ingressaram antes de 2019 é bastante reduzida, somando apenas 5,2% dos respondentes. Esses estudantes correspondem, em grande parte, àqueles que iniciaram seus cursos ainda no período anterior à criação da UFNT, quando a instituição integrava a estrutura da Universidade Federal do Tocantins. Também se observa baixa participação de ingressantes entre 2019 e 2020, período inicial da nova universidade. Quanto ao semestre de ingresso 53,3% dos discentes ingressaram no primeiro semestre e 46,7% ingressaram no segundo.

De modo geral, os dados sugerem que a UFNT possui um corpo discente majoritariamente composto por estudantes que ingressaram nos últimos anos, o que pode refletir tanto a expansão recente da instituição quanto maior adesão dos estudantes mais novos aos processos de avaliação. Esses dados são sintetizados no gráfico a seguir.

Gráfico 1: Percentual acumulado de ingresso de discentes participantes por intervalo de anos



Fonte: CPA 2025

Foi perguntado aos egressos o ano de conclusão do curso. A análise do ano de conclusão dos egressos indica forte concentração de formados nos anos mais recentes. A maior parte dos respondentes concluiu o curso a partir de 2022, com destaque para 2024, que reúne 38,1% dos egressos participantes, representando a maior parcela da amostra. Em seguida aparecem os concluintes de 2025 (23,8%) e 2023 (14,3%). Somados, os egressos que finalizaram seus cursos entre 2023 e 2025 correspondem a 76,2% do total, evidenciando que a maioria dos participantes concluiu a formação recentemente. Ou seja, o conjunto de egressos participantes é majoritariamente composto por profissionais recém-formados, o que sugere a existência de um vínculo ainda recente com a universidade. Esse cenário representa uma oportunidade importante para fortalecer políticas institucionais de acompanhamento de egressos, ampliando o diálogo com esses profissionais e utilizando suas experiências para subsidiar avaliações sobre a formação oferecida e sua inserção no mundo do trabalho.

4.3. Eixos e dimensões da Autoavaliação Institucional

Conforme previsto no ciclo avaliativo do triênio 2024–2026, no ano de 2025 a coleta de dados da avaliação institucional teve como foco os Eixos 3 e 4 do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

O Eixo 3 – Políticas Acadêmicas contempla as ações institucionais voltadas ao ensino, à pesquisa, à extensão e à pós-graduação, bem como às políticas de atendimento aos estudantes e de comunicação com a sociedade. A análise desse eixo possibilita explicitar a percepção de como a universidade organiza e desenvolve suas atividades acadêmicas, avaliando a qualidade das ações formativas e o impacto das políticas educacionais implementadas pela instituição.

Já o Eixo 4 – Políticas de Gestão aborda aspectos relacionados à organização administrativa da universidade, incluindo gestão de pessoas, gestão financeira, planejamento administrativo, infraestrutura e sustentabilidade institucional. Esse eixo permite examinar a percepção de como a gestão institucional contribui para o funcionamento adequado das atividades acadêmicas e para o fortalecimento das condições necessárias ao desenvolvimento das funções universitárias.

A análise dos Eixos 3 e 4 se mostrou fundamental para compreender como a UFNT estrutura e executa suas políticas acadêmicas e administrativas, permitindo identificar potencialidades, desafios e oportunidades de aprimoramento na gestão institucional.

As seções seguintes apresentam a análise dos dados coletados durante a campanha de Avaliação Institucional da UFNT em 2025, reunindo as percepções e contribuições dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica. Os resultados foram organizados de acordo com os eixos temáticos do SINAES, possibilitando uma análise estruturada e alinhada às diretrizes institucionais e normativas vigentes.

Além dos resultados quantitativos, expressos por meio de métricas como o Net Promoter Score (NPS), também foram consideradas as contribuições qualitativas registradas pelos respondentes, proporcionando uma compreensão mais ampla das percepções da comunidade acadêmica sobre o funcionamento e o desenvolvimento da universidade.

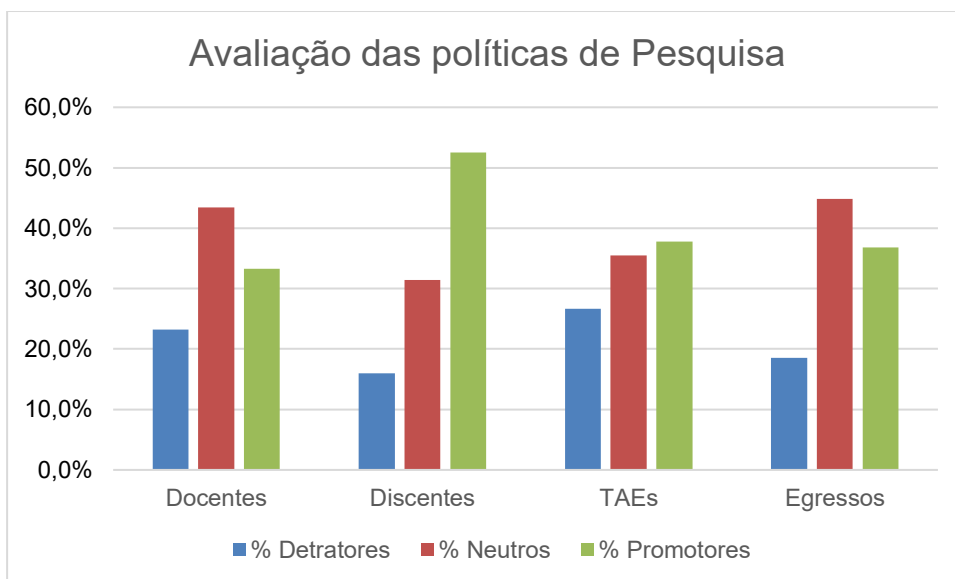
4.4. Resultados gerais referentes ao Eixo 3: Políticas Acadêmicas (Dimensão 2, 4 e 9)

4.4.1. Resultados quantitativos do eixo 3

A seguir, são apresentados a análise dos dados quantitativos das respostas referentes ao Eixo 3: Políticas Acadêmicas (Dimensão 2, 4 e 9), que avalia as ações institucionais voltadas ao ensino, à pesquisa, à extensão e à pós-graduação, bem como às políticas de atendimento aos estudantes e de comunicação com a sociedade. Esses resultados refletem a percepção da comunidade acadêmica sobre a efetividade das ações institucionais, permitindo uma análise dos pontos fortes e das oportunidades de melhoria.

Os dados qualitativos provenientes da pergunta final do questionário são apresentados juntamente com os dados quantitativos, visando ilustrar o pensamento da comunidade acadêmica. Nem todos os questionamentos da pesquisa quantitativa foram mencionados pelos participantes nos comentários finais da coleta. Assim, apenas alguns gráficos incluem trechos das falas dos respondentes, destacados sob o título “Voz da Comunidade”.

Gráfico 2 - Política para Pesquisa na UFNT



Fonte: CPA 2025

A análise dos resultados do Net Promoter Score (NPS) relacionados às políticas de pesquisa da UFNT indica que todas as categorias avaliadas se encontram na Zona de Aperfeiçoamento, o que sugere percepção moderada e espaço significativo para melhorias. Nenhuma das categorias alcançou a Zona de Qualidade (NPS \geq 50), evidenciando que, embora existam avaliações positivas, ainda há níveis consideráveis de neutralidade e insatisfação entre os respondentes.

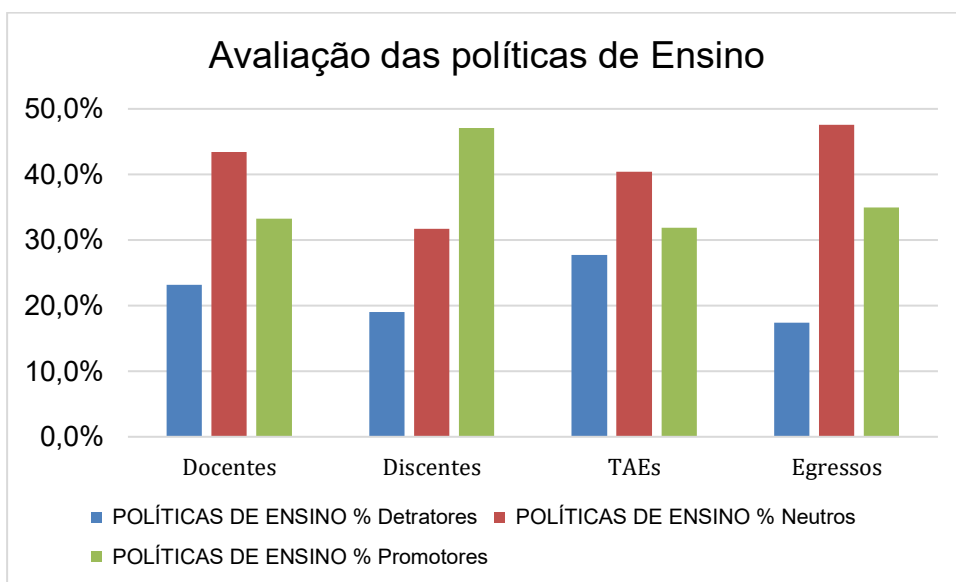
Entre as categorias analisadas, os discentes apresentam o resultado mais favorável, com NPS de 36,5, impulsionado por 52,5% de promotores, o maior percentual entre os grupos. Esse resultado indica uma percepção relativamente positiva das políticas de pesquisa por parte dos estudantes, possivelmente associada à participação em atividades como iniciação científica e projetos acadêmicos. Além disso, os discentes registram o menor percentual de detratores (16%), sugerindo menor nível de insatisfação em comparação com as demais categorias.

Os egressos apresentam avaliação intermediária, com NPS de 18,3, caracterizado por uma grande concentração de neutros (44,8%). Esse cenário indica que há potencial para melhoria na percepção desse grupo, já que parte significativa dos respondentes não manifesta avaliação claramente positiva ou negativa.

Já entre docentes e técnicos-administrativos (TAEs) observa-se maior nível de criticidade. Os docentes registram NPS de 10,1, com 23,2% de detratores e forte

concentração de respostas nas notas intermediárias. Entre os TAEs, o NPS é de 11,1, com o maior percentual de detratores (26,7%), o que sugere percepção mais crítica em relação às condições e ao apoio institucional para o desenvolvimento da pesquisa. Esses resultados podem estar associados a fatores como infraestrutura limitada, dificuldades de acesso a financiamento, burocracia administrativa ou necessidade de maior suporte institucional às atividades de pesquisa.

Gráfico 3 - Política para Ensino na UFNT



Fonte: CPA 2025

A análise dos resultados do Net Promoter Score (NPS) relacionados às políticas de ensino da UFNT indica que todas as categorias avaliadas se encontram na Zona de Aperfeiçoamento, o que demonstra uma percepção moderada da qualidade do ensino e aponta para a necessidade de aprimoramentos institucionais. Nenhuma das categorias alcançou a Zona de Qualidade ($NPS \geq 50$), parâmetro geralmente considerado como referência positiva em avaliações institucionais no ensino superior.

Entre os segmentos analisados, os discentes apresentam a avaliação mais favorável, com NPS de 28,1, impulsionado por 47,1% de promotores. A nota máxima (10) foi a mais frequente entre os estudantes, atribuída por 31,4% dos respondentes, indicando que uma parcela significativa reconhece positivamente a experiência de

ensino na instituição. Ainda assim, observa-se uma presença relevante de detratores (19%), o que revela que parte dos estudantes demonstra insatisfação com aspectos do processo de ensino, como metodologias, organização curricular ou condições de oferta das disciplinas.

Os egressos apresentam uma avaliação intermediária, com NPS de 17,6. Esse resultado é marcado por uma elevada proporção de neutros (47,6%), o que sugere que muitos ex-alunos mantêm uma percepção moderada ou indefinida sobre a qualidade do ensino recebido. Ao mesmo tempo, o percentual de promotores (35%) supera o de detratores (17,4%), indicando que existe potencial para fortalecer avaliações positivas desse grupo por meio de melhorias percebidas na formação oferecida.

Entre os docentes, o NPS de 10,1 revela uma avaliação relativamente baixa e estável, marcada pela forte concentração de respostas no campo neutro (43,4%). Esse padrão sugere que, embora não haja predominância de avaliações extremamente negativas, há percepção de que as condições institucionais para o desenvolvimento das atividades de ensino ainda podem ser significativamente aprimoradas.

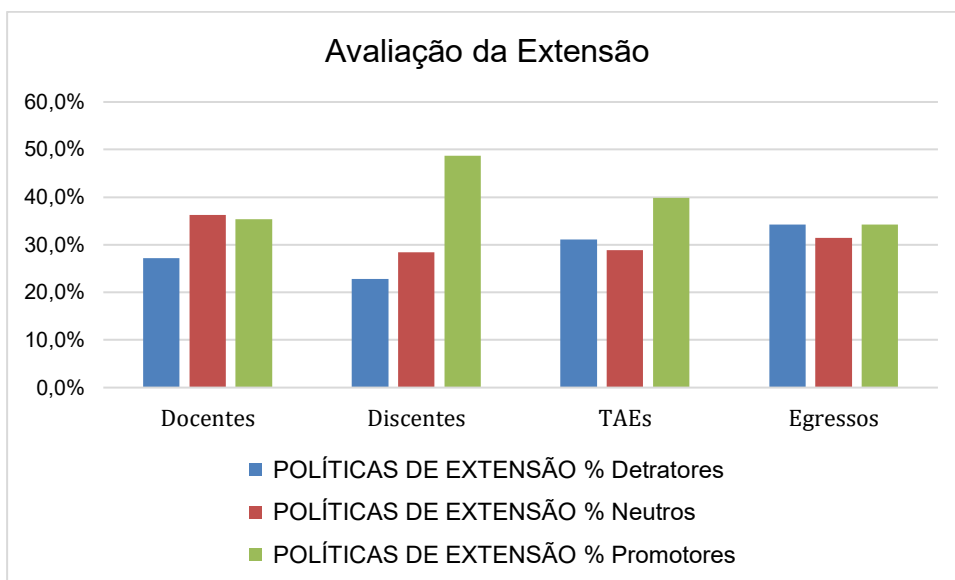
A avaliação mais crítica é observada entre os técnicos-administrativos (TAEs), que apresentam NPS de 4,2, o menor entre todas as categorias e próximo da Zona de Crise. Esse resultado é acompanhado pelo maior percentual de detratores (27,7%), indicando níveis mais elevados de insatisfação. Tal percepção pode estar associada a fatores como condições de infraestrutura, organização dos processos acadêmicos ou à percepção de que o ensino não recebe investimentos ou apoio institucional suficientes.

Quando comparados aos resultados das políticas de pesquisa, observa-se que o ensino é avaliado de forma ligeiramente inferior pela maioria das categorias. Os discentes, por exemplo, registram uma queda de 8,4 pontos no NPS em relação à avaliação da pesquisa, enquanto os TAEs apresentam redução de 6,9 pontos. Os docentes mantêm exatamente o mesmo índice nas duas dimensões (10,1), indicando percepção semelhante sobre ambas as áreas.

Os resultados indicam que, embora existam avaliações positivas sobre o ensino na UFNT, há amplo espaço para avanços, especialmente na melhoria das condições

institucionais, no fortalecimento do diálogo entre os diferentes segmentos da comunidade acadêmica e no aperfeiçoamento das práticas pedagógicas. Nesse sentido, recomenda-se aprofundar o diagnóstico junto aos grupos mais críticos, ampliar iniciativas de formação pedagógica para docentes, fortalecer a escuta ativa dos estudantes sobre sua experiência acadêmica e investir na melhoria da infraestrutura de apoio ao ensino. Essas ações podem contribuir para elevar progressivamente os níveis de satisfação e aproximar a universidade dos padrões de qualidade desejados nas próximas avaliações institucionais.

Gráfico 4 - Política de Extensão na UFNT



Fonte: CPA 2025

A análise dos resultados do Net Promoter Score (NPS) relativos às políticas de extensão da UFNT revela que todas as categorias avaliadas se encontram na Zona de Aperfeiçoamento, sem que nenhuma tenha alcançado a Zona de Qualidade (NPS \geq 50). De modo geral, a extensão aparece como a dimensão mais fragilizada quando comparada às políticas de ensino e pesquisa, indicando a necessidade de aprimorar tanto as condições institucionais quanto a visibilidade e o alcance das ações extensionistas.

Entre as categorias analisadas, os discentes apresentam a avaliação mais positiva, com NPS de 25,9, impulsionado por 48,7% de promotores. A nota máxima (10) foi a mais frequente entre os estudantes, atribuída por 28,6% dos respondentes,

o que demonstra que uma parcela significativa reconhece positivamente as experiências de extensão. Ainda assim, o percentual de detratores (22,8%) indica que há espaço para ampliar o engajamento estudantil e melhorar a qualidade ou a visibilidade das atividades extensionistas.

Os docentes registram NPS de 8,2, enquanto os técnicos-administrativos (TAEs) apresentam NPS de 8,8, resultados muito próximos e situados na faixa inferior da Zona de Aperfeiçoamento. Entre os docentes, destaca-se um percentual expressivo de detratores (27,2%), o mais alto entre as três dimensões avaliadas para esse grupo, o que pode refletir dificuldades relacionadas às condições institucionais para o desenvolvimento de projetos de extensão, como infraestrutura, financiamento ou reconhecimento acadêmico. Entre os TAEs, o percentual de detratores (31,1%) é ainda mais elevado, indicando percepção crítica sobre a forma como a extensão é organizada ou apoiada institucionalmente.

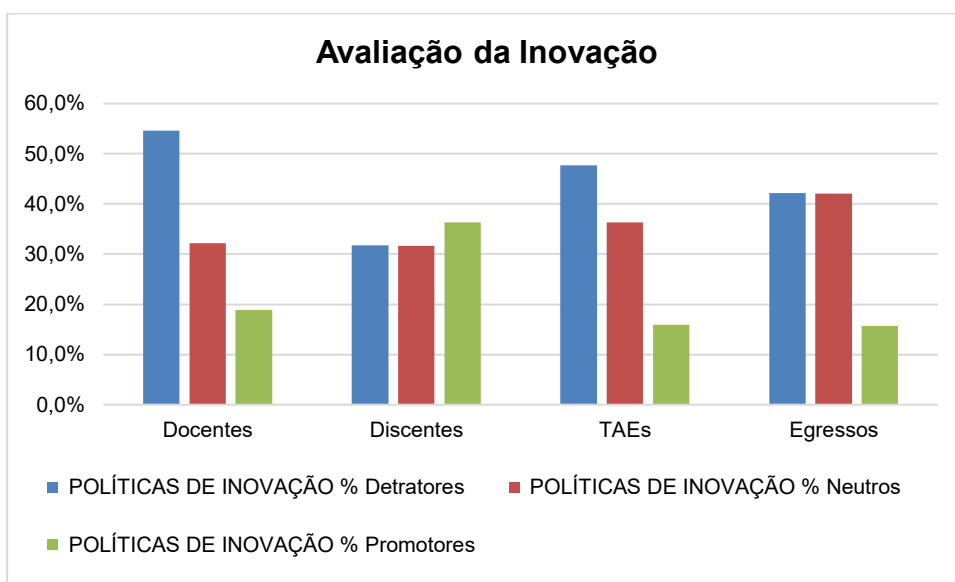
A avaliação mais preocupante ocorre entre os egressos, que apresentam NPS de 0,0, resultado decorrente de um empate entre promotores e detratores (34,3% cada). Esse desempenho coloca o grupo no limite da Zona de Crise e representa o pior resultado entre todas as dimensões analisadas. Além disso, os egressos registram o maior percentual de respostas “não sei” (9,5%), o que sugere possível desconhecimento sobre as políticas e atividades de extensão da universidade ou percepção limitada do impacto dessas ações durante sua trajetória acadêmica.

Quando comparada às políticas de ensino e pesquisa, a extensão apresenta desempenho inferior para a maioria das categorias. Discentes, docentes e egressos avaliam a extensão de forma menos positiva do que as demais dimensões institucionais, enquanto os TAEs atribuem à extensão avaliação ligeiramente melhor que a do ensino, mas ainda inferior à da pesquisa. Esse padrão reforça a percepção de que a extensão ainda não alcança o mesmo nível de consolidação institucional que as outras áreas da universidade.

Os resultados indicam que as políticas de extensão da UFNT enfrentam desafios relacionados à visibilidade, participação e reconhecimento institucional. Os elevados percentuais de detratores e de respostas neutras sugerem que parte significativa da comunidade acadêmica não percebe plenamente os impactos ou as oportunidades associadas à extensão. Nesse sentido, torna-se fundamental ampliar a

divulgação das ações extensionistas, fortalecer sua integração com o ensino e a pesquisa e criar estratégias que envolvam de forma mais efetiva docentes, técnicos, estudantes e egressos nas atividades desenvolvidas. Essas medidas podem contribuir para ampliar o engajamento institucional e elevar os níveis de satisfação nas próximas avaliações.

Gráfico 5 - Política de Inovação na UFNT



Fonte: CPA 2025

A análise dos resultados do Net Promoter Score (NPS) relativos às políticas de inovação da UFNT evidencia um cenário mais crítico quando comparado às demais dimensões institucionais avaliadas. De modo geral, a inovação aparece como a dimensão mais fragilizada, com três das quatro categorias analisadas situadas na Zona de Crise, caracterizada por NPS negativo. Apenas os discentes apresentam resultado positivo, ainda que modesto, permanecendo na Zona de Aperfeiçoamento.

Entre os docentes, observa-se o resultado mais preocupante, com NPS de -35,7, o que indica um nível elevado de insatisfação. Mais da metade dos respondentes (54,6%) foi classificada como detratora, enquanto apenas 18,9% se posicionam como promotores. Esse padrão sugere dificuldades estruturais e institucionais relacionadas ao desenvolvimento de ações de inovação, como limitações de infraestrutura, excesso

de burocracia para registro de patentes e estabelecimento de parcerias, além da possível ausência de incentivos e mecanismos de apoio mais consistentes.

Os técnicos-administrativos (TAEs) também apresentam avaliação negativa, com NPS de -31,8. Nesse grupo, 47,7% dos respondentes são detratores e apenas 15,9% promotores. Esse resultado pode indicar que os técnicos não se percebem plenamente integrados ou valorizados nas iniciativas de inovação da universidade, apesar de seu potencial papel na execução e no suporte às atividades institucionais.

Entre os egressos, o NPS de -26,5 também posiciona o grupo na Zona de Crise. O percentual de detratores (42,2%) é elevado, mas chama atenção a presença igualmente significativa de neutros (42,1%), o que indica que uma parcela expressiva dos ex-alunos possui percepção moderada ou pouco definida sobre as políticas de inovação. Esse cenário sugere que muitos egressos talvez não tenham tido oportunidades de participação ou contato com iniciativas dessa natureza durante sua trajetória acadêmica.

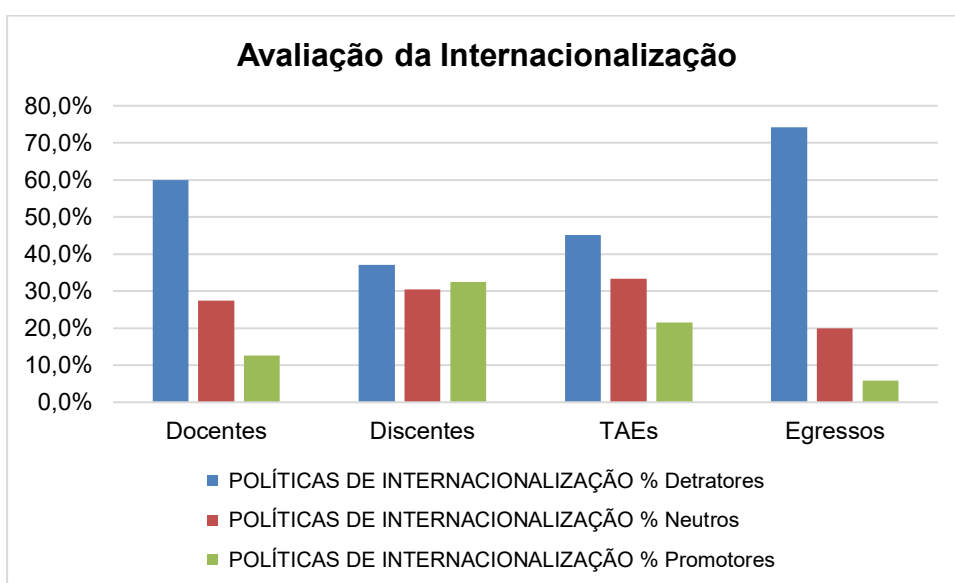
Os discentes constituem o único grupo com avaliação positiva, registrando NPS de 4,5. Nesse caso, os promotores (36,3%) superam ligeiramente os detratores (31,8%), enquanto 31,6% dos estudantes permanecem na posição neutra. Embora esse resultado indique percepção relativamente mais favorável, ele ainda está muito distante dos níveis observados nas outras dimensões avaliadas, como ensino e pesquisa, nas quais os estudantes apresentam NPS significativamente mais elevados.

A comparação entre as diferentes dimensões institucionais evidencia que a inovação apresenta os menores índices de satisfação em todas as categorias. Entre os docentes, por exemplo, observa-se uma queda expressiva de 10,1 pontos positivos no ensino e na pesquisa para -35,7 na inovação, revelando forte discrepância na percepção dessas áreas. Situação semelhante ocorre entre os egressos, que passam de 0,0 na extensão para -26,5 na inovação. Mesmo entre os discentes, que apresentam o melhor desempenho relativo, o NPS de inovação é muito inferior aos resultados obtidos no ensino (28,1) e na pesquisa (36,5).

Os dados sugerem que as políticas de inovação da UFNT ainda não se encontram plenamente consolidadas ou suficientemente visíveis para a comunidade acadêmica. A elevada proporção de detratores e a presença significativa de respostas neutras indicam que há espaço para ampliar a participação, melhorar a comunicação

institucional e fortalecer as condições estruturais que favorecem iniciativas inovadoras. Nesse sentido, recomenda-se investir na ampliação e divulgação das políticas de inovação, integrar essas iniciativas de forma mais consistente à graduação, reduzir entraves burocráticos para o desenvolvimento de projetos e estabelecer mecanismos de incentivo que envolvam docentes, técnicos, estudantes e egressos. Essas ações podem contribuir para ampliar o engajamento institucional e elevar gradualmente os níveis de satisfação nas próximas avaliações.

Gráfico 6 - Política de internacionalização na UFNT



Fonte: CPA 2025

A análise dos resultados do Net Promoter Score (NPS) relativos às políticas de internacionalização da UFNT revela um cenário extremamente crítico. Todas as categorias avaliadas — docentes, discentes, técnicos-administrativos (TAEs) e egressos — encontram-se na Zona de Crise, com índices negativos de satisfação. Entre todas as dimensões analisadas na avaliação institucional, a internacionalização aparece como uma das mais fragilizadas, evidenciando a necessidade de revisão e fortalecimento das políticas institucionais nessa área.

O resultado mais preocupante é observado entre os egressos, que apresentam NPS de -68,4, o pior índice registrado em toda a avaliação institucional. Nesse grupo, 74,2% dos respondentes são detratores, o que significa que mais de sete em cada dez egressos possuem uma percepção negativa em relação às políticas de

internacionalização da universidade. Além disso, apenas 5,8% se classificam como promotores, indicando uma base extremamente reduzida de avaliação positiva. Esse cenário sugere que grande parte dos ex-alunos não teve acesso a oportunidades de internacionalização durante sua formação ou percebe essas iniciativas como distantes de sua experiência acadêmica e profissional.

Entre os docentes, o quadro também é bastante crítico, com NPS de -47,4 e 60,0% de detratores. Apenas 12,6% se posicionam como promotores, revelando que poucos professores percebem de forma positiva as políticas institucionais voltadas à internacionalização. Esse resultado pode refletir dificuldades relacionadas à ausência de programas estruturados de mobilidade acadêmica, limitações na formação de parcerias internacionais ou falta de incentivos institucionais para participação em redes e projetos internacionais.

Os técnicos-administrativos (TAEs) também apresentam avaliação negativa, com NPS de -23,7 e 45,2% de detratores. Embora o percentual de promotores seja um pouco mais elevado (21,5%), ainda é insuficiente para equilibrar a percepção negativa predominante. Esse resultado pode indicar que os técnicos não se percebem plenamente integrados ou contemplados pelas iniciativas de internacionalização da instituição, apesar de seu papel potencial no apoio administrativo e logístico dessas ações.

Entre os discentes, observa-se o resultado menos negativo, com NPS de -4,6. Ainda assim, o índice permanece na Zona de Crise, com 37,0% de detratores e 32,4% de promotores. O grupo apresenta, portanto, uma percepção relativamente mais equilibrada, mas ainda insuficiente para indicar satisfação com as políticas existentes. Esse resultado sugere que parte dos estudantes reconhece o valor da internacionalização, mas encontra limitações no acesso efetivo a oportunidades de mobilidade, intercâmbio ou cooperação acadêmica internacional.

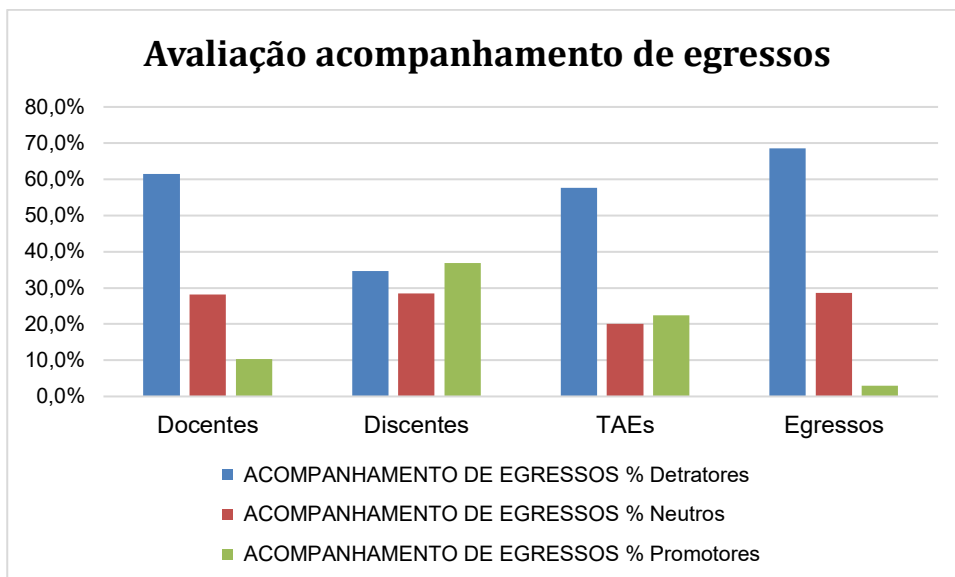
Quando comparada às demais dimensões avaliadas — ensino, pesquisa, extensão e inovação —, a internacionalização apresenta os resultados mais baixos para docentes e egressos, evidenciando uma discrepância significativa em relação às outras áreas institucionais. Entre os docentes, por exemplo, o NPS passa de 10,1 no ensino e na pesquisa para -47,4 na internacionalização, revelando uma queda expressiva na percepção institucional dessa política. Situação semelhante ocorre

entre os egressos, que registram 17,6 no ensino e 18,3 na pesquisa, mas -68,4 na internacionalização.

Os dados sugerem que as políticas de internacionalização da UFNT ainda são percebidas como incipientes, pouco acessíveis ou insuficientemente divulgadas para a comunidade acadêmica. Entre os possíveis fatores que contribuem para essa avaliação estão a limitação de convênios ativos com instituições estrangeiras, o baixo incentivo à mobilidade acadêmica e a ausência de estratégias mais amplas de preparação linguística e cultural para a internacionalização. Além disso, o elevado percentual de respostas que indicam desconhecimento sobre essas políticas, especialmente entre os egressos, reforça a hipótese de que as iniciativas existentes não estão suficientemente visíveis ou consolidadas.

Diante desse cenário, torna-se fundamental que a universidade invista no fortalecimento e na institucionalização de uma política de internacionalização mais estruturada, com metas claras, ampliação de parcerias internacionais e criação de programas de mobilidade para estudantes, docentes e técnicos. Medidas como a oferta de cursos de idiomas, a integração de atividades internacionais ao currículo e a criação de estruturas institucionais de apoio à internacionalização podem contribuir para ampliar o acesso às oportunidades e melhorar a percepção da comunidade acadêmica. Essas ações são essenciais para que a internacionalização deixe de ser percebida como uma dimensão distante e passe a ocupar um papel mais central na formação acadêmica e na inserção global da universidade.

Gráfico 7 – Avaliação Acompanhamento de egressos



Fonte: CPA 2025

A análise dos resultados do Net Promoter Score (NPS) referentes às políticas de acompanhamento de egressos da UFNT evidencia um cenário de forte insatisfação entre a comunidade acadêmica. Três das quatro categorias avaliadas — docentes, técnicos-administrativos (TAEs) e os próprios egressos — encontram-se na Zona de Crise, enquanto apenas os discentes apresentam resultado positivo, ainda que bastante baixo e situado na Zona de Aperfeiçoamento. Esses dados indicam fragilidades significativas nas estratégias institucionais voltadas à manutenção do vínculo entre a universidade e seus ex-alunos.

O resultado mais crítico é observado entre os egressos, que registram NPS de -65,6, um dos piores índices de toda a avaliação institucional. Nesse grupo, 68,5% dos respondentes são detratores, enquanto apenas 2,9% se classificam como promotores, demonstrando que praticamente não há percepção positiva em relação às políticas de acompanhamento existentes. Esse cenário sugere que muitos ex-alunos não percebem ações efetivas de contato ou de manutenção do vínculo institucional após a conclusão de seus cursos. Entre as possíveis razões estão a ausência de comunicação sistemática com a universidade, a falta de programas específicos voltados aos egressos e a inexistência de benefícios ou serviços que estimulem a continuidade dessa relação.

Entre os docentes, o quadro também é bastante preocupante. O grupo apresenta NPS de -51,1, com 61,5% de detratores e apenas 10,4% de promotores.

Esse resultado indica que os professores percebem de forma bastante crítica as iniciativas institucionais voltadas ao acompanhamento de egressos. Essa percepção pode estar associada à falta de integração entre docentes e programas voltados aos ex-alunos, bem como à ausência de estratégias institucionais que utilizem os egressos como fonte de informações sobre a qualidade da formação oferecida e sobre sua inserção no mercado de trabalho.

Os técnicos-administrativos (TAEs) também apresentam avaliação negativa, com NPS de -35,2. Nesse grupo, 57,6% dos respondentes são detratores, enquanto 22,4% são promotores. Embora o percentual de promotores seja superior ao observado entre docentes e egressos, ainda é insuficiente para compensar o elevado nível de insatisfação. Esses resultados podem indicar que os técnicos não percebem uma política institucional estruturada ou clara para o acompanhamento dos ex-alunos.

Os discentes, por sua vez, constituem o único grupo com NPS positivo (2,2). Nesse caso, 36,8% dos estudantes são promotores, enquanto 34,6% são detratores e 28,5% se posicionam como neutros. Apesar de relativamente mais equilibrado, o resultado ainda revela uma percepção limitada sobre as políticas de acompanhamento de egressos. Para os estudantes, essa dimensão também se apresenta como uma das menos bem avaliadas entre todas as analisadas, o que pode refletir incertezas quanto à continuidade do vínculo institucional após a graduação.

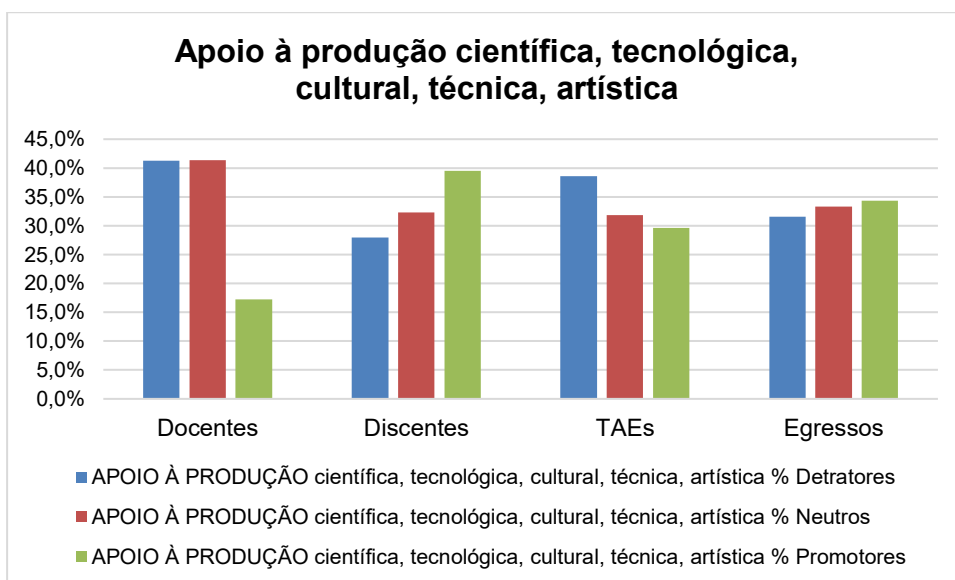
Outro aspecto relevante é a presença significativa de respondentes neutros em todas as categorias, variando entre 20% e 28%. Esse contingente representa um grupo estratégico que pode ser convertido em promotor caso a universidade implemente ações mais estruturadas e visíveis de acompanhamento de egressos. A existência de percentuais consideráveis de respostas que indicam desconhecimento sobre essas políticas também sugere que a comunicação institucional nessa área ainda é insuficiente.

Quando comparada às demais dimensões avaliadas — ensino, pesquisa, extensão, inovação e internacionalização —, a dimensão acompanhamento de egressos apresenta um dos desempenhos mais baixos, sendo a pior avaliada por docentes e TAEs e uma das mais críticas para os próprios egressos. Esse cenário reforça a percepção de que a universidade ainda concentra seus esforços

principalmente no ingresso e na permanência dos estudantes, enquanto o relacionamento institucional após a formatura permanece pouco estruturado.

Diante desses resultados, torna-se fundamental que a universidade avance na construção de uma política institucional de acompanhamento de egressos, com objetivos claros, estratégias de comunicação permanentes e mecanismos de participação ativa dos ex-alunos na vida acadêmica. A criação de sistemas atualizados de cadastro, canais de comunicação específicos, programas de formação continuada e oportunidades de participação em eventos e redes profissionais pode contribuir para fortalecer o vínculo entre a instituição e seus egressos. Além disso, envolver docentes e setores administrativos nesse processo pode ampliar o potencial de utilização das experiências dos ex-alunos como indicadores relevantes para o aprimoramento da formação universitária. Essas ações são essenciais para melhorar a percepção institucional e fortalecer a relação de pertencimento entre a universidade e sua comunidade de egressos.

Gráfico 8 – Avaliação do Apoio à produção científica, tecnológica, cultural, técnica, artística



Fonte: CPA 2025

A análise dos resultados do Net Promoter Score (NPS) relativos às políticas de apoio à produção na UFNT revela um cenário heterogêneo entre as diferentes categorias da comunidade acadêmica. Enquanto docentes e técnicos-administrativos

(TAEs) apresentam avaliações negativas, situando-se na Zona de Crise, discentes e egressos registram índices positivos, ainda que modestos, posicionando-se na Zona de Aperfeiçoamento. Esses resultados indicam que, embora existam percepções positivas sobre algumas iniciativas de incentivo à produção, persistem desafios significativos na consolidação de políticas institucionais mais efetivas e abrangentes.

Entre os docentes, observa-se o resultado mais crítico, com NPS de -24,1. Nesse grupo, 41,3% dos respondentes são detratores, enquanto apenas 17,2% se classificam como promotores. Além disso, chama atenção o elevado percentual de neutros (41,4%), o maior entre todas as categorias. Esse dado sugere que há um contingente expressivo de professores que não possui avaliação claramente positiva ou negativa, o que pode indicar espaço significativo para melhoria das políticas institucionais. Entre os possíveis fatores associados a essa percepção estão a insuficiência de financiamento para projetos, a burocracia para acesso a recursos institucionais, limitações de infraestrutura — como laboratórios e equipamentos — e a percepção de que determinadas formas de produção, especialmente de natureza técnica, cultural ou artística, recebem menor valorização institucional.

Os técnicos-administrativos (TAEs) também apresentam avaliação negativa, com NPS de -9,0. Nesse grupo, 38,6% são detratores, enquanto 29,6% se posicionam como promotores e 31,8% permanecem neutros. Embora a avaliação seja menos crítica que a observada entre docentes, o resultado ainda indica fragilidades nas políticas de apoio à produção voltadas para essa categoria. Uma possível explicação é que os técnicos nem sempre se percebem como participantes ativos nos processos de produção acadêmica ou técnica, além de poder haver ausência de programas institucionais específicos que reconheçam e incentivem a produção vinculada a esse segmento.

Por outro lado, os discentes apresentam a avaliação mais positiva, com NPS de 11,5. Nesse grupo, 39,5% dos respondentes são promotores, o maior percentual entre todas as categorias, enquanto 28,0% são detratores e 32,3% neutros. Esse resultado sugere que os estudantes percebem de forma relativamente favorável as oportunidades de participação em atividades de produção acadêmica, científica, tecnológica ou cultural, possivelmente associadas a programas de iniciação científica, bolsas e projetos de pesquisa e extensão. Ainda assim, o elevado número de

respostas neutras indica que há potencial para ampliar e fortalecer essas experiências.

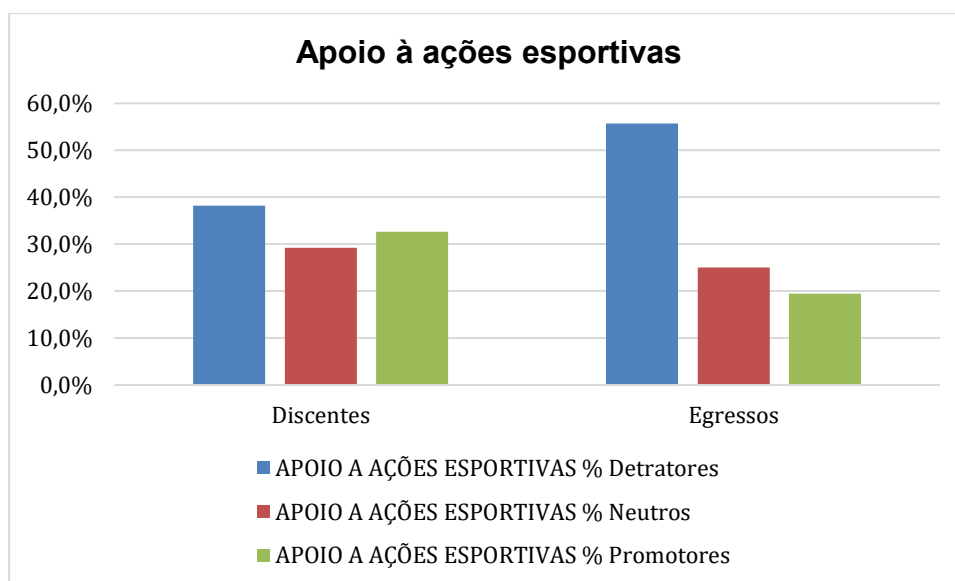
Entre os egressos, o NPS de 2,7 revela uma percepção levemente positiva, porém bastante equilibrada entre os diferentes posicionamentos. Nesse grupo, 34,3% são promotores, 31,6% detratores e 33,3% neutros, o que indica uma divisão relativamente homogênea nas avaliações. Esse equilíbrio sugere que, embora parte dos ex-alunos reconheça aspectos positivos do apoio à produção durante sua trajetória acadêmica, outra parcela significativa não percebeu esse suporte de forma consistente.

De modo geral, os resultados apontam para a existência de um contingente expressivo de respondentes neutros em todas as categorias, variando entre 31% e 41%. Esse grupo representa uma oportunidade estratégica para a melhoria da percepção institucional, uma vez que políticas mais estruturadas e visíveis de incentivo à produção podem contribuir para converter esses respondentes em promotores.

Quando comparada às demais dimensões avaliadas na instituição, a dimensão apoio à produção apresenta desempenho intermediário. Entre os docentes, por exemplo, ela se posiciona acima das avaliações relacionadas à inovação, internacionalização e acompanhamento de egressos, mas ainda abaixo das dimensões de ensino, pesquisa e extensão. Para discentes e egressos, o apoio à produção aparece entre as dimensões relativamente melhor avaliadas, embora ainda distante de níveis mais elevados de satisfação.

Diante desse cenário, torna-se importante fortalecer uma política institucional integrada de apoio à produção, que contemple diferentes modalidades de produção — científica, tecnológica, técnica, cultural e artística — e envolva de forma mais efetiva todas as categorias da comunidade acadêmica. Medidas como ampliação de financiamento, simplificação de processos de acesso a recursos, melhoria da infraestrutura de pesquisa e criação de mecanismos de reconhecimento e valorização das diversas formas de produção podem contribuir para elevar a percepção positiva sobre esse tema. Além disso, ampliar a comunicação institucional sobre oportunidades de fomento e incentivo pode reduzir o desconhecimento existente e fortalecer a participação da comunidade acadêmica nas atividades de produção.

Gráfico 9 – Avaliação do Apoio à ações esportivas



Fonte: CPA 2025

A análise dos resultados do Net Promoter Score (NPS) referentes ao apoio a ações esportivas na universidade revela um cenário de insatisfação entre os respondentes. Tanto discentes quanto egressos encontram-se na Zona de Crise, indicando que as políticas e iniciativas relacionadas ao esporte ainda não atendem plenamente às expectativas da comunidade acadêmica. Entre os dois grupos analisados, os egressos apresentam avaliação significativamente mais negativa, com NPS de -36,2, enquanto os discentes registram NPS de -5,5.

Os dados mostram que a insatisfação é expressiva em ambas as categorias. Entre os egressos, 55,7% dos respondentes são classificados como detratores, ou seja, mais da metade avalia negativamente o apoio institucional às ações esportivas. Entre os discentes, o percentual de detratores também é elevado, alcançando 38,2%, o que indica que muitos estudantes atuais percebem limitações nas iniciativas voltadas ao esporte. Esse resultado sugere que a oferta de atividades esportivas, a infraestrutura disponível ou a visibilidade dessas ações podem não estar sendo suficientes para atender às demandas da comunidade acadêmica.

No que se refere aos promotores, observa-se que os discentes apresentam percentual de 32,7%, indicando que uma parcela dos estudantes reconhece aspectos positivos nas iniciativas esportivas. Entre os egressos, entretanto, o número de

promotores é bem menor, alcançando apenas 19,5%, o que reforça a percepção mais crítica desse grupo em relação às experiências vivenciadas durante a graduação.

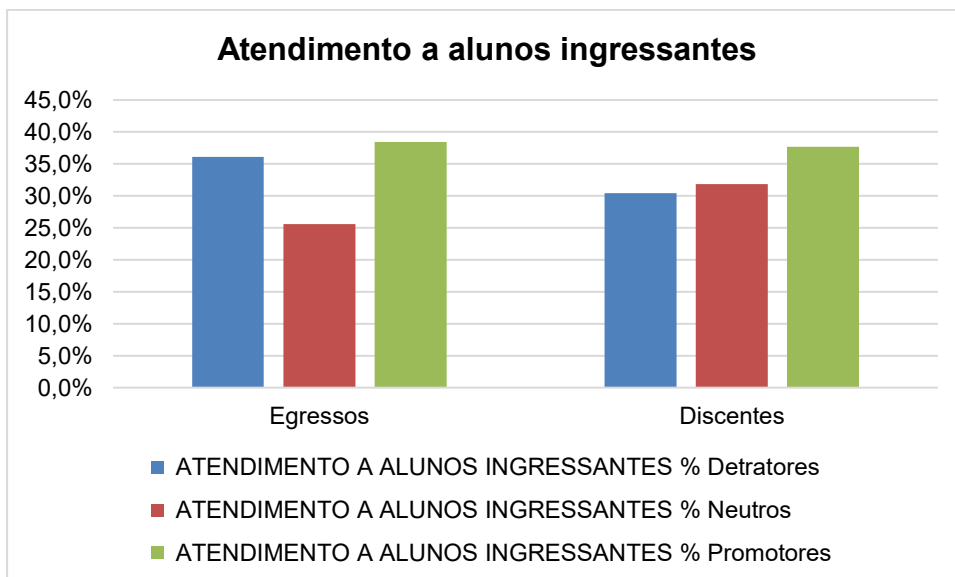
Outro aspecto relevante é a presença significativa de respondentes neutros, que representam 29,2% entre os discentes e 25,0% entre os egressos. Esse grupo constitui um público importante para futuras melhorias, pois pode ser convertido em promotor caso as políticas institucionais de incentivo ao esporte sejam fortalecidas e mais bem estruturadas.

Os dados também indicam percentuais consideráveis de respostas “não sei”, com 10,8% entre discentes e 14,3% entre egressos. Esses números sugerem que parte da comunidade acadêmica não conhece ou não consegue avaliar as ações esportivas da instituição, o que pode indicar problemas de comunicação ou baixa visibilidade das iniciativas existentes.

Quando comparadas a outras dimensões institucionais avaliadas, as ações esportivas aparecem entre as mais mal avaliadas, especialmente entre os discentes, para os quais essa dimensão apresenta o menor NPS entre todas as áreas analisadas. Entre os egressos, as ações esportivas também figuram entre as dimensões mais críticas, ficando atrás apenas das avaliações relacionadas à internacionalização e ao acompanhamento de egressos.

De modo geral, os resultados sugerem que o apoio institucional ao esporte ainda necessita de maior investimento, planejamento e visibilidade. Questões como infraestrutura esportiva limitada, ausência de programas estruturados, baixa oferta de competições ou equipes e pouca divulgação das atividades podem contribuir para essa percepção negativa. Diante disso, torna-se importante que a instituição desenvolva uma política mais consistente de incentivo ao esporte, ampliando oportunidades de participação, fortalecendo a comunicação institucional e integrando as ações esportivas às atividades acadêmicas e de extensão. Essas medidas podem contribuir para melhorar a experiência estudantil e fortalecer o papel do esporte na formação universitária.

Gráfico 10 – Avaliação Atendimento a alunos ingressantes



Fonte: CPA 2025

A análise dos resultados do NPS, relacionados ao atendimento aos alunos ingressantes, indica uma avaliação moderadamente positiva, porém ainda distante de níveis considerados ideais de qualidade. Entre os discentes, o NPS registrado foi de 7,3, enquanto entre os egressos o índice foi de 2,3. Em ambos os casos, os resultados situam-se na Zona de Aperfeiçoamento, o que indica que o atendimento é percebido de forma relativamente satisfatória, mas ainda apresenta fragilidades que precisam ser enfrentadas.

Considerando apenas os respondentes que atribuíram notas válidas, observa-se que 37,7% dos discentes são promotores, enquanto 30,4% são detratores e 31,8% neutros. Esse equilíbrio entre avaliações positivas, negativas e intermediárias revela que a experiência de atendimento no momento do ingresso ainda não é suficientemente marcante para gerar uma percepção amplamente favorável. Apesar disso, o fato de o percentual de promotores ser superior ao de detratores garante um NPS positivo, ainda que modesto.

Entre os egressos, a distribuição das avaliações apresenta características semelhantes. Nesse grupo, 38,4% são promotores, 36,1% detratores e 25,6% neutros, resultando em um NPS de 2,3. Embora o percentual de promotores seja ligeiramente superior ao observado entre os discentes, o número mais elevado de detratores reduz significativamente o índice final. Esse resultado pode refletir

experiências menos positivas vivenciadas no passado ou memórias críticas sobre o processo de ingresso na instituição.

De modo geral, os dados indicam que aproximadamente um em cada três respondentes manifesta insatisfação com o atendimento aos ingressantes. Esse percentual elevado de detratores constitui um ponto de atenção importante, pois demonstra que uma parcela significativa da comunidade acadêmica percebe dificuldades no acolhimento inicial ou nos processos administrativos relacionados ao ingresso na universidade.

Outro aspecto relevante é o contingente expressivo de respondentes neutros, que varia entre 25% e 32% nas duas categorias analisadas. Esse grupo representa um público estratégico para melhorias institucionais, pois experiências mais positivas e estruturadas de acolhimento podem contribuir para convertê-los em promotores no futuro.

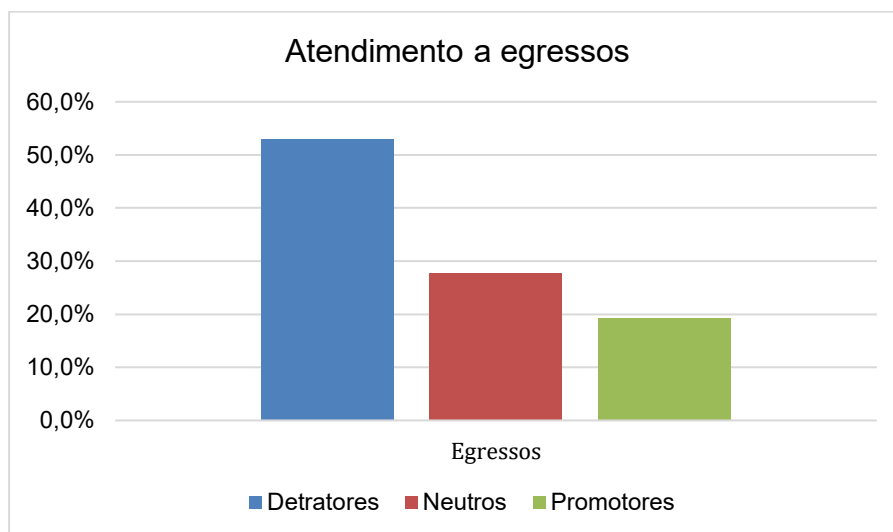
Quando comparado a outras dimensões avaliadas na instituição, o atendimento aos ingressantes ocupa uma posição intermediária. Entre os discentes, situa-se abaixo de dimensões acadêmicas centrais, como pesquisa, ensino e extensão, mas apresenta desempenho superior a áreas como inovação, internacionalização e ações esportivas. Entre os egressos, essa dimensão aparece como uma das mais bem avaliadas, ficando atrás apenas de ensino e pesquisa.

Entre os pontos positivos identificados, destaca-se o fato de que o NPS é positivo em ambas as categorias, diferentemente de outras áreas institucionais que apresentaram índices negativos. Além disso, o baixo percentual de respostas “não sei” entre discentes (3,1%) indica que a maioria dos estudantes conhece ou tem opinião formada sobre o atendimento recebido no momento do ingresso.

Apesar desses aspectos favoráveis, os resultados sugerem a necessidade de aperfeiçoar as políticas de acolhimento institucional, ampliando ações de recepção, orientação e acompanhamento dos estudantes durante o início de sua trajetória acadêmica. Estratégias como programas estruturados de acolhimento, iniciativas de tutoria entre estudantes veteranos e ingressantes, melhoria da comunicação institucional e maior agilidade nos processos administrativos podem contribuir para melhorar a experiência inicial dos estudantes e fortalecer a percepção positiva sobre o atendimento oferecido pela universidade.

Voz da comunidade: Precisa melhorar o acolhimento com os acadêmicos. Muitos desistem por ficarem perdidos. (egresso)

Gráfico 11 – Avaliação Atendimento a egressos



Fonte: CPA 2025

Os resultados do NPS referente ao atendimento aos egressos revelam um cenário de forte insatisfação. O indicador registrou NPS de -33,5, classificando-se na Zona de Crise. Mais da metade dos egressos (52,9%) foi classificada como detratora, indicando avaliação negativa do atendimento recebido da universidade. Em contraste, apenas 19,4% são promotores, o que significa que menos de um em cada cinco egressos recomenda ou avalia positivamente esse aspecto institucional.

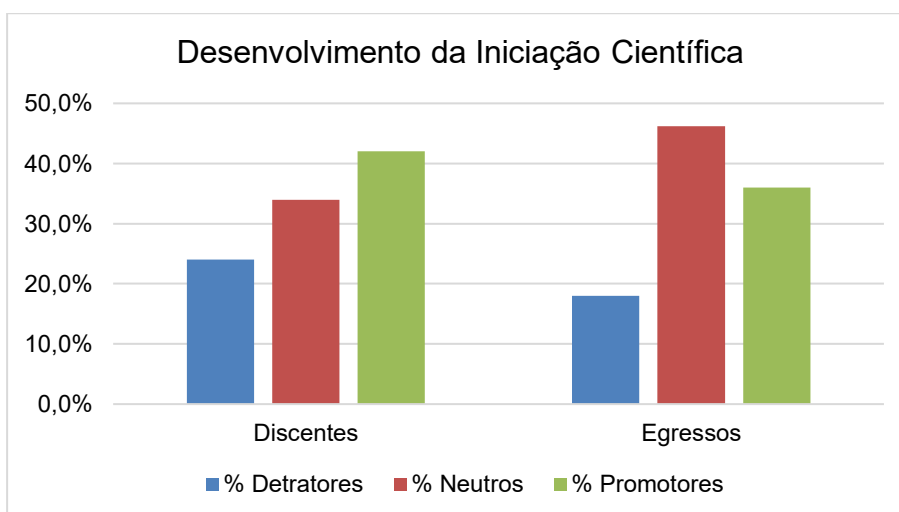
Além disso, 27,8% dos respondentes são neutros, grupo que não manifesta avaliação claramente positiva ou negativa, mas que representa um público com potencial de conversão para promotor caso ocorram melhorias no atendimento. Outro dado relevante é o percentual de 11,9% de respostas “não sei”, sugerindo que parte dos egressos desconhece as políticas ou canais de atendimento disponíveis, o que pode indicar falhas na comunicação institucional ou ausência de serviços específicos voltados a esse público.

Quando comparado a outras dimensões avaliadas pelos egressos, o atendimento aos egressos aparece entre as avaliações mais negativas, sendo a quarta pior dimensão analisada. O resultado fica atrás apenas de ações esportivas,

internacionalização e acompanhamento de egressos, e muito abaixo das avaliações registradas para ensino e pesquisa.

De modo geral, os dados sugerem que muitos egressos percebem fragilidades na relação da universidade com seus ex-alunos, possivelmente relacionadas à ausência de canais específicos de atendimento, à falta de programas de aproximação ou à percepção de distanciamento institucional após a conclusão do curso. Esses resultados indicam a necessidade de fortalecer políticas de relacionamento com egressos, ampliando a comunicação, os serviços oferecidos e as oportunidades de participação na vida acadêmica.

Gráfico 12 – Avaliação Desenvolvimento da Iniciação Científica



Fonte: CPA 2025

A análise do Net Promoter Score (NPS) referente à iniciação científica revela uma avaliação moderadamente positiva entre discentes e egressos, ambos com NPS de 18,0, situando-se na Zona de Aperfeiçoamento. Embora o resultado seja positivo, nenhuma das categorias atingiu a Zona de Qualidade, o que indica espaço para avanços nas políticas de incentivo e acesso à iniciação científica.

Entre os discentes, 42,0% são promotores, demonstrando uma base significativa de estudantes que avaliam positivamente as oportunidades de participação em atividades de pesquisa. Contudo, 24,0% são detratores, o que significa que cerca de um em cada quatro estudantes manifesta insatisfação com as

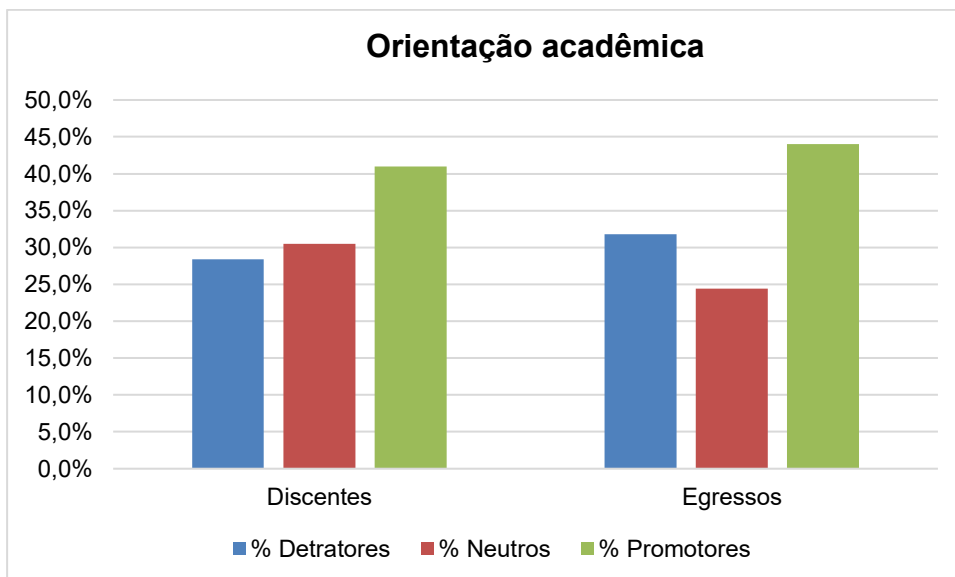
condições ou o acesso à iniciação científica. Além disso, 34,0% são neutros, indicando que uma parcela relevante dos estudantes não possui uma avaliação claramente positiva ou negativa.

Entre os egressos, observa-se uma distribuição diferente das avaliações. Embora apresentem menos detratores (18,0%) do que os discentes, o grupo registra um alto percentual de neutros (46,2%), sugerindo que quase metade dos egressos não possui opinião definida sobre a iniciação científica. Esse resultado pode indicar que muitos não participaram dessas atividades durante a graduação ou não tiveram acesso às oportunidades disponíveis.

Apesar dessas diferenças, os resultados evidenciam que a iniciação científica está entre as dimensões melhor avaliadas da instituição, posicionando-se acima de diversas outras políticas institucionais. Entre os discentes, ocupa a quarta posição entre as dimensões avaliadas, ficando atrás apenas de pesquisa, ensino e extensão. Já entre os egressos, aparece como a segunda dimensão mais bem avaliada, praticamente empatada com a pesquisa.

Os dados indicam que a iniciação científica possui uma base consistente de reconhecimento e valorização, mas ainda enfrenta desafios relacionados à ampliação do acesso, à divulgação das oportunidades e ao fortalecimento das experiências de pesquisa durante a graduação. A ampliação de bolsas, a democratização do acesso aos programas e o fortalecimento das atividades de orientação e divulgação podem contribuir para elevar ainda mais a percepção positiva dessa importante dimensão da formação universitária.

Gráfico 13 – Avaliação do desenvolvimento da orientação acadêmica



Fonte: CPA 2025

A análise do NPS referente à orientação acadêmica indica uma avaliação moderadamente positiva entre discentes e egressos, ambos situados na Zona de Aperfeiçoamento. Os resultados são bastante próximos: 12,6 entre discentes e 12,2 entre egressos, evidenciando percepções semelhantes sobre essa dimensão da formação universitária. Apesar do resultado positivo, nenhum dos grupos atingiu a Zona de Qualidade, o que aponta para a necessidade de aprimoramentos.

Entre os egressos, 44,0% são promotores, o maior percentual entre as duas categorias, indicando que muitos reconhecem experiências positivas de orientação ao longo da trajetória acadêmica. Entre os discentes, 41,0% também avaliam positivamente esse aspecto. Contudo, os dados mostram que a insatisfação ainda é significativa: 31,8% dos egressos e 28,4% dos discentes são classificados como detratores, o que significa que cerca de um em cada três respondentes apresenta avaliação negativa da orientação acadêmica.

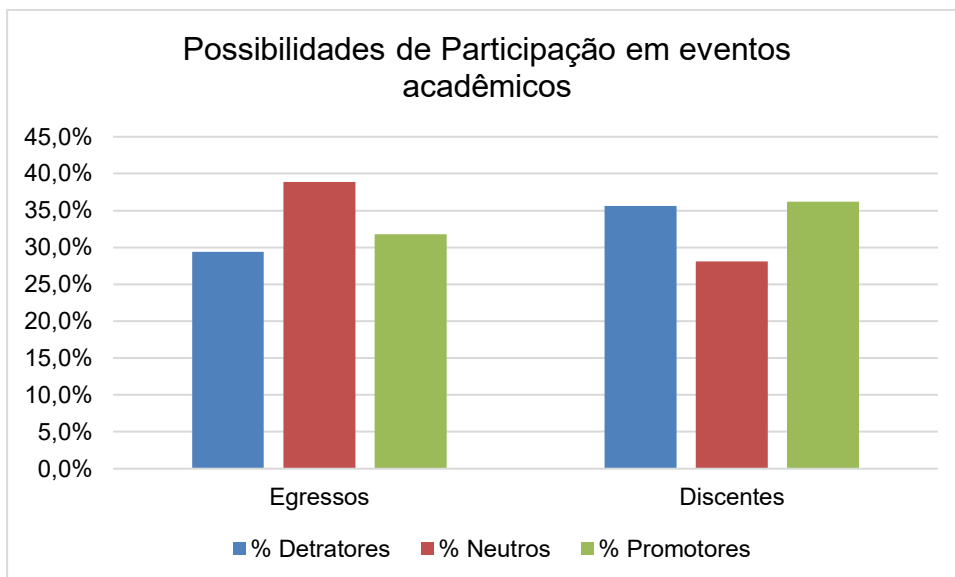
Outro aspecto relevante é o percentual de respondentes neutros, especialmente entre os discentes (30,5%), o que indica que muitos avaliam a experiência de orientação como apenas mediana ou pouco marcante. Entre os egressos, os neutros representam 24,4%. O percentual de respostas “não sei” é bastante baixo em ambas as categorias (cerca de 2% a 3%), o que demonstra que a orientação acadêmica é uma experiência conhecida pela grande maioria.

Quando comparada a outras dimensões avaliadas, a orientação acadêmica ocupa posição intermediária. Entre os discentes, aparece atrás de pesquisa, ensino, extensão e iniciação científica. Já entre os egressos, é a quarta dimensão mais bem avaliada, ficando atrás apenas de pesquisa, iniciação científica e ensino.

De modo geral, os resultados indicam que a orientação acadêmica possui uma base consistente de avaliações positivas, mas ainda enfrenta desafios relacionados à qualidade e à consistência das experiências oferecidas. Diferenças no nível de dedicação dos orientadores, sobrecarga docente e ausência de acompanhamento sistemático podem contribuir para as avaliações negativas. Assim, fortalecer políticas institucionais de orientação, com diretrizes claras e maior acompanhamento das práticas de orientação, pode contribuir para elevar a satisfação dos estudantes e melhorar os indicadores dessa dimensão.

Voz da comunidade: "Os professores orientadores estão sobrecarregados com as aulas e projetos, muitas das vezes não conseguem prestar uma orientação exitosa aos acadêmicos. Os projetos de esporte são muito excludentes, aparentemente somente os discentes de Educação Física podem participar. Os horários dos projetos não são flexíveis e os Projetos de Extensão não atendem a comunidade em geral, apenas alguns grupos, por exemplo, a faixa etária." (Discente)

Gráfico 14 – Avaliação das Possibilidades de Participação em eventos acadêmicos



Fonte: CPA 2025

A análise do NPS referente à participação em eventos acadêmicos indica avaliações apenas levemente positivas entre discentes e egressos, ambas situadas na Zona de Aperfeiçoamento, porém com índices muito baixos. Os egressos apresentam NPS de 2,4, enquanto os discentes registram NPS de 0,6, valor bastante próximo da Zona de Crise. Esses resultados mostram que a experiência relacionada à participação em eventos ainda não gera uma percepção amplamente positiva entre os respondentes.

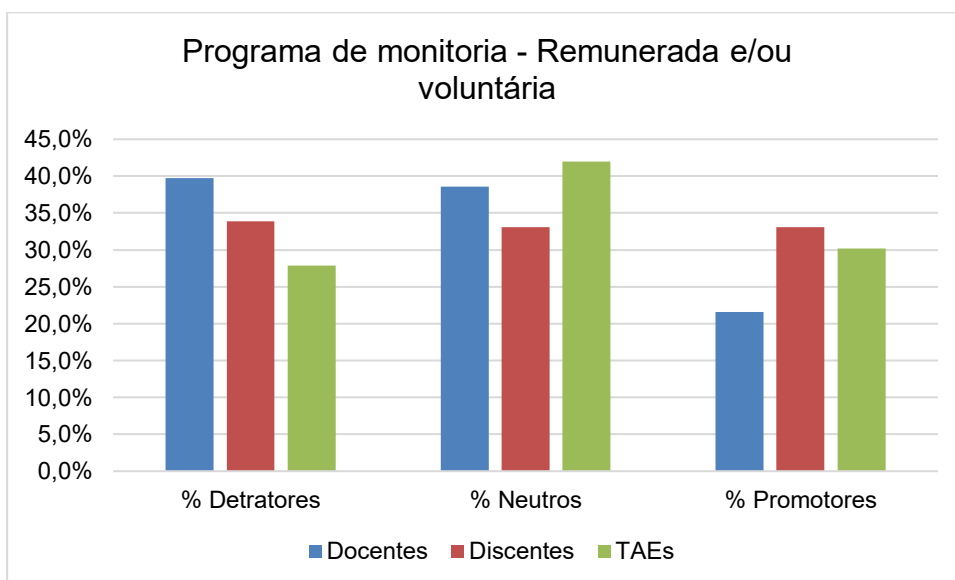
Entre os discentes, 36,2% são promotores, mas 35,6% são detratores, o que revela uma percepção bastante polarizada. Esse dado indica que mais de um terço dos estudantes está insatisfeito com as oportunidades ou condições de participação em eventos acadêmicos. Entre os egressos, 31,8% são promotores e 29,4% detratores, demonstrando uma avaliação ligeiramente mais equilibrada, embora ainda pouco favorável.

Outro aspecto relevante é o elevado percentual de respondentes neutros, especialmente entre os egressos (38,9%), sugerindo que muitos não possuem uma opinião forte sobre essa experiência, possivelmente por terem participado pouco de eventos durante a graduação ou por não terem vivenciado experiências marcantes nesse âmbito. Entre os discentes, os neutros representam 28,1%, também um percentual significativo.

Quando comparada a outras dimensões avaliadas, a participação em eventos aparece entre as avaliações mais baixas, especialmente entre os discentes, para os quais é a terceira pior dimensão, superando apenas internacionalização e ações esportivas. Entre os egressos, embora ocupe posição intermediária, o índice permanece baixo.

Os resultados indicam que a participação em eventos acadêmicos ainda enfrenta limitações importantes, possivelmente relacionadas à oferta restrita de atividades, dificuldades de acesso, falta de apoio financeiro ou divulgação insuficiente. O fortalecimento de políticas institucionais de incentivo à participação em eventos, com maior oferta de atividades e melhores condições de acesso, pode contribuir para melhorar a experiência dos estudantes e elevar a percepção positiva dessa dimensão da vida universitária.

Gráfico 15 – Avaliação do Programa de monitoria - Remunerada e/ou voluntária



Fonte: CPA 2025

A avaliação do Programa de Monitoria a partir do Net Promoter Score (NPS) revela percepções majoritariamente negativas entre docentes e discentes. Os docentes registram NPS de -18,1, enquanto os discentes apresentam NPS de -0,8, situando ambas as categorias na Zona de Crise. Os TAEs são o único grupo com

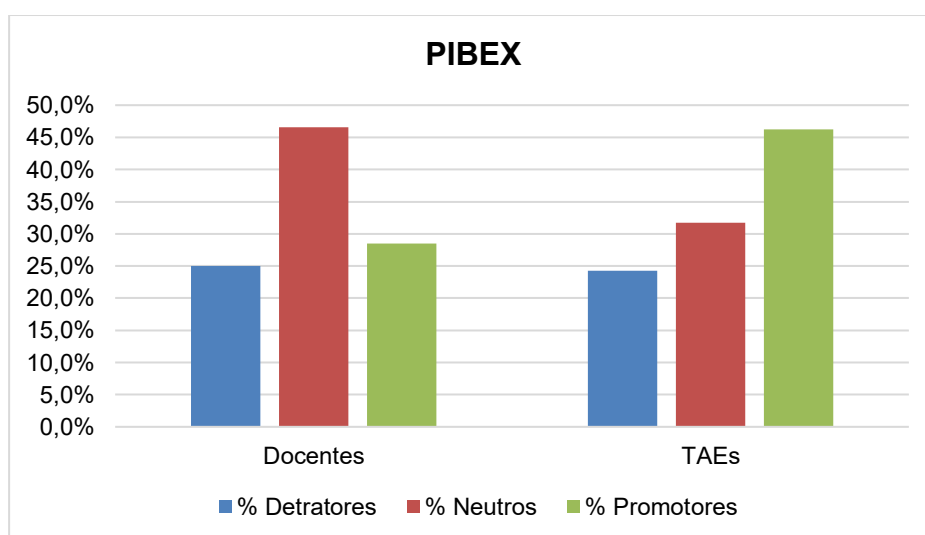
resultado positivo, com NPS de 2,3, ainda que também bastante baixo e classificado na Zona de Aperfeiçoamento.

Os docentes demonstram maior insatisfação, com 39,7% de detratores e apenas 21,6% de promotores, indicando que menos de um quarto desse grupo recomendaria o programa. Entre os discentes, a avaliação é mais equilibrada, com 33,9% de detratores, 33,1% de neutros e 33,1% de promotores, o que explica o NPS próximo de zero. Já entre os TAEs, embora haja 30,2% de promotores, o percentual elevado de neutros (42%) sugere que muitos percebem o programa de forma moderada ou possuem envolvimento limitado com a monitoria.

Quando comparada a outras dimensões avaliadas, a monitoria aparece entre as avaliações mais baixas, sendo a quarta pior dimensão para docentes e a terceira pior para discentes, ficando atrás de praticamente todas as dimensões acadêmicas centrais, como ensino, pesquisa e extensão. Entre os TAEs, contudo, apresenta desempenho relativamente melhor, figurando entre as dimensões mais bem avaliadas.

Os dados indicam a necessidade de fortalecer e qualificar o programa de monitoria, ampliando oportunidades, melhorando a comunicação institucional e aprimorando as condições de acompanhamento e valorização da atividade, de modo a ampliar a percepção positiva e seu impacto na formação acadêmica.

Gráfico 16 – Avaliação do PIBEX



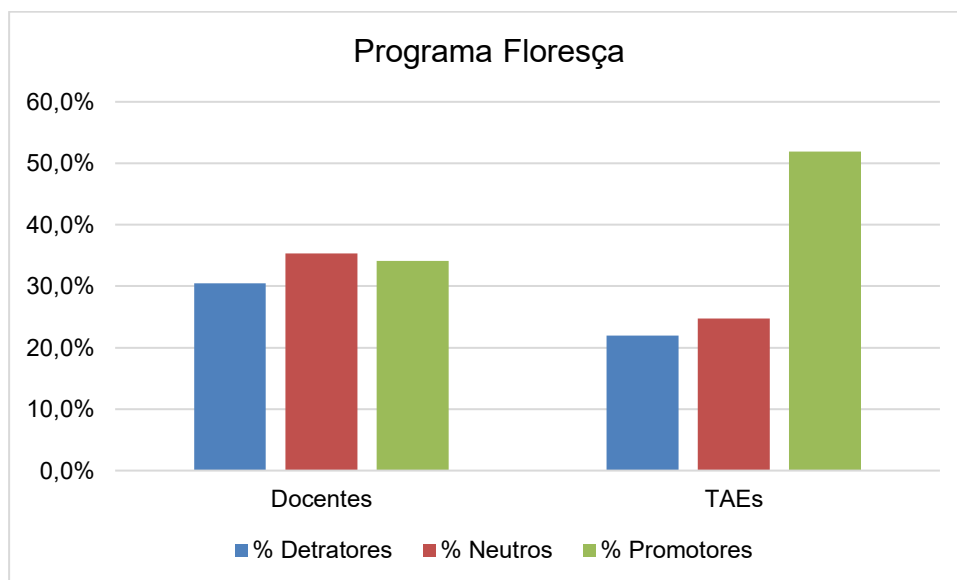
Fonte: CPA 2025

Os resultados da avaliação do PIBEX indicam que tanto docentes quanto técnicos-administrativos (TAEs) classificam o programa na Zona de Aperfeiçoamento, com NPS de 3,5 entre docentes e 21,9 entre TAEs, demonstrando uma percepção mais favorável por parte dos técnicos. Embora o percentual de detratores seja semelhante nas duas categorias (cerca de 25%), observa-se uma diferença importante no número de promotores, que é significativamente maior entre os TAEs (46,2%) do que entre os docentes (28,5%). Entre os docentes destaca-se também o elevado percentual de neutros (46,6%), indicando que quase metade desse público não possui uma avaliação fortemente positiva ou negativa do programa, o que pode refletir menor envolvimento ou experiências medianas com a iniciativa.

Entre os TAEs, apesar da avaliação mais positiva, chama atenção o percentual de respondentes sem opinião formada (NS/NA), que soma 16,3%, sugerindo que parte desse grupo ainda não conhece plenamente o programa. Quando comparado a outras dimensões institucionais avaliadas, o PIBEX apresenta desempenho relativamente positivo: para os docentes, aparece como a quarta melhor dimensão, atrás apenas de Ensino, Pesquisa e Extensão; já para os TAEs, é a dimensão mais bem avaliada entre todas, superando Pesquisa, Extensão e as demais políticas institucionais.

De modo geral, os resultados apontam como pontos fortes o NPS positivo nas duas categorias, o bom desempenho relativo do programa em comparação a outras dimensões e o potencial de crescimento representado pelo grande número de respondentes neutros, especialmente entre docentes. Por outro lado, destacam-se pontos de atenção, como o baixo NPS entre docentes, o elevado número de neutros e o desconhecimento do programa por parte de alguns TAEs. Entre as possíveis explicações estão o número limitado de bolsas de extensão, a divulgação insuficiente, a burocracia nos processos e o baixo envolvimento docente em parte das ações do programa. Nesse contexto, recomenda-se ampliar o número de bolsas, fortalecer as estratégias de divulgação, simplificar os processos administrativos e estimular maior participação docente, além de envolver mais os TAEs na gestão e promover ações de integração e valorização da extensão universitária.

Gráfico 17– Avaliação do Programa Floresça



Fonte: CPA 2025

Os resultados do Programa Floresça-UFNT indicam que docentes e técnicos-administrativos (TAEs) o avaliam na Zona de Aperfeiçoamento, porém com percepções distintas entre as categorias. Enquanto os docentes apresentam NPS de 3,6, os TAEs alcançam NPS de 29,9, evidenciando uma avaliação significativamente mais positiva por parte dos técnicos. Essa diferença também se reflete na proporção de promotores, que corresponde a 51,9% entre os TAEs — mais da metade dos respondentes —, enquanto entre os docentes o percentual é de 34,1%. Em contrapartida, a insatisfação é maior entre docentes, com 30,5% de detratores, frente a 22,0% entre os TAEs.

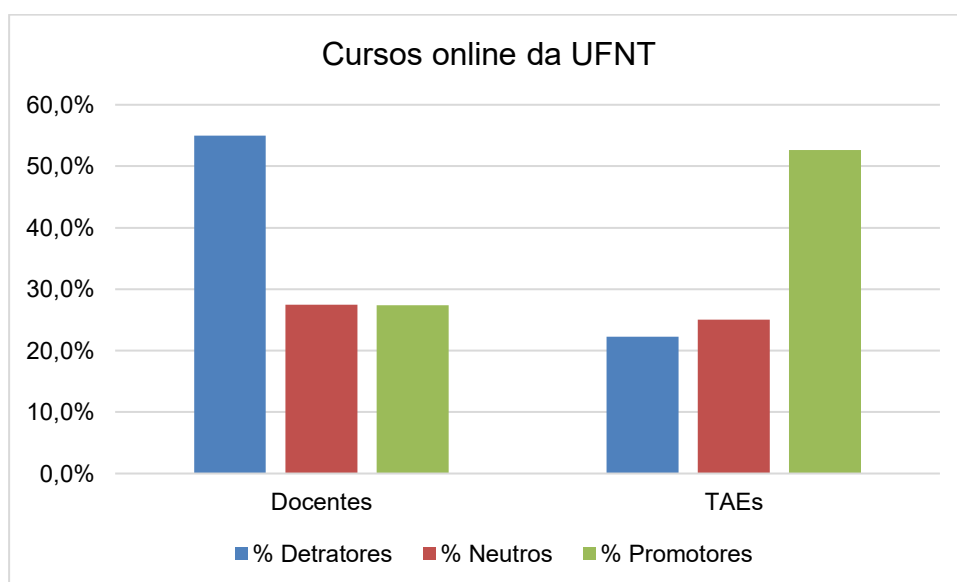
Outro aspecto relevante é o percentual de neutros, que é mais elevado entre docentes (35,3%) do que entre TAEs (24,7%), sugerindo que parte considerável do corpo docente não possui uma avaliação consolidada sobre o programa, possivelmente por menor envolvimento ou conhecimento. Esse cenário é reforçado pelos índices de NS/NA, que somam 14,1% entre docentes e 17,4% entre TAEs, indicando que uma parcela significativa da comunidade universitária ainda não conhece suficientemente o Programa Floresça.

Na comparação com outras dimensões institucionais, o Floresça apresenta desempenho relativamente positivo. Entre os docentes, ocupa a quinta melhor

posição, próximo ao PIBEX e atrás apenas de Ensino, Pesquisa e Extensão. Já entre os TAEs, é a dimensão mais bem avaliada entre todas as analisadas, superando inclusive programas e políticas institucionais consolidados.

Os resultados evidenciam pontos fortes, como o NPS positivo nas duas categorias e o elevado entusiasmo dos TAEs, que se destacam como principais promotores do programa. Contudo, também apontam desafios, especialmente o baixo NPS entre docentes, os elevados índices de neutralidade e o desconhecimento do programa por parte da comunidade acadêmica. Nesse contexto, recomenda-se ampliar a divulgação do Programa Floresça, esclarecer seus objetivos e benefícios, estimular maior participação docente e fortalecer canais de comunicação e integração com outras políticas institucionais, a fim de ampliar o engajamento e consolidar a iniciativa.

Gráfico 18 – Avaliação dos Cursos online da UFNT



Fonte: CPA 2025

Os resultados referentes aos Cursos Online da UFNT revelam uma forte diferença de percepção entre docentes e técnicos-administrativos (TAEs). Enquanto os docentes apresentam NPS de -27,6, situando-se na Zona de Crise, os TAEs alcançam NPS de 30,3, posicionando-se na Zona de Qualidade, sendo esta a primeira dimensão de toda a avaliação institucional a atingir esse patamar.

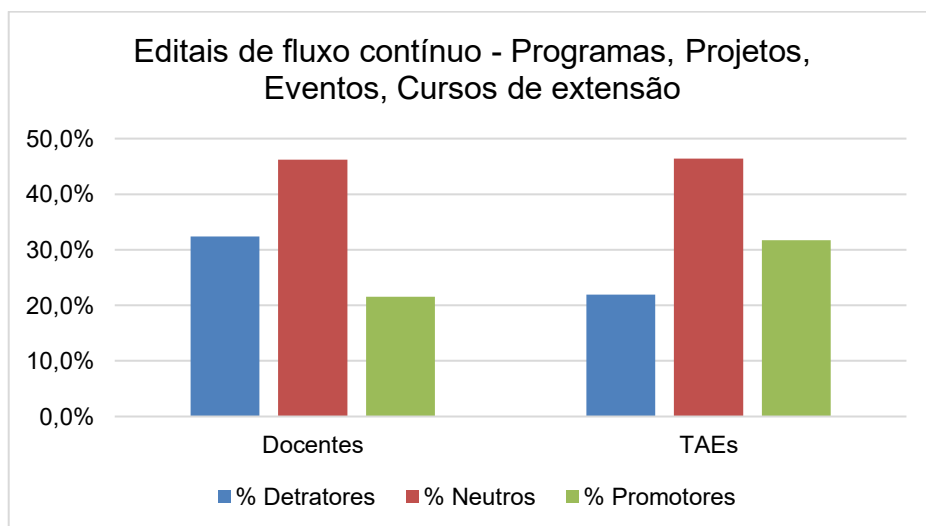
Entre os docentes, observa-se um elevado nível de insatisfação: 55,0% são detratores, ou seja, mais da metade avalia negativamente os cursos online, enquanto apenas 27,4% são promotores. Já entre os TAEs, o cenário é oposto: 52,6% são promotores, indicando forte aprovação, e apenas 22,3% são detratores. Os percentuais de neutros são semelhantes nas duas categorias (cerca de 25% a 27%), sugerindo a existência de um grupo que pode ser convertido em avaliações mais positivas mediante melhorias.

Outro dado relevante é o percentual de respondentes sem opinião formada. Entre os docentes, 30,3% indicaram NS/NA, o que revela que aproximadamente um terço desse público não conhece ou não se sente apto a avaliar os cursos online. Entre os TAEs, esse percentual é menor (18,4%), embora ainda significativo.

Na comparação com outras dimensões institucionais, os Cursos Online figuram entre os piores resultados para docentes, posicionando-se como a quinta pior dimensão avaliada. Em contrapartida, para os TAEs, é a dimensão mais bem avaliada entre todas, superando inclusive programas como Floresça e PIBEX.

Os resultados evidenciam dois cenários distintos: de um lado, forte aprovação entre os TAEs, que veem nos cursos online uma iniciativa relevante para capacitação e formação; de outro, alto nível de crítica e/ou desconhecimento entre docentes, indicando baixa adesão ou envolvimento.

Gráfico 19 – Avaliação Editais de fluxo contínuo - Programas, Projetos, Eventos, Cursos de extensão



Fonte: CPA 2025

Os resultados da avaliação dos Editais de Fluxo Contínuo indicam percepções distintas entre docentes e técnicos-administrativos (TAEs). Enquanto os docentes apresentam NPS de -10,9, situando-se na Zona de Crise, os TAEs registram NPS de 9,8, posicionando-se na Zona de Aperfeiçoamento. Em nenhuma das categorias o indicador alcança a Zona de Qualidade, o que demonstra que há espaço significativo para melhorias.

A insatisfação é mais expressiva entre os docentes, com 32,4% de detratores, enquanto entre os TAEs esse percentual é menor (21,9%). Em contrapartida, os TAEs apresentam maior proporção de promotores (31,7%) em comparação aos docentes (21,5%), indicando uma avaliação relativamente mais favorável por parte dos técnicos.

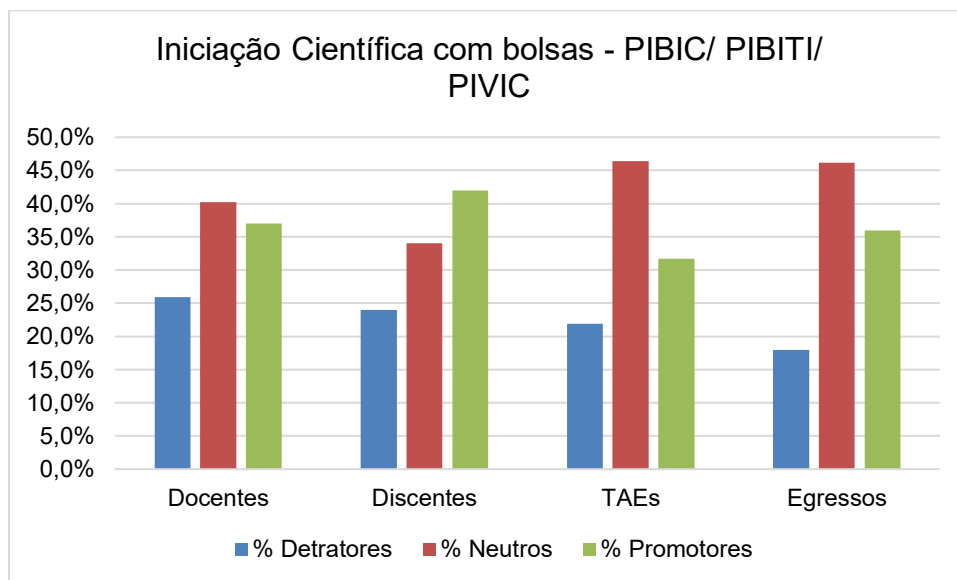
Um aspecto que se destaca é o elevado percentual de respondentes neutros em ambas as categorias, aproximadamente 46%, sugerindo que quase metade dos participantes possui uma percepção intermediária sobre os editais, sem forte entusiasmo ou rejeição. Esse dado aponta para um potencial significativo de conversão, caso a experiência com os editais seja aprimorada. Além disso, observa-se um percentual relevante de respondentes sem opinião formada entre os TAEs (16,3%), o que pode indicar desconhecimento ou baixo envolvimento com essa modalidade de edital.

Na comparação com outras dimensões institucionais, os Editais de Fluxo Contínuo ocupam uma posição intermediária. Entre os docentes, aparecem em posição inferior a dimensões como Ensino, Pesquisa, Extensão, Floresça e PIBEX, mas acima de outras iniciativas com avaliações mais negativas. Já entre os TAEs, figuram como a quarta dimensão mais bem avaliada, situando-se no mesmo patamar de áreas como Pesquisa e Extensão.

De modo geral, os resultados sugerem que, embora os editais sejam percebidos de forma moderadamente positiva entre os TAEs, há insatisfação entre docentes e elevado nível de neutralidade entre os respondentes, o que pode estar relacionado a fatores como burocracia, comunicação insuficiente, desconhecimento ou limitação de recursos disponíveis. Nesse sentido, recomenda-se ampliar a divulgação dos editais, simplificar procedimentos, melhorar a comunicação sobre prazos e critérios, promover ações de capacitação para elaboração de projetos e

buscar ampliar as oportunidades de financiamento, de modo a fortalecer o engajamento da comunidade acadêmica.

Gráfico 20 – Avaliação da Iniciação Científica com bolsas - PIBIC/ PIBITI/ PIVIC



Fonte: CPA 2025

Os resultados da avaliação da Iniciação Científica com Bolsas indicam uma percepção moderadamente positiva em todas as categorias analisadas, com docentes, discentes, técnicos-administrativos (TAEs) e egressos posicionados na Zona de Aperfeiçoamento. O NPS mais elevado foi observado entre discentes e egressos (18,0), seguidos pelos docentes (11,1) e pelos TAEs (9,8). Apesar do desempenho positivo geral, nenhuma das categorias atingiu a Zona de Qualidade (NPS \geq 50), o que indica potencial de aprimoramento.

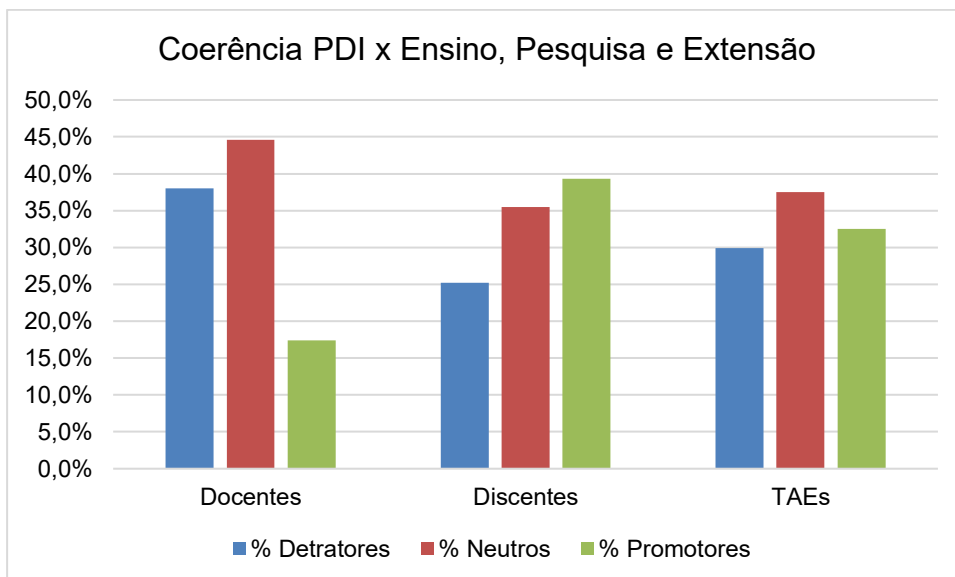
Em relação aos detratores, os percentuais são relativamente próximos entre as categorias, variando de 25,9% entre docentes a 18,0% entre egressos, sendo este o menor índice de insatisfação. Já no que se refere aos promotores, os discentes apresentam o maior percentual (42,0%), seguidos por docentes (37,0%) e egressos (36,0%), enquanto os TAEs registram o menor percentual (31,7%). Esses dados indicam que os estudantes são os principais entusiastas da iniciação científica, o que reforça sua importância na formação acadêmica.

Outro aspecto relevante é o alto percentual de respondentes neutros, especialmente entre TAEs (46,4%) e egressos (46,2%), seguido por docentes (40,2%) e discentes (34,0%). Esse cenário sugere que uma parcela significativa da comunidade universitária possui percepções intermediárias ou pouco definidas sobre o programa, possivelmente em razão de baixa participação direta ou conhecimento limitado sobre as iniciativas de iniciação científica. Entre os TAEs, esse aspecto é reforçado pelo percentual mais elevado de NS/NA (16,3%), indicando desconhecimento ou menor envolvimento com o programa.

Na comparação com outras dimensões institucionais, a Iniciação Científica apresenta desempenho relevante. Para os docentes, trata-se da dimensão mais bem avaliada entre todas, superando inclusive Ensino, Pesquisa e Extensão. Entre os discentes, ocupa a quarta melhor posição, atrás de Pesquisa, Ensino e Extensão. Para os TAEs, situa-se em posição intermediária, enquanto entre egressos aparece como a segunda dimensão mais bem avaliada, praticamente empatada com Pesquisa.

De modo geral, os resultados evidenciam pontos fortes importantes, como o NPS positivo em todas as categorias, o bom desempenho entre discentes e egressos e o reconhecimento da iniciação científica como dimensão relevante para docentes. Contudo, também revelam desafios, como o elevado número de respondentes neutros, o menor nível de conhecimento entre TAEs e a necessidade de ampliar o entusiasmo em torno do programa. Nesse contexto, recomenda-se ampliar o número de bolsas de iniciação científica, fortalecer a divulgação das oportunidades, simplificar procedimentos administrativos e promover eventos de integração e socialização de resultados, a fim de ampliar o engajamento da comunidade acadêmica e consolidar a iniciação científica como eixo estratégico da formação universitária.

Gráfico 21 – Avaliação da Iniciação Científica com bolsas - PIBIC/ PIBITI/ PIVIC



Fonte: CPA 2025

Os resultados da avaliação sobre a coerência entre o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e as políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão evidenciam percepções distintas entre os diferentes segmentos da comunidade acadêmica. Enquanto os docentes apresentam NPS de -20,6, situando-se na Zona de Crise, os discentes (14,1) e os técnicos-administrativos – TAEs (2,6) posicionam-se na Zona de Aperfeiçoamento, embora com níveis distintos de avaliação. Nenhuma das categorias, contudo, alcançou a Zona de Qualidade, indicando que há espaço relevante para aprimoramentos na percepção de alinhamento entre planejamento institucional e práticas acadêmicas.

A análise dos detratores revela que a insatisfação é mais acentuada entre os docentes (38,0%), seguida pelos TAEs (29,9%) e pelos discentes (25,2%). Já em relação aos promotores, os discentes apresentam o maior percentual (39,3%), seguidos pelos TAEs (32,5%), enquanto entre os docentes apenas 17,4% demonstram avaliação positiva, o que evidencia maior ceticismo desse grupo quanto à efetiva articulação entre o PDI e as atividades acadêmicas.

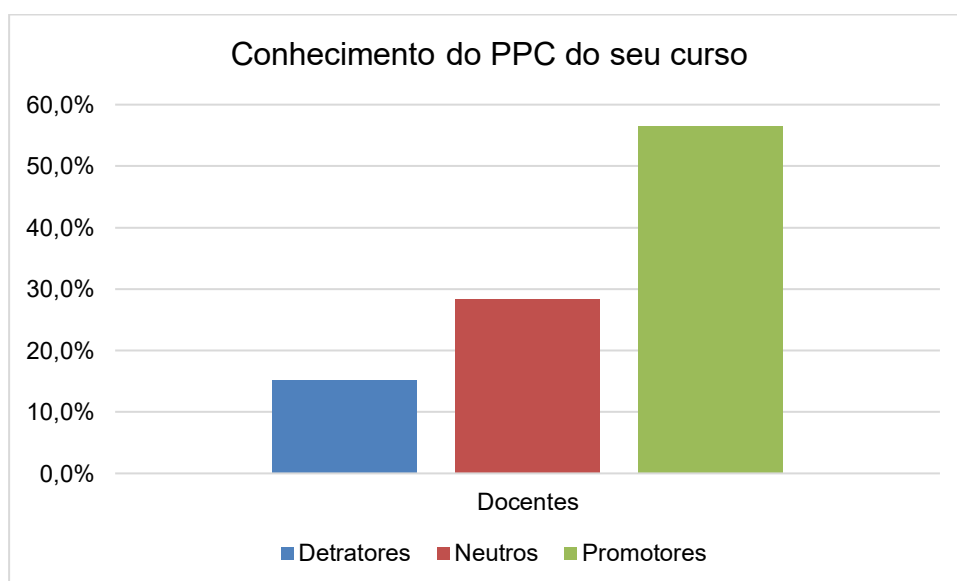
Outro aspecto que chama atenção é o elevado percentual de respondentes neutros, que varia de 35,5% entre discentes a 44,6% entre docentes. Esse cenário sugere que uma parcela significativa da comunidade universitária não possui opinião consolidada sobre o tema, o que pode estar relacionado ao desconhecimento do PDI ou à percepção de que o documento possui pouca influência nas práticas

institucionais cotidianas. Esse diagnóstico é reforçado pelos índices de NS/NA, especialmente entre TAEs (18,4%) e discentes (11,5%), indicando que parte desses segmentos não se sente apta a avaliar a coerência entre o planejamento institucional e as políticas acadêmicas.

Na comparação com outras dimensões institucionais, a coerência do PDI apresenta desempenho intermediário entre discentes, mas resultados mais críticos entre docentes e TAEs, especialmente no caso do corpo docente, para o qual essa dimensão figura entre as avaliações mais negativas.

Os resultados indicam que, embora os discentes apresentem percepção relativamente mais positiva, há fragilidades importantes na forma como o PDI é conhecido, compreendido e percebido pela comunidade acadêmica, especialmente entre docentes. Diante desse cenário, recomenda-se fortalecer a divulgação e a comunicação institucional sobre o PDI, ampliar a participação da comunidade em seus processos de revisão e acompanhamento e evidenciar de forma mais clara como o planejamento institucional orienta as políticas e práticas de Ensino, Pesquisa e Extensão. Tais medidas podem contribuir para reduzir os elevados índices de neutralidade e desconhecimento, além de fortalecer o alinhamento entre planejamento estratégico e ação institucional.

Gráfico 22 – Avaliação do Conhecimento do PPC do curso do docente



Fonte: CPA 2025

Os resultados da avaliação sobre o conhecimento dos docentes acerca dos Projetos Pedagógicos de Curso (PPCs) indicam um desempenho bastante positivo. O NPS alcançou 41,4, classificando-se na Zona de Qualidade, com 56,5% de promotores, ou seja, mais da metade dos docentes considera possuir bom ou ótimo conhecimento dos PPCs. Por outro lado, apenas 15,1% foram classificados como detratores, o que representa um percentual relativamente baixo de docentes que avaliam ter pouco conhecimento sobre esses documentos.

A distribuição das notas reforça esse cenário favorável. A nota 10 foi a mais frequente (33,3%), indicando que cerca de um terço dos docentes se considera plenamente conhecedor do PPC. Somadas, as notas 9 e 10 representam 56,5% das respostas, evidenciando um elevado nível de familiaridade com os projetos pedagógicos. Além disso, 28,3% atribuíram notas 7 ou 8, o que revela um grupo expressivo com conhecimento intermediário, enquanto apenas 15,1% atribuíram notas abaixo de 7.

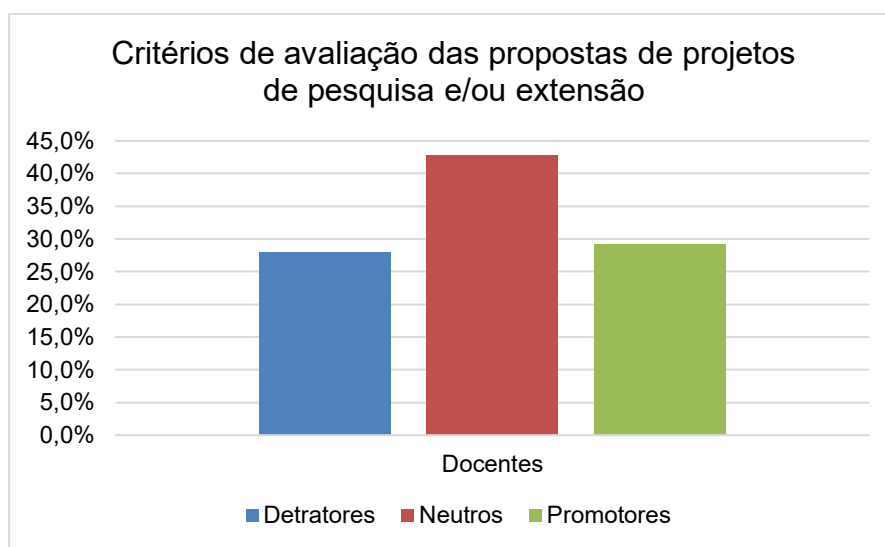
Esse resultado destaca-se no conjunto da avaliação institucional, sendo o melhor desempenho entre todas as dimensões avaliadas pelos docentes e a única dimensão que alcança a Zona de Qualidade. Em comparação com outras áreas, como Ensino, Pesquisa, Extensão e Iniciação Científica, o conhecimento dos PPCs apresenta vantagem expressiva, indicando que os docentes, em geral, estão familiarizados com os fundamentos pedagógicos que orientam os cursos.

Entre os pontos fortes, destacam-se o elevado percentual de promotores, o baixo índice de detratores e o fato de todos os docentes se sentirem aptos a avaliar o tema, sem registros de respostas NS/NA. Ainda assim, há pontos de atenção, especialmente o grupo de 28,3% de neutros, que demonstra conhecimento intermediário e poderia aprofundar sua compreensão dos PPCs, além dos 15,1% de detratores, que indicam a necessidade de ações de apoio ou capacitação.

De modo geral, os resultados sugerem que o bom desempenho pode estar relacionado ao envolvimento dos docentes na elaboração e revisão dos projetos pedagógicos, à disponibilidade e divulgação desses documentos e à valorização institucional do planejamento pedagógico. Nesse contexto, recomenda-se manter as práticas que contribuíram para esse resultado positivo, promover ações formativas e espaços de discussão sobre os PPCs e identificar estratégias para ampliar o

conhecimento entre os docentes com avaliação intermediária ou baixa, fortalecendo ainda mais a compreensão coletiva dos projetos pedagógicos.

Gráfico 23 – Avaliação dos Critérios de avaliação das propostas de projetos de pesquisa e/ou extensão



Fonte: CPA 2025

Os resultados da avaliação sobre os critérios de avaliação dos projetos de pesquisa e/ou extensão indicam uma percepção praticamente neutra entre os docentes, com NPS de 1,2, valor muito próximo de zero. A distribuição das respostas mostra um cenário equilibrado entre detratores (28,0%) e promotores (29,2%), enquanto a maior parte dos respondentes (42,7%) encontra-se na categoria de neutros, sugerindo que quase metade dos docentes não possui uma opinião fortemente positiva ou negativa sobre os critérios utilizados.

A análise da distribuição das notas confirma essa tendência. A nota 8 foi a mais frequente (22,2%), e as notas 7 e 8 somam 41,4%, concentrando grande parte das respostas na faixa intermediária. As notas 9 e 10, que representam os promotores, correspondem a 28,3%, enquanto as notas de 0 a 6, associadas aos detratores, totalizam 27,2%. Esse padrão indica uma percepção predominantemente moderada, com poucos extremos e forte concentração de avaliações intermediárias.

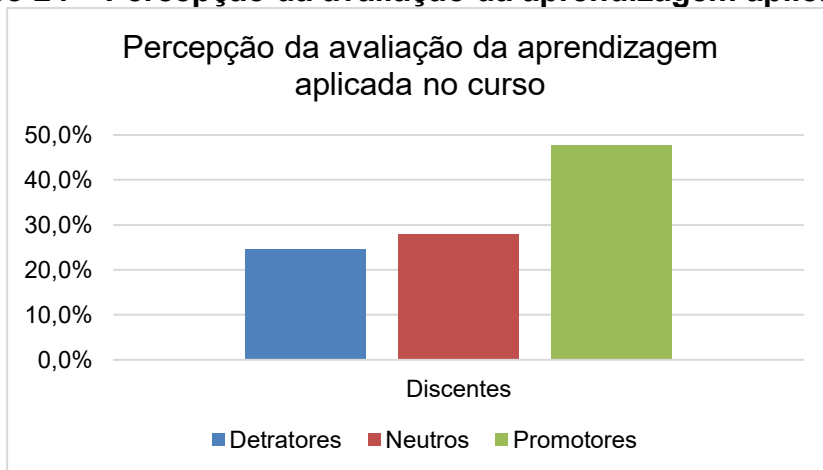
Entre os aspectos positivos, destaca-se o fato de que o NPS, embora baixo, ainda é ligeiramente positivo, além do baixo percentual de respostas NS/NA (3%),

indicando que a grande maioria dos docentes se sente apta a avaliar o tema. No entanto, também se observam pontos de atenção relevantes, como o percentual expressivo de detratores — mais de um em cada quatro docentes — e o elevado número de neutros, que revela uma experiência percebida como mediana ou pouco marcante.

Na comparação com outras dimensões avaliadas pelos docentes, os critérios de avaliação ocupam posição intermediária, situando-se abaixo de áreas como Ensino, Pesquisa, Extensão e Iniciação Científica, mas ainda acima de diversas dimensões com avaliação negativa. Esse resultado sugere que, embora não seja um dos aspectos mais problemáticos da avaliação institucional, há espaço significativo para aprimorar a percepção de clareza, transparência e justiça nos processos avaliativos.

Entre as possíveis explicações para esse cenário estão a falta de clareza na divulgação dos critérios, a percepção de subjetividade na avaliação, a ausência de feedback detalhado aos proponentes e o fato de que parte dos docentes pode não ter participado diretamente de processos de submissão de projetos. Nesse sentido, recomenda-se fortalecer a transparência dos critérios, ampliar a comunicação institucional, oferecer devolutivas mais detalhadas sobre as avaliações e promover capacitação para avaliadores, buscando aumentar a confiança da comunidade acadêmica nos processos avaliativos e, conseqüentemente, elevar os níveis de satisfação nos próximos ciclos de avaliação.

Gráfico 24 – Percepção da avaliação da aprendizagem aplicada em seu curso



Fonte: CPA 2025

Os resultados sobre a percepção dos discentes acerca da avaliação da aprendizagem em seu curso são predominantemente positivos, embora ainda situada na Zona de Aperfeiçoamento. O NPS obtido foi de 23,0, o que demonstra uma avaliação global regular, mas que se destaca como um dos melhores resultados entre as dimensões avaliadas pelos discentes.

A distribuição das respostas mostra que 47,6% dos estudantes são promotores, ou seja, consideram que as formas de avaliação utilizadas nos cursos são boas ou ótimas. Por outro lado, 24,6% são detratores, indicando que aproximadamente um em cada quatro discentes apresenta insatisfação com os processos avaliativos. Além disso, 27,8% dos respondentes encontram-se na categoria de neutros, o que revela um grupo significativo de estudantes que possui uma percepção intermediária sobre o tema, sem avaliações claramente positivas ou negativas.

A análise da distribuição das notas reforça essa tendência. A nota 10 foi a mais frequente (29,3%), o que significa que quase um em cada três estudantes atribuiu a avaliação máxima às formas de avaliação da aprendizagem. As notas 9 e 10 somam 47,1%, correspondendo ao grupo de promotores. Já as notas 7 e 8, que representam percepções intermediárias, totalizam 27,5%, enquanto as notas de 0 a 6, associadas aos detratores, representam 24,4% das respostas. Outro aspecto relevante é o baixo percentual de respostas sem opinião (1,0%), indicando que praticamente todos os estudantes se sentiram aptos a avaliar essa dimensão.

Na comparação com outras dimensões analisadas pelos discentes, a avaliação da aprendizagem ocupa a quarta melhor posição, ficando atrás apenas de Pesquisa (36,5), Ensino (28,1) e Extensão (25,9), e à frente de áreas como Iniciação Científica, Orientação Acadêmica e outras dimensões institucionais. Esse resultado sugere que, embora ainda haja espaço para melhorias, os estudantes tendem a reconhecer positivamente as práticas avaliativas desenvolvidas nos cursos.

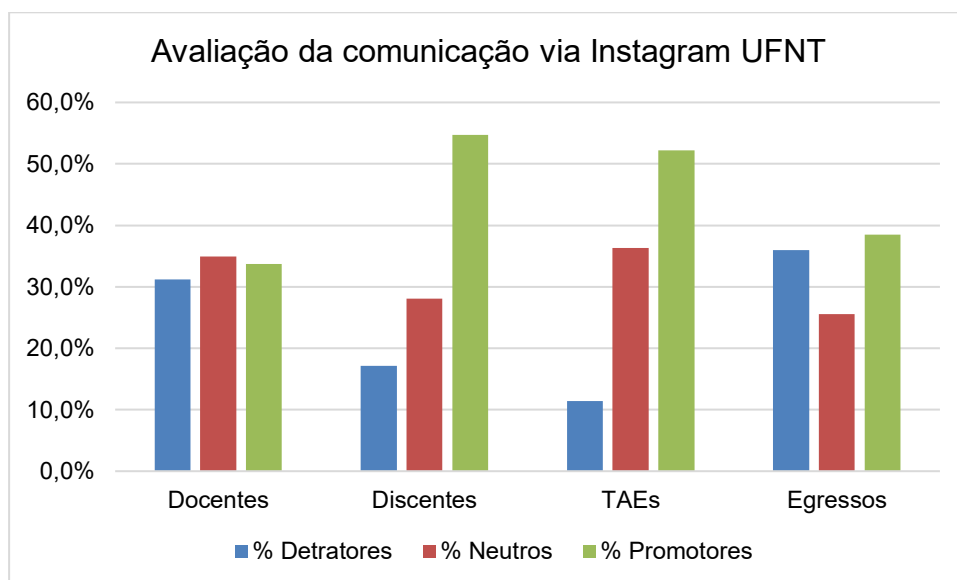
Apesar disso, os dados também indicam pontos de atenção importantes. O percentual de 24,6% de detratores sugere que uma parcela significativa dos estudantes ainda apresenta insatisfação com as formas de avaliação adotadas. Entre as possíveis causas estão a sobrecarga de atividades avaliativas, o predomínio de métodos tradicionais, como provas escritas, a falta de clareza nos critérios de

avaliação e, em alguns casos, a percepção de subjetividade nos processos avaliativos.

Diante desse cenário, recomenda-se manter as boas práticas que contribuíram para o alto percentual de promotores, ao mesmo tempo em que se busca aperfeiçoar os processos avaliativos. Entre as estratégias possíveis estão a ampliação da diversidade de métodos de avaliação, incluindo projetos, seminários, portfólios e autoavaliação; a divulgação mais clara dos critérios de avaliação, por meio de rubricas ou explicações prévias; e o fortalecimento do feedback qualitativo aos estudantes, com orientações que vão além da simples atribuição de notas.

DIMENSÃO 4: COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

Gráfico 25 – Avaliação da comunicação via Instagram UFNT



Fonte: CPA 2025

A análise dos resultados do NPS referente ao Instagram da UFNT revela percepções distintas entre as diferentes categorias da comunidade acadêmica. De modo geral, observa-se um desempenho positivo entre discentes e técnicos-administrativos (TAEs), enquanto docentes e egressos apresentam avaliações significativamente mais críticas ou indiferentes.

Entre os discentes, o Instagram da UFNT alcançou NPS de 37,6, sendo classificado na Zona de Qualidade. Nesse grupo, 54,7% são promotores, ou seja, mais da metade avalia positivamente o perfil institucional. Os detratores representam 17,1%, enquanto 28,1% são neutros. Esse resultado indica que os estudantes, em sua maioria, percebem o Instagram como um canal relevante de informação e comunicação.

Resultado semelhante é observado entre os TAEs, que apresentaram NPS de 40,8, também classificado na Zona de Qualidade. Nesse grupo, 52,2% são promotores, 36,3% neutros e apenas 11,4% detratores, o menor percentual de insatisfação entre todas as categorias analisadas. Esses dados sugerem que o Instagram da universidade tem sido um instrumento eficaz de divulgação institucional e comunicação para esse público.

Por outro lado, entre docentes e egressos os resultados são mais modestos. Ambas as categorias registraram NPS de 2,5, situando-se na Zona de Aperfeiçoamento. Entre os docentes, 31,2% são detratores, 34,9% neutros e 33,7% promotores, evidenciando uma percepção bastante equilibrada, porém sem predominância de avaliações positivas. Além disso, destaca-se que 16,1% dos docentes declararam não saber ou não se sentir aptos a avaliar, o que indica que parte desse público provavelmente não acompanha ou não utiliza o Instagram da instituição com frequência.

Entre os egressos, o cenário também revela desafios. Embora 38,5% sejam promotores, o percentual de detratores chega a 36,0%, o maior entre todas as categorias avaliadas. Esse resultado indica que uma parcela significativa dos ex-alunos demonstra insatisfação ou pouca identificação com o conteúdo divulgado no perfil institucional.

A análise comparativa mostra que discentes e TAEs são os principais entusiastas do Instagram da UFNT, enquanto docentes e egressos apresentam avaliações mais críticas ou níveis mais baixos de engajamento. Ainda assim, observa-se um percentual relevante de neutros em todas as categorias (entre 25% e 36%).

Outro aspecto relevante é que o Instagram se destaca entre as dimensões avaliadas. Para os discentes, trata-se da dimensão mais bem avaliada de toda a pesquisa, com NPS de 37,6, superando inclusive áreas tradicionalmente bem

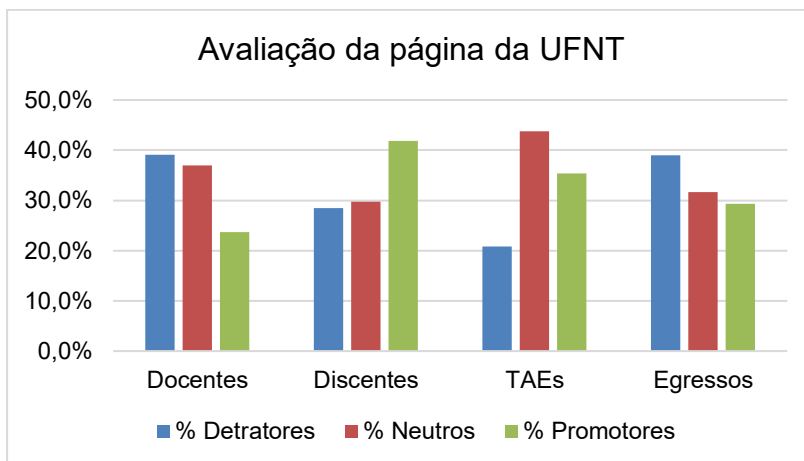
avaliadas como Pesquisa (36,5). Entre os TAEs, o Instagram também aparece como a dimensão de melhor desempenho, com NPS de 40,8, acima de iniciativas como Cursos Online e programas institucionais.

Esses resultados sugerem que o perfil institucional possui boa qualidade de conteúdo e forte capacidade de comunicação com parte significativa da comunidade universitária, especialmente com estudantes e servidores técnicos. No entanto, também indicam a necessidade de ampliar o alcance e a relevância do conteúdo para docentes e egressos, que apresentam níveis mais baixos de engajamento e satisfação.

Diante desse cenário, recomenda-se manter as práticas de comunicação que vêm gerando altos índices de promotores entre discentes e TAEs, ao mesmo tempo em que se busque diversificar os conteúdos para alcançar outros públicos. Entre as estratégias possíveis estão a produção de conteúdos específicos para docentes, como divulgação de editais, oportunidades de pesquisa e capacitações, bem como a criação de publicações voltadas aos egressos, incluindo oportunidades de pós-graduação, eventos institucionais e iniciativas de fortalecimento da rede de ex-alunos. Além disso, é importante estimular maior conhecimento e acompanhamento do perfil entre docentes, reduzindo o percentual de respostas “não sei” e ampliando o engajamento desse público com a comunicação institucional.

Assim, o Instagram da UFNT demonstra forte potencial como ferramenta de comunicação institucional, especialmente junto aos estudantes e TAEs, mas ainda apresenta oportunidades de aprimoramento para alcançar de forma mais efetiva todos os segmentos da comunidade acadêmica.

Gráfico 26 – Avaliação da página oficial da UFNT



Fonte: CPA 2025

A análise do NPS da página institucional da UFNT revela percepções distintas entre os diferentes segmentos da comunidade acadêmica. Os resultados indicam um cenário de maior satisfação entre discentes e técnicos-administrativos (TAEs) e avaliações mais críticas entre docentes e egressos.

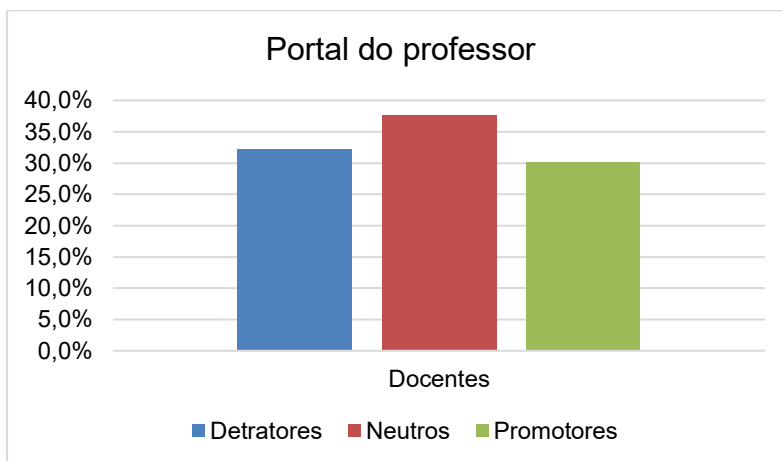
Entre os docentes, o NPS foi de -15,4, situando-se na Zona de Crise, com 39,1% de detratores, 37,0% de neutros e apenas 23,7% de promotores. Resultado semelhante é observado entre os egressos, que também se encontram na Zona de Crise, com NPS de -9,7, 39,0% de detratores, 31,7% de neutros e 29,3% de promotores. Esses dados indicam níveis significativos de insatisfação ou baixa percepção de relevância da página institucional para esses públicos.

Por outro lado, discentes e TAEs apresentam avaliações positivas, embora ainda situadas na Zona de Aperfeiçoamento. Entre os discentes, o NPS foi de 13,3, com 41,8% de promotores, percentual superior ao de detratores (28,5%). Já entre os TAEs, o NPS alcançou 14,6, o melhor resultado entre as categorias, com 35,4% de promotores, 43,8% de neutros e 20,8% de detratores. O elevado percentual de neutros entre os TAEs indica um público com potencial de conversão para avaliações mais positivas mediante melhorias na página.

De modo geral, os resultados sugerem que a página institucional ainda apresenta desafios importantes, especialmente para atender às expectativas de docentes e egressos, enquanto discentes e TAEs demonstram uma percepção relativamente mais favorável, ainda que com espaço para aprimoramento. Esses dados indicam a necessidade de aperfeiçoar a usabilidade, atualizar conteúdos e

ampliar a relevância das informações para diferentes públicos, de modo a fortalecer a página como um canal institucional eficaz de comunicação e informação.

Gráfico 27 – Avaliação do portal do professor



Fonte: CPA 2025

A avaliação do Portal do Professor pelos docentes resultou em NPS de -2,2, situando-se na Zona de Crise. Embora o valor esteja próximo de zero, o resultado indica que as insatisfações superam ligeiramente as avaliações positivas. Do total de respondentes, 32,3% são detratores, 37,6% neutros e 30,1% promotores. O elevado percentual de neutros sugere que uma parcela significativa dos docentes possui percepção intermediária sobre o portal, o que indica potencial de melhoria e conversão para avaliações mais positivas.

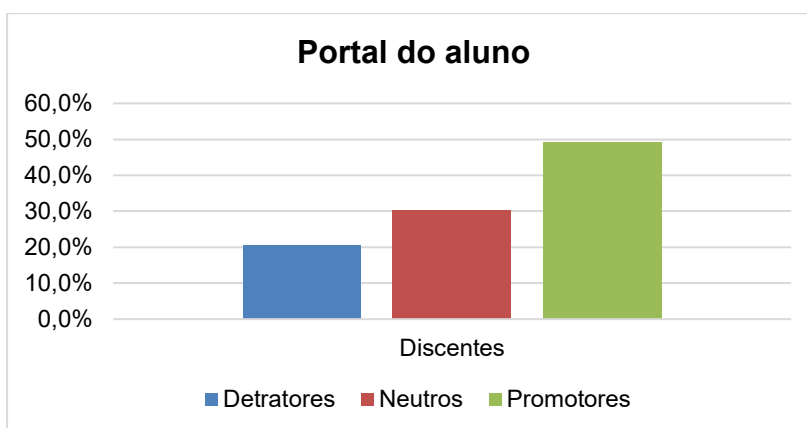
A análise da distribuição das notas mostra concentração nas avaliações médias e relativamente altas. As notas mais frequentes foram 8 (21,2%), 9 (17,2%) e 5 (9,1%), sendo que as notas 7, 8 e 9 somam 52,5% das respostas, evidenciando que muitos docentes percebem o portal de forma moderadamente positiva. No entanto, a presença significativa de notas intermediárias, especialmente a nota 5, contribui para reduzir o NPS geral. As notas muito baixas (0 a 2) representam 9,1% das respostas, um percentual menor, mas ainda relevante.

O resultado indica que o Portal do Professor ainda não atende plenamente às necessidades do corpo docente, possivelmente devido a fatores como dificuldades de usabilidade, lentidão ou instabilidade do sistema, conteúdo desatualizado ou falta de

integração com outras plataformas institucionais. Além disso, 6,1% dos docentes afirmaram não saber avaliar o portal, o que pode indicar desconhecimento de suas funcionalidades ou baixa utilização.

Em comparação com outros canais institucionais, o portal apresenta desempenho ligeiramente melhor que a página institucional da UFNT, que obteve NPS de -15,4, embora ambos permaneçam na Zona de Crise. Esses resultados evidenciam a necessidade de aprimoramentos técnicos, atualização de conteúdos e maior divulgação das funcionalidades do portal, bem como a criação de canais de feedback e ações de capacitação para docentes. Tais medidas podem contribuir para melhorar a experiência de uso e elevar o NPS nos próximos ciclos de avaliação.

Gráfico 28 – Avaliação do Portal do aluno



Fonte: CPA 2025

A avaliação do Portal do Aluno pelos discentes apresentou NPS de 28,6, resultado classificado na Zona de Aperfeiçoamento, indicando que o nível de satisfação supera o de insatisfação entre os estudantes. Do total de respondentes, 49,1% são promotores, demonstrando que quase metade dos discentes avalia positivamente a ferramenta. Por outro lado, 20,5% são detratores, o que significa que aproximadamente um em cada cinco estudantes manifesta insatisfação, enquanto 30,2% são neutros, grupo que apresenta potencial de conversão para avaliações mais positivas mediante melhorias na plataforma.

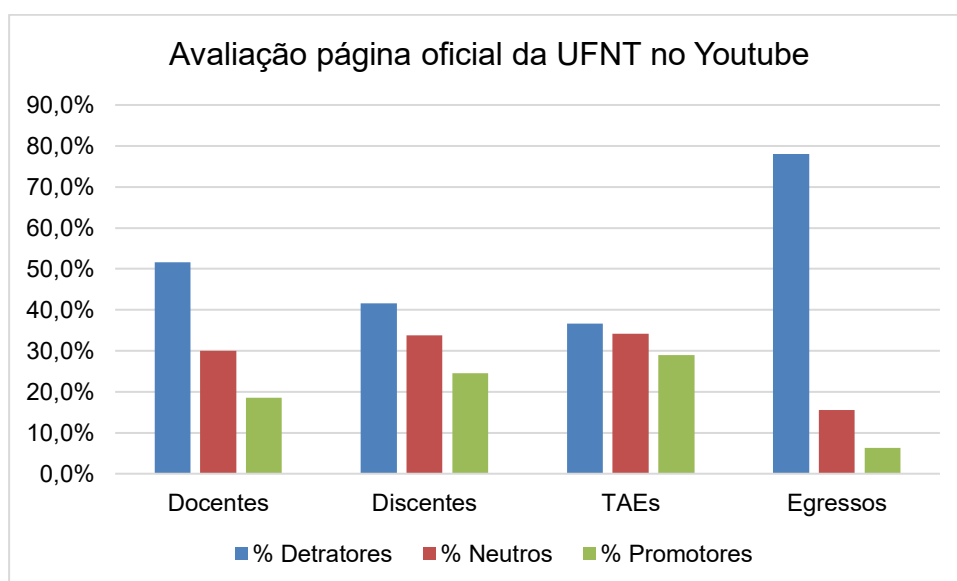
A análise da distribuição das notas reforça essa percepção. A nota 10 foi a mais frequente (32,4%), indicando que quase um terço dos estudantes atribuiu avaliação

máxima ao portal. As notas 9 e 10 somam 47,4%, evidenciando uma base sólida de usuários satisfeitos. Por outro lado, as notas de 0 a 6 representam cerca de 19,8% das respostas, refletindo um grupo de usuários com experiências negativas ou insatisfatórias. Outro aspecto relevante é o baixo percentual de respostas “não sei/não se aplica” (3,4%), o que indica que a grande maioria dos discentes conhece e utiliza o Portal do Aluno.

Na comparação com outros meios institucionais avaliados pelos estudantes, o Portal do Aluno apresenta desempenho superior à página institucional da UFNT, que obteve NPS de 13,3. Ambos se encontram na Zona de Aperfeiçoamento, mas o portal demonstra maior proximidade com a Zona de Qualidade, o que sugere uma percepção mais positiva de sua utilidade e funcionalidade.

Os resultados indicam que o Portal do Aluno é uma ferramenta amplamente utilizada e relativamente bem avaliada pelos discentes, embora ainda haja espaço para aprimoramentos. Entre os aspectos que podem contribuir para elevar ainda mais a satisfação estão melhorias na usabilidade, estabilidade do sistema em períodos de alta demanda, experiência de acesso por dispositivos móveis e ampliação de funcionalidades, além da escuta ativa dos estudantes para identificar oportunidades de aperfeiçoamento.

Gráfico 29 – Avaliação página oficial da UFNT no Youtube



Fonte: CPA 2025

A análise do NPS do canal da UFNT no YouTube revela um cenário bastante crítico entre todas as categorias da comunidade acadêmica. Os resultados indicam que docentes, discentes, técnicos-administrativos (TAEs) e egressos avaliam negativamente o canal, com todos os grupos situados na Zona de Crise. O caso mais preocupante é o dos egressos, que apresentaram NPS de -71,8, com 78,1% de detratores e apenas 6,3% de promotores, configurando o pior resultado entre todos os meios de comunicação avaliados.

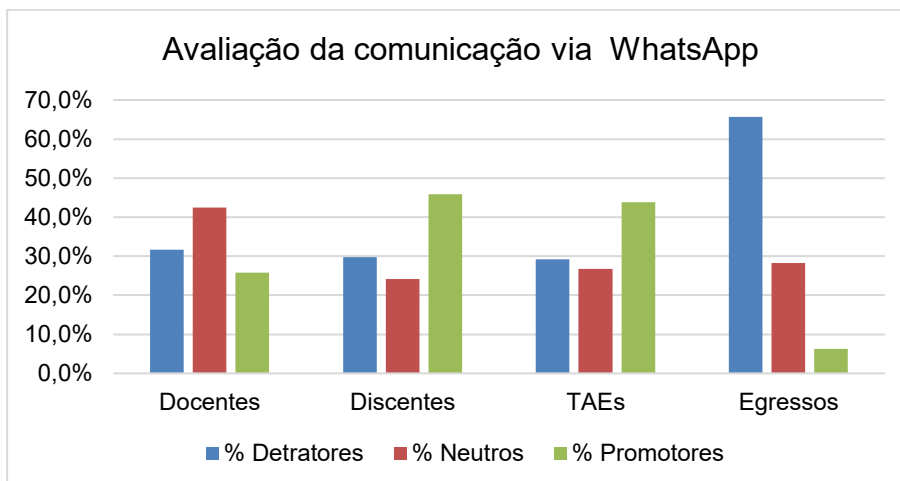
Entre os docentes, o NPS foi de -33,1, com 51,6% de detratores, indicando que mais da metade dos respondentes possui percepção negativa sobre o canal. Os discentes também apresentam avaliação desfavorável, com NPS de -17,1, resultado influenciado por 41,6% de detratores. Já entre os TAEs, embora o resultado seja relativamente menos negativo, o NPS de -7,7 ainda mantém a categoria na Zona de Crise.

Outro aspecto relevante é o alto percentual de respostas “não sei” (NS) em todas as categorias, variando entre 16,3% e 25,3%. Esse dado indica que uma parcela significativa da comunidade universitária não conhece ou não utiliza o canal da UFNT no YouTube, sugerindo baixa visibilidade e alcance da plataforma.

Quando comparado a outros meios institucionais avaliados, como a página institucional ou os portais acadêmicos, o YouTube apresenta o pior desempenho em todas as categorias, evidenciando que o canal ainda não se consolidou como um instrumento eficaz de comunicação institucional.

Os resultados sugerem que o canal da UFNT no YouTube é pouco conhecido, subutilizado e mal avaliado pela comunidade acadêmica, indicando a necessidade de repensar a estratégia de conteúdo, ampliar a divulgação do canal e produzir materiais mais relevantes e atrativos para os diferentes públicos. A melhoria da qualidade técnica das produções, a diversificação de formatos e a oferta de conteúdos direcionados a discentes, docentes, TAEs e egressos podem contribuir para ampliar o engajamento e melhorar a percepção sobre o canal.

Gráfico 30 – Avaliação da comunicação via WhatsApp



Fonte: CPA 2025

A análise do NPS do WhatsApp como canal de comunicação da UFNT revela percepções distintas entre os diferentes segmentos da comunidade acadêmica. Os discentes (NPS 16,0) e os técnicos-administrativos – TAEs (NPS 14,6) apresentam avaliações positivas, situando-se na Zona de Aperfeiçoamento, com percentuais de promotores (45,8% e 43,8%) superiores aos de detratores (29,8% e 29,2%). Esses resultados indicam que, para esses públicos, o WhatsApp possui potencial como ferramenta de comunicação institucional.

Entre os docentes, entretanto, o NPS foi de -5,9, classificando-se na Zona de Crise. Nesse grupo, 31,7% são detratores, 42,4% neutros e 25,8% promotores, evidenciando uma percepção predominantemente intermediária, mas com leve predominância de avaliações negativas.

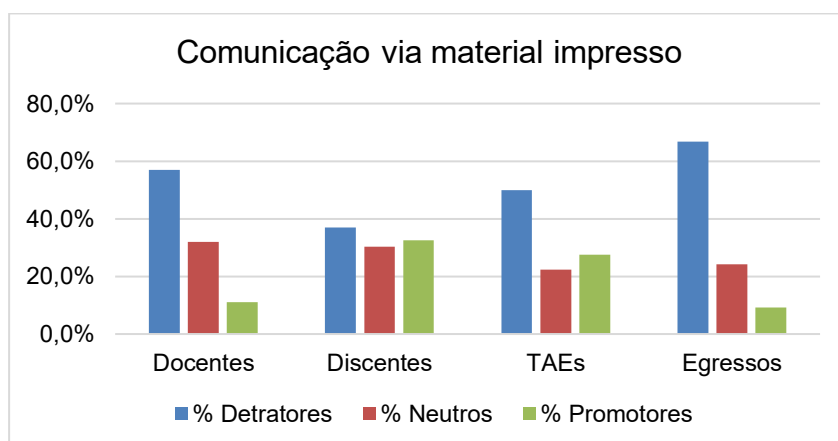
O cenário mais crítico ocorre entre os egressos, que apresentaram NPS de -59,4, com 65,7% de detratores e apenas 6,3% de promotores. Esse resultado sugere forte insatisfação ou baixa relevância do canal para esse público. Além disso, os índices de “não sei” (NS) variam entre 10,1% e 21,4%, indicando que parte significativa da comunidade não conhece ou não utiliza o WhatsApp como canal institucional da universidade.

De modo geral, os resultados indicam que o WhatsApp possui potencial de comunicação, especialmente com discentes e TAEs, mas ainda apresenta baixa institucionalização e reconhecimento entre parte da comunidade acadêmica, especialmente docentes e egressos. Nesse sentido, torna-se importante estruturar

canais oficiais, segmentar a comunicação para diferentes públicos e ampliar a divulgação do uso institucional da ferramenta, de forma a melhorar o alcance e a efetividade desse meio de comunicação.

Voz da comunidade: "Outra coisa é os grupos de whatsapp que são criados com o nome da universidade mas que são sem autorização pela UFNT. Esses grupos causam discórdias, crimes, violências, abusos, criminalização e depois tudo é levado para universidade com prova de criminalização do acadêmico. A alternativa é a UFNT criar um único grupo com monitoria e fiscalização com finalidades de informações internas de programas e extensões, bolsas, e auxílios para acabar com a violência acadêmica interna." (Discente)

Gráfico 31 – Avaliação da comunicação via material impresso



Fonte: CPA 2025

A análise do NPS do material impresso como meio de comunicação da UFNT indica um cenário de avaliação predominantemente negativa em todas as categorias da comunidade acadêmica, situando-se integralmente na Zona de Crise. Os egressos apresentam o resultado mais crítico, com NPS de -57,6, sendo 66,8% detratores e apenas 9,2% promotores, evidenciando forte insatisfação com esse meio de comunicação. Situação semelhante ocorre entre os docentes, que registram NPS de -45,8, com 56,9% de detratores, o que indica avaliação majoritariamente negativa.

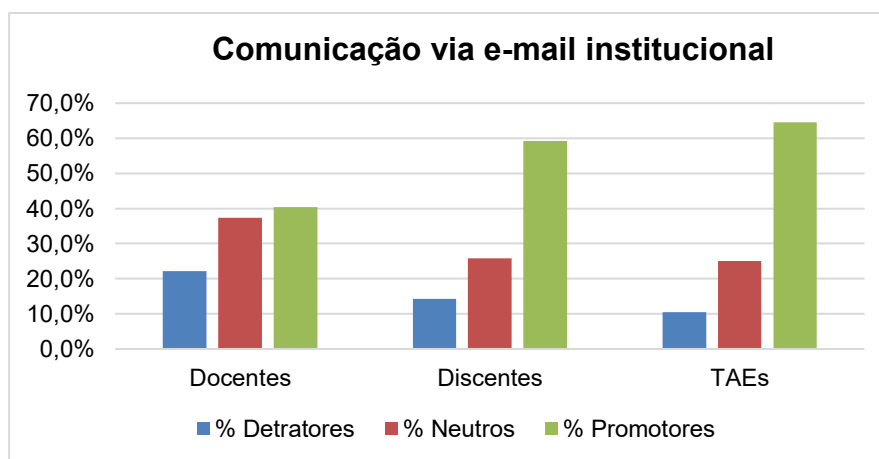
Entre os técnicos-administrativos (TAEs), o NPS foi de -22,4, também caracterizando um cenário de crise, com 49,9% de detratores. Já os discentes

apresentam o resultado menos negativo, com NPS de -4,5, próximo da neutralidade, embora ainda com percentual de detratores (37,0%) superior ao de promotores (32,5%).

Outro aspecto relevante é o percentual de respostas “não sei” (NS), que varia entre 10,2% e 16,7%, indicando que parte da comunidade acadêmica não reconhece ou não se recorda do material impresso como canal de comunicação institucional. Esse dado sugere baixa visibilidade ou circulação restrita desse tipo de material.

Os resultados apontam que o material impresso apresenta baixa efetividade como instrumento de comunicação institucional, possivelmente em razão de fatores como distribuição limitada, conteúdo pouco atrativo ou desatualizado e crescente preferência por meios digitais. Assim, torna-se importante reavaliar a estratégia de comunicação impressa, priorizando maior qualidade, melhor direcionamento ao público e integração com plataformas digitais, a fim de ampliar sua relevância e melhorar sua percepção pela comunidade acadêmica.

Gráfico 32 – Avaliação da comunicação via e-mail institucional



Fonte: CPA 2025

A análise do NPS da comunicação via e-mail institucional da UFNT revela uma avaliação amplamente positiva entre os diferentes segmentos da comunidade acadêmica, configurando-se como o meio de comunicação melhor avaliado entre todos os analisados. Os técnicos-administrativos (TAEs) apresentam o melhor desempenho, com NPS de 54,1, situando-se na Zona de Qualidade, e com 64,5% de promotores e apenas 10,4% de detratores. Entre os discentes, o resultado também é

bastante expressivo, com NPS de 44,9, muito próximo da Zona de Qualidade, e 59,2% de promotores, sendo a nota 10 atribuída por 39,7% dos respondentes.

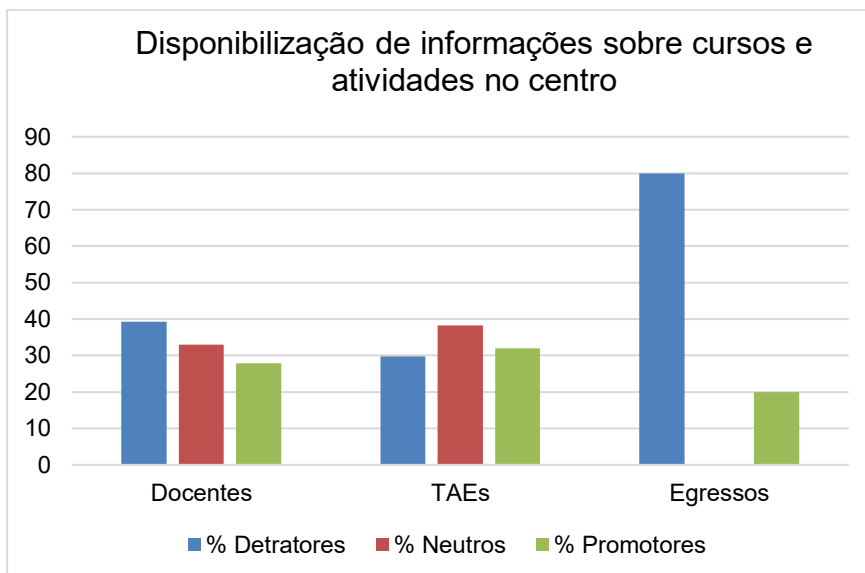
No caso dos docentes, o NPS foi de 18,2, posicionando-se na Zona de Aperfeiçoamento. Ainda assim, a avaliação é positiva, com 40,4% de promotores, percentual superior ao de detratores (22,2%), embora haja também um contingente significativo de neutros (37,4%), o que indica potencial de melhoria.

A distribuição das notas reforça a boa percepção do canal, especialmente entre discentes e TAEs, nos quais predominam as notas 9 e 10, evidenciando elevado nível de satisfação. Em comparação com os demais meios de comunicação avaliados — como página institucional, portais, YouTube, WhatsApp e material impresso —, o e-mail institucional apresenta o desempenho mais consistente, sendo o único canal com NPS positivo em todas as categorias e o único a alcançar a Zona de Qualidade.

De modo geral, os resultados indicam que o e-mail institucional é um canal consolidado e confiável de comunicação na universidade, provavelmente devido à sua capacidade de alcançar diretamente os públicos, transmitir informações relevantes e manter regularidade na comunicação. Nesse sentido, recomenda-se manter e fortalecer esse meio, além de investigar possíveis melhorias para o público docente, bem como utilizar as boas práticas desse canal como referência para o aprimoramento de outros meios de comunicação institucional.

Voz da comunidade: "Na UFNT não temos a divulgação do que os cursos estão realizando para a comunidade interna."

Gráfico 33 – Avaliação da comunicação de informações sobre cursos e atividades no centro



Fonte: CPA 2025

A análise geral dos resultados de NPS sobre a comunicação nos Centros revela percepções distintas entre os segmentos da comunidade acadêmica, mas com predominância de avaliações negativas. Os docentes apresentam NPS de $-11,3$, situando-se na Zona de Crise, com 39,2% de detratores, 33,0% de neutros e 27,9% de promotores. Esse resultado indica que a insatisfação supera a satisfação entre esse público, possivelmente refletindo dificuldades de acesso a informações relevantes, como prazos, calendários acadêmicos e divulgação de eventos.

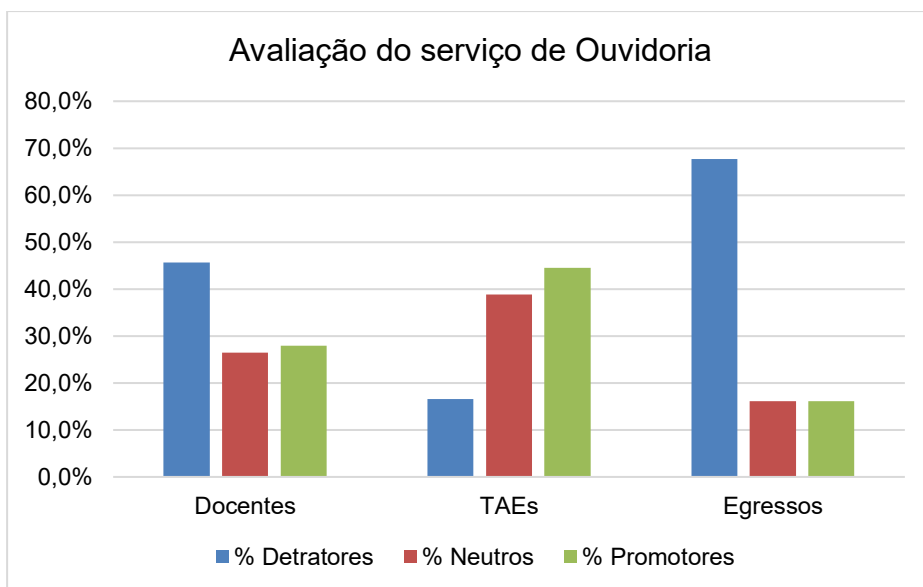
Entre os técnicos-administrativos (TAEs), o NPS foi de $+2,2$, posicionando-se no limiar da Zona de Aperfeiçoamento. Embora seja o único grupo com resultado positivo, o percentual elevado de neutros (38,3%) indica que há espaço significativo para melhorias na comunicação. A distribuição das notas mostra predominância de avaliações intermediárias — especialmente 7, 8 e 9, que somam 57,2% — o que explica o resultado ligeiramente positivo.

O cenário mais crítico é observado entre os egressos, que apresentam NPS de $-60,0$, com 80% de detratores e apenas 20% de promotores, caracterizando uma situação gravíssima de crise. Esse resultado sugere que a comunicação institucional dos Centros praticamente não alcança ou não atende às expectativas desse público, indicando fragilidade na manutenção do vínculo institucional após a conclusão dos cursos.

A análise das notas reforça esse quadro: entre docentes há maior concentração nas notas 8 (18,2%) e 9 (16,2%), mas ainda com parcela significativa de avaliações negativas; entre TAEs predominam notas intermediárias; e entre egressos observa-se um perfil bastante crítico e polarizado, com forte concentração em notas baixas.

Diante desse cenário, recomenda-se fortalecer as estratégias de comunicação institucional dos Centros, com especial atenção à criação de canais específicos para egressos, à padronização e ampliação da divulgação de informações acadêmicas e administrativas, e à escuta ativa dos docentes para identificar lacunas informacionais. Além disso, os TAEs podem desempenhar papel importante como multiplicadores da comunicação interna, contribuindo para melhorar o fluxo e a efetividade das informações no âmbito institucional.

Gráfico 34 – Avaliação da Concessão de Bolsas Assistenciais



Fonte: CPA 2025

A avaliação do serviço de Ouvidoria por meio da metodologia NPS (Net Promoter Score) evidencia diferentes percepções entre os segmentos da comunidade acadêmica e aponta desafios importantes para o fortalecimento desse canal institucional. Inicialmente, destaca-se que os discentes não responderam a essa questão, o que pode indicar baixa visibilidade da Ouvidoria entre os estudantes ou pouca percepção desse serviço como um canal acessível para suas demandas. Além

disso, observa-se um percentual significativo de respostas “NS” (Não Sabe) e “NA” (Não se Aplica) em todas as categorias analisadas, sugerindo desconhecimento ou não utilização da Ouvidoria por parte de parcela expressiva da comunidade.

Entre os docentes, o resultado indica NPS de -17,8, posicionando-se na Zona de Crise, com 45,7% de detratores, 26,5% de neutros e 27,9% de promotores entre os respondentes válidos. Esse resultado sugere que a percepção negativa supera a positiva, indicando possíveis dificuldades relacionadas à resolutividade das demandas, ao retorno das solicitações ou ao conhecimento sobre o funcionamento do serviço.

No caso dos técnicos-administrativos (TAEs), a avaliação foi significativamente mais positiva, com NPS de 27,9, situando-se na Zona de Aperfeiçoamento. Nesse grupo, 44,5% são promotores, 38,9% neutros e apenas 16,6% detratores, indicando que a Ouvidoria atende relativamente bem às demandas desse público. Esse resultado sugere que o serviço pode estar mais alinhado às necessidades administrativas e institucionais vivenciadas pelos TAEs.

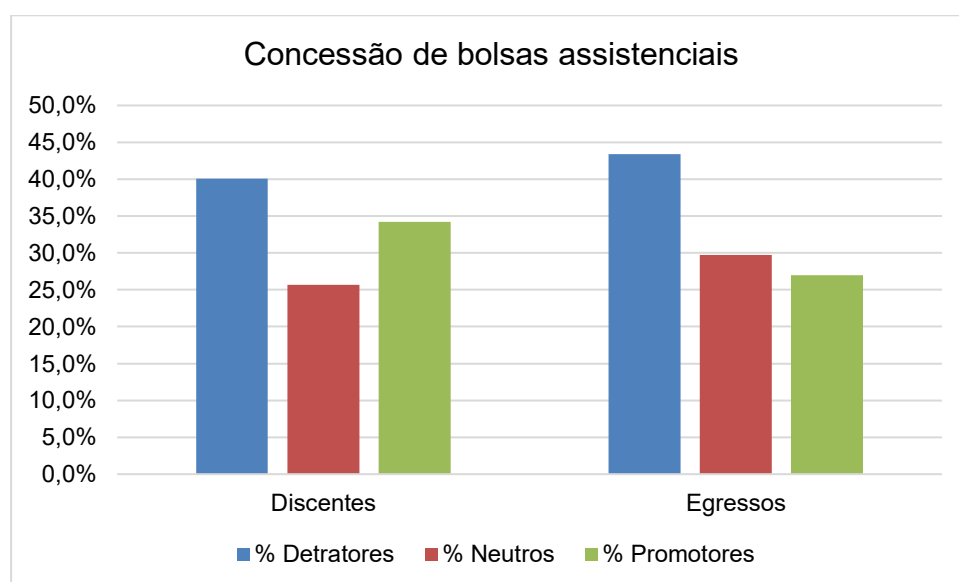
O cenário mais crítico aparece entre os egressos, que apresentaram NPS de -51,6, com 67,7% de detratores e apenas 16,1% de promotores, caracterizando uma situação grave de insatisfação. Esse resultado pode indicar tanto experiências negativas quanto desconhecimento do papel da Ouvidoria, o que também se relaciona ao percentual significativo de respostas NS/NA.

De modo geral, os resultados indicam que a Ouvidoria ainda não é plenamente conhecida ou utilizada pela comunidade acadêmica, especialmente por docentes e egressos. Diante disso, torna-se fundamental ampliar a divulgação do serviço, esclarecer suas funções e fortalecer a comunicação institucional sobre seus canais de atendimento. Também se recomenda investigar as razões da insatisfação entre docentes e egressos, bem como aproveitar a experiência positiva relatada pelos TAEs como referência para aprimorar o atendimento a outros públicos. Além disso, é importante estimular a participação discente nas próximas avaliações, de modo a compreender melhor a relação dos estudantes com esse canal institucional e aprimorar sua efetividade.

Voz da comunidade: “Gostaria de ressaltar a dificuldade para conseguir os auxílios da faculdade, temos diversos casos críticos de vulnerabilidade que não consegue a bolsa devido a burocracia e aos detalhes exigidos pelo programa. Deveria haver forma mais fácil para os alunos conseguirem, evitaria muita desistência de curso na universidade.” (Discernte)

DIMENSÃO 9: POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

Gráfico 35 – Avaliação Concessão de Bolsas Assistenciais



Fonte: CPA 2025

A avaliação da concessão de bolsas assistenciais por meio do NPS (Net Promoter Score) indica percepção predominantemente negativa entre os públicos analisados. Os discentes apresentaram NPS de $-5,9$, posicionando-se no limite da Zona de Crise, com 40,1% de detratores, 25,7% de neutros e 34,2% de promotores. Já os egressos demonstram avaliação mais crítica, com NPS de $-16,4$, 43,4% de detratores e apenas 27,0% de promotores, o que reforça a percepção de insatisfação com essa política institucional.

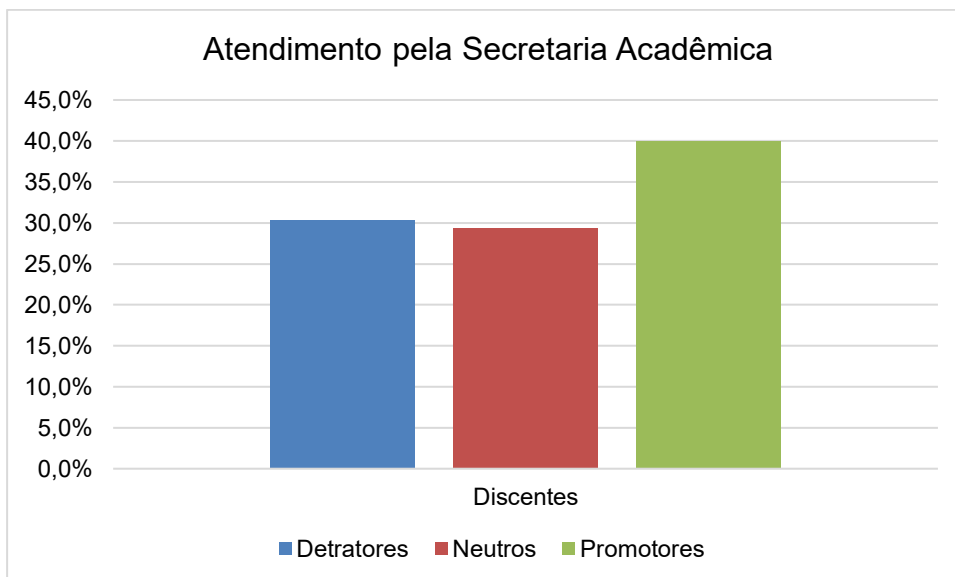
Os percentuais de NS/NA, próximos de 10% em ambos os grupos, indicam que a maioria dos respondentes conhece ou já teve algum contato com as bolsas assistenciais, embora ainda exista uma parcela da comunidade que não possui

opinião formada sobre o tema. A distribuição das notas também evidencia um cenário de polarização: entre os discentes, a nota 10 aparece como a mais frequente (18,8%), indicando a existência de um grupo satisfeito, enquanto entre os egressos predomina a nota 8 (16,7%), acompanhada de percentuais relevantes de avaliações intermediárias e baixas.

De modo geral, os resultados mostram que o percentual de detratores supera o de promotores em ambas as categorias, o que explica os NPS negativos. Entre os discentes, embora a avaliação ainda seja crítica, observa-se proximidade com uma percepção mais equilibrada, sugerindo que melhorias no sistema podem reverter esse cenário. Entre os egressos, a avaliação mais negativa pode refletir experiências passadas relacionadas à escassez de bolsas, burocracia nos processos de seleção, critérios pouco claros ou valores insuficientes dos auxílios.

Em comparação com outras dimensões institucionais avaliadas pelos discentes — como ensino, pesquisa e extensão, que apresentam NPS positivos —, as bolsas assistenciais constituem a dimensão com pior avaliação, indicando a necessidade de atenção prioritária. Nesse contexto, recomenda-se ampliar a oferta de bolsas, aprimorar a transparência dos critérios de seleção, simplificar os processos administrativos, garantir regularidade nos pagamentos e fortalecer a comunicação com os estudantes, de modo a melhorar a percepção da política de assistência estudantil e contribuir para a permanência acadêmica.

Gráfico 36 – Avaliação do Atendimento pela Secretaria Acadêmica



Fonte: CPA 2025

A análise da avaliação do atendimento da Secretaria Acadêmica, realizada por meio do Net Promoter Score (NPS), indica uma percepção moderadamente positiva por parte dos estudantes. O serviço apresentou NPS de 9,6, posicionando-se na Zona de Aperfeiçoamento, com 40,0% de promotores, 29,4% de neutros e 30,4% de detratores. Esse resultado mostra que, embora a satisfação supere a insatisfação, ainda há um contingente relevante de estudantes que avalia negativamente o atendimento.

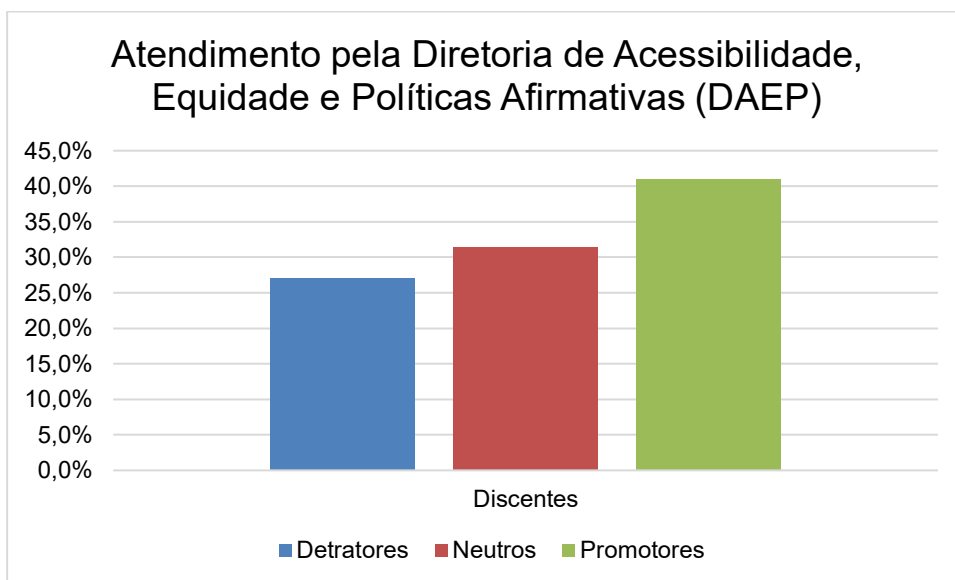
A distribuição das notas revela alguns aspectos importantes. A nota mais frequente foi 10 (26,8%), indicando que mais de um quarto dos discentes está muito satisfeito com o serviço prestado. Em seguida aparecem as notas 8 (17,4%) e 9 (11,1%), o que reforça a existência de um grupo significativo com avaliação positiva. Entre os detratores, a nota 5 (9,8%) foi a mais recorrente, sugerindo que parte dos estudantes se encontra no limite da insatisfação e que melhorias pontuais no atendimento poderiam convertê-los em neutros ou promotores.

Outro dado relevante é o baixo percentual de respostas “Não Sei” (5,2%), indicando que a grande maioria dos estudantes conhece e utiliza o atendimento da Secretaria Acadêmica, o que reforça a importância desse setor no cotidiano acadêmico. Ainda assim, o percentual de 30,4% de detratores aponta possíveis dificuldades relacionadas a fatores como demora no atendimento, burocracia nos processos, limitações de horário ou problemas na resolutividade das demandas.

Em comparação com outras dimensões avaliadas pelos discentes, a Secretaria Acadêmica apresenta desempenho superior ao das bolsas assistenciais, mas inferior aos resultados observados em ensino, pesquisa e extensão, que alcançaram NPS mais elevados. Assim, embora o serviço apresente avaliação global positiva, os resultados indicam a necessidade de aperfeiçoar a agilidade, ampliar os canais de atendimento, simplificar procedimentos e fortalecer a qualidade do atendimento ao público, com o objetivo de reduzir o percentual de detratores e ampliar o número de estudantes plenamente satisfeitos.

Voz da comunidade: "Sugiro tornar o portal para requerimento de diploma um pouco mais intuitivo, e que seja possível por meio dele requisitar esclarecimentos quanto ao andamento dos processos ou falhas no sistema." (Discente)

Gráfico 37 – Avaliação do Atendimento pela Diretoria de Acessibilidade, Equidade e Políticas Afirmativas (DAEP)



Fonte: CPA 2025

A avaliação do atendimento da DAEP por meio do Net Promoter Score (NPS) indica percepção globalmente positiva, com NPS de 14,0, posicionando o serviço na Zona de Aperfeiçoamento. Entre os respondentes, 41,0% são promotores, 31,4% neutros e 27,0% detratores, o que demonstra que a satisfação supera a insatisfação,

embora ainda exista um contingente relevante de estudantes que avalia o serviço negativamente.

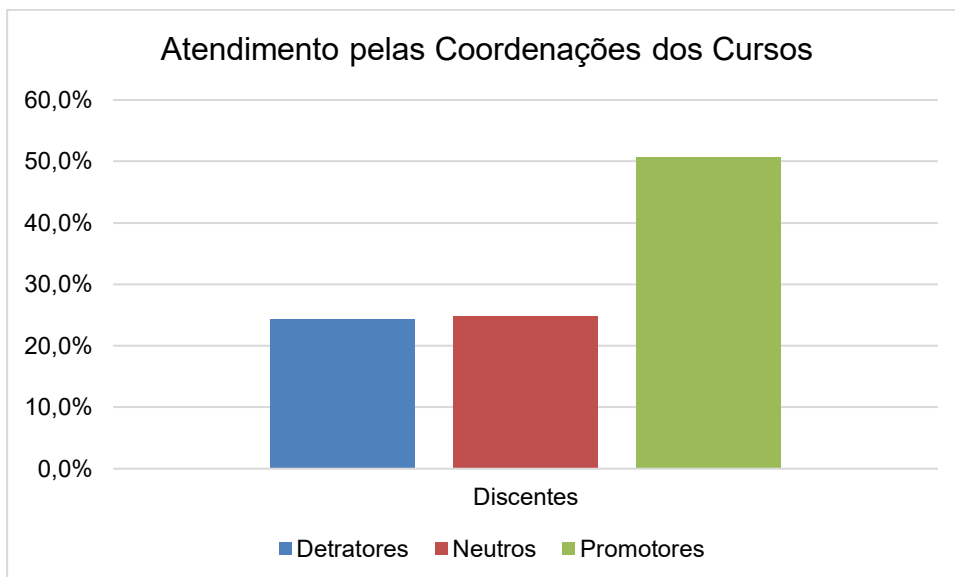
A distribuição das notas reforça essa percepção: a nota mais frequente foi 10 (18,8%), seguida pelas notas 8 (11,8%) e 7 e 9 (11,1% cada), indicando que parte significativa dos estudantes que utilizam o serviço avalia positivamente o atendimento. Ainda assim, a presença de 27,0% de detratores sugere a necessidade de aprimorar aspectos relacionados à agilidade, ao acesso e à resolutividade das demandas.

Um ponto de atenção importante é o elevado percentual de NS/NA (27,1%), indicando que mais de um quarto dos discentes não conhece ou não utiliza a DAEP. Considerando que a diretoria desempenha papel estratégico nas políticas de acessibilidade, equidade e ações afirmativas, esse dado sugere a necessidade de ampliar a divulgação e o alcance institucional do serviço.

Em comparação com outros serviços avaliados pelos discentes, a DAEP apresenta desempenho intermediário, com resultado superior ao da Secretaria Acadêmica e muito acima das Bolsas Assistenciais, embora ainda abaixo das avaliações obtidas nas dimensões de ensino e pesquisa. Assim, os resultados indicam que, embora o atendimento seja bem avaliado por parte dos usuários, é necessário ampliar a visibilidade da diretoria, fortalecer os canais de comunicação e aprimorar a qualidade do atendimento, de modo a reduzir o percentual de detratores e ampliar o número de estudantes plenamente satisfeitos.

Voz da comunidade: "E quanto às propostas de atendimento aos discentes PCDs? Formação Acadêmica especializada de PCDs para os docentes? Aquisição de recursos pedagógicos para atender esse público PCDs – carência de acessibilidade estrutural no campus e etc." (Docente)

Gráfico 38 – Avaliação do Atendimento pelas Coordenações dos Cursos



Fonte: CPA 2025

A avaliação do atendimento das Coordenações de Curso por meio do Net Promoter Score (NPS) revela uma percepção amplamente positiva entre os discentes. O serviço apresentou NPS de 26,4, posicionando-se na Zona de Aperfeiçoamento e aproximando-se da Zona de Qualidade. Entre os respondentes, 50,7% são promotores, 24,8% neutros e 24,3% detratores, indicando que a maioria dos estudantes tem uma experiência satisfatória com as coordenações.

A distribuição das notas reforça esse resultado positivo. A nota 10 foi a mais frequente (34,8%), seguida pelas notas 9 (14,3%) e 8 (13,2%), de modo que 62,3% das avaliações concentram-se entre 8 e 10, evidenciando elevado nível de satisfação. Além disso, o percentual de “não sei” foi de apenas 3,1%, demonstrando que o atendimento das coordenações é amplamente conhecido e utilizado pelos estudantes.

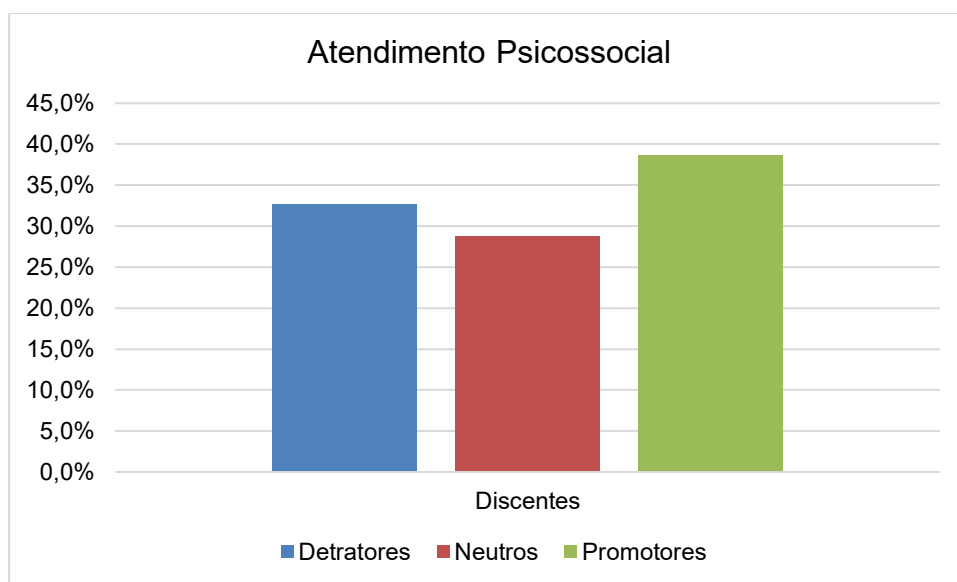
Apesar desse cenário favorável, o fato de aproximadamente um quarto dos discentes (24,3%) se declarar insatisfeito indica que ainda existem desafios a serem enfrentados, possivelmente relacionados à disponibilidade de atendimento, comunicação, tempo de resposta ou resolutividade das demandas. Os neutros (24,8%) também representam um grupo com potencial de conversão em promotores por meio de melhorias no serviço.

Em comparação com outros serviços avaliados pelos discentes, as coordenações de curso apresentam uma das melhores avaliações, ficando atrás apenas da dimensão pesquisa e com resultados próximos aos observados em ensino

e extensão, superando serviços como Secretaria Acadêmica, DAEP e bolsas assistenciais. Assim, os resultados indicam que as coordenações desempenham papel central na experiência acadêmica dos estudantes, sendo importante manter as boas práticas existentes e aprimorar a comunicação, a disponibilidade de atendimento e a agilidade na resolução de demandas, a fim de ampliar ainda mais o nível de satisfação discente.

Voz da comunidade: "Precisa melhorar a questão da alimentação, além do transporte para atividades de campo, a coordenação pedagógica precisa ter atendimento para todos porquê a maioria dos dias está fechada a sala, e ninguém sabe quando abre além da gente ter medo de ser atendido pela coordenadora do curso." (Discente)

Gráfico 39 – Avaliação do Atendimento Psicossocial



Fonte: CPA 2025

A avaliação do Atendimento Psicossocial por meio do Net Promoter Score (NPS) indica uma percepção moderada entre os discentes, com NPS de 6,0, posicionando o serviço na Zona de Aperfeiçoamento, porém muito próximo da Zona de Crise. Entre os respondentes, 38,6% são promotores, 28,7% neutros e 32,6% detratores, o que revela um equilíbrio frágil entre satisfação e insatisfação, com quase um terço dos estudantes avaliando negativamente o serviço.

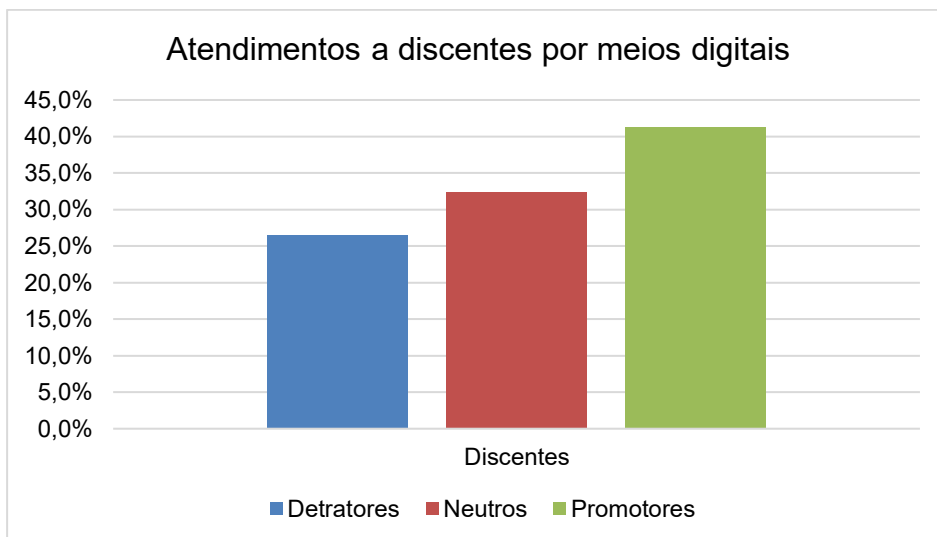
Outro dado relevante é o elevado percentual de NS/NA (30,6%), indicando que quase um terço dos discentes não conhece ou não utiliza o Atendimento Psicossocial. Esse resultado é preocupante, considerando a importância do apoio à saúde mental e ao bem-estar no contexto universitário, e sugere necessidade de ampliar a divulgação e o alcance desse serviço.

A distribuição das notas mostra que a nota 10 foi a mais frequente (16,7%), seguida pelas notas 7 (10,8%) e 9 (10,1%), indicando que há um grupo significativo de estudantes bastante satisfeito com o atendimento recebido. No entanto, as notas entre 0 e 6 somam 32,6%, evidenciando um nível relevante de insatisfação, muitas vezes associado a fatores como demora no agendamento, limitação de profissionais, dificuldades de acesso ou falta de continuidade no acompanhamento.

Em comparação com outros serviços avaliados pelos discentes, o Atendimento Psicossocial apresenta um dos resultados mais baixos, ficando acima apenas das bolsas assistenciais e abaixo de setores como coordenações de curso, ensino, pesquisa e DAEP. Assim, os resultados indicam a necessidade de fortalecer a divulgação do serviço, ampliar sua capacidade de atendimento e aprimorar as condições de acesso, de modo a reduzir o percentual de estudantes insatisfeitos e ampliar o alcance de um serviço essencial para a permanência e o bem-estar acadêmico.

Voz da comunidade: "A UFNT me abriu muitas portas! Amo estudar aqui e sou muito grata pela bolsa permanência, pela oportunidade de ter um ensino de qualidade, uma biblioteca com muitos títulos, pelos técnicos que sempre estão dispostos a nos ajudar e pela assistência psicológica. É uma universidade realmente completa." (Discente)

Gráfico 40 – Avaliação do Atendimento a discentes por meios digitais



Fonte: CPA 2025

A avaliação dos Atendimentos por Meios Digitais por meio do Net Promoter Score (NPS) apresenta NPS de 14,8, posicionando o serviço na Zona de Aperfeiçoamento. Entre os discentes respondentes, 41,3% são promotores, 32,3% neutros e 26,5% detratores, indicando que a percepção geral é positiva, embora ainda existam desafios a serem enfrentados. O fato de haver mais promotores do que detratores é um aspecto favorável, mas o percentual de insatisfação — aproximadamente 1 em cada 4 estudantes — demonstra a necessidade de aprimoramentos na experiência de atendimento digital.

A distribuição das notas reforça essa tendência. A nota 10 foi a mais frequente (22,0%), seguida pelas notas 8 (15,7%) e 9 (15,0%), de modo que 52,7% das avaliações concentram-se entre 8 e 10, evidenciando que a maioria dos estudantes está satisfeita com os canais digitais. Ainda assim, a presença de avaliações mais baixas, especialmente a nota 5 (8,4%) entre os detratores, sugere que parte dos usuários enfrenta dificuldades, possivelmente relacionadas à usabilidade dos sistemas, tempo de resposta, problemas técnicos ou falta de resolutividade nos atendimentos realizados por meios digitais.

O percentual de NS/NA foi de 10,4%, indicando que a maior parte dos estudantes conhece e utiliza esses canais, embora cerca de 1 em cada 10 discentes ainda não os utilize ou desconheça sua existência. Em comparação com outros serviços avaliados, os atendimentos digitais apresentam uma avaliação intermediária,

posicionando-se acima da Secretaria Acadêmica, do Atendimento Psicossocial e das Bolsas Assistenciais, mas abaixo de áreas como Pesquisa, Coordenações de Curso, Ensino e Extensão.

De modo geral, os resultados indicam que os atendimentos digitais já desempenham um papel relevante no suporte aos estudantes, com boa taxa de utilização e níveis razoáveis de satisfação. Contudo, há espaço para melhorias, especialmente no que se refere à usabilidade das plataformas, agilidade nas respostas, integração dos sistemas e ampliação dos canais de comunicação, de modo a reduzir o percentual de detratores e ampliar a satisfação dos usuários.

Quadro 7: Meios de comunicação mais utilizados para obter informações sobre a UFNT

Indique quais meio de comunicação que você utiliza para obter informações sobre a UFNT	E-mail Institucional	página oficial da UFNT	Portal do professor/portal do aluno	Perfil oficial no Instagram	Whatsapp	Perfil oficial no Youtube	Material impresso
Docentes	84,8	46,5	17,2	40,4	36,4	4	8,1
Discentes	61,3	37,6	38,7	60,3	42,9	2,8	7,7
TAEs	79,6	57,1	-	59,2	26,5	4,1	2

Fonte: CPA 2025

A análise dos dados sobre os meios de comunicação mais utilizados para obter informações sobre a UFNT, considerando as respostas de docentes, discentes e técnicos-administrativos (TAEs), evidencia diferenças importantes nos padrões de acesso à informação entre os diferentes públicos da universidade, embora alguns canais apresentem uso comum entre todas as categorias.

De modo geral, o e-mail institucional se destaca como o principal canal de comunicação institucional. Ele é amplamente utilizado pelos docentes (84,8%) e pelos TAEs (79,6%), sendo o meio mais acessado por essas duas categorias. Entre os discentes, o e-mail também possui forte presença, com 61,3%, ocupando a segunda posição entre os canais mais utilizados. Esse resultado indica que o e-mail permanece como o canal formal mais importante para a comunicação institucional, especialmente para o envio de comunicados oficiais, editais e informações acadêmicas.

Entre os discentes, o perfil oficial da UFNT no Instagram aparece como o canal mais utilizado, com 60,3%, praticamente empatado com o e-mail institucional. Esse dado evidencia a centralidade das redes sociais na circulação de informações entre os estudantes, que tendem a acessar conteúdos em plataformas mais dinâmicas e visuais. O Instagram também apresenta uso expressivo entre TAEs (59,2%) e docentes (40,4%), demonstrando que a rede social tem alcance significativo entre diferentes segmentos da comunidade acadêmica.

Outro meio relevante é o WhatsApp, que apresenta maior utilização entre discentes (42,9%) e docentes (36,4%), embora tenha menor presença entre os TAEs (26,5%). Esses dados sugerem que o aplicativo desempenha um papel importante na circulação rápida de informações, muitas vezes por meio de grupos de turma, coordenações ou redes informais de comunicação.

A página oficial da UFNT também possui relevância, especialmente entre os TAEs (57,1%) e os docentes (46,5%), enquanto entre os discentes (37,6%) o acesso é um pouco menor. Isso indica que o site institucional é percebido principalmente como uma fonte oficial de consulta e referência, onde os usuários buscam informações mais completas ou documentos institucionais.

Os portais específicos, como o Portal do Professor e o Portal do Aluno, apresentam padrões distintos de uso. Entre os docentes, o Portal do Professor registra 17,2%, sugerindo que é utilizado sobretudo para funções específicas. Já entre os discentes, o Portal do Aluno apresenta 38,7%, indicando maior frequência de acesso, possivelmente devido à necessidade de acompanhamento de informações acadêmicas e administrativas.

Por outro lado, alguns canais apresentam baixa relevância para todas as categorias. O YouTube institucional registra percentuais muito baixos entre docentes (4,0%), discentes (2,8%) e TAEs (4,1%). Da mesma forma, o material impresso possui baixa utilização, com 8,1% entre docentes, 7,7% entre discentes e apenas 2,0% entre TAEs. Esses resultados indicam que tais meios têm impacto limitado na comunicação institucional cotidiana.

De modo geral, os dados revelam que a comunicação institucional da universidade ocorre predominantemente por canais digitais, com destaque para e-mail institucional, Instagram, página oficial da universidade e WhatsApp. Ao mesmo tempo,

observa-se que cada público possui preferências específicas, o que reforça a importância de uma estratégia de comunicação multicanal, capaz de integrar diferentes plataformas e adaptar a linguagem e o formato das informações conforme o público-alvo. Dessa forma, a universidade pode ampliar o alcance das mensagens institucionais e tornar a comunicação mais eficiente e acessível para toda a comunidade acadêmica.

Quadro 8: Relevância e impacto institucional - atendimento das necessidades sociais

	NPS Egressos	NPS comunidade externa	
10.1. Atendimento às necessidades da população	-21,4	-20	
10.2. Atendimento às necessidades do município onde está inserido	-7,2	0	
10.3. Atendimento às necessidades regionais	-7,2	-7,2	
10.4. Atendimento às necessidades nacionais	-19,1	0	

Fonte: CPA 2025

A análise das percepções de egressos e comunidade externa sobre a contribuição da universidade para o atendimento das necessidades sociais revela um cenário predominantemente crítico. Em todas as dimensões avaliadas, os índices de NPS foram negativos ou neutros, indicando que a instituição ainda não é amplamente percebida como referência no atendimento às demandas da população, do município, da região ou do país.

Na dimensão atendimento às necessidades da população, observam-se os resultados mais negativos, com NPS de -21,4 entre egressos e -20,0 entre a comunidade externa, ambos situados na Zona de Crise. Esses dados indicam predominância de avaliações desfavoráveis e sugerem que a universidade ainda não é percebida como suficientemente relevante ou presente no atendimento às demandas sociais mais amplas.

Em relação ao atendimento às necessidades do município, a avaliação apresenta ligeira melhora. Os egressos registram NPS de -7,2, ainda na Zona de

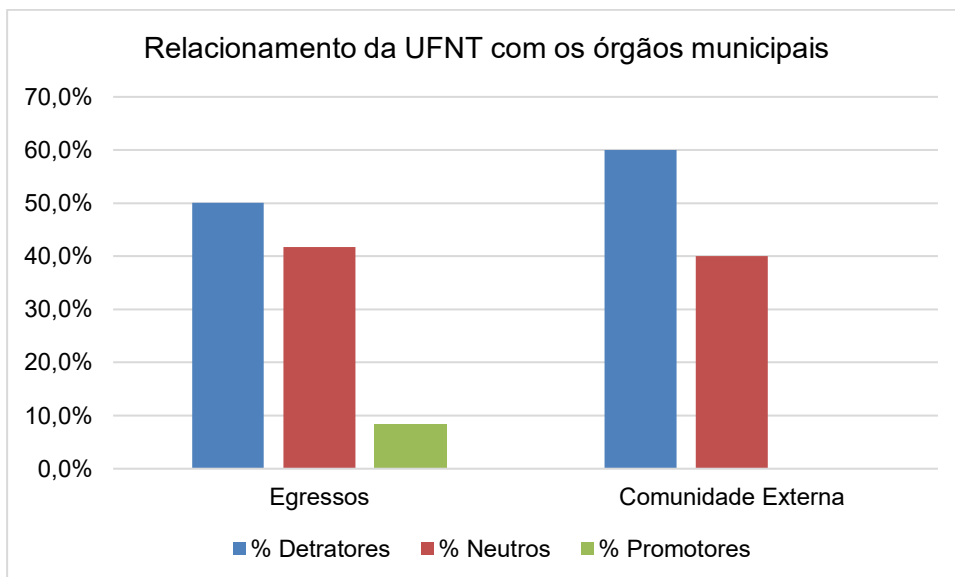
Crise, enquanto a comunidade externa apresenta NPS 0,0, indicando equilíbrio entre promotores e detratores. Esse resultado sugere algum nível de reconhecimento da atuação da universidade no contexto local, embora ainda insuficiente para gerar uma percepção predominantemente positiva.

No que se refere ao atendimento às necessidades regionais, ambos os grupos apresentam NPS de -7,2, mantendo-se na Zona de Crise. A convergência das avaliações indica percepção compartilhada de que a atuação da universidade na região ainda pode ser fortalecida, especialmente no que diz respeito à produção de conhecimento e à articulação com demandas sociais e institucionais do território.

Por fim, na dimensão atendimento às necessidades nacionais, observa-se uma diferença significativa entre os grupos. Os egressos apresentam NPS de -19,1, indicando avaliação bastante crítica, enquanto a comunidade externa registra NPS 0,0, posicionando-se em um nível neutro. Essa diferença pode refletir o fato de que os egressos, por conhecerem mais profundamente a instituição, possuem expectativas mais elevadas em relação ao seu impacto nacional.

Os resultados indicam que a comunidade externa tende a ser menos crítica do que os egressos, possivelmente por possuir menor conhecimento direto sobre as atividades e limitações institucionais. Ainda assim, a ausência de avaliações positivas em qualquer dimensão evidencia a necessidade de fortalecer a presença social da universidade, ampliar ações de extensão, consolidar parcerias com instituições locais e regionais e ampliar a divulgação das atividades acadêmicas e científicas desenvolvidas. Essas estratégias podem contribuir para aproximar a universidade da sociedade e ampliar a percepção de sua relevância social em diferentes níveis.

Gráfico 41 – Avaliação do relacionamento da UFNT com os órgãos municipais



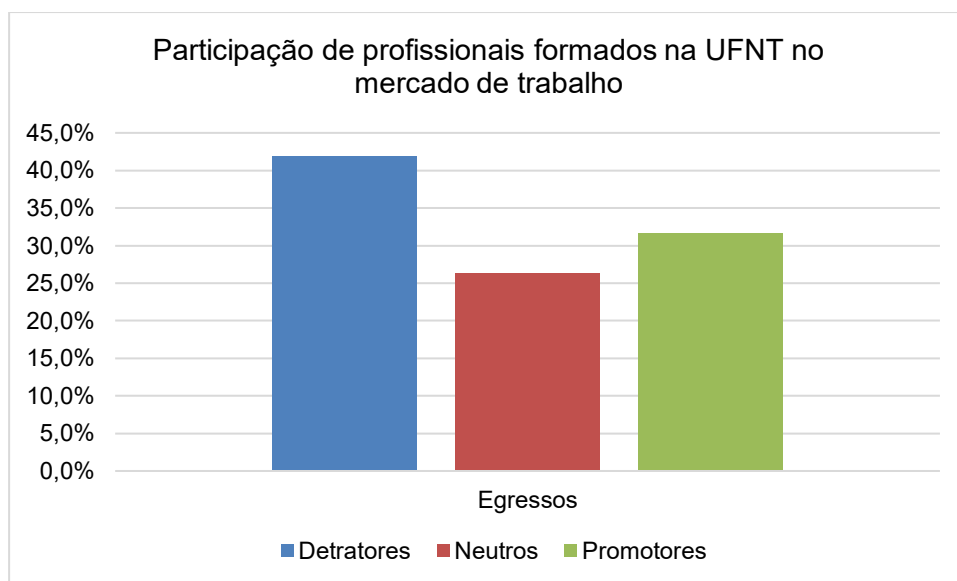
Fonte: CPA 2025

Os resultados evidenciam uma avaliação extremamente negativa do relacionamento institucional com órgãos e instituições externas, tanto por parte dos egressos quanto da comunidade externa. Entre os egressos, o NPS é de -41,7, com 50,1% de detratores, 41,7% de neutros e apenas 8,4% de promotores, indicando que metade dos respondentes manifesta insatisfação com a forma como a universidade se relaciona com outras instituições.

A avaliação da comunidade externa é ainda mais crítica, apresentando NPS de -60,0, o pior resultado observado na pesquisa. Nesse grupo, 60% dos respondentes são detratores, 40% neutros e não há promotores, o que demonstra ausência total de avaliações altamente positivas. Esse resultado sugere uma percepção de distanciamento entre a universidade e os órgãos externos, possivelmente associada à baixa visibilidade de parcerias institucionais, à limitada articulação com o poder público e a organizações da sociedade ou à percepção de que a instituição dialoga pouco com demandas externas.

Os dados indicam que o relacionamento institucional da universidade com órgãos e instituições externas constitui um dos pontos mais críticos identificados na pesquisa, superando inclusive outras dimensões relacionadas à relevância social da instituição. Esse cenário aponta para a necessidade de fortalecer estratégias de articulação institucional, ampliar parcerias e melhorar a comunicação e a visibilidade das ações desenvolvidas em conjunto com diferentes setores da sociedade.

Gráfico 42 – Avaliação da Participação de profissionais formados na UFNT no mercado de trabalho



Fonte: CPA 2025

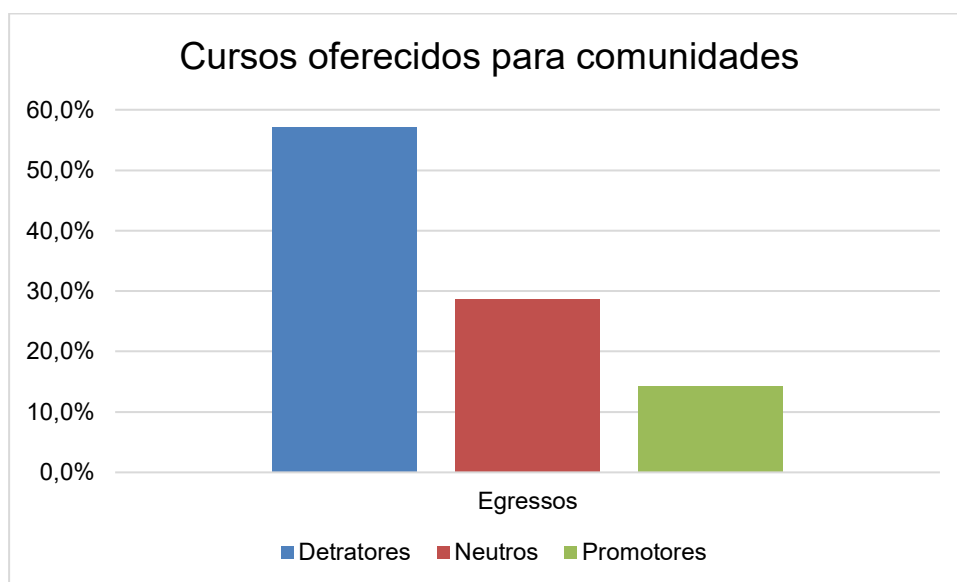
A avaliação dos egressos sobre a participação de profissionais formados pela universidade no mercado de trabalho apresenta NPS de -10,3, situando-se na Zona de Crise. Os resultados mostram 41,9% de detratores, 26,3% de neutros e 31,6% de promotores, indicando predominância de avaliações negativas, com diferença de 10,3 pontos percentuais entre detratores e promotores.

A distribuição das notas revela que a nota 8 (21,4%) foi a mais frequente, sugerindo que muitos respondentes se encontram no limiar entre satisfação e neutralidade. Em seguida aparece a nota 6 (16,4%), indicando um grupo expressivo próximo da insatisfação, enquanto as notas 9 e 10 somam 28,6%, representando pouco mais de um quarto das avaliações positivas.

O percentual de 9,5% de respostas “não sei” indica que parte dos egressos não possui informações suficientes para avaliar a inserção profissional dos formados. De modo geral, os resultados sugerem que, embora exista um grupo que reconhece positivamente a presença de profissionais formados pela instituição no mercado, uma parcela significativa manifesta insatisfação, o que pode estar associado a dificuldades de inserção profissional, baixa visibilidade institucional no mercado de trabalho ou

limitações nas oportunidades de estágio e emprego. Esses dados apontam para a necessidade de fortalecer ações institucionais voltadas à empregabilidade e ao acompanhamento de egressos.

Gráfico 43 – Avaliação dos Cursos oferecidos para comunidades



Fonte: CPA 2025

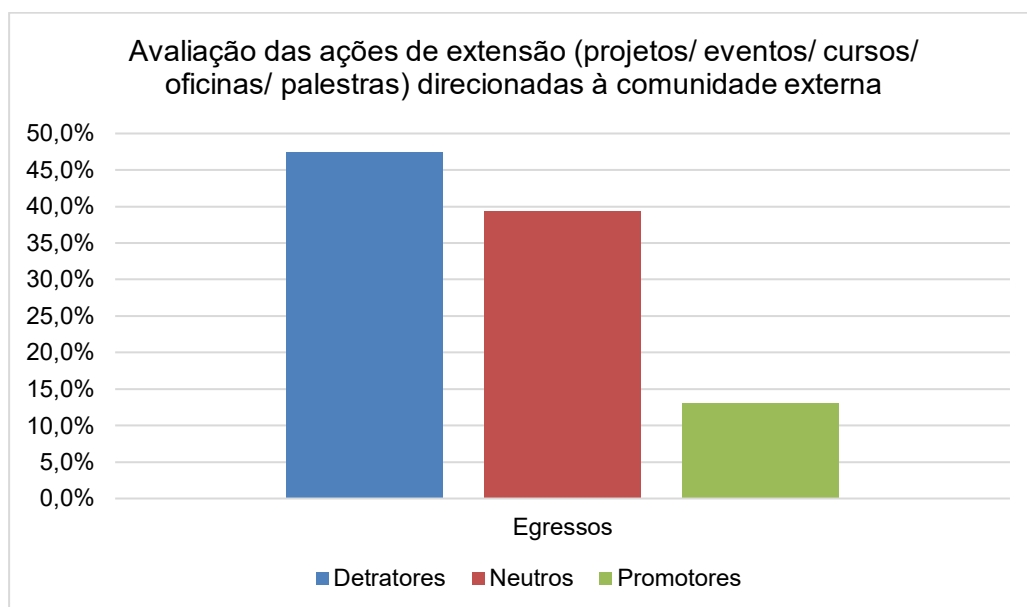
A avaliação dos egressos sobre os cursos oferecidos pela universidade para a comunidade apresenta um resultado extremamente negativo, com NPS de -42,8, situando-se em Zona de Crise gravíssima. Os dados mostram 57,1% de detratores, 28,6% de neutros e apenas 14,3% de promotores, indicando que mais da metade dos egressos manifesta insatisfação com essa dimensão.

A distribuição das notas reforça esse cenário: a nota 3 (21,4%) foi a mais frequente, evidenciando avaliações bastante baixas. As notas entre 0 e 6 somam 57,1%, demonstrando predominância de percepções negativas, enquanto notas 9 e 10 representam apenas 11,9% das respostas. Além disso, 16,7% dos egressos responderam “não sei”, sugerindo que parte deles desconhece a existência ou a oferta desses cursos.

Os resultados indicam que as ações de cursos voltados à comunidade não são percebidas como suficientes ou relevantes, seja por limitações na oferta, na divulgação ou no alcance dessas iniciativas. Esse cenário aponta para a necessidade

de fortalecer e ampliar as políticas de extensão e educação continuada, bem como melhorar a comunicação institucional sobre as oportunidades oferecidas à comunidade.

Gráfico 44 – Avaliação das ações de extensão (projetos/ eventos/ cursos/ oficinas/ palestras) direcionadas à comunidade externa



Fonte: CPA 2025

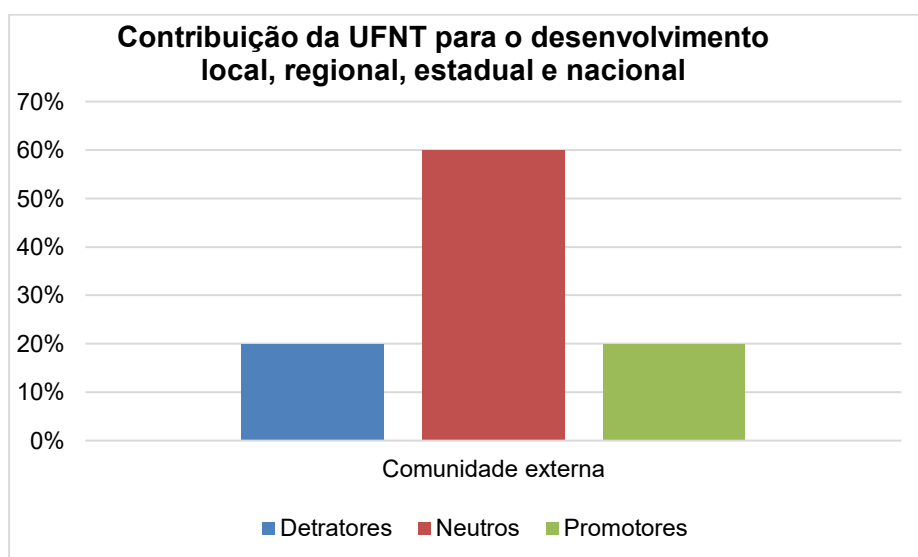
A avaliação dos egressos sobre as ações de extensão voltadas à comunidade externa apresenta um resultado bastante negativo, com NPS de -34,3, situando-se em Zona de Crise. Os dados indicam 47,4% de detratores, 39,4% de neutros e apenas 13,1% de promotores, demonstrando que quase metade dos egressos está insatisfeita com essas ações, enquanto uma parcela expressiva permanece em posição intermediária.

A distribuição das notas revela que a nota 7 (21,4%) foi a mais frequente, indicando que muitos respondentes estão próximos do limiar da satisfação, mas ainda sem uma avaliação plenamente positiva. A nota 4 (14,3%), segunda mais frequente, aponta para um nível relevante de insatisfação. No conjunto, as notas de 0 a 6 somam 47,4%, enquanto as notas 9 e 10 representam apenas 11,9%, evidenciando baixa proporção de avaliações altamente positivas.

Além disso, 9,5% dos egressos responderam “não sei”, sugerindo que parte deles desconhece as ações de extensão desenvolvidas pela instituição ou não se percebe como público dessas iniciativas. Em comparação com outras avaliações institucionais sobre extensão, os resultados indicam que, embora a política de extensão seja percebida de forma moderada pelos egressos, as ações especificamente direcionadas à comunidade externa são avaliadas de maneira significativamente mais crítica.

Os resultados apontam para a necessidade de fortalecer, ampliar e tornar mais visíveis as ações de extensão voltadas à comunidade, buscando maior alinhamento com as demandas sociais e ampliando o alcance e a percepção de impacto dessas iniciativas.

Gráfico 45 – Avaliação da contribuição da UFNT para o desenvolvimento local, regional, estadual e nacional



Fonte: CPA 2025

A avaliação da comunidade externa sobre a contribuição da universidade para o desenvolvimento apresentou NPS igual a 0, posicionando-se no limite entre a Zona de Crise e a Zona de Aperfeiçoamento. Os resultados indicam 20% de detratores, 60% de neutros e 20% de promotores, evidenciando equilíbrio entre avaliações negativas e positivas, mas com predominância de percepções neutras.

A distribuição das notas mostra que a nota 7 (40%) foi a mais frequente, sugerindo uma percepção moderadamente positiva, porém sem forte entusiasmo. Também se destacam as notas 2, 8 e 10 (20% cada), revelando simultaneamente a presença de um grupo insatisfeito, outro satisfeito e um grupo altamente satisfeito. De modo geral, as notas 8 e 10 somam 40%, indicando um contingente relevante de avaliações positivas, embora ainda insuficiente para elevar o indicador.

Cabe destacar que todos os respondentes da comunidade externa opinaram, não havendo respostas de “não sei”, o que indica que há uma percepção formada sobre a atuação da universidade. Ainda assim, o elevado percentual de neutros sugere que muitos reconhecem a presença institucional, mas não percebem claramente seu impacto no desenvolvimento local ou regional.

Em comparação com outras dimensões avaliadas pela comunidade externa, a contribuição para o desenvolvimento aparece entre os melhores resultados relativos, ainda que permaneça em nível moderado. Os dados indicam a necessidade de ampliar a visibilidade das ações da universidade, fortalecer a comunicação institucional e evidenciar de forma mais concreta seus impactos sociais, econômicos e educacionais na região, de modo a converter percepções neutras em avaliações positivas.

Quadro 9 - Avaliação das políticas acadêmicas pela comunidade externa

	detratores	neutro	promotores	NPS
Como você avalia as ações de extensão (projetos/eventos/cursos/oficinas/palestras) direcionadas à comunidade externa?	40	0	20	-20
Seu conhecimento sobre os critérios de admissão nos cursos de graduação	40	40	20	-20
Seu conhecimento sobre os critérios de admissão nos cursos de pós-graduação (mestrado e doutorado)	80	20	0	-80
A divulgação dos processos seletivos	80	20	0	-80
A clareza dos editais de matrícula	60	0	20	-40
A forma de entrega/envio de documentos de matrícula (meio digital, documentos digitalizados enviados por anexos via e-mail)	20	40	20	0

Fonte: CPA 2025

A análise geral dos resultados indica avaliações predominantemente negativas, uma vez que nenhum dos itens alcançou NPS positivo. Dois indicadores apresentam os resultados mais críticos, com NPS de -80: critérios de admissão na pós-graduação e divulgação dos processos seletivos, evidenciando forte insatisfação entre os respondentes e apontando para fragilidades significativas na comunicação e na transparência desses processos. Outro ponto de atenção é a clareza dos editais de matrícula, com NPS de -40, indicando que a maioria dos respondentes considera essas informações pouco claras ou de difícil compreensão.

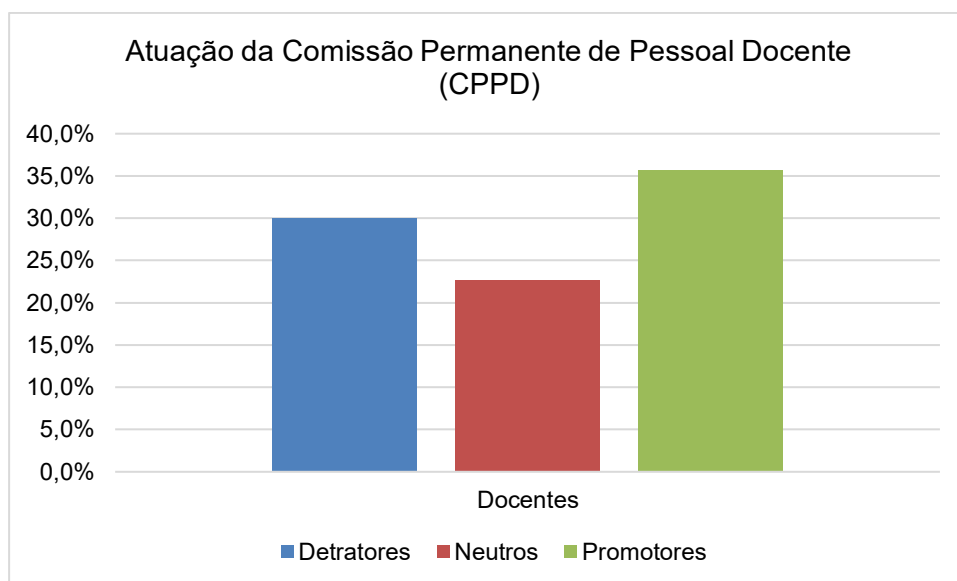
Os itens ações de extensão para a comunidade externa e critérios de admissão na graduação apresentaram NPS de -20, revelando percepções negativas, embora menos intensas. No caso das ações de extensão, 40% dos respondentes se declaram insatisfeitos, enquanto 20% avaliam positivamente, sugerindo que essas iniciativas ainda não atendem plenamente às expectativas ou carecem de maior divulgação e alcance. Já em relação aos critérios de admissão na graduação, observa-se uma distribuição mais equilibrada, com 40% de detratores, 40% de neutros e 20% de promotores, indicando que parte significativa do público pode ser sensibilizada com melhorias na clareza das informações.

O único item que apresentou NPS igual a 0 foi a forma de entrega ou envio de documentos, situando-se no limite entre a Zona de Crise e a Zona de Aperfeiçoamento. Nesse caso, a presença de 40% de avaliações neutras sugere que o processo atende parcialmente às expectativas, embora ainda existam dificuldades ou inconsistências percebidas por parte dos usuários.

Os resultados evidenciam a necessidade de aperfeiçoar a comunicação institucional, ampliar a transparência e facilitar o acesso às informações sobre processos seletivos e procedimentos acadêmicos, além de fortalecer e tornar mais visíveis as ações de extensão voltadas à comunidade. Essas medidas podem contribuir para reduzir a insatisfação identificada e ampliar a percepção positiva dos respondentes nos próximos ciclos avaliativos.

4.5. RESULTADOS QUANTITATIVOS DO EIXO 4

Gráfico 46 – Avaliação da atuação da Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD)



Fonte: CPA 2025

A avaliação da atuação da Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD) apresenta um Net Promoter Score (NPS) de 5,6, posicionando essa dimensão na Zona de Aperfeiçoamento, embora muito próxima da Zona de Crise, que se inicia em zero. Entre os docentes respondentes, 35,6% são promotores, 22,6% neutros e 30,0% detratores. Embora haja mais avaliações positivas do que negativas, a diferença entre esses grupos é relativamente pequena, indicando um nível de satisfação ainda frágil. Destaca-se que três em cada dez docentes manifestam insatisfação com a atuação da comissão, o que aponta para a necessidade de aprimoramentos.

O percentual de docentes que declararam não conhecer ou não saber avaliar a CPPD é baixo (6,1%), o que indica que a comissão é amplamente conhecida pela categoria, como esperado para um órgão responsável por temas diretamente relacionados à carreira docente. Dessa forma, a avaliação apresentada tende a refletir percepções concretas sobre o funcionamento e a atuação da comissão.

A análise da distribuição das notas revela alguns aspectos positivos. A nota 9 foi a mais frequente (18,2%), seguida pelas notas 10 (15,2%) e 8 (13,1%), indicando que há um grupo significativo de docentes bastante satisfeito com a atuação da CPPD. Somadas, as notas 8, 9 e 10 representam 46,5% das respostas, o que demonstra que

quase metade dos respondentes possui uma avaliação positiva da comissão. Por outro lado, entre os detratores, a nota 6 (10,1%) aparece como a mais frequente, sugerindo que muitos docentes estão próximos do limite entre neutralidade e insatisfação. A presença de nota 0 (3,0%) também chama atenção, indicando insatisfação extrema de um grupo pequeno, mas relevante.

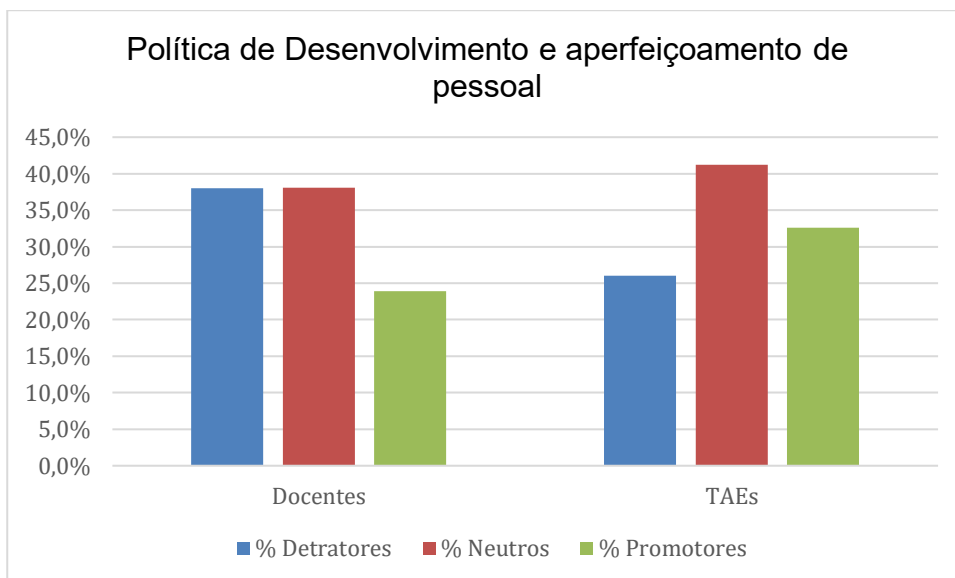
Entre os pontos de atenção, destaca-se o percentual de 30,0% de detratores, que pode estar associado a fatores como demora na análise de processos, percepção de burocracia excessiva, dificuldades de comunicação, falta de transparência nas decisões ou questionamentos quanto à representatividade da comissão. Além disso, os 22,6% de neutros indicam a existência de um grupo que pode ser sensibilizado por melhorias na atuação da CPPD, especialmente no que se refere à agilidade e clareza dos procedimentos.

Em comparação com outras dimensões avaliadas pelos docentes, a CPPD apresenta desempenho intermediário, com NPS superior ao da política de aperfeiçoamento e da área de inovação, mas ainda abaixo de dimensões como ensino e pesquisa. Isso indica que, embora a avaliação não seja crítica, ainda há espaço significativo para aprimoramentos que possam fortalecer a confiança da categoria na atuação da comissão.

Os resultados sugerem a importância de investir em maior transparência, aprimorar a comunicação com os docentes, reduzir o tempo de análise dos processos e simplificar procedimentos administrativos, além de promover momentos de diálogo que permitam esclarecer o funcionamento da comissão e ouvir as demandas da categoria. Tais ações podem contribuir para reduzir o percentual de insatisfação e ampliar a percepção positiva sobre o papel da CPPD no desenvolvimento da carreira docente.

Voz da comunidade: "sobre a CPPD, a mesma não pode tirar pontos sem justificar sob pena de agir de forma arbitrária, tudo deve ser justificado."

Gráfico 47 – Avaliação da Política de Desenvolvimento e aperfeiçoamento de pessoal



Fonte: CPA 2025

A avaliação da política de desenvolvimento e aperfeiçoamento de pessoal revela percepções distintas entre docentes e técnicos-administrativos (TAEs). Entre os docentes, o NPS é de -14,1, o que posiciona essa dimensão na Zona de Crise. Nesse grupo, 38,0% são detratores, 38,1% neutros e apenas 23,9% promotores, indicando um quadro de insatisfação relevante. Já entre os TAEs, o NPS é de 6,6, situando-se na Zona de Aperfeiçoamento, com 26,0% de detratores, 41,2% de neutros e 32,6% de promotores. A diferença entre as duas categorias é expressiva, alcançando 20,7 pontos percentuais de NPS, o que evidencia percepções significativamente distintas sobre as oportunidades de desenvolvimento profissional na instituição.

A análise da distribuição das notas reforça essas diferenças. Entre os docentes, as notas mais frequentes foram 8 (19,2%), 7 (16,2%) e 5 (12,1%), porém o grupo de detratores (38,0%) é o mais numeroso, sinalizando um nível elevado de insatisfação. Os neutros (38,1%) também representam uma parcela expressiva, indicando a existência de um público que pode ser sensibilizado por melhorias nas políticas institucionais. Entre os TAEs, por outro lado, as avaliações tendem a ser mais positivas: as notas 8 e 9 aparecem como as mais frequentes (22,4% cada), e o

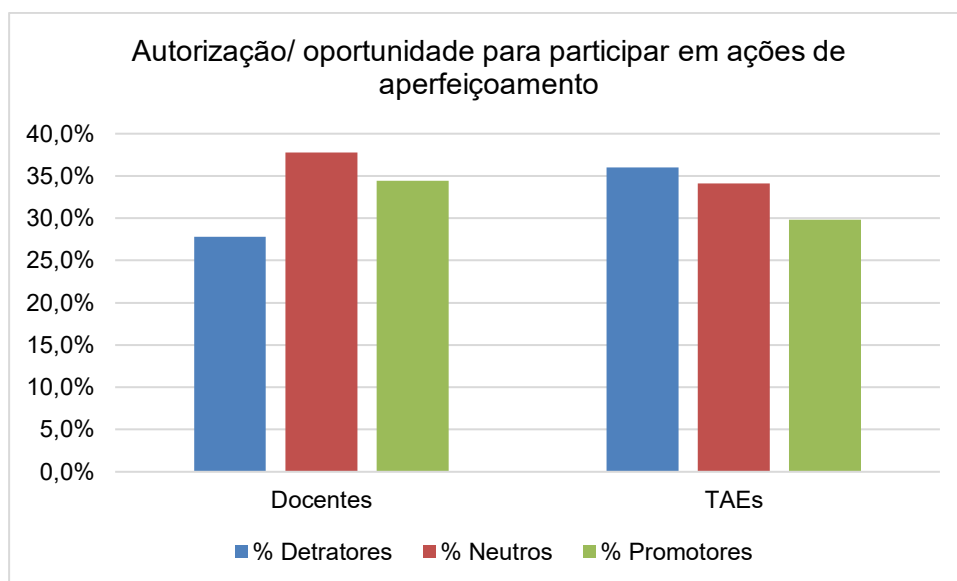
percentual de promotores (32,6%) supera o de detratores (26,0%), embora ainda exista um grupo significativo de insatisfeitos.

No que se refere ao conhecimento da política, os percentuais de NS/NA são baixos — 7,1% entre docentes e 6,1% entre TAEs — indicando que a maioria dos respondentes conhece a existência das políticas de desenvolvimento e aperfeiçoamento. Assim, a avaliação negativa observada especialmente entre os docentes não parece estar associada ao desconhecimento, mas possivelmente à percepção de insuficiência de oportunidades, dificuldades de acesso ou limitações na implementação dessas políticas.

Entre os principais pontos de atenção, destaca-se o alto percentual de detratores entre os docentes, o que pode refletir percepções relacionadas a escassez de oportunidades de qualificação, dificuldades burocráticas para afastamento ou participação em programas de capacitação, falta de incentivos institucionais ou comunicação insuficiente sobre as possibilidades existentes. No caso dos TAEs, embora a avaliação seja mais positiva, o percentual de 26,0% de detratores indica que ainda há desafios, possivelmente relacionados à dificuldade de acesso a cursos de capacitação, limitação de liberação durante o horário de trabalho ou poucas oportunidades de progressão vinculadas à qualificação.

Os resultados apontam para a necessidade de fortalecer as políticas institucionais de desenvolvimento e aperfeiçoamento, especialmente no que se refere ao público docente. Estratégias como ampliação da oferta de capacitações, simplificação de processos para participação em programas de qualificação, criação de incentivos institucionais e maior divulgação das oportunidades existentes podem contribuir para melhorar a percepção da comunidade acadêmica. Ao mesmo tempo, é importante manter e ampliar as ações voltadas aos TAEs, consolidando uma política institucional que valorize o desenvolvimento profissional de todas as categorias.

Gráfico 48 – Avaliação Autorização/ oportunidade para participar em ações de aperfeiçoamento



Fonte: CPA 2025

A análise das respostas evidencia diferenças relevantes entre docentes e técnicos-administrativos em educação (TAEs) quanto à avaliação das oportunidades e autorizações para participação em ações de aperfeiçoamento. Entre os docentes, o NPS de 6,6 situa a avaliação na Zona de Aperfeiçoamento, com 34,4% de promotores, 37,8% de neutros e 27,8% de detratores. Embora o resultado seja positivo, ainda há espaço para melhorias, sobretudo considerando que os neutros constituem o maior grupo e representam um público com potencial de conversão para avaliações mais favoráveis. As notas mais frequentes (8, 10 e 9) indicam uma percepção predominantemente positiva, ainda que cerca de um quarto dos docentes manifeste insatisfação, possivelmente associada a fatores como burocracia nos processos, dificuldades de autorização para afastamentos e limitação de oportunidades.

Entre os TAEs, o cenário é mais crítico. O NPS de -6,2 coloca a avaliação na Zona de Crise, com 36,0% de detratores, 34,1% de neutros e 29,8% de promotores. Nesse grupo, os detratores constituem a maior parcela, indicando um nível mais elevado de insatisfação. As notas mais frequentes foram 7 e 9, mas destaca-se negativamente a presença de avaliações muito baixas, como a nota 2 atribuída por 10,2% dos respondentes, sugerindo percepções de forte descontentamento. Esse

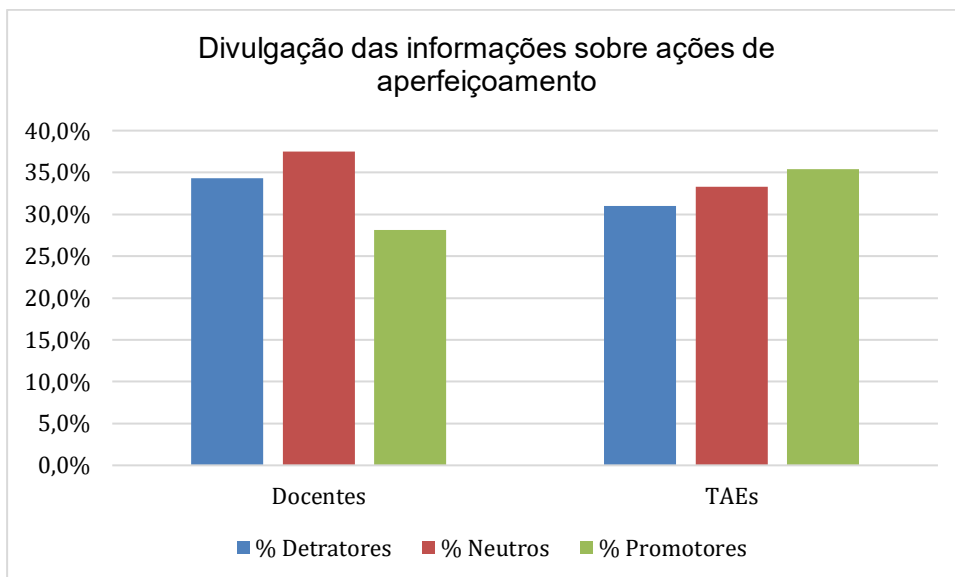
resultado pode refletir dificuldades de liberação para capacitações durante o horário de trabalho, excesso de burocracia ou insuficiência de oportunidades de formação.

Comparativamente, observa-se uma diferença de 12,8 pontos percentuais no NPS entre as duas categorias, evidenciando que os TAEs são mais críticos que os docentes em relação às condições efetivas de participação em atividades de aperfeiçoamento. Além disso, enquanto os docentes apresentam melhora significativa quando se avalia a autorização ou oportunidade de participação, os TAEs demonstram piora em relação à avaliação da política de desenvolvimento, indicando que o principal desafio para esse grupo pode estar na autorização efetiva para participar das capacitações.

Os resultados apontam para a necessidade de reduzir entraves burocráticos, ampliar a oferta de oportunidades e fortalecer a comunicação institucional sobre capacitações, com especial atenção às demandas dos TAEs, a fim de promover maior equidade no acesso às ações de desenvolvimento profissional.

Voz da comunidade: "Os professores ficam sobrecarregados com atividades burocráticas, são desperdiçados seus conhecimentos para ações efetivas de ensino, pesquisa e extensão. As condições de permanência na universidade, durante mais de um turno, são precárias. A comida é péssima e cara, não há local de descanso, e os laboratórios são precários. Faltam equipamentos simples e a compra destes equipamentos de pesquisa são preteridos... Compram-se cadeiras e mesas ao invés do material solicitado pelos professores." (Docente)

Gráfico 49 – Avaliação da Divulgação das informações sobre ações de aperfeiçoamento



Fonte: CPA 2025

A análise dos dados revela percepções distintas entre docentes e técnicos-administrativos em educação (TAEs) quanto à divulgação das informações sobre oportunidades de aperfeiçoamento. Entre os docentes, o NPS de -6,2 posiciona a avaliação na Zona de Crise, com 34,3% de detratores, 37,5% de neutros e 28,1% de promotores. Esse resultado indica que mais de um terço dos docentes manifesta insatisfação com a forma como as informações são divulgadas, enquanto os neutros representam o maior grupo, sugerindo um público com potencial de conversão caso ocorram melhorias na comunicação institucional. As notas mais frequentes — 7, 8 e 9 — mostram que, embora exista um conjunto de avaliações moderadamente positivas, elas ainda não são suficientes para compensar o percentual elevado de avaliações negativas.

Entre os TAEs, o cenário é ligeiramente mais favorável. O NPS de 4,4 coloca a avaliação na Zona de Aperfeiçoamento, com 35,4% de promotores, 33,3% de neutros e 31,0% de detratores. Nesse grupo, as avaliações positivas superam as negativas, embora a diferença ainda seja relativamente pequena. As notas mais frequentes (8, 10 e 9) indicam uma percepção predominantemente positiva, mas ainda distante de um nível de satisfação mais consolidado.

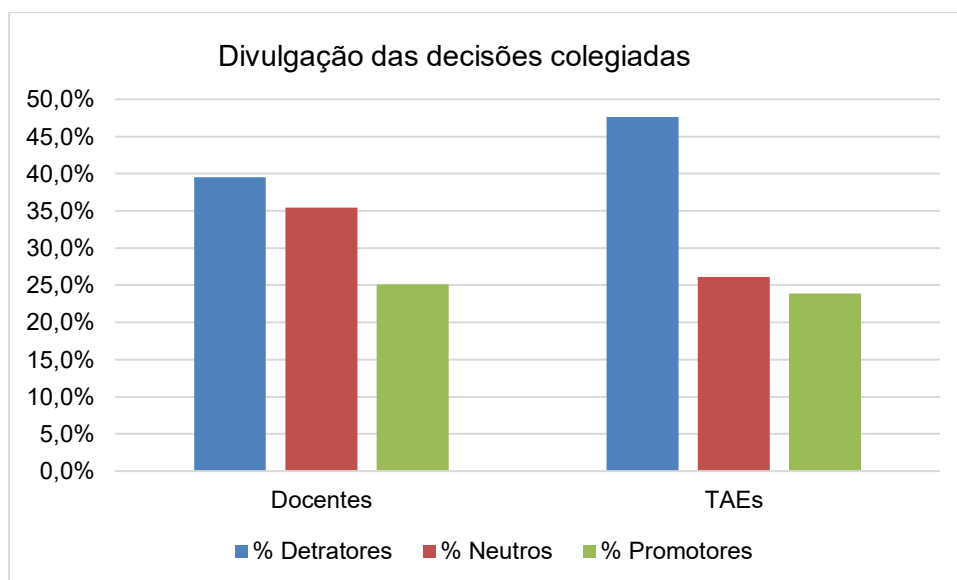
O percentual de respondentes que declararam não conhecer ou não saber avaliar a divulgação das informações é muito baixo em ambas as categorias — 3,0% entre docentes e 2,0% entre TAEs — o que indica que as informações chegam ao

público-alvo. Assim, o principal desafio parece não ser a ausência de divulgação, mas sim aspectos relacionados à clareza, organização, canais utilizados e tempestividade das informações.

Comparativamente, observa-se uma diferença de 10,6 pontos percentuais no NPS entre docentes e TAEs, evidenciando que os docentes são mais críticos em relação à forma como as oportunidades de aperfeiçoamento são comunicadas. Entre as possíveis causas para essa insatisfação estão a fragmentação das informações em múltiplos canais, a divulgação com pouca antecedência, a linguagem excessivamente técnica e a ausência de um calendário unificado de oportunidades.

Os resultados sugerem a necessidade de aperfeiçoar a comunicação institucional, especialmente no que se refere à organização e antecipação das informações, ao uso de canais mais adequados e à padronização das mensagens divulgadas. Tais medidas podem contribuir para reduzir a insatisfação e ampliar a percepção positiva sobre a divulgação das oportunidades de desenvolvimento e aperfeiçoamento na instituição.

Gráfico 50 – Avaliação da Divulgação das decisões colegiadas



Fonte: CPA 2025

Os dados indicam uma avaliação crítica da divulgação das decisões colegiadas tanto por docentes quanto por técnicos-administrativos em educação (TAEs). Entre os docentes, o NPS é de -14,4, situando a avaliação na Zona de Crise, com 39,5% de

detratores, 35,4% de neutros e 25,1% de promotores. Isso significa que quase quatro em cada dez docentes demonstram insatisfação com a forma como essas decisões são comunicadas, enquanto apenas um quarto apresenta avaliação claramente positiva.

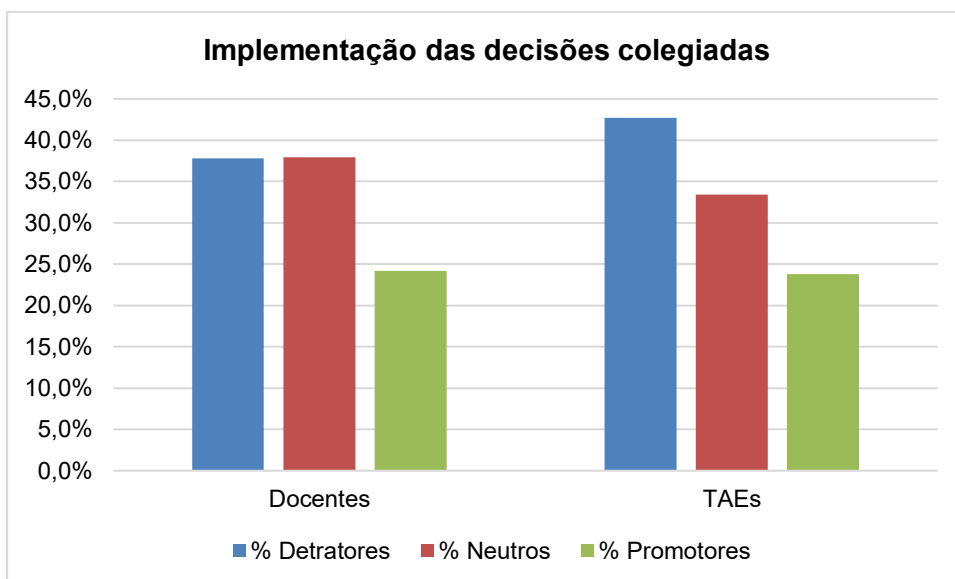
A situação é ainda mais preocupante entre os TAEs, cujo NPS de -23,7 também os coloca na Zona de Crise, em um patamar considerado mais grave. Nesse grupo, 47,6% são detratores, 26,1% neutros e apenas 23,9% promotores, indicando que quase metade dos respondentes está insatisfeita com a divulgação das decisões colegiadas.

O percentual de NS/NA é baixo em ambas as categorias (3,0% entre docentes e 6,1% entre TAEs), o que demonstra que a maioria tem conhecimento de que as decisões existem e são divulgadas. Assim, o problema parece não estar na ausência de comunicação, mas na qualidade, clareza, tempestividade ou relevância das informações compartilhadas.

Os resultados sugerem que a comunicação institucional sobre decisões colegiadas apresenta fragilidades significativas, especialmente para os TAEs, que demonstram um nível de insatisfação mais elevado. Isso pode indicar dificuldades relacionadas aos canais utilizados, à linguagem excessivamente técnica, à divulgação tardia das decisões ou à percepção de baixa transparência no processo comunicacional. Fortalecer a clareza das informações, ampliar os canais de acesso e tornar mais acessível o conteúdo das decisões pode contribuir para melhorar a percepção da comunidade acadêmica sobre esse processo.

Voz da comunidade: "É preciso discutir mais e dar transparência ao orçamento da Universidade." (Docente)

Gráfico 51 – Avaliação da Implementação das decisões colegiadas



Fonte: CPA 2025

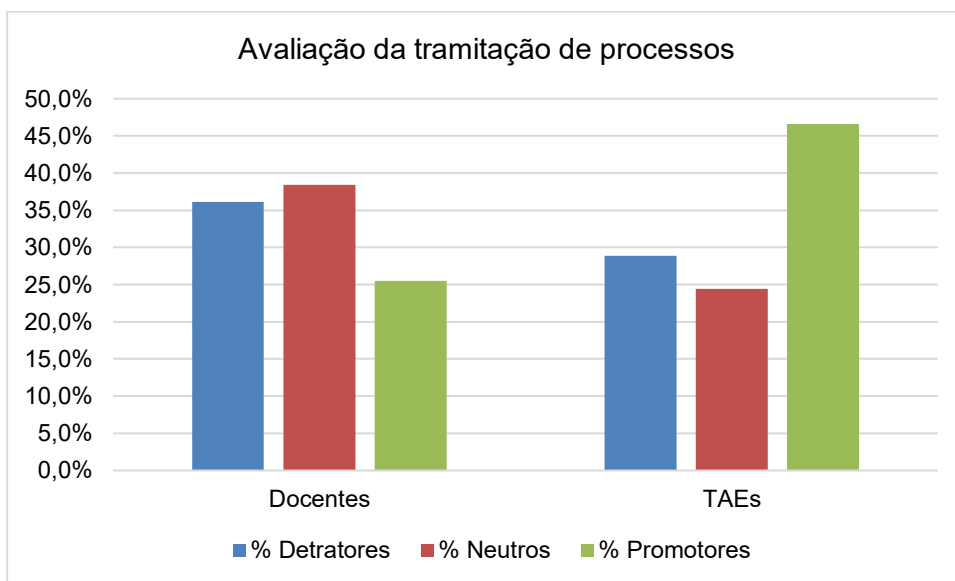
Os resultados indicam uma avaliação negativa da implementação das decisões colegiadas tanto entre docentes quanto entre técnicos-administrativos em educação (TAEs). Entre os docentes, o NPS é de -13,6, posicionando a avaliação na Zona de Crise, com 37,8% de detratores, 37,9% de neutros e 24,2% de promotores. Esse cenário revela que quase quatro em cada dez docentes estão insatisfeitos com a efetivação das decisões, enquanto os neutros constituem o maior grupo, indicando potencial de melhoria caso haja avanços na execução das deliberações institucionais.

Entre os TAEs, o quadro é ainda mais crítico. O NPS de -18,9 também os coloca na Zona de Crise, em nível mais grave, com 42,7% de detratores, 33,4% de neutros e apenas 23,8% de promotores. Isso demonstra que mais de quatro em cada dez TAEs percebem de forma negativa a implementação das decisões, sugerindo forte insatisfação com a efetividade das deliberações institucionais.

Outro dado relevante é o percentual de NS/NA, que é baixo entre docentes (4,0%), mas moderado entre TAEs (14,3%), indicando que parte desse grupo não percebe ou não tem clareza sobre a implementação das decisões. De modo geral, os resultados sugerem que a comunidade acadêmica identifica fragilidades tanto na execução quanto no acompanhamento das decisões colegiadas, possivelmente relacionadas à demora na implementação, à falta de comunicação sobre o andamento das ações ou à percepção de que algumas deliberações não se concretizam na prática. Esses aspectos apontam para a necessidade de maior transparência,

acompanhamento sistemático e comunicação institucional sobre o processo de implementação das decisões.

Gráfico 52 – Avaliação da tramitação de processos



Fonte: CPA 2025

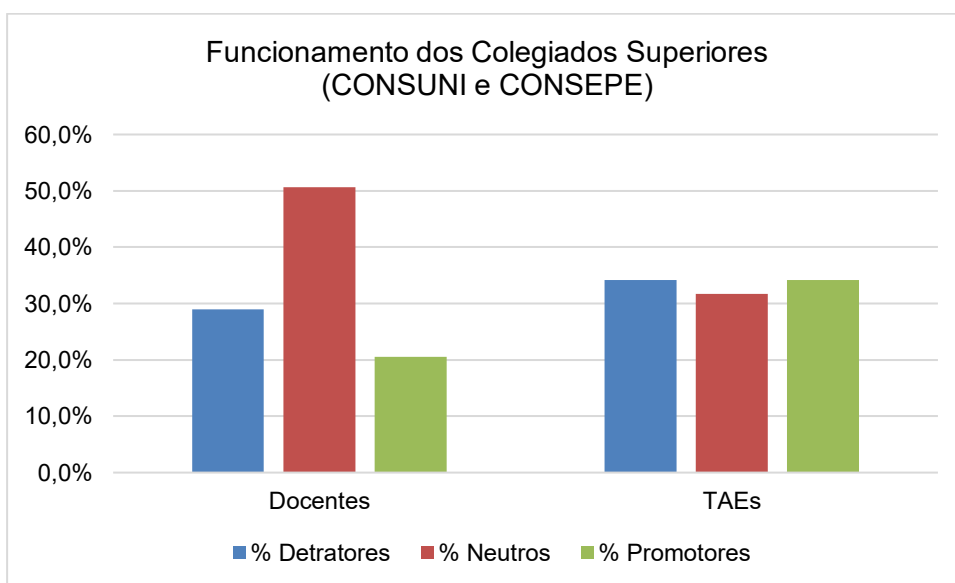
Os dados revelam percepções distintas entre docentes e técnicos-administrativos em educação (TAEs) em relação à tramitação de processos na instituição. Entre os docentes, o NPS de -10,6 situa a avaliação na Zona de Crise, com 36,1% de detratores, 38,4% de neutros e 25,5% de promotores. Esse resultado indica que mais de um terço dos docentes demonstra insatisfação com a tramitação, possivelmente associada à percepção de demora nos processos, burocracia excessiva e falta de transparência sobre o andamento das solicitações. Ao mesmo tempo, o elevado percentual de neutros sugere um grupo significativo que pode ser convertido em avaliações mais positivas caso haja melhorias na agilidade e na comunicação sobre os processos.

Entre os TAEs, a avaliação é significativamente mais positiva. O NPS de 17,7 posiciona o grupo na Zona de Aperfeiçoamento, com 46,6% de promotores, 24,4% de neutros e 28,9% de detratores. Quase metade dos respondentes avalia positivamente a tramitação de processos, sendo esta a melhor avaliação registrada pelos TAEs entre as políticas analisadas. Esse resultado pode estar relacionado ao fato de que os TAEs

atuam diretamente na gestão e acompanhamento dos processos, possuindo maior familiaridade com os sistemas e procedimentos institucionais.

A diferença entre as duas categorias é expressiva, com 28,3 pontos percentuais de NPS, indicando que a experiência de quem opera os processos é mais positiva do que a de quem depende deles como usuário. De modo geral, os resultados sugerem a necessidade de aprimorar a transparência, a comunicação e o acompanhamento dos processos para os docentes, ao mesmo tempo em que se mantêm e fortalecem as práticas que já contribuem para a avaliação positiva entre os TAEs

Gráfico 53 – Avaliação do Funcionamento dos Colegiados Superiores (CONSEPE e CONSUNI)



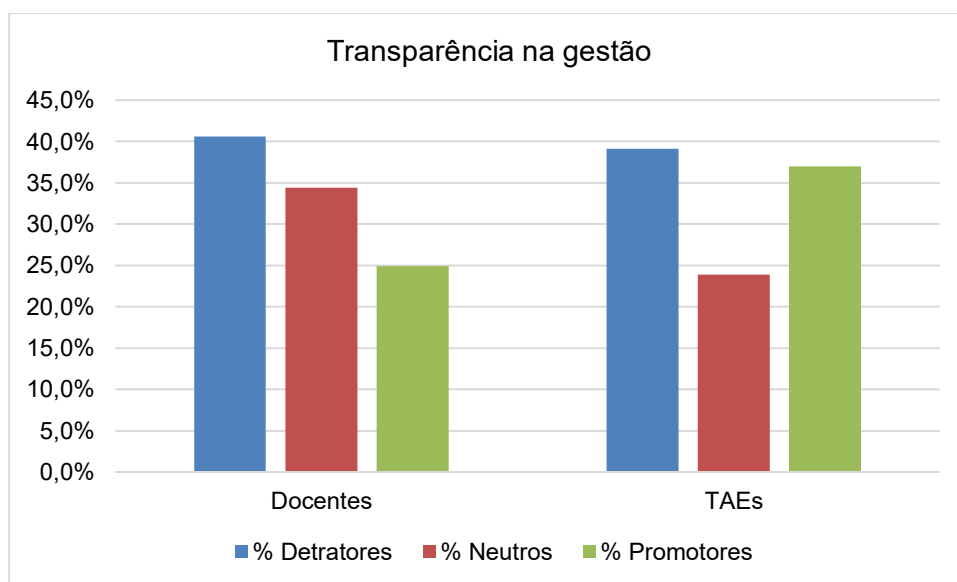
Fonte: CPA 2025

Os resultados indicam percepções moderadamente críticas sobre o funcionamento dos Colegiados Superiores entre docentes e técnicos-administrativos em educação (TAEs). Entre os docentes, o NPS de -8,5 posiciona a avaliação na Zona de Crise, com 29,0% de detratores, 50,6% de neutros e 20,5% de promotores. O dado mais expressivo é o elevado percentual de neutros, que ultrapassa metade dos respondentes, sugerindo que muitos docentes não possuem uma avaliação consolidada sobre o funcionamento desses colegiados ou não percebem diretamente seus efeitos no cotidiano institucional.

Entre os TAEs, o NPS é 0,0, situando a avaliação exatamente no limite entre a Zona de Crise e a Zona de Aperfeiçoamento, com 34,2% de detratores, 31,7% de neutros e 34,2% de promotores. Esse equilíbrio indica uma percepção dividida, com avaliações positivas e negativas em proporções semelhantes.

Outro aspecto relevante é o percentual relativamente alto de NS/NA (16% em ambas as categorias), indicando que cerca de um em cada seis respondentes não conhece ou não se sente apto a avaliar o funcionamento dos colegiados. De modo geral, os resultados sugerem distanciamento da comunidade acadêmica em relação a essas instâncias decisórias, apontando para a necessidade de ampliar a divulgação, transparência e compreensão do papel dos colegiados superiores na governança institucional.

Gráfico 54 – Avaliação transparência na gestão



Fonte: CPA 2025

Os dados indicam uma avaliação crítica da transparência na gestão institucional tanto por docentes quanto por técnicos-administrativos em educação (TAEs). Entre os docentes, o NPS de -15,7 posiciona a avaliação na Zona de Crise, com 40,6% de detratores, 34,4% de neutros e 24,9% de promotores. Esse resultado mostra que quatro em cada dez docentes estão insatisfeitos com o nível de transparência na gestão, sugerindo percepções relacionadas à dificuldade de acesso

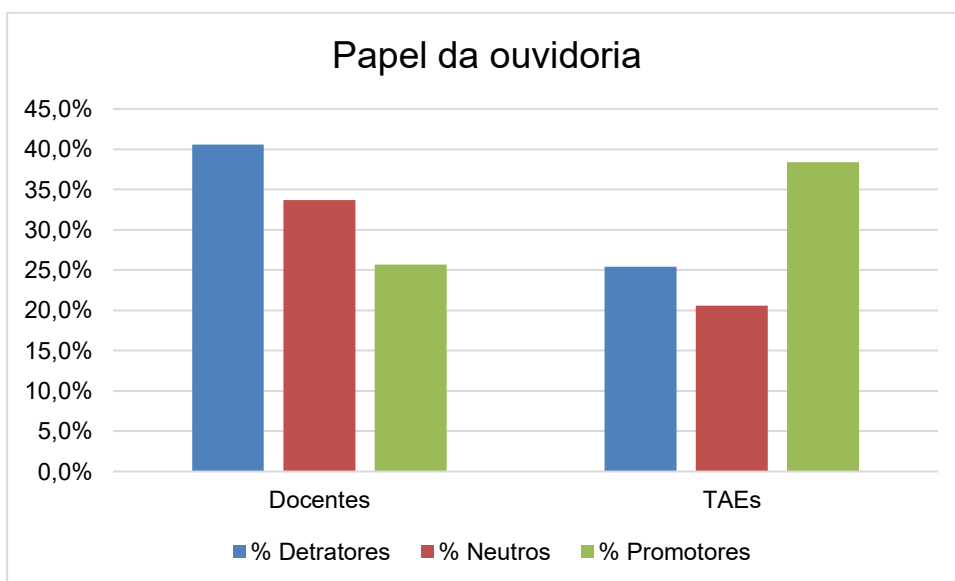
a informações, à pouca clareza na comunicação de decisões ou à ausência de prestação de contas mais sistemática.

Entre os TAEs, o NPS de -2,1 também situa a avaliação na Zona de Crise, porém muito próximo do limite para a Zona de Aperfeiçoamento. Nesse grupo, 39,1% são detratores, 23,9% neutros e 37,0% promotores, revelando uma percepção mais equilibrada entre avaliações positivas e negativas. Apesar disso, o percentual de insatisfação ainda é elevado.

O baixo percentual de NS/NA em ambas as categorias indica que a maioria dos respondentes conhece ou se sente apta a avaliar o tema, o que reforça a relevância da transparência como aspecto sensível da gestão institucional. De modo geral, os resultados sugerem a necessidade de fortalecer os mecanismos de acesso à informação, ampliar a clareza na comunicação das decisões e intensificar práticas de prestação de contas, a fim de melhorar a percepção da comunidade acadêmica sobre a transparência administrativa.

Voz da comunidade: "Há necessidade de maior participação dos docentes com relação à aplicação dos recursos dos campi e centros." (Docentes)

Gráfico 55 – Avaliação do papel da ouvidoria



Fonte: CPA 2025

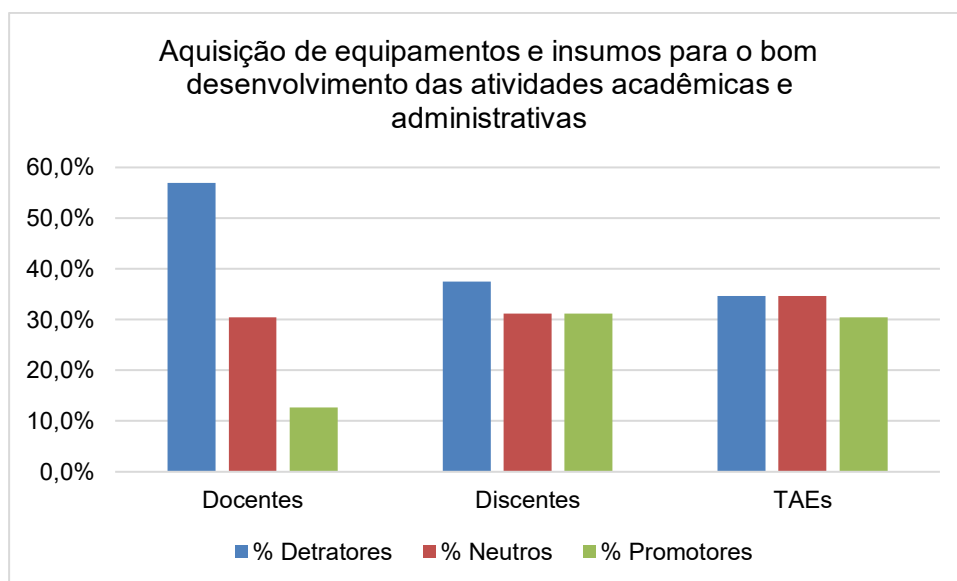
Os resultados evidenciam percepções distintas entre docentes e técnicos-administrativos em educação (TAEs) sobre o papel da Ouvidoria na instituição. Entre os docentes, o NPS de -14,9 situa a avaliação na Zona de Crise, com 40,6% de detratores, 33,7% de neutros e 25,7% de promotores. Esse cenário indica que quatro em cada dez docentes demonstram insatisfação com a atuação da Ouvidoria, sugerindo percepções relacionadas à baixa resolutividade das demandas, falta de retorno ou desconhecimento sobre sua efetiva função.

Entre os TAEs, a avaliação é mais positiva. O NPS de 13,0 posiciona o grupo na Zona de Aperfeiçoamento, com 38,4% de promotores, 20,6% de neutros e 25,4% de detratores, configurando a segunda melhor avaliação entre as políticas analisadas para essa categoria. Esse resultado indica que, entre os TAEs que conhecem ou utilizam a Ouvidoria, há uma tendência mais favorável à sua atuação.

Um aspecto preocupante é o elevado percentual de NS/NA, com 25,2% entre docentes e 20,4% entre TAEs, indicando que uma parcela significativa da comunidade não conhece ou não sabe avaliar o papel da Ouvidoria. De modo geral, os dados sugerem a necessidade de ampliar a divulgação sobre a função da Ouvidoria, fortalecer sua visibilidade institucional e garantir maior retorno e transparência no tratamento das demandas, de modo a melhorar a percepção da comunidade acadêmica sobre esse importante canal de participação e controle institucional.

Voz da comunidade: "Por exemplo: se tomarmos como exemplo a ouvidoria/CPPD/CPA, tenho dúvidas sobre o que esse setor tem como diretriz/atividade para que as relações universidade-comunidade de fato proporcionem ajustamentos éticos e respeitosos? E não como um setor que recolhe as reclamações/denúncias (no caso da ouvidoria) e aí seguem um trâmite administrativo. O que é elogiado, como chega a nós da UFNT, como nos reconhece e nos estimula a prosseguir? E como chega a comunidade que atendemos – a cidade – os discentes? O que é reclamado/denunciado, como é avaliado a pertinência, como tais situações são geridas? é dado oportunidade de escuta ativa, mediação e gestão do conflito OU é instaurado uma sistemática administrativa? O que tal(is) reclamações contribuem para melhoria da minimização de ocorrências futuras?" (Docente)

Gráfico 56 – Avaliação da Aquisição de equipamentos e insumos para o bom desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas



Fonte: CPA 2025

Os resultados indicam avaliação negativa generalizada quanto à aquisição de equipamentos e insumos na instituição, com todas as categorias situadas na Zona de Crise. Entre os docentes, o cenário é particularmente crítico: o NPS de -44,2 representa um dos piores indicadores de toda a pesquisa, com 56,9% de detratores, 30,5% de neutros e apenas 12,7% de promotores. Isso significa que mais da metade dos docentes está insatisfeita, sugerindo dificuldades relacionadas à falta de equipamentos, obsolescência de recursos, demora nos processos de aquisição ou insuficiência de insumos para atividades de ensino e pesquisa.

Entre os discentes, o NPS de -6,3 também posiciona a avaliação na Zona de Crise, com 37,5% de detratores, 31,2% de neutros e 31,2% de promotores. O resultado revela uma percepção relativamente equilibrada entre avaliações positivas e negativas, mas ainda marcada por insatisfação significativa, possivelmente associada à infraestrutura de laboratórios e à disponibilidade de materiais para atividades práticas.

No caso dos técnicos-administrativos em educação (TAEs), o NPS de -4,3 também indica avaliação crítica, embora próxima do limite de superação da crise. O grupo apresenta 34,7% de detratores, 34,7% de neutros e 30,4% de promotores,

sugerindo que parte relevante dos servidores percebe limitações na disponibilidade de equipamentos e insumos necessários às atividades administrativas.

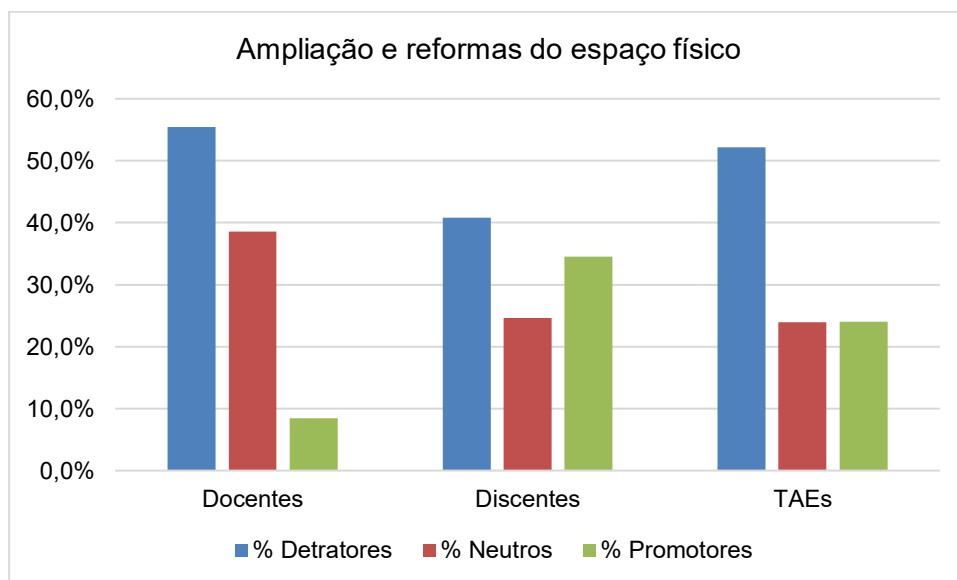
De modo geral, os resultados apontam para fragilidades estruturais na aquisição e disponibilização de equipamentos e materiais, com impacto mais intenso na percepção dos docentes, que dependem diretamente desses recursos para o desenvolvimento das atividades de ensino e pesquisa. Esses dados indicam a necessidade de planejamento mais sistemático das aquisições, maior agilidade nos processos de compra e melhor distribuição dos recursos, a fim de atender às demandas da comunidade acadêmica.

Voz da comunidade: "Entendo que para o desenvolvimento da UFNT seja de suma importância o fortalecimento da pesquisa e desenvolvimento científico. Isto só se dá mediante maior atenção e investimento na infraestrutura científica, a qual envolve equipamentos modernos e os insumos necessários aos projetos de pesquisa."
(Discente)

"Gostaria de registrar que o desenvolvimento das atividades docentes no CCA durante o semestre 2025.2 enfrentou severas limitações devido a questões de infraestrutura críticas. As disciplinas sob minha responsabilidade, Técnicas Experimentais e Introdução à Informática, possuem natureza essencialmente prática e dependem do uso contínuo de computadores e softwares estatísticos. No entanto, a instabilidade recorrente no fornecimento de energia elétrica e a intermitência da conexão com a internet inviabilizaram a execução de diversas aulas práticas. Somado a isso, o Laboratório de Informática (Labin) carece de ferramentas básicas, como o Pacote Office, essenciais para a redação acadêmica e análise de dados." (Docente)

"É necessário, urgentemente, renovação da frota de veículos. Grande parte dos problemas é atravessada pela questão de limites orçamentários, o que limita as potencialidades das ações no âmbito da pesquisa, ensino, extensão e inovação."
(Docente)

Gráfico 57 – Avaliação da Ampliação e reformas do espaço físico



Fonte: CPA 2025

Os resultados indicam avaliação extremamente crítica da infraestrutura física da instituição, com todas as categorias situadas na Zona de Crise. Entre os docentes, o NPS de -47,0 representa o pior indicador de toda a pesquisa, com 55,4% de detratores, 38,6% de neutros e apenas 8,4% de promotores. Esse cenário revela que mais da metade dos docentes está insatisfeita com as condições dos espaços físicos, o que pode refletir problemas relacionados à qualidade das salas de aula, laboratórios inadequados, precariedade de gabinetes e insuficiência de reformas ou melhorias estruturais.

Entre os técnicos-administrativos em educação (TAEs), o quadro também é bastante preocupante. O NPS de -28,2 indica Zona de Crise em nível gravíssimo, com 52,2% de detratores, 23,9% de neutros e 24,0% de promotores, evidenciando que mais da metade dos servidores administrativos avalia negativamente as condições dos espaços de trabalho, possivelmente em razão de ambientes inadequados, falta de manutenção ou limitações estruturais nos setores administrativos.

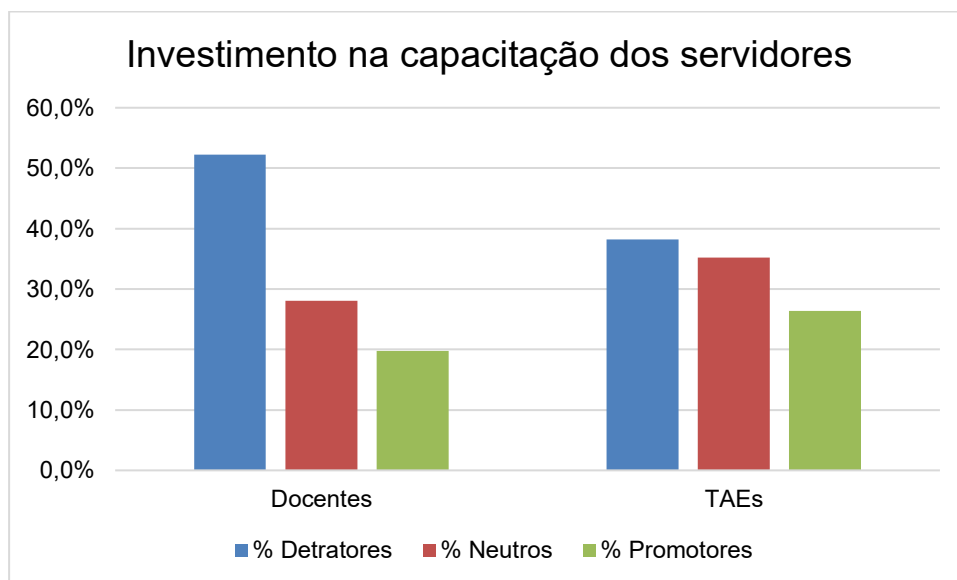
No caso dos discentes, o NPS de -6,3 também situa a avaliação na Zona de Crise, embora em nível menos severo. O grupo apresenta 40,8% de detratores, 24,6% de neutros e 34,5% de promotores, indicando percepções divididas, mas ainda

marcadas por insatisfação significativa, possivelmente associada ao conforto das salas de aula, condições de banheiros, espaços de convivência e acessibilidade.

O baixo percentual de NS/NA em todas as categorias indica que a realidade dos espaços físicos é amplamente conhecida e vivenciada pela comunidade acadêmica. De modo geral, os dados sugerem a existência de fragilidades estruturais relevantes na infraestrutura institucional, apontando para a necessidade de investimentos em reformas, ampliação de espaços, manutenção contínua e planejamento de infraestrutura, a fim de melhorar as condições de ensino, trabalho e convivência na universidade.

Voz da comunidade: "Seria satisfatório a criação de uma sala de descanso para os alunos que moram fora, e até mesmo para os demais que chegam antes do horário das aulas." (docente)

Gráfico 58 – Avaliação da Investimento na capacitação dos servidores



Fonte: CPA 2025

Os resultados evidenciam uma avaliação negativa das políticas de investimento na capacitação e desenvolvimento de servidores, com docentes e técnicos-administrativos situados na Zona de Crise. Entre os docentes, o NPS de -32,4 indica uma situação gravíssima, sendo o grupo com maior nível de insatisfação. Nesse

segmento, 52,2% dos respondentes são detratores, 28,1% neutros e apenas 19,8% promotores, demonstrando que mais da metade dos docentes avalia negativamente os investimentos institucionais em capacitação.

A análise da distribuição das notas entre docentes mostra maior concentração nas notas 7 (15,2%), 5 (12,1%) e 8 (12,1%), o que revela uma percepção predominantemente crítica ou moderadamente insatisfeita. O baixo percentual de promotores indica que apenas uma parcela reduzida percebe avanços ou investimentos suficientes na área de desenvolvimento profissional. Essa insatisfação pode estar associada a fatores como escassez de oportunidades de capacitação, dificuldades para participação em eventos acadêmicos, limitações orçamentárias, burocracia para afastamentos e licenças para qualificação, além da possível percepção de que a instituição investe pouco no desenvolvimento docente.

Entre os técnicos-administrativos em educação (TAEs), o NPS de -11,8 também situa a avaliação na Zona de Crise, embora em nível menos severo que entre os docentes. Nesse grupo, 38,2% são detratores, 35,2% neutros e 26,4% promotores, revelando um cenário de avaliação igualmente crítica, mas com maior dispersão de opiniões. As notas mais frequentes entre os TAEs foram 6, 7, 8 e 10, todas com 12,2%, indicando uma distribuição relativamente equilibrada das avaliações.

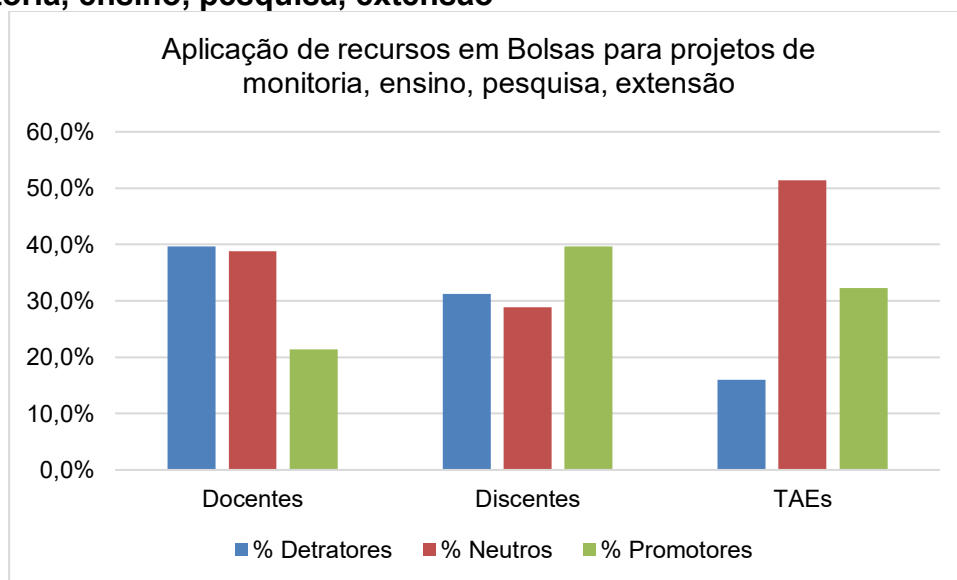
Um aspecto particularmente relevante é o elevado percentual de respostas NS/NA entre os TAEs (30,6%), significativamente superior ao observado entre docentes (3,0%). Esse dado sugere que quase um terço dos técnicos-administrativos não consegue avaliar a política de investimento em capacitação, o que pode indicar desconhecimento sobre as oportunidades existentes, falta de divulgação das ações institucionais ou percepção de que tais políticas não contemplam esse segmento de forma efetiva.

Quando comparado com outros indicadores relacionados às políticas de aperfeiçoamento institucional, o investimento na capacitação apresenta a pior avaliação entre todos os itens analisados. Observa-se, inclusive, uma queda expressiva na percepção dos docentes, que em outros indicadores apresentavam avaliação moderada ou positiva, mas neste caso registram um NPS significativamente mais negativo. Esse resultado reforça a percepção de que, embora existam políticas formais de desenvolvimento e aperfeiçoamento, os investimentos concretos em

capacitação não são percebidos pela comunidade acadêmica como suficientes ou efetivos.

Os dados apontam para a necessidade de fortalecimento das políticas institucionais de capacitação, com maior planejamento, transparência e ampliação das oportunidades de desenvolvimento profissional. Entre as possíveis medidas destacam-se a criação de programas estruturados de capacitação para docentes e TAEs, a simplificação dos processos de autorização e afastamento para qualificação, a ampliação dos recursos destinados à participação em cursos e eventos, e o fortalecimento das estratégias de divulgação das oportunidades existentes. Tais ações podem contribuir para reduzir os níveis de insatisfação e ampliar a percepção positiva da comunidade acadêmica em relação aos investimentos institucionais no desenvolvimento de seus servidores.

Gráfico 59 – Avaliação da aplicação de recursos em Bolsas para projetos de monitoria, ensino, pesquisa, extensão



Fonte: CPA 2025

Os resultados referentes à avaliação aplicação de recursos em das bolsas destinadas a projetos acadêmicos revelam percepções distintas entre os diferentes segmentos da comunidade universitária. Entre os docentes, o indicador apresenta NPS de -18,3, situando essa categoria na Zona de Crise. Nesse grupo, 39,7% dos respondentes são detratores, 38,8% neutros e apenas 21,4% promotores, o que

demonstra um nível significativo de insatisfação. Apesar de a nota 8 (26,3%) ser a mais frequente, indicando que parte dos docentes reconhece aspectos positivos na política, a presença de quase quatro em cada dez avaliadores na posição de detratores sugere críticas relevantes. Essa percepção pode estar relacionada a fatores como número insuficiente de bolsas para atender à demanda dos projetos, dificuldades de acesso aos editais, valores considerados defasados, burocracia nos processos de implementação e percepção de critérios de distribuição pouco transparentes.

Entre os discentes, a avaliação é mais favorável, com NPS de 8,5, posicionando essa categoria na Zona de Aperfeiçoamento. Nesse grupo, 39,7% são promotores, 28,9% neutros e 31,2% detratores, o que revela uma percepção relativamente equilibrada, porém com predominância de avaliações positivas. A nota 10 (22,3%) aparece como a mais frequente, seguida pela nota 8 (14,6%), indicando que uma parcela significativa dos estudantes reconhece a importância das bolsas para sua formação acadêmica. Ainda assim, a presença de três em cada dez discentes insatisfeitos pode indicar desafios relacionados à quantidade limitada de bolsas disponíveis, critérios de seleção percebidos como pouco claros ou eventuais atrasos no pagamento.

No caso dos técnicos-administrativos em educação (TAEs), o resultado também é positivo, com NPS de 16,3, igualmente na Zona de Aperfeiçoamento. Entretanto, observa-se uma forte concentração de respostas na faixa neutra: 51,4% dos respondentes classificaram-se como neutros, enquanto 32,3% são promotores e 16,0% detratores. A nota 7 (20,4%) foi a mais frequente. Esse padrão indica que muitos TAEs não possuem percepção direta sobre essa política, o que é reforçado pelo alto percentual de respostas NS/NA (24,5%). Tal resultado é esperado, considerando que as bolsas são majoritariamente direcionadas aos estudantes e vinculadas às atividades acadêmicas orientadas por docentes.

A análise do percentual de NS/NA confirma que o conhecimento sobre essa política é bastante amplo entre os docentes (1,0%), enquanto entre os discentes (8,7%) ainda há um nível moderado de desconhecimento sobre as oportunidades disponíveis. Entre os TAEs, o percentual elevado de 24,5% indica que muitos não se

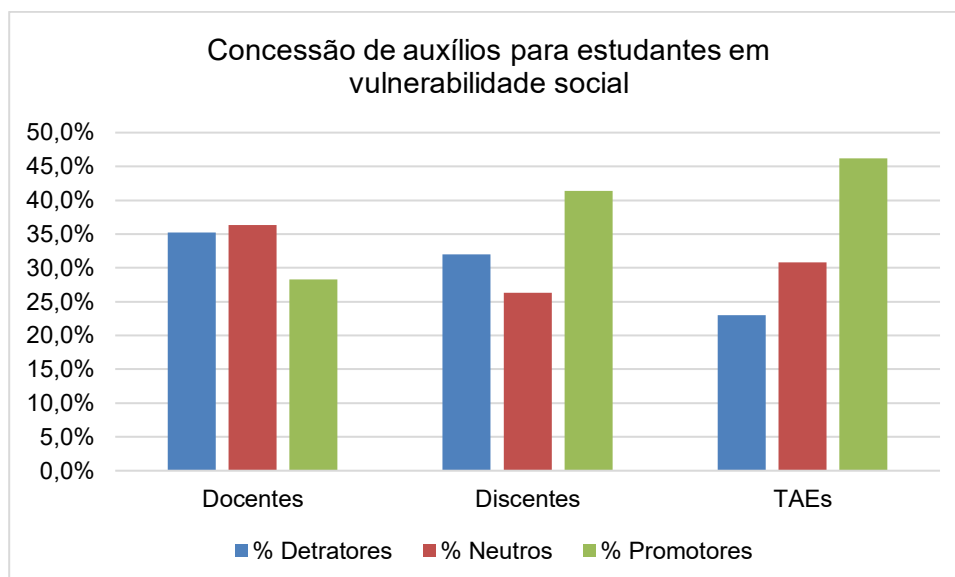
sentem diretamente contemplados ou não possuem informações suficientes para avaliar a política.

Quando comparados a outros tipos de bolsas, observa-se que os discentes avaliam melhor as bolsas vinculadas a projetos acadêmicos do que as bolsas assistenciais, sugerindo que as primeiras podem estar mais consolidadas ou melhor estruturadas na instituição. Por outro lado, os docentes demonstram maior criticidade, possivelmente por atuarem diretamente na orientação de projetos e enfrentarem as limitações da política no cotidiano acadêmico.

De modo geral, os dados indicam que a política de bolsas para projetos possui potencial positivo, especialmente na percepção dos estudantes, mas ainda apresenta desafios importantes, sobretudo na avaliação dos docentes. Nesse sentido, recomenda-se ampliar a oferta de bolsas, garantir maior transparência nos critérios de seleção, simplificar os processos administrativos e fortalecer a divulgação das oportunidades. Essas medidas podem contribuir para reduzir os níveis de insatisfação e ampliar o impacto positivo das bolsas no desenvolvimento das atividades acadêmicas e na formação dos estudantes.

Voz da comunidade: "Gostaria de destacar duas críticas construtivas: i. A UFNT deve realizar a divisão de bolsas para projetos de extensão/pesquisa de forma mais democrática entre o Centro de Araguaína e Tocantinópolis, pois na maioria das vezes o segundo centro é mais prejudicado; ii. A assistência estudantil deveria melhorar na organização para lançamento dos editais para auxílios." (Discente)

Gráfico 60 – Avaliação da aplicação de recursos em Concessão de auxílios para estudantes em vulnerabilidade social



Fonte: CPA 2025

Os resultados indicam percepções distintas entre as categorias em relação aos auxílios destinados a estudantes em situação de vulnerabilidade. Os docentes apresentam NPS de -6,9, situando-se na Zona de Crise, com 35,2% de detratores, 36,3% de neutros e 28,3% de promotores. Esse cenário revela que mais de um terço do grupo demonstra insatisfação, possivelmente relacionada à percepção de insuficiência dos auxílios ou a dúvidas quanto aos critérios de concessão e à efetividade da política de apoio aos estudantes.

Entre os discentes, a avaliação é mais positiva, com NPS de 9,4, posicionando essa categoria na Zona de Aperfeiçoamento. Nesse grupo, 41,4% são promotores, indicando reconhecimento da importância dos auxílios para a permanência estudantil, embora 32,0% ainda se posicionem como detratores, o que pode refletir limitações como número insuficiente de benefícios, valores considerados baixos ou dificuldades de acesso.

Os técnicos-administrativos em educação (TAEs) apresentam a melhor avaliação, com NPS de 23,2, também na Zona de Aperfeiçoamento. Quase metade dos respondentes (46,2%) são promotores e 23,0% detratores, indicando percepção majoritariamente positiva da política. Entretanto, o percentual de NS/NA é relativamente elevado, especialmente entre TAEs e discentes, o que sugere a necessidade de ampliar a divulgação das informações sobre os auxílios.

De modo geral, os dados indicam que a política de auxílios é reconhecida de forma mais positiva por discentes e TAEs, enquanto os docentes demonstram maior criticidade, apontando para a necessidade de aprimorar a comunicação, a transparência e a abrangência dessa política de apoio à permanência estudantil.

5. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES GERAIS

A avaliação institucional da UFNT revelou um cenário complexo, que exige leitura atenta e ação estratégica por parte da gestão. Os resultados aqui apresentados oferecem um diagnóstico detalhado das percepções de docentes, discentes, técnico-administrativos, egressos e comunidade externa, permitindo identificar tanto os avanços conquistados quanto as fragilidades que demandam atenção prioritária.

Entre os aspectos mais bem avaliados, destacam-se o atendimento das coordenações de curso (NPS 26,4 entre discentes), a tramitação de processos para TAEs (NPS 17,7) e a avaliação da CPPD (NPS 5,6 entre docentes), ainda que situados na Zona de Aperfeiçoamento. A percepção dos discentes sobre as políticas de pesquisa (NPS 36,5) e ensino (NPS 28,1) também merece registro como indicadores favoráveis. No âmbito da comunicação, identificou-se que o e-mail institucional segue como canal preferencial de servidores, enquanto o Instagram é a principal ferramenta de informação para os estudantes, sugerindo caminhos para a otimização da comunicação institucional.

Contudo, a maioria dos indicadores situa-se na Zona de Crise, evidenciando fragilidades que comprometem a efetividade da atuação institucional. As políticas de inovação configuraram-se como o ponto mais crítico da avaliação, com NPS negativos expressivos entre docentes (-35,7), TAEs (-31,8) e egressos (-26,5), além de 70% dos discentes declararem não se aplicar a essa dimensão. A infraestrutura física também recebeu avaliações severas, com destaque para a insatisfação docente com ampliação e reformas (NPS -47,0) e aquisição de equipamentos (NPS -44,2).

No campo da gestão e transparência, os resultados são preocupantes: o relacionamento com órgãos externos alcançou NPS -60 entre a comunidade externa e -41,7 entre egressos; a divulgação das decisões colegiadas foi avaliada com NPS -23,7 pelos TAEs; e a transparência na gestão recebeu NPS -15,7 dos docentes. Esses números indicam uma percepção generalizada de distanciamento entre a universidade e a sociedade, bem como de opacidade nos processos decisórios.

O perfil dos participantes da avaliação revelou desigualdades que merecem reflexão. Enquanto o corpo discente é majoritariamente feminino (61,7%) e autodeclarado pardo (55,1%), a docência ainda apresenta maioria branca (53,5%), sugerindo que as políticas de ações afirmativas têm impactado o acesso, mas ainda não se consolidaram na composição do corpo docente. A presença de indígenas (4,5%) e quilombolas (2,4%) entre os discentes é um avanço, mas ainda incipiente.

Os serviços de apoio, atividades meio da universidade, apresentaram desempenhos variados. A Secretaria Acadêmica (NPS 9,6) e a DAEP (NPS 14,0) situam-se na Zona de Aperfeiçoamento, enquanto o Atendimento Psicossocial (NPS 6,0) e a Ouvidoria entre docentes (NPS -14,9) demandam atenção. O alto índice de desconhecimento sobre a Ouvidoria (25,2% entre docentes) e sobre o funcionamento dos colegiados superiores (16,2% em ambas as categorias) aponta para a necessidade de fortalecer a comunicação institucional.

No que tange ao impacto social, a avaliação da contribuição da UFNT para o desenvolvimento local, regional, estadual e nacional revelou NPS 0 entre a comunidade externa, com 60% dos respondentes na zona neutra. As ações de extensão direcionadas à comunidade externa obtiveram NPS -20, com 40% de detratores. Esses dados indicam que a universidade ainda não é percebida como ator central no desenvolvimento do território em que se insere, fragilidade que compromete sua própria razão de ser enquanto instituição pública.

Recomendações estratégicas: diante do cenário apresentado, recomenda-se à gestão da UFNT:

1. **Priorizar a melhoria da infraestrutura física e de equipamentos**, especialmente nos campi, com plano de ação, cronograma e comunicação transparente.
2. **Estruturar uma política de inovação consistente**, com divulgação ampla, integração com a graduação e incentivos para docentes e TAEs.
3. **Fortalecer a transparência e a comunicação institucional**, com divulgação sistemática de decisões colegiadas, resultados e prestação de contas.
4. **Ampliar o diálogo com a comunidade externa**, consolidando ações de extensão, consultorias e parcerias com órgãos públicos e privados.
5. **Modernizar os processos de admissão e matrícula**, com editais mais claros, divulgação ampla e simplificação dos fluxos digitais.
6. **Fortalecer os serviços de apoio** (Ouvidoria, Atendimento Psicossocial, DAEP), com ações de divulgação e melhoria contínua.
7. **Implementar programa de acompanhamento de egressos**, para manter vínculo, conhecer sua inserção profissional e fortalecer a imagem institucional.
8. **Promover ações afirmativas para a docência**, com vistas a reduzir as desigualdades raciais e de gênero no corpo de professores.

Os resultados desta avaliação constituem um marco importante para a UFNT, ao oferecer um diagnóstico abrangente de sua trajetória. A universidade tem diante de si o

desafio de consolidar sua identidade institucional, superar os gargalos identificados e construir uma relação mais sólida com a sociedade. A melhoria contínua, orientada por dados e pela participação efetiva da comunidade, será determinante para que a UFNT cumpra sua missão de promover o desenvolvimento sustentável do Norte do Tocantins, com excelência acadêmica, compromisso social e gestão transparente.

6. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Jadeilton de. **Net Promoter Score**: Ferramenta de apoio às decisões estratégicas de marketing de serviços. DSpace UEPB. p. 1-21. 2014. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/3545/1/PDF%20-%20Jadeilton%20de%20Almeida.pdf>>. Acesso: 19/09/2024

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Nota Técnica nº 14/2014 – CGACGIES/DAES/INEP/MEC**. Instrumento de Avaliação Institucional Externa do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Brasília, DF, 2014. Disponível em: <<https://abmes.org.br/documentos/detalhe/294/nota-tecnica-n-14-2014-%E2%80%93-cgacgies-daes-inep-mec>>. Acesso em: 08/02/2025.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065/2014**. Brasília, DF, 2014. Disponível em: <https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/nota_tecnica/2014/nota_tecnica_n65_roteiro_relatorio_de_autoavaliacao_institucional.pdf>. Acesso em: 03/02/2025.

BRASIL. **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 abr. 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm. Acesso em: [data de acesso].

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: [data de acesso].

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 2.051, de 9 de julho de 2004**. Regulamenta os procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 12 jul. 2004. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/PORTARIA_2051.pdf>. Acesso em: 05/02/2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO NORTE DO TOCANTINS (UFNT). **Planejamento Estratégico 2023-2030**. Tocantins, 2023. Disponível em: <<https://ufnt.edu.br/wp-content/uploads/2022/08/CADERNO-DE-RESULTADOS-PE-UFNT-27jun2022.pdf>>. Acesso em: 05/12/2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO NORTE DO TOCANTINS (UFNT). **Plano de Avaliação Institucional 2024-2026**. Tocantins, 2024. Disponível em: <[https://sistemas.ufnt.edu.br:5001/sau/none/files?path=.%2FPROAF%2FPROJETO%20DE%20AUTOAVALIA%20C3%87%20C3%83O%20INSTITUCIONAL%20\(3\).pdf](https://sistemas.ufnt.edu.br:5001/sau/none/files?path=.%2FPROAF%2FPROJETO%20DE%20AUTOAVALIA%20C3%87%20C3%83O%20INSTITUCIONAL%20(3).pdf)>. Acesso em: 05/12/2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO NORTE DO TOCANTINS (UFNT). **Projeto Pedagógico-Institucional (PPI) da Universidade Federal do Norte do Tocantins**. Tocantins, 2023. Disponível em:
<<https://sistemas.ufnt.edu.br:5001/sau/none/files?path=./PROPLAN/00%20PDI%20Final%20aprovado-2.pdf>>. Acesso em: 03/02/2025

UNIVERSIDADE FEDERAL DO NORTE DO TOCANTINS (UFNT). **Resolução 10, de 17 de novembro de 2023 CONSUNI/UFNT**. Dispõe sobre o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade Federal do Norte do Tocantins, 2024-2027. Disponível em:
<<https://sistemas.ufnt.edu.br:5001/sau/none/files?path=./PROPLAN/00%20PDI%20Final%20aprovado-2.pdf>>. Acesso em: 03/02/2025

VALE, Clara Thais de Oliveira do; CASTRO NETO, José Dácio Gomes de; RIBEIRO, Tiago Miranda; FONSECA, Paulo Roberto Campelo Fonseca e. Net Promoter Score (NPS) como instrumento para a mensuração da satisfação em uma instituição de ensino superior. **Revista Capital Científico**, Guarapuava, v. 19, n. 4, p. 1-18, 2021. Disponível em:
<<https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/6507/pdf>>. Acesso em: 20/09/2024.

