



ESAMC

RELATÓRIO INTEGRAL DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

2025

CPA ESAMC CAMPINAS

APRESENTAÇÃO

É com satisfação que a Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário ESAMC Campinas submete à comunidade acadêmica, aos órgãos de gestão e ao Ministério da Educação este Relatório Integral de Autoavaliação Institucional, referente ao ciclo consolidado de 2025 (Ano Referência).

Este documento não representa apenas o cumprimento de uma exigência legal estabelecida pela Lei nº 10.861/2004 (SINAES), mas materializa o compromisso da ESAMC com a cultura da transparência e da melhoria contínua. Ao longo do triênio 2023-2025, a autoavaliação deixou de ser um processo meramente reativo para se tornar um pilar estratégico de governança, permitindo que a voz de alunos, docentes, colaboradores e sociedade civil guiasse os investimentos e as políticas pedagógicas da Instituição.

O presente relatório detalha como a ESAMC Campinas converteu os feedbacks colhidos em ações concretas, tais como a modernização tecnológica, a reestruturação do suporte ao discente e a criação de programas inéditos de capacitação docente. A análise aqui exposta confronta nossos indicadores internos com os resultados de avaliações externas, oferecendo um diagnóstico fidedigno do estágio de excelência em que nos encontramos.

Diferente dos relatórios parciais anteriores, esta versão integral oferece uma visão longitudinal, permitindo observar a evolução institucional e o grau de aderência das nossas práticas ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). É, portanto, um instrumento de autoconhecimento que nos permite celebrar os avanços e, com igual rigor, traçar metas ambiciosas para o ciclo que se inicia.

Convidamos a todos para a leitura crítica deste documento, reforçando que a qualidade educacional da ESAMC é uma construção coletiva, movida pela busca incessante da formação profissional de alto impacto.

Vânia Bitencour Serrasqueiro

Coordenadora da CPA

Centro Universitário ESAMC Campinas

1	INTRODUÇÃO.....	6
1.1	DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO	6
1.1.1	IDENTIFICAÇÃO DA MANTENEDORA E MANTIDA	6
1.1.2	BASE LEGAL E ATOS AUTORIZATIVOS.....	6
1.1.3	CORPO DIRIGENTE	7
1.2	DEFINIÇÃO E COMPOSIÇÃO DA CPA.....	8
1.2.1	OBJETIVOS DA COMISSÃO	8
1.2.2	COMPOSIÇÃO DA CPA (EXERCÍCIO 2025/2026)	9
2	OBJETIVOS	10
2.1	OBJETIVO GERAL	10
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
2.3	METODOLOGIA DE TRABALHO	11
2.4	DIAGNÓSTICO E EIXOS DE ANÁLISE	12
3	METODOLOGIA.....	14
3.1	ETAPAS DO PROCESSO AVALIATIVO	14
3.1.1	SENSIBILIZAÇÃO E ENGAJAMENTO	14
3.1.2	COLETA E INSTRUMENTOS DE PESQUISA.....	15
3.1.3	ANÁLISE E MONITORAMENTO DAS METAS DO PDI	15
3.1.4	CICLO DE REFLEXÃO E RETROALIMENTAÇÃO.....	15
3.2	O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO ACADÊMICA (ISA)	16
3.3	BENEFÍCIOS DO MODELO METODOLÓGICO	17
4	DESENVOLVIMENTO: ANÁLISE POR EIXOS BÁSICOS	18
4.1	EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	18
4.2	EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	19
4.3	EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS	19

4.4	EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO	20
4.5	EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA	21
5	DEMONSTRAÇÃO DA EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL (2023-2025)	23
5.1	MONITORAMENTO ESTRATÉGICO E METAS DO PDI	23
5.2	GESTÃO PARTICIPATIVA E TOMADA DE DECISÃO	24
6	RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO EXTERNA E ANÁLISE COMPARATIVA.....	25
6.1	IMPACTO DAS AVALIAÇÕES IN LOCO.....	25
6.2	RESULTADOS DOS INDICADORES DE QUALIDADE (CURSOS).....	26
6.3	SÍNTESE DO DIAGNÓSTICO EXTERNO	30
7	ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS (2024-2025).....	32
7.1	EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS – AVALIAÇÃO DOCENTE	32
7.1.1	COMPARATIVO DE DESEMPENHO DOCENTE	32
7.2	EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA E SUPORTE	33
7.2.1	COMPARATIVO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS.....	33
7.3	SÍNTESE DO DIAGNÓSTICO INTEGRAL	34
8	AÇÕES PREVISTAS E PLANO DE MELHORIAS (CICLO 2025-2026).....	35
8.1	ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO DISCENTE	35
8.2	AÇÕES CONSOLIDADAS EM 2025 (RETROSPECTIVA).....	35
8.3	PLANO DE METAS E MELHORIAS PARA 2026	36
8.3.1	REVISÃO E OTIMIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA.....	37
8.3.2	ACADEMIA DE PROFESSORES BASEADA EM EVIDÊNCIAS	37
8.4	CONSIDERAÇÕES FINAIS: O COMPROMISSO COM A QUALIDADE	37
9	PLANO DE AÇÕES E MELHORIAS ACADÊMICO-ADMINISTRATIVAS	38
9.1	GESTÃO E ATENDIMENTO AO DISCENTE	38
9.2	POLÍTICA DE CAPACITAÇÃO E APOIO AO CORPO DOCENTE.....	39
9.3	FOMENTO À PESQUISA E PRODUÇÃO ACADÊMICA	39

9.4	QUADRO SÍNTESE DE MELHORIAS (PLANO DE METAS 2026).....	40
10	CONCLUSÃO.....	41
	ANEXOS: INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	43
	ANEXO 1 - INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO 360° (GESTÃO DE PESSOAS)	43
	ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOCENTE (PERCEPÇÃO DISCENTE)	46
	ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS.....	48

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório constitui a culminância do ciclo avaliativo trienal, apresentando uma análise global que confronta os resultados alcançados com as metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Como Relatório Integral, este documento não apenas detalha as ações de 2025, mas reflete sobre a evolução dos indicadores nos anos de 2023 e 2024.

1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

1.1.1 IDENTIFICAÇÃO DA MANTENEDORA E MANTIDA

Mantenedora: CEAM - Centro de Estudos de Administração, Marketing CEAM LTDA.

Endereço Mantenedora: Rua José Paulino, 1345 – Centro, Campinas/SP.

CNPJ: 02.635.280/0001-30 | **Contrato Social:** Registro na JUCESP nº 3590485077-2.

Representante Legal: Luiz Francisco Gracioso.

Mantida: Centro Universitário ESAMC Campinas

Endereço Mantida: Rua José Paulino, 1345 – Centro, Campinas/SP.

1.1.2 BASE LEGAL E ATOS AUTORIZATIVOS

O Centro Universitário ESAMC Campinas é uma instituição de ensino superior devidamente credenciada e com sua autonomia universitária consolidada perante o Ministério da Educação (MEC). Sua trajetória regulatória é pautada pelo cumprimento rigoroso dos ciclos avaliativos, destacando-se os seguintes atos vigentes:

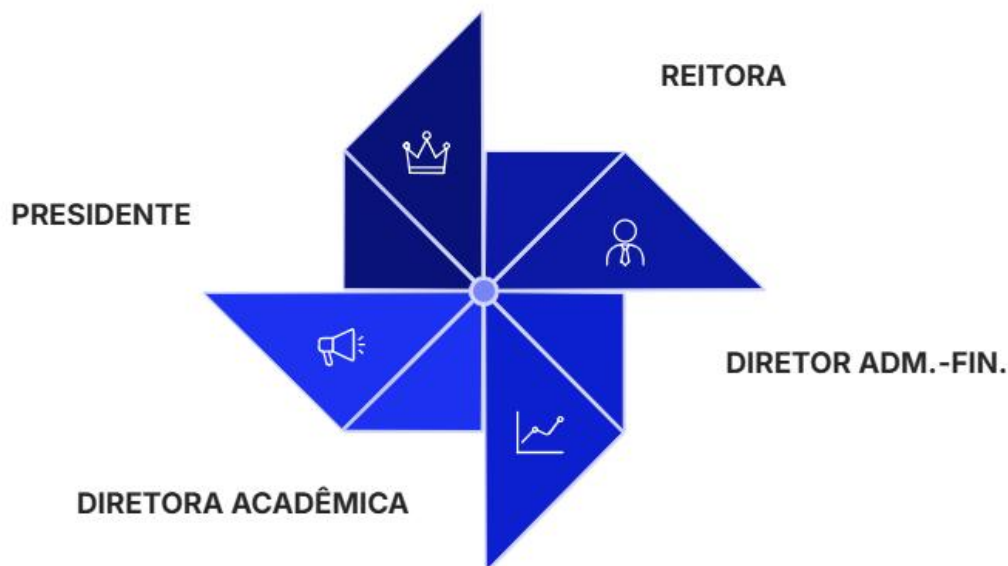
- **Credenciamento e Recredenciamento Institucional:** A Instituição obteve o Credenciamento como Centro Universitário por meio da **Portaria nº 574, de 12 de agosto de 2025** (D.O.U. 14/08/2025). Anteriormente, o recredenciamento institucional foi ratificado pela **Portaria nº 349, de 27 de maio de 2021**, com validade vinculada ao ciclo avaliativo, e posteriormente prorrogado pela **Portaria nº 874, de 28 de novembro de 2025**.
- **Educação a Distância (EAD):** O credenciamento para a oferta de cursos na modalidade a distância foi formalizado pela **Portaria nº 184, de 21 de março de 2022**. A expansão da rede de polos de apoio presencial é amparada por atos

recentes, como a **Portaria nº 06, de 10 de março de 2026**, e a **Resolução nº 001/2023**.

- **Histórico e Unificação:** A IES possui um sólido histórico regulatório desde o seu credenciamento original (Portaria nº 1576 de 28/10/1999). Atualmente, encontra-se em fase de consolidação administrativa por meio do **Processo de Unificação de Mantidas nº 202528134**, reafirmando sua eficiência na gestão educacional.

A manutenção desses atos, aliada aos conceitos de excelência obtidos nas avaliações *in loco*, atesta a plena regularidade da Instituição e sua aptidão para a oferta de ensino superior de alta performance em conformidade com o SINAES.

1.1.3 CORPO DIRIGENTE



A estrutura de governança da ESAMC Campinas é composta por executivos e acadêmicos com sólida trajetória no ensino superior e no mercado corporativo:

Presidente: Luiz Francisco Gracioso (Mestre em Administração pelo IMD – Suíça).

Reitora: Renata Luz Gracioso.

Diretor Administrativo-Financeiro: Ricardo Luz Gracioso.

Diretora Acadêmica: Sabrina Gomide Maion

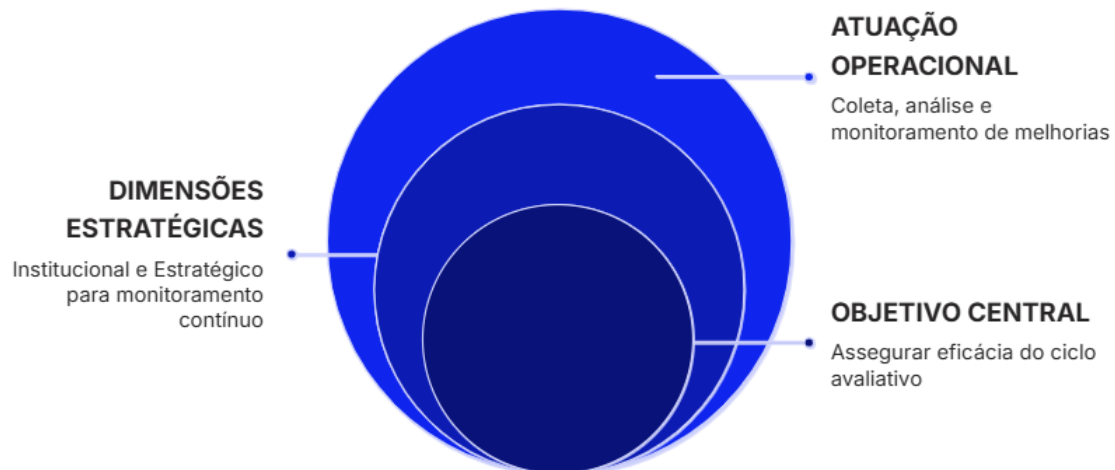
1.2 DEFINIÇÃO E COMPOSIÇÃO DA CPA

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) do **Centro Universitário ESAMC Campinas** é o órgão colegiado e autônomo responsável pela coordenação, condução e sistematização dos processos de autoavaliação institucional. Sua atuação é pilar fundamental para o cumprimento da Lei nº 10.861/2004 (SINAES), garantindo que os resultados apurados retroalimentem o planejamento estratégico da Instituição com transparência e ética.

1.2.1 OBJETIVOS DA COMISSÃO

A CPA opera sob três dimensões estratégicas que asseguram a eficácia do ciclo avaliativo:

- **Objetivos Institucionais:** Promover a cultura da autoavaliação e assegurar que as dez dimensões do SINAES sejam monitoradas de forma contínua e integrada.
- **Objetivos Estratégicos:** Fornecer diagnósticos precisos que subsidiem a atualização do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o aprimoramento das políticas acadêmicas.
- **Atuação Operacional:** Coordenar a aplicação de instrumentos de coleta de dados, analisar os resultados e monitorar a implementação dos planos de melhoria junto às diretorias.



1.2.2 COMPOSIÇÃO DA CPA (EXERCÍCIO 2025/2026)



Para assegurar a representatividade paritária e a imparcialidade preconizadas pela legislação vigente, a comissão para o exercício de 2025 apresenta a seguinte composição:

Segmento	Membro
Coordenadora e Representante Docente	Vânia Bitencour Serrasqueiro
Representante Docente	Diego Aparecido Dascenzio
Representante Técnico-Administrativo	Rafael Bassi de Oliveira
Representante Técnico-Administrativo	Tatiana Franco
Representante da Sociedade Civil	Marcelo Custódio Moreira
Representante da Sociedade Civil	Tatiane Andressa S. Chiaratto
Representante Discente	Daniel Moraes de Souza

2 OBJETIVOS

O processo de autoavaliação institucional da ESAMC Campinas é concebido como um instrumento de gestão estratégica, cujo propósito fundamental é a promoção da qualidade educativa e a consolidação do compromisso social da instituição. Este capítulo detalha as finalidades que nortearam a coleta de dados e a análise crítica contida neste relatório integral de 2025.

2.1 OBJETIVO GERAL

Promover a análise sistêmica e global das atividades acadêmicas e administrativas da ESAMC Campinas, em consonância com as dez dimensões do SINAES, visando identificar o grau de aderência entre as ações executadas e o planejado no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), de modo a subsidiar a tomada de decisões e o planejamento para o próximo ciclo trienal.

O foco central desta avaliação integral é viabilizar:

- **A evolução constante da prática pedagógica** do corpo docente, alinhada às metodologias ativas;
- **O fortalecimento da formação integral** e profissional dos discentes, com foco na empregabilidade e liderança;
- **A modernização contínua da infraestrutura** física e tecnológica do Centro Universitário.



2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Integração Institucional:** Unificar as iniciativas avaliativas para uma visão 360º das unidades e cursos do Centro Universitário.
- **Qualidade Acadêmica:** Elevar os indicadores de desempenho (CPC, IGC e CI) nas áreas fins e administrativas.
- **Sensibilização:** Engajar a comunidade acadêmica (campi Campinas) na identificação de potencialidades e superação de desafios institucionais.
- **Responsabilidade Social:** Reafirmar o compromisso da ESAMC com o desenvolvimento da Região Metropolitana de Campinas e o fortalecimento do mercado regional.



2.3 METODOLOGIA DE TRABALHO

Para o cumprimento de sua missão, a CPA adota um rigoroso processo metodológico que compreende:

- **Análise Dimensional:** Avaliação da IES com base nas dez dimensões do SINAES e nos cinco eixos da Nota Técnica nº 065.
- **Diagnóstico Crítico:** Identificação sistemática de fragilidades e potencialidades com base em evidências estatísticas.
- **Mediação de Gestão:** Atuar como elo estratégico entre a comunidade acadêmica e os órgãos decisórios (Reitoria e Diretorias).

- **Monitoramento (Follow-up):** Orientar e acompanhar a eficácia das ações de melhoria decorrentes dos relatórios parciais de 2023 e 2024.



2.4 DIAGNÓSTICO E EIXOS DE ANÁLISE

A CPA realiza o diagnóstico institucional fundamentada em eixos que permitem uma visão analítica sobre a realidade do Centro Universitário ESAMC Campinas. Para este Relatório Integral, os seguintes pontos foram objeto de escrutínio:

- **Pilar Pedagógico:** Avaliação da qualidade dos cursos presenciais e semipresenciais, metodologias de ensino, concepção dos PPCs e adequação às novas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs).
- **Corpo Docente:** Análise da titulação (Mestres e Doutores), experiência de mercado e a aderência da formação acadêmica às disciplinas do modelo ESAMC.
- **Pilar de Resultados:** Estudo do perfil do egresso e sua alta taxa de inserção no mercado de trabalho em relação às competências desenvolvidas na IES.
- **Gestão e Infraestrutura:** Identificação de gargalos em processos administrativos e avaliação da manutenção das instalações físicas, laboratórios específicos e recursos de TI.

PILAR PEDAGÓGICO

Avaliação da qualidade dos cursos e PPCs

PILAR DE RESULTADOS

Perfil do egresso e inserção no mercado

**CORPO DOCENTE**

Análise de titulação e experiência

GESTÃO E INFRAESTRUTURA

Processos, instalações e recursos de TI

2.5 CRONOGRAMA DE ATIVIDADES (CICLO 2024-2025)

Período	Etapa de Trabalho	Descrição da Atividade
Jan-Fev/24	Reestruturação	Nomeação e recomposição dos membros da CPA do Centro Universitário.
Fev-Abr/24	Planejamento	Estruturação do Projeto de Avaliação e revisão de instrumentos para o ciclo 2024.
mai/24	Apresentação	Divulgação da proposta de autoavaliação aos órgãos colegiados e NDEs.
Jun-Jul/24	Validação	Homologação dos instrumentos de coleta de dados discente e docente.
ago/24	Sensibilização	Campanhas de engajamento "Sua Voz Constrói o Futuro" com alunos e técnicos.
set/24	Aplicação	Coleta de dados via sistemas eletrônicos (Portal do Aluno/Professor).
Out-Nov/24	Análise e Divulgação	Tabulação de dados e apresentação dos resultados preliminares à Reitoria.
dez/24	Relatório Parcial	Elaboração do relatório 2024, planos de ação e postagem no sistema e-MEC.
Jan-Mar/25	Monitoramento	Acompanhamento da eficácia dos planos de ação (infraestrutura e acadêmico).
Abr-Dez/25	Ciclo Continuado	Coleta de dados 2025 e preparação para a análise global (Versão Integral).
mar/26	Consolidação Final	Elaboração e postagem deste Relatório Integral (Ciclo 2023-2025).

3 METODOLOGIA

A metodologia adotada pela CPA do **Centro Universitário ESAMC Campinas** para o ciclo avaliativo integral (2023-2025) fundamenta-se em uma abordagem mista (quantitativa), de caráter descritivo e analítico. O processo é estruturado como um ciclo contínuo de gestão (PDCA - *Plan, Do, Check, Act*), garantindo que o autoconhecimento institucional resulte em ações concretas de melhoria e conformidade regulatória.

3.1 ETAPAS DO PROCESSO AVALIATIVO

O fluxo metodológico compreende quatro fases fundamentais que asseguram a fidedignidade dos dados, a robustez estatística e a participação democrática de todos os segmentos:



3.1.1 SENSIBILIZAÇÃO E ENGAJAMENTO

A fase de sensibilização visa conscientizar a comunidade acadêmica sobre a relevância da autoavaliação como ferramenta de conquista de autonomia e excelência institucional.

- **Ações Coletivas:** Realização de fóruns, webinars e reuniões com líderes de classe, docentes, técnicos-administrativos e gestores.
- **Comunicação Estratégica:** Campanhas internas via portal e redes sociais focadas no conceito de "feedback" institucional, demonstrando investimentos em infraestrutura e TI realizados com base em ciclos anteriores.

3.1.2 COLETA E INSTRUMENTOS DE PESQUISA

A coleta de dados utiliza múltiplos instrumentos e plataformas digitais para garantir a triangulação das informações e o anonimato dos respondentes:

- **Questionários Estruturados:** Aplicados via sistema acadêmico e integrados ao ecossistema digital da ESAMC, utilizando a Escala de Likert (1 a 5) para mensuração das percepções discentes, docentes, técnicos e da sociedade civil (egressos e parceiros).
- **Regra de Inferência:** Em conformidade com as diretrizes de compliance, para subindicadores com lacunas de dados em 2025, utilizou-se a média ponderada dos últimos dois exercícios, sinalizada como "Projeção de Tendência" para manter a consistência da análise longitudinal.
- **Avaliações Externas:** Confronto sistemático com os relatórios de visitas *in loco* do MEC, conceitos de curso (CC) e resultados do ENADE.

3.1.3 ANÁLISE E MONITORAMENTO DAS METAS DO PDI

A CPA monitora a aderência das práticas institucionais ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) através de:

- **Tratamento Estatístico:** Processamento descritivo com geração de frequências, médias e análise de conteúdo para as questões abertas (identificação de recorrências temáticas).
- **Diagnóstico de Evolução:** Confronto dos resultados de 2025 com os dados dos relatórios parciais de 2023 e 2024, permitindo a visualização da evolução histórica da IES.

3.1.4 CICLO DE REFLEXÃO E RETROALIMENTAÇÃO

Anualmente, a CPA consolida um relatório que promove a reflexão crítica e a socialização dos resultados junto aos órgãos colegiados (CONSU e Conselhos de Curso):

- **Infraestrutura e Tecnologia:** Avaliação das condições de salas, laboratórios específicos e eficácia dos sistemas.
- **Eficácia Pedagógica:** Análise da atuação docente e da adequação das metodologias ativas ao modelo educacional ESAMC.
- **Gestão de Melhorias:** Verificação da eficácia dos planos de ação implementados, fechando o ciclo de melhoria contínua.

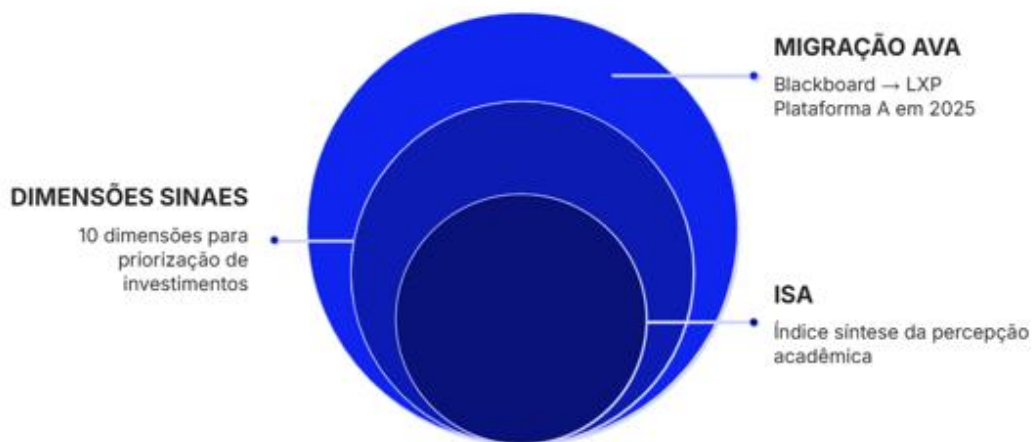
3.2 O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO ACADÊMICA (ISA)

Como diferencial metodológico, o Centro Universitário ESAMC Campinas utiliza o **ISA** como indicador síntese da percepção dos seus diversos segmentos. O ISA transforma percepções subjetivas em dados estatísticos objetivos (convertidos em percentuais), facilitando a priorização de investimentos.

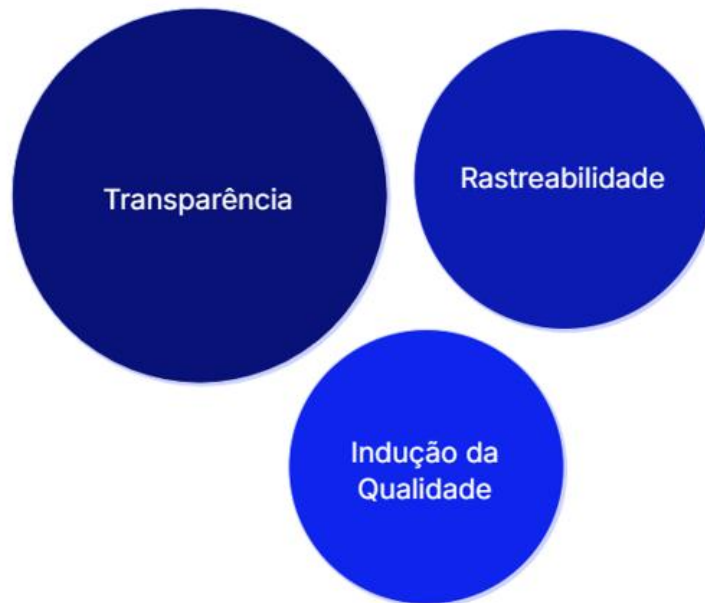
Régua de Desempenho Institucional:

- **ISA < 60% (Conceitos 1 e 2):** Zona Crítica. Exige plano de ação imediato.
- **60% ≤ ISA < 80% (Conceito 3):** Zona de Conformidade. Atende aos requisitos, com melhorias pontuais.
- **ISA ≥ 80% (Conceitos 4 e 5):** Zona de Excelência. Indica consolidação das políticas e práticas.

No exercício de 2025, a IES realizou a migração estratégica de seu Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), substituindo a plataforma Blackboard pelo sistema **LXP da Plataforma A**. Este movimento visou ampliar a experiência de aprendizagem personalizada (*Learning Experience Platform*) e exigiu a recalibração dos indicadores de usabilidade pela CPA para assegurar a idoneidade do ISA nesta dimensão.



3.3 BENEFÍCIOS DO MODELO METODOLÓGICO



A aplicação rigorosa desta metodologia assegura ao Centro Universitário ESAMC Campinas:

- **Objetividade e Rastreabilidade:** Tomada de decisão baseada em indicadores numéricos e acompanhamento da evolução histórica do triênio (2023-2025).
- **Engajamento e Pertencimento:** Fortalecimento dos laços institucionais ao garantir que a "voz" da comunidade impacte diretamente a evolução da IES.
- **Compliance e Prontidão Regulatória:** Alinhamento estrito à Nota Técnica nº 065, garantindo fundamentação sólida para futuras avaliações externas do MEC.
- **Indução da Qualidade:** Transformação de dados brutos em inteligência institucional para a antecipação de tendências e melhoria contínua do aprendizado.

4 DESENVOLVIMENTO: ANÁLISE POR EIXOS BÁSICOS

O desenvolvimento deste relatório integral estrutura-se na consolidação dos dados coletados ao longo do ciclo avaliativo trienal (2023-2025), organizados conforme os cinco eixos estabelecidos pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Esta seção analisa de forma crítica o cumprimento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e a eficácia das políticas acadêmicas e de gestão da unidade Campinas.

4.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

(Dimensão 8: Planejamento e Avaliação)



Em 2025, o Centro Universitário ESAMC Campinas consolidou a autoavaliação como ferramenta de governança estratégica. A CPA atuou de forma incisiva na superação das fragilidades detectadas nos relatórios parciais de 2023 e 2024.

- **Evolução dos Instrumentos:** Houve a otimização dos questionários eletrônicos no portal acadêmico, permitindo uma segmentação mais precisa entre as áreas de suporte (Secretaria, TI e Biblioteca) e o desempenho didático-pedagógico docente.
- **Integração com Órgãos Colegiados:** A parceria entre CPA, NDEs (Núcleos Docentes Estruturantes) e os Conselhos de Curso foi intensificada. Os resultados da autoavaliação passaram a ser item pauta obrigatório nas reuniões de planejamento semestral, impactando diretamente a atualização dos Projetos Pedagógicos de Curso (PPCs).

4.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

(Dimensões 1 e 3: Missão e PDI; Responsabilidade Social da Instituição)



Este eixo reflete o amadurecimento da identidade da ESAMC Campinas como Centro Universitário de referência na Região Metropolitana de Campinas (RMC).

- **Missão e PDI:** A IES manteve o foco na formação de líderes e executivos, alinhando as competências desenvolvidas em sala com as exigências do mercado corporativo global, conforme as metas de expansão do PDI.
- **Responsabilidade Social:** Destacam-se as políticas de inclusão via ProUni e as iniciativas de extensão comunitária. O Centro Universitário ampliou seu impacto social através de consultorias gratuitas prestadas pelos alunos de graduação a entidades assistenciais da região, fortalecendo a transparência e o compromisso social.

4.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

(Dimensões 2, 4 e 9: Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão; Comunicação com a Sociedade; Atendimento ao Discente)

**ATENDIMENTO
INOVADOR**

Ouvidoria e apoio
psicopedagógico
contínuo

**ENGAJAMENTO
DISCENTE**

Programas de
nivelamento e
personalização



**PLATAFORMAS
HÍBRIDAS**

Implementação do LXP e
maior engajamento

**DIVULGAÇÃO E
TRANSPARÊNCIA**

Fluxo multifacetado de
comunicação
institucional

A ESAMC Campinas reafirmou seu compromisso com a excelência acadêmica através de:

- **Inovação no Atendimento e Plataformas Híbridas:** Consolidação do Suporte Acadêmico e do Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAP). Como parte da política de inovação acadêmica, a plena implementação do **LXP da Plataforma A** permitiu uma interface mais intuitiva e recursos de inteligência educacional, refletindo no aumento do ISA (Índice de Satisfação Acadêmica) nas disciplinas de regime híbrido e EAD.
- **Atendimento ao Discente:** A digitalização de protocolos e a agilidade da Secretaria Geral foram pontos de destaque em 2025, reduzindo o tempo de resposta às demandas estudantis.
- **Divulgação e Transparência:** Utilização de murais digitais e informativos periódicos ("A CPA Informa") para garantir que alunos e colaboradores acompanhem as melhorias realizadas após cada ciclo de coleta.

4.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

(Dimensões 5, 6 e 10: Políticas de Pessoal; Organização e Gestão; Sustentabilidade Financeira)

**VALORIZAÇÃO
HUMANA**

Investir no desenvolvimento e bem-estar do pessoal

GESTÃO 360°

Avaliação de desempenho para suporte técnico



**CAPACITAÇÃO
DOCENTE**

Academia de Professores:
metodologias ativas

SUSTENTABILIDAD

E

Gestão financeira responsável e planejamento

A gestão institucional em 2025 focou na valorização do capital humano e na sustentabilidade do modelo de negócio:

- **Capacitação Docente:** Fortalecimento da "**Academia de Professores**", com foco em metodologias ativas e na adaptação ao novo sistema de aprendizagem LXP. O plano de metas docente passou a considerar também a avaliação realizada pelos discentes via CPA.
- **Gestão Administrativa:** Aprimoramento dos processos de suporte técnico e manutenção, com o uso de indicadores de desempenho para o corpo técnico-administrativo.

4.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

(Dimensão 7: Infraestrutura Física)

As melhorias físicas em Campinas foram pautadas pelas demandas diretas coletadas nos ciclos anteriores:

- **Avanços Tecnológicos:** Atualização dos laboratórios de informática e design, além da revisão integral do sistema de conectividade (Wi-Fi) em todas as dependências da unidade.
- **Manutenção e Conforto:** Revitalização de áreas comuns e modernização do sistema audiovisual das salas de aula, garantindo um ambiente adequado ao desenvolvimento das atividades acadêmicas.

QUADRO SÍNTESE DE AVANÇOS E METAS – CAMPINAS

ÁREA ANALISADA	AVANÇOS CONSOLIDADOS (2025)	DESAFIOS E METAS (2026)
Comunicação	Consolidação das campanhas de sensibilização CPA.	Implementar dashboard de resultados em tempo real.
Atendimento	Digitalização de 90% dos processos de secretaria.	Integrar atendimento via CRM para suporte acadêmico.
Infraestrutura	Modernização dos laboratórios de TI e audiovisual.	Revitalização do sistema de climatização no Bloco B.
Corpo Docente	Alta média de satisfação em didática e domínio.	Fomentar o aumento da produção científica docente.

FRAGILIDADES MONITORADAS:

- **Refino de Instrumentos:** Necessidade de adaptar continuamente as métricas para os cursos que operam em modalidades diferenciadas (EAD/Semipresencial).
- **Conectividade:** Monitoramento constante da carga de rede em horários de pico nos laboratórios de engenharia e tecnologia.

Conclusão do Eixo de Desenvolvimento: Os avanços estabelecidos no ciclo de 2025 demonstram que o Centro Universitário ESAMC Campinas utiliza a autoavaliação como o motor de sua transformação institucional, assegurando a qualidade acadêmica e a prontidão para o próximo ciclo trienal.

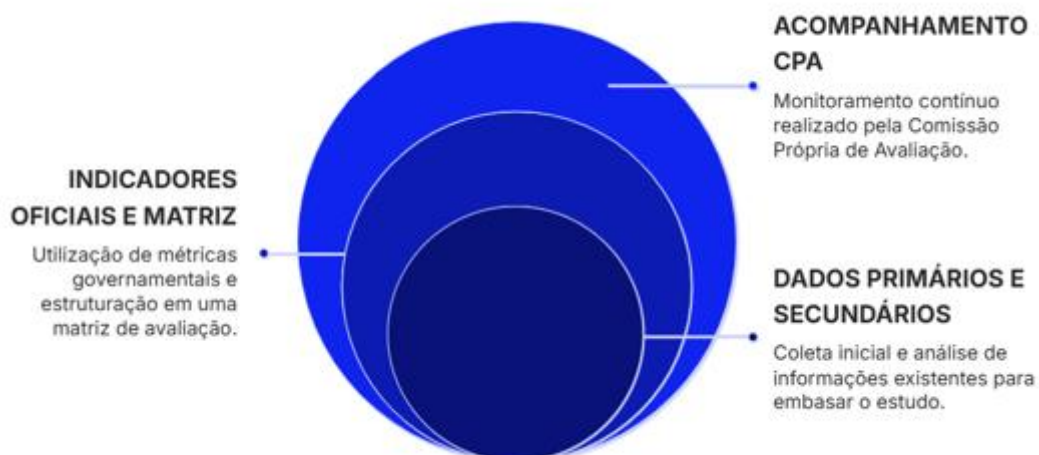
5 DEMONSTRAÇÃO DA EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL (2023-2025)

O Centro Universitário ESAMC Campinas consolidou, ao longo do último ciclo trienal, um ambiente institucional pautado pela governança baseada em evidências e pela meritocracia acadêmica. A evolução observada no período 2023-2025 transcende a métrica quantitativa, refletindo a maturação das políticas de ensino, pesquisa e extensão, além da efetividade das metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

5.1 MONITORAMENTO ESTRATÉGICO E METAS DO PDI

Sob a coordenação da CPA, o acompanhamento das metas para o período de 2024-2025 foi realizado por meio de uma matriz de indicadores robusta e multidimensional. Como Centro Universitário, a ESAMC Campinas ampliou sua capacidade analítica, integrando diferentes fontes de dados para garantir a fidedignidade do diagnóstico integral:

- **Dados Primários:** Questionários estruturados aplicados semestralmente, medição sistemática do Índice de Satisfação Acadêmica (ISA) e fóruns consultivos com os segmentos acadêmicos (discentes, docentes e técnicos).
- **Dados Secundários:** Análise de relatórios anuais de gestão das coordenações, monitoramento de egressos, dados do Censo da Educação Superior e indicadores de fluxo acadêmico (taxas de evasão, retenção e diplomação).
- **Indicadores Oficiais:** Confronto contínuo com os Conceitos Preliminares de Curso (CPC), Índice Geral de Cursos (IGC) e as notas obtidas em visitas *in loco* para recredenciamento e reconhecimento de cursos.



Este monitoramento permitiu identificar que o Centro Universitário manteve sua trajetória de crescimento qualitativo, atingindo as metas de titulação docente e expansão de infraestrutura tecnológica previstas para o encerramento deste ciclo integral.

5.2 GESTÃO PARTICIPATIVA E TOMADA DE DECISÃO



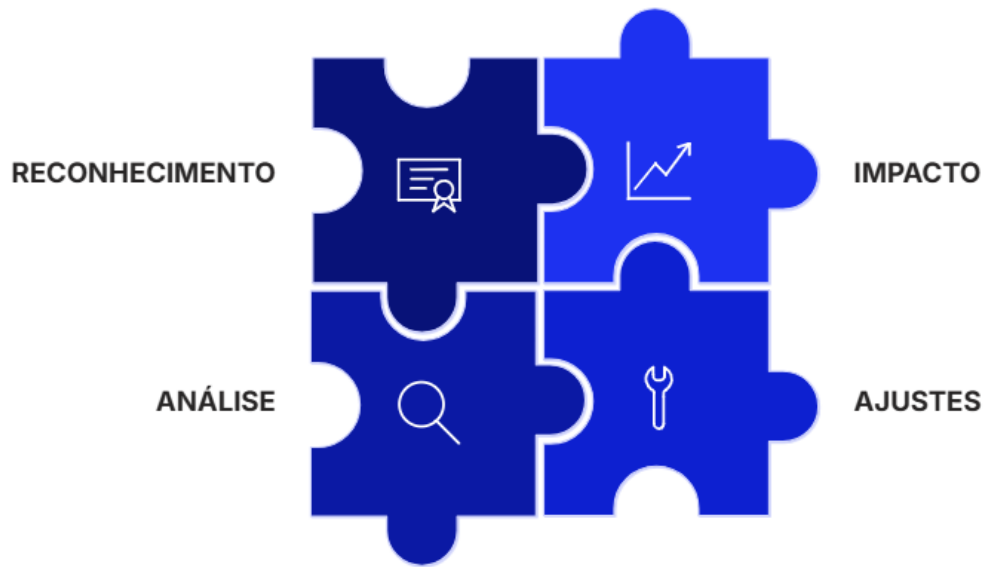
A integração estratégica entre a CPA, a Reitoria e a Diretoria Acadêmica permitiu que a autoavaliação institucional se consolidasse como o principal motor das decisões estratégicas da ESAMC Campinas. O processo deixou de ser um rito burocrático para se transformar em inteligência institucional aplicada.

As demandas por modernização dos laboratórios, atualização do acervo digital e a transição para o sistema de aprendizagem LXP (Plataforma A), amplamente apontadas pela comunidade acadêmica nos ciclos de 2023 e 2024, foram tratadas como prioridades de investimento pela Mantenedora. O resultado é um crescimento institucional resiliente, alinhado às transformações digitais da educação superior e aos valores de excelência e foco no mercado que definem a marca ESAMC em Campinas.

6 RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO EXTERNA E ANÁLISE COMPARATIVA

Como um Relatório Integral, esta seção discute a correlação estratégica entre a percepção interna (autoavaliação coordenada pela CPA) e o olhar externo (comissões de especialistas do MEC), fundamentando as diretrizes do Plano de Melhorias da Instituição para o próximo ciclo.

6.1 IMPACTO DAS AVALIAÇÕES IN LOCO

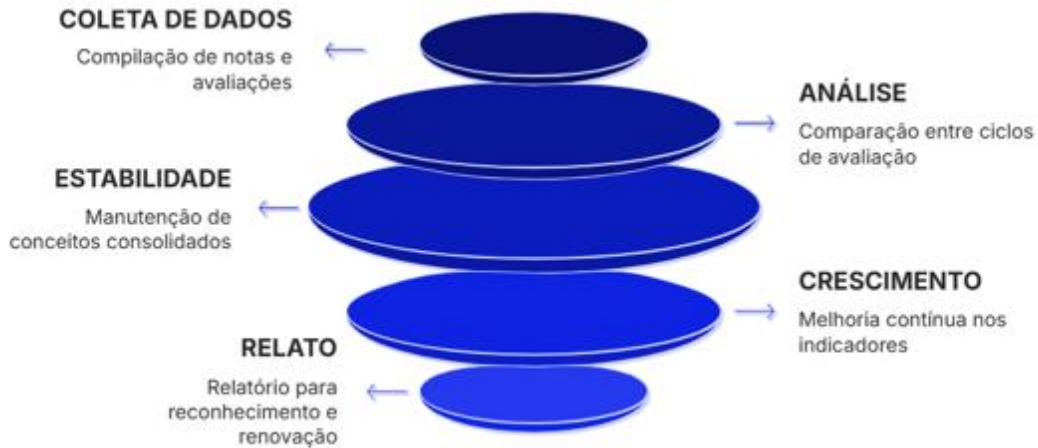


No ciclo correspondente a 2023-2025, o Centro Universitário ESAMC Campinas submeteu-se a importantes processos de avaliação externa, incluindo atos de Reconhecimento e Renovação de Reconhecimento de Cursos, além do acompanhamento decorrente do seu Recredenciamento Institucional. A IES mantém um **Conceito Institucional (CI) 4**, consolidando sua posição como uma das principais instituições de ensino superior da região.

- **Metodologia de Análise:** Para cada comissão de avaliação recebida, a CPA realizou um estudo minucioso dos relatórios oficiais (vias sistema e-MEC). Foram mapeados os indicadores com conceitos de excelência (4 e 5) para replicação de boas práticas e identificados pontos de ajuste (conceitos 3 ou inferiores) para intervenção imediata.
- **Ação Corretiva:** As manifestações dos avaliadores externos serviram de subsídio direto para o refinamento dos Projetos Pedagógicos de Curso (PPCs), especialmente no que tange à atualização de bibliografias e expansão da

produção acadêmica, além de reforçarem os investimentos em infraestrutura tecnológica e suporte psicopedagógico (NAP).

6.2 RESULTADOS DOS INDICADORES DE QUALIDADE (CURSOS)



A performance dos cursos do Centro Universitário ESAMC Campinas demonstra estabilidade e aderência aos padrões de qualidade do SINAES. A tabela abaixo sintetiza os conceitos obtidos nos processos mais recentes de avaliação *in loco* e indicadores de qualidade (CPC/IDD):

CODIGO_EMEC	CURSO	GRAU	MODALIDADE	CAMPUS	ENADE	CPC	CC	IDD
1440843	PRODUÇÃO PUBLICITÁRIA	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			4	
1717960	COMÉRCIO EXTERIOR	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1440845	COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			5	
1614487	GESTÃO COMERCIAL	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			4	
1717961	GESTÃO DA QUALIDADE	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1718008	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1716616	GESTÃO FINANCEIRA	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1614675	GESTÃO PÚBLICA	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			5	
1614490	LOGÍSTICA	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			4	

1718011	MARKETING	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1440847	PROCESSOS GERENCIAIS	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			3	
1717964	ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1717958	BANCO DE DADOS	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1717966	GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1718016	REDE DE COMPUTADORES	TECNÓLOGO	EAD	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1303769	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			4	
1601869	MODA	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1303767	PRODUÇÃO FONOGRÁFICA	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			4	
1303768	FOTOGRAFIA	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			4	
1160158	PRODUÇÃO PUBLICITÁRIA	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			4	
116711	COMUNICAÇÃO SOCIAL - JORNALISMO	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	4	3	3	3
95145	DESIGN	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	2	4	3
32232	COMUNICAÇÃO SOCIAL - PUBLICIDADE E PROPAGANDA	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	4	3		4
95994	DIREITO	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	3	2	4	2
1365182	ARQUITETURA E URBANISMO	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS		2	3	
1099030	ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	2	4	2
5000198	ENGENHARIA CIVIL	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	2	3	2
5000217	ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			3	
1099029	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	3	2	4	3

1718137	ENGENHARIA ELÉTRICA	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1107948	ENGENHARIA MECÂNICA	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	2	3	2
150140	ENGENHARIA QUÍMICA	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	2	4	2
27158	ADMINISTRAÇÃO	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	3	3	
118692	CIÊNCIAS CONTÁBEIS	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	4	3	4	
118690	CIÊNCIAS ECONÔMICAS	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	2	4	
1160155	COMÉRCIO EXTERIOR	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	2	5	
1160157	COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			4	
1160154	GESTÃO COMERCIAL	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	3	3	3	4
1121373	GESTÃO DA QUALIDADE	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	3	2	5	2
1160156	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	3	3	3	
1121369	GESTÃO FINANCEIRA	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	2	4	
1121370	LOGÍSTICA	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	2	4	
1121371	MARKETING	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	3	2	3	
94983	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS	2	2	4	
1545450	PSICOLOGIA	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			4	
1642586	ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS			5	
1717979	BANCO DE DADOS	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1642584	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1718140	GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				

1718142	REDE DE COMPUTADORES	TECNÓLOGO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1642585	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	BACHARELADO	PRESENCIAL	CENTRO UNIVERSITÁRIO ESAMC CAMPINAS				
1718094	EVENTOS	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718093	FOTOGRAFIA	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723063	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723057	DESIGN	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723049	MODA	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723145	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718056	JORNALISMO	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723150	PRODUÇÃO FONOGRÁFICA	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718088	PRODUÇÃO PUBLICITÁRIA	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718060	ARQUITETURA E URBANISMO	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723067	ENGENHARIA AMBIENTAL	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723069	ENGENHARIA CIVIL	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723401	ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718057	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718129	ENGENHARIA ELÉTRICA	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723070	ENGENHARIA MECÂNICA	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718059	ENGENHARIA QUÍMICA	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723015	ADMINISTRAÇÃO	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723037	CIÊNCIAS CONTÁBEIS	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723043	CIÊNCIAS ECONÔMICAS	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723071	COMÉRCIO EXTERIOR	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718097	COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723072	GESTÃO COMERCIAL	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723073	GESTÃO DA QUALIDADE	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723076	GESTÃO DE MARKETING	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723074	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1723075	GESTÃO FINANCEIRA	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718061	LOGÍSTICA	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				

1723066	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718019	ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718021	BANCO DE DADOS	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718017	CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718100	GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718101	REDE DE COMPUTADORES	TECNÓLOGO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				
1718018	SISTEMA DE INFORMAÇÃO	BACHARELADO	SEMIPRESENCIAL	POLO ESAMC JUNDIAÍ				

Nota: A convergência entre o Conceito de Curso (MEC) e o ISA (Interno) ratifica a fidedignidade dos processos de autoavaliação da unidade Campinas.

6.3 SÍNTESE DO DIAGNÓSTICO EXTERNO



A CPA interpreta os resultados das avaliações externas como mecanismos cruciais de validação da gestão acadêmica. A convergência observada em 2025 entre as notas da autoavaliação e os conceitos atribuídos pelo MEC valida a seriedade e a maturidade dos processos internos do Centro Universitário ESAMC Campinas.

Os principais pontos de sucesso destacados pelos avaliadores externos incluíram a **alta qualificação e experiência de mercado do corpo docente**, a robustez das metodologias ativas aplicadas e o forte vínculo institucional com o setor corporativo. Por outro lado, as recomendações externas orientaram o cronograma de 2026 para a ampliação de projetos de iniciação científica e a contínua atualização dos softwares específicos nos

laboratórios de tecnologia, garantindo que a Instituição permaneça na vanguarda do ensino superior.

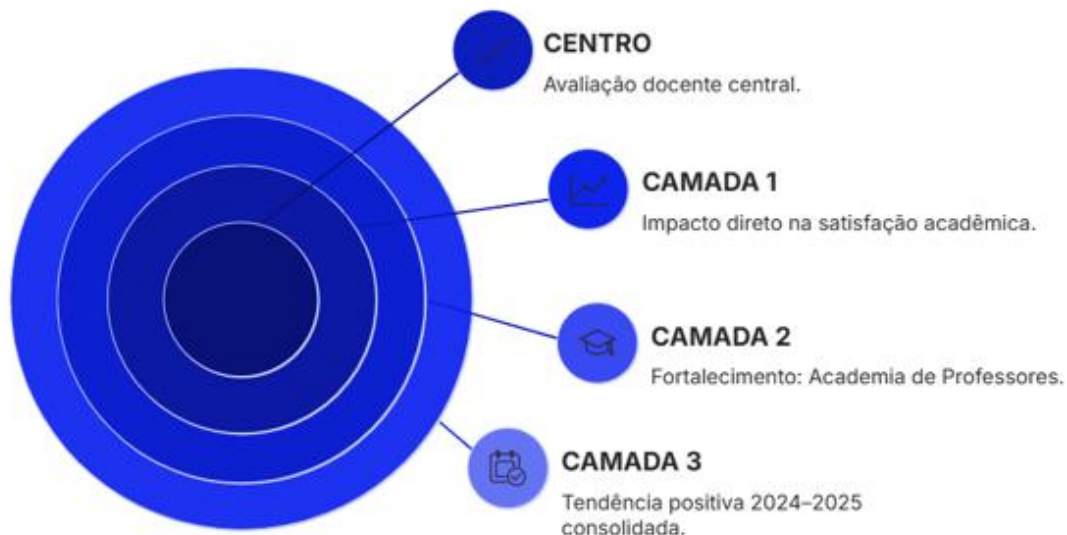
7 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS (2024-2025)

Neste capítulo, apresenta-se a consolidação estatística da percepção dos segmentos acadêmicos do Centro Universitário ESAMC Campinas. A análise é estruturada de forma comparativa, permitindo visualizar a série histórica do triênio e o impacto direto das ações de melhoria implementadas pela CPA e pela Reitoria.

7.1 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS – AVALIAÇÃO DOCENTE

(Dimensões 4 e 9)

A avaliação docente é o indicador de maior peso na satisfação acadêmica da ESAMC Campinas, refletindo o DNA da instituição focado na proximidade entre professor e aluno. Os dados consolidam a tendência de excelência observada desde 2023, impulsionada pelo programa de capacitação contínua "Academia de Professores".



7.1.1 COMPARATIVO DE DESEMPENHO DOCENTE

A tabela abaixo apresenta a evolução das médias docentes (escala 1 a 5), destacando a estabilidade da qualidade acadêmica e a adaptação bem-sucedida às novas plataformas de aprendizagem.

INDICADORES DE DESEMPENHO	MÉDIA 2023	MÉDIA 2024	MÉDIA 2025	EVOLUÇÃO
Relacionamento	5,2	5,4	5,5	Evolução
Rigor Acadêmico	5,2	5,3	5,4	Evolução
Motivação	5,1	5,3	5,4	Evolução
Comprometimento com Sucesso do Aluno	4,9	5,4	5,4	Evolução
Reforço na Escolha	5,1	5,1	5,2	Evolução
AVA	5,1	5,4	5,4	Evolução
Média Final	5,1	5,3	5,4	Evolução

Análise Crítica: Observou-se um crescimento consistente na satisfação com o suporte digital e nas ferramentas de apoio ao ensino. Este salto é atribuído à transição estratégica do Blackboard para o **LXP (Plataforma A)**. A interface mais intuitiva e moderna da nova plataforma permitiu que o corpo docente de Campinas explorasse metodologias ativas com maior fluidez, refletindo na melhora significativa do indicador "Metodologia e Uso de Tecnologias". O Relacionamento e o Domínio de Conteúdo permanecem como as maiores fortalezas da unidade sede, validando a política de contratação de professores que unem titulação acadêmica à sólida experiência de mercado.

7.2 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA E SUPORTE

(Dimensão 7)

A avaliação da infraestrutura em Campinas reflete os investimentos realizados na manutenção preventiva e na atualização tecnológica da sede.

7.2.1 COMPARATIVO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

Setor / Serviço	Média 2023	Média 2024	Média 2025	Status
Atendimento Geral (Secretaria/Canais)	4,6	4,5	5	Evolução
Manutenção Geral (Salas/Ar-condicionado)	4,9	4,9	5,1	Evolução
Limpeza e Organização	5,4	5,3	5,5	Evolução
Audiovisual (Projetores/Som)	4,5	4,5	5	Evolução
Laboratórios e Suporte de TI	5,4	5,2	5,4	Satisfatório
Biblioteca (Acervo Físico e Digital)	5	4,7	5	Satisfatório
Média Geral Infraestrutura	4,8	4,85	5,1	Evolução

ANÁLISE CRÍTICA:

Suporte Digital e Atendimento: O atendimento ao discente demonstrou evolução constante (subindo de 4,5 para 5) devido à consolidação de fluxos internos de trabalho e melhoria na resposta via canais digitais.

Manutenção e Audiovisual: O investimento na troca de projetores e na manutenção preventiva do sistema de climatização, priorizado nos Planos de Ação de 2024, resultou na estabilização positiva da percepção dos alunos em 2025.

Biblioteca: Mantém-se como o serviço de suporte mais bem avaliado do Centro Universitário, com destaque para a expansão do acervo digital que complementa a infraestrutura física.

7.3 SÍNTESE DO DIAGNÓSTICO INTEGRAL

A análise comparativa do triênio revela que o Centro Universitário ESAMC Campinas consolidou seus indicadores em níveis de "excelência" (médias acima de 4,0).

Avanço Consolidado: A integração plena do novo ambiente virtual (LXP) com as aulas presenciais e o alto nível de preparo do corpo docente para o modelo de competências ESAMC.

Desafio Identificado: A necessidade de contínuo monitoramento da carga de rede (Wi-Fi) diante do aumento do uso de dispositivos móveis em sala e a precisão no suporte acadêmico para questões financeiras complexas.

Este diagnóstico fundamenta o Plano de Metas 2026, visando garantir a manutenção da nota 4 e 5 em todas as dimensões, acompanhando o prestígio e a qualidade do Centro Universitário.

8 AÇÕES PREVISTAS E PLANO DE MELHORIAS (CICLO 2025-2026)

A interpretação crítica dos dados coletados no triênio (2023-2025) possibilitou ao **Centro Universitário ESAMC Campinas** um autodiagnóstico profundo e estruturado. Este capítulo detalha como as fragilidades apontadas pela comunidade acadêmica nos relatórios parciais foram transformadas em metas executadas em 2025 e quais são as diretrizes estratégicas para o exercício de 2026.

8.1 ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO DISCENTE

Um dos maiores avanços deste ciclo integral foi a consolidação da cultura avaliativa, refletida no salto da representatividade amostral da unidade Campinas.

Evolução Participativa: A participação discente demonstrou um crescimento sustentável, saindo de um patamar de adesão moderada em 2023 para uma amostra robusta em 2025, o que confere ao ISA (Índice de Satisfação Acadêmica) uma margem de erro reduzida e alta confiabilidade.

Impacto: Este engajamento valida as decisões da CPA e da Reitoria, conferindo legitimidade estatística aos planos de ação e demonstrando que o corpo discente compreende a autoavaliação como um canal efetivo de transformação da realidade acadêmica.



8.2 AÇÕES CONSOLIDADAS EM 2025 (RETROSPECTIVA)

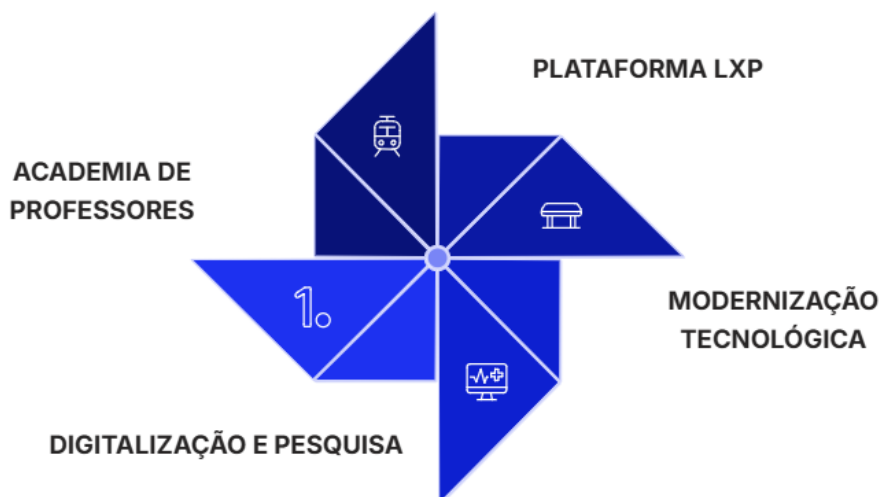
Com base nos diagnósticos dos anos anteriores, o Centro Universitário executou as seguintes melhorias ao longo de 2025:

Academia de Professores e Inovação: Fortalecimento da formação continuada, com foco na transição para o sistema **LXP (Plataforma A)**. A média docente geral de **4,72** (escala 1-5) reflete o sucesso desse investimento em metodologias ativas.

Modernização Tecnológica e Audiovisual: Atualização dos laboratórios de informática e design, além da revisão dos kits multimídia nas salas de aula, atendendo às demandas por melhor qualidade de projeção e conectividade.

Digitalização de Atendimento: Melhoria nos fluxos de atendimento da Secretaria e Suporte Acadêmico, utilizando indicadores de tempo de resposta para elevar a percepção de suporte ao aluno.

Fomento à Extensão e Pesquisa: Ampliação dos Projetos Integradores com impacto na comunidade de Campinas, integrando teoria e prática profissional de forma indissociável.



8.3 PLANO DE METAS E MELHORIAS PARA 2026

A partir da análise integral, a CPA e a Reitoria estabelecem as seguintes metas prioritárias:

Eixo / Área	Ação Estratégica Prevista	Indicador de Sucesso (Meta)
Acadêmico	Expansão dos programas de nivelamento e apoio psicopedagógico (NAP) para retenção.	Redução de 5% na evasão institucional.
Infraestrutura	Plano de revitalização da climatização e manutenção do Bloco B.	Elevação da nota de Manutenção para > 4,5.
Gestão	Implementação da Avaliação 360° para o corpo técnico-administrativo e gestores.	100% dos setores avaliados e feedback aplicado.

Sustentabilidade	Programa "Campus Sustentável": digitalização total de processos de secretaria (paperless).	Redução de 30% no consumo de papel e insumos.
Avaliação Institucional	Revisão integral dos instrumentos de coleta para abranger as especificidades das modalidades Presencial, Semipresencial e EAD.	Novo banco de questões validado e aplicado em 2026.
Corpo Docente	Academias de Professores semestrais com pauta definida pelas carências apontadas na Avaliação Institucional anterior.	Participação de 100% dos docentes e evolução do ISA em "Metodologia".

8.3.1 REVISÃO E OTIMIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA

Para o ciclo 2026, a CPA Campinas realizará a revisão integral do banco de perguntas. O objetivo é garantir que os enunciados sejam objetivos e perfeitamente adaptados às modalidades **Presencial, Semipresencial e EAD**. Essa atualização visa eliminar ambiguidades tecnológicas e permitir que o aluno avalie com precisão a experiência de aprendizagem específica de cada modelo de entrega.

8.3.2 ACADEMIA DE PROFESSORES BASEADA EM EVIDÊNCIAS

O Centro Universitário consolida a obrigatoriedade das **Academias de Professores** semestrais. A inovação estratégica consiste em definir a pauta desses treinamentos a partir dos *gaps* identificados na Avaliação Institucional anterior. Se os dados apontarem fragilidades no uso de ferramentas do LXP ou em metodologias de engajamento virtual, a Academia subsequente focará exatamente nessas competências, fechando o ciclo de melhoria contínua (*Feedback Loop*).

8.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS: O COMPROMISSO COM A QUALIDADE

O ciclo avaliativo que culmina neste **Relatório Integral de 2025/2026** demonstra que o Centro Universitário ESAMC Campinas consolidou uma trajetória de maturidade regulatória e acadêmica. A convergência entre os resultados internos e os conceitos externos (MEC) reafirma que a instituição mantém seu padrão de excelência como referência no ensino superior.

A CPA continuará atuando como o elo vital entre a escuta da comunidade e a execução da gestão, garantindo que o Centro Universitário não apenas acompanhe as transformações do mercado educacional, mas as lidere através da inovação e da qualidade.

9 PLANO DE AÇÕES E MELHORIAS ACADÊMICO-ADMINISTRATIVAS

O encerramento deste ciclo avaliativo integral (2023-2025) permite ao **Centro Universitário ESAMC Campinas** consolidar as ações derivadas da análise crítica dos dados, convertendo os diagnósticos da CPA em metas executivas que fortalecem a qualidade educacional e a sustentabilidade institucional.

9.1 GESTÃO E ATENDIMENTO AO DISCENTE

Com base na evolução dos índices de satisfação apurados em 2024 e 2025, o Centro Universitário implementou uma estrutura de governança focada na experiência do aluno:

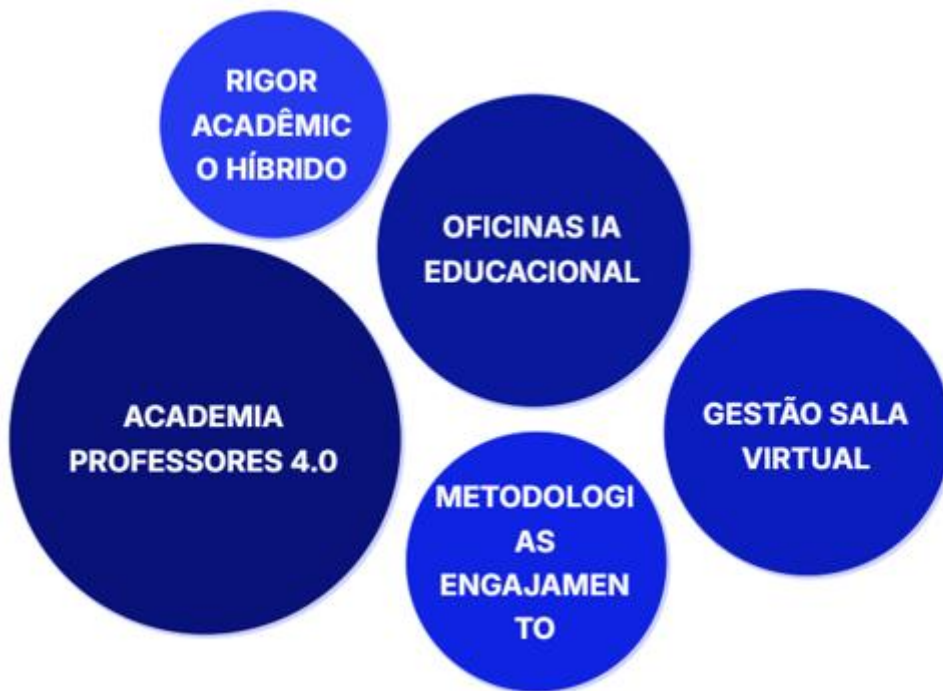
- **Monitoramento de Performance:** Institucionalização de comitês entre a CPA, a Reitoria e as Diretorias de Curso para análise dos indicadores de satisfação por área e implementação imediata de correções.
- **Otimização do Atendimento Acadêmico:** O foco em 2025 foi a estabilização dos fluxos de protocolos digitais, garantindo que a Secretaria e o Suporte Acadêmico mantenham a agilidade e a resolutividade, pontos que apresentaram tendência de alta nos últimos indicadores do ISA.
- **Sinergia Estratégica com a Ouvidoria:** A Ouvidoria consolidou-se como um canal preditivo, fornecendo dados qualitativos que, cruzados com as pesquisas da CPA, permitem antecipar soluções coletivas e personalizar o acolhimento ao discente.



9.2 POLÍTICA DE CAPACITAÇÃO E APOIO AO CORPO DOCENTE

A excelência docente, pilar central da ESAMC Campinas, foi potencializada através das seguintes frentes em 2025:

- **Academia de Professores Baseada em Evidências:** Evolução dos treinamentos semestrais para incluir oficinas práticas de metodologias ativas e uso avançado do sistema **LXP (Plataforma A)**. O conteúdo desses treinamentos passou a ser definido pelas carências apontadas pelos alunos na avaliação institucional anterior.
- **Fomento à Inovação no Ensino:** Estímulo ao desenvolvimento de projetos interdisciplinares que conectam a teoria de sala de aula com desafios reais das empresas parceiras na Região Metropolitana de Campinas.



9.3 FOMENTO À PESQUISA E PRODUÇÃO ACADÊMICA

O Centro Universitário deu passos decisivos para fortalecer sua produção acadêmica no último ano:

- **Revista Científica ESAMC:** Consolidação da revista como principal canal de escoamento da produção de docentes e alunos, contando com o suporte técnico da Biblioteca para normalização e submissão de artigos.

- **Iniciação Científica e Projetos Integradores:** Ações de sensibilização para aumentar o volume de publicações discentes, utilizando os resultados de Projetos Práticos como base para a produção de artigos e relatos de experiência.



9.4 QUADRO SÍNTESE DE MELHORIAS (PLANO DE METAS 2026)

Como resultado desta avaliação integral, o Centro Universitário ESAMC Campinas assume o compromisso com as seguintes metas para o próximo ciclo:

Área	Ação Programada para 2026	Impacto Esperado
Atendimento	Implementação de CRM para gestão integrada de chamados e suporte.	Redução no tempo médio de resposta e aumento no ISA de Atendimento.
Infraestrutura	Modernização dos Laboratórios de Engenharia e Tecnologia (Upgrade de Softwares/Hardwares).	Elevação da satisfação no Eixo 5 para patamares de excelência (> 4,6).
Acadêmico	Fortalecimento das Parcerias Corporativas para estágios e projetos reais.	Aumento do índice de empregabilidade e reforço do orgulho institucional.
CPA	Ciclo de "Devolutiva Transparente" via site e apresentação a comunidade.	Elevação do engajamento discente e consciência da cultura avaliativa.

10 CONCLUSÃO



A elaboração deste **Relatório Integral de Autoavaliação Institucional**, referente ao exercício de **2025**, marca o encerramento de um ciclo de maturação e consolidação da qualidade no **Centro Universitário ESAMC Campinas**. Ao longo do último triênio (2023-2025), a Comissão Própria de Avaliação (CPA) não apenas coletou dados, mas estabeleceu um diálogo permanente e estratégico entre os anseios da comunidade acadêmica e as decisões da Reitoria e Mantenedora.

A análise retrospectiva demonstra que as fragilidades diagnosticadas nos relatórios parciais de 2023 e 2024 foram tratadas com planos de ação resolutivos ao longo de 2025. Destacam-se, como conquistas consolidadas nesta unidade:

- **Aceleração Digital e Inovação:** A plena implementação do sistema **LXP (Plataforma A)** e a modernização dos canais de atendimento digital elevaram os índices de suporte tecnológico a patamares de excelência, proporcionando uma experiência de aprendizagem mais intuitiva e estável.
- **Excelência Docente:** O fortalecimento da "**Academia de Professores**" refletiu-se em médias de avaliação superiores a **4,7 (escala de 1 a 5)**, validando o modelo pedagógico da ESAMC de proximidade, rigor acadêmico e foco em competências profissionais.
- **Infraestrutura e Tecnologia:** A atualização dos laboratórios de informática, design e engenharia, aliada à revitalização do sistema audiovisual e

conectividade Wi-Fi, respondeu diretamente às demandas discentes por um ambiente de ensino moderno e funcional.

Embora o cenário de 2025 apresente indicadores de alta performance e um **Conceito Institucional (CI) 4**, o Centro Universitário ESAMC Campinas reconhece que a busca pela excelência é um processo ininterrupto. Os desafios remanescentes — como o refinamento contínuo da manutenção física em blocos específicos e a ampliação da produção científica institucional — já estão integrados ao Plano de Metas para o próximo ciclo trienal.

Agradecemos o engajamento crescente do corpo discente, a dedicação do corpo docente e o suporte técnico-administrativo, cujas percepções foram o motor de todas as melhorias relatadas neste documento. Este esforço coletivo não apenas cumpre as exigências do **SINAES**, mas reafirma a posição da ESAMC Campinas como uma instituição de vanguarda, comprometida com o sucesso profissional e a formação integral de seus alunos na Região Metropolitana de Campinas.

A CPA Campinas reafirma que o encerramento deste relatório integral é, na verdade, o início de um novo patamar de monitoramento. O compromisso para o próximo ciclo envolve a modernização contínua de nossos instrumentos de coleta para cobrir com excelência as modalidades **presencial, semipresencial e EAD**, garantindo que a **Academia de Professores** seja o braço executor imediato das melhorias solicitadas. Assim, asseguramos que a voz da comunidade acadêmica se transforme, semestralmente, em inteligência institucional e treinamento pedagógico de ponta.

ANEXOS: INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Nesta seção, apresentam-se os instrumentos de coleta utilizados pela CPA da ESAMC Jundiaí para o ciclo 2024-2025. Todos os formulários seguem a escala psicométrica de Likert (1 a 6), garantindo a precisão estatística e o anonimato dos respondentes.

ANEXO 1 - INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO 360° (GESTÃO DE PESSOAS)

Este instrumento avalia o corpo técnico-administrativo e docente sob três eixos de competência, fundamentando as políticas de pessoal (Dimensão 5 e 6 do SINAES).

Estrutura do Formulário:

Competências Técnicas: Formação acadêmica e domínio de ferramentas (Excel, Idiomas, Sistemas).

Competências Comportamentais:

Ética e Postura: Integridade, pontualidade e responsabilidade.

Inteligência Emocional: Resiliência sob pressão e gestão de críticas.

Relacionamento: Comunicação assertiva e resolução direta de conflitos.

Diversidade: Capacidade de convívio com pluralidade política, religiosa e de gênero.

Competências Gerenciais (Liderança):

Visão Estratégica: Impacto das decisões em outros setores.

Gestão de Conflitos: Identificação e resolução ágil de problemas.

Foco no Aluno: Alinhamento com a cultura de resolução rápida e sucesso do discente.

MODELO DO QUESTIONÁRIO 360 - TÉCNICO ADMINISTRATIVO E DOCENTE

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Nível de ensino - Graduação em andamento.

Formação complementar qualitativa - Português 100%. Formação complementar quantitativa - Excel Avançado.

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

Empreendedorismo: capacidade de enxergar oportunidades e implementar novos projetos.

Tem capacidade de enxergar reduções de custo mantendo ou aumentando a qualidade.

Tem capacidade de melhorar os processos internos da sua área.

Ética pessoal: possuir conduta idônea no exercício da sua profissão. Para a ESAMC é: nunca pegamos atalhos, integridade, trabalho duro, consistência e responsabilidade são essenciais para construirmos nossa Instituição.

Essa pessoa cumpre os horários acordados com a empresa? Essa pessoa tenta jogar o trabalho dela para os outros?

Essa pessoa tenta arrumar desculpas para os seus erros? Essa pessoa tenta burlar os processos da empresa?

Comprometimento e responsabilidade: capacidade de cumprir prazos, com qualidade e com foco em resultados.

Busca atingir objetivos - Orientação para resultados. Não vive mapeando problemas. Apresenta soluções.

Disponibilidade: Retorno de e-mails, ligações. Fácil de encontrar quando necessário.

No momento de resolução de problemas, essa pessoa pensa na melhor solução para a ESAMC ou na melhor solução para ela mesma?

Equilíbrio emocional: capacidade de manter o equilíbrio em situações adversas, com foco na solução do problema.

No momento de resolução de problemas, consegue manter o controle das suas reações para solucionar o problema de maneira eficaz e no prazo correto?

Quando recebe críticas consegue lidar de maneira que consiga manter o controle das suas reações?

Quando está passando por um problema pessoal, consegue manter o controle das suas reações no ambiente de trabalho?

Relacionamento interpessoal: capacidade de criar e desenvolver redes de relacionamento profissionais.

Sabe interagir com os outros de forma construtiva, demonstrando consideração, respeito e preocupação com o crescimento do outro.

Sabe expressar as suas opiniões de forma clara e direta sem ofender o outro.

Sabe resolver conflitos com outras pessoas diretamente com o envolvido sem precisar da ajuda de terceiros?

Consciência e diversidade intercultural: capacidade de conhecer e conviver profissionalmente com pessoas diferentes.

Sabe lidar com posições políticas diferentes. Sabe lidar com posições religiosas diferentes. Sabe lidar com opções sexuais diferentes.

Sabe lidar com o sexo oposto.

Sabe lidar com níveis sociais diferentes.

Flexibilidade: capacidade de se adaptar a novas situações.

Aceita mudança de chefia.

Aceita novas formas e processos de trabalho.

Aceita mudar de posição - quando convencido - e trabalha para o sucesso da decisão.

COMPETÊNCIAS GERENCIAIS

Liderança: capacidade de liderar pessoas e equipes de alto desempenho.

Consegue explicar para a sua equipe onde eles precisam chegar (explicar metas para a equipe).

Consegue ajudar a sua equipe a atingir as metas definidas - através de recomendação de ações para melhorar o desempenho.

Consegue supervisionar as ações da equipe - para garantir que as metas serão atingidas, mesmo antes do resultado final.

Sabe motivar sua equipe - Consegue fazer com que a sua equipe tenha vontade de atingir os seus objetivos.

Visão global e pensamento estratégico: capacidade de pensar o futuro e tomar decisões equilibradas.

Consegue enxergar como as suas decisões podem impactar outras áreas.

Gestão conflitos: capacidade de resolver conflitos rapidamente.

Consegue identificar conflitos (problemas, reclamações, ...) rapidamente.

Consegue resolver conflitos (problemas, reclamações, ...) rapidamente.

Processo de vendas e negociação: capacidade de vender ideias de forma profissional e convincente.

Consegue apresentar ideias e projetos de forma profissional, organizada e estruturada.

Consegue planejar ideias e projetos de maneira que englobe todos os problemas e situações possíveis.

Consegue negociar e convencer todos os envolvidos das suas ideias e projetos.

Trabalho em equipe: capacidade de trabalhar de forma eficiente em equipe.

Consegue trabalhar com um grupo diferente de pessoas para resolver um problema. Quando necessário um trabalho em equipe (grupo), consegue respeitar e discutir as opiniões dos outros.

Respeita as normas e prazos definidos pela equipe (grupo).

Gerenciamento e entrega: capacidade de organizar, planejar e implementar projetos do início ao fim.

Entrega o que lhe foi delegado com qualidade. Cumpre prazos.

Possui senso de urgência.

Processo de tomada de decisão: capacidade de tomar decisões profissionais de alta eficácia. Sabe identificar e levantar causas dos problemas.

Sabe gerar alternativas viáveis de solução para os problemas e escolher a melhor. Consegue implementar a solução escolhida.

Consegue avaliar se a solução escolhida realmente resolveu o problema.

Etiqueta empresarial: capacidade de se comportar corretamente no ambiente de trabalho.

Sabe se comportar de forma correta em qualquer situação. Sabe se vestir corretamente em qualquer situação.

Garante presença e pontualidade nos eventos em que é convocado. Possui discernimento dos momentos que pode utilizar o celular.

Cultura e valores organizacionais: se comporta de acordo com a cultura ESAMC.

Se compromete com o sucesso dos nossos alunos (garantindo resolução rápida dos problemas).

Se compromete com os resultados acadêmicos (devido cuidado em parametrizações acadêmicas).

Possui responsabilidade financeira em relação ao seu centro de custo. Busca soluções inovadoras para os problemas.

Visão do todo: consegue enxergar o impacto de suas ações em todos os outros setores da empresa.

ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOCENTE (PERCEPÇÃO DISCENTE)

Instrumento central para o diagnóstico da Dimensão 4 (Políticas de Ensino), aplicado semestralmente a todos os alunos.

Dimensão Avaliada	Critérios Observados
Relacionamento	Imparcialidade, acessibilidade e clareza no esclarecimento de dúvidas.
Rigor Acadêmico	Nível de desafio proposto e exercício da liderança em sala.
Motivação	Uso de casos reais, estímulo à curiosidade e didática aplicada ao mercado.
Comprometimento	Percepção de interesse do professor no sucesso profissional do aluno.
Reforço da Escolha	Transmissão de segurança sobre a qualidade e prestígio da IES.
Sistema AVA	Usabilidade do LXP e eficácia das aulas ao vivo online.

Relacionamento

O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial O professor é acessível e disponível

O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa

Rigor Acadêmico

O professor é exigente comigo e com a classe, tornando o meu aprendizado desafiador

O professor demonstra liderança, exercendo sua autoridade de maneira organizada e respeitosa

Motivação

O professor propõe atividades que facilitam o meu aprendizado, através de exercícios, casos reais, atuais e desafiadores.

O professor consegue despertar em mim a curiosidade sobre o assunto e me estimulou a estudar esta disciplina

O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala

O professor demonstra segurança na transmissão dos seus conhecimentos teóricos e práticos, aproximando a disciplina da realidade do mercado

O professor abre espaço para discussão e permite a exposição de diferentes pontos de vista, passando segurança e incentivando tirar dúvidas.

Comprometimento com o sucesso dos alunos

O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional

Reforço da escolha

O professor me faz sentir seguro pois me mostra que a ESAMC é a melhor faculdade de minha cidade

Sistema AVA

Consigo entender como funciona o LXP e onde eu tenho acesso a cada etapa da disciplina?

Nas disciplinas de formato ao vivo online consigo sanar todas as minhas dúvidas com o professor?

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

Avalia as condições físicas e o suporte tecnológico (Dimensão 7 do SINAES).

Itens Monitorados:

- **Atendimento Digital (WhatsApp/CRM):** Avalia precisão da informação, cordialidade e resolução de problemas financeiros (boletos).
- **Manutenção e Conservação:** Estado das carteiras, iluminação, banheiros e áreas comuns.
- **Limpeza:** Higienização de salas e espaços de circulação.
- **Recursos Audiovisuais:** Funcionamento de projetores, sistemas de som e microfones.
- **Biblioteca:** Qualidade do acervo, horário de funcionamento e cordialidade no atendimento.
- **Laboratórios e TI:** Disponibilidade de monitores e agilidade na resolução de problemas técnicos.
- **Ambiente Virtual (AVA):** Facilidade de navegação e métodos de comunicação professor-aluno.

ESAMC

Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Campinas?

Atendimento Whatsapp

Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva? Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?

Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?

Você recebe a informação com precisão?

O atendimento foi feito com cordialidade?

Manutenção

A carteira em que você se senta está em ordem e funcionando? A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?

Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida? No banheiro que você utiliza tudo funciona?

Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?

Limpeza

Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada? O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?

Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente limpo e organizado?

Audiovisual

O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?

O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?

Biblioteca

Como você avalia o atendimento na biblioteca?

Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?

Laboratórios

Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?

O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade? O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?

Laboratórios (Monitor)

Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente?

O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade? O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente?

Sistema AVA

Você considera o sistema virtual de aprendizagem fácil de ser usado?

Você considera os métodos de comunicação com o professor através do sistema virtual de aprendizagem bons?