

ESAMC Campinas

RELATÓRIO INTEGRAL DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

EXERCÍCIO 2023

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

APRESENTAÇÃO

Este relatório faz parte do processo de auto avaliação institucional do ciclo avaliativo que se inicia em 2023 , realizado pela Comissão Própria de Avaliação - CPA da faculdade ESAMC Campinas que define esse o relatório integral que contempla as informações e ações desenvolvidas pela CPA no período de referência, apresentando os eixos apurados, foi desenvolvido em consonância com as determinações do Ministério da Educação constantes da Nota Técnica nº 62/2014 – INEP/DAES/CONAES.

Em seu detalhamento, será apresentado um breve histórico da IES, conceitos obtidos pela IES nas avaliações externas e institucionais de curso, projetos e processos do auto avaliação, divulgação e análise dos resultados do auto avaliação, plano de melhorias realizados, processos de gestão e demonstração de evolução institucional no período de 2023 .

Segue-se também um diagnóstico dos cursos de graduação existentes, uma análise do processo de avaliação externa, relativo à renovação de reconhecimento de curso e ao credenciamento da ESAMC. Por fim, foram relacionadas as ações da ESAMC em atendimento às dimensões do SINAES. Em síntese, este relato descreve e evidencia os principais elementos do processo avaliativo da faculdade, tanto internos quanto externos.

Enfim, com a divulgação do relatório de auto avaliação institucional ano base 2023 , a CPA espera oferecer os subsídios necessários para que a instituição reflita sobre o cumprimento da sua missão e das políticas institucionais bem como possa investir de maneira consciente e idônea nos aprimoramentos contínuos da qualidade acadêmica. Esse é o relatório integral, abrangendo o ano de 2023 sugerindo as ações e possíveis análises para o próximo período de 2024.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
1.1. DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO	3
1.2. DEFINIÇÃO E COMPOSIÇÃO DA CPA.....	4
2. OBJETIVOS	5
2.1. DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS	6
2.2. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	7
3. METODOLOGIA.....	8
4. DESENVOLVIMENTO.....	12
4.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional	13
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTO AVALIAÇÃO 2023	13
4.1. DADOS QUALITATIVOS (SETORES):.....	13
4.2. ABRANGÊNCIA: TODA COMUNIDADE ACADÊMICA	13
4.3. PLANO DE TABULAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS:.....	14
4.4. EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	17
4.4.1 DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL:.....	17
4.4.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	19
4.5. EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	21
4.6. EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO	23
4.7. EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	24
5. DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL	25
6. RELATORIOS DA AVALIAÇÃO EXTERNA E SUA ANÁLISE.....	26
7. RESULTADO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – 2023 .01 E 2023 .02.....	27
7.1. ANÁLISE PROFESSORES	27
7.2. ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA 2023 /01 E 2023 /02.....	30
7.3. RESULTADO CONSOLIDADO - AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (PERÍODO DE 2023).....	Erro! Indicador não definido.
8. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS DE 2023	34
8.1. PLANOS DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS	35
9. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	40
10. CONCLUSÃO.....	41

1. INTRODUÇÃO

1.1. DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

MANTENEDORA

CEAM CENTRO DE ESTUDOS DE ADMINISTRAÇÃO, MARKETING CEAM LTDA.

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

CNPJ: 02.635.280/0001-30

Contrato Social No: Registro na Junta Comercial sob. No 3590485077-2

Representante Legal: Luiz Francisco Gracioso

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

Base Legal: Credenciamento pela Portaria 1576 de 28/10/1999; Alteração de Nomenclatura pela Portaria 212 de 31/10/2012; Recredenciamento pela Portaria 1376 de 23/11/2012; Recredenciada pela Portaria 349 de 27/05/2021.

Credenciamento EAD – Portaria no. 184 de 21/03/2023 – Conceito Final 4 .

DIRIGENTES:

Presidente: Luiz Francisco Gracioso

Graduado em Administração de Empresas, com especialização em Marketing e Finanças, pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, obteve o grau de Mestre em Administração de Empresas pelo IMD de Lausanne, Suíça, com especialização em Planejamento Estratégico. Ocupou cargos executivos e de direção em empresas tais como: Heublein, Monsanto, Booz Allen, ESPM e ESAMC.

Diretor Administrativo-Financeiro: Ricardo Luz Gracioso

Graduado em Administração, com especialização em Finanças, pelo Insper - Instituto de tecnologia e pesquisa. Ocupou cargos executivos em empresas tais como: Ambev, Phillips e ESAMC. Além disso, já prestou projeto de consultoria para a empresa Bauducco.

Diretora Marketing e suporte Acadêmico: Renata Luz Gracioso

Graduada em Administração, pela EAESP-FGV. Ocupou cargos executivos em empresas tais como: Ambev, Johnson & Johnson e ESAMC.

Diretora de Unidade: Sabrina Maion

Mestre em Educação pela PUC Campinas. Especialista em Planejamento Educacional e Docência do Ensino Superior e Bacharel em Administração de empresas. Possui MBA em Administração, Finanças e Negócios. Na ESAMC desde 2014 em regime de período Integral.

1.2. DEFINIÇÃO E COMPOSIÇÃO DA CPA

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) é um órgão interno fundamental dentro da Instituição de Ensino Superior (IES), responsável por elaborar relatórios essenciais para o processo de avaliação institucional. De acordo com o Instrumento de Avaliação Institucional Interna, a CPA é descrita como uma comissão interna da IES, encarregada de conduzir os processos de avaliação interna da instituição, bem como de sistematizar e fornecer as informações requisitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP).

Partindo dessa definição precisa, os objetivos da CPA podem ser subdivididos em três categorias: institucionais, estratégicos e operacionais.

- **Objetivos Institucionais:** Incluem a avaliação contínua dos ambientes e das relações internas, visando assegurar uma associação eficaz entre os propósitos da IES, os requisitos do Ministério da Educação (MEC) e as necessidades das comunidades onde a instituição está inserida.
- **Objetivos Estratégicos:** Estão relacionados à contribuição da CPA por meio de informações e assessoria para a elaboração e adequação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), do Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e dos resultados da instituição, visando sua sustentabilidade tanto no presente quanto no futuro.
- **Atuação Operacional:** Envolve o desenvolvimento e a implementação de planos estratégicos e contingenciais, avaliando sistemicamente os resultados e garantindo o cumprimento dos objetivos estabelecidos. Nesse sentido, a CPA pode e deve considerar o uso de conhecimento externo para assessorar suas diversas atividades.

A atuação da CPA é crucial para o aprimoramento contínuo da instituição, promovendo a qualidade educacional, o alinhamento com as diretrizes governamentais e a integração com a comunidade acadêmica e sociedade em geral.

Composição da CPA da ESAMC de Campinas atuante em 2023:

MEMBROS - CPA	
TITULAÇÃO	REPRESENTANTES
(Coordenador) - Representante Docente	Vânia Bitencour Serrasqueiro
Representante Docente	Diego Dascenzio

Representante Discente	Daniel Moraes de Souza
Representante Técnico Administrativo	Tatiana Franco
Representante da Sociedade Civil	Emily Polyana Thomaz de Lucena
Representante da Sociedade Civil	Tatiane Andressa S. Chiaratto

Composição da CPA da ESAMC de Campinas atuante em janeiro de 2024:

MEMBROS - CPA	
TITULAÇÃO	REPRESENTANTES
(Coordenador) - Representante Docente	Vânia Bitencour Serrasqueiro
Representante Docente	Diego Dascenzio
Representante Discente	Daniel Moraes de Souza
Representante Técnico Administrativo	Tatiana Franco
Representante da Sociedade Civil	Marcelo Custodio Moreira
Representante da Sociedade Civil	Tatiane Andressa S. Chiaratto

2. OBJETIVOS

Objetivo Geral

O principal objetivo da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da ESAMC é implementar o processo de autoavaliação, sistematizar e fornecer as informações necessárias ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Isso é feito promovendo uma cultura de avaliação participativa para promover o autoconhecimento e aprimoramento do ensino, pesquisa, extensão e gestão na ESAMC CAMPINAS. O propósito final é contribuir para a melhoria da prática pedagógica dos professores, a formação dos estudantes e o aprimoramento da infraestrutura da instituição.

Para alcançar este objetivo, a CPA segue os seguintes procedimentos em sua metodologia de trabalho:

- Analisar as ações da ESAMC com base nas dez dimensões previstas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES);
- Identificar potencialidades e fragilidades no contexto acadêmico e administrativo e propor ações de melhoria;
- Estabelecer um elo entre a comunidade acadêmica e os gestores da instituição;
- Orientar e acompanhar as ações de melhoria realizadas pela ESAMC, com base nos relatórios produzidos após cada processo de avaliação.
- Objetivos Específicos:
 - Integrar diversas iniciativas de avaliação existentes na instituição;
 - Implementar um processo contínuo de autoavaliação;

- Contribuir para a melhoria da qualidade do ensino, pesquisa, extensão e gestão;
- Promover a conscientização da comunidade acadêmica sobre suas qualidades, problemas e desafios;
- Reforçar o compromisso social da instituição;
- Contribuir para a transformação da instituição em todos os níveis.

2.1. DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Dentre os eixos de discussão relevantes para a formulação deste diagnóstico estão:

- A qualidade própria dos cursos ofertados;
- A proposta pedagógica;
- A metodologia de ensino;
- A concepção dos cursos ofertados;
- O perfil dos egressos e sua adequação à realidade local;
- A matriz curricular dos cursos e sua adequação às Diretrizes Curriculares aprovadas pelo Conselho Nacional de Educação e aos padrões de qualidades estabelecidos pelo MEC;
- A qualificação e o perfil dos docentes que atuam nos cursos, sua formação e a compatibilidade entre estas e as disciplinas que ministram;
- A gestão institucional;
- As instalações físicas e infraestrutura;

Os valores obtidos para cada um dos indicadores de qualidade, quando abaixo daquele proposto na meta institucional correspondente, serão objetos de análise detalhada sobre as prováveis causas que o produziram, tornando possível a resolução dos problemas apresentados de uma forma mais rápida e efetiva.

2.2. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

	2024												2025		
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar
	Reestruturação da CPA														
Estruturação do Projeto de Avaliação															
Revisão do Projeto de Avaliação e retroalimentação do processo															
Proposta de autoavaliação, projeto e cronograma															
Validação de instrumentos															
Sensibilização da comunidade															
Aplicação de instrumentos															
Análise dos dados coletados															
Divulgação de resultados															
Elaboração de relatório															
Criação dos Planos de Ação															
Envio do relatório ao Conselho Superior															
Postagem do relatório no e-MEC															
Acompanhamento dos Planos de Ação															

3. METODOLOGIA

A metodologia adotada pela CPA da ESAMC Campinas engloba diversas etapas, desde a sensibilização até o acompanhamento das metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). A seguir, detalhamos as etapas do projeto de avaliação institucional:

1. Sensibilização:

- Reuniões com todos os segmentos (discente, docente, técnico-administrativo, coordenação e direção) para destacar a importância, os princípios, objetivos e resultados esperados da avaliação institucional.
- Divulgação dos resultados finais da CPA, das melhorias implementadas pela ESAMC Campinas e dos projetos de reforma e ampliação da infraestrutura como estratégias de sensibilização.

2. Acompanhamento das Metas do PDI:

- Coordenação pela CPA do acompanhamento das metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).
- Análise de diversos dados, incluindo folhas de dados, formulários, questionários, relatórios anuais da instituição, resultados de avaliações externas promovidas pelo MEC, entre outros.
- Utilização de instrumentos como gráficos, tabelas e o Índice de Satisfação Acadêmica (ISA) planejado pela CPA, além de outros instrumentos pertinentes para a aferição dos indicadores de controle das metas.

Avaliação Anual: Anualmente, a CPA elabora um relatório parcial de cada ciclo de avaliação, que inclui:

- Análises das avaliações institucionais semestrais.
- Análise dos espaços físicos.
- Relatórios do departamento de atendimento aos discentes (CRM e Ouvidoria).
- Informações de texto (e-mails e WhatsApp).
- Relatórios das avaliações externas do MEC in loco.
- Atas das reuniões semestrais da CPA.
- Análise de todos os projetos de melhorias propostos na instituição, visando identificar carências e avaliar a eficácia das ações implementadas.

O processo reflexivo não se limita à entrega desses resultados; também envolve a análise das avaliações externas, seguindo o mesmo processo de reflexão e autoavaliação.

Essa metodologia abrangente e participativa assegura uma avaliação contínua e aprimorada da ESAMC Campinas, contribuindo para a promoção de uma educação de qualidade e a excelência institucional.

Se seu conceito é:	A nota correspondente é:
Excelente	6
Muito bom	5
Bom	4
Regular	3
Deficiente	2
Muito deficiente	1

A partir dessa avaliação, cada item avaliado originará uma média variando de 1 a 6 e através de uma média ponderada, cujos pesos serão o número de alunos referente a cada conceito, será calculado o ISA.

Modelo avaliação 360º.

Avaliador	
Avaliado	
Nota Final	
Competencia	
Competencias tecnicas	#DIV/0!
Nivel de ensino - Graduação em andamento	
Formação complementar qualitativa - Portugues 100%	
Formação complementar quantitativa - Excel Avançado	
Competencias comportamentais	#DIV/0!
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 area	
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.	
Competencias gerenciais	#DIV/0!
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 idéias de forma profissional e convincente.	
Consegue apresentar idéias 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.	
Cumprir 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	

4. DESENVOLVIMENTO

Nesse campo apresentamos os dados e as informações de cada eixo/dimensão, de acordo com o PDI e a identidade da instituição. De acordo com o art. 3º da Lei Nº 10.861, esta parte do relatório está organizada em cinco eixos que contemplam as dez dimensões dispostas na lei.

Os eixos foram divididos, da forma descrita abaixo:

4.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTO AVALIAÇÃO 2023

O Planejamento Estratégico da Auto Avaliação do Relatório referente ao período de 2023, segue o seguinte cronograma:

ANO	O QUE SERÁ COBERTO PELO RELATÓRIO
2023	EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL <ul style="list-style-type: none">• Avaliação de professores 1º e 2º Semestre• Avaliação das áreas de suporte de TI e Administrativo• Avaliação da infraestrutura Geral da IES EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL <ul style="list-style-type: none">• Formas de divulgação para toda a IES EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS <ul style="list-style-type: none">• Análise das Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão• Análise da Política de Comunicação com a Sociedade• Análise da Política de Atendimento aos Discentes EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO <ul style="list-style-type: none">• Políticas de Pessoal• Política de Organização e Gestão da Instituição• Sustentabilidade Financeira

4.1. DADOS QUALITATIVOS (SETORES):

- Direção Acadêmica
- Extensão
- Pós-graduação
- Recursos Humanos
- Organização e Gestão
- Infraestrutura
- Biblioteca
- Atendimento ao aluno

4.2. ABRANGÊNCIA: TODA COMUNIDADE ACADÊMICA

- a) Os dados quantitativos são coletados através de questionário disponibilizado para o aluno em meio eletrônico e divulgado na instituição;

- b) Os dados qualitativos são coletados através de relatórios emitidos pelos setores que detém as informações necessárias;
- c) Tanto a pesquisa quantitativa quanto a qualitativa são planejadas tendo como foco central os objetivos já estabelecidos nesse projeto.

4.3. PLANO DE TABULAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS:

- a) Os dados são tabulados diretamente no Sistema;
- b) Os resultados são apresentados na forma gráfica ou tabular da seguinte forma:

Pelo período de 2023, o Eixo 01 que se refere ao Planejamento e avaliação Institucional, foi analisado de forma detalhada, visto que a instituição possui metas a cumprir e com isso utilizam uma profusão de recursos, que tem como finalidade formular estratégias para o desenvolvimento dos sistemas de planejamento, com o objetivo de alcançar os resultados desejados, para isso, a ESAMC exige um aprimoramento constante em seus processos de gestão.

ÁREA DE ANÁLISE	METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA
<ul style="list-style-type: none">➤ PDI;➤ PPCs;➤ CPA;➤ CONSELHO SUPERIOR;➤ COLEGIADOS DE CURSOS;➤ NDEs.➤ RELATO INSTITUCIONAL	Análise de cada instrumento para verificação se está de acordo com as normas definidas pelo MEC e regimento interno da IES.

Instrumentos de Planejamento da Instituição:

Instrumentos de avaliação institucional

ÁREA DE ANÁLISE	METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA
<ul style="list-style-type: none">➤ Avaliações CPA	Resultado final do relatório anual com as recomendações da CPA.

<ul style="list-style-type: none">➤ Avaliação de professores➤ Avaliação das áreas de suporte➤ Avaliação da infraestrutura	Pesquisa semestral com todos os alunos da ESAMC Campinas.
<ul style="list-style-type: none">➤ Resultados ENADE	Análise da nota no Exame ENADE e dos resultados parciais por área.
<ul style="list-style-type: none">➤ Resultados das Avaliações in Loco	Análise dos resultados das avaliações externas emitidas pelos responsáveis do MEC, após visita a instituição .

A ESAMC Campinas passou por diversas melhorias, principalmente nos processos internos, devido aos resultados nas avaliações dos últimos quatro anos. Tanto a CPA, quanto os dirigentes da instituição perceberam a importância de estruturar alguns processos administrativos para melhorar o atendimento ao aluno de forma on line e facilitar o dia a dia de colaboradores e docentes.

Em cumprimento às metas estabelecidas a 2023, voltadas para a consolidação da avaliação institucional, a CPA realizou a seguinte agenda de trabalho:

Preparação da instituição para realização das avaliações institucionais (Semestralmente)

Elaboração de material de divulgação das ações da CPA, divulgando as datas de realização da auto avaliação institucional

Divulgação da auto avaliação institucional no site

Realização da auto avaliação institucional e avaliação 360o. Administrativo e docentes

Melhorias na ala de socialização de alunos e professores

Elaboração dos relatórios parciais (Semestralmente)

Divulgação dos resultados da auto avaliação à comunidade acadêmica (Semestralmente)

Análise das necessidades apontadas e sugestões de melhoria (Semestralmente)

Envio de sugestões de melhoria para gestão da instituição

Planejamento e execução dos planos de melhorias pelos responsáveis da instituição

Auditoria no atendimento para garantir informações precisas ao nosso alunos

No cronograma semestral, a principal função da CPA é assegurar o sucesso das autoavaliações, mantendo esse propósito para os próximos três anos de avaliação, de 2023 a 2025. A análise dos dados é realizada com um olhar crítico para executar um plano de ação eficaz que resolva os problemas identificados, apresentando sugestões e projetos de melhoria à gestão da instituição para aprovação.

A instituição avançou em todos os materiais que requeriam revisão durante este ciclo. Os documentos são analisados semestralmente em conjunto com os NDEs e Colegiados em reuniões ordinárias, definindo otimizações e mantendo metodologias ativas para garantir a eficiência dos processos.

Caso os instrumentos atuais não atendam às necessidades da instituição, cabe à CPA sugerir novos mecanismos de planejamento e avaliação, ajustando essas ferramentas de acordo com a realidade vivida pela instituição. Esse processo será mantido e atualizado a cada avaliação.

O modelo de avaliação utilizado para analisar professores, áreas de suporte e infraestrutura atendeu às necessidades da instituição. Após a atualização do questionário em 2017, foi possível identificar amplamente as fragilidades em cada área em 2023, permitindo a elaboração adequada de planos de ação para abordar todas as deficiências.

Após todas as etapas, a CPA supervisiona a implementação dos planos de ação aprovados e acompanha todo o projeto, analisando a resolução realizada para garantir que os problemas tenham sido efetivamente resolvidos.

Todos os dados coletados são fundamentais para o desenvolvimento de projetos de melhoria e planos de ação, com foco no aperfeiçoamento contínuo da instituição nos próximos anos.

Fragilidades apontadas:

- Os instrumentos de coleta de dados em relação as informações da comunidade interna precisam ser avaliadas;
- Estratégias crescente de um processo contínuo de avaliação;
- Análise detalhada da devolutiva relativas à autoavaliação da apropriação do conhecimento pelos diversos segmentos da comunidade acadêmica.
- Avaliação 360º. De técnicos administrativos e seus pares: Precisa ser reanalisada e atualizada
- Acompanhamento contínuo do atendimento central on line da IES
- Análise da Ouvidoria

4.4. EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

4.4.1 DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL:

Considerando os projetos e a gestão da Faculdade ESAMC Campinas, foi possível conceber um ambiente promissor para implementar as políticas desenvolvidas e efetivar os objetivos propostos, resultando em uma aplicação satisfatória dos conceitos institucionais. Isso proporcionou flexibilidade no planejamento e nas avaliações, estabelecendo referências de qualidade para o gerenciamento acadêmico e institucional.

O acompanhamento das metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é coordenado pela CPA, envolvendo a análise de diversos dados, como folhas de dados, formulários, questionários, relatórios anuais da instituição, resultados de avaliações externas promovidas pelo MEC e indicadores institucionais do ensino superior. Utilizamos instrumentos apropriados, como gráficos, tabelas e o Índice de Satisfação Acadêmica (ISA) planejado pela CPA, para aferir o progresso em relação às metas estabelecidas.

A CPA, em conjunto com a Diretoria Acadêmica e demais colegiados, supervisionou a gestão do PDI e acompanhou a implementação de mudanças nos departamentos, garantindo responsabilidade e embasamento em decisões estratégicas para o sucesso institucional. Levamos em consideração as demandas sociais, educacionais e tecnológicas apontadas pela comunidade e pelo mercado de trabalho como base para nosso progresso e crescimento.

O modelo do nosso PDI foi desenvolvido considerando valores, ideais e foco nos resultados dos processos avaliativos, políticas institucionais adequadas e ações estratégicas, consequentes de indicadores da avaliação institucional e das vertentes da conjuntura da educação superior do país.

A estrutura de organização metodológica aplicada pela ESAMC é aprimorada anualmente. Iniciou-se com a análise estrutural e institucional do documento pela administração superior em 2018, identificando e definindo as prioridades e melhorias realizadas. A cada semestre, uma pesquisa avaliativa é conduzida pela CPA com base no PDI, visando a implementação das mudanças e ajustes necessários para o contínuo aperfeiçoamento institucional, culminando em ajustes até o final de 2023.

ÁREA DE ANÁLISE	METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA
<ul style="list-style-type: none">➤ Visão➤ Missão➤ Objetivos e Metas	Análise da visão, missão e objetivos e metas da ESAMC Campinas e sua aderência à instituição.
<ul style="list-style-type: none">➤ Formas de divulgação para toda a IES	Análise da forma de divulgação para todos os colaboradores e alunos.

Na atualização do Projeto de Desenvolvimento Institucional, a missão e visão institucional foram revisadas anteriormente, essa atualização foi realizada para que se torne uma referência ao atendimento proposto pela comunidade acadêmica e para as determinações da sociedade, de modo a reiterar a coerência e veracidade sociais. Revisamos também as políticas de todas as Ações Acadêmico Administrativas, levando em consideração as necessidades apontadas nas análises documentais institucionais e verificamos que estão de acordo com as obrigações da ESAMC.

Com essas atualizações tornou se possível a consolidação de uma cultura de avaliação participativa, para o autoconhecimento e o aperfeiçoamento do ensino e da gestão na ESAMC Campinas, por meio do binômio planejamento/avaliação, propiciando à comunidade acadêmica a autoconsciência de suas qualidades, problemas e desafios, fortalecendo adequadamente o compromisso social da Instituição, e transparência em sua comunicação interna e externa. Essas melhorias foram eficazes durante o período de 2021 e continuaram a ser no decorrer do próximo ciclo avaliativo.

Formas de Divulgação para toda IES

A divulgação é realizada pela instituição, aos docentes, o corpo técnico-administrativo e discentes, as informações são passadas, através de reuniões, avisos nos quadros, no sistema interno de comunicação, como também por e-mails. A cópia dos relatórios com a compilação de todos os resultados e projetos de melhorias pertinentes a cada curso são entregues aos coordenadores, que distribuem aos docentes que integram os colegiados, bem como aos demais interessados como os representantes discentes. A

ESAMC Campinas realiza a Divulgação dos resultados dos questionários das avaliações institucionais utilizando os seguintes meios de comunicação:

- I. Espaços públicos da unidade: uma cópia dos resultados das avaliações institucionais está presente em todos os murais, dessa forma os alunos podem analisar os documentos;
- II. Reuniões semestrais com todos os colaboradores visando esclarecer dúvidas e questionamentos de melhorias na instituição, e quais serão o foco de ação para o próximo semestre e os projetos de melhorias.
- III. Divulgação no site da instituição no campo notícias de cada unidade ESAMC.

Entendemos a importância de realizar a divulgação dos nossos resultados da avaliação institucional, garantindo a transparência dos nossos compromissos e responsabilidades a todos os envolvidos, pois esses questionários são uma oportunidade singular para realizar uma auto avaliação adequada, com intuito em apontar de forma clara quais serão as debilidades que precisarão de ações que possam contribuir com as adequações institucionais, ressaltando ainda a importância da auto avaliação para todos e que esse trabalho será desenvolvido de forma participativa, envolvendo toda a comunidade acadêmica. Ademais, a CPA analisa ainda os resultados da ouvidoria, do pessoal técnico administrativo, documentos disponibilizados pelos colegiados dos cursos e da IES, bem como o resultado das reuniões com o corpo docente e discentes.

O relatório completo considerando as ações de melhorias já realizadas na instituição será divulgado a toda comunidade, como também no site da ESAMC.

Fragilidades Apontadas:

- Mecanismos de transmissão das informações para a comunidade acadêmica do PDI;
- Entendimento dos alunos em relação ao PDI.
- Divulgação dos resultados dos questionários da auto avaliação institucional de forma mais ampla no site e portal dos alunos;

4.4.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL

A CPA reconhece que as unidades de Campinas conseguiram implementar todos os projetos com êxito. A ESAMC continua a oferecer o ProUni e bolsas de estudos para funcionários e seus cônjuges, demonstrando seu compromisso com a democratização do acesso à educação superior.

Além disso, os membros da Comissão Própria de Avaliação instituíram outros programas de responsabilidade social, refletindo sua postura ativa na sociedade. Esses programas incluem:

1. Intervenção Social por meio do Conhecimento:

- Os membros da CPA desenvolvem conteúdos e práticas em sala de aula voltados para problemas sociais, especialmente aqueles da região onde a ESAMC está inserida. O objetivo é proporcionar aos alunos uma formação que os capacite para intervir na realidade concreta e contribuir para soluções sustentáveis.

2. ESAMC Sustentável:

- Este programa proporciona aos alunos a oportunidade de se envolverem em atividades relacionadas à preservação do meio ambiente e ao engajamento comunitário. Isso inclui workshops, fóruns socioambientais e projetos que promovem a cidadania, a responsabilidade social e o respeito ao meio ambiente.

Esses projetos não apenas permanecem em prática, mas também estão em constante desenvolvimento na unidade. Em colaboração com os membros da CPA, o Colegiado e o Núcleo Docente Estruturante (NDE), a ESAMC Sustentável desempenha um papel ativo no processo de melhoria da realidade da sociedade.

A conscientização sobre a importância de desempenhar um papel de cidadania junto à sociedade é uma prioridade na ESAMC. A instituição é reconhecida como um instrumento de transformação social, influenciando o desenvolvimento de atitudes responsáveis entre seu corpo discente não apenas perante a sociedade em geral, mas também diante do mercado de trabalho.

Descrito abaixo nossos eventos realizados pelo período de 2023 :

- **MARATONA ESAMC** - Evento mais conceituado da ESAMC, a empresa participante este ano foi a SCANNIA.
- **SEMANA JURÍDICA 2023 -2**
- **Bate Papo de Carreiras 2023 -01**
- **Fórum de Inclusão e Acessibilidade 2023 -02**
- **Semana - Professores em Ação 2023 -01**
- **Papo de corredor: veteranos conversam com calouros na pré-aula 2023 -01**
- **Innovation Week Online 2023 -01**
- **Aulão OAB 2023 -01**
- **Aulão ENADE 2023 -01**
- **Semana de Engenharia 2023-2**

4.5. EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

ÁREA DE ANÁLISE	METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA
➤ Políticas de Ensino	Análise da política descrita no PDI e sua implementação.
➤ Política de Comunicação com a Sociedade	
➤ Política de Atendimento aos Discentes	

Ao longo de 2023, nossas Políticas de Ensino foram minuciosamente analisadas e ajustadas para estar em total consonância com a realidade da Instituição de Ensino Superior (IES) e sua missão institucional. Em nosso Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), está prevista a atualização curricular sistemática das políticas e das ações de forma contínua, visando sempre a adaptação às necessidades em evolução. As ações acadêmico-administrativas destinadas à extensão estão alinhadas com as políticas institucionais, buscando práticas efetivas para a melhoria das condições sociais da comunidade. A ESAMC oferece uma variedade de eventos, palestras, fóruns, seminários, oficinas e ações comunitárias, bem como projetos de orientação profissional para alunos da rede pública e privada. Essas iniciativas caracterizam a integração da extensão universitária para melhorar a comunicação e a relação entre a IES e a comunidade externa.

No que diz respeito às políticas de comunicação com a sociedade, o relacionamento com a sociedade é um dos princípios fundamentais da gestão da faculdade. Para atender a essa necessidade de interação

com os diversos públicos, dedicamos atenção especial aos fluxos de informação, visando construir e manter espaços de diálogo e compartilhamento. A comunicação da ESAMC com as comunidades interna e externa ocorre principalmente por meio de canais operados pelo departamento de Marketing de Relacionamento. Utilizamos o portal institucional, redes sociais como Twitter, Facebook, Instagram e LinkedIn, além do WhatsApp, para divulgar eventos, informações sobre cursos, projetos acadêmicos e oportunidades de aperfeiçoamento profissional.

Nossas políticas de atendimento ao discente também foram revisadas e verificadas ao longo deste período de avaliação, garantindo um atendimento satisfatório aos alunos. A instituição dispõe de uma Central de Atendimento, Portal do Aluno e o aluno@net, que oferecem suporte aos alunos, sanando dúvidas e auxiliando em questões documentais. Para garantir que os atendentes estejam aptos a solucionar os problemas dos alunos da melhor forma possível, oferecemos treinamentos mensais e disponibilizamos um manual de abertura de requerimentos, agilizando os processos internos e garantindo uma resolução efetiva das demandas dos alunos.

Para outros atendimentos aos nossos alunos, contamos também com:

Atendimento Psicopedagógico, atende aos discentes que venham apresentar qualquer deficiência que atrapalhe o seu desempenho/aprendizagem, bem como dúvidas sobre a escolha vocacional, e outros problemas (drogas, moradia, família etc.), a Instituição coloca à disposição dos alunos, professores da área de psicologia para atendê-los. Além disso, o apoio Psicopedagógico assegura a proteção dos Direitos da Pessoa com transtorno do espectro Autista.

Programa de Nivelamento, propicia ao aluno ingresso à Instituição conhecimento básico em disciplinas de uso fundamental aos seus estudos universitários. Esse programa oferta, gratuitamente, cursos aos alunos do primeiro semestre dos cursos de graduação em atividade na ESAMC.

Ouvidoria, que tem a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar opiniões, comentários, críticas e elogios aos membros da comunidade acadêmica, bem como do público em geral a todos os setores da Faculdade ESAMC, sendo responsável também por fazer chegar ao usuário uma resposta das instâncias administrativas implicadas, cujo funcionamento está disciplinado por regulamento próprio.

Programas de Bolsas, PROUNI– Programa Universidade para Todos; FIES; Bolsas integrais para estagiários, funcionários, professores e dependentes e as Bolsas parciais para monitoramento a ser definida pelo coordenador do curso dependendo das horas de atividades semanais necessárias;

Fragilidades Apontadas:

- Planejamento de ações inovadoras;

4.6. EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

ÁREA DE ANÁLISE	METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA
➤ Políticas de Pessoal	Análise da política descrita no PDI e sua implementação.
➤ Política De Organização e Gestão Da Instituição	
➤ Sustentabilidade Financeira	Análise da situação financeira da ESAMC Campinas e sua sustentabilidade

A ESAMC possui Plano de Carreira Docente e Técnico Administrativo, devidamente instituído desde o ano de 2007, disponível para acesso de todos os docentes e observado à risco pelo setor de recursos humanos. São fornecidos aos docentes um Programa de Capacitação, que atua no desenvolvimento do ofício de professor como o ponto de partida de um programa continuado. Conforme elucidado em nossos relatórios anteriores, o programa atende ao quadro de docentes de graduação de todos os cursos da Instituição de Ensino, que procura desenvolver um programa de capacitação que vá ao encontro dos objetivos dos cursos propostos, visando qualificar os docentes garantindo a melhor adequação do processo ensino/ aprendizagem. Desta forma, todos os professores passam pela Academia ESAMC de Aperfeiçoamento docente na qual estão em contato constante com o que existe de melhor em técnicas pedagógicas, mercadológicas e tecnológicas. A academia de professores ESAMC é um espaço aberto a todos os que, por mais experiência que tenham nesta atividade, sabem que têm sempre algo a aprender e que estão continuamente evoluindo.

Para nosso corpo técnico administrativo são oferecidos os cursos de Graduação e de Especialização, com concessão de bolsa integral para docentes e colaboradores, todos os processos estão descritos em nosso plano de carreira técnico administrativo e atende as necessidades dos nosso colabores.

Nosso modelo de gestão institucional procura viabilizar uma política construída em uma conjuntura dinâmica. As competências, composição e mandatos dos membros órgãos colegiados estão previstos no Regimento Geral e atendem a instituição.

Em relação a nossa Sustentabilidade Financeira no plano acadêmico de 2021 foram mantidos os investimentos necessários para garantir a qualidade acadêmica e a inovação nos modelos de ensino.

Além disso, já estão previstos no orçamento o investimento em infraestrutura para os próximos anos de 2023 a 2024. Para manter o equilíbrio econômico-financeiro, nesse período em que a crise econômica faz parte do cenário brasileiro, a Instituição pretende cortar gastos supérfluos e se concentrar nos investimentos acadêmicos e de infraestrutura, buscando a sustentabilidade financeira da instituição nos próximos anos.

Conforme explanado anteriormente, ao realizar ações de melhorias no departamento nos últimos anos, os gestores diretos de cada centro de custos estão satisfeitos com as atualizações não sendo necessário novas adequações para o momento, mas os membros da CPA estarão frequentemente avaliando se haverá a necessidade de adequações e mudanças, mantendo assim a saúde financeira da empresa.

4.7. EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA

ÁREA DE ANÁLISE	METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA
➤ INFRAESTRUTURA PARA DOCENTES	Análise da infraestrutura
➤ ATENDIMENTO AOS ALUNOS	
➤ SALAS DE AULA	
➤ AUDITÓRIO	
➤ LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	
➤ LABORATÓRIO ESPECÍFICO	
➤ BIBLIOTECA	

A ESAMC possui em seus estudos os programas para atualização, substituição e melhorias de todas as áreas da IES, bem como os projetos de cronograma de manutenção predial semanal e também o mensal acompanhado pelos diretores em conjunto com os responsáveis de cada área.

A ESAMC Campinas está instalada no centro de Campinas, no endereço Rua José Paulino, 1345, abriga os cursos de Bacharelado dos Eixos de Engenharia, Arquitetura e Superiores de Tecnologia em Gestão, Eixos de Negócios, Comunicação e Superiores de Tecnologia em Comunicação. Para atender os nossos alunos em cada um dos cursos, a ESAMC Campinas conta com uma infraestrutura completa.

Em 2023, a ESAMC realizou a unificação das unidades I e II, proporcionando um ambiente mais sociável e unido para todos os alunos em uma única unidade, considerando que a instituição opera com aulas híbridas. Com o intuito de oferecer maior conforto aos alunos, a ESAMC providenciou um espaço no hall social com diversas mesas de jogos e áreas de descanso para uma melhor interação entre os estudantes.

Além disso, realizamos semestralmente manutenções preventivas e avaliações periódicas dos espaços, de forma completa e ampla.

Para orientar esse processo, utilizamos a análise dos indicadores das avaliações institucionais, os relatórios parciais e os relatórios das avaliações externas, o que torna nosso plano de ação mais eficaz na resolução das carências da instituição. Em 2023, retomamos nossas atividades no modelo presencial, garantindo que todas as instalações estejam em excelente manutenção.

A ESAMC, atendendo às necessidades de seus colaboradores e discentes, estrutura cada espaço com o objetivo de manter a qualidade em sua infraestrutura e ensino, possibilitando a ampliação de sua oferta educacional. Os ambientes físicos e tecnológicos foram analisados detalhadamente, com foco especial em nossos laboratórios e Biblioteca.

A instituição continua a priorizar a qualidade ao realizar adequações nas instalações administrativas, espaços destinados às coordenações, áreas comuns, auditórios e, principalmente, salas de aula, sempre com atenção ao conforto ambiental e acessibilidade.

Com base nos dados da infraestrutura apresentados, a CPA concluiu que a infraestrutura atende todas as necessidades da instituição e é capaz de suportar o crescimento previsto para os próximos 3 anos.

Fragilidades apontadas:

- Sistemas relacionados a parte Audiovisual e laboratórios de Foto, vídeo e Som;
- Atendimento aos discentes

5. DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL

Considerando os projetos e a gestão da Faculdade ESAMC Campinas foi possível conceber um ambiente promissor para implementar as políticas desenvolvidas e a efetivação dos objetivos propostos e aplicação satisfatória dos conceitos institucionais, que propiciaram flexibilidade no planejamento e nas avaliações, estabelecendo referências de qualidade para o gerenciamento acadêmica e institucional. O acompanhamento das metas estabelecidas no PDI dar-se-á sob a coordenação da CPA, mediante a análise de: Folha de dados; Formulários; Questionários; Anotações de entrevistas; Relatórios anuais da IES; Resultados de avaliações externas promovidas pelo MEC; Relatórios do censo do ensino superior; Indicadores institucionais do ensino superior produzido pelo MEC. Utilizando instrumentos apropriados para a aferição dos indicadores de controle das metas, como: gráficos e tabelas e o próprio ISA planejado pela CPA, além de outros instrumentos considerados pertinentes para cada caso.

A comissão própria de Avaliação em conjunto com a Diretoria Acadêmica e demais colegiados supervisionaram a gestão do PDI, acompanharam a implementação de mudanças nos departamentos com responsabilidade, se baseando em todas as decisões estratégicas para obter sucesso. Além disso, levaram em consideração o atendimento às demandas sociais, educacionais e tecnológicas apontadas pela comunidade e pelo mercado de trabalho, como base para seu progresso e crescimento.

O modelo do nosso PDI foi desenvolvido considerando valores e ideais, com foco nos resultados dos processos avaliativos, nas políticas institucionais adequadas e ações estratégicas, consequentes de indicadores da avaliação institucional e de vertentes da conjuntura da educação superior do País.

A estrutura de organização metodológica aplicada pela ESAMC é aprimorada anualmente, teve início com a análise estrutural e institucional do documento pela administração superior, para identificar e definir quais as prioridades e melhoramentos realizados em 2018. Na conclusão de cada semestre foi produzido uma pesquisa avaliativa por meio da CPA, baseado no PDI, para empregar as devidas mudanças e ajustes fundamentais ao aperfeiçoamento institucional de forma contínua nesse período sendo ajustado até o final de 2023 .

6. RELATORIOS DA AVALIAÇÃO EXTERNA E SUA ANÁLISE

O relatório integral contempla os resultados da Auto avaliação Institucional de 2023 , o mesmo será impresso e entregue à Gestão da faculdade, como também é publicado no site da ESAMC CAMPINAS, e divulgado através, de fóruns dos alunos e de cartazes dentro da instituição.

Análise dos Resultados das Avaliações in – loco:

Em 2023 tivemos mais de 20 comissões avaliadoras, os relatórios das avaliações anteriores também foram analisados pela comissão, para elaboração dos planos de melhorias para a construção de novos projetos. Esses relatórios nos auxiliam na tomada de decisões e a sempre manter a qualidade no ensino. Após analisar todos os relatórios por curso, a comissão elabora um processo descritivo e qualitativo para que sejam registrados em quais dimensões tivemos notas baixa e quais foram as manifestações dos avaliadores sobre o item avaliado. A CPA compreende que essas práticas de melhorias, servirá como mecanismo de gerenciamento, possibilitando sinalizar e instruir as ações e os processos a serem desenvolvidos pela gestão da instituição, favorecendo a compreensão e fomentando a responsabilização de todos os envolvidos e que utilizam de seus serviços educacionais.

NO. PROCESSO	CURSO	TIPO PROCESSO	DIMENSS	DIMENSS	DIMENSS	CONCEITO
202217156	GESTÃO FINANCEIRA	AUTORIZAÇÃO	3,4	3	3,5	3
202300858	PEDAGOGIA	AUTORIZAÇÃO	2,46	2,29	3,13	3
202217158	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	AUTORIZAÇÃO	3,47	3,21	3,75	4
202209533	ENGENHARIA CIVIL	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	3,44	2,93	3,60	3
202301406	GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	AUTORIZAÇÃO	3,27	2,93	6,63	3
202217157	GESTÃO COMERCIAL	AUTORIZAÇÃO	4,20	3,64	4,63	4
202217155	CONTABILIDADE	AUTORIZAÇÃO	4,00	3,07	4,63	4
201909010	ENGENHARIA MECÂNICA	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	4,17	2,85	3,60	3
202029435	PRODUÇÃO FONOGRÁFICA	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	4,47	3,80	4,60	4
202200964	ENGENHARIA PRODUÇÃO	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	3,11	3,53	4,20	4
202200965	ENGENHARIA AMBIENTAL	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	4,17	4,20	3,80	4
202029432	COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	4,00	3,93	4,00	4
202029433	FOTOGRAFIA	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	3,53	3,71	4,71	4
201909009	ENGENHARIA QUÍMICA	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	4,39	3,53	4,10	4
201927703	ARQUITETURA	RECONHECIMENTO CURSO	3,56	3,47	3,90	3
202017321	DIREITO	RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO	3,89	3,47	3,78	4
202217342	GESTÃO DE NEGÓCIOS	AUTORIZAÇÃO	3,53	2,71	3,50	3
202217154	ADMINISTRAÇÃO	AUTORIZAÇÃO				
202217160	MARKETING	AUTORIZAÇÃO	3,53	3,36	4,00	4
202217343	GESTÃO PÚBLICA	AUTORIZAÇÃO	4,80	4,21	4,70	5
202217159	LOGÍSTICA	AUTORIZAÇÃO	4,00	2,71	3,63	3

7. RESULTADO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – 2023 .01 E 2023 .02

7.1. ANÁLISE PROFESSORES

Consolidado de todos Professores (Total e por Curso) - Faculdade ESAMC CAMPINAS I - 2023/1

Total

	Questao	Resultado
Relacionamento		
1	O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial	5,3
2	O professor é acessível e disponível	5,4
3	O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa	5,3
		5,4
Rigor Acadêmico		
4	O professor é exigente comigo e com a classe, tornando o meu aprendizado desafiador	5,3
5	O professor demonstra liderança, exercendo sua autoridade de maneira organizada e respeitosa	5,4
		5,3
Motivação		
6	O professor propõe atividades que facilitam o meu aprendizado, através de exercícios, casos reais, atuais e desafiadores	5,3
7	O professor consegue despertar em mim a curiosidade sobre o assunto e me estimulou a estudar esta disciplina	5,1
8	O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala	5,2
9	O professor demonstra segurança na transmissão dos seus conhecimentos teóricos e práticos, aproximando a disciplina da realidade do mercado	5,4
10	O professor abre espaço para discussão e permite a exposição de diferentes pontos de vista, passando segurança e incentivando tirar dúvidas	5,4
		5,3
Comprometimento com o sucesso dos alunos		
11	O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional	5,3
		5,3
Reforço da escolha		
12	O professor me faz sentir seguro pois me mostra que a ESAMC é a melhor faculdade de minha cidade	5,1
		5,1
Sistema AVA		
13	Consigo entender como funciona o Blackboard e onde eu tenho acesso a cada etapa da disciplina ?	5,5
14	Nas disciplinas de formato ao vivo online consigo sanar todas as minhas dúvidas com o professor?	5,3
		5,4
Média Final		
	Média Final	5,3

Consolidado de todos Professores (Total e por Curso) - Faculdade ESAMC CAMPINAS I - 2023/2

Total

	Questao	Resultado
Relacionamento		
1	O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial	5,2
2	O professor é acessível e disponível	5,2
3	O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa	5,2
		5,2
Rigor Acadêmico		
4	O professor é exigente comigo e com a classe, tornando o meu aprendizado desafiador	5,2
5	O professor demonstra liderança, exercendo sua autoridade de maneira organizada e respeitosa	5,2
		5,2
Motivação		
6	O professor propõe atividades que facilitam o meu aprendizado, através de exercícios, casos reais, atuais e desafiadores	5,1
7	O professor consegue despertar em mim a curiosidade sobre o assunto e me estimulou a estudar esta disciplina	5,0
8	O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala	5,1
9	O professor demonstra segurança na transmissão dos seus conhecimentos teóricos e práticos, aproximando a disciplina da realidade do mercado	5,2
10	O professor abre espaço para discussão e permite a exposição de diferentes pontos de vista, passando segurança e incentivando tirar dúvidas	5,3
		5,1
Comprometimento com o sucesso dos alunos		
11	O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional	5,2
		5,2
Reforço da escolha		
12	O professor me faz sentir seguro pois me mostra que a ESAMC é a melhor faculdade de minha cidade	5,0
		5,0
Sistema AVA		
13	Consigo entender como funciona o Blackboard e onde eu tenho acesso a cada etapa da disciplina ?	5,3
14	Nas disciplinas de formato ao vivo online consigo sanar todas as minhas dúvidas com o professor?	5,2
		5,2
Média Final		
	Média Final	5,1

7.2. ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA 2023 /01 E 2023 /02

Questão	Tecnólogo	Graduação	Geral
	Resultado	Resultado	Resultado
ESAMC			
Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Campinas?	SIM 85,46%	SIM 40,00%	SIM 68,68%
ATENDIMENTO WHATSAPP			
1 Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva?	5,1	5,0	5,0
2 Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	4,9	4,8	4,8
3 Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,2	5,3	5,2
4 Você recebe a informação com precisão?	4,8	4,8	4,8
5 O atendimento foi feito com cordialidade?	5,2	5,3	5,2
	5,0	5,0	5,0
MANUTENÇÃO			
6 A carteira em que você se senta está em ordem e funcionando?	4,9	4,2	4,6
7 A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	5,3	5,0	5,1
8 Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	5,1	4,8	4,9
9 No banheiro que você utiliza tudo funciona?	5,3	5,1	5,2
10 Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,4	4,9	5,2
	5,2	4,8	5,0
LIMPEZA			
11 Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,6	5,5	5,6
12 O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?	5,6	5,5	5,5
13 Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente limpo e organizado?	5,7	5,4	5,5
	5,6	5,5	5,5
AUDIOVISUAL			
14 O equipamento de projeto está sempre que necessário funcionando?	5,2	4,7	5,0
15 O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	5,0	4,5	4,8
	5,1	4,6	4,9
BIBLIOTECA			
16 Como você avalia o atendimento na biblioteca?	5,5	5,1	5,3
17 Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	5,4	5,0	5,2
	5,4	5,1	5,3
LABORATÓRIOS			
18 Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,7	5,9	5,8
19 O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,7	5,9	5,8
20 O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,7	5,9	5,8
	5,7	5,9	5,8
LABORATÓRIOS (MONITOR)			
21 Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente? (SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,7	5,9	5,8
22 O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?(SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,7	5,9	5,8
23 O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente?(SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,7	5,8	5,8
	5,7	5,9	5,8
SISTEMA AVA			
24 Você considera o sistema virtual de aprendizagem fácil de ser usado?	5,4	5,2	5,3
25 Você considera os métodos de comunicação com o professor através do sistema virtual de aprendizagem bons?	5,2	5,0	5,1
	5,3	5,1	5,2
MÉDIA FINAL			
Média Final	5,4	5,2	5,3
OBSERVAÇÕES			

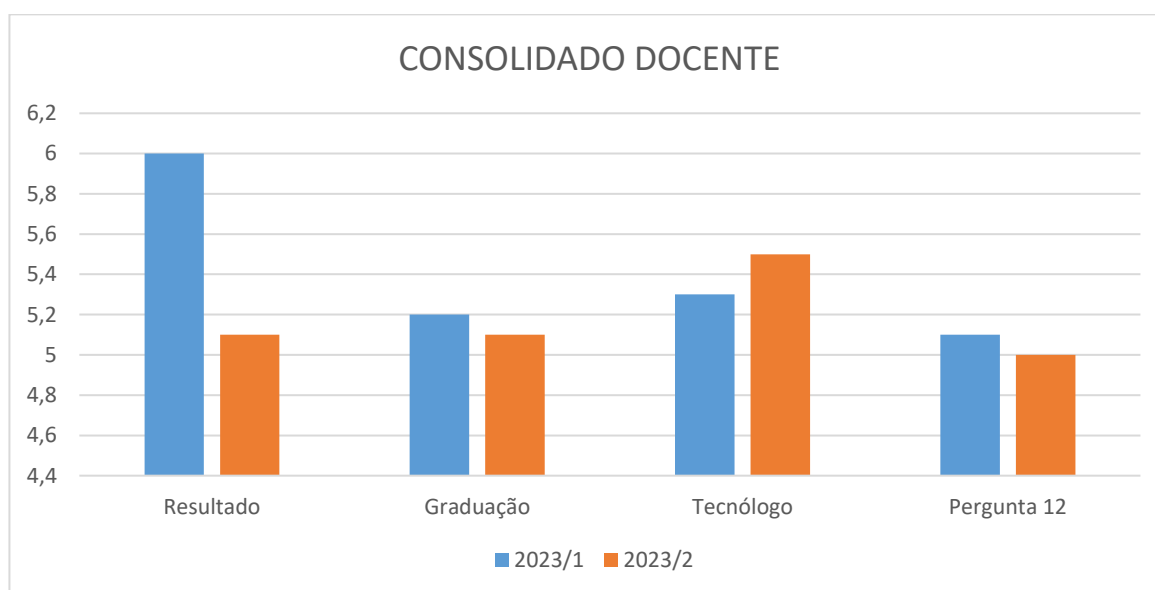
Quadro Geral de InfraEstrutura da Unidade - Faculdade ESAMC CAMPINAS I - 2023/2

		Tecnólogo	Graduação	Geral
Questao		Resultado	Resultado	Resultado
ESAMC		SIM	SIM	SIM
	Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Campinas?	89,09%	33,45%	42,56%
ATENDIMENTO WHATSAPP				
1	Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva?	4,5	4,5	4,5
2	Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	4,4	4,6	4,6
3	Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,0	5,0	5,0
4	Você recebe a informação com precisão?	4,2	4,3	4,3
5	O atendimento foi feito com cordialidade?	5,2	4,9	5,0
		4,7	4,7	4,7
MANUTENÇÃO				
6	A carteira em que você se sente está em ordem e funcionando?	4,3	4,3	4,3
7	A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	5,1	4,9	5,0
8	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	4,6	4,4	4,5
9	No banheiro que você utiliza tudo funciona?	5,3	4,7	4,9
10	Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,4	5,0	5,1
		5,0	4,7	4,8
LIMPEZA				
11	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,4	5,3	5,3
12	O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?	5,5	5,1	5,2
13	Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente limpo e organizado?	5,6	5,3	5,4
		5,5	5,2	5,3
AUDIOVISUAL				
14	O equipamento de projeto está sempre que necessário funcionando?	4,5	4,5	4,5
15	O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	4,5	4,5	4,5
		4,5	4,5	4,5
BIBLIOTECA				
16	Como você avalia o atendimento na biblioteca?	4,8	4,6	4,7
17	Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	4,9	4,5	4,7
		4,9	4,6	4,7
LABORATÓRIOS				
18	Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,1	5,0	5,0
19	O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,3	5,3	5,3
20	O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,3	5,2	5,3
		5,2	5,2	5,2
LABORATÓRIOS (MONITOR)				
21	Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente? (SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,1	5,1	5,1
22	O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?(SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,5	5,4	5,4
23	O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente?(SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,4	5,3	5,3
		5,3	5,3	5,3
SISTEMA AVA				
24	Você considera o sistema virtual de aprendizagem fácil de ser usado?	5,1	5,2	5,2
25	Você considera os métodos de comunicação com o professor através do sistema virtual de aprendizagem bons?	5,3	4,9	5,0
		5,2	5,1	5,1
MÉDIA FINAL				
	Média Final	5,0	4,9	4,9
OBSERVAÇÕES				

7.2.1. TABELA 01 – CONSOLIDADO ANÁLISE DOCENTES

Descrito abaixo comparativo e evolução dos docentes

Quadro Geral de Professores Graduação - Faculdade ESAMC CAMPINAS I - 2023/1	6,0	5,2	5,3	5,1
	Resultado	Graduação	Tecnólogo	Pergunta 12
Quadro Geral de Professores Graduação - Faculdade ESAMC CAMPINAS I - 2023/2	5,1	5,1	5,5	5,0
	Resultado	Graduação	Tecnólogo	Pergunta 12



7.2.2. TABELA 02 – CONSOLIDADO ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA

CONSOLIDADO ESTRUTURA	Questao	2023/1			2023/2		
		Tecnólogo	Graduação	Geral	Tecnólogo	Graduação	Geral
		Resultado	Resultado	Resultado	Resultado	Resultado	Resultado
	Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Campinas?	85,46%	40,00%	68,68%	89,09%	33,45%	42,56%
ATENDIMENTO WHATSAPP		5,0	5,0	5,0	4,7	4,7	4,7
MANUTENÇÃO		5,2	4,8	5,0	5,0	4,7	4,8
LIMPEZA		5,6	5,5	5,5	5,5	5,2	5,3
AUDIOVISUAL		5,1	4,6	4,9	4,5	4,5	4,5
BIBLIOTECA		5,4	5,1	5,3	4,9	4,6	4,7
LABORATÓRIOS		5,7	5,9	5,8	4,9	5,2	5,2
LABORATÓRIOS (MONITOR)		5,7	5,9	5,8	5,2	5,3	5,3
SISTEMA AVA		5,3	5,1	5,2	5,3	5,1	5,1
	Média Final	5,4	5,2	5,3	5,0	4,9	4,9

7.2.3. TABELA 03 –ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA



8. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS DE 2023

O produto da análise e da interpretação crítica dos dados permite conhecer o desempenho institucional, sob a ótica de cada um dos segmentos e seguindo as 10 dimensões previstas no Art. 3º. Da Lei 10.861/2004. A partir daí, elaboramos um relatório contendo não apenas a exposição dos dados como também sugestões de melhoria para a gestão da Instituição para os próximos anos.

Para elaboração do nosso projeto de melhorias levamos em consideração vários fatores, sendo todos analisados de forma detalhada, os itens avaliados nos indicadores de qualidade da prática pedagógica de forma semestral é realizado pela Comissão Própria de Avaliação, tratando de questões como: planejamento das atividades e disciplinas do curso, metodologias para o ensino, didática e conteúdo, atendimento aos estudantes, melhorias na infraestrutura, além da autoavaliação dos estudantes e professores.

A comissão realiza reuniões em conjunto com o Núcleo Docente Estruturante e Colegiados dos cursos, elaboram relatórios considerando todas as avaliações realizadas na instituição, realizando essa análise de dados com o olhar crítico, necessário para executar um plano de ação adequado, que possa solucionar todas as fragilidades encontradas na instituição, essas sugestões e projetos para melhorias serão apresentados a gestão da instituição para aprovação. Todo o processo precisa ser avaliado para que as propostas de melhorias sejam adequadas e que os responsáveis adotem as devidas implementações.

Essa avaliação tem como objetivo permitir que os gestores identifiquem os avanços e os desafios tanto no processo de ensino aprendizagem, quanto no meio ambiente escolar (infraestrutura), para definição de ações de melhorias. Do mesmo modo, viabiliza aos docentes mudar a rota, se necessário, e ao estudante o autodiagnóstico da sua contribuição no processo de ensino aprendizagem. Mas o processo reflexivo não se interrompe apenas com a entrega destes resultados, é importante também analisar as avaliações externas, que seguem o mesmo caminho de reflexão e apresentação de auto avaliação.

Avaliação Institucional – Participação

Consolidado Estrutura em Tabela

Cursos	Tipo	ALUNOS	FINALIZADAS	% FINALIZADAS
<i>TOTAL</i>		<i>4735</i>	<i>2856</i>	<i>60,28%</i>

8.1. PLANOS DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS

Relacionado aos resultados obtidos nas avaliações realizadas pelos discentes pelo período de 2023 , tivemos muitas informações que nos auxiliaram na atualização de alguns processos para manter a qualidade no ensino:

Avaliação de professores

Os professores tiveram uma ótima avaliação pelos alunos. Verificando a Tabela 01 – Análise Docentes anexa ao documento, podemos identificar a evolução dos processos em nosso auto avaliação institucional, observando a média geral foi de 5,8. Notamos que em todas as questões avaliadas os docentes não tiveram notas abaixo de 5, sendo muito importante manter a qualidade no ensino e um quadro de docentes satisfatório e muito bem avaliado pelos discentes, gestão acadêmica e avaliações externas. Além da auto-avaliação, compilamos as informações do CRM, nosso programa de acompanhamento de satisfação dos alunos para que a instituição possua uma segunda forma de avaliação além da já utilizada. Continuamente os professores são avaliados e a instituição mantém atualizados os projetos desenvolvidos na Academia de Professores com especializações de metodologia e ensino, tornando possível agregar conhecimento e auxiliar o docente em sua aprendizagem. Diante disso, distinguimos o engajamento de todas as partes da comunidade acadêmica no oferecimento de uma formação de qualidade ao público discente, bem como a disposição dos gestores em acolher os apontamentos da comunidade docente de modo a proporcionar melhorias constantes em suas políticas e ações acadêmico-administrativas.

Consolidado de todos Professores (Total e por Curso) - Faculdade ESAMC CAMPINAS I - 2023/2

Total

	Questao	Resultado
Relacionamento		
1	O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial	5,2
2	O professor é acessível e disponível	5,2
3	O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa	5,2
		5,2
Rigor Acadêmico		
4	O professor é exigente comigo e com a classe, tornando o meu aprendizado desafiador	5,2
5	O professor demonstra liderança, exercendo sua autoridade de maneira organizada e respeitosa	5,2
		5,2
Motivação		
6	O professor propõe atividades que facilitam o meu aprendizado, através de exercícios, casos reais, atuais e desafiadores	5,1
7	O professor consegue despertar em mim a curiosidade sobre o assunto e me estimulou a estudar esta disciplina	5,0
8	O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala	5,1
9	O professor demonstra segurança na transmissão dos seus conhecimentos teóricos e práticos, aproximando a disciplina da realidade do mercado	5,2
10	O professor abre espaço para discussão e permite a exposição de diferentes pontos de vista, passando segurança e incentivando tirar dúvidas	5,3
		5,1
Comprometimento com o sucesso dos alunos		
11	O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional	5,2
		5,2
Reforço da escolha		
12	O professor me faz sentir seguro pois me mostra que a ESAMC é a melhor faculdade de minha cidade	5,0
		5,0
Sistema AVA		
13	Conseguo entender como funciona o Blackboard e onde eu tenho acesso a cada etapa da disciplina ?	5,3
14	Nas disciplinas de formato ao vivo online consigo sanar todas as minhas dúvidas com o professor?	5,2
		5,2
Média Final		
	Média Final	5,1

A Contribuição Significativa da CPA para o Progresso da ESAMC em 2023:

Ao longo do ano de 2023, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) desempenhou um papel fundamental na condução de diversas iniciativas que impulsionaram o avanço e aprimoramento da ESAMC. Neste relatório, destacamos as ações realizadas durante esse período e os planos de melhorias delineados para continuar elevando a excelência acadêmica e institucional da nossa instituição.

Ações Realizadas em 2023:

1. Capacitação e Formação Continuada de Docentes: Em 2023, testemunhamos uma notável participação dos docentes nos processos de capacitação e formação continuada, com engajamento ativo em eventos e atividades de aprimoramento profissional. Essa iniciativa reflete o compromisso da ESAMC em promover o desenvolvimento profissional de seu corpo docente, contribuindo diretamente para a qualidade do ensino oferecido.
2. Aumento Significativo de Cursos de Especialização: Orgulhosamente, observamos um aumento expressivo de 40% no número de cursos de especialização oferecidos pelos docentes da ESAMC.

Esse crescimento reflete o comprometimento da instituição em promover o aprofundamento do conhecimento e a atualização constante dos profissionais que integram nosso corpo docente.

3. Implementação da Nova Sala de Convívio: A introdução da nova sala de convívio foi recebida com entusiasmo por toda a comunidade acadêmica. Esse espaço proporcionou um ambiente propício para interações sociais, colaboração e troca de experiências entre alunos, professores e funcionários, fortalecendo os laços e o senso de pertencimento à instituição.
4. Aumento da Participação dos Docentes em Avaliações Externas do MEC: Com grande êxito, registramos um aumento significativo de mais de 60% na participação dos docentes em avaliações externas promovidas pelo MEC. Esse engajamento demonstra o comprometimento da ESAMC com a busca contínua pela excelência acadêmica e aprimoramento constante de nossos processos educacionais.
5. Lançamento da Revista Eletrônica ESAMC: O lançamento da revista eletrônica ESAMC, contendo artigos de docentes e discentes, foi um marco importante em 2023. Essa iniciativa proporcionou uma plataforma para a divulgação do conhecimento produzido pela comunidade acadêmica, enriquecendo o debate acadêmico e ampliando o impacto da ESAMC na sociedade.

Planos de Melhorias Futuras:

1. Adoção de Metodologias Dinâmicas de Ensino: Estamos comprometidos em desenvolver cursos que incorporem as mais recentes metodologias dinâmicas de ensino, tanto para modalidades presenciais quanto EaD. Essa abordagem garantirá uma experiência educacional enriquecedora e alinhada com as demandas do mercado.
2. Identificação e Desenvolvimento de Áreas de Melhoria: Continuaremos a observar atentamente possíveis áreas de desenvolvimento que exijam resultados positivos. Essa prática nos permitirá identificar oportunidades de aprimoramento e implementar ações corretivas de forma proativa.
3. Ampliação da Divulgação de Projetos Acadêmicos: Buscaremos promover uma maior divulgação dos projetos acadêmicos, como a Revista Eletrônica ESAMC, visando ampliar seu alcance e impacto na comunidade acadêmica e no público em geral. Essa iniciativa fortalecerá a reputação da instituição como um centro de excelência acadêmica e pesquisa.

Em síntese, a CPA desempenha um papel crucial na promoção do progresso e excelência da ESAMC, guiando-nos em direção a um futuro de sucesso e realização acadêmica. Estamos comprometidos em continuar colaborando de forma diligente para o avanço contínuo de nossa instituição.

Avaliação das áreas de suporte

Quadro Geral de InfraEstrutura da Unidade - Faculdade ESAMC CAMPINAS I - 2023/2

Questao	Tecnólogo	Graduação	Geral
	Resultado	Resultado	Resultado
ESAMC			
	SIM	SIM	SIM
Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Campinas?	89,09%	33,45%	42,56%
ATENDIMENTO WHATSAPP			
1) Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva?	4,5	4,5	4,5
2) Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	4,4	4,6	4,6
3) Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,0	5,0	5,0
4) Você recebe a informação com precisão?	4,2	4,3	4,3
5) O atendimento foi feito com cordialidade?	5,2	4,9	5,0
	4,7	4,7	4,7
MANUTENÇÃO			
6) A carteira em que você se senta está em ordem e funcionando?	4,3	4,3	4,3
7) A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	5,1	4,9	5,0
8) Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	4,6	4,4	4,5
9) No banheiro que você utiliza tudo funciona?	5,3	4,7	4,9
10) Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,4	5,0	5,1
	5,0	4,7	4,8
LIMPEZA			
11) Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,4	5,3	5,3
12) O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?	5,5	5,1	5,2
13) Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente limpo e organizado?	5,6	5,3	5,4
	5,5	5,2	5,3
AUDIOVISUAL			
14) O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?	4,5	4,5	4,5
15) O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	4,5	4,5	4,5
	4,5	4,5	4,5
BIBLIOTECA			
16) Como você avalia o atendimento na biblioteca?	4,8	4,6	4,7
17) Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	4,9	4,5	4,7
	4,9	4,6	4,7
LABORATÓRIOS			
18) Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,1	5,0	5,0
19) O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,3	5,3	5,3
20) O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,3	5,2	5,3
	5,2	5,2	5,2
LABORATÓRIOS (MONITOR)			
21) Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente? (SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,1	5,1	5,1
22) O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?(SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,5	5,4	5,4
23) O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente?(SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,4	5,3	5,3
	5,3	5,3	5,3
SISTEMA AVA			
24) Você considera o sistema virtual de aprendizagem fácil de ser usado?	5,1	5,2	5,2
25) Você considera os métodos de comunicação com o professor através do sistema virtual de aprendizagem bons?	5,3	4,9	5,0
	5,2	5,1	5,1
MÉDIA FINAL			
Média Final	5,0	4,9	4,9
OBSERVAÇÕES			

Central de Atendimento: No atendimento via WhatsApp, percebemos que estamos vindo em uma crescente evolução nosso manual de atendimento está sempre atualizado e nossas auditorias 38iárias estão fazendo total diferença para mantermos um atendimento cordial e eficiente. Em 2023 devido a pandemia o qual gerou alta demanda em nosso atendimento on-line, e que exigiu uma intensa atenção e agilidade em nossos processos o manual foi muito útil e com isso gerou notas muito positivas deixando a instituição satisfeita com os resultados. Com isso em 2023 mantivemos nosso padrão de atendimento e seguimos fazendo auditorias para garantir a excelência em nosso atendimento.

Biblioteca –Após implementação da Biblioteca Virtual no início de 2019, podemos notar que no primeiro e segundo Semestre de 2023 os alunos permaneceram satisfeitos com a empresa que fora contratada e com o apoio de todos os nossos colaboradores para acesso ao sistema on-line da Biblioteca. Nossa estrutura também foi analisada e avaliado pela comunidade acadêmica e todos estão satisfeitos com o espaço disponibilizado e com o material fornecido.

Laboratórios de informática, Engenharia e Foto/Vídeo e Som –Não tivemos reclamações dos nossos equipamentos e dos nossos técnicos. Tanto os alunos quanto os docentes informaram estarem satisfeitos com espaço e infraestrutura. De qualquer forma, a instituição manterá todos os treinamentos para os responsáveis pelo suporte, como também com as manutenções preventivas realizadas periodicamente, mantendo assim os laboratórios adequados ao uso dos nossos discentes e docentes. O monitor está sempre presente para auxiliar os discentes no que precisarem.

Audiovisual – Em 2023 ele teve uma crescente evolução. A instituição em 2023 entrou com o modelo Híbrido, oferecendo a estrutura Online e presencial simultaneamente, com isso os alunos que no começo do ano não se sentiam à vontade para assistir as aulas no modelo presencial puderam seguir no online e ir retornado gradualmente para o presencial. Mantemos uma estrutura preparada para os dois modelos e mantemos a satisfação de nossos alunos.

Progresso e Comprometimento em 2023: Elevando o Padrão de Excelência da ESAMC

Durante o ano de 2023, nossa instituição dedicou-se intensamente à análise minuciosa de todos os relatórios e indicadores de desempenho, conduzindo reuniões periódicas para abordar os resultados de forma detalhada. A coleta de informações foi abrangente, envolvendo questionários institucionais, feedback da nossa Ouvidoria – agora revitalizada com a chegada de um novo ombudsman –, além de dados provenientes da Secretaria e avaliações in loco. Essa abordagem permitiu-nos identificar áreas que demandavam melhorias e intervenções imediatas, especialmente aquelas que apresentaram notas abaixo do esperado, inferiores a 5,0.

Constatamos que os alunos dos bacharelados e dos cursos superiores de tecnologia expressaram alguma insatisfação com relação às manutenções, condições das salas de aula, limpeza e funcionamento dos equipamentos audiovisuais. Diante desse feedback valioso, desenvolvemos planos de ação inovadores, já em discussão em nossas reuniões, visando atender prontamente às necessidades e expectativas de nossa comunidade acadêmica. Embora nenhum registro de reclamação direta tenha sido feito em

nossos canais de atendimento, reconhecemos a importância de proativamente adaptar nosso ambiente de ensino para garantir a plena satisfação de nossos alunos e colaboradores.

Uma das iniciativas significativas adotadas para aprimorar nosso atendimento foi o aumento da capacidade da central de atendimento online, com a contratação da Plataforma Zenzia. Essa medida visa agilizar o suporte e melhorar o tempo de resposta, que identificamos como uma área de foco para aprimoramento. Além disso, em um gesto de solidariedade e comprometimento com a comunidade, a ESAMC, em colaboração com a sociedade civil e a biblioteca da instituição, realizou a doação de todo o acervo físico para o SEBO, um estabelecimento tradicional em Campinas. Essa ação foi crucial para evitar o fechamento do estabelecimento em meio às dificuldades enfrentadas durante a pandemia.

Nossa central de atendimento e ouvidoria continuam a conduzir pesquisas regulares de satisfação com nossos alunos, garantindo um suporte de alta qualidade em todas as áreas da ESAMC. Esse compromisso com a excelência nos permite identificar lacunas e resolver problemas de maneira proativa.

Seguimos firmes em nosso propósito de aprimoramento contínuo, buscando sempre oferecer o melhor em Educação aos nossos alunos. Avaliamos criteriosamente todos os setores e estamos empenhados em proporcionar o melhor de cada um deles, mantendo-nos fiéis à nossa missão de elevar o padrão de excelência educacional.

9. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

A Comissão Própria de Avaliação (CPA), após uma análise abrangente de todas as avaliações conduzidas ao longo do ano de 2023, identificou áreas prioritárias que demandam acompanhamento e aprimoramento contínuo ao longo de 2024. Com o objetivo de promover uma gestão mais dinâmica e eficaz, propomos a implementação de reuniões semestrais para apresentação de relatórios detalhados, visando abordar as seguintes questões em todas as áreas:

1. **Acompanhamento da Satisfação dos Alunos:** Aprimorar o acompanhamento da satisfação dos alunos em relação ao atendimento prestado pela central de atendimento. Esse processo incluirá a análise regular de feedbacks e a implementação de medidas para melhorar a qualidade do suporte oferecido aos estudantes, garantindo uma experiência positiva e satisfatória.
2. **Participação Ativa da Ouvidoria:** Promover uma participação mais ativa da ouvidoria em conjunto com a central de atendimento, fortalecendo os canais de comunicação e proporcionando um ambiente mais propício para que os alunos expressem suas preocupações, sugestões e críticas de forma construtiva.
3. **Desenvolvimento da Revista Eletrônica ESAMC:** Estabelecer uma parceria colaborativa com a biblioteca para a elaboração e aprimoramento da Revista Eletrônica ESAMC. Propomos o

envolvimento de professores e alunos para contribuir com artigos e conteúdos relevantes, enriquecendo assim o debate acadêmico e fortalecendo a produção científica da instituição.

4. **Academias e Treinamentos para Docentes:** Oferecer academias e treinamentos contínuos ao longo de todo o semestre, disponíveis de forma online, para capacitar e atualizar os docentes em metodologias de ensino, tecnologias educacionais e práticas pedagógicas inovadoras. Essa iniciativa visa garantir a excelência no processo de ensino-aprendizagem e promover o desenvolvimento profissional dos educadores.
5. **Estudo de Pesquisa Específica para Alunos de MBA:** Realizar um estudo de pesquisa específico direcionado aos alunos de MBA, visando compreender suas necessidades, expectativas e desafios específicos. Os resultados deste estudo serão fundamentais para aprimorar a oferta acadêmica do programa e garantir uma experiência educacional de alto nível para esses estudantes.

Essas medidas representam nosso compromisso contínuo com a excelência acadêmica e o aprimoramento constante de nossos processos institucionais. Através da implementação dessas iniciativas e da realização de reuniões semestrais de apresentação de relatórios, estamos confiantes de que seremos capazes de atender às necessidades de nossos alunos e promover um ambiente de aprendizado cada vez mais estimulante e enriquecedor.

10. CONCLUSÃO

Ao longo deste relatório, apresentamos uma análise abrangente das atividades e iniciativas conduzidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) ao longo do ano de 2023, bem como propostas de aprimoramento para o ano seguinte. Através de uma abordagem holística, buscamos compreender as necessidades e expectativas de nossa comunidade acadêmica, visando promover uma cultura de melhoria contínua e excelência educacional em todas as áreas da instituição.

Durante o ano de 2023, a CPA dedicou-se a avaliar minuciosamente todos os aspectos do funcionamento da instituição, desde a satisfação dos alunos até a qualidade do atendimento prestado pela central de atendimento e ouvidoria. Identificamos áreas de destaque, como o aumento da participação dos docentes em eventos de capacitação e formação continuada, o lançamento bem-sucedido da Revista Eletrônica ESAMC e a implementação de treinamentos online para os docentes. Além disso, realizamos uma pesquisa específica para os alunos de MBA, visando compreender suas necessidades e expectativas únicas.

Com base nessas análises, propomos uma série de planos de ação para o ano de 2024, incluindo o aprimoramento do acompanhamento da satisfação dos alunos, a promoção de uma participação mais

ativa da ouvidoria, o desenvolvimento contínuo da Revista Eletrônica ESAMC, a oferta de academias e treinamentos online para os docentes e a realização de estudos de pesquisa específicos para determinados grupos de alunos. Essas iniciativas refletem nosso compromisso contínuo com a excelência acadêmica e o constante aprimoramento de nossos processos institucionais.

Nossa jornada rumo à excelência educacional é contínua e desafiadora, mas também repleta de oportunidades e realizações. Ao unirmos esforços e trabalharmos em colaboração, estamos construindo uma comunidade acadêmica vibrante e comprometida com a qualidade do ensino e da aprendizagem. Com a implementação dos planos de ação propostos, estamos confiantes de que seremos capazes de atender às necessidades de nossos alunos e promover um ambiente de aprendizado cada vez mais estimulante e enriquecedor.

Agradecemos a todos os membros da comunidade acadêmica por seu comprometimento e dedicação ao longo deste processo. Juntos, estamos moldando o futuro da ESAMC e preparando nossos alunos para os desafios e oportunidades do mundo moderno. Que possamos continuar avançando juntos, em busca da excelência e da realização de nossos objetivos educacionais mais elevados.

Campinas, 20 de março de 2024.

(Coordenador) - Representante Docente	Vânia Bitencour Serrasqueiro
Representante Docente	Diego Dascenzio
Representante Discente	Daniel Moraes de Souza
Representante Técnico Administrativo	Tatiana Franco
Representante da Sociedade Civil	Marcelo Custodio Moreira
Representante da Sociedade Civil	Tatiane Andressa S. Chiaratto



Tatiana Franco



Vania Bitencour Serrasqueiro



Marcelo Custodio Moreira



daniel moraes de souza



Tatiane Andressa Silva Chiaratto



Rafael Bassi de Oliveira



Diego Aparecido Dascenzio

Página de assinaturas

daniel

daniel souza
504.402.208-07
Signatário

Rafael O

Rafael Oliveira
384.678.228-99
Signatário

Tatiana F

Tatiana Franco
346.969.788-42
Signatário

Vania

Vania serrasqueiro
269.560.038-05
Signatário

Diego D

Diego Dascenzio
402.773.118-29
Signatário

Marcelo M

Marcelo Moreira
910.315.086-00
Signatário














Tatiane C

Tatiane Chiaratto
300.564.588-60
Signatário

HISTÓRICO

21 mar 2024



- 09:35:31  **Phatricia Fernandes** criou este documento. (E-mail: phatricia.fernandes@esamc.br)
- 21 mar 2024 15:20:57  **Vania b serrasqueiro** (E-mail: vania.bitencour@esamc.br, CPF: 269.560.038-05) visualizou este documento por meio do IP 186.249.152.32 localizado em Taubate - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 15:27:05  **Vania b serrasqueiro** (E-mail: vania.bitencour@esamc.br, CPF: 269.560.038-05) assinou este documento por meio do IP 186.249.152.32 localizado em Taubate - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 11:02:21  **Tatiana Franco** (E-mail: tatiana.franco@esamc.br, CPF: 346.969.788-42) visualizou este documento por meio do IP 179.94.233.30 localizado em Barueri - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 11:02:27  **Tatiana Franco** (E-mail: tatiana.franco@esamc.br, CPF: 346.969.788-42) assinou este documento por meio do IP 179.94.233.30 localizado em Barueri - São Paulo - Brazil
- 22 mar 2024 11:24:38  **Tatiane Andressa Silva Chiaratto** (E-mail: tatiane@acelera.xyz, CPF: 300.564.588-60) visualizou este documento por meio do IP 177.189.16.104 localizado em Itatiba - São Paulo - Brazil
- 22 mar 2024 11:24:59  **Tatiane Andressa Silva Chiaratto** (E-mail: tatiane@acelera.xyz, CPF: 300.564.588-60) assinou este documento por meio do IP 177.189.16.104 localizado em Itatiba - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 09:51:17  **Rafael Bassi de Oliveira** (E-mail: rafael.bassi@esamc.br, CPF: 384.678.228-99) visualizou este documento por meio do IP 201.82.135.155 localizado em Campinas - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 09:55:31  **Rafael Bassi de Oliveira** (E-mail: rafael.bassi@esamc.br, CPF: 384.678.228-99) assinou este documento por meio do IP 201.82.135.155 localizado em Campinas - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 09:47:13  **daniel moraes de souza** (E-mail: souzamdaniel@gmail.com, CPF: 504.402.208-07) visualizou este documento por meio do IP 189.18.79.115 localizado em Campinas - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 09:47:32  **daniel moraes de souza** (E-mail: souzamdaniel@gmail.com, CPF: 504.402.208-07) assinou este documento por meio do IP 189.18.79.115 localizado em Campinas - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 10:35:05  **Marcelo Custodio Moreira** (E-mail: marcelocm20@hotmail.com, CPF: 910.315.086-00) visualizou este documento por meio do IP 177.79.110.94 localizado em Limeira - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 18:43:02  **Marcelo Custodio Moreira** (E-mail: marcelocm20@hotmail.com, CPF: 910.315.086-00) assinou este documento por meio do IP 177.79.95.54 localizado em Campinas - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 16:30:55  **Diego Aparecido Dascenzio** (E-mail: diego.dascenzio@esamc.br, CPF: 402.773.118-29) visualizou este documento por meio do IP 177.57.23.245 localizado em Campinas - São Paulo - Brazil
- 21 mar 2024 16:31:30  **Diego Aparecido Dascenzio** (E-mail: diego.dascenzio@esamc.br, CPF: 402.773.118-29) assinou este documento por meio do IP 177.57.23.245 localizado em Campinas - São Paulo - Brazil

