

**ESAMCSANTOS**

**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 Santos 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.....	6
2.1	DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	6
2.2	CRONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	8
3	METODOLOGIA.....	9
4	DESENVOLVIMENTO .....	14
4.1	EIXO 1 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	14
4.1.1	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTO AVALIAÇÃO 2023.....	14
4.2	EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	18
4.2.1	DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL.....	18
4.2.2	RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	21
4.3	EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	22
4.4	EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO.....	24
4.5	EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	25
5	DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL .....	27
6	RELATORIOS DA AVALIAÇÃO EXTERNA E SUA ANÁLISE.....	28
7	RESULTADO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – 2023 .01 E 2023 .02.....	29
7.1	ANÁLISE PROFESSORES .....	29
7.2	ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA 2023 /01 E 2023 /02 .....	31
7.3	TABELA 01 – CONSOLIDADO ANÁLISE DOCENTES .....	33
7.4	TABELA 02 – CONSOLIDADO ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA .....	33
8	AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS DE 2023 .....	35
8.1	PLANOS DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS.....	36
9	AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE .....	42
10	CONCLUSÃO .....	43

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

#### MANTENEDORA

ESACOM - Escola Superior de Administração, Comunicação e Marketing S/C Ltda.

**Endereço:** Rua Egídio Martins, 181 - Santos - CEP: 11030-902

**CNPJ:** 04.904.699/0001-75

**Contrato Social No.:** Registro na JUCESP nº 70602

**Representante Legal:** Pedro Paulo Smolka Marques

#### MANTIDA

#### FACULDADE ESAMC SANTOS

**Endereço:** Rua Egídio Martins, 181 - Santos - CEP: 11030-902

**Base Legal:** Portaria de Recredenciamento nº 23-01-2019 (DOU 24-01-2019)

#### 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 Geral:** Pedro Paulo Smolka

Graduado em Direito (1999), com especialização em Direito Processual Civil pela PUC/São Paulo (2001) e MBA em Finanças pela ESAMC (2005). Ocupou cargos na FORD/Brasil e em escritórios de São Paulo como advogado (Machado & Associados e escritório próprio). Por 03 anos foi Diretor Administrativo e Financeiro ESAMC. Assumiu a Diretoria de Marketing por mais 3 anos e desde janeiro de 2010 é Diretor Geral da Unidade de Santos.

## 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 Santos atuante em 2023:

MEMBROS - CPA	
TITULAÇÃO	REPRESENTANTES
(Coordenador) - Representante Docente	AMALIA CRISTINA BORGES DELGADO
Representante Docente	EDISON SANTANA DOS SANTOS
Representante Discente	NAILLA RODRIGUES GATO
Representante Discente	INGRID ALEXANDRA FERREIRA FOLLMANN
Representante Técnico Administrativo	VICTOR BARROS TEIXEIRA
Representante Técnico Administrativo	SIMONE VAZ
Representante da Sociedade Civil	ANDERSON DOS SANTOS PINHEIRO BRASIL
Representante da Sociedade Civil	GISELE BERNARDO GONCALVES HUNOLD

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

MEMBROS - CPA	
TITULAÇÃO	REPRESENTANTES
(Coordenador) - Representante Docente	MARIA CRISTINA COLLAÇO
Representante Docente	EDISON SANTANA DOS SANTOS
Representante Discente	NAILLA RODRIGUES GATO
Representante Discente	INGRID ALEXANDRA FERREIRA FOLLMANN
Representante Técnico Administrativo	VICTOR BARROS TEIXEIRA
Representante Técnico Administrativo	SIMONE VAZ
Representante da Sociedade Civil	ANDERSON DOS SANTOS PINHEIRO BRASIL
Representante da Sociedade Civil	GISELE BERNARDO GONCALVES HUNOLD

## 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 SANTOS. 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 Santos 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 Santos 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 Santos, 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.

<b>Avaliador</b>	
<b>Avaliado</b>	
<b>Nota Final</b>	
<b>Competencia</b>	
<b>Competencias tecnicas</b>	#DIV/0!
Nível de ensino - Graduação em andamento	
Formação complementar qualitativa - Portugues 100%	
Formação complementar quantitativa - Excel Avançado	
<b>Competencias comportamentais</b>	#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.	
<b>Competencias gerenciais</b>	<b>#DIV/0!</b>
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 areas	
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 <b>projetos</b> 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 N° 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

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

##### 4.1.1.1 DADOS QUALITATIVOS (SETORES):

- Direção Acadêmica
- Extensão
- Pós-graduação
- Recursos Humanos
- Organização e Gestão
- Infraestrutura

- Biblioteca
- Atendimento ao aluno

## 4.1.1.2 ABRANGÊNCIA: TODA COMUNIDADE ACADÊMICA

- Os dados quantitativos são coletados através de questionário disponibilizado para o aluno em meio eletrônico e divulgado na instituição;
- Os dados qualitativos são coletados através de relatórios emitidos pelos setores que detém as informações necessárias;
- Tanto a pesquisa quantitativa quanto a qualitativa são planejadas tendo como foco central os objetivos já estabelecidos nesse projeto.

## 4.1.1.3 PLANO DE TABULAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS:

- Os dados são tabulados diretamente no Sistema;
- 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"><li>➤ PDI;</li><li>➤ PPCs;</li><li>➤ CPA;</li><li>➤ CONSELHO SUPERIOR;</li><li>➤ COLEGIADOS DE CURSOS;</li><li>➤ NDEs.</li><li>➤ RELATO INSTITUCIONAL</li></ul>	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
➤ Avaliações CPA	Resultado final do relatório anual com as recomendações da CPA.
➤ Avaliação de professores ➤ Avaliação das áreas de suporte ➤ Avaliação da infraestrutura	Pesquisa semestral com todos os alunos da ESAMC Santos.
➤ Resultados ENADE	Análise da nota no Exame ENADE e dos resultados parciais por área.
➤ Resultados das Avaliações in Loco	Análise dos resultados das avaliações externas emitidas pelos responsáveis do MEC, após visita a instituição .

A ESAMC Santos 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.

## **4.2 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

### **4.2.1 DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL**

Considerando os projetos e a gestão da Faculdade ESAMC Santos, 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, conseqüentes 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.

<b>ÁREA DE ANÁLISE</b>	<b>METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA</b>
➤ Visão ➤ Missão ➤ Objetivos e Metas	Análise da visão, missão e objetivos e metas da ESAMC Santos e sua aderência à instituição.
➤ 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 Santos, 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 Santos 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.
- IV. Divulgação do relatório no site na área restrita para os alunos e docente.

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.
- Maior participação do processo de Avaliação Institucional.

## 4.2.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL

A CPA reconhece que a unidade de Santos conseguiu 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 12H ESAMC – DESAFIO DAS ODS EM PARCERIA COM A PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS.**
- **Semana INTERDISCIPLINAR - ODS – 2023-02**
- **Orientação no Preenchimento IRPF – 2023-01**
- **Projeto Eu, Tu , Eles pro Elas – 2023-01**
- **10º SEMANA JURÍDICA DA ESAMC SANTOS 2023 -2**
- **Bate Papo de Carreiras 2023 -01**
- **Semana - Professores em Ação 2023 -01**
- **ESQUENTA OAB – 1º FASE 2023 -01**
- **Aulão ENADE 2023 -02**
- **2º Semana de Engenharia 2023-2**
- **FACULDADE ABERTA 2023-1**
- **BAZAR CRIATIVO ESAMC SANTOS**
- **8º ESAMC FASHION TREND 2023-2**
- **EXPRESSA ESAMC 2023 – ENCONTRO DE COMUNICAÇÃO 2023-2**
- **BATE PAPO SOBRE SAUDE MENTAL - ATLETICA ESAMC SANTOS 2023-2**
- **SEMANA DE ARQUITETURA (10 OFICINAS) 2023-2**
- **AULA MAGNA DE DIREITO (2023-1/2023-2)**
- **PGEXPO 2023.2**
- **3º TORNEIO DE XADREZ UNIVERSITÁRIO 2023-2**
- **SEMANA DE NEGOCIOS - RODA DE RH 2023-1**
- **SEMANA DE NEGÓCIOS – ROTA DE LOGÍSTICA 2023-1**
- **AULA MAGNA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS 2023-1**

## 4.3 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 discente 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:**

- Projeto de treinamento interno constante;
- Mais eventos por curso;
- Aprimoramento das ferramentas para realização de processos de atendimento interno.

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

<b>ÁREA DE ANÁLISE</b>	<b>METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA</b>
➤ 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 Santos e sua sustentabilidade

A ESAMC possui Plano de Carreira Docente e Técnico Administrativo, devidamente instituído desde o ano de 2010, 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 colaboradores.

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.

## 4.5 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 Santos está instalada na Rua Egidio Martins, 181 – Ponta da Praia, 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, Psicologia e Superiores da área de Tecnologia. Para atender os nossos alunos em cada um dos cursos, a ESAMC Santos conta com uma infraestrutura completa.

Em 2023 com o intuito de oferecer maior conforto aos alunos, a ESAMC providenciou um espaço no 1º. Andar com área de descanso com TV com jogos eletrônicos, sofá, mesas e espaço aberto para 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;
- Programas limitados disponíveis nos laboratórios de informática.

## **5 DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL**

Considerando os projetos e a gestão da Faculdade ESAMC Santos 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 SANTOS, e divulgado através, de fóruns dos alunos e de cartazes dentro da instituição.

### Análise dos Resultados das Avaliações in – loco:

Em 2023 tivemos 13 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.

Processo n°	Curso	Tipo de Processo	Dimensão 1	Dimensão 2	Dimensão 3	Dimensão 4	Dimensão 5	Conceito
202204148	Psicologia	Autorização	4,57	3	3,75			4
202211063	Arquitetura e Urbanismo	Reconhecimento	3,79	3,56	4,56			4
202209541	Engenharia Ambiental e Sanitária	Renovação de Reconhecimento	4,2	3,11	4			4
201722311	Relações Públicas	Renovação de Reconhecimento	4,13	4	3,67			4
202017323	Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos	Renovação de Reconhecimento	4,33	4	4,29			4
202029439	Tecnólogo em Produção Publicitária	Renovação de Reconhecimento	2,64	2,89	4,11			3
202017322	Ciências Econômicas	Renovação de Reconhecimento	3,36	2,78	3,38			3
202201177	Engenharia Química	Renovação de Reconhecimento	4	3,33	3,8			4
202017325	Relações Internacionais	Renovação de Reconhecimento	3,88	3	3,75			3
202030709	Tecnólogo em Marketing	Renovação de Reconhecimento	4,39	3,78	4,67			4
201909661	Engenharia de Computação	Renovação de Reconhecimento	2,6	2,67	3			3
202017324	Tecnólogo em Gestão Financeira	Renovação de Reconhecimento	3,58	3,56	4,29			4
201933027	Recredenciamento da IES	Renovação de Recredenciamento	4,4	4,6	3,6	4,67	4,38	4

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

### 7.1 ANÁLISE PROFESSORES

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

##### Total

	Questao	Resultado
<b>Relacionamento</b>		
1	O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial	5,4
2	O professor é acessível e disponível	5,4
3	O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa	5,3
		<b>5,4</b>
<b>Rigor Acadêmico</b>		
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
		<b>5,3</b>
<b>Motivação</b>		
6	O professor propõe atividades que facilitam o meu aprendizado, através de exercícios, casos reais, atais e desafiadores	5,3
7	O professor consegue despertar em mim a curiosidade sobre o assunto e me estimulou a estudar esta disciplina	5,2
8	O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala	5,3
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
		<b>5,3</b>
<b>Comprometimento com o sucesso dos alunos</b>		
11	O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional	5,3
		<b>5,3</b>
<b>Reforço da escolha</b>		
12	O professor me faz sentir seguro pois me mostra que a ESAMC é a melhor faculdade de minha cidade	5,2
		<b>5,2</b>
<b>Sistema AVA</b>		
13	Consigo entender como funciona o Blackboard e onde eu tenho acesso a cada etapa da disciplina?	5,4
14	Nas disciplinas de formato ao vivo on line consigo sanar tdas as minhas dúvidas com o professor?	5,2
		<b>5,3</b>
<b>Média Final</b>		
	Média Final	<b>5,3</b>

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

### Total

	Questao	Resultado
<b>Relacionamento</b>		
1	O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial	5,3
2	O professor é acessível e disponível	5,3
3	O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa	5,3
		<b>5,3</b>
<b>Rigor Acadêmico</b>		
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	5,3
		<b>5,3</b>
<b>Motivação</b>		
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	5,2
8	O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala	5,3
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	5,3
		<b>5,3</b>
<b>Comprometimento com o sucesso dos alunos</b>		
11	O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional	5,3
		<b>5,3</b>
<b>Reforço da escolha</b>		
12	O professor me faz sentir seguro pois me mostra que a ESAMC é a melhor faculdade de minha cidade	5,2
		<b>5,2</b>
<b>Sistema AVA</b>		
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 on line consigo sanar tdas as minhas dúvidas com o professor?	5,2
		<b>5,3</b>
<b>Média Final</b>		
	Média Final	<b>5,3</b>

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

### Quadro Geral de InfraEstrutura da Unidade - Faculdade ESAMC SANTOS - 2023/1

Questão	Tecnólogo	Graduação	MBA	Geral
	Resultado	Resultado	Resultado	Resultado
ESAMC	SIM	SIM	SIM	SIM
Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Santos?	73,36%	70,78%	88,33%	71,28%
<b>ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>				
1 Quando você liga na ESAMC, demora em ser atendido?	4,3	4,4	5,3	4,4
2 Você recebe a informação com precisão?	4,8	4,7	5,7	4,7
3 O atendimento foi feito com cordialidade?	5,2	5,1	5,6	5,2
4 Você entendeu tudo o que foi feito para ajudá-lo de maneira clara e objetiva?	5,0	5,0	5,0	5,0
5 Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	5,0	4,9	5,5	5,0
6 Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,3	5,3	5,6	5,3
	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>5,5</b>	<b>4,9</b>
<b>ATENDIMENTO WHATSAPP</b>				
7 Você entendeu tudo o que foi feito para ajudá-lo de maneira clara e objetiva?	4,8	4,9	5,2	4,8
8 Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	4,8	4,8	5,2	4,8
9 Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,1	5,1	5,5	5,1
10 Quando você vai até a secretaria da ESAMC, demora em ser atendido?	4,8	4,7	5,7	4,7
11 Você recebe a informação com precisão?	4,9	4,9	5,1	4,9
12 O atendimento foi feito com cordialidade?	5,1	5,1	5,6	5,1
	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>5,4</b>	<b>4,9</b>
<b>MANUTENÇÃO</b>				
13 A carteira em que você se senta está em ordem e funcionando?	5,3	5,2	5,4	5,2
14 A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	5,4	5,5	5,5	5,5
15 Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	5,4	5,3	4,7	5,3
16 No banheiro que você utiliza tudo funciona?	5,3	5,3	5,0	5,3
17 Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,6	5,4	5,3	5,5
	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>	<b>5,2</b>	<b>5,4</b>
<b>LIMPEZA</b>				
18 Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,7	5,7	5,5	5,7
19 O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?	5,2	5,4	5,5	5,3
20 Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente limpo e organizado?	5,6	5,6	5,5	5,6
	<b>5,5</b>	<b>5,6</b>	<b>5,5</b>	<b>5,5</b>
<b>AUDIOVISUAL</b>				
21 O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?	4,9	4,7	5,9	4,8
22 O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	4,4	4,5	4,9	4,5
	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>5,4</b>	<b>4,6</b>
<b>BIBLIOTECA</b>				
23 Como você avalia o atendimento na biblioteca?	5,3	5,3	5,1	5,3
24 Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	5,2	5,1	5,6	5,1
	<b>5,2</b>	<b>5,2</b>	<b>5,4</b>	<b>5,2</b>
<b>LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA</b>				
25 Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,1	5,1	5,7	5,1
26 O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,3	5,3	4,8	5,3
27 O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,2	5,2	5,0	5,2
	<b>5,2</b>	<b>5,2</b>	<b>5,2</b>	<b>5,2</b>
<b>LABORATÓRIOS DE ENGENHARIA/FOTO, VÍDEO E SOM</b>				
28 Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente (SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,1	5,0	5,9	5,0
29 O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?(SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,2	5,1	5,3	5,1
30 O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente? (SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,1	5,0	5,5	5,1
	<b>5,1</b>	<b>5,0</b>	<b>5,6</b>	<b>5,1</b>
<b>SISTEMA AVA</b>				
31 Você considera o sistema virtual de aprendizagem fácil de ser usado?	5,0	5,0	5,8	5,0
32 Você considera os métodos de comunicação com o professor através do sistema virtual de aprendizagem bons?	4,9	4,8	5,4	4,8
	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>5,6</b>	<b>4,9</b>
<b>MÉDIA FINAL</b>				
31 Média Final	<b>5,1</b>	<b>5,1</b>	<b>5,4</b>	<b>5,1</b>
<b>OBSERVAÇÕES</b>				

## Quadro Geral de InfraEstrutura da Unidade - Faculdade ESAMC SANTOS - 2023/2

Questao	Tecnólogo	Graduação	MBA	Geral
	Resultado	Resultado	Resultado	Resultado
<b>ESAMC</b>				
Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Santos?	72,63%	76,80%	86,84%	76,18%
<b>ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>				
1 Você ligou na ESAMC, demora em ser atendido?	4,4	4,7	4,8	4,6
2 Você recebe a informação com precisão?	5,0	4,9	5,2	4,9
3 O atendimento foi feito com cordialidade?	5,4	5,4	5,3	5,4
4 Você entendeu tudo o que foi feito para ajudá-lo de maneira clara e objetiva?	5,3	5,3	5,2	5,3
5 Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	5,2	5,1	5,2	5,2
6 Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,5	5,5	5,3	5,5
	<b>5,1</b>	<b>5,1</b>	<b>5,2</b>	<b>5,1</b>
<b>ATENDIMENTO WHATSAPP</b>				
7 Você entendeu tudo o que foi feito para ajudá-lo de maneira clara e objetiva?	5,2	5,1	5,2	5,1
8 Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	5,2	5,0	5,2	5,1
9 Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,3	5,3	5,2	5,3
10 Quando você vai até a secretaria da ESAMC, demora em ser atendido?	5,3	5,0	5,2	5,1
11 Você recebe a informação com precisão?	5,2	5,1	5,2	5,1
12 O atendimento foi feito com cordialidade?	5,4	5,4	5,3	5,4
	<b>5,3</b>	<b>5,1</b>	<b>5,2</b>	<b>5,2</b>
<b>MANUTENÇÃO</b>				
13 A carteira em que você se senta está em ordem e funcionando?	5,6	5,5	5,3	5,5
14 A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	5,7	5,6	5,3	5,6
15 Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	5,6	5,5	5,3	5,5
16 No banheiro que você utiliza tudo funciona?	5,6	5,4	5,3	5,5
17 Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,7	5,6	5,3	5,6
	<b>5,6</b>	<b>5,5</b>	<b>5,3</b>	<b>5,5</b>
<b>LIMPEZA</b>				
18 Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,8	5,7	5,6	5,7
19 O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?	5,6	5,5	5,7	5,5
20 Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente limpo e organizado?	5,7	5,7	5,7	5,7
	<b>5,7</b>	<b>5,6</b>	<b>5,6</b>	<b>5,7</b>
<b>AUDIOVISUAL</b>				
21 O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?	5,2	5,0	5,2	5,1
22 O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	5,1	4,9	5,2	4,9
	<b>5,1</b>	<b>5,0</b>	<b>5,2</b>	<b>5,0</b>
<b>BIBLIOTECA</b>				
23 Como você avalia o atendimento na biblioteca?	5,7	5,5	5,3	5,6
24 Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	5,6	5,5	5,3	5,5
	<b>5,6</b>	<b>5,5</b>	<b>5,3</b>	<b>5,5</b>
<b>LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA</b>				
25 Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,6	5,3	5,2	5,4
26 O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,6	5,5	5,4	5,5
27 O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,6	5,4	5,4	5,5
	<b>5,6</b>	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>	<b>5,5</b>
<b>LABORATÓRIOS DE ENGENHARIA/FOTO, VÍDEO E SOM</b>				
28 Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente (SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,4	5,3	5,6	5,3
29 O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?(SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,4	5,3	5,5	5,4
30 O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente? (SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,4	5,3	5,4	5,3
	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>	<b>5,5</b>	<b>5,3</b>
<b>SISTEMA AVA</b>				
31 Você considera o sistema virtual de aprendizagem fácil de ser usado?	5,1	5,2	5,6	5,1
32 Você considera os métodos de comunicação com o professor através do sistema virtual de aprendizagem bons?	5,0	5,0	5,6	5,0
	<b>5,1</b>	<b>5,1</b>	<b>5,6</b>	<b>5,1</b>
<b>MÉDIA FINAL</b>				
31 Média Final	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>
<b>OBSERVAÇÕES</b>				

## 7.3 TABELA 01 – CONSOLIDADO ANÁLISE DOCENTES

Descrito abaixo comparativo e evolução dos docentes

PROFESSORES GRADUAÇÃO	2023 1	2023 2
SANTOS	5,2	5,2

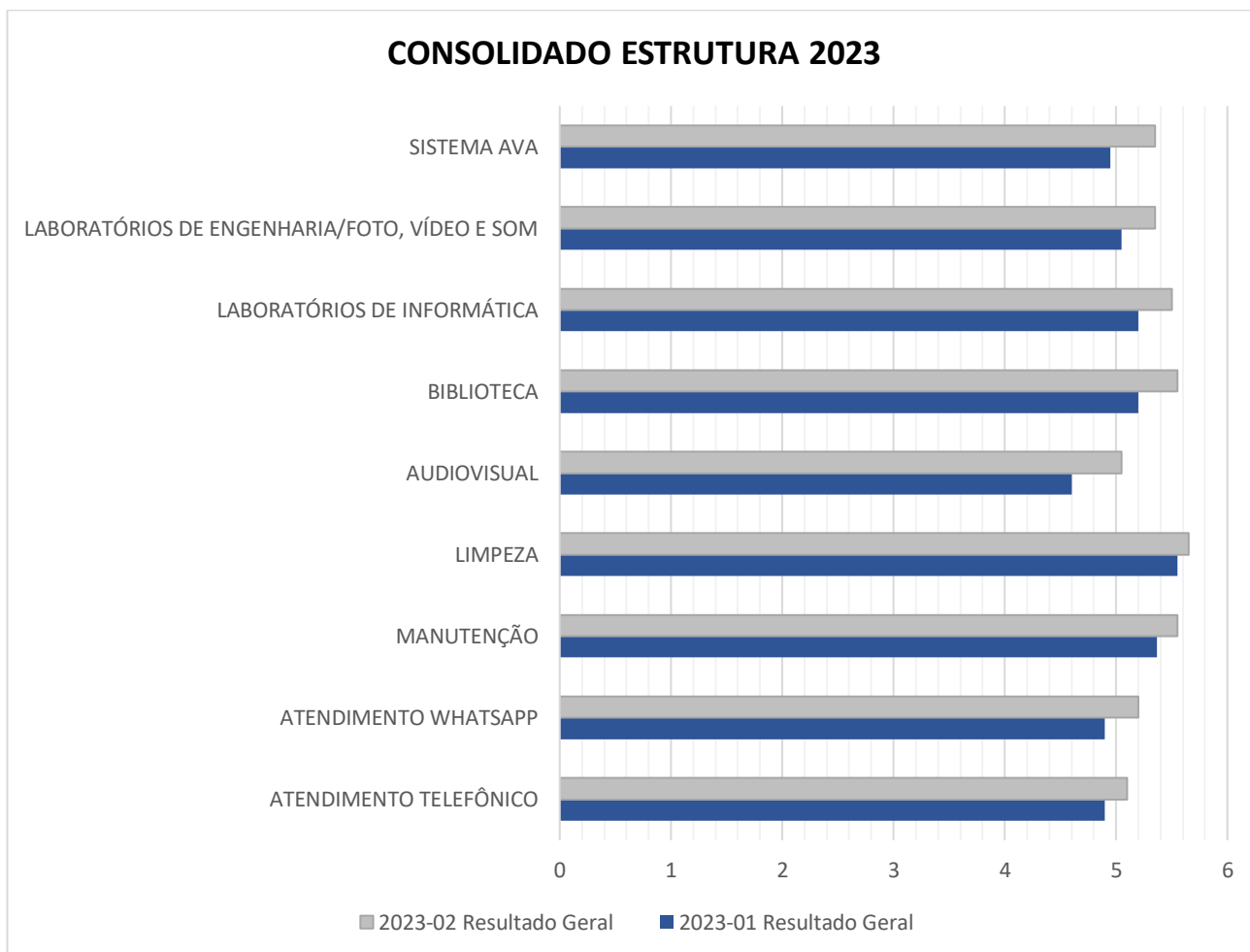
  

PROFESSORES GRADUAÇÃO TECNOLÓGICA	2023 1	2023 2
SANTOS	5,2	5,2

## 7.4 TABELA 02 – CONSOLIDADO ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA

AVALIAÇÕES DEPARTAMENTOS	2023-01		2023-02	
	Tecnólogo	Bacharelado	Tecnólogo	Bacharelado
Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Santos?	73,66%	70,78%	72,63%	76,80%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	4,9	4,9	5,1	5,1
ATENDIMENTO WHATSAPP	4,9	4,9	5,3	5,1
MANUTENÇÃO	5,4	5,3	5,6	5,5
LIMPEZA	5,5	5,6	5,7	5,6
AUDIOVISUAL	4,6	4,6	5,1	5,0
BIBLIOTECA	5,2	5,2	5,6	5,5
LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA	5,2	5,2	5,6	5,4
LABORATÓRIOS DE ENGENHARIA/FOTO, VÍDEO E SOM	5,1	5,0	5,4	5,3
SISTEMA AVA	5,0	4,9	5,4	5,3

## 1.1.1. 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.

**Consolidado Estrutura em Tabela**

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

**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 5,3. 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 SANTOS - 2023/2

### Total

	Questao	Resultado
<b>Relacionamento</b>		
1	O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial	5,3
2	O professor é acessível e disponível	5,3
3	O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa	5,3
		<b>5,3</b>
<b>Rigor Acadêmico</b>		
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	5,3
		<b>5,3</b>
<b>Motivação</b>		
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	5,2
8	O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala	5,3
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	5,3
		<b>5,3</b>
<b>Comprometimento com o sucesso dos alunos</b>		
11	O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional	5,3
		<b>5,3</b>
<b>Reforço da escolha</b>		
12	O professor me faz sentir seguro pois me mostra que a ESAMC é a melhor faculdade de minha cidade	5,2
		<b>5,2</b>
<b>Sistema AVA</b>		
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 on line consigo sanar tdas as minhas dúvidas com o professor?	5,2
		<b>5,3</b>
<b>Média Final</b>		
	Média Final	<b>5,3</b>

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.

#### **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, 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 SANTOS - 2023/2

Questão	Tecnólogo	Graduação	MBA	Geral
	Resultado	Resultado	Resultado	Resultado
<b>ESAMC</b>				
Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Santos?	72,63%	76,80%	86,84%	76,18%
<b>ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>				
1 Você liga na ESAMC, demora em ser atendido?	4,4	4,7	4,8	4,6
2 Você recebe a informação com precisão?	5,0	4,9	5,2	4,9
3 O atendimento foi feito com cordialidade?	5,4	5,4	5,3	5,4
4 Você entendeu tudo o que foi feito para ajudá-lo de maneira clara e objetiva?	5,3	5,3	5,2	5,3
5 Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	5,2	5,1	5,2	5,2
6 Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,5	5,5	5,3	5,5
	5,1	5,1	5,2	5,1
<b>ATENDIMENTO WHATSAPP</b>				
7 Você entendeu tudo o que foi feito para ajudá-lo de maneira clara e objetiva?	5,2	5,1	5,2	5,1
8 Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	5,2	5,0	5,2	5,1
9 Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,3	5,3	5,2	5,3
10 Quando você vai até a secretária da ESAMC, demora em ser atendido?	5,3	5,0	5,2	5,1
11 Você recebe a informação com precisão?	5,2	5,1	5,2	5,1
12 O atendimento foi feito com cordialidade?	5,4	5,4	5,3	5,4
	5,3	5,1	5,2	5,2
<b>MANUTENÇÃO</b>				
13 A carteira em que você se senta está em ordem e funcionando?	5,6	5,5	5,3	5,5
14 A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	5,7	5,6	5,3	5,6
15 Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	5,6	5,5	5,3	5,5
16 No banheiro que você utiliza tudo funciona?	5,6	5,4	5,3	5,5
17 Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,7	5,6	5,3	5,6
	5,6	5,5	5,3	5,5
<b>LIMPEZA</b>				
18 Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,8	5,7	5,6	5,7
19 O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?	5,6	5,5	5,7	5,5
20 Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente limpo e organizado?	5,7	5,7	5,7	5,7
	5,7	5,6	5,6	5,7
<b>AUDIOVISUAL</b>				
21 O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?	5,2	5,0	5,2	5,1
22 O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	5,1	4,9	5,2	4,9
	5,1	5,0	5,2	5,0
<b>BIBLIOTECA</b>				
23 Como você avalia o atendimento na biblioteca?	5,7	5,5	5,3	5,6
24 Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	5,6	5,5	5,3	5,5
	5,6	5,5	5,3	5,5
<b>LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA</b>				
25 Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,6	5,3	5,2	5,4
26 O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,6	5,5	5,4	5,5
27 O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,6	5,4	5,4	5,5
	5,6	5,4	5,3	5,5
<b>LABORATÓRIOS DE ENGENHARIA/FOTO, VÍDEO E SOM</b>				
28 Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente (SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,4	5,3	5,6	5,3
29 O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?(SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,4	5,3	5,5	5,4
30 O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente? (SE VOCÊ NÃO FOR ALUNO DESTES CURSOS, INSERIR UMA NOTA ALEATÓRIA)	5,4	5,3	5,4	5,3
	5,4	5,3	5,5	5,3
<b>SISTEMA AVA</b>				
31 Você considera o sistema virtual de aprendizagem fácil de ser usado?	5,1	5,2	5,6	5,1
32 Você considera os métodos de comunicação com o professor através do sistema virtual de aprendizagem bons?	5,0	5,0	5,6	5,0
	5,1	5,1	5,6	5,1
<b>MÉDIA FINAL</b>				
31 Média Final	5,4	5,3	5,4	5,3
<b>OBSERVAÇÕES</b>				

**Atendimento:** No atendimento via WhatsApp, percebemos que estamos vindo em uma crescente evolução, nosso manual de atendimento está sempre atualizado e nossas auditorias diárias estão fazendo total diferença para mantermos um atendimento cordial e eficiente.

**Biblioteca** –Após implementação da Biblioteca Virtual no início de 2020, 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 avaliada 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.

### **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, 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 de atendimento online. Essa medida visa agilizar o suporte e melhorar o tempo de resposta, que identificamos como uma área de foco para aprimoramento.

Nosso 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. **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.
4. **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 pelo atendimento e ouvidoria. Identificamos áreas de destaque, como o aumento da participação dos docentes em eventos de capacitação e formação continuada.

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, 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.

Santos, 26 de março de 2024.

(Coordenador) - Representante Docente	AMALIA CRISTINA BORGES DELGADO
Representante Docente	EDISON SANTANA DOS SANTOS
Representante Discente	NAILLA RODRIGUES GATO
Representante Discente	INGRID ALEXANDRA FERREIRA FOLLMANN
Representante Técnico Administrativo	VICTOR BARROS TEIXEIRA
Representante Técnico Administrativo	SIMONE VAZ
Representante da Sociedade Civil	ANDERSON DOS SANTOS PINHEIRO BRASIL
Representante da Sociedade Civil	GISELE BERNARDO GONCALVES HUNOLD