

**ESAMC SANTOS**

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA

**RELATÓRIO PARCIAL DA  
AVALIAÇÃO  
INSTITUCIONAL**

EXERCÍCIO 2024

## APRESENTAÇÃO

Este relatório faz parte do processo de autoavaliação institucional do ciclo avaliativo que se inicia em 2024, realizado pela Comissão Própria de Avaliação - CPA da faculdade ESAMC SANTOS. Este documento contempla informações e ações desenvolvidas pela CPA no período de referência, apresentando os eixos apurados e seguindo as diretrizes do Ministério da Educação constantes na Nota Técnica nº 62/2014 – INEP/DAES/CONAES.

No detalhamento deste relatório, será apresentado um breve histórico da IES, além dos conceitos obtidos nas avaliações externas e institucionais de curso. Serão abordados os projetos e processos desenvolvidos no âmbito da autoavaliação institucional, incluindo a divulgação e análise de seus resultados.

Os resultados da autoavaliação foram analisados de maneira a apontar as forças e fragilidades da instituição. Com base nesses dados, foi definido um plano de melhorias que inclui processos de gestão e ações específicas que visam a evolução institucional no período de 2024 a 2025.

O relatório também reúne um diagnóstico detalhado dos cursos de graduação existentes, com destaque para o processo de avaliação externa que abrange a renovação de reconhecimento de curso e o credenciamento da ESAMC junto ao Ministério da Educação.

Em adição, este documento busca relacionar as ações da ESAMC no atendimento às dimensões definidas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), evidenciando o comprometimento da instituição com as normas e diretrizes estabelecidas.

Com a divulgação deste relatório de autoavaliação institucional, a CPA espera oferecer os subsídios necessários para que a instituição reflita sobre o cumprimento de sua missão e das políticas institucionais. Dessa forma, busca-se investir de maneira consciente e ética na melhoria contínua da qualidade acadêmica.

Em síntese, este relatório integral abrange todo o período de 2024 a 2025, consolidando análises, ações e sugestões que visam contribuir para o próximo ciclo avaliativo, desde melhorias institucionais até contínuos avanços no ensino, pesquisa e extensão.

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....  | 4  |
| 2. OBJETIVOS .....   | 7  |
| 3. METODOLOGIA .....   | 10 |
| 4. DESENVOLVIMENTO .....   | 13 |
| 5. DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL.....                           | 24 |
| 6. RELATORIOS DA AVALIAÇÃO EXTERNA E SUA ANÁLISE .....                   | 25 |
| 7. RESULTADO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – 2024 .....                        | 28 |
| 8. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS DE 2024 ..... | 39 |
| CONCLUSÃO .....  | 48 |
| ANEXOS.....  | 49 |
| ANEXO ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO AVALIAÇÃO 360º.....                         | 49 |
| ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO AVALIAÇÃO PROFESSORES .....                       | 52 |
| ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO INFRAESTRUTURA.....                               | 53 |

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

**Mantenedora:**

ESACOM - Escola Superior de Administração, Comunicação e Marketing 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 Dr. Egídio Martins, 181 – Ponta da Praia – Santos/SP

Base Legal:

- Credenciamento pela Portaria 3.364 de 05/12/2002 – D.O.U. de 06/12/2002;
- Alteração de Nomenclatura pela Portaria 212 de 31/10/2012 – D.O.U. de 01/11/2012;
- Recredenciamento pela Portaria 160 de 23/01/2019 – D.O.U. de 24/01/2019.



**Credenciamento pela Portaria 3.364 de 05/12/2002 – D.O.U. de 06/12/2002**



**Alteração de Nomenclatura pela Portaria 212 de 31/10/2012 – D.O.U. de 01/11/2012;**



**Recredenciamento pela Portaria 160 de 23/01/2019 – D.O.U. de 24/01/2019.**

Presidente: **Luiz Francisco Gracioso**

Graduado em Administração de Empresas, com especialização em Marketing e Finanças pela EAESP-FGV. Mestre em Administração de Empresas pelo IMD (Lausanne, Suíça), com ênfase em Planejamento Estratégico. Atuou em cargos de liderança em empresas 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.



A Comissão Própria de Avaliação (CPA) é um órgão essencial nas Instituições de Ensino Superior (IES), responsável pela elaboração de relatórios para o processo de avaliação institucional. Conforme descrito no Instrumento de Avaliação Institucional Interna, a CPA conduz a avaliação interna da instituição, sistematizando e fornecendo informações exigidas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP).

Os objetivos da CPA estão organizados em três principais frentes de atuação:

**Objetivos Institucionais:** Realizar avaliações contínuas dos ambientes e relações internas, garantindo que a instituição esteja alinhada com os objetivos da IES, as demandas do Ministério da Educação (MEC) e as necessidades das comunidades atendidas.

**Objetivos Estratégicos:** Oferecer informações e assessoria para a formulação e adaptação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), do Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e dos resultados institucionais, visando à sustentabilidade presente e futura da instituição.

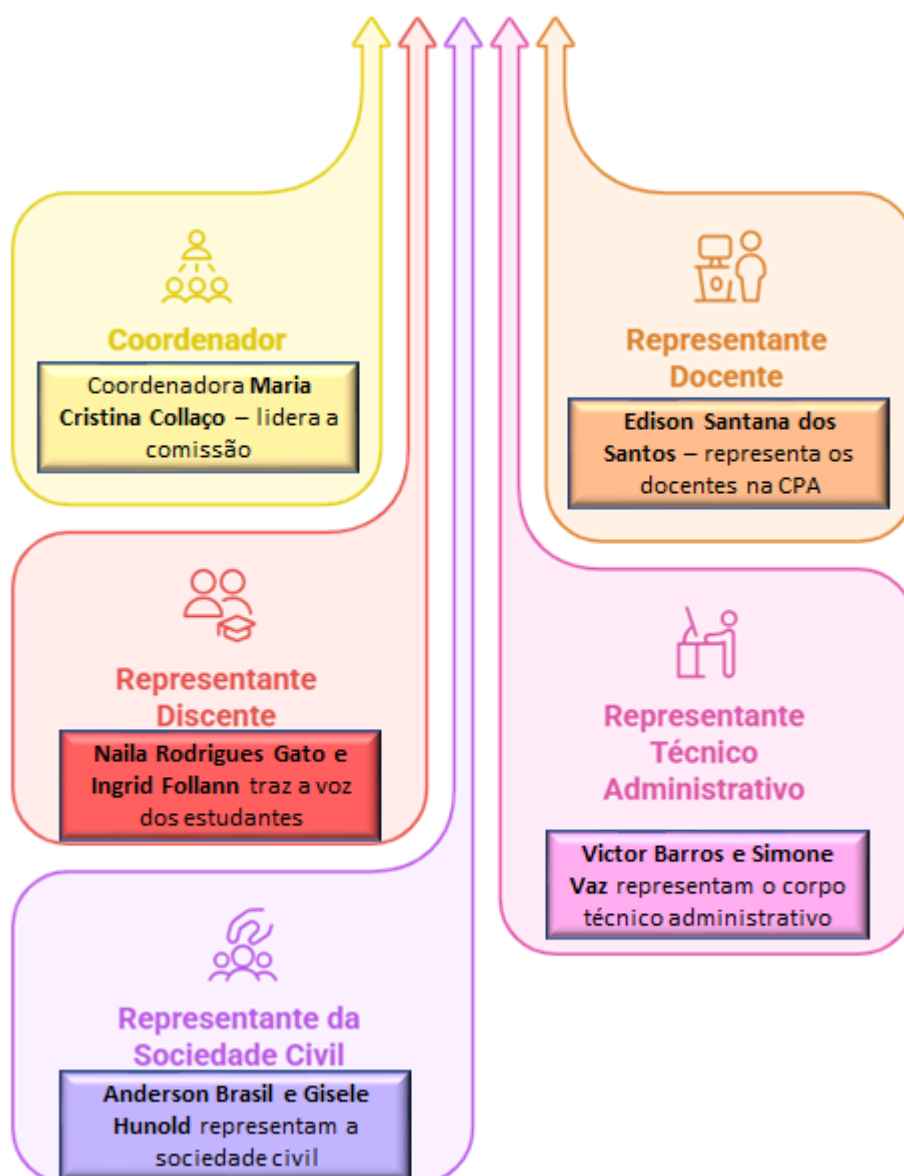
**Atuação Operacional:** Desenvolver e implementar planos estratégicos e contingenciais, avaliando sistematicamente os



resultados alcançados e assegurando o cumprimento dos objetivos estabelecidos. Para isso, a CPA pode integrar conhecimentos externos que auxiliem em suas iniciativas.

### Composição Atual da CPA

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da ESAMC Santos para o ano de 2024 está constituída por oito membros, representando diferentes segmentos da comunidade acadêmica e civil. Sob a coordenação da professora Maria Cristina Collaço, a comissão conta com o professor Edison Santana dos Santos como representante docente adicional, Ana Conceicao de Sousa Caneloi dos Santos e Ingrid Alexandra Ferreira Follamn representando o corpo discente, Victor Barros Teixeira e Simone Vaz como representantes técnico-administrativos, e Anderson dos Santos Pinheiro Brasil e Gisele Hunold Gonçalves Hunold representando a sociedade civil. Esta composição diversificada visa assegurar uma avaliação institucional abrangente e imparcial.



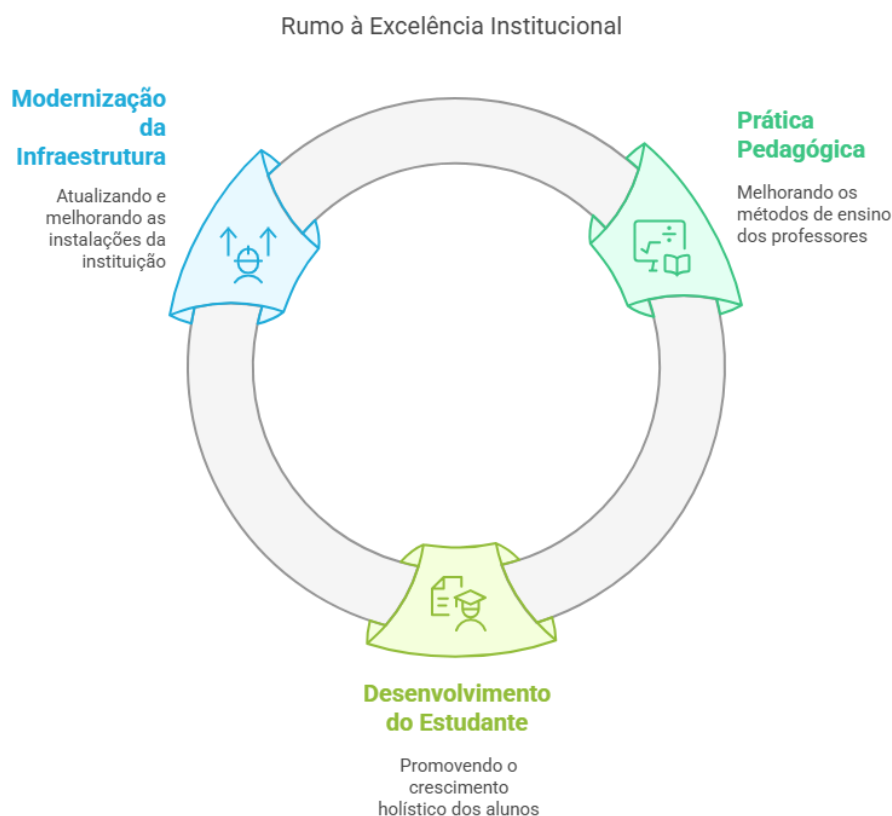
A atuação eficiente da CPA é fundamental para o aprimoramento contínuo da qualidade educacional. Por meio de suas ações, promove-se o alinhamento com diretrizes governamentais, a integração com a comunidade acadêmica e o fortalecimento do vínculo com a sociedade.

## 2. OBJETIVOS

### Objetivo Geral

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da ESAMC tem como objetivo principal implementar o processo de autoavaliação institucional, sistematizando e fornecendo informações essenciais ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Essa autoavaliação visa promover uma cultura de avaliação participativa, favorecendo o autoconhecimento e o aprimoramento contínuo das áreas de ensino, pesquisa, extensão e gestão. O propósito final é contribuir com:

- A melhoria da prática pedagógica dos professores;
- A formação integral dos estudantes;
- O desenvolvimento e modernização da infraestrutura da instituição.



## Metodologia de Trabalho

Para alcançar esses objetivos, a CPA adota os seguintes processos metodológicos:

- Analisar as ações da ESAMC com base nas dez dimensões previstas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES);
- Identificar potencialidades e fragilidades nos contextos acadêmico e administrativo, sugerindo e promovendo ações para melhoria;
- Criar e fortalecer um elo entre a comunidade acadêmica e os gestores da instituição;
- Monitorar e orientar as iniciativas de melhoria realizadas pela ESAMC, fundamentando-se nos relatórios produzidos após cada ciclo avaliativo.

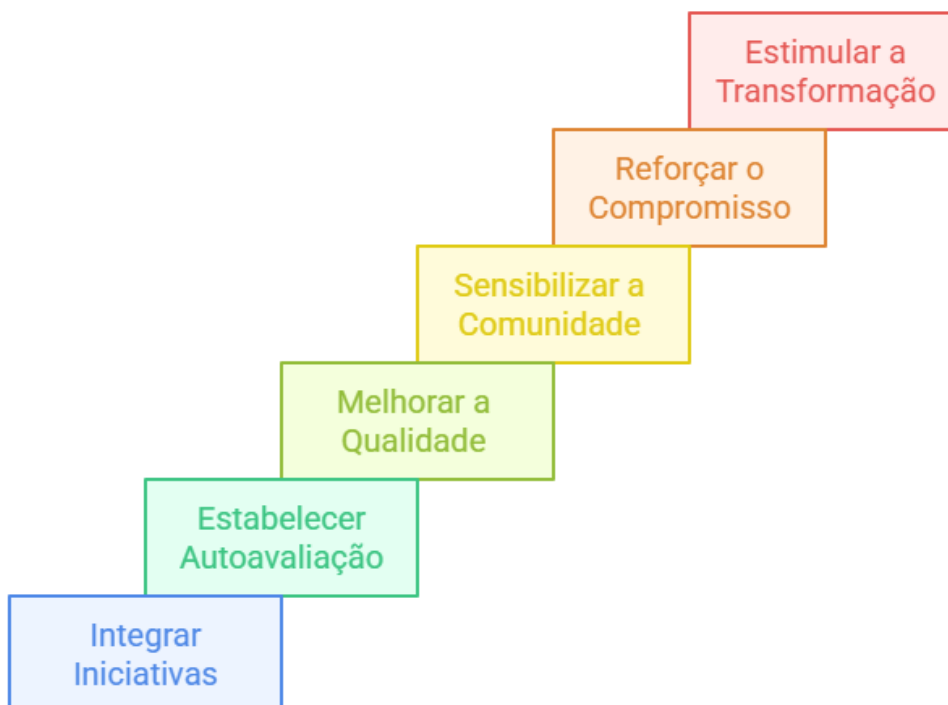
### Metodologia de Avaliação da CPA



## Objetivos Específicos

- Integrar as diversas iniciativas de avaliação realizadas na instituição;
- Estabelecer um processo de autoavaliação contínuo e institucionalizado;
- Contribuir para a elevação da qualidade nas áreas de ensino, pesquisa, extensão e gestão;
- Sensibilizar a comunidade acadêmica sobre suas potencialidades, dificuldades e desafios;
- Reforçar o compromisso social e institucional da ESAMC;
- Estimular a transformação e o desenvolvimento da instituição em todas as suas atividades e níveis organizacionais.

## Alcançando a Excelência Institucional

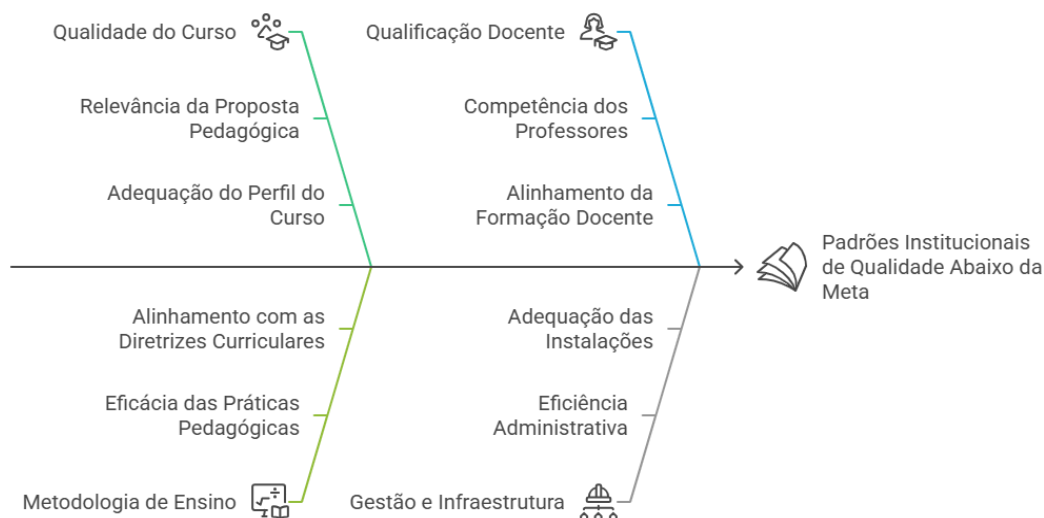


### 2.1. DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS

A CPA, ao realizar o diagnóstico detalhado dos problemas institucionais, baseia-se nos seguintes eixos de análise:

- Qualidade dos cursos ofertados: análise criteriosa sobre a proposta pedagógica e o perfil dos cursos;
- Metodologia de ensino: avaliação das práticas pedagógicas utilizadas;
- Concepção dos cursos: verificar a adequação dos cursos com a realidade local e nacional;
- Perfil dos egressos: analisar como os formados atendem às demandas e exigências do mercado;
- Matriz curricular: validar a compatibilidade com as Diretrizes Curriculares aprovadas pelo Conselho Nacional de Educação e os padrões de qualidade estabelecidos pelo MEC;
- Qualificação dos docentes: analisar a formação e competência dos professores, além da articulação entre sua formação e as disciplinas ministradas;
- Gestão institucional: identificar problemas em processos administrativos e de liderança;
- Infraestrutura: avaliar as instalações físicas e os recursos disponibilizados aos estudantes e professores.

## Diagnóstico de Problemas Institucionais na Educação



## 2.2 CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

O cronograma a seguir descreve as etapas e prazos das atividades realizadas pela CPA ao longo dos anos de 2024 e 2025.

No início de 2024, durante os meses de janeiro e fevereiro, foi realizada a reestruturação da Comissão Própria de Avaliação (CPA). Em fevereiro e março, ocorreu a estruturação do Projeto de Avaliação, seguida pela revisão do projeto e pela retroalimentação, concluídas em abril de 2024. Em maio de 2024, foi apresentada a proposta de autoavaliação, incluindo o projeto e o cronograma elaborados.

Durante os meses de junho e julho, ocorreu a validação dos instrumentos fundamentais para o processo avaliativo. Em seguida, em agosto de 2024, foi promovida a sensibilização da comunidade acadêmica. Após isso, em setembro, foram aplicados os instrumentos de avaliação previamente validados.

Os dados coletados foram analisados em outubro de 2024, permitindo a divulgação dos resultados para a comunidade acadêmica no mês de novembro. Em dezembro do mesmo ano, foi elaborado o relatório final, acompanhado da criação dos planos de ação. Nesse mesmo período, o relatório final foi enviado ao Conselho Superior da instituição e, posteriormente, postado no sistema e-MEC.

Já em 2025, o acompanhamento dos planos de ação foi realizado nos meses de janeiro, fevereiro e março, garantindo que as metas e objetivos estabelecidos fossem implementados com eficácia e monitorados continuamente.

## 3. METODOLOGIA

A metodologia adotada pela CPA da ESAMC Santos é composta por várias etapas interligadas, que formam um ciclo contínuo de avaliação e melhoria institucional. Para ilustrar claramente esse processo, apresentamos um gráfico a seguir, que sintetiza o fluxo realizado desde a sensibilização até o acompanhamento das metas.

A partir dessa visão, o detalhamento das etapas será explorado ao longo desta seção para evidenciar como ocorrem as atividades e reflexões que fundamentam o aprimoramento da ESAMC Santos.

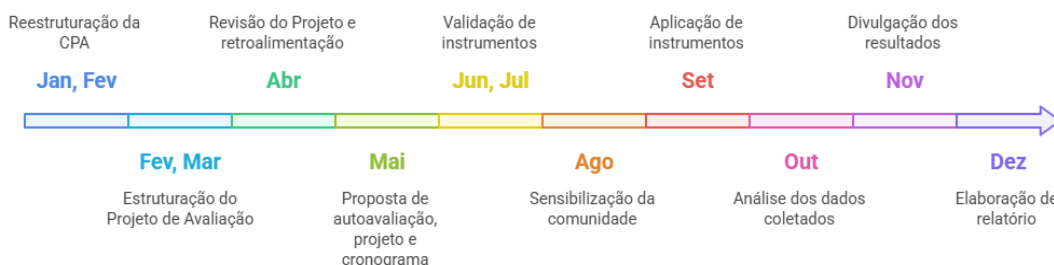


### Sensibilização

A fase de sensibilização tem como objetivo envolver a comunidade acadêmica e destacar a importância do processo avaliativo. Esta etapa inclui:

- Reuniões com todos os segmentos institucionais (discentes, docentes, técnicos-administrativos, coordenação e direção), abordando os princípios, objetivos e resultados esperados da avaliação institucional.
- Divulgação de resultados e conquistas, incluindo as melhorias implementadas pela ESAMC Santos e os projetos de reforma e ampliação da infraestrutura, como estratégias para engajar a comunidade acadêmica.

### Cronograma de Implementação da CPA: 2024-2025



### Acompanhamento das Metas do PDI

A CPA desempenha um papel central no monitoramento das metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) por meio das seguintes ações:

- Análise de dados institucionais, como formulários, questionários, relatórios anuais, resultados de avaliações externas (promovidas pelo MEC) e outros materiais pertinentes.
- Utilização de instrumentos de análise, incluindo gráficos, tabelas e o Índice de Satisfação Acadêmica (ISA), desenvolvido pela CPA, além de outros indicadores relevantes, para monitorar o desempenho e cumprimento das metas.

Abaixo, apresenta-se um gráfico que ilustra as notas e conceitos obtidos nas avaliações, destacando os indicadores de qualidade analisados pela CPA. Este material reforça as análises realizadas e aponta visualmente as tendências e pontos de melhoria institucionais

### Progressão de Avaliação



### **Avaliação Anual**

A CPA realiza anualmente um relatório parcial que reflete os resultados de cada ciclo de avaliação. Este documento abrange:

- Análises das avaliações institucionais semestrais;
- Estudo da infraestrutura e espaços físicos da instituição;
- Relatórios do departamento de atendimento aos discentes, como CRM e Ouvidoria;
- Consideração de informações recebidas por diferentes meios, como e-mails e mensagens via WhatsApp;
- Relatórios das avaliações externas do MEC, realizadas in loco;
- Atas das reuniões semestrais da CPA, registrando as deliberações e decisões tomadas;
- Análise de projetos de melhoria, incluindo identificações de carências institucionais e avaliação da eficácia das ações implementadas.

Este processo reflexivo não se limita à entrega de resultados, mas também se estende à análise das avaliações externas, promovendo um ciclo contínuo de reflexão e autoavaliação institucional.

### **Benefícios da Metodologia**

A metodologia abrangente adotada pela CPA assegura o engajamento de todos os setores da instituição, promovendo uma avaliação constante e integrada que contribui não apenas para a identificação de pontos de aprimoramento, mas também para o fortalecimento das práticas pedagógicas, administrativas e de infraestrutura. Com isso, a ESAMC Santos reafirma seu compromisso com a qualidade educacional e a busca pela excelência institucional.

## **4. DESENVOLVIMENTO**

No capítulo dedicado ao Desenvolvimento, apresentamos os dados e informações referentes a cada eixo/dimensão, conforme o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e a identidade da instituição. De acordo com o art. 3º da Lei Nº 10.861, esta seção do relatório está organizada em cinco eixos que abrangem as dez dimensões legais, descritas abaixo:

### **Divisão dos Eixos:**

Para o período de 2024, o Planejamento Estratégico da Autoavaliação da CPA segue um cronograma delineado, abrangendo os eixos prioritários:

- **Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional: Avaliação de professores**  
Avaliação das áreas de suporte em TI e Administrativo Avaliação da infraestrutura da IES
- **Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional:**  
Implementação contínua de formas de comunicação efetiva
- **Eixo 3 – Políticas Acadêmicas:**  
Revisão e atualização das políticas de ensino, pesquisa e extensão Ampliação da política de comunicação com a sociedade Implementação de novos mecanismos de atendimento aos discentes
- **Eixo 4 – Políticas de Gestão:**  
Revisão de políticas de pessoal  
Implementação de estratégias aprimoradas de gestão institucional Avaliação contínua do modelo de sustentabilidade financeira

## Visão Geral do Planejamento Estratégico da Autoavaliação 2024



### Dados Qualitativos:

Os setores acadêmicos avaliados incluem:

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

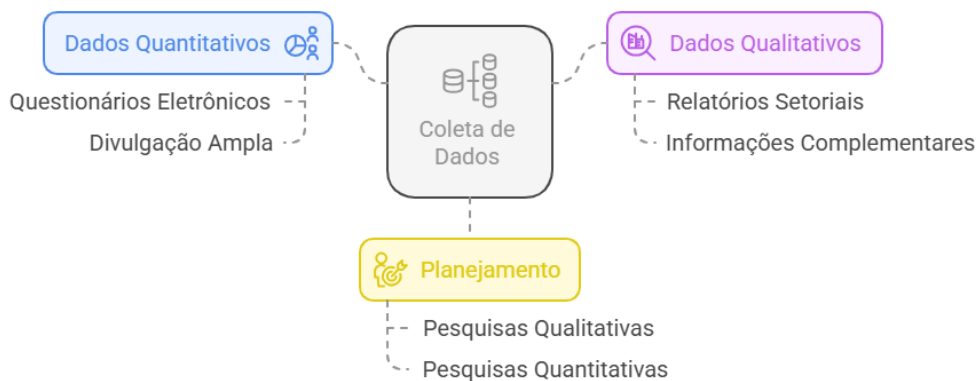
**Abrangência:**



Os dados coletados consideram toda a comunidade acadêmica. As metodologias aplicadas incluem:

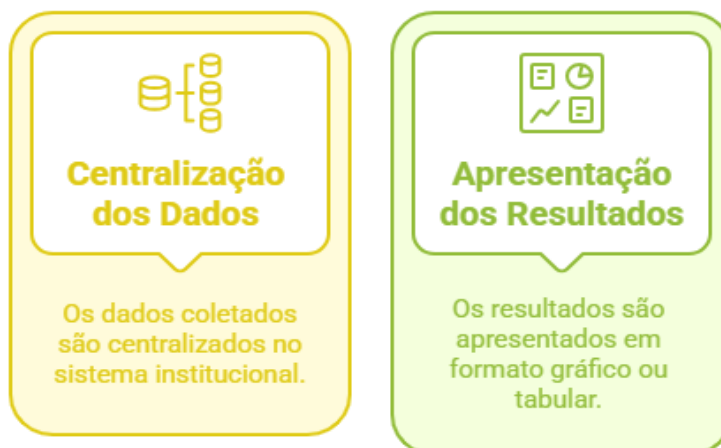
- Dados Quantitativos: Coletados por meio de questionários eletrônicos divulgados amplamente.
- Dados Qualitativos: Relatórios setoriais fornecem informações complementares.
- Planejamento: Pesquisas qualitativas e quantitativas focadas nos objetivos centrais do projeto.

**Metodologia de Coleta de Dados na Comunidade Acadêmica**



**Plano de Tabulação dos Dados Quantitativos:**

- Os dados coletados são centralizados no sistema institucional.
- Os resultados são apresentados em formato gráfico ou tabular.



Em 2024, o Eixo 01 – Planejamento e Avaliação Institucional continuou a ser analisado com maior profundidade, considerando as metas institucionais vigentes. A CPA atuou em melhorias direcionadas a aperfeiçoar processos administrativos e proporcionar suporte contínuo à comunidade acadêmica e à gestão.

Os principais instrumentos de análise utilizados este ano incluem: PDI, PPCs, CPA, Conselho Superior, Colegiados de Curso, NDEs e Relatórios Institucionais. Essas ferramentas foram fundamentais para verificar a adequação das práticas e ações às diretrizes do MEC e ao regimento interno da ESAMC.

### Instrumentos de Análise Institucional e Suporte



## Avaliação Institucional e Planos de Melhoria

A CPA supervisiona a implementação de planos de ação, ações participativas e estratégias alinhadas às fragilidades diagnosticadas nas pesquisas internas. Dentre os aprimoramentos realizados, destacam-se:

- Otimização do questionário atualizado: Tornou-se possível identificar com maior precisão as oportunidades de melhora em distintas áreas, permitindo o desenvolvimento de planos de ação específicos e eficazes.
- Consolidação da parceria entre CPA e os colegiados: Frequentemente, reuniões são realizadas para ajustes estratégicos e metodológicos.
- Criação de novas frentes de aprimoramento: Além de melhorar processos internos, novos mecanismos de comunicação e atendimento foram introduzidos com base em sugestões da comunidade acadêmica.

### Atualizar Questionário

Questionário revisado para identificar melhorias com precisão



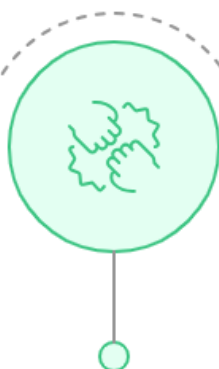
### Criar Novas Iniciativas

Desenvolvimento de novos canais de comunicação



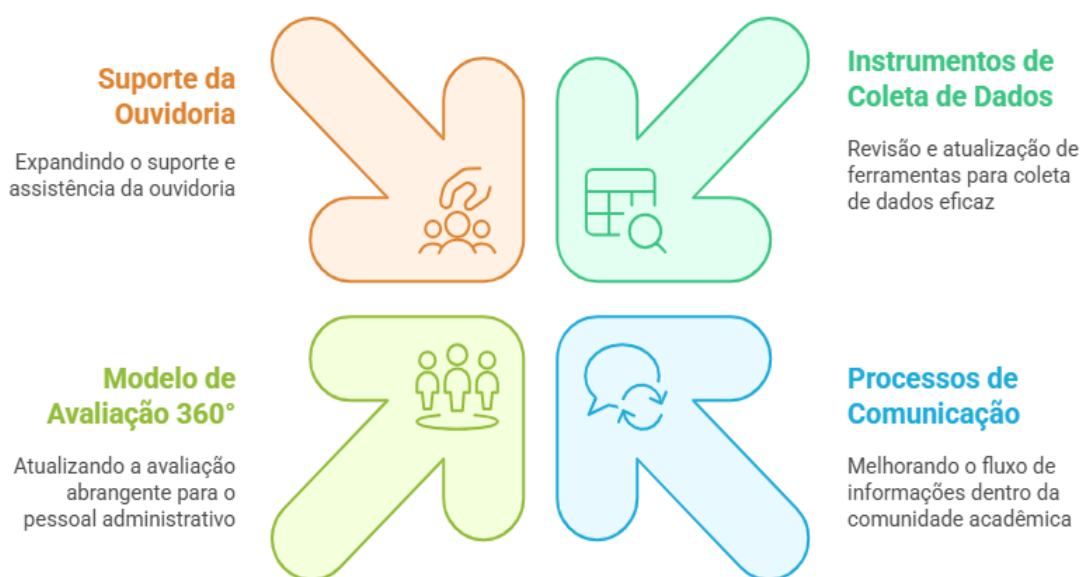
### Consolidar Parcerias

Reuniões regulares para alinhar estratégias



Principais fragilidades observadas:

- Reavaliação necessária nos instrumentos utilizados para a coleta de dados.
- Melhoria nos processos de comunicação da devolutiva à comunidade acadêmica.
- Atualização do modelo de avaliação 360° para técnicos administrativos.
- Ampliação do suporte da ouvidoria.



### Políticas Acadêmicas, Gestão e Comunicação Institucional

As ações documentadas na atualização do PDI em 2024 demonstram o amadurecimento das políticas institucionais da ESAMC, consolidando uma identidade forte e comprometida com as demandas educacionais, sociais e tecnológicas emergentes. Com foco contínuo no aperfeiçoamento, formas de divulgação mais robustas foram implementadas, garantindo uma comunicação transparente e ampla entre colaboradores, alunos e outros envolvidos na comunidade acadêmica.

#### Formas de Divulgação

- Avisos divulgados nos murais institucionais.
- Comunicação por meio de e-mails e sistema interno.
- Atualizações frequentes no portal institucional, apresentando os resultados das avaliações.
- Reuniões semestrais de divulgação direcionadas a colaboradores e representantes da CPA.

### Seqüência de Comunicação Institucional



### Políticas de Atendimento ao Discente

- **Apoio Psicopedagógico:** O atendimento especializado fornece suporte a alunos com deficiências ou dificuldades educacionais. Além disso, oferece:
  - Apoio vocacional para ajudar na escolha de carreiras.
  - Suporte emocional acessível a toda a comunidade acadêmica.
- **Ouvidoria Institucional:** **Atua** no recebimento e acompanhamento de sugestões, reclamações e elogios, buscando soluções de forma célere para questões levantadas pelo público interno e externo.

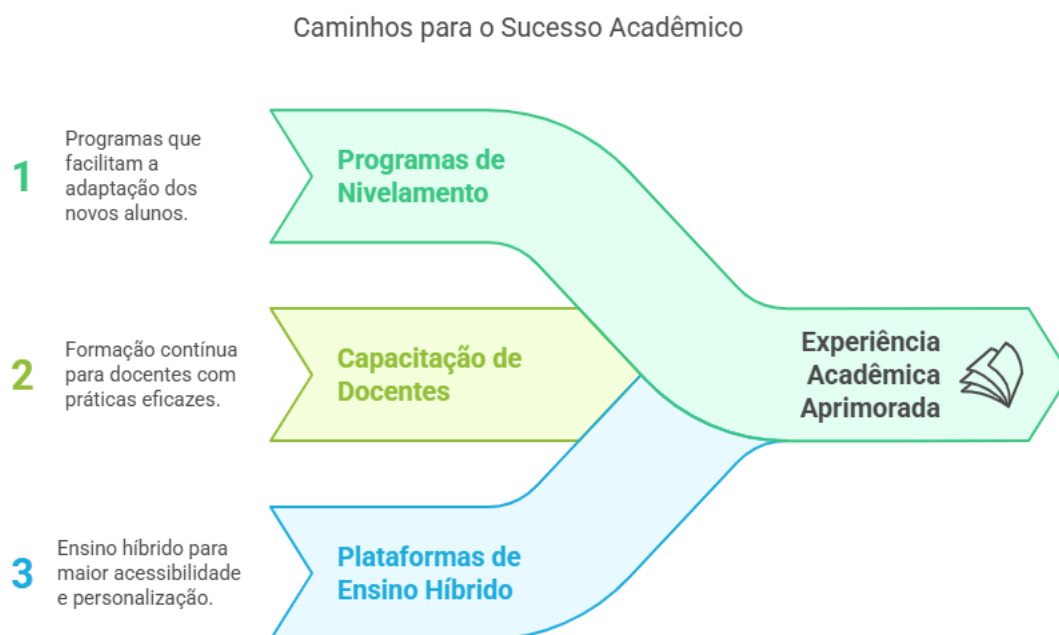
### Apoio Institucional: Psicopedagógico e Ouvidoria



## Inovação no Atendimento e Capacitação

A ESAMC continua inovando e investindo em iniciativas que promovem acessibilidade, capacitação e atualização contínua, incluindo:

- Programas de Nivelamento Acadêmico para novos ingressantes.
- Capacitação contínua de docentes, com foco nas melhores práticas pedagógicas.
- Expansão das plataformas híbridas de ensino, contribuindo para uma formação acadêmica mais personalizada e acessível.

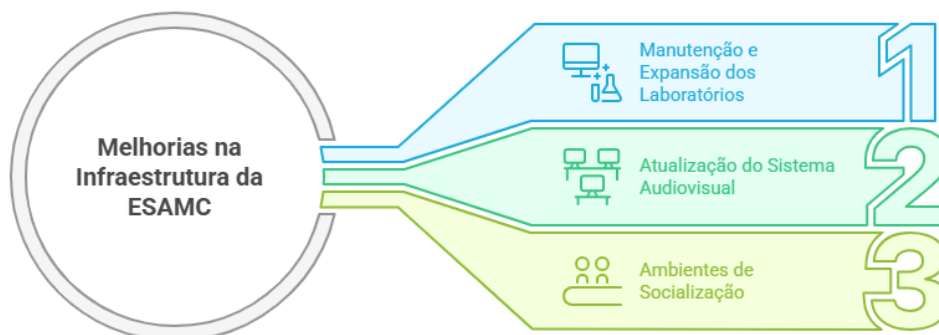


## Infraestrutura Física e Tecnológica

Em 2024, a ESAMC buscou superar padrões anteriores, alcançando avanços significativos na infraestrutura física e tecnológica, promovendo melhorias que contemplam:

- Manutenção regular e ampliação dos laboratórios de Informática e outros espaços acadêmicos específicos.
- Atualização e revisão integral do sistema audiovisual das salas de aula e demais áreas de uso acadêmico.
- Implantação e ampliação de ambientes de socialização e interação, promovendo o bem-estar dos alunos.

## Melhorando a Infraestrutura da ESAMC para 2024

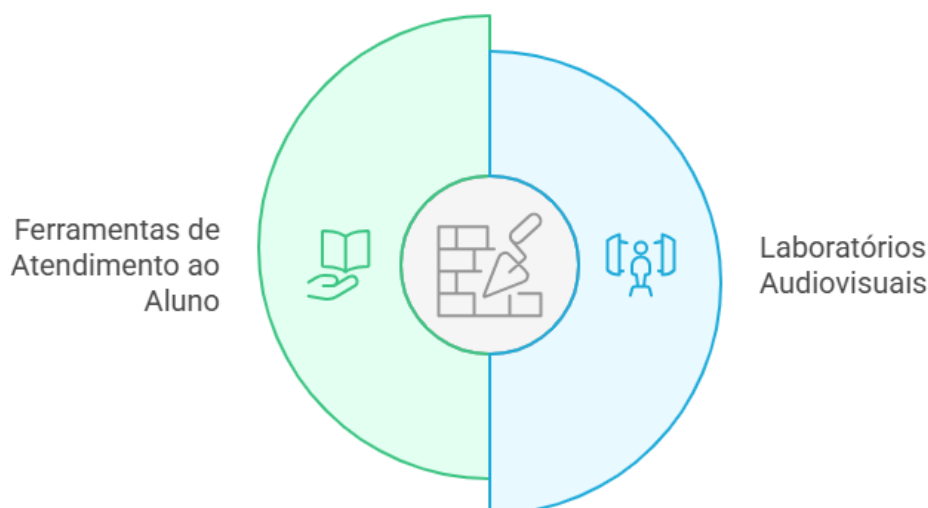


## Fragilidades Observadas

Apesar dos esforços, alguns desafios persistem, demandando atenção:

- Necessidade de melhorias adicionais nos laboratórios audiovisuais, especialmente em relação aos equipamentos de foto, vídeo e som.
- Ampliação e avaliação contínua das ferramentas de atendimento aos alunos.

## Melhorando os Recursos Institucionais



## Conclusão e Perspectivas para o Futuro

A gestão de 2024 impulsionou os compromissos da ESAMC com a Responsabilidade Social, consolidando ações como o ProUni e iniciativas voltadas à sustentabilidade educacional e ambiental. A CPA permaneceu central no desenvolvimento de intervenções inovadoras, reafirmando os valores institucionais perante a comunidade acadêmica e a sociedade como um todo.

Os avanços estabelecidos em 2024 nortearam as estratégias futuras, preparando o caminho para melhorias significativas e inclusivas no ano de 2025 e além.

### Destaques e Melhorias Planejadas para 2025

- **Projetos Práticos:** Continuidade de projetos práticos integrados, inseridos desde o primeiro semestre de todos os cursos.

### Novos Cursos:

- **Área de Tecnologia da Informação:** Lançamento de novos cursos modernos e alinhados às demandas do mercado.
- **Pós-graduação:** Expansão da oferta de cursos de especialização e MBA em áreas emergentes.
- **Atendimento Exclusivo aos Calouros (2025/1):** Identificada como uma necessidade nas avaliações de 2024, a medida entrará em vigor no primeiro semestre de 2025, oferecendo suporte dedicado aos novos alunos.



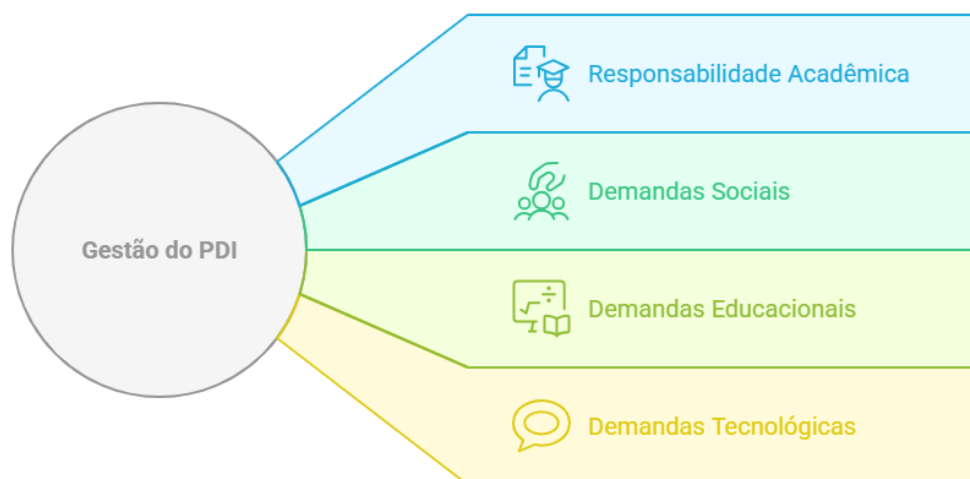
Com base no panorama delineado, o relatório de 2024 evidencia o compromisso da ESAMC com a excelência acadêmica, administrativa e organizacional, prezando sempre pela transparência, impacto social e melhoria contínua. A perspectiva para 2025 é de evolução constante, faixa de crescimento e superação de novos desafios.

## 5. DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL

A Faculdade ESAMC Santos consolidou, ao longo de 2024, um ambiente promissor para implementar as políticas desenvolvidas, efetivar os objetivos propostos e reforçar a aplicação contínua dos conceitos institucionais. Este progresso permitiu maior flexibilidade no planejamento e nas avaliações, consolidando referências sólidas de qualidade no gerenciamento acadêmico e institucional.

O acompanhamento das metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) segue sob a coordenação da CPA, com base na análise de múltiplos indicadores e insumos, como: folhas de dados, formulários, questionários, anotações de entrevistas, relatórios anuais da IES, resultados de avaliações externas promovidas pelo MEC, relatórios do censo de ensino superior e indicadores institucionais produzidos pelo MEC. Os instrumentos de aferição incluem gráficos, tabelas, o Índice de Satisfação Acadêmica (ISA) planejado pela CPA e demais ferramentas ajustadas às especificidades de cada caso.

A Comissão Própria de Avaliação (CPA), colaborando com a Diretoria Acadêmica e outros colegiados, supervisionou a gestão do PDI durante 2024. O acompanhamento das mudanças implementadas nos departamentos, em alinhamento com as decisões estratégicas institucionais, fortaleceu a responsabilidade acadêmica e administrativa. Este processo tem considerado atentamente as demandas sociais, educacionais e tecnológicas identificadas pela comunidade acadêmica e pelo mercado de trabalho, tomando estas como pilares centrais para o progresso e o crescimento institucionais.



Em 2024, o modelo do PDI continuou a ser aprimorado, focando nos valores, ideais e nos resultados obtidos pelos processos avaliativos. As políticas institucionais e ações estratégicas foram direcionadas por indicadores provenientes da avaliação institucional e demandas provenientes do cenário da educação superior nacional. O documento, revisado com rigor anualmente, manteve a estrutura metodológica com melhorias contínuas, permitindo que todas as áreas da Instituição fossem ajustadas às expectativas atuais.

A partir de análises realizadas ao longo dos semestres, pela CPA em parceria com a gestão superior, foram identificadas necessidades de ajustes e de execução de melhorias estruturais e de processos. Um exemplo dos avanços em 2024 foi o fortalecimento dos processos avaliativos internos e a disseminação das informações de forma mais ampla e transparente para todos os stakeholders institucionais. Este ciclo avaliativo permitiu ajustes rápidos e eficazes às práticas institucionais, culminando em melhorias significativas nos processos acadêmicos e administrativos.

Além disso, a realização de pesquisas avaliativas semestrais baseadas no PDI prosseguiu como uma diretriz importante, orientando mudanças e adaptações contínuas. Até o final de 2024, foram aplicados avanços em processos de ensino, infraestrutura, atendimento, e articulação entre os diversos setores da instituição, mantendo a busca incessante pela excelência. Os relatórios resultantes destacaram a eficácia das ações implementadas e apontaram novos horizontes que serão explorados em 2025.

## **6. RELATORIOS DA AVALIAÇÃO EXTERNA E SUA ANÁLISE**

O relatório integral referente às avaliações externas realizadas em 2024 apresenta os resultados obtidos em visitas in loco, com análises detalhadas que abrangem os processos de autorização, reconhecimento e renovação de cursos na unidade de Santos. Este documento segue o padrão de transparência institucional, sendo entregue à gestão da faculdade, publicado no site oficial da ESAMC Santos e divulgado por meio de fóruns e cartazes internos.

### **Análise dos Resultados das Avaliações In Loco de 2023/2024**

Em 2023, recebemos diferentes comissões avaliadoras, cobrindo processos de autorização, reconhecimento de cursos e renovação de reconhecimento. Os relatórios gerados a partir dessas visitas foram analisados com cuidado pela CPA, que identificou dimensões com notas baixas e as principais manifestações dos avaliadores. Estes resultados servem como ferramentas essenciais para guiar as decisões administrativas, fomentando melhorias contínuas e garantindo a qualidade do ensino.

## Processo de Avaliação e Melhoria



A análise descritiva e qualitativa demonstra o esforço de todos os envolvidos em proporcionar excelência acadêmica. A CPA reforça que esses processos são essenciais para diagnosticar fragilidades e promover ações estratégicas, favorecendo um ambiente de amadurecimento institucional e responsabilização coletiva.

| Processo r | Curso                                   | Tipo de Processo              | Dimensão | Dimensão | Dimensão | Dimensão | Dimensão | 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        |

### Considerações e Análises Críticas

A avaliação in loco realizada ao longo de 2023/2024 consolidou importantes dados para a elaboração de planos de melhoria contínua. Os destaques incluem:

1. Crescimento em Recredenciamento, Autorizações e Reconhecimento: Medidas para melhorar a comunicação interna, incluir capacitações e atualizar a documentação normativa impactaram positivamente os processos, resultando em vários cursos com conceitos 4.
2. Dimensões Prejudicadas: Cursos que obtiveram conceito final 3 revelaram desafios em dimensões como organização didático-pedagógica e infraestrutura. A atenção será priorizada para corrigir tais fragilidades nos próximos ciclos avaliativos.

### Conclusão

As análises de 2023-2024 reforçam o compromisso da ESAMC com a melhoria contínua e a busca pela excelência acadêmica. Os dados das avaliações externas ampliaram a visão sobre áreas fortes, como inovação curricular, e sinalizaram oportunidades de melhoria em infraestrutura e organização pedagógica. Esses resultados direcionam a CPA e a gestão para ações estratégicas nos próximos anos, garantindo que todas as áreas acompanhem as demandas do mercado e proporcionem uma experiência enriquecedora aos alunos.

## 7. RESULTADO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – 2024

### 7.1 ANÁLISE DE PROFESSORES

A avaliação dos professores em 2024 apresentou melhorias e estabilidade em diversos quesitos, especialmente em relação aos dados consolidados de 2023. O progresso reflete os esforços contínuos da instituição em aperfeiçoar o relacionamento entre professores e alunos, os métodos pedagógicos e o apoio ao aprendizado.

#### Relacionamento

Os resultados obtidos no quesito "Relacionamento" evidenciam uma estabilidade positiva nos anos de 2023 e 2024, com uma nota de 5,35 em uma escala de 1 a 6. É importante destacar o papel significativo dos professores na promoção de um relacionamento mais sólido e eficaz com os alunos. Demonstrando acessibilidade e preocupação com uma comunicação clara e respeitosa, os docentes contribuíram de maneira expressiva para o fortalecimento desse aspecto.

A consistência dos resultados ao longo dos semestres reforça que os avanços alcançados foram sustentáveis e mantidos de forma contínua durante todo o período avaliado.

- **Ponto forte:** O relacionamento construtivo e a disponibilidade dos professores obtiveram indicadores que refletem um elevado nível de satisfação por parte dos alunos.
- **Próximos passos:** Manutenção do alto nível de acolhimento e acessibilidade, assegurando a continuidade da comunicação eficaz e respeitosa.

### Melhoria no Relacionamento com Professores



### Rigor Acadêmico

Com uma média de 5,3 em 2024, o rigor acadêmico permaneceu elevado e estável. Este indicador demonstra que os professores continuam mantendo altos padrões desafiadores para os alunos, sendo organizados e liderando de maneira respeitosa.

- Ponto forte: A coerência nos critérios avaliados garante um ambiente que equilibra desafio acadêmico e suporte.
- Próximos passos: Propor atividades ainda mais inovadoras para diversificar os desafios aos estudantes.



2023



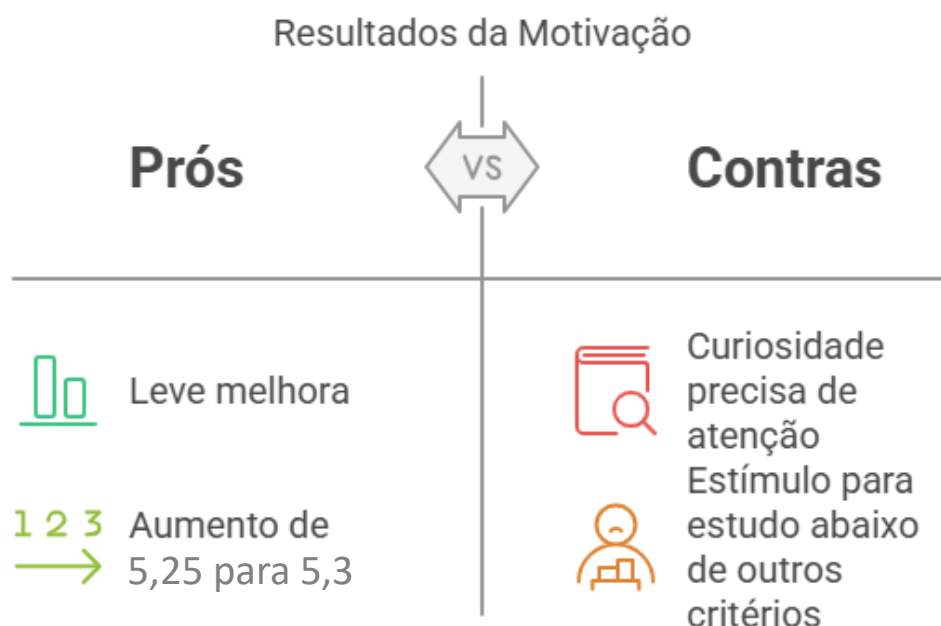
2024

Rigor acadêmico elevado e estável  
Média = 5,3

### Motivação

Os resultados da dimensão "Motivação" mostram uma leve melhora em relação a 2023, passando de 5,21 para 5,3. Embora o crescimento tenha sido modesto, os quesitos de curiosidade e estímulo para o estudo ainda precisam de maior atenção, com a média se mantendo ligeiramente abaixo de outros critérios.

- Ponto forte: Professores demonstram segurança e mantêm as discussões dinâmicas, o que foi refletido nos 5,4 obtidos no item sobre espaço para discussão.
- Fragilidade: A curiosidade dos alunos e o estímulo para estudar podem ser desenvolvidos melhor.
- Próximos passos: Implementação de metodologias ainda mais interativas e ligadas à realidade de mercado.



### Comprometimento com o Sucesso dos Alunos

A média cresceu levemente de 5,25 em 2023 para 5,3 em 2024, evidenciando que os professores demonstraram mais empatia e interesse no sucesso dos discentes. Essa evolução reflete os esforços da ESAMC em oferecer suporte acadêmico e profissional consistente.



- Ponto forte: Melhora geral no comprometimento percebido pelos alunos.
- Próximos passos: Expandir ainda mais iniciativas que conectem os professores à trajetória acadêmica e profissional dos estudantes.

### Reforço da Escolha

Apesar de ser o quesito com menor média geral, ele cresceu de 5,15 em 2023 para 5,20 em 2024, indicando um leve avanço. Isso reflete uma percepção mais positiva dos alunos sobre os professores como representantes institucionais e como reforço à decisão de estudar na ESAMC.

- Ponto forte: Crescimento progressivo na segurança que os professores passam aos alunos.
- Fragilidade: Ainda um ponto fraco em relação a outros critérios.
- Próximos passos: Reforçar a importância de instigar nos alunos a confiança na ESAMC como referência educacional.



### Sistema AVA

Mantendo sua avaliação estável em 5,3, o Sistema AVA continua sendo um dos quesitos mais bem avaliados. Os estudantes demonstraram compreender melhor o funcionamento do Blackboard e relataram maior facilidade na interação com os professores no formato online ao vivo.

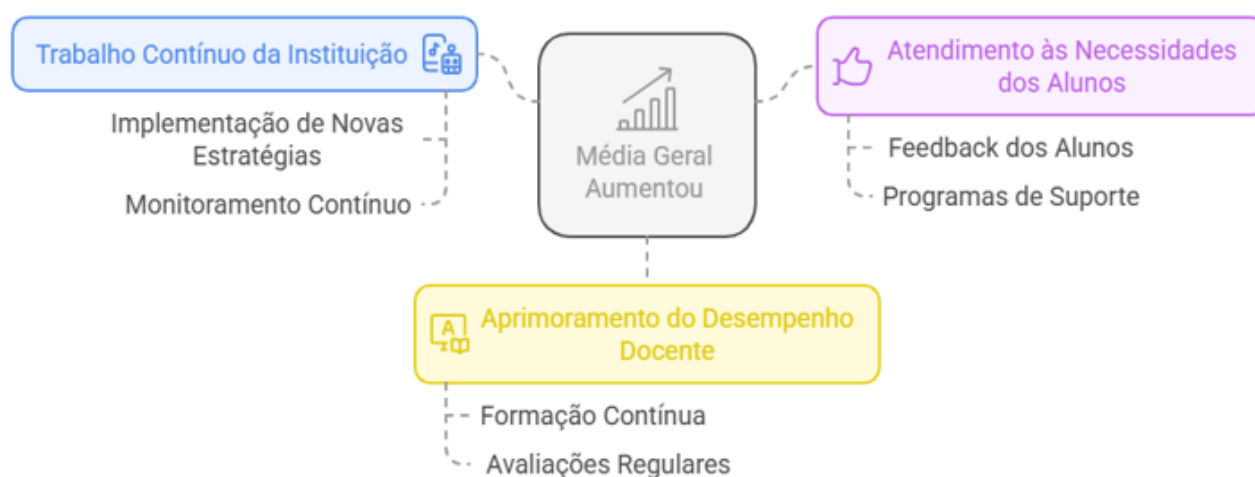
- Ponto forte: Consistência no sistema e na didática online eficiente.
- Próximos passos: Garantir a manutenção da qualidade e acompanhar os novos desafios do ensino híbrido e remoto.

## Média Final

Mantendo a média geral em 5,3 tanto em 2023 quanto em 2024, o resultado reforça a estabilidade nas dimensões avaliadas. Isso reflete o trabalho contínuo da instituição para atender às necessidades dos alunos e aprimorar o desempenho docente.

- **Evoluções significativas:** Dimensões de relacionamento, comprometimento e uso do ambiente virtual.
- **Áreas a desenvolver:** Estímulo à curiosidade, motivação e reforço da escolha, que ainda apresentam margens para melhorias.

## Média Geral: Fatores e Impactos



Os resultados da avaliação institucional de 2024 reforçam o progresso significativo da ESAMC em oferecer um ensino de excelência e um corpo docente qualificado. A instituição deve seguir fortalecendo as dimensões que apresentaram boas avaliações e, ao mesmo tempo, investir em estratégias para aprimorar áreas que ainda possuem margens de avanço, como motivação e reforço da escolha. O acompanhamento semestral detalhado continuará sendo uma ferramenta estratégica para implementar estas melhorias e, assim, fortalecer ainda mais o desempenho institucional em 2025.

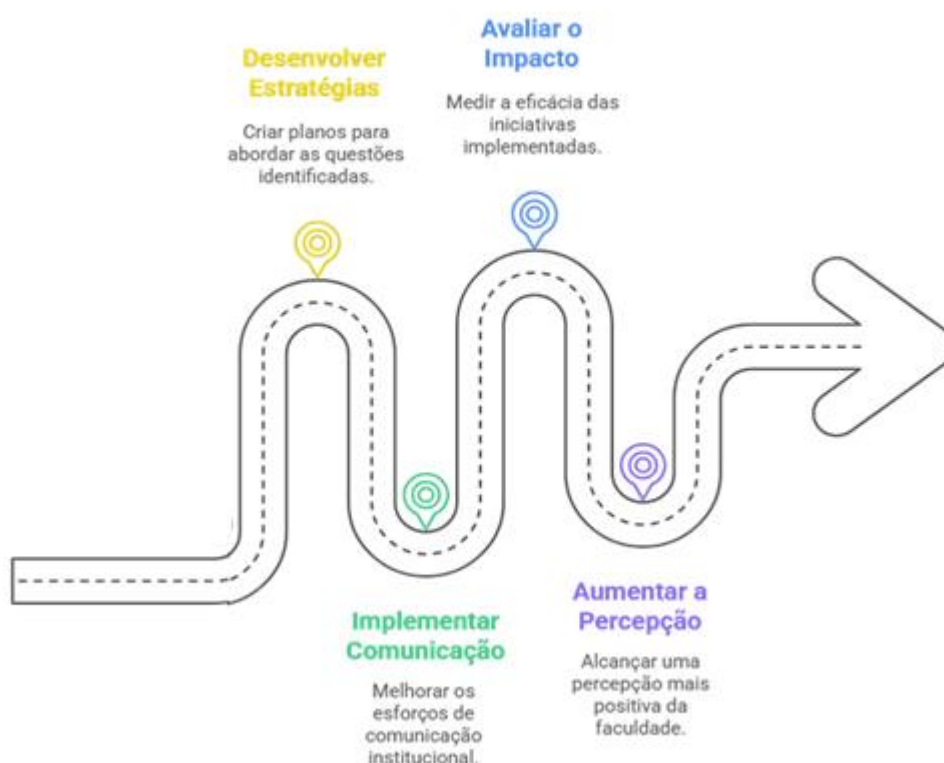
## 72 ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA 2024

A avaliação da infraestrutura da ESAMC Santos demonstra tanto avanços quanto desafios a serem enfrentados. Comparando os dados obtidos em 2023 e 2024, observa-se um esforço contínuo para promover melhorias em aspectos físicos, tecnológicos e operacionais. A seguir, os principais resultados e análises sobre cada dimensão de infraestrutura.

### ESAMC - Percepção Institucional

A percepção da ESAMC como a melhor faculdade do curso em Santos apresentou um crescimento positivo, passando de 73,39% em 2023 para 73,99% em 2024. Esse avanço reforça a credibilidade da instituição e destaca a importância de fortalecer ainda mais a comunicação institucional para consolidar a confiança e a percepção de qualidade entre os alunos.

- **Evolução:** A estabilidade na percepção reforça a solidez da instituição, destacando oportunidades para aprimoramento contínuo.
- **Próximos passos:** Intensificar ações de valorização da marca, fortalecer a comunicação dos diferenciais e ampliar o envolvimento dos estudantes no processo de melhoria contínua.

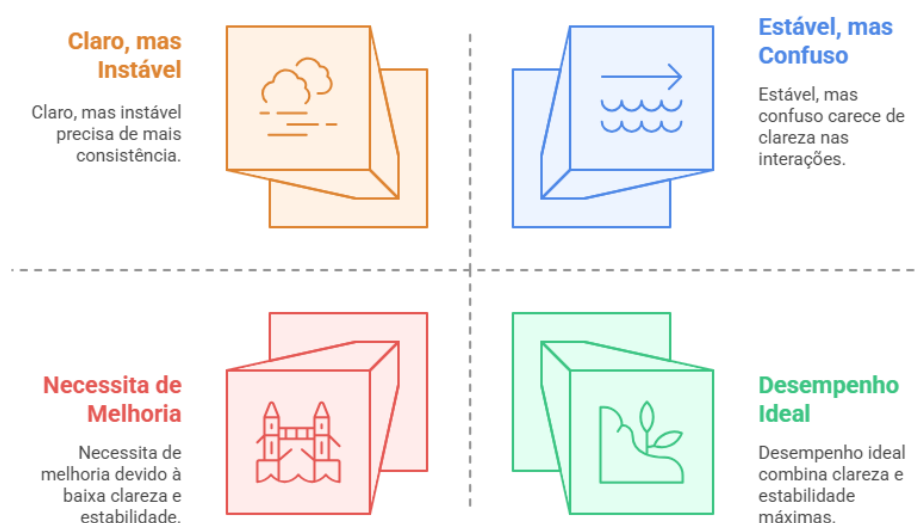


### Atendimento via WhatsApp

Os resultados do atendimento via WhatsApp em 2024 (5,2) mantiveram-se estáveis em relação a 2023 (5,2). Apesar disso, melhorias ainda são necessárias, principalmente no quesito "clareza e resolução de dúvidas".

- Ponto forte: Cordialidade no atendimento destacou-se com 4,8 em média (estável em relação a 2023).
- Fragilidade: Questões relacionadas à precisão das informações (4,3) e resolução de casos precisam ser tratadas com prioridade.
- Próximos passos: Reforçar o ciclo de capacitação da equipe e supervisionar o tempo de resposta ao aluno.

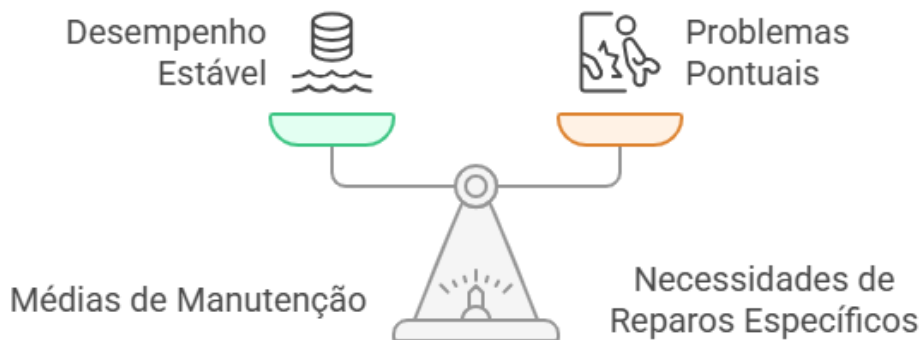
#### Avaliação do Desempenho do Atendimento ao Cliente via WhatsApp



### Manutenção

A manutenção deu um salto de qualidade, refletido no aumento expressivo da nota de 5,2 em 2023 para 5,7 em 2024. Esse avanço demonstra o impacto positivo das melhorias implementadas, garantindo um ambiente cada vez mais confortável e bem cuidado.

- Ponto Forte: As áreas comuns, como o hall de entrada e a iluminação das salas, seguem com ótimos índices (5,1), reforçando a eficiência das ações realizadas.
- Fragilidade: Pequenos ajustes em carteiras e banheiros permitirão elevar ainda mais a percepção de qualidade da manutenção.
- Próximos passos: Com um plano estratégico focado em evolução contínua, a manutenção preventiva será intensificada, e revisões trimestrais serão implementadas para garantir que itens essenciais, como salas, carteiras e banheiros, estejam sempre em excelente estado!



## Equilibrando Desempenho Estável com Reparos Necessários

### Limpeza

A limpeza avançou de forma notável, passando de 5,6 em 2023 para 5,8 em 2024! Esse crescimento reflete o esforço e dedicação da equipe em manter um ambiente sempre agradável e higienizado. Para os alunos, salas de aula, banheiros e áreas comuns são percebidos como organizados e bem cuidados, garantindo conforto e bem-estar no dia a dia.

- **Ponto Positivo:** As salas de aula continuam sendo um grande ponto forte, sendo amplamente reconhecidas como limpas e organizadas!
- **Fragilidade:** A limpeza dos banheiros apresentou variação entre 5,2 e 5,8, indicando espaço para aprimoramento e novas ações para alcançar um padrão ainda mais elevado.
- **Próximos passos:** Para garantir um ambiente impecável, a equipe de limpeza será reforçada e a frequência das supervisões aumentada, assegurando ainda mais qualidade em todos os espaços.

Como manter altos padrões de limpeza apesar da leve queda nas classificações?



2023

Altas classificações de limpeza



2024

Queda leve nas classificações

### Audiovisual

A infraestrutura audiovisual, em especial sistemas de projetores, apresentou média de 4,7 em 2024, indicando estabilidade, porém longe do ideal para atender plenamente às demandas acadêmicas.

- Evolução: Sistema de projetores estável em relação ao ano anterior, mas o som e o microfone ficaram aquém das expectativas.
- Próximos passos: Priorizar investimentos em equipamentos de áudio e microfones atualizados e incluir manutenções preventivas regulares.

Como melhorar a infraestrutura audiovisual para atender às demandas acadêmicas?



#### Estabilidade Atual

Indica desempenho médio e confiável



#### Estado Ideal

Atende plenamente às necessidades acadêmicas

### Biblioteca

A biblioteca segue avançando, com um aumento na avaliação, passando de 5,25 em 2023 para 5,3 em 2024. Esse crescimento reflete o compromisso contínuo em oferecer um ambiente acolhedor e funcional para os usuários.

- Ponto **positivo**: O atendimento da equipe continua sendo um grande diferencial, com destaque para a cordialidade e a atenção aos visitantes!
- Fragilidade: **Nenhuma fragilidade apontada**. Isso demonstra que a biblioteca mantém um alto padrão de qualidade e segue sendo um espaço bem avaliado pelos usuários.
- **Próximos Passos**: Mesmo com pequenas variações na percepção dos horários e atendimento, há sempre oportunidades para aprimoramento, garantindo que a experiência na biblioteca seja cada vez melhor!

Avaliação do Desempenho da Biblioteca

**Experiência do Usuário**

Experiência do Usuário é satisfatória, mas pode ser aprimorada.



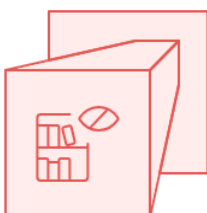
**Serviços da Biblioteca**

Serviços da Biblioteca têm bom desempenho



**Planejamento de Serviços**

Planejamento de Serviços adequados para o atendimento dos alunos



**Horários de Atendimento**

Horários de Atendimento são bem avaliados pelos usuários.

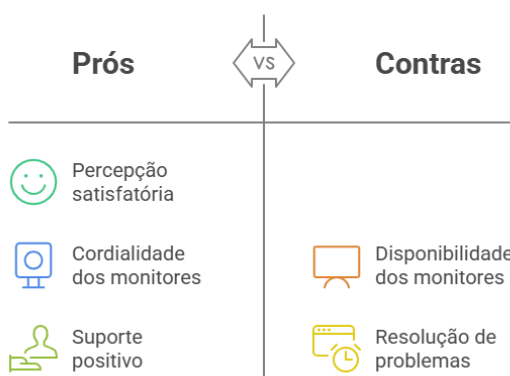


**Laboratórios**

Os laboratórios seguem com uma percepção geral muito positiva, apresentando um crescimento na avaliação de 5,35 em 2023 para 5,45 em 2024! Esse avanço demonstra a qualidade do ambiente e o compromisso em oferecer uma experiência cada vez melhor aos usuários.

- **Ponto Positivo:** A cordialidade e o suporte dos monitores foram altamente reconhecidos, com destaque para a "condução com educação", que recebeu uma excelente nota de 5,5!
- **Fragilidade:** Isso reforça a solidez do trabalho desenvolvido e a satisfação dos usuários.
- **Próximos passos:** Para continuar aprimorando a experiência nos laboratórios, serão estabelecidas rotinas formais que garantam a melhor alocação e suporte dos monitores, elevando ainda mais a qualidade do atendimento.

Com esse progresso contínuo, os laboratórios se consolidam como um espaço essencial para aprendizado e desenvolvimento.

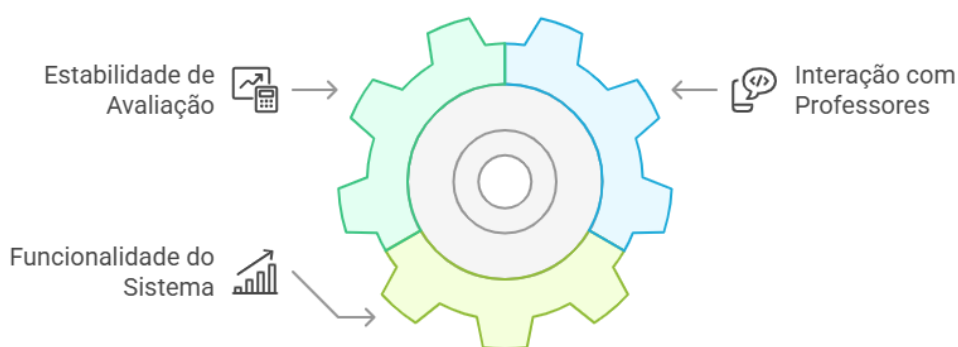


### Sistema AVA

A avaliação do Sistema Virtual de Aprendizagem (AVA) permaneceu estável, com média geral de 5,25 em 2024. No entanto, há oportunidades de melhoria na interação com os professores e na funcionalidade do sistema.

- **Evolução:** Estabilização da percepção sobre a facilidade de uso, com destaque para a navegação no AVA.
- **Próximos passos:** Incrementar as funcionalidades e explorar mais as ferramentas de comunicação disponíveis no sistema.

#### Avaliação do Sistema de Aprendizagem Virtual



### Média Final

A infraestrutura segue em crescimento, com a média geral subindo de 5,2 para 5,25 em 2024! Esse avanço reflete o excelente trabalho de todos os colaboradores envolvidos, reafirmando o compromisso da ESAMC em proporcionar um ambiente cada vez mais estruturado e acolhedor.

- **Dedicação e melhorias constantes:** A instituição demonstra esforços contínuos para atender às expectativas da comunidade acadêmica, garantindo que cada espaço seja agradável e propício ao aprendizado.
- **Compromisso com a excelência:** Esse resultado reforça a evolução constante e o empenho em oferecer uma infraestrutura que favoreça o bem-estar e o desempenho de todos!

## Avaliação da Infraestrutura da ESAMC

**Laboratórios**

Laboratórios tem alto desempenho e pontos específicos para melhoria.

**Biblioteca**

Biblioteca apresenta compromisso e alto desempenho.

**Audiovisual**

Audiovisual apresenta bom desempenho e pontos a serem melhorados.

**Manutenção**

Manutenção demonstra alto desempenho e compromisso contínuo.

**Conclusão**

Os dados de 2024 mostram uma trajetória de estabilidade em diversas áreas, refletindo o compromisso contínuo com a qualidade. Além disso, eles apontam oportunidades valiosas de aprimoramento, como a otimização da limpeza, do audiovisual e o aperfeiçoamento do atendimento via WhatsApp.

**Foco no futuro:** Para os próximos ciclos, o investimento em estratégias e processos será essencial para garantir a continuidade das melhorias e acompanhar as crescentes demandas acadêmicas e institucionais.

**Compromisso com a excelência:** Com dedicação e ajustes pontuais, seguimos evoluindo para oferecer uma experiência cada vez melhor para toda a comunidade acadêmica!

**8. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS DE 2024**

O produto da análise e interpretação crítica dos dados coletados nas avaliações institucionais de 2024 permite-nos compreender detalhadamente o desempenho da ESAMC sob diferentes perspectivas.

Esta análise abrange as 10 dimensões previstas pelo Art. 3º da Lei 10.861/2004, possibilitando uma visão ampla e critérios para a formulação de um relatório pautado não apenas na exposição de dados, mas também na proposição de melhorias para continuidade na busca pela excelência acadêmica e organizacional. Todos os apontamentos foram apresentados à gestão da instituição para deliberação e implementação.

### Processos de Avaliação e Análise Crítica

As avaliações conduzidas pela CPA ao longo de 2024 incluíram indicadores fundamentais de qualidade que abrangem práticas pedagógicas, infraestrutura, atendimento e metodologias de ensino.

A partir desses elementos, a CPA realizou reuniões periódicas com o Núcleo Docente Estruturante (NDE) e os colegiados dos cursos, consolidando relatórios críticos sobre os dados obtidos. Isso possibilitou a identificação de fragilidades e proposição de melhorias efetivas, todas apresentadas à gestão da instituição para deliberação e implementação.

O propósito principal desse ciclo avaliativo é promover reflexões sobre o processo de ensino-aprendizagem, ao mesmo tempo que viabiliza ajustes estratégicos na infraestrutura, no relacionamento institucional e no suporte acadêmico-administrativo.

Além das autoavaliações internas, as avaliações externas (MEC, censo da educação superior, entre outros) também foram integradas à interpretação crítica de resultados, contribuindo com uma visão ampla do desempenho institucional.

#### Processo de Avaliação e Melhoria Institucional

##### **Conduzir Avaliações de Qualidade**

CPA avalia indicadores de qualidade

##### **Realizar Reuniões com NDE**

Reuniões com partes interessadas acadêmicas

##### **Consolidar Relatórios Críticos**

Compilação de insights em relatórios

##### **Identificar Fragilidades**

Reconhecimento de áreas problemáticas

##### **Propor Melhorias**

Sugestão de soluções para problemas

##### **Apresentar à Gestão**

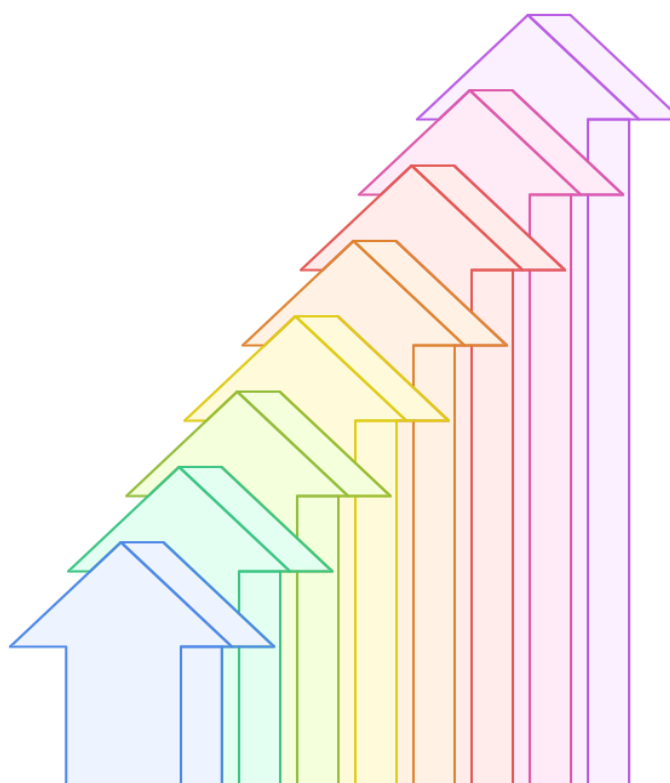
Apresentação de propostas de melhoria

##### **Integrar Avaliações Externas**

Inclusão de feedback externo

##### **Promover Reflexão e Ajustes**

Reflexão sobre o desempenho e ajustes



## Avaliação Institucional – Participação

A participação dos diversos públicos acadêmicos se manteve significativa ao longo de 2024. A maior adesão dos discentes, docentes e administrativos aos processos de avaliação reflete um amadurecimento contínuo da cultura avaliativa na ESAMC. Consolidado em tabelas, os resultados das avaliações propiciaram insights valiosos para o planejamento e a prioridade de ações.

Consolidados gerais de participação:

- Cursos participantes: Toda a grade regular, abrangendo tecnólogos, graduação e pós-graduação;
- Percentual de participação total: Em média, 60% dos alunos participaram das pesquisas realizadas semestralmente, mantendo um índice similar ao de 2023.

### Progressão na Cultura de Avaliação



### 8.1. Planos de Melhorias a Partir dos Processos Avaliativos

Com base nos resultados observados, as análises revelaram aspectos positivos e áreas que precisam de intervenções para que a qualidade do ensino e suporte continue a acompanhar as demandas da comunidade acadêmica. Abaixo destacam-se os principais aspectos e planos de ações elaborados:

#### Avaliação dos Professores

Os resultados revelaram médias consistentes em aspectos como relacionamento (5,3), rigor acadêmico (5,35) e comprometimento com o sucesso dos alunos (5,15). A didática e segurança dos docentes se destacaram positivamente, mas desafios permanecem em pontos motivacionais, como estímulo à curiosidade e segurança no reforço da escolha.

Ações planejadas:

- Fortalecer os programas de formação continuada na Academia de Professores, com ênfase em metodologias dinâmicas que promovam maior engajamento dos alunos.
- Introduzir workshops específicos voltados ao uso de abordagens inovadoras, como aprendizado baseado em problemas (PBL) e gamificação.
- Intensificar o acompanhamento das avaliações semestrais, promovendo feedbacks diretos e personalizados aos docentes para ajustes pontuais.

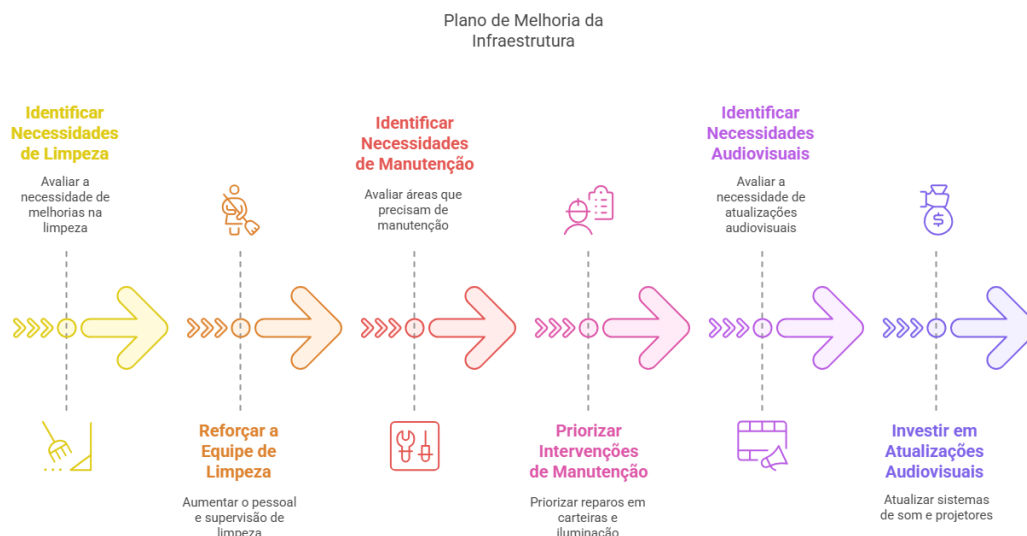
#### Infraestrutura Geral: Limpeza, Manutenção e Audiovisual

Média geral das avaliações de infraestrutura apresentou leve redução para 4,9 em 2024, refletindo a percepção de que algumas áreas demandam melhorias, especialmente em equipamentos de áudio e manutenção de salas e banheiros.



### Ações planejadas:

- **Manutenção:** Priorizar melhorias em carteiras, iluminação e realizar revisões periódicas nas salas, assegurando um ambiente confortável e funcional.
- **Audiovisual:** Investir na atualização dos sistemas de som e projetores das salas de aula, garantindo mais eficiência e qualidade no ensino híbrido e presencial.



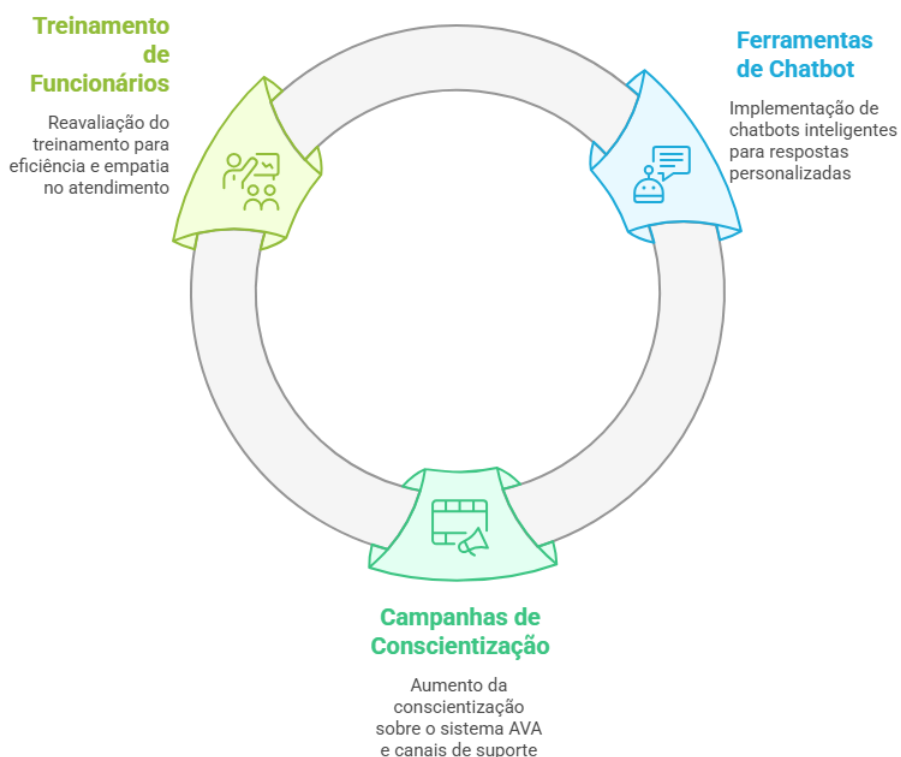
### Atendimento ao Aluno

O atendimento via WhatsApp, ouvidoria e biblioteca virtual permaneceu estável, com uma média geral de 5,0 a 5,1, ligeiramente abaixo das expectativas. Essa área demonstrou a necessidade de ampliar a personalização no suporte prestado aos alunos.

### Ações planejadas:

- **WhatsApp:** Reforçar a equipe de atendimento e implementar treinamentos contínuos para padronizar e aprimorar a eficiência no suporte prestado.
- Implementar ferramentas de chatbot mais inteligentes com respostas personalizadas, como a Plataforma Zenia.
- Ampliar campanhas de conscientização sobre as funcionalidades do sistema AVA e canais de atendimento disponíveis.
- Reavaliar a formação dos colaboradores da equipe de atendimento na Secretaria, incluindo treinamentos sobre eficiência, empatia e resolubilidade.

Melhorando os Serviços ao Cliente e a Experiência do Aluno



**Laboratórios e Biblioteca**

As avaliações dos laboratórios de informática e TI apresentaram um desempenho positivo, mantendo médias elevadas (5,2). No entanto, foi observada uma oportunidade de aprimoramento em relação à presença de monitores nos horários mais demandados.

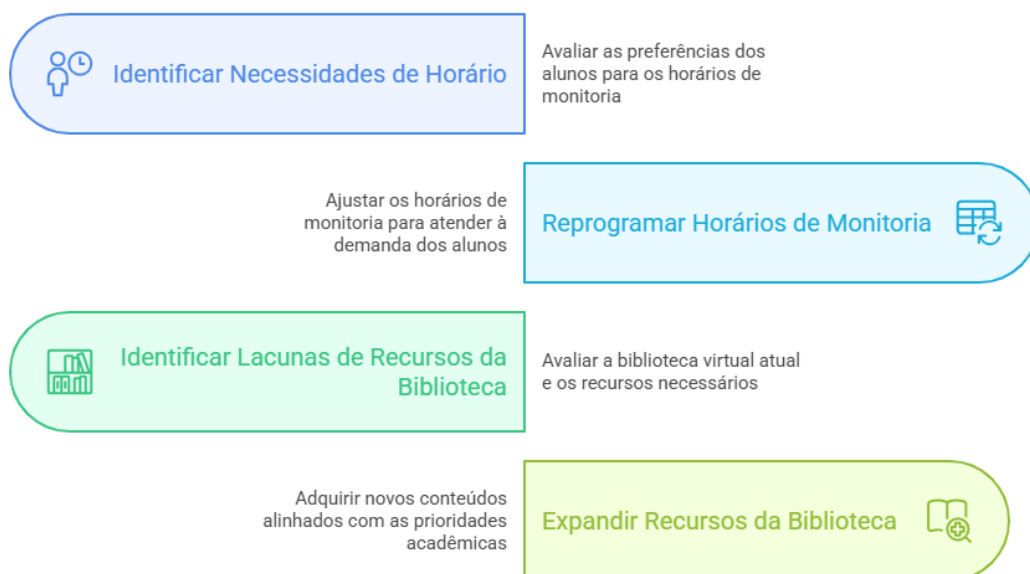
Quanto à biblioteca, a satisfação geral foi perceptível, mas é fundamental manter atenção contínua às necessidades dos usuários. Destaca-se, ainda, o compromisso permanente da instituição com a diversidade e a atualização do acervo físico.

**Ações planejadas:**

- **Ajuste no atendimento dos monitores:** Reprogramar os horários de atendimento para melhor adequação às demandas reais dos discentes.
- **Aprimoramento da biblioteca:** Expandir os recursos disponíveis na biblioteca virtual e realizar novas aquisições alinhadas às áreas acadêmicas prioritárias.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da instituição em proporcionar um ambiente acadêmico cada vez mais completo e alinhado às necessidades da comunidade estudantil.

### Melhorias Baseadas em Feedback Estudantil



### Sistema Virtual de Aprendizagem (AVA)

O AVA manteve a percepção de facilidade de navegação (5,25), mas desafios foram identificados nas comunicações estabelecidas pelo ambiente virtual.

#### Ações planejadas:

- Revisar treinamentos aos professores para trazer maior dinamismo nas interações realizadas via AVA.
- Modernizar a interface do Blackboard para torná-la mais intuitiva e visualmente acessível.

### Melhorar o Sistema de Aprendizagem Virtual



### Conclusão

As análises de 2024 evidenciam os avanços significativos da ESAMC em diversas áreas, como a qualificação docente e a evolução das metodologias de ensino. Esses progressos refletem o compromisso contínuo com a excelência acadêmica.

Ao mesmo tempo, aspectos como infraestrutura e motivação dos estudantes demandam atenção especial. Os planos de ação aqui apresentados demonstram nossa dedicação em transformar desafios em oportunidades, promovendo melhorias constantes e elevando ainda mais o padrão institucional.

A atuação da CPA foi fundamental nesse processo, garantindo uma coleta detalhada de informações, um diagnóstico preciso das oportunidades de aprimoramento e a proposição de soluções inovadoras. Para os próximos ciclos, nosso compromisso é seguir implementando essas iniciativas, ampliando as práticas de escuta ativa e fortalecendo a cultura de melhorias contínuas, sempre em sintonia com as expectativas da comunidade acadêmica.

## 9. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

A Comissão Própria de Avaliação (CPA), após análises criteriosas das avaliações institucionais realizadas ao longo de 2024, identificou pontos prioritários que demandam atenção, bem como ações específicas para promover melhorias contínuas.

As estratégias delineadas para 2025 refletem o compromisso da ESAMC com a excelência acadêmica e a experiência dos discentes, buscando aprimoramentos baseados na escuta ativa da comunidade acadêmica e nos dados levantados.

Com isso, propomos a continuidade de reuniões semestrais para apresentação de relatórios detalhados, visando a implementação e acompanhamento das seguintes ações:

### **Consolidação do Atendimento na Biblioteca**

A IES estuda tem em curso um plano para ampliar o acervo virtual com novas plataformas em cotação, visando proporcionar maior diversidade e profundidade de conteúdos acadêmicos.

### **Continuidade e Expansão dos Projetos Práticos**

Os Projetos Práticos Integrados, desenvolvidos desde o primeiro semestre de todos os cursos, continuam sendo prioritários, pois impulsionam o aprendizado por meio da prática de conceitos teóricos. O plano para 2025 inclui ampliar os desafios desses projetos, incorporando demandas reais do mercado, o que proporcionará aos alunos um preparo mais consistente para a realidade profissional.

### **Expansão dos Cursos Acadêmicos**

Buscando atender às demandas de mercado por novas competências, a ESAMC oferecerá:

- Cursos na área de Tecnologia da Informação (TI): Alinhados com tendências digitais e inovações tecnológicas.
- Novos cursos de pós-graduação: Com especializações em áreas emergentes e demandadas pelo mercado.

Essas ações reforçam o alinhamento da ESAMC com a evolução do mercado e asseguram a oferta de formações atuais e de alta qualidade.

### **Atendimento Exclusivo aos Calouros**

A partir do primeiro semestre de 2025, será implantado um serviço exclusivo de atendimento aos calouros, visando acolher novos alunos e oferecer o suporte necessário para sua adaptação e integração ao ambiente acadêmico. Essa iniciativa responde diretamente às avaliações de 2024, que indicaram a importância de melhorar a orientação inicial dos ingressantes.

### **Desenvolvimento Contínuo de Infraestrutura**

Baseado nos feedbacks coletados, ações serão tomadas para aprimorar:

- Manutenção Preventiva: Foco na atualização e funcionalidade dos equipamentos audiovisuais, como projetores e sistema de som.
- Espaços Acadêmicos: Investimento em melhorias nas salas de aula para uma experiência mais confortável e eficiente.
- Áreas de Convívio: Continuação das adequações realizadas nas áreas comuns, como halls e banheiros, para atender as sugestões dos alunos.

### **Treinamentos e Capacitação para Docentes**

Será dada continuidade aos treinamentos e capacitações contínuas oferecidos aos professores pela Academia de Professores. Os programas incluirão conteúdos sobre:

- Metodologias de ensino inovadoras;
- Atualização no uso de tecnologias educacionais;
- Dinâmicas que integrem práticas presenciais e remotas no modelo híbrido.

### **Incentivo a Produção Acadêmica**

Será reforçado a participação de professores e alunos na elaboração de artigos e outras produções acadêmicas. Essa iniciativa busca impulsionar a produção científica institucional e contribuir para o fortalecimento de sua expressividade e impacto no debate acadêmico.

### **Compromisso com a Excelência Acadêmica**

Essas ações representam um passo decisivo na consolidação da ESAMC como uma instituição de ensino inovadora e de referência no cenário educacional. As reuniões semestrais de elaboração e análise de relatórios continuarão sendo uma prática essencial para monitoramento e ajustes necessários ao longo desse processo. A implementação dessas estratégias reflete o compromisso da CPA e de toda a equipe de gestão em proporcionar um ambiente acadêmico que não apenas supere desafios, mas também crie oportunidades, estimulando a inovação e assegurando uma experiência educacional transformadora para a comunidade acadêmica. Caso haja ajustes necessários ao longo da execução, a CPA continuará aberta à escuta ativa da comunidade e ao aprimoramento das soluções propostas.

### **CONCLUSÃO**

O Relatório Parcial da Avaliação Institucional de 2024 da ESAMC Santos demonstra o compromisso contínuo da instituição com a excelência acadêmica e a melhoria constante de seus processos. A análise detalhada realizada pela CPA revelou avanços significativos em diversas áreas, bem como identificou oportunidades de desenvolvimento que nortearão as ações futuras.

#### **Principais Conquistas:**

- Evolução positiva na avaliação docente, com média geral subindo.
- Fortalecimento do ambiente virtual de aprendizagem (AVA)
- Manutenção de altos padrões de rigor acadêmico
- Implementação bem-sucedida de projetos práticos integrados

#### **Identificadas:**

- Infraestrutura audiovisual e manutenção de equipamentos
- Motivação e engajamento dos estudantes
- Aprimoramento dos canais de atendimento ao aluno

Para 2025, a instituição estabeleceu um plano robusto de ações que inclui:

- Implementação de atendimento exclusivo aos calouros
- Expansão da oferta de cursos, especialmente nas áreas de Tecnologia da Informação.
- Fortalecimento dos programas de capacitação docente
- Ampliação das parcerias acadêmicas e produção científica

O papel da CPA foi fundamental na condução das avaliações e na proposição de melhorias, estabelecendo um ciclo virtuoso de avaliação-ação-resultado. A participação expressiva da comunidade acadêmica nas pesquisas (média de 60%) demonstra o amadurecimento da cultura avaliativa na instituição.

Os resultados obtidos em 2024 reafirmam o posicionamento da ESAMC Santos como instituição de referência no ensino superior, comprometida com a formação de profissionais qualificados e com o desenvolvimento contínuo de suas práticas acadêmicas e administrativas. As ações planejadas para 2025 demonstram que a instituição está atenta às demandas contemporâneas da educação superior e determinada a superar os desafios identificados, sempre em busca da excelência educacional.

A CPA continuará seu trabalho de monitoramento e avaliação, garantindo que as melhorias propostas sejam implementadas e que novas necessidades sejam identificadas e atendidas, mantendo assim o ciclo de evolução institucional em constante movimento.

## ANEXOS

### **ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO AVALIAÇÃO 360º**

A Avaliação 360º da ESAMC é um instrumento abrangente e bem estruturado que avalia três dimensões fundamentais: Competências Técnicas, Comportamentais e Gerenciais. O formulário é aplicado tanto para o corpo técnico-administrativo quanto para docentes, utilizando um sistema de notas de 1 a 6 para avaliar diversos aspectos profissionais. Na dimensão técnica, avalia-se o nível de formação e conhecimentos específicos. Nas competências comportamentais, são analisados aspectos como empreendedorismo, ética pessoal, comprometimento, equilíbrio emocional, relacionamento interpessoal, consciência intercultural e flexibilidade. Já nas competências gerenciais, o foco está em habilidades como liderança, visão estratégica, gestão de conflitos, negociação, trabalho em equipe, gerenciamento de projetos, tomada de decisão, etiqueta empresarial e alinhamento com a cultura organizacional. O processo é realizado de forma anônima, garantindo feedback honesto e contribuindo para o desenvolvimento profissional contínuo dos colaboradores, sendo os resultados utilizados para elaborar planos de desenvolvimento individual e identificar necessidades de treinamento institucional.

### **MODELO DO QUESTIONÁRIO 360 - TÉCNICO ADMINISTRATIVO E DOCENTE COMPETÊNCIAS TÉCNICAS**

Nível de ensino - Graduação em andamento.

Formação complementar qualitativa - Português 100%.

Formação complementar quantitativa - Excel Avançado.

### **COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS**

#### **Empreendedorismo: capacidade de enxergar oportunidades e implementar novos projetos.**

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

Tem capacidade de melhorar os processos internos da sua área.

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

Essa pessoa cumpre os horários acordados com a empresa?

Essa pessoa tenta jogar o trabalho dela para os outros?

Essa pessoa tenta arrumar desculpas para os seus erros?

Essa pessoa tenta burlar os processos da empresa?

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

Busca atingir objetivos - Orientação para resultados.

Não vive mapeando problemas.

Apresenta soluções.

Disponibilidade: Retorno de e-mails, ligações.

Fácil de encontrar quando necessário.

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

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

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

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

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

de trabalho?

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

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

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

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

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

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

Sabe lidar com o sexo oposto.

Sabe lidar com níveis sociais diferentes.

**Flexibilidade: capacidade de se adaptar a novas situações.**

Aceita mudança de chefia.

Aceita novas formas e processos de trabalho.

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

**COMPETÊNCIAS GERENCIAIS**

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

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

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

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

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

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

Consegue enxergar como as suas decisões podem impactar outras áreas.

**Gestão conflitos: capacidade de resolver conflitos rapidamente.** Consegue identificar conflitos (problemas, reclamações, ...) rapidamente. Consegue resolver conflitos (problemas, reclamações, ...) rapidamente.

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

Consegue apresentar ideias e projetos de forma profissional, organizada e estruturada. Consegue planejar ideias e projetos de maneira que englobe todos os problemas e situações possíveis.

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

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

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

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

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

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

Possui senso de urgência.

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

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

Consegue avaliar se a solução escolhida realmente resolveu o problema.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO AVALIAÇÃO PROFESSORES**

O Questionário de Avaliação dos Professores da ESAMC é um instrumento criterioso que utiliza uma escala de 1 a 6 para avaliar seis dimensões fundamentais do desempenho docente. Em "Relacionamento", avalia-se a capacidade do professor de interagir de forma construtiva, imparcial e acessível com os alunos, além de sua clareza no esclarecimento de dúvidas. O "Rigor Acadêmico" mensura o nível de exigência e a capacidade de liderança do docente. Na dimensão "Motivação", analisa-se a habilidade do professor em propor atividades facilitadoras da aprendizagem, despertar curiosidade, traduzir conhecimentos de forma didática e promover discussões produtivas. O "Comprometimento com o sucesso dos alunos" avalia o interesse do professor pelo desenvolvimento profissional dos estudantes. No "Reforço da escolha", verifica-se se o professor transmite segurança quanto à qualidade da instituição. Por fim, o "Sistema AVA" avalia a efetividade do uso do Blackboard e o suporte oferecido nas disciplinas online. Este instrumento é fundamental para garantir a qualidade do ensino e identificar pontos de melhoria no corpo docente, sendo parte integrante da avaliação institucional.

### **Relacionamento**

- O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial
- O professor é acessível e disponível
- O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa

### **Rigor Acadêmico**

- O professor é exigente comigo e com a classe, tornando o meu aprendizado desafiador
- O professor demonstra liderança, exercendo sua autoridade de maneira organizada e respeitosa

### **Motivação**

- O professor propõe atividades que facilitam o meu aprendizado, através de exercícios, casos reais, atuais e desafiadores
- O professor consegue despertar em mim a curiosidade sobre o assunto e me estimulou a estudar esta disciplina
- O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala
- O professor demonstra segurança na transmissão dos seus conhecimentos teóricos e práticos, aproximando a disciplina da realidade do mercado
- O professor abre espaço para discussão e permite a exposição de diferentes pontos de vista, passando segurança e incentivando tirar dúvidas.

### **Comprometimento com o sucesso dos alunos**

- O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional

### **Reforço da escolha**

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

### **Sistema AVA**

- Consigo entender como funciona o Blackboard e onde eu tenho acesso a cada etapa da disciplina ?
- Nas disciplinas de formato ao vivo online consigo sanar todas as minhas dúvidas com o professor?

### **ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO INFRAESTRUTURA**

O Questionário de Infraestrutura da ESAMC é um instrumento avaliativo abrangente que utiliza uma escala de 1 a 6 para mensurar a qualidade dos diversos ambientes e serviços oferecidos pela instituição. O formulário avalia aspectos essenciais como: Atendimento (incluindo suporte via WhatsApp e qualidade do atendimento presencial), Manutenção (condições gerais de conservação, limpeza e funcionamento das instalações), Limpeza (higienização dos ambientes e banheiros), Audiovisual (disponibilidade e funcionamento dos equipamentos), Biblioteca (atendimento e acervo), Laboratórios (condições gerais, monitoria e equipamentos) e Sistema AVA (funcionalidade e suporte do ambiente virtual de aprendizagem). Esta avaliação sistemática permite à instituição identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria na infraestrutura física e tecnológica, contribuindo para a manutenção de um ambiente acadêmico adequado e de qualidade para toda a comunidade acadêmica.

#### **ESAMC**

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

#### **Atendimento Whatsapp**

Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva?

Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?

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

Você recebe a informação com precisão?

O atendimento foi feito com cordialidade?

#### **Manutenção**

A carteira em que você se senta está em ordem e funcionando?

A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?

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

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

#### **Limpeza**

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

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

#### **Audiovisual**

O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?

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

#### **Biblioteca**

Como você avalia o atendimento na biblioteca?

Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?

#### **Laboratórios**

Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?

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

#### **Laboratórios (Monitor)**

Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente?

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

**Sistema AVA**

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

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