

ESAMC Campinas

RELATÓRIO INTEGRAL DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

EXERCÍCIO 2021

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

APRESENTAÇÃO

Este relatório faz parte do processo de auto avaliação institucional do ciclo avaliativo que se inicia em 2021, realizado pela Comissão Própria de Avaliação - CPA da faculdade ESAMC Campinas que define esse o relatório integral que contempla as informações e ações desenvolvidas pela CPA no período de referência, apresentando os eixos apurados, foi desenvolvido em consonância com as determinações do Ministério da Educação constantes da Nota Técnica nº 62/2014 – INEP/DAES/CONAES.

Em seu detalhamento, será apresentado um breve histórico da IES, conceitos obtidos pela IES nas avaliações externas e institucionais de curso, projetos e processos do auto avaliação, divulgação e análise dos resultados do auto avaliação, plano de melhorias realizados, processos de gestão e demonstração de evolução institucional no período de 2021.

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 recredenciamento 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 2021, 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 2021 sugerindo as ações e possíveis análises para o próximo período, de 2022 – 2023.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	4
1.1.	DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO	4
1.2.	DEFINIÇÃO E COMPOSIÇÃO DA CPA.....	5
2.	OBJETIVOS	6
2.1.	OBJETIVO GERAL.....	6
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
3.	ETAPAS DO PROJETO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	7
3.1.	SENSIBILIZAÇÃO.....	7
3.2.	ACOMPANHAMENTO DAS METAS DO PDI.....	7
3.3.	DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS	7
3.4.	DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO	8
3.5.	AUTO AVALIAÇÃO DO PROFESSOR	8
3.6.	AVALIAÇÃO EXTERNA.....	9
3.7.	CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	9
4.	METODOLOGIA.....	9
4.1.	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTO AVALIAÇÃO 2018 a 2020	10
4.2.	DADOS QUALITATIVOS (SETORES):.....	11
4.3.	ABRANGÊNCIA: TODA COMUNIDADE ACADÊMICA	11
4.4.	PLANO DE TABULACÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS:.....	12
5.	DESENVOLVIMENTO.....	12
6.	ANÁLISE DOS RESULTADOS POR EIXO (2018 A 2020)	13
6.1.	EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	13
6.2.	EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	16
6.3.	EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	18
6.4.	EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO	20
6.5.	EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	21
7.	CONTINGÊNCIA 2020.01 E 2020.02 – PANDEMIA COVID-19.....	23
8.	RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	24
9.	DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL	25
10.	RELATORIOS DA AVALIAÇÃO EXTERNA E SUA ANÁLISE.....	26
11.	RESULTADO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – 2020.01 E 2020.02.....	27
11.1.	ANÁLISE PROFESSORES	27
11.2.	ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA 2020 /01 E 2020/02.....	28

11.3.	RESULTADO CONSOLIDADO - AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (PERÍODO DE 2018 A 2020)	35
12.	AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS DE 2018 A 2020 ..	39
12.1.	PLANOS DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS	40

1. INTRODUÇÃO

1.1. DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

MANTENEDORA

CEAM CENTRO DE ESTUDOS DE ADMINISTRAÇÃO, MARKETING CEAM LTDA.

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

CNPJ: 02.635.280/0001-30

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

Representante Legal: Luiz Francisco Gracioso

MANTIDA

FACULDADE ESAMC CAMPINAS (SIGLA: ESAMC)

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

Base Legal: Portaria de Credenciamento da Unidade 1376 de 23 de novembro de 2012, publicada no D.O.U. de 26/11/2012

DIRIGENTES:

Presidente: Luiz Francisco Gracioso

Graduado em Administração de Empresas, com especialização em Marketing e Finanças, pela Faculdade de Administração de Empresas de CAMPINAS 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, ECAMPINASM e ESAMC.

Diretor Administrativo-Financeiro: Ricardo Luz Gracioso

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

DIRETORES ACADÊMICOS:

Daniella Rubbo Rodrigues Rondelli

Graduada em Rádio e Televisão pela Universidade Metodista de Piracicaba (1998), mestrado em Comunicação Social pela Universidade Metodista de CAMPINAS (2004) e doutorado em Linguista Aplicada pela Universidade Estadual de Campinas (2014). Já exerceu cargos de coordenação de curso no SENAC, de professor visitante na Universidade da Florida, UFL, Estados Unidos, e de professora na FAE, na PUC de Minas Gerais, na ISCA e no SENAC. Atualmente exerce a função de Diretora acadêmica da Unidade II de Campinas.

Henrique Lucena

Graduado em Tecnologia em Mecânica de Precisão pela Faculdade de Tecnologia de CAMPINAS, Engenharia de Controle e Automação pela faculdade Politécnica de Campinas e mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba (2009). Possui a certificação Green Belt e Black Belt desde 2012. Na empresa CALGIMED desenvolveu melhorias nos processos de produção de bancadas para anestesia humana e animal. Em 2006, participou como pesquisador da área de Usinagem e Metrologia no Centro de Competência em Manufatura, no Instituto Tecnológico da Aeronáutica (ITA). Atualmente, é diretor acadêmico da unidade I da ESAMC de Campinas e professor nos cursos de engenharia e tecnologia.

1.2. DEFINIÇÃO E COMPOSIÇÃO DA CPA

A CPA é responsável pela elaboração desse relatório e é caracterizada no Instrumento de Avaliação Institucional Interna da seguinte forma: “É uma Comissão interna da IES que tem atribuições de condução dos processos de avaliação internos da instituição, de sistematização e prestação das informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP”.

A partir desta definição clara, os objetivos da CPA podem ser subdivididos em institucionais, estratégicos e operacionais. Como objetivos institucionais estão incluídos a avaliação contínua dos ambientes e das relações internas de modo a garantir uma associação eficiente entre os propósitos da IES e os do MEC e destes com os das comunidades onde a IES atua. Objetivos estratégicos relacionam-se à contribuição da CPA com informações e assessoria para adequação do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, do Projeto Pedagógico Institucional - PPI e dos resultados da Instituição no sentido de sua sustentabilidade atual e futura. A atuação operacional da CPA passa pelo desenvolvimento e aplicação de planos estratégicos e contingenciais, avaliando sistemicamente os resultados e garantindo assim o

atendimento dos objetivos traçados. Tal atuação pode e deve considerar o uso de conhecimento externo para a assessoria da CPA em suas múltiplas tarefas.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GERAL

O objetivo geral da Comissão Própria de Avaliação – CPA da ESAMC é a implementação do processo de auto avaliação, a sistematização e a prestação das informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP. Consolidando uma cultura de avaliação participativa, para o autoconhecimento e o aperfeiçoamento do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão na ESAMC CAMPINAS, por meio do binômio planejamento/avaliação. Tendo o propósito de contribuir para o aperfeiçoamento da prática pedagógica dos professores, para a formação dos estudantes e melhorias na infraestrutura da instituição.

Para a concretização desse objetivo, a CPA deve desenvolver, em sua metodologia de trabalho, os seguintes procedimentos:

Analisar as ações da ESAMC, tomando como base as dez dimensões previstas pelo SINAES;
Identificar potencialidades e fragilidades relativas ao contexto acadêmico e administrativo, bem como propor ações de melhoria dos processos;
Estabelecer um elo entre a comunidade acadêmica e os gestores da instituição;
Nortear e acompanhar as ações de melhoria realizadas pela ESAMC, a partir dos relatórios produzidos ao final de cada processo.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Integrar as diversas iniciativas de avaliação já existentes na Instituição;
- Implantar processo contínuo de auto avaliação;
- Colaborar para a melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão;
- Propiciar à comunidade acadêmica a autoconsciência de suas qualidades, problemas e desafios;

- Fortalecer o compromisso social da Instituição;
- Colaborar para a transferência da Instituição como um todo, em seus diversos níveis.

3. ETAPAS DO PROJETO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

As etapas previstas para o Plano de Avaliação da Faculdade ESAMC CAMPINAS estão a seguir descritas:

3.1. SENSIBILIZAÇÃO

Esta etapa materializa-se por meio de um conjunto de reuniões a serem realizadas com todos os segmentos (corpo discente, docente, técnico- administrativo coordenação e direção), com o objetivo de sensibilizar todos os membros envolvidos, sobre a importância, os princípios norteadores, os objetivos e os resultados esperados da avaliação institucional para garantir a oferta de ensino com a qualidade desejada. A própria divulgação dos resultados finalizados pela CPA, das melhorias empreendidas pela ESAMC CAMPINAS e dos projetos de reforma e ampliação da infraestrutura, servirá de estratégias de sensibilização. Desta forma a elaboração de um projeto completo para remediar as fragilidades se tornará mais eficaz.

3.2. ACOMPANHAMENTO DAS METAS DO PDI

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.

Utilização de instrumentos apropriados para a aferição dos indicadores de controle das metas, a saber: gráficos e tabelas e o próprio ISA planejado pela CPA, além de outros instrumentos considerados pertinentes para cada caso.

3.3. 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.

3.4. DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO

O diagnóstico dos aspectos administrativos tem por objetivo analisar a infraestrutura física e os serviços de apoio prestados aos alunos. As questões fazem referência ao atendimento, ambiente, recursos, funcionamento, disponibilidade e orientação prestada pelos diversos setores, tais como: biblioteca, laboratórios, sala de matrícula, Secretaria, central de atendimento, gerência administrativa e lanchonete.

3.5. AUTO AVALIAÇÃO DO PROFESSOR

A auto avaliação é um instrumento de avaliação respondido pelo corpo docente. Consiste num questionário fechado com o objetivo de avaliar a dimensão pedagógica sob a ótica do professor de forma a poder compará-la com a visão do aluno.

Os resultados são apresentados por meio de quadros e gráficos e divulgados individualmente aos professores.

3.6. AVALIAÇÃO EXTERNA

No contexto da avaliação externa, a Instituição adota como parâmetro para avaliar suas condições de ensino, os mecanismos instituídos pelo Ministério da Educação, tais como: Avaliação das Condições de Ensino e Avaliação Institucional por comissões de especialistas e Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes - ENADE.

3.7. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

PERÍODO									
2021									
ATIVIDADE	MAR	ABR	MAI	JUN	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Elaboração dos instrumentos de coleta.									
Sensibilização									
Coleta dos dados									
Organização e tabulação dos Dados									
Elaboração do Relatório parcial 2021									
2022									
Finalização do Relatório									
Postagem do Relatório									

4. METODOLOGIA

A auto avaliação institucional da FACULDADE ESAMC CAMPINAS se desenvolve através da pesquisa descritiva no que se refere aos dados a serem coletados entre o corpo discente, docente e técnico administrativo, com uma abordagem quantitativa que acontece uma vez a cada semestre. Entretanto, quanto às informações são coletadas junto aos setores responsáveis pelas políticas

educacionais de ensino, pesquisa, extensão e sustentabilidade financeira, a pesquisa é exploratória com ênfase a uma abordagem qualitativa.

→ A população a ser estudada limita-se à FACULDADE ESAMC CAMPINAS onde temos instaladas 02 unidades, como todos os seus alunos regularmente matriculados, os professores que compõem o quadro e os técnico-administrativos;

Na pesquisa quantitativa são utilizados questionários eletrônicos, cujos itens avaliados tem por base os seguintes conceitos convertidos na correspondente escala:

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.

4.1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTO AVALIAÇÃO 2018 a 2021

O Planejamento Estratégico da Auto Avaliação do Relatório referente ao período de 2021, segue o seguinte cronograma:

ANO	O QUE SERÁ COBERTO PELO RELATÓRIO
2021	EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL <ul style="list-style-type: none">• Avaliação de professores 1º e 2º Semestre• Avaliação das áreas de suporte de TI e Administrativo• Avaliação da infraestrutura Geral da IES EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de divulgação para toda a IES <p>EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise das Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão • Análise da Política de Comunicação com a Sociedade • Análise da Política de Atendimento aos Discentes <p>EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Pessoal • Política de Organização e Gestão da Instituição • Sustentabilidade Financeira
2021	<p>EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de professores 1º e 2º Semestre • Avaliação das áreas de suporte de TI e Administrativo • Avaliação da infraestrutura Geral da IES <p>EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Já coberto no anterior <p>EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Já coberto no anterior <p>EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Já coberto no anterior <p>EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestrutura Para Docentes • Atendimento Aos Alunos • Salas de Aula • Laboratório De Informática • Laboratório Específico • Biblioteca <p>ANÁLISE DAS RECOMENDAÇÕES NO RELATÓRIO ANTERIOR</p>

4.2. DADOS QUALITATIVOS (SETORES):

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

4.3. ABRANGÊNCIA: TODA COMUNIDADE ACADÊMICA

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

4.4. PLANO DE TABULAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS:

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

5. 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:

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Dimensão 3: Responsabilidade social da Instituição

Eixo 3: Políticas Acadêmicas

Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade

Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes

Eixo 4: Políticas de Gestão

Dimensão 5: Políticas de Pessoal

Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

Eixo 5: Infraestrutura Física

Dimensão 7: Infraestrutura Física

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR EIXO (2018 A 2020)

6.1. EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Pelo período de 2021, o Eixo 01 que se refere ao Planejamento e avaliação Institucional, foi analisado de forma detalhada, visto que a instituição possui metas a cumprir e com isso utilizam uma profusão de recursos, que tem como finalidade formular estratégias para o desenvolvimento dos sistemas de planejamento, com o objetivo de alcançar os resultados desejados, para isso, a ESAMC exige um aprimoramento constante em seus processos de gestão.

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

Instrumentos de Planejamento da Instituição:

Instrumentos de avaliação institucional

ÁREA DE ANÁLISE	METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA
<ul style="list-style-type: none">➤ Avaliações CPA	Resultado final do relatório anual com as recomendações da CPA.
<ul style="list-style-type: none">➤ Avaliação de professores➤ Avaliação das áreas de suporte➤ Avaliação da infraestrutura	Pesquisa semestral com todos os alunos da ESAMC Campinas.

➤ 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 .

Os membros que constituem a atual CPA foram revisados no período de 2021, com alterações na coordenação, representante discente e técnico administrativo. A ESAMC Campinas passou por diversas melhorias, principalmente nos processos internos, devido aos resultados nas avaliações dos últimos quatro anos. Tanto a CPA, quanto os dirigentes da instituição perceberam a importância de estruturar alguns processos administrativos para melhorar o atendimento ao aluno de forma on line e facilitar o dia a dia de colaboradores e docentes.

Em cumprimento às metas estabelecidas a 2021, voltadas para a consolidação da avaliação institucional, a CPA realizou a seguinte agenda de trabalho:

Elaboração de material de divulgação das ações da CPA,
 Divulgação dos resultados da última avaliação institucional
 Planejamento e execução dos planos de melhorias por área

No cronograma semestral, a principal função desempenhada pelo grupo é garantir que a auto avaliação ocorra com sucesso todos os semestres e esse mesmo propósito será mantido para os próximos três anos de avaliação de 2022 à 2024, sendo realizada uma análise de dados com o olhar crítico necessário para executar um plano de ação adequado, que possa resolver os problemas encontrados na instituição, essas sugestões e projetos para melhorias serão apresentados a gestão da instituição para aprovação.

Analisando nossos instrumentos de planejamento no decorrer desse ciclo, a instituição realizou as devidas progressões em todos os materiais que requeriam revisão, nossos documentos são analisados semestralmente em conjunto com nossos NDES e Colegiados em reuniões ordinárias, onde são definidas as otimizações em cada instrumento, mantendo assim todas as metodologias ativas, assegurando a eficiência em nosso processos de modo produtivo. O NDE e Colegiado de cada curso realiza as reuniões ordinárias averiguando a precisão de aperfeiçoamento em nossos processos de ensino, visto que nossos documentos são as ferramentas estratégicas que permite tomar decisões mais assertivas, que vão indicar as devidas deliberações e reuniões futuras, definindo mecanismos de coordenação e controle, que são basilares e relevantes para oportunizar a compreensão em cada processo de gestão. Essas técnicas estratégicas, posicionam a ESAMC em relação ao seu ambiente, assegurando crescimento e sucesso contínuo. Isso é conquistado por um processo que é constantemente revisado e no qual são orientados pela missão e objetivos da instituição, tornando possível a escolha de meios e projetos para o alcance das metas em um prazo que será definido pelos responsáveis de cada área.

Caso esses instrumentos não sejam suficientes e adequadas as necessidades da Instituição de ensino, cabe a CPA sugerir novos mecanismos de planejamento e avaliação para a unidade, encontrando novas formas de ajustamentos destas ferramentas, de acordo com a realidade vivida pela instituição. Esse processo será mantido e atualizado a cada avaliação, e essa análise continuará sendo realizada neste novo ciclo que se inicia.

O modelo de Avaliação utilizado para a análise de professores, das áreas de suporte e da infraestrutura, está atendendo todas as necessidades da instituição. Após a atualização do nosso questionário em 2017, percebemos que nesse período de 2021 foi possível identificar de forma mais ampla as fragilidades em cada área, permitindo elaborar adequadamente os planos de ação, sanando assim, todas as carências que surgiram.

Conforme explanado anteriormente, após todas essas etapas, a CPA ainda se responsabiliza pela supervisão da implementação dos planos de ação aprovados e acompanha todo o projeto fazendo a análise posterior da resolução realizada, garantindo que tenha realmente resolvido o problema assinalado.

Em 2021, devido a pandemia do Coronavírus, a instituição tomou medidas de segurança seguindo todos os protocolos exigidos pelos órgãos responsáveis, mantendo assim toda a comunidade acadêmica protegida. A instituição se programou para realizar as avaliações institucionais se adaptando rapidamente a todas os novos processos, não deixando de atender as necessidades da instituição em relação aos discentes, docentes e colaboradores. As aulas passaram a ser lecionadas on-line, como também todas as reuniões e acompanhamento foram realizados de forma remota, atendendo os protocolos de segurança exigidos pelos órgãos responsáveis. Assim sendo, a ESAMC estará preparada para o retorno das aulas presenciais, seguindo todas as medidas necessárias para a segurança de todos.

Ainda em 2021, a instituição produziu um relatório completo e detalhado considerando as avaliações externas pelo período de 2021, propiciando a instituição uma análise ampla de quais foram os avanços realizados pela ESAMC nesse período e quais serão os reparos que ainda são necessários e relevantes para o aperfeiçoamento de nosso ensino e infraestrutura. De qualquer forma, todos os dados coletados em cada instrumento de avaliação são fundamentais para desenvolvimento dos nossos projetos de melhorias e planos de ação, visto que nossa prioridade para os próximos anos será sempre o aperfeiçoamento contínuo da ESMAC.

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.

6.2. EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

ÁREA DE ANÁLISE	METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA
➤ Visão ➤ Missão ➤ Objetivos e Metas	Análise da visão, missão e objetivos e metas da ESAMC Campinas 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 Campinas, por meio do binômio planejamento/avaliação, propiciando à comunidade acadêmica a autoconsciência de suas qualidades, problemas e desafios, fortalecendo adequadamente o compromisso social da Instituição, e transparência em sua comunicação interna e externa. Essas melhorias foram eficazes durante o período de 2021 e continuaram a ser no decorrer do próximo ciclo avaliativo.

Formas de Divulgação para toda IES

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

- I. Espaços públicos da unidade: uma cópia dos resultados das avaliações institucionais está presente em todos os murais, dessa forma os alunos podem analisar os documentos;
- II. Reuniões semestrais com todos os colaboradores visando esclarecer dúvidas e questionamentos de melhorias na instituição, e quais serão o foco de ação para o próximo semestre e os projetos de melhorias.

III. Divulgação no site da instituição no campo notícias de cada unidade ESAMC.

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

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

Fragilidades Apontadas:

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

6.3. 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	

As nossas Políticas de Ensino no decorrer de 2021, foram analisadas e estão em consonância com a realidade da IES e sua missão institucional. Em nosso PDI está previsto a atualização curricular sistemática das políticas e das ações de forma contínua, caso seja necessário.

As ações acadêmico-administrativas previstas para a extensão então em conformidades com as políticas institucionais, considerando práticas efetivas para a melhoria das condições sociais da comunidade, por meio de ações abrangentes. A ESAMC disponibiliza uma variedade de Eventos Palestras, Fóruns, Seminários, Oficinas, Ações comunitárias como também projetos de orientação profissional para alunos da rede pública e privada, acreditamos que desta forma, é possível caracterizar a integração da extensão para melhorar a comunicação e relação IES/comunidade externa.

Sobre as políticas de comunicação com a sociedade, em atenção ao PDI, o relacionamento com a sociedade aparece como um dos princípios da gestão da faculdade. A necessidade de interação com os seus públicos pressupõe a devida atenção aos fluxos de informação visando construir e manter espaços de diálogo e compartilhamento em nossa instituição. A comunicação da ESAMC com as comunidades interna e externa dá-se prioritariamente por meio de canais operados pelo departamento de Marketing de Relacionamento. No portal, um dos principais canais de comunicação com diferentes segmentos de público, divulgam-se eventos, informações sobre cursos de graduação, especialização, projetos originados nas unidades acadêmicas, dentre outros. O departamento de marketing de relacionamento divulga, via newsletters e outros canais, as oportunidades de aperfeiçoamento profissional disponíveis e cursos que podem atender a novas demandas do mercado. Quanto às redes sociais, a ESAMC está presente no Twitter, Facebook, Instagram e LinkedIn, ampliando a aproximação com seu público e aumentando o alcance e potencial dos materiais de divulgação produzidos pelo Marketing. Além disso, com as mudanças impostas pela pandemia e a dinâmica entre as relações sociais, a ESAMC ajustou grande parte da sua comunicação através do canal de WhatsApp. Com isso, todas as principais dúvidas de alunos e da comunidade externa é possível solucionar de maneira rápida e fácil pela ferramenta.

As nossas políticas de atendimento ao discente também foram verificadas no decorrer deste período de avaliação e estão atendendo nossos discentes satisfatoriamente. A instituição tem a Central de atendimento, o Portal do aluno e o aluno@net que auxilia e presta suporte aos alunos, sanando suas dúvidas e resolvendo questões documentais. Para garantir que os atendentes saibam solucionar o problema dos alunos da melhor forma possível, a instituição conta com um manual de abertura de requerimentos e aplica treinamentos mensais, deste modo, agilizando os processos internos e tornando a resolução efetiva.

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:

- Planejamento de ações inovadoras;

6.4. EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

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

A ESAMC possui Plano de Carreira Docente e Técnico Administrativo, devidamente instituído desde o ano de 2007, disponível para acesso de todos os docentes e observado à risco pelo setor de recursos

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

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

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

Em relação a nossa Sustentabilidade Financeira no plano acadêmico de 2021 foram mantidos os investimentos necessários para garantir a qualidade acadêmica e a inovação nos modelos de ensino. Além disso, já estão previstos no orçamento o investimento em infraestrutura para os próximos anos de 2022 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.

6.5. 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 Campinas está instalada em 2 unidades. A unidade I localizada no centro de Campinas, no endereço Rua José Paulino, 1345, abriga os cursos de Bacharelado dos Eixos de Engenharia, Arquitetura e Superiores de Tecnologia em Gestão. Já a unidade II, está localizada na Nova Campinas, no endereço Av. Dr. Manoel Afonso Ferreira 275, abriga os cursos de Bacharelado dos Eixos de Negócios, Comunicação e Superiores de Tecnologia em Comunicação. Para atender os nossos alunos em cada um dos cursos, a ESAMC Campinas conta com uma infraestrutura completa.

Em 2021, a instituição realizou semestralmente nossas manutenções preventivas, como também nossa avaliação periódica dos espaços. Esse processo é realizado de forma completa e ampla. Para nos orientar, usamos a análise dos indicadores das avaliações institucionais, os relatórios parciais e os relatórios das avaliações externas, tornando o nosso plano de ação eficaz, solucionando efetivamente as carências da instituição.

A ESAMC em atendimento as necessidades de seus colaboradores e discentes, estrutura cada espaço, com intuito em manter a qualidade em sua infraestrutura e no ensino, tornando possível acrescer sua oferta educacional. Os ambientes físicos e tecnológicos foram analisados detalhadamente, com foco em nossos laboratórios e Biblioteca. A instituição continua preservando a qualidade quando realiza a adequação das instalações administrativas, os espaços destinados às coordenações, área comum e de convivência, auditórios e principalmente as salas de aula, sempre com atenção no conforto ambiental e de acessibilidade.

Dentro dos dados da infraestrutura apresentados, a CPA concluiu que a infraestrutura atende todas as necessidades da instituição e suporta o crescimento previsto para os próximos 3 anos.

Fragilidades apontadas:

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

7. CONTINGÊNCIA 2020.01 E 2021.02 – PANDEMIA COVID-19

O ano de 2021 começou trazendo muitos desafios para o ensino, com isso todas as instituições tiveram que tomar medidas de segurança e colocar em prática seus planos de contingências, apesar da situação ser crítica e cheia de dificuldades, a ESAMC conseguiu superar os contratemos impostos pela pandemia não deixando a situação sair do controle. Antes de iniciar o isolamento, a instituição já estava acompanhando as notícias desde janeiro de 2020, entendendo que precisaria agir com rapidez, mas de forma eficiente em suas estratégias, conseguiu implementar processos e metodologias com celeridade, sendo possível atender as necessidades de nossos discentes, docentes e colaboradores. Diante desta situação que a cada dia se agravava a ESAMC montou um plano de ação para minimizar os impactos dessa epidemia que estava chegando no país com força, logo se transformando em uma pandemia, vimos a inevitabilidade de adaptar procedimentos de segurança para conter as adversidades que esse vírus traria para todos. O primeiro passo foi a preocupação com nossos discentes, docentes e colaboradores, a vista disso a primeira medida seria mantê-los em segurança e isolamento, realizamos todos os procedimentos para que, deste modo, a segurança fosse a prioridade. Em seguida todos os nossos docentes e discentes teriam acesso a nossa plataforma on line para assistir as aulas não perdendo nenhum conteúdo e sem atrasos em nosso calendário acadêmico, todos os nossos docentes passaram pelo processo de capacitação, com treinamentos exclusivos para ensino on line. Embora nossos docentes já estivessem familiarizados ao processo de ensino a distância devido as aulas disponibilizadas neste formato, nosso corpo-docente integralmente participou dos treinamentos, pois as circunstâncias exigiam outros conhecimentos e aprendizado de diferentes metodologias.

O pessoal técnico administrativo também participou do treinamento para adaptação do atendimento pela secretaria que está 100% digital. Embora os colaboradores de todos os departamentos tenham sido afastados devido a obrigatoriedade do isolamento social a instituição não parou em nenhum momento o atendimento e suporte dos nossos discentes, auxiliando e sanando todas as dúvidas e questionamentos que surgiram, a transição foi rápida e está atendendo satisfatoriamente nossos alunos.

Entendemos que devido a interrupção prolongada das atividades presenciais e dos serviços de forma geral, afetou de modo direto a renda familiar, tornando a situação muito difícil para nossos discentes. Muitos ficaram desempregados, outros tiveram seu salário reduzido tendo prejuízos e como

consequência tivemos pedidos de desistência das matrículas e rematrículas, diante desse cenário a ESAMC junto aos seus gestores e departamento financeiro dispôs de programas com condições diferenciadas para facilitar o pagamento das mensalidades, além disso, concedemos outras formas de negociações de suas parcelas, evitando assim, que nossos alunos optassem por abandonar seus estudos. Além deste recurso, a instituição nesse período de pandemia disponibilizou a todos os alunos a liberação para cursar as DPs de forma gratuita, como também assegurando cursar novamente as disciplinas que sentissem que foram prejudicados por serem ofertadas de forma on line. A ESAMC investiu na extensão dos cursos, disponibilizando aos alunos bolsas para o MBA, possibilitando a continuidade de seu estudo para sua formação completa.

Após implementação de todos os processos e metodologias, treinamentos dos docentes, da equipe técnico administrativo, a ESAMC continua acompanhando os resultados com os gestores, docentes e discentes para assimilar se os resultados estão sendo positivos e se a comunidade acadêmica está se ajustando a todas essas mudanças impostas pela pandemia. É realizado reuniões com os colegiados, NDEs, CPA e demais gestores para coleta de informações e sugestões de melhorias nos procedimentos que estão sendo executados e que venha apresentar alguma fragilidade. Após essa análise crítica e detalhada a instituição se surpreendeu com os resultados, foram os melhores dos últimos anos, tivemos avaliações ótimas de nossos discentes, docentes e colaboradores.

E isso se deve a colaboração de todos que participaram deste processo de adaptação, que foi realizado com serenidade, liderança e uma comunicação ampla tornando eficiente a produtividade de todos as ações executadas, demonstrando o quanto a agilidade da ESAMC foi significativa diante desta crise, apesar de todas as dificuldades mantivemos tranquilidade tornando possível direcionar as melhores soluções para os imprevistos que ocorreram.

8. RESPONSABILIDADE SOCIAL

A CPA acredita que as unidades de Campinas conseguiram implementar todos os projetos com êxito. A ESAMC permanece oferecendo o ProUni e bolsas de estudos para funcionários e seus cônjuges. Os membros da Comissão Própria de Avaliação instituíram outros programas de responsabilidade social, onde expressam sua postura diante da sociedade em que se insere através da função básica de produtora e de socializadora do conhecimento, visando à intervenção na realidade, através do desenvolvimento de conteúdos e práticas constantes em sala de aula voltadas para problemas sociais, que inclui os da região onde a ESAMC está inserida com o objetivo de proporcionar aos alunos uma formação inicial que intervenha na realidade concreta; Da ESAMC Sustentável é possível proporcionar

aos alunos a prática de desenvolver atividades relacionadas à preservação do meio ambiente, preocupação com a comunidade através de atividades como Workshops, fóruns socioambientais e projetos que visam o desenvolvimento da cidadania, da responsabilidade social, e do respeito ao meio ambiente. Os projetos continuam em prática e sendo desenvolvidos na unidade, em conjunto com os membros da CPA, o Colegiado e NDE aplicam essa atenção na ESAMC Sustentável que atua ativamente no processo de melhoria da realidade da sociedade. A conscientização sobre a importância de desempenhar um papel de cidadania junto à sociedade é uma realidade na ESAMC, pois a Instituição é um instrumento de transformação social, no sentido de que influencia, através do ensino e das práticas vivenciadas no dia-a-dia, o desenvolvimento das atitudes humanas responsáveis do seu corpo discente perante a sociedade de forma geral, e perante o mercado de trabalho, em particular.

Descrito abaixo nossos eventos realizados pelo período de 2021:

2º SEMESTRE (2021):

MARATONA ESAMC - Evento mais conceituado da ESAMC, a empresa participante este ano foi a B2W.

SEMANA JURÍDICA 2021-2

Bate Papo de Carreiras 2021-02

Fórum de Inclusão e Acessibilidade 2021-02

Semana - Professores em Ação 2021-02

Papo de corredor: veteranos conversam com calouros na pré-aula 2021-02

Innovation Week Online 2021-02

Aulão OAB 2021-02

Aulão ENADE 2021-02

Minicurso OAB: como aproveitar aos últimos dias de estudo 2021-02

9. DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL

Considerando os projetos e a gestão da Faculdade ESAMC Campinas foi possível conceber um ambiente promissor para implementar as políticas desenvolvidas e a efetivação dos objetivos propostos e aplicação satisfatória dos conceitos institucionais, que propiciaram flexibilidade no planejamento e nas avaliações, estabelecendo referências de qualidade para o gerenciamento acadêmica e institucional. O acompanhamento das metas estabelecidas no PDI dar-se-á sob a coordenação da CPA, mediante a análise de: Folha de dados; Formulários; Questionários; Anotações de entrevistas; Relatórios anuais da

IES; Resultados de avaliações externas promovidas pelo MEC; Relatórios do censo do ensino superior; Indicadores institucionais do ensino superior produzido pelo MEC. Utilizando instrumentos apropriados para a aferição dos indicadores de controle das metas, como: gráficos e tabelas e o próprio ISA planejado pela CPA, além de outros instrumentos considerados pertinentes para cada caso.

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

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

A estrutura de organização metodológica aplicada pela ESAMC é aprimorada anualmente, teve início com a análise estrutural e institucional do documento pela administração superior, para identificar e definir quais as prioridades e melhoramentos realizados em 2018. Na conclusão de cada semestre foi produzido uma pesquisa avaliativa por meio da CPA, baseado no PDI, para empregar as devidas mudanças e ajustes fundamentais ao aperfeiçoamento institucional de forma contínua nesse período sendo ajustado até o final de 2021.

10. RELATORIOS DA AVALIAÇÃO EXTERNA E SUA ANÁLISE

O relatório integral contempla os resultados da Auto avaliação Institucional de 2021, o mesmo será impresso e entregue à Gestão da faculdade, como também é publicado no site da ESAMC CAMPINAS, e divulgado através, de fóruns dos alunos e de cartazes dentro da instituição.

Análise dos Resultados das Avaliações in – loco:

Em 2021 no 2º semestre tivemos 1 comissão, 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.

11. RESULTADO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – 2021.01 E 2021.02

11.1. ANÁLISE PROFESSORES

DOCENTES		UNIDADE I		UNIDADE II	
		2021/01	2021/02	2021/01	2021/02
QUESTÕES		Resultado	Resultado	Resultado	Resultado
Relacionamento					
1	O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial	5,7	6,0	5,6	5,5
2	O professor é acessível e disponível	5,6	6,0	5,5	5,4
3	O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa	5,7	6,0	5,5	5,5
Média		5,7	6,0	5,5	5,5
Rigor Acadêmico					
4	O professor é exigente comigo e com a classe, tornando o meu aprendizado desafiador	5,6	5,9	5,6	5,5
5	O professor demonstra liderança, exercendo sua autoridade de maneira organizada e respeitosa	5,7	5,9	5,6	5,5
Média		5,7	5,9	5,6	5,5
Motivação					
6	O professor propõe atividades que facilitam o meu aprendizado, através de exercícios, casos reais, atuais e desafiadores	5,6	6,0	5,5	5,4
7	O professor consegue despertar em mim a curiosidade sobre o assunto e me estimulou a estudar esta disciplina	5,5	5,9	5,4	5,3
8	O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala	5,6	6,0	5,5	5,4
9	O professor demonstra segurança na transmissão dos seus conhecimentos teóricos e práticos, aproximando a disciplina da realidade do mercado	5,7	5,9	5,6	5,5
10	O professor abre espaço para discussão e permite a exposição de diferentes pontos de	5,7	6,0	5,6	5,5

	vista, passando segurança e incentivando tirar dúvidas				
Média		5,6	5,9	5,6	5,4
Comprometimento com o sucesso dos alunos					
11	O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional	5,7	6,0	5,6	5,5
Média		5,7	6,0	5,6	5,5
Reforço da escolha					
12	O professor me faz sentir seguro pois me mostra que a ESAMC é a melhor faculdade de minha cidade	5,6	5,9	5,5	5,4
Média		5,7	5,9	5,5	5,4
MÉDIA FINAL					
	Média Final	5,6	5,9	5,5	5,5

11.2. ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA 2021 /01 E 2021/02

11.2.1. UNIDADE I

INFRAESTRUTURA 2021 01		Tecnólogo	Graduação	Geral
QUESTÕES		Resultado	Resultado	Resultado
	Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Campinas?	94,58%	81,25%	87,92%
RESULTADO		SIM	SIM	SIM
ATENDIMENTO WHATSAPP				
7	Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva?	5,8	5,8	5,8
8	Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	5,7	5,7	5,7
9	Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,8	5,7	5,8
10	Quando você vai até a secretaria da ESAMC, demora em ser atendido?	5,8	5,7	5,7
11	Você recebe a informação com precisão?	5,9	5,8	5,8
12	O atendimento foi feito com cordialidade?	5,8	5,7	5,8
		5,8	5,8	5,8
MANUTENÇÃO				
13	A carteira em que você se sente está em ordem e funcionando?	5,6	5,5	5,6
14	A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	5,7	5,5	5,6

15	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	5,7	5,5	5,6
16	No banheiro que você utiliza tudo funciona?	5,7	5,6	5,6
17	Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,7	5,6	5,6
		5,7	5,6	5,6
LIMPEZA				
18	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,7	5,7	5,7
19	O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?	5,7	5,6	5,7
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
		5,9	5,6	5,7
AUDIOVISUAL				
21	O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?	5,7	5,5	5,6
22	O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	5,6	5,4	5,5
		5,6	5,4	5,5
BIBLIOTECA				
23	Como você avalia o atendimento na biblioteca?	5,7	5,6	5,7
24	Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	5,7	5,6	5,6
		5,7	5,6	5,7
LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA				
25	Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,7	5,6	5,7
26	O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,8	5,7	5,7
27	O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,8	5,7	5,7
		5,8	5,7	5,7
LABORATÓRIOS DE ENGENHARIA/ FOTO, VIDEO E SOM				
28	Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente?	5,8	5,6	5,7
29	O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,8	5,6	5,7
30	O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,8	5,7	5,7
		5,8	5,6	5,7
MÉDIA FINAL				
31	Média Final	5,7	5,6	5,6

12.

INFRAESTRUTURA 2021 02		Tecnólogo	Graduação	Geral
QUESTÕES		Resultado	Resultado	Resultado
	Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Campinas?	98,10%	87,92%	92,99%
RESULTADO		SIM	SIM	SIM
ATENDIMENTO WHATSAPP				
7	Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva?	5,9	5,9	5,9
8	Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	5,9	5,8	5,8
9	Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,9	5,7	5,8
10	Quando você vai até a secretaria da ESAMC, demora em ser atendido?	5,9	5,8	5,8
11	Você recebe a informação com precisão?	5,9	5,8	5,9
12	O atendimento foi feito com cordialidade?	5,9	5,9	5,9
		5,9	5,8	5,8
MANUTENÇÃO				
13	A carteira em que você se senta está em ordem e funcionando?	5,9	5,7	5,8
14	A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	5,9	5,7	5,8
15	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	5,9	5,7	5,8
16	No banheiro que você utiliza tudo funciona?	5,9	5,8	5,8
17	Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,9	5,8	5,8
		5,9	5,8	5,8
LIMPEZA				
18	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,9	5,8	5,8
19	O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?	5,9	5,8	5,8
20	Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente limpo e organizado?	5,9	5,8	5,8
		5,9	5,8	5,8
AUDIOVISUAL				
21	O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?	5,9	5,7	5,8
22	O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	5,8	5,7	5,8
		5,9	5,7	5,8
BIBLIOTECA				

23	Como você avalia o atendimento na biblioteca?	5,9	5,8	5,8
24	Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	5,9	5,8	5,8
		5,9	5,8	5,8
LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA				
25	Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,9	5,8	5,9
26	O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,9	5,9	5,9
27	O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,9	5,8	5,9
		5,9	5,8	5,9
LABORATÓRIOS DE ENGENHARIA/ FOTO, VIDEO E SOM				
28	Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente?	5,9	5,9	5,9
29	O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,9	5,9	5,9
30	O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,9	5,9	5,9
		5,9	5,9	5,9
MÉDIA FINAL				
31	Média Final	5,9	5,8	5,8

12.1.1. UNIDADE II

INFRAESTRUTURA 2021 01		Graduação	Tecnólogo	Geral
QUESTÕES		Resultado	Resultado	Resultado
RESULTADOS		SIM	SIM	SIM
Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Campinas?		79,15%	88,24%	79,57%
ATENDIMENTO WHATSAPP				
7	Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva?	5,6	5,7	5,6
8	Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	5,4	5,7	5,5
9	Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,5	5,8	5,6

10	Quando você vai até a secretaria da ESAMC, demora em ser atendido?	5,3	5,7	5,4
11	Você recebe a informação com precisão?	5,6	5,9	5,7
12	O atendimento foi feito com cordialidade?	5,5	5,8	5,6
		5,6	5,7	5,6
MANUTENÇÃO				
13	A carteira em que você se senta está em ordem e funcionando?	5,4	5,7	5,5
14	A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	5,4	5,8	5,5
15	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	5,4	5,7	5,5
16	No banheiro que você utiliza tudo funciona?	5,4	5,7	5,5
17	Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,4	5,7	5,5
		5,4	5,7	5,5
LIMPEZA				
18	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,5	5,7	5,6
19	O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?	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?	5,5	5,7	5,6
		5,7	5,5	5,6
AUDIOVISUAL				
21	O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?	5,3	5,7	5,4
22	O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	5,3	5,7	5,4
		5,4	5,7	5,5
BIBLIOTECA				
23	Como você avalia o atendimento na biblioteca?	5,5	5,7	5,5
24	Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	5,4	5,6	5,5
		5,5	5,7	5,5
LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA				
25	Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,6	5,6	5,6
26	O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,7	5,6	5,7
27	O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,7	5,6	5,7

		5,6	5,6	5,6
LABORATÓRIOS DE ENGENHARIA/ FOTO, VIDEO E SOM				
28	Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente?	5,7	5,7	5,7
29	O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,6	5,7	5,7
30	O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,7	5,6	5,6
		5,7	5,6	5,7
MÉDIA FINAL				
31	Média Final	5,7	5,5	5,6

INFRAESTRUTURA 2021 02		Graduação	Tecnólogo	Geral
QUESTÕES		Resultado	Resultado	Resultado
Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Campinas?		SIM 81,12%	SIM 98,45%	SIM 84,69%
ATENDIMENTO WHATSAPP				
7	Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva?	5,6	5,9	5,7
8	Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	5,6	5,9	5,7
9	Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,7	6,0	5,8
10	Quando você vai até a secretaria da ESAMC, demora em ser atendido?	5,5	5,9	5,7
11	Você recebe a informação com precisão?	5,7	5,9	5,8
12	O atendimento foi feito com cordialidade?	5,6	5,9	5,7
		5,6	5,9	5,7
MANUTENÇÃO				
13	A carteira em que você se senta está em ordem e funcionando?	5,5	5,9	5,6
14	A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	5,6	5,9	5,7
15	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	5,5	5,9	5,7
16	No banheiro que você utiliza tudo funciona?	5,5	5,9	5,7
17	Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,5	5,9	5,7
		5,5	5,9	5,7
LIMPEZA				
18	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,6	5,9	5,7
19	O banheiro que você utiliza é limpo e organizado?	5,6	5,9	5,7

20	Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente limpo e organizado?	5,6	5,9	5,7
		5,6	5,9	5,7
AUDIOVISUAL				
21	O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?	5,5	5,9	5,6
22	O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	5,5	5,9	5,6
		5,5	5,9	5,7
BIBLIOTECA				
23	Como você avalia o atendimento na biblioteca?	5,6	5,9	5,7
24	Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	5,6	5,9	5,7
		5,6	5,9	5,7
LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA				
25	Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,6	5,9	5,7
26	O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,6	5,9	5,7
27	O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,6	5,9	5,7
		5,6	5,9	5,7
LABORATÓRIOS DE ENGENHARIA/ FOTO, VIDEO E SOM				
28	Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente?	5,6	5,8	5,7
29	O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,6	5,8	5,7
30	O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,6	5,8	5,7
		5,6	5,8	5,7
MÉDIA FINAL				
31	Média Final	5,9	5,6	5,7

12.2. RESULTADO CONSOLIDADO - AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (PERÍODO DE 2021)

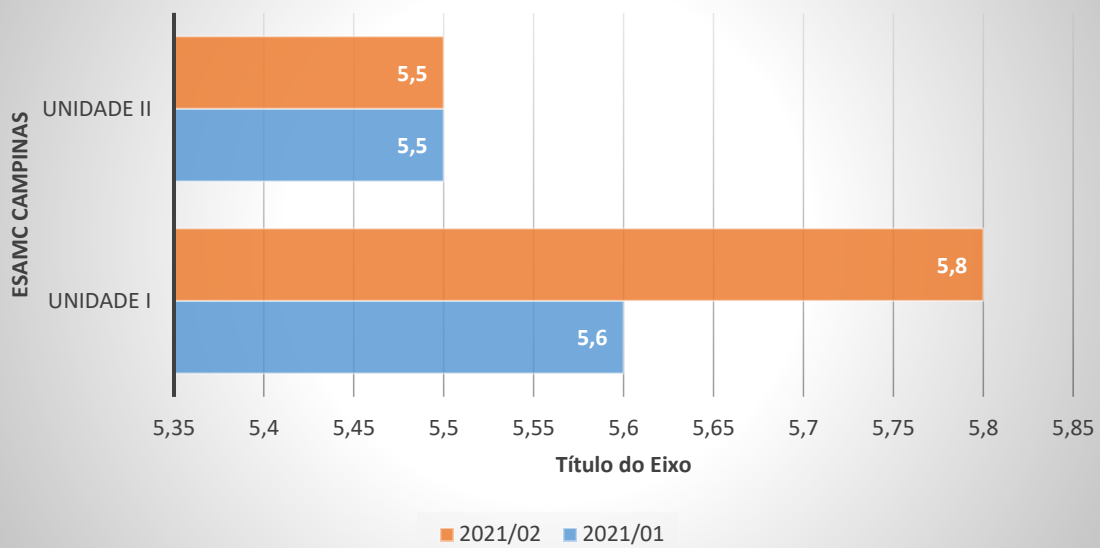
Questões Avaliadas	UNIDADE I		UNIDADE II	
	2021/01	2021/02	2021/01	2021/02
	Relacionamento	5,7	6	5,5
Rigor Acadêmico	5,7	5,9	5,6	5,5
Motivação	5,6	5,9	5,6	5,4
Comprometimento com o sucesso dos Alunos	5,7	6	5,6	5,5
Reforço da Escolha	5,7	5,9	5,5	5,4

12.2.1. TABELA 01 – CONSOLIDADO ANÁLISE DOCENTES

Descrito abaixo comparativo e evolução dos docentes pelo período de 2021:

ANÁLISE DOCENTES		
ESAMC CAMPINAS	2021/01	2021/02
UNIDADE I	5,6	5,8
UNIDADE II	5,5	5,5

ANÁLISE DOCENTE ANO 2021

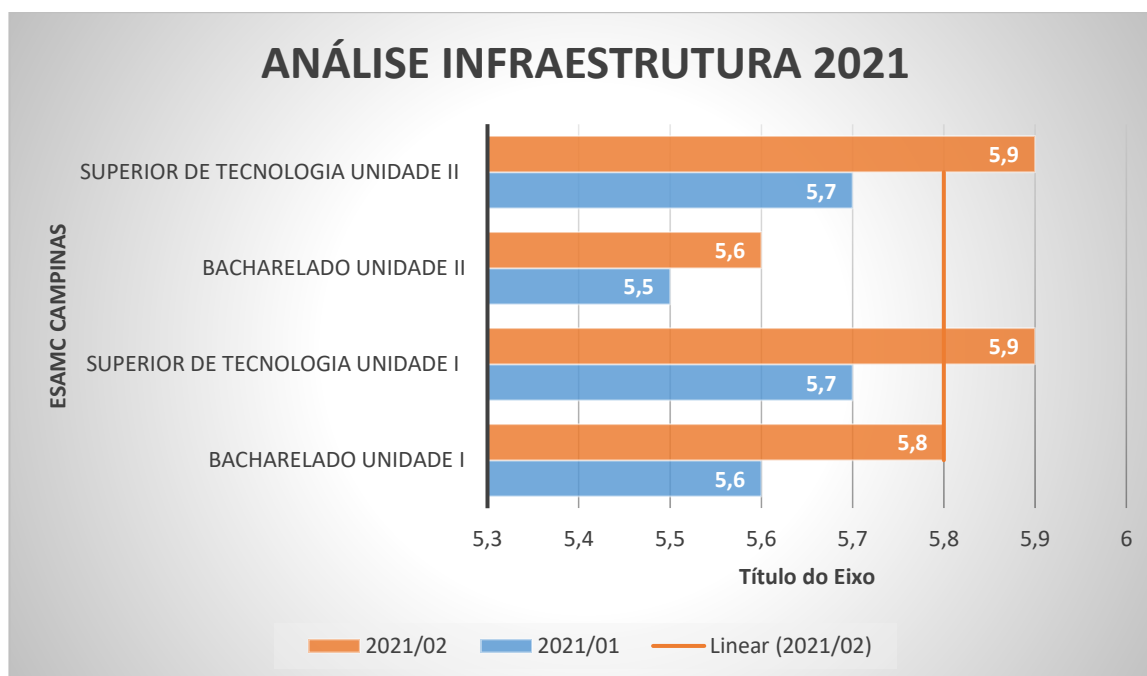


12.2.2. TABELA 02 – CONSOLIDADO ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA

ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA - Resultado: Médias (1º e 2º) Semestres		
UNIDADES	GRADUAÇÃO	TECNOLOGO
	2021	2021
ATENDIMENTO TELEFONICO		
Campinas I	-	-
Campinas II	-	-
ATENDIMENTO PRESENCIAL		
Campinas I	-	-
Campinas II	-	-
ATENDIMENTO WHATSAPP		
Campinas I	5,8	5,8
Campinas II	5,6	5,8
LABORÁTORIOS DE INFORMÁTICA		
Campinas I	5,8	5,8
Campinas II	5,6	5,8
LABORATÓRIO DE ENGENHARIA/ FOTO, VIDEO E SOM		
Campinas I	5,8	5,8
Campinas II	5,7	5,7
BIBLIOTECA		
Campinas I	5,8	5,7
Campinas II	5,6	5,7
AUDIOVISUAL		
Campinas I	5,6	5,5
Campinas II	5,6	5,7
MANUTENÇÃO		
Campinas I	5,7	5,7
Campinas II	5,5	5,7
LIMPEZA		
Campinas I	5,7	5,7
Campinas II	5,6	5,7
MÉDIA FINAL		
Campinas I	5,7	5,7
Campinas II	5,6	5,7

12.2.3. TABELA 03 –ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA

ANÁLISE INFRAESTRUTURA			
ESAMC CAMPINAS	Curso	2021/01	2021/02
UNIDADE I	Bacharelado	5,6	5,8
	Superior de Tecnologia	5,7	5,9
UNIDADE II	Bacharelado	5,5	5,6
	Superior de Tecnologia	5,7	5,9



13. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS DE 2021

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.

13.1. PLANOS DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS

Relacionado aos resultados obtidos nas avaliações realizadas pelos discentes pelo período de 2021, 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 das Unidades I e II nesse triênio. 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 5,6. 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.

Ações realizadas pelo período de 2021:

- Em 2021 os docentes compareceram nos processos de capacitação e formação continuada, com participações em eventos e programas de mestrado e doutorado.

Planos de melhorias:

- Cursos considerando as novas metodologias dinâmicas de ensino presencial e EaD;
- Observar possíveis áreas de desenvolvimento exigindo resultados positivos;

Avaliação das áreas de suporte

- ✓ **Atendimento WhatsApp:** No atendimento via WhatsApp, percebemos que estamos vindo em uma crescente evolução nosso manual de atendimento está sempre atualizado e nossas auditórias diárias estão fazendo total diferença para mantermos um atendimento cordial e eficiente. Em 2021 devido a pandemia o qual gerou alta demanda em nosso atendimento on-line, e que exigiu uma intensa atenção e agilidade em nossos processos o manual foi muito útil e com isso gerou notas muito positivas deixando a instituição satisfeita com os resultados.

- ✓ **Biblioteca** –Após implementação da Biblioteca Virtual no início de 2019, podemos notar que no primeiro e segundo Semestre de 2021 os alunos permaneceram satisfeitos com a empresa que fora contratada e com o apoio de todos os nossos colaboradores para acesso ao sistema on-line da Biblioteca. Nossa estrutura também foi analisada e avaliado pela comunidade acadêmica e todos estão satisfeitos com o espaço disponibilizado e com o material fornecido.

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

- ✓ **Audiovisual** – Em 2021 ele teve uma crescente evolução. A instituição não aplicar as aulas de forma presencial ainda, mas estamos ansiosos para o retorno em 2022-01 e estamos nos preparando para manter as notas em ascensão.

Ações Realizadas no período de 2021:

- No decorrer de 2021 a instituição analisou todos os relatórios e indicadores de desempenho de forma detalhada, abordando todos os resultados em nossas reuniões periódicas. Coletamos informações dos questionários institucionais, nossa Ouvidoria, nossa Secretaria e das avaliações in loco, realizando reparos e melhorias nas áreas que apresentaram notas abaixo de 5,0. Percebemos que tanto na unidade I como na II, os alunos de bacharelados e dos superiores de tecnologia sentiram alguma insatisfação em

nossas manutenções, nas salas de aula e na limpeza como também em nossos equipamentos audiovisuais, à vista disso desenvolvemos novos planos de ação os quais já estão em pauta em nossas reuniões para que sejam sanados. Mesmo que em nenhum dos nossos portais de atendimento tivesse alguma reclamação direta, entendemos que nossos alunos e colaboradores estarão a cada dia mais satisfeitos se tornamos o ambiente de ensino adequado para atender suas necessidades.

- Em 2021 não foi possível realizar os atendimentos de forma on-line, mas todo o pessoal técnico-administrativo teve apoio de seus gestores e da Direção acadêmica em caso de dificuldades. Confiamos em nossa equipe e sabemos que sempre se empenham em desenvolver seu profissional para atender toda a alta demanda da instituição.

- Continuamente nossa central de atendimento e ouvidoria realiza pesquisa de satisfação com nossos alunos de forma regular, mantendo a qualidade no suporte de todas as áreas da ESAMC, desta forma é possível identificar as carências e sanar todos os problemas.

Seguimos com nosso propósito de melhorar a cada dia e sempre trazer o melhor do Ensino Aprendizado aos nossos alunos, avaliado cuidadosamente todos os setores e procurando entregar o melhor de cada um deles.