

**ESAMC São Paulo**

# **RELATÓRIO INTEGRAL DA AUTO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**EXERCÍCIO 2018 a 2020**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA**

## APRESENTAÇÃO

Este relatório faz parte do processo de auto avaliação institucional do ciclo avaliativo de 2018 a 2020, realizado pela Comissão Própria de Avaliação - CPA da faculdade ESAMC São Paulo 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 da auto avaliação, divulgação e análise dos resultados da auto avaliação, plano de melhorias realizados, processos de gestão e demonstração de evolução institucional pelo período de 2018 a 2020.

Segue-se também um diagnóstico dos cursos de graduação existentes, uma análise do processo de avaliação externa, relativo aos cursos avaliados neste período. Por fim, foram relacionadas as ações da ESAMC São Paulo 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 Integral, 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 os anos de 2018, 2019 e 2020 e sugerindo as ações e possíveis análises para o próximo período, de 2021 – 2023.

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	4
1.1.	DADOS DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO .....	4
1.2.	DEFINIÇÃO E COMPOSIÇÃO DA CPA .....	5
2.	A AUTO AVALIAÇÃO DA ESAMC .....	6
2.1.	OBJETIVO GERAL .....	7
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
3.	ETAPAS DO PROJETO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL .....	7
3.1.	SENSIBILIZAÇÃO .....	8
3.2.	ACOMPANHAMENTO DAS METAS DO PDI .....	8
3.3.	DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS .....	8
3.4.	DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO .....	9
3.5.	AUTO AVALIAÇÃO DO PROFESSOR .....	9
3.6.	AVALIAÇÃO EXTERNA .....	9
3.7.	CRONOGRAMA DE ATIVIDADES .....	9
4.	METODOLOGIA .....	10
4.1.	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTO AVALIAÇÃO .....	11
4.2.	DADOS QUALITATIVOS (SETORES): .....	12
4.3.	ABRANGÊNCIA: TODA COMUNIDADE ACADÊMICA .....	12
4.4.	PLANO DE TABULAÇÃO 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 .....	17
6.3.	EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS .....	21
6.4.	EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO .....	23
6.5.	EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA .....	24
7.	CONTINGÊNCIA 2020.01 E 2020.02 – PANDEMIA COVID-19 .....	25
8.	DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL .....	27
9.	ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS PELO PERÍODO DE 2018 A 2020 .....	27
10.	RESULTADO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – (2020 /01 e 2020/02) .....	29
10.1.	ANÁLISE PROFESSORES .....	29
10.2.	ANÁLISE INFRAESTRUTURA .....	30
10.3.	RESULTADO CONSOLIDADO - AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (PERÍODO DE 2018 A 2020) .....	31
10.3.1.	TABELA 01 – CONSOLIDADO ANÁLISE DOCENTES .....	31

10.3.2.	TABELA 02 – CONSOLIDADO INFRAESTRUTURA.....	32
11.	AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS DE 2018 A 2020 .....	34
11.1.	PLANOS DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS .....	35

## **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 São Paulo (SIGLA: ESAMC)**

Endereço: Av. Adolfo Pinheiro, 893 – Santo Amaro.

Base Legal: Portaria de Credenciamento da Unidade 471 de 11 de abril de 2008, publicada no D.O.U. de 14/08/2008

#### **DIRIGENTES**

**Presidente:** Luiz Francisco Gracioso

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

**Diretor Administrativo-Financeiro: Ricardo Luz Gracioso**

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

**Diretor Acadêmico – Luciano Silva Santos.**

Graduado em Administração com habilitação em Finanças, Pós-Graduação (em andamento) em Docência na Educação Superior pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Ocupou os cargos de Gerente Administrativo, operacional e Financeiro na Bradesco Promotora. Atuou na supervisão de empresas na área de saúde no setor de atendimento, logística e suprimentos. Fez estágio na Gerencia Executiva da Previdência Social na área de Fiscalização Tributária pessoa jurídica.

## **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.

### **A Composição da CPA da ESAMC São Paulo atuante em 2020:**

<b>CPA - 2020.01</b>	
<b>Davi Giordano</b>	Representante Docente (Coordenador)
<b>Deyse Carvalho</b>	Representante Docente
<b>Leticia Oliveira Caetano da Silva</b>	Representante Discente
<b>Matheus Rodrigues Silva Martinez</b>	Representante Discente
<b>Ana Delfino</b>	Representante Técnico Administrativo
<b>Tatiana Franco</b>	Representante Técnico Administrativo
<b>Hélio Antônio Gelinski</b>	Representante Sociedade Civil
<b>Adriano F. A. Rollerli</b>	Representante Sociedade Civil

## 2. A AUTO AVALIAÇÃO DA ESAMC

Analisar o processo de auto avaliação institucional é um passo considerado fundamental pela faculdade ESAMC, pois a partir dessa análise é possível promover ações significativas resultando na melhoria do processo educacional. Existem alguns aspectos importantes que caracterizam a avaliação institucional: informações históricas sobre a instituição, melhoria na vida acadêmica dos alunos, reflexo da instituição como um todo e a produção e socialização da existência da vida institucional. O processo de construção da auto avaliação na IES deve retratar o compromisso institucional com o autoconhecimento e sua relação com o todo, buscando a qualidade de todos os serviços que ela oferece à sociedade. Portanto, a auto avaliação definimos como um forte instrumento de gestão, que pode promover resultados eficientes, que demonstrem com maior fidelidade o retrato da instituição. Dessa forma, a ESAMC propõe um modelo de auto avaliação institucional, concebido como um processo de caráter diagnóstico, formativo e de compromisso coletivo, tendo como objetivo identificar o perfil institucional e o significado de sua atuação. No modelo de auto avaliação levamos em consideração a importância de se adotar uma auto avaliação institucional com foco na gestão de processos. A avaliação se configura, desse modo, como um movimento sistêmico, capaz de fornecer subsídios, em suas dimensões política, acadêmica e administrativa, para o autoconhecimento institucional e o aprimoramento da qualidade da gestão, do ensino, das atividades de pesquisa e extensão, bem como para as revisões necessárias do PDI. A avaliação favorece, de forma integrada, a organização do processo de tomada de decisões por parte dos gestores, a melhoria da qualidade das ações praticadas, o cumprimento da missão, a consolidação dos seus princípios e valores, bem como o fortalecimento da imagem e identidade desta instituição.

O processo de auto avaliação da ESAMC articula-se aos propósitos e à execução das metas previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional e busca diagnosticar, de forma permanente, a instituição, tomando como base para sua atuação das dimensões. Os objetivos gerais que a Comissão própria de avaliação busca com a auto avaliação, considerando o SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 e regulamentado pela Portaria nº 2.051, de 09 de julho de 2004, são:

1. Atender a legislação vigente de forma a contribuir com o processo avaliativo nacional;
2. Analisar o desempenho global da IES, visando o aperfeiçoamento contínuo da qualidade acadêmica e da gestão e desenvolvimento institucional;
3. Implantar a cultura de Auto avaliação Institucional na IES.

O modelo de auto avaliação institucional está presente nos anexos deste relatório.

## **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 São Paulo, 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**



### **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 São Paulo 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 nas reuniões sobre as prováveis causas que o produziram, tornando possível elaborar um plano de ação para resolução dos problemas apresentados de uma forma mais rápida e efetiva.

#### **3.4. DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO**

O diagnóstico dos aspectos administrativos tem por objeto 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**

<b>CRONOGRAMA</b>
-------------------

2020										
ATIVIDADE	FEV	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 2019										
2021										
Finalização do Relatório										
Postagem do Relatório										

#### 4. METODOLOGIA

A auto avaliação institucional da Faculdade ESAMC São Paulo 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 São Paulo, 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 DE AUTO AVALIAÇÃO

O Planejamento Estratégico de Auto Avaliação do Relatório Integra Ireferente aos anos de 2018 a 2020 seguem o seguinte cronograma:

ANO	O QUE SERÁ COBERTO PELO RELATÓRIO
2018	<p><b>EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação de professores 1º e 2º Semestre</li> <li>• Avaliação das áreas de suporte de TI e Administrativo</li> <li>• Avaliação da infraestrutura Geral da IES</li> </ul> <p><b>EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de divulgação para toda a IES</li> </ul> <p><b>EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise das Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão</li> <li>• Análise da Política de Comunicação com a Sociedade</li> <li>• Análise da Política de Atendimento aos Discentes</li> </ul> <p><b>EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Pessoal</li> <li>• Política de Organização e Gestão da Instituição</li> <li>• Sustentabilidade Financeira</li> </ul>
2019	<p><b>EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação de professores 1º e 2º Semestre</li> <li>• Avaliação das áreas de suporte de TI e Administrativo</li> <li>• Avaliação da infraestrutura Geral da IES</li> </ul> <p><b>EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Já coberto no anterior</li> </ul> <p><b>EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Já coberto no anterior</li> </ul> <p><b>EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Já coberto no anterior</li> </ul> <p><b>EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestrutura Para Docentes</li> <li>• Atendimento Aos Alunos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salas de Aula</li> <li>• Laboratório De Informática</li> <li>• Laboratório Específico</li> <li>• Biblioteca</li> </ul> <p><b>ANÁLISE DAS RECOMENDAÇÕES NO RELATÓRIO ANTERIOR</b></p>
<b>2020</b>	<b>RELATÓRIO COMPLETO</b> – cobre todos os eixos e áreas de cada eixo

#### **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**

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

#### **4.4. PLANO DE TABULAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS:**

- Os dados são tabulados diretamente no Sistema;
- Os resultados são apresentados na forma gráfica ou tabular.

#### **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 2018 a 2020, 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.

#### **Instrumentos de Planejamento da Instituição:**

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

#### **Instrumentos de avaliação institucional**

<b>ÁREA DE ANÁLISE</b>	<b>METODOLOGIA DE PESQUISA A SER UTILIZADA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Avaliações CPA</li> </ul>	Resultado final do relatório anual com as recomendações da CPA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Avaliação de professores</li> <li>➤ Avaliação das áreas de suporte</li> <li>➤ Avaliação da infraestrutura</li> </ul>	Pesquisa semestral com todos os alunos da ESAMC São Paulo
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados ENADE</li> </ul>	Análise da nota no Exame ENADE e dos resultados parciais por área

Os membros que constituem a atual CPA foram revisados no período de 2018 a 2020, com alterações na coordenação e demais membros. No segundo semestre de 2018 o professor Fábio Marques de Araújo assumiu a coordenação da CPA no lugar do professor Marcelo de Paula Pereira Perillo. No primeiro semestre de 2019 a professora Laura Donadelli assumiu a coordenação. Tivemos novas mudanças no primeiro semestre de 2020, com a alteração na coordenação para o professor Davi Giordano, mudança do representante docente para Deyse Carvalho e substituição do representante técnico administrativo para Ana Delfino, como também do representante da sociedade civil para Hélio Antônio Gelinski. Apesar de todas as alterações a CPA permaneceu ciente de suas responsabilidades mantendo os processos atualizados e em consonância com os objetivos de nossa comissão de acompanhamento.

Nesse período de 2018 até 2020 a ESAMC São Paulo passou por diversas melhorias, principalmente nos processos internos, devido aos resultados nas avaliações dos últimos três 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 para o triênio de 2018 a 2020, voltadas para a consolidação da avaliação institucional, a CPA realizou a seguinte agenda de trabalho:

Preparação da instituição para realização das avaliações institucionais (Semestralmente)

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

Divulgação da auto avaliação institucional no site

Realização da auto avaliação institucional

Elaboração dos relatórios parciais (Semestralmente)

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

Análise das necessidades apontadas e sugestões de melhoria (Semestralmente)

Envio de sugestões de melhoria para gestão da instituição

Planejamento e execução dos planos de melhorias pelos responsáveis da instituição

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 2021 à 2023, 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 nossos 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 no final de 2017, percebemos que nesse período de 2018 a 2020 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 2020, 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 todos 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 IES estará preparada para o retorno das aulas presenciais, seguindo todas as medidas necessárias para a segurança de toda a comunidade acadêmica.

Ainda em 2020, a instituição produziu um relatório completo e detalhado considerando as avaliações externas pelo período de 2018 até 2020, propiciando a instituição uma análise ampla de quais foram os avanços realizados pela ESAMC São Paulo 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 São Paulo.

**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
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visão</li> <li>➤ Missão</li> <li>➤ Objetivos e Metas</li> </ul>	Análise da visão, missão e objetivos e metas da ESAMC São Paulo e sua aderência à instituição.
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formas de divulgação para toda a IES</li> </ul>	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 a instituição 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 notamos 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 instituição, 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 2018 a 2020 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 São Paulo 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.

Os resultados das auto avaliações de 2018 e 2019 foram compilados e anexados aos processos de 2020, para a análise integral do ciclo avaliativo de 2018 a 2020, o relatório completo considerando as ações de melhorias já realizadas na instituição será divulgado a toda comunidade, como também no site da ESAMC.

### **Responsabilidade Social**

A CPA acredita que faculdade ESMAC São Paulo conseguiu 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. Nossas atividades proporcionam aos alunos a prática de desenvolver atividades relacionadas à preservação do meio ambiente, preocupação com a comunidade através de atividades como Palestras, 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.

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.

Seque descrito abaixo todos os eventos que foram realizados pelo período de 2018 a 2020:

**PALESTRA-COCA-COLA-BEATRIZ BOTTESI 2018** - No intuito de trazer profissionais do mercado e ao mesmo tempo egressos da faculdade ESAMC para terem contato com os alunos e professores vigentes, trouxemos Beatriz Bottesi, diretora da Coca-Cola na área de Marketing do Brasil, ex-aluna da ESAMC. Ela contou sobre a experiência de mercado adquirida ao longo dos anos e da sua vivência mercadológica e acadêmica, especialmente ao longo da sua graduação na ESAMC.

**PALESTRA-SEBRAE|EMPREENDEDORISMO 2018** - Esta palestra tem o intuito de fomentar o empreendedorismo nos alunos da faculdade ESAMC e também tem o intuito de formá-los nos âmbitos técnicos, gerenciais e comportamentais. A palestra é destinada a mostrar aos alunos e fazê-los entender o que representa o empreendedorismo no Brasil, ministrada por palestrantes do SEBRAE que fomentam o empreendedorismo na unidade do SEBRAE em Santo Amaro.

**INNOVATION CHALLENGE 2018 e 2019** - Os alunos criam grupos que são desafiados com uma proposta de inovação. Esta proposta tem um prazo de 12h para ser resolvida e os alunos têm apenas este período para solucionar o problema de inovação proposto por uma banca de professores. Ganha o grupo que apresentar a melhor inovação.

**MARATONA ESAMC 2018 e 2019** - Os alunos criam grupos que são introduzidos a um problema (case) para que os mesmos possam dar sugestões e opiniões sobre a melhor forma de resolução do problema proposto. O mesmo é apresentado 12h após o início da competição a empresa que se dispôs a participar da competição apresentando um case real ou fictício aos grupos. O vencedor é definido pela melhor proposta apresentada, votada pela empresa que apresentou o case em questão.

**PALESTRA TNT - TNT ENERGY DRINK - NOS BASTIDORES DO PRODUTO 2019** – Trouxemos Diretor de marketing Marcelo Shimbara para falar sobre a marca e seu desafio competitivos para inovar seus produtos.

**FESTA EM COMEMORAÇÃO AO DIA INTERNACIONAL CONTRA A HOMOFOBIA 2019** – A atlética da unidade preparou uma festa para os alunos com a temática para divertir os discentes e aproveitar para conscientizar as pessoas contra os crimes de homofobia.

**SEMANA DE PALESTRAS ESAMC 2018 e 2019** – Foi realizada durante uma semana várias palestras com assuntos diversos do mundo dos negócios para os eixos de comunicação, negócios e engenharia com profissionais do mercado no intuito de apresentar e orientar os alunos sobre a vida profissional e as técnicas de aperfeiçoamento e as tendências inovadoras que o mundo está proporcionando.

**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;
- promover mais ações criativas de engajamento Social.

### 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 2018 e 2020, 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 em 2020 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 de 2018 a 2020 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, agiliza os processos internos, tornando a resolução dos problemas efetiva e rápida.

**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. Nossa percepção, de acordo com experiências nas outras Faculdades ESAMC é de que grande parte dos alunos possui dificuldade na resolução de Português. Outras disciplinas importantes poderão ser incorporadas ao Programa, como português básico, após levantamento real das necessidades de nossos alunos.

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;

Parcerias Internacionais, para poder possibilitar aos nossos alunos uma vivência e atualização do conhecimento adquirido em sala de aula, a ESAMC firmou acordos Internacionais de Cooperação Acadêmica, temos a NAU, *National American University* é considerada uma das principais escolas de negócios dos Estados Unidos e possui parcerias com instituições de vários países como Japão, Grécia, Malásia, Índia, Emirados Árabes, República Tcheca, Chile e Bolívia, a Universidade de Barcelona é uma das mais tradicionais e respeitadas instituições de ensino superior em todo o mundo. Possui 555 anos de vida e sua trajetória está intimamente ligada à história de Barcelona e da Catalunha, a Braca Karic University, na Serbia e Montenegro e a Escuela Universitária de Turismo EUT CETA, Barcelona, Espanha. Nosso apoio ao discente atende nos âmbitos administrativo, psicológico, pedagógico, social e de acessibilidade.

#### 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 São Paulo e sua sustentabilidade

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

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



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

Em relação a nossa Sustentabilidade Financeira no plano acadêmico de 2018 a 2020 foram mantidos os investimentos necessários para garantir a qualidade acadêmica e a inovação nos modelos de ensino da ESAMC São Paulo. Além disso, já estão previstos no orçamento o investimento em infraestrutura para os próximos anos de 2021 a 2023. 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 São Paulo 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.

Pelo período de 2018 até 2020, 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 Equipamentos na parte Audiovisual e laboratórios de Foto, vídeo e Som;

## **7. CONTINGÊNCIA 2020.01 E 2020.02 – PANDEMIA COVID-19**

O ano de 2020 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 todas 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. DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL**

Nos últimos três anos, considerando os projetos e a gestão da Faculdade ESAMC São Paulo 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, conseqüentes de indicadores da avaliação institucional e de vertentes da conjuntura da educação superior.

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 2020.

## **9. ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS PELO PERÍODO DE 2018 A 2020**

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

Em 2018 foram realizadas 14 comissões na ESAMC São Paulo, conforme tabela descrita abaixo:

<b>PROCESSOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>PERÍODO</b>
<b>201711500</b>	Tecnólogo em Gestão Financeira	12/08/2018 a 15/08/2018
<b>201711499</b>	Gestão Comercial	12/08/2018 a 15/08/2018
<b>201711502</b>	Logística	15/08/2018 a 18/08/2018
<b>201711501</b>	Tecnólogo em Recursos Humanos	29/08/2018 a 01/09/2018
<b>201711503</b>	Marketing	02/09/2018 a 05/09/2018
<b>201711508</b>	Produção Fonográfica	09/09/2018 a 12/09/2018
<b>201711506</b>	Tecnólogo Fotografia	09/09/2018 a 12/09/2018
<b>201711509</b>	Tecnólogo em Produção Publicitária	12/09/2018 a 15/09/2018
<b>201711504</b>	Tecnólogo em Comunicação Institucional	30/09/2018 a 03/10/2018
<b>201711513</b>	Gestão da Qualidade	30/09/2018 a 03/10/2018
<b>201722862</b>	Administração	24/10/2018 a 27/10/2018
<b>201711507</b>	Tecnólogo Audiovisual	07/11/2018 a 10/11/2018
<b>201711505</b>	Tecnólogo em Eventos	21/11/2018 a 24/11/2018
<b>201602803</b>	Design	16/12/2018 a 19/12/2018

Já em 2019 não foram realizadas visitas externas pelas Comissões Avaliadoras do MEC/Inep para avaliação de cursos da ESAMC São Paulo.

Infelizmente em março de 2020 a instituição realizou o isolamento preventivo devido a pandemia do Coronavírus – COVID-19, que obrigou a todos seguirem em isolamento por um longo período, não sendo possível a realização de comissões in loco. E mesmo as comissões que foram agendadas em 2020 tiveram que ser canceladas devido a cidade de São Paulo ter se mantido na faixa amarela e vermelha do contágio e permanecer evoluindo dia – a- dia. Diante disso, como medida preventiva de segurança, a instituição decidiu realizar o cancelamento das comissões para proteger os envolvidos no processo.

A CPA analisou os resultados das comissões realizadas em 2018 em reuniões ordinárias, tendo como objetivo identificar quais foram as carências apontadas pelos avaliadores, com o objetivo de providenciar melhorias, visando sempre sanar toda e qualquer fragilidade que a IES venha apresentar. 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 elaborou 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.

## 10. RESULTADO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – (2020 /01 e 2020/02)

### 10.1. ANÁLISE PROFESSORES

2020

PROFESSORES – SÃO PAULO		2020/01	2020/02
QUESTÃO		RESULTADO	RESULTADO
<b>RELACIONAMENTO</b>			
1	O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial	5,1	5,6
2	O professor é acessível e disponível	5,0	5,5
3	O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa	5,1	5,6
<b>Média</b>		5,0	5,6
<b>RIGOR ACADÊMICO</b>			
4	O professor é exigente comigo e com a classe, tornando o meu aprendizado desafiador	5,1	5,6
5	O professor demonstra liderança, exercendo sua autoridade de maneira organizada e respeitosa	5,2	5,7
<b>Média</b>		5,1	5,6
<b>MOTIVAÇÃO</b>			
6	O professor propõe atividades que facilitam o meu aprendizado, através de exercícios, casos reais, atuais e desafiadores	5,1	5,6
7	O professor consegue despertar em mim a curiosidade sobre o assunto e me estimulou a estudar esta disciplina	4,8	5,6
8	O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala	5,0	5,6
9	O professor demonstra segurança na transmissão dos seus conhecimentos teóricos e práticos, aproximando a disciplina da realidade do mercado	5,1	5,6
10	O professor abre espaço para discussão e permite a exposição de diferentes pontos de vista, passando segurança e incentivando tirar dúvidas	5,3	5,7
<b>Média</b>		5,1	5,6
<b>COMPROMETIMENTO COM O SUCESSO DOS ALUNOS</b>			
11	O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional	5,1	5,7
<b>Média</b>		5,1	5,7
<b>REFORÇO DA ESCOLHA</b>			

12	O professor me faz sentir seguro pois me mostra que a ESAMC é a melhor faculdade de minha cidade	4,8	5,5
<b>Média</b>		4,8	5,5
<b>MÉDIA FINAL</b>			
Média Final		<b>5,0</b>	<b>5,6</b>

## 10.2. ANÁLISE INFRAESTRUTURA

BACHARELADO – SÃO PAULO		2020/01	2020/02
QUESTÕES		RESULTADO	RESULTADO
<b>ATENDIMENTO TELEFONICO</b>			
1	Quando você liga na ESAMC, demora em ser atendido?	4,3	5,4
2	Você recebe a informação com precisão?	4,6	5,6
3	O atendimento foi feito com cordialidade?	5,0	5,6
4	Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva?	5,0	5,6
5	Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	4,6	5,5
6	Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	5,1	5,6
<b>Média</b>		<b>4,8</b>	<b>5,5</b>
<b>ATENDIMENTO WHATSAPP</b>			
7	Você recebe a informação com precisão?	4,5	5,5
8	O atendimento foi feito com cordialidade?	5,0	5,6
9	Você entendeu tudo o que foi feito para ajuda-lo de maneira clara e objetiva?	4,5	5,5
10	Você sentiu que o seu caso foi realmente resolvido?	4,3	5,5
11	Quando você teve um problema relacionado com boletos, o seu problema foi resolvido?	4,6	5,6
<b>Média</b>		4,6	5,6
<b>LABORÁTORIOS DE INFORMÁTICA</b>			
13	Quando necessário você encontrou o monitor de TI facilmente?	5,0	4,3
14	O monitor de TI conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	5,2	4,4
15	O monitor de TI resolveu o seu problema satisfatoriamente?	5,2	4,4
<b>Média</b>		5,1	4,4
<b>LABORATÓRIO DE ENGENHARIA/ FOTO, VIDEO E SOM</b>			
16	Quando necessário você encontrou o monitor do laboratório facilmente?	4,6	4,3
17	O monitor do laboratório conduziu o atendimento com educação e cordialidade?	4,7	4,4
18	O monitor do laboratório resolveu o seu problema satisfatoriamente?	4,7	4,4
<b>Média</b>		4,7	4,4
<b>BIBLIOTECA</b>			
19	Como você avalia o atendimento na biblioteca?	5,4	5,6

20	Como você avalia o horário de atendimento da biblioteca?	5,1	5,6
<b>Média</b>		5,2	5,6
<b>EQUIPAMENTOS</b>			
21	O equipamento de projetor está sempre que necessário funcionando?	4,9	5,5
22	O sistema de som e microfone está sempre que necessário funcionando?	4,7	5,5
<b>Média</b>		4,8	5,5
<b>MANUTENÇÃO</b>			
23	A carteira em que você se senta está em ordem e funcionamento?	4,9	5,6
24	A iluminação da sua sala é suficiente e está funcionando?	4,9	5,6
25	Em âmbito gerais, a sua sala de aula é bem mantida?	4,9	5,6
26	No banheiro que você utiliza tudo funciona?	4,5	5,5
27	Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente bem mantido?	5,1	5,6
<b>Média</b>		4,9	5,6
<b>LIMPEZA</b>			
28	Em âmbitos gerais, a sua sala de aula é limpa e organizada?	5,4	5,6
29	O banheiro que você utiliza é limpo e organizado.	4,7	5,6
30	Quando você está no hall de entrada e outras áreas comuns, se sente em um ambiente limpo e organizado?	5,3	5,6
<b>Média</b>		5,1	5,6
<b>MÉDIA FINAL</b>			
<b>Média Final</b>		4,9	5,4

### 10.3. RESULTADO CONSOLIDADO - AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (PERÍODO DE 2018 A 2020)

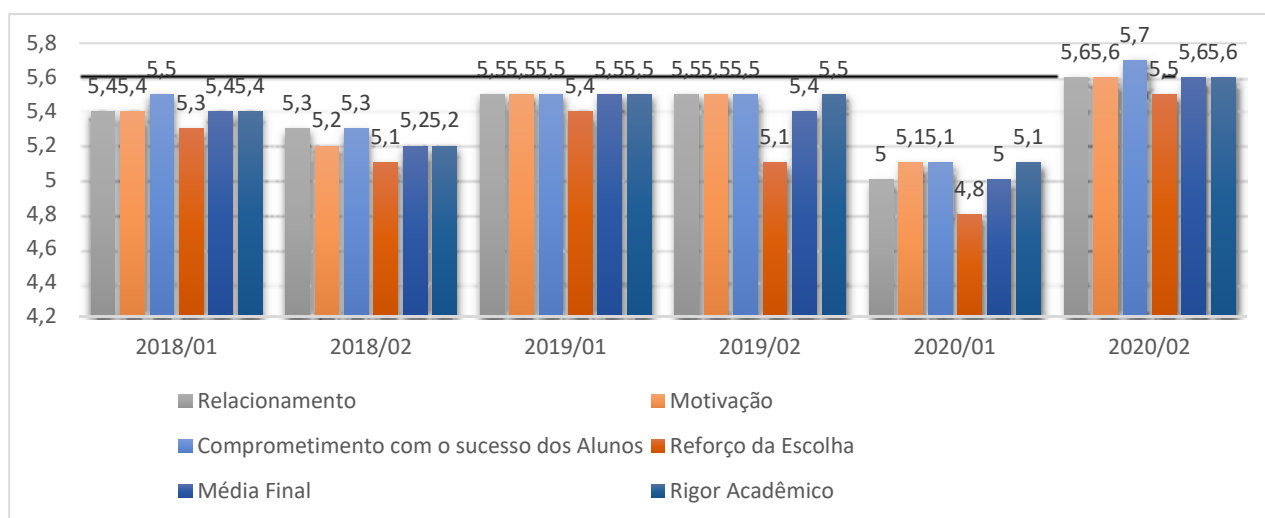
O produto da análise e da interpretação crítica dos dados permiti conhecer o desempenho institucional, sob a ótica de cada um dos segmentos e seguindo as 10 dimensões previstas no Art. 3º. Da Lei 10.861/2004. A partir daí, elaboramos os relatórios contemplando não apenas a exposição dos dados como também sugestões de melhoria para a gestão da Instituição para os próximos anos. O relatório com resultados da Auto avaliação Institucional é impresso e entregue à Gestão da faculdade, para ser publicado no site da ESAMC São Paulo, bem como divulgado através de cartazes dentro da instituição.

#### 10.3.1. TABELA 01 – CONSOLIDADO ANÁLISE DOCENTES



Questões Avaliadas	Análise Docentes por Semestre (2018 a 2020)					
	2018/01	2018/02	2019/01	2019/02	2020/01	2020/02
Relacionamento	5,4	5,3	5,5	5,5	5	5,6
Rigor Acadêmico	5,4	5,2	5,5	5,5	5,1	5,6
Motivação	5,4	5,2	5,5	5,5	5,1	5,6
Comprometimento com o sucesso dos Alunos	5,5	5,3	5,5	5,5	5,1	5,7
Reforço da Escolha	5,3	5,1	5,4	5,1	4,8	5,5
Média Final	5,4	5,2	5,5	5,4	5	5,6

Docentes (Média Geral)	2018	2019	2020
Média (ano)	5,3	5,5	5,3



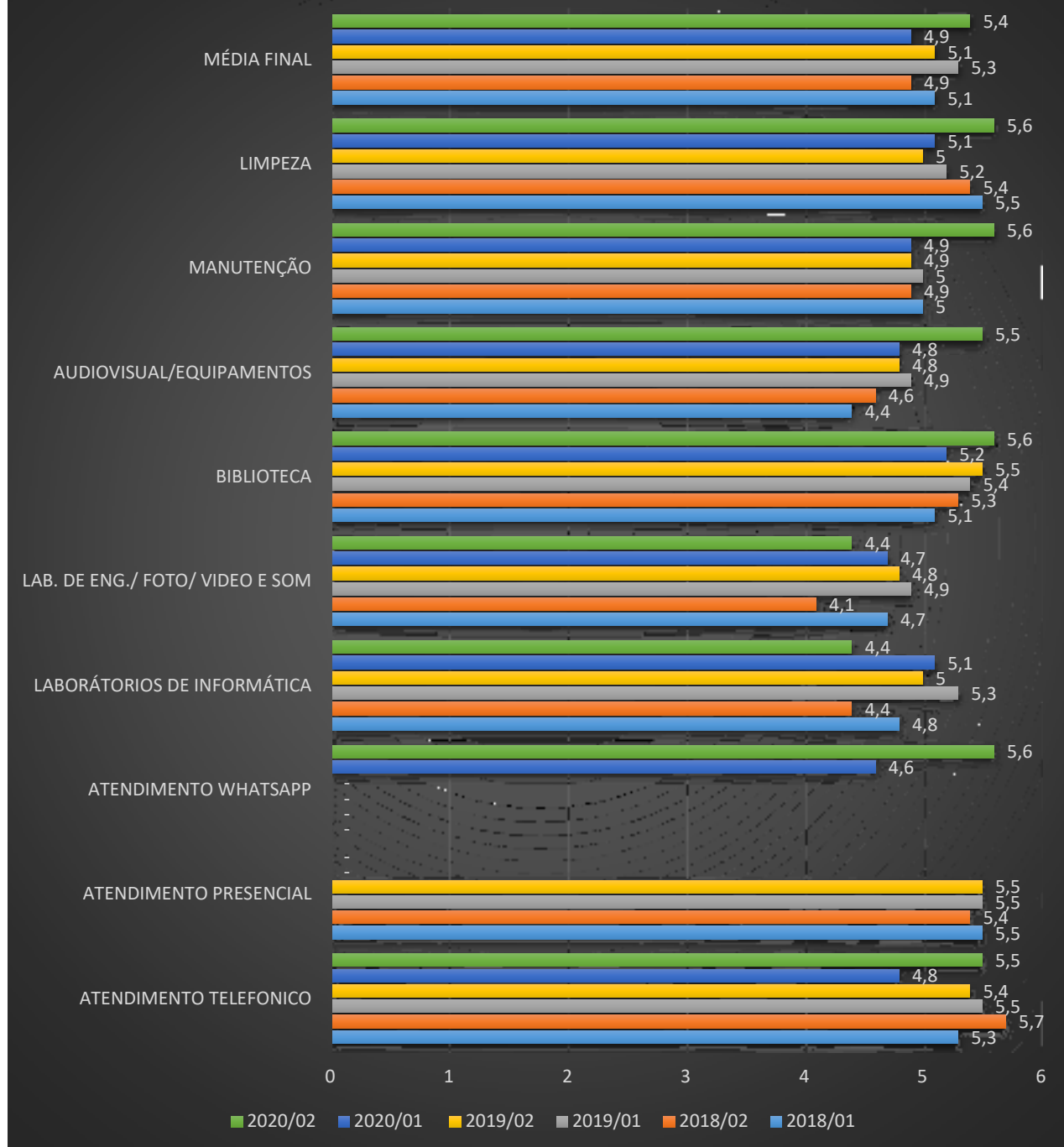
### 10.3.2. TABELA 02 – CONSOLIDADO INFRAESTRUTURA

ESAMC São Paulo - Resultado: Médias (1º e 2º) Semestres			
GRADUAÇÃO			
	2018	2019	2020
<b>ATENDIMENTO TELEFONICO</b>			
	5,5	5,4	5,1
<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>			
	5,4	5,5	0
<b>ATENDIMENTO WHATSAPP</b>			
	0	0	5,1
<b>LABORÁTORIOS DE INFORMÁTICA</b>			
	4,6	5,2	4,8
<b>LABORATÓRIO DE ENGENHARIA/ FOTO, VIDEO E SOM</b>			

4,4	4,9	4,5
<b>BIBLIOTECA</b>		
5,2	5,5	5,4
<b>AUDIOVISUAL</b>		
4,5	4,85	5,1
<b>MANUTENÇÃO</b>		
4,9	5	5,3
<b>LIMPEZA</b>		
5,4	5,1	5,4
<b>MÉDIA FINAL</b>		
5	5,2	5,2

<b>BACHARELADO – SÃO PAULO</b>	<b>2018/01</b>	<b>2018/02</b>	<b>2019/01</b>	<b>2019/02</b>	<b>2020/01</b>	<b>2020/02</b>
ATENDIMENTO TELEFONICO	5,3	5,7	5,5	5,4	<b>4,8</b>	<b>5,5</b>
ATENDIMENTO PRESENCIAL	5,5	5,4	5,5	5,5	0	0
ATENDIMENTO WHATSAPP					4,6	5,6
LABORÁTORIOS DE INFORMÁTICA	4,8	4,4	5,3	5	5,1	4,4
LAB. DE ENG./ FOTO/ VIDEO E SOM	4,7	4,1	4,9	4,8	4,7	4,4
BIBLIOTECA	5,1	5,3	5,4	5,5	5,2	5,6
AUDIOVISUAL/EQUIPAMENTOS	4,4	4,6	4,9	4,8	4,8	5,5
MANUTENÇÃO	5	4,9	5	4,9	4,9	5,6
LIMPEZA	5,5	5,4	5,2	5	5,1	5,6
<b>MÉDIA FINAL</b>	<b>5,1</b>	<b>4,9</b>	<b>5,3</b>	<b>5,1</b>	<b>4,9</b>	<b>5,4</b>

## Consolidado Infraestrutura 2018 a 2020



### 11. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS DE 2018 A 2020

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.

#### **11.1. PLANOS DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS**

Relacionado aos resultados obtidos nas avaliações realizadas pelos discentes pelo período de 2018 a 2020, tivemos muitas informações que nos auxiliaram na atualização de alguns processos para manter a qualidade no ensino:

##### **Avaliação de professores**

Na compilação das avaliações dos professores, percebemos que as notas foram positivas e satisfatórias nesse triênio. Verificando a Tabela 01 – Análise Docentes, anexa ao documento, podemos identificar a evolução dos processos em nossa auto avaliação institucional, observando que em 2018 a média geral foi de 5,3 já em 2019 tivemos um aumento de 2% indo para 5,5. Apesar de em 2020/01 as notas estarem um pouco abaixo dos demais semestres, notamos que após a adaptação dos docentes e discentes ao processo das aulas on –line, tivemos um crescimento significativo em 2020/02, com todas as notas acima de 5. Essa análise é muito importante para a elaboração de um plano de ação adequado, propiciando a qualidade no ensino e um quadro de docentes capacitado, que conseqüentemente será muito bem avaliado pelos

discentes. 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 gestão acadêmica junto aos colegiados 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 2018 a 2019:**

- Em 2018 e 2019 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 Telefônico:** Nas avaliações no período de 2018 a 2020 o atendimento telefônico foi bem avaliado, sua média geral está acima de 5.
- ✓ **Atendimento Presencial:** Em 2018 e 2019 nosso atendimento presencial permanecem com a média geral acima de 5, percebemos que durante esse período o atendimento se tornou eficiente e mais ágil. Infelizmente em 2020 não foi possível realizar o atendimento presencial devido ao isolamento social causado pela pandemia, de qualquer forma, não deixamos de atender nossos alunos e professores com eficiência pelo demais atendimentos.
- ✓ **Atendimento WhatsApp:** No atendimento via WhatsApp, percebemos que não havia sido avaliado de forma satisfatória em sua implantação, como no atendimento presencial e telefônico. Diante disso, após análise dos relatórios e indicadores de desempenho nossa equipe de marketing elaborou um manual descritivo considerando as informações mais específicas e detalhadas para

esse atendimento, auxiliando assim, os colaboradores. No documento continham as dúvidas comuns que surgiam no dia – a dia com mais frequência e quais eram os processos que tanto os discentes, quanto os colaboradores deveriam utilizar para resolução do problema. Em 2020 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** – Apesar de nos anos de 2018 e 2019 nossa Biblioteca ter recebido notas satisfatórias na avaliação, a instituição continuamente manteve as melhorias nos processos internos. Após implementação da Biblioteca Virtual no início de 2019, podemos notar que no primeiro e segundo Semestre de 2020 os alunos permaneceram satisfeitos com a empresa que fora contratada e com o apoio de todos os nossos colaboradores para acesso ao sistema on-line da Biblioteca. Nossa estrutura também foi analisada e avaliada pela comunidade acadêmica e todos estão satisfeitos com o espaço disponibilizado e com o material fornecido, como também com o atendimento no local.

✓ **Laboratórios de informática, Engenharia e Foto/Vídeo e Som** – Os laboratórios tiveram uma ótima avaliação no período de 2018 a 2019. 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/Equipamentos**– Analisando os resultados das nossas avaliações, notamos que as notas apesar de estarem razoáveis de 2018 a 2020, não estão satisfatórias para a instituição ainda e que precisam de novas ações de melhorias para sanar suas carências. Apesar de 2020, a instituição não aplicar as aulas de forma presencial, vamos elaborar para 2021 um novo projeto de correção.

***Ações Realizadas no período de 2018 a 2020:***

- No decorrer de 2018 a 2019 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 os alunos 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 perfeito para atender suas necessidades.

- Os treinamentos realizados em 2018 a 2020 para todos os nossos profissionais técnicos os ajudaram a melhorar em muitos pontos, mantendo assim uma ótima avaliação. Em 2020 não foi possível realizar os atendimentos de forma presencial apenas on-line, mas todo o pessoal técnico-administrativo teve apoio de seus gestores e da Direção acadêmica em caso de dificuldades. Todos os colaboradores (docentes e técnico administrativo) participaram de treinamentos on line para auxiliar no atendimento devido as mudanças repentinas causadas pela pandemia. 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.

- Em 2019 tivemos a implementação de nossa Biblioteca Virtual, trazendo satisfação de toda a comunidade acadêmica com nosso acervo. Ainda em 2019 nossa equipe de Marketing elaborou o manual para atendimento via WhatsApp, auxiliando nossa equipe no atendimento on-line e em seus processos internos.