

FACULDADE ESAMC SOROCABA

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

PRELATÓRIO PARCIAL

2017-2018-2019

MARÇO 2020

RESUMO	4
APOIO IES	6
PROCESSO DAS PESQUISAS	7
MÉDIA DAS NOTAS DA IES	8
PROCESSO COMPARATIVO	10
AVALIAÇÕES SUMARIZADAS –DISCENTES/DOCENTES/TECNICOS ADM.	12
ANÁLISE EVOLUTIVA – DISCENTES PÓS GRADUAÇÃO	16
MELHORIA INOVADORA NA IES	18
OUTRAS MELHORIAS	19
OPORTUNIDADES DE MELHORIA DA PESQUISA ANTERIOR	21
AÇÕES RECOMENDADAS À IES – ACOMPANHAMENTO	22
AMBIÊNCIA 1 - AUTOAVALIAÇÃO INTERNA	23
AMBIÊNCIA 2 - AUTOAVALIAÇÃO INTERNA DOCENTES	24
AMBIÊNCIA 3 - AUTOAVALIAÇÃO INTERNA INFRAESTRUTURA	25
AMBIÊNCIA 4 - AUTOAVALIAÇÃO EM DEMANDAS DE OUVIDORIA	26
EVOLUÇÃO DO CONJUNTO DAS AVALIAÇÕES – TEMAS SINAES	30
INTRODUÇÃO AUTOAVALIAÇÃO INTERNA	31
MÉTODO DAS PESQUISAS	32
CRITÉRIOS DE ANÁLISE – AVALIAÇÃO DOS DOCENTES	33

CRITÉRIOS DE ANÁLISE – AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA	37
CRITÉRIOS DE ANÁLISE – AVALIAÇÃO TEMAS DA OUVIDORIA	42
AMBIÊNCIA 1 – AVALIAÇÃO TEMAS SINAES – OPORTUNIDADES	45
AMBIENCIA 2 – AUTOAVALIAÇÃO INTERNA – OPORTUNIDADES	47
AMBIENCIA 3 – AUTOAVALIAÇÃO TEMAS DE OUVIDORIA – OPORTUNIDADES	49

RESUMO

A Faculdade ESAMC Sorocaba, desde sua fundação, preza as avaliações da comunidade acadêmica, aí incluída as da sociedade civil, como suporte para o processo de aperfeiçoamento contínuo dos serviços educacionais que oferece, de forma a evidenciar, por meio de análises e recomendações, a implementação de ações efetivas, inovadoras, exitosas e integralmente divulgadas e apropriadas pela comunidade acadêmica.

Antes mesmo do advento do SINAES e os atos regulatórios que se seguiram, a IES já buscava, em seu meio acadêmico, capturar as impressões dos discentes, inicialmente, quanto ao desenrolar dos cursos, infraestrutura, biblioteca, serviços de suporte ao aluno, igualmente interessada na percepção dos discentes em estarem seguros de estudar em uma instituição de ensino bem avaliada, na localidade, em que se situa.

Quando da chegada do SINAES e os critérios de avaliação instituídos, já com a CPA em andamento, foram criados os questionários avaliatórios, abrangendo as dez dimensões e os cinco eixos de análise em que foram estruturadas as avaliações.

Capturando oportunidades de melhoria nas ambiências acima, após a criação da Ouvidoria, somaram-se, por meio das demandas recebidas, adicionais oportunidades de aprimoramento dos serviços prestados.

É o que está apresentado, a seguir, para este triênio 2017-2018-2019, enquanto avaliações, trazendo à leitura os quatro principais ambientes onde foram coletadas informações a respeito dos serviços acadêmicos prestados, traduzidas em análises e posterior recomendações à IES, destacando as variadas conquistas da CPA, fruto de sugestões diretas à IES e também resultado dos relatórios e recomendações apresentadas, incluindo as demais melhorias implementadas pela IES, participadas à CPA.

Este relatório parcial contém a quarta avaliação, tão desejada pela CPA, face aos questionários introduzidos em 2017, quantitativo, inicialmente e qualitativo posteriormente, seguindo-se em 2018, 2019-1 e este de 2019-2, constituindo quatro pontos de análise, o que em estatística, após o terceiro ponto, já habilita a percepção de tendência, essencial para conhecer os caminhos que a IES vem trilhando e as significativas oportunidades que surgem nos Projetos de Autoavaliação.

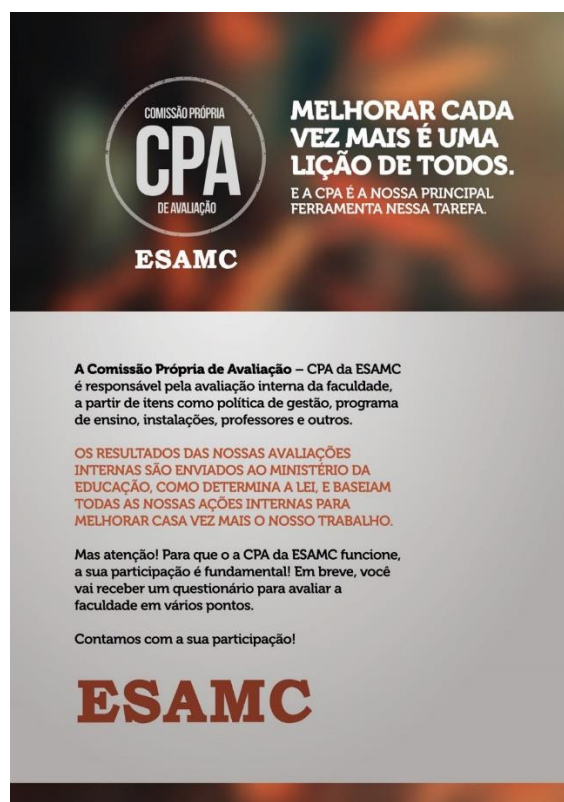
A CPA, em seu caráter sugestivo, recomenda a apropriação e disponibiliza este relatório, à toda a comunidade acadêmica, por meio do sítio www.esamcsorocaba.com.br/CPA, na expectativa de que seus leitores tenham uma boa leitura.

Desta forma, toda a comunidade acadêmica convidada a participar nos Projetos de Autoavaliação, tenham ou não participado da pesquisa, receberão os resultados sumarizados.

Objetiva-se, com esta iniciativa, reforçar a divulgação dos resultados desta magnífica empreitada.

APOIO IES

A IES apoiou a CPA, com ampla divulgação de material impresso, nas salas de aula, dividindo com os professores, alunos e técnico administrativos a importância de suas participações no processo avaliador, exemplificado no cartaz a seguir:



**COMISSÃO PRÓPRIA
CPA
DE AVALIAÇÃO**

MELHORAR CADA VEZ MAIS É UMA LIÇÃO DE TODOS.
E A CPA É A NOSSA PRINCIPAL FERRAMENTA NESTA TAREFA.

ESAMC

A Comissão Própria de Avaliação – CPA da ESAMC é responsável pela avaliação interna da faculdade, a partir de itens como política de gestão, programa de ensino, instalações, professores e outros.

OS RESULTADOS DAS NOSSAS AVALIAÇÕES INTERNAS SÃO ENVIADOS AO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, COMO DETERMINA A LEI, E BASEIAM TODAS AS NOSSAS AÇÕES INTERNAS PARA MELHORAR CASA VEZ MAIS O NOSSO TRABALHO.

Mas atenção! Para que o a CPA da ESAMC funcione, a sua participação é fundamental! Em breve, você vai receber um questionário para avaliar a faculdade em vários pontos.

Contamos com a sua participação!

ESAMC

Além deste cartaz, o Presidente da CPA visitou as salas de aula para ressaltar a importância da participação de todos nos processos avaliatórios, em curso.

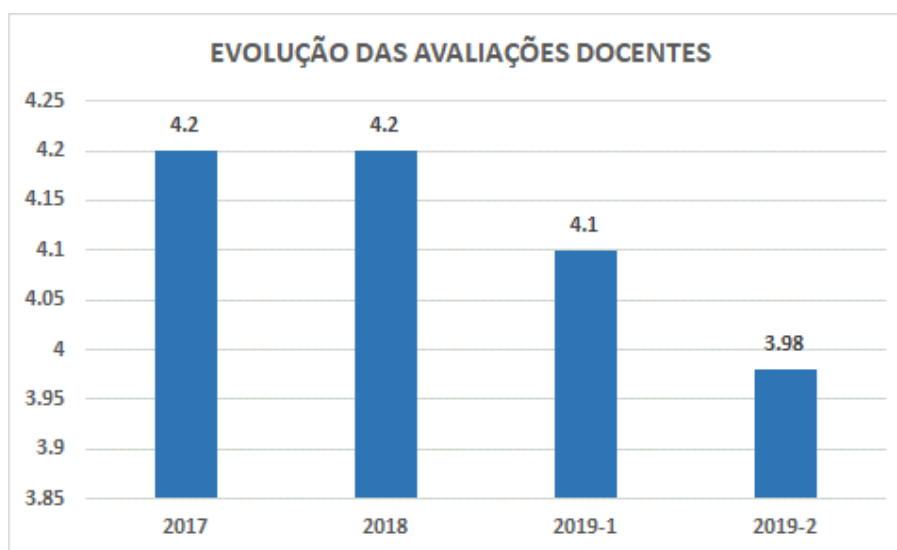
PROCESSO DAS PESQUISAS

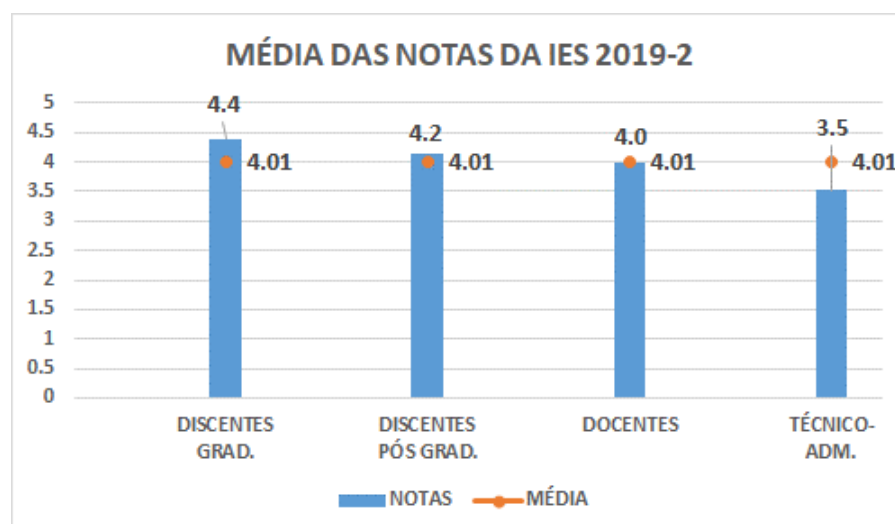
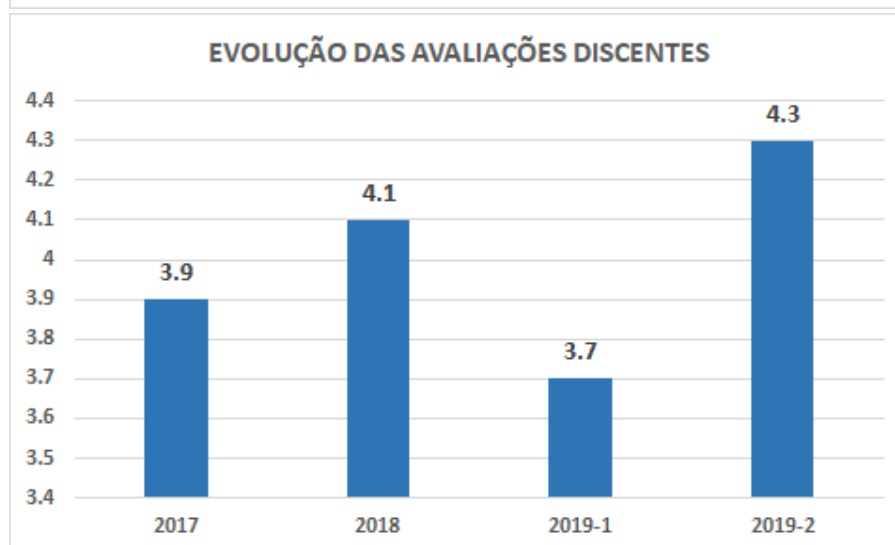
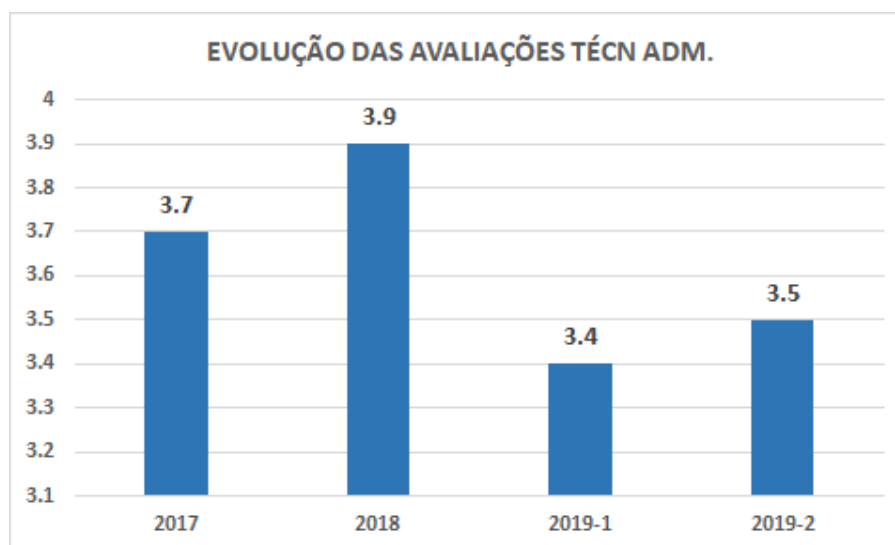
Feita a classificação das perguntas por eixo, dimensão e respondentes, estas foram digitadas em formulário específico, criado na ambiência “Google Forms” e, na sequência, foram enviadas as perguntas aos endereçados, por meio de seus endereços de e-mail.

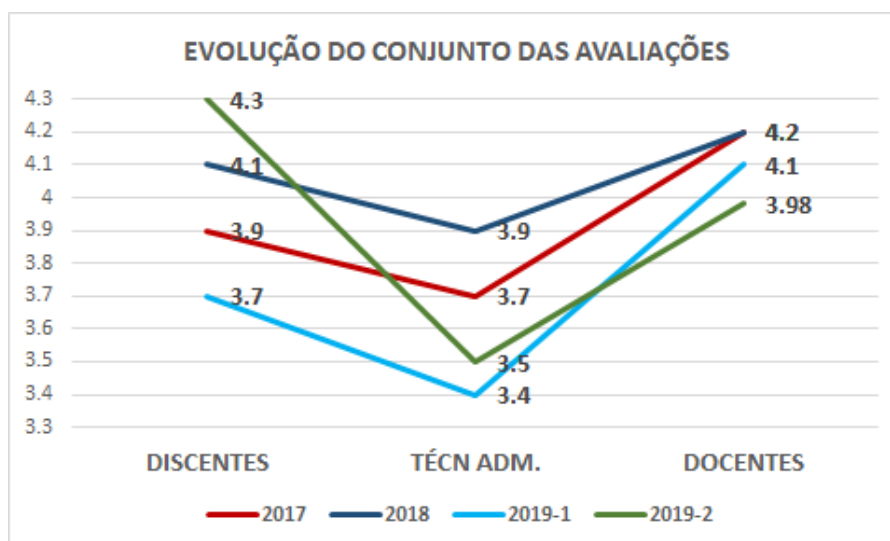
MÉDIA DAS NOTAS DA IES

Os Projetos de Autoavaliação, conduzidos estatisticamente à luz da Escala Likert, variando de 1 a 5, possibilitou à CPA, partindo das respostas às consultas, converter o percentual obtido em cada nota para o número absoluto, traduzindo-o em Nota da IES.

Segue-se uma ilustração evolutiva das avaliações por grupamentos de respondentes, nestes quatro últimos Projetos de Autoavaliação Qualitativos, com os resultados a seguir.







A evolução das notas da IES, nestes quatro Projetos de Autoavaliação, oscilaram entre 2017 a 2019-2 de 3.9 para 4.3 pelos discentes, de 3,7 para 3.5 com técnicos administrativos e de 4.2 para 3.98 com os docentes.

Previamente à análise dos dados, é de importância destacar que nestes períodos auto avaliativos ocorre alternância de respondentes discentes, dada a natureza semestral dos cursos oferecidos pela IES.

Daí o significativo valor dos Projetos de Autoavaliação conduzidos pela CPA, para capturar, situações do momento em que os projetos são executados, com diferentes participantes.

PROCESSO COMPARATIVO

Neste capítulo, avalia-se a variação verificada entre quatro pesquisas qualitativas, conduzidas em 2017, 2018, 2019-1 e 2019-2.

Objetiva-se identificar onde houve melhoria e onde se registraram eventuais novas oportunidades para melhoria, também.

Isto se deve ao fato das pesquisas conterem as mesmas perguntas, terem sido identicamente estruturadas no âmbito das direções do SINAES.

Foram capturados os resultados estatisticamente tratados, das pesquisas qualitativas de 2017, a primeira executada, 2018 a segunda executada, 2019-1 a terceira executada e 2019-2 a quarta executada.

O quadro a seguir indica as variações verificadas na quantidade de respondentes que cresceu em participação, na avaliação de 2019-2 com significativo número de respondentes, comparado com o número de respondentes da pesquisa de 2019-1.

ANO	2017	2018	2019-1	2019-2
DISCENTES	471	673	223	614
DOCENTES	68	87	29	100
TEC.ADM	25	28	22	15
SOMA	564	788	274	729
VARIAÇÃO		40%	-65%	166%

O destaque estatístico fica para um expressivo aumento de 166% na população de participantes considerado o número verificado em 2019-1.

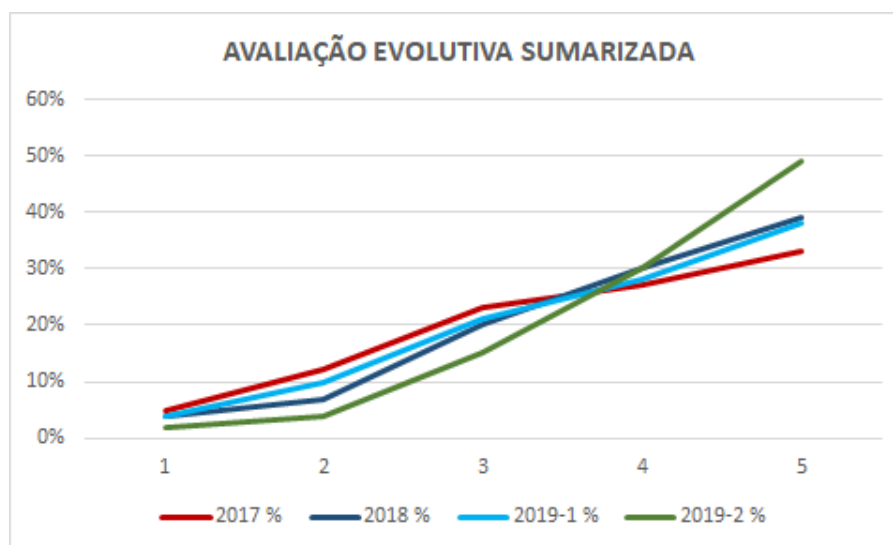
O número de técnico-administrativos é menor em relação a 2019-1 por força da segregação dos colaboradores com vínculo à IES, excluídos os demais pertencentes a outras atividades corporativas que prestam serviços à IES.

As questões propostas pelo SINAES, já classificadas em suas respectivas dimensões e eixos foram analisadas e tratadas por grupamento de respondentes de forma a obter-

se, de cada um dos grupamentos as respostas pertinentes às suas interfaces de relacionamento com a Instituição de Ensino Superior, face à especificidade das perguntas e os temas abrangidos por elas em suas respectivas dimensões.

AVALIAÇÕES SUMARIZADAS

Em sequência ao tratamento estatístico das respostas, as médias obtidas nas compilações das duas pesquisas qualitativas revelaram as seguintes informações sumarizadas:



Nesta leitura inicial, nota-se a melhora da frequência de notas entre 4 e 5, avaliações que alcançaram 77% das frequências, contra 58% da avaliação da avaliação anterior, com melhoria, nos quesitos avaliados, experimentada pelos respondentes a ser descrita, na sequência desta análise.

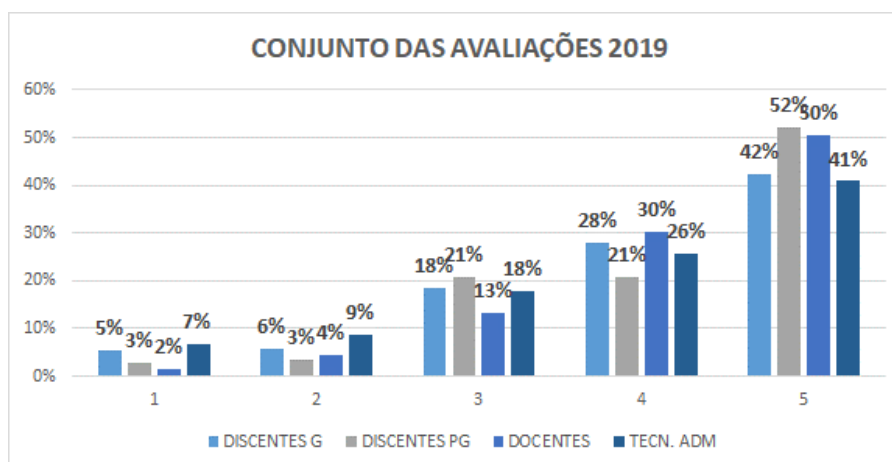
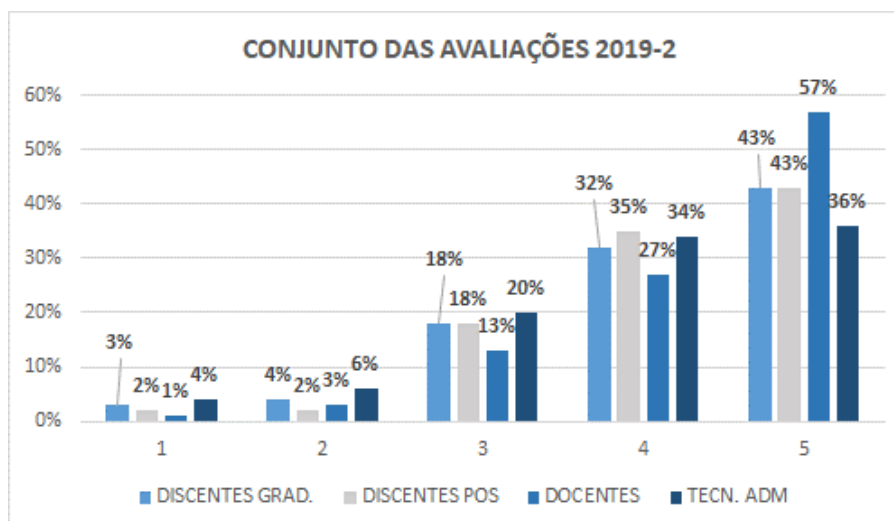
Com a variação crescendo em número de participantes, nota-se o resultado crescente das avaliações, revelando mesmo em amostra menor, uma avaliação superior às anteriores.

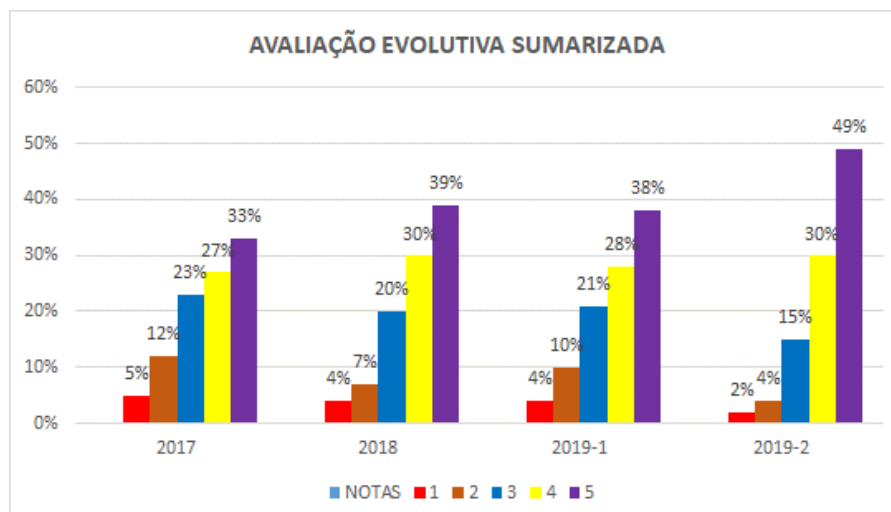
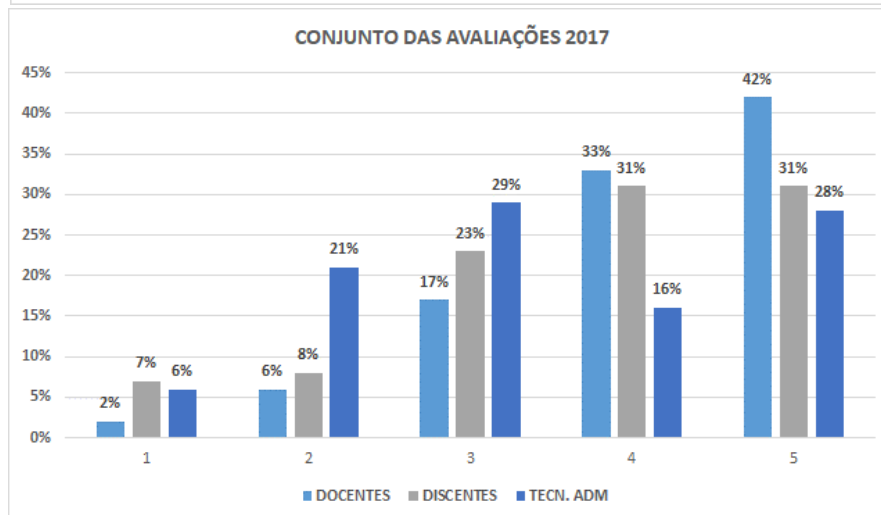
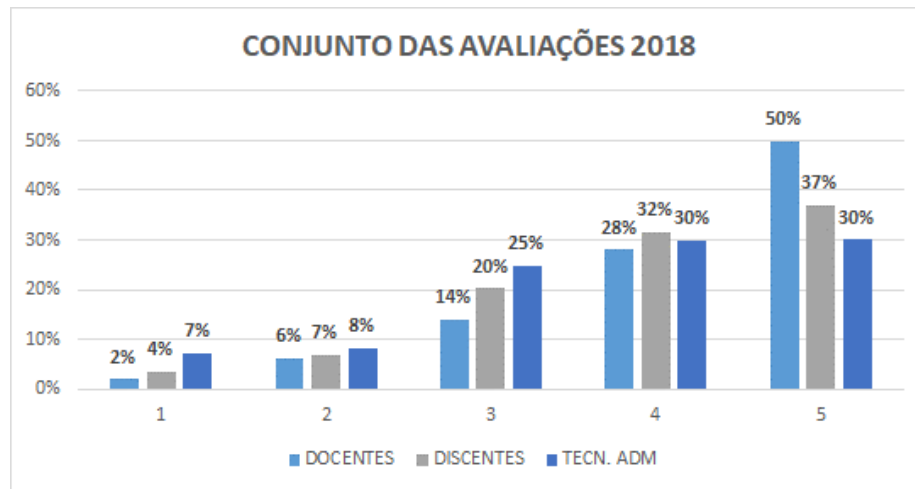
Estes dados resumem o escopo integral do processo avaliatório conduzido, nas quatro pesquisas, com idêntico teor, evidenciando o progresso da IES, melhor avaliada pela comunidade acadêmica, trazendo para a CPA a leitura de que as recomendações oferecidas à IES, tanto quanto as iniciativas da IES, em sua missão de melhorar continuamente os serviços educacionais, vem sendo percebidas pela comunidade

acadêmica, máxime se considerar a significativa participação dos discentes, na construção destes resultados.

Este resultado mantém o estímulo para que a melhoria continuada se mantenha como objetivo da IES, pois sempre há onde e o que melhorar, seja qual for a escala de prioridade, importância relativa, prazos ou processos.

Cabe analisar, por grupamento de respondentes, o comportamento das notas atribuídas aos quesitos avaliados, como exposto a seguir:





Estes gráficos indicam a migração das avaliações positivamente para notas maiores.

No que diz respeito a avaliação um, as avaliações decresceram em 2018, em um ponto percentual, comparadas com 2017, se mantiveram estáveis em 2018 e 2019-1, com percentagem atual em 4%, caindo em 2019-2 para 2%.

As avaliações dois decresceram de 12% para 7% de 2017 para 2018, cresceram para 10% em 2019-1 e decresceram para 4%, em 2019-2.

As avaliações três decresceram de 23% para 20% comparados 2017 e 2018, cresceram para 21% em 2019-1 e decresceram para 15% em 2019 em 2019-2, representando uma queda constante.

As avaliações quatro cresceram de 27% para 30% de 2017 a 2018, decresceram para 28% em 2019-1 e cresceram para 30% em 2019-2.

A avaliação cinco, refletindo os decréscimos das avaliações 1 a 3 apresentaram evolução positiva de 2017 para 2019-2, variando entre 17% em 2017 para 6% em 2019-2.

Quando se avalia as notas 4 e 5, conjuntas, observa-se uma significativa concentração das avaliações nestes números, evidenciando melhoria constante dos serviços educacionais oferecidos pela IES.

Os Projetos de Autoavaliação conduzidos, nestes quatro períodos anos, apresentam para essas notas a significativa evolução de 60% em 2017 para 79% em 2019-2 representando o fôlego existente para a melhoria contínua, na IES.

Consideradas as notas 1,2 e 3, os 17% da Autoavaliação em 2017, decresceram para 6% em 2019-1, consistentemente com o avanço das avaliações 4 e 5.

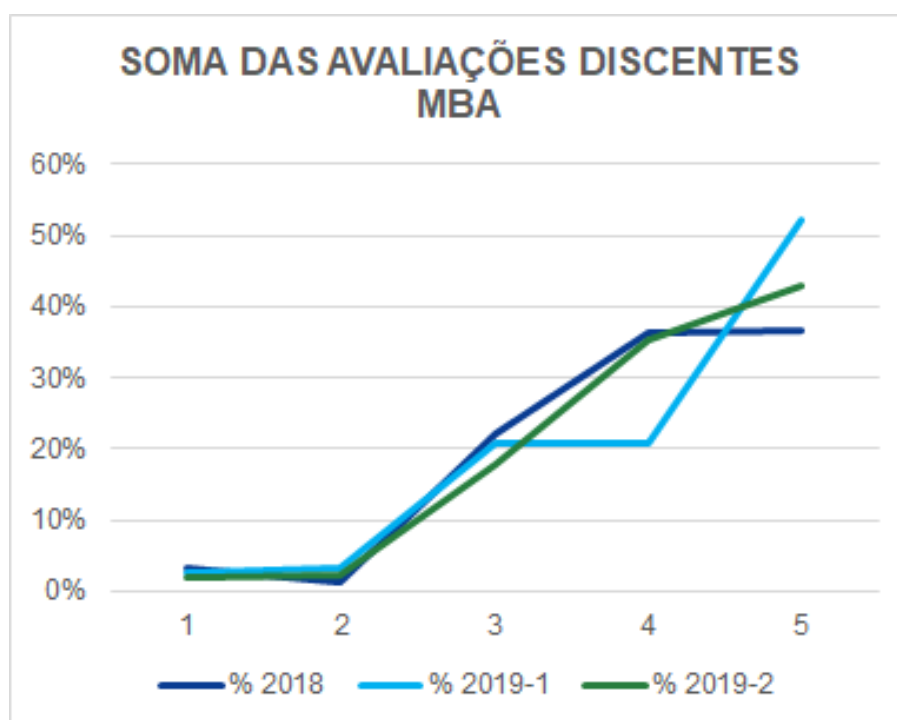
Verificados os progressos, aferidos por estes decréscimos, ainda assim a CPA e a IES continuarão seu trabalho conjunto para a melhoria contínua.

ANÁLISE EVOLUTIVA DISCENTES PÓS GRADUAÇÃO

As avaliações dos núcleos optativos trazem consigo três ilustrações gráficas, uma para cada evento, consideradas a primeira a Autoavaliação qualitativa realizada em 2018, para a Pós-Graduação e a atual em 2019, completando, assim, dois períodos de avaliação.

Objetiva-se, com esta comparação avaliar como a IES está sendo percebida pelos grupamentos de respondentes, na captura de melhorias e oportunidades de melhoria a serem endereçadas, pela IES, focando a comunidade acadêmica, integralmente, embora as análises se deem por grupamentos de respondentes.

Na primeira sequência estão os quesitos avaliados e os gráficos pertinentes a cada um deles consideradas as notas, a frequência de respondentes e as avaliações obtidas:



Em 2018 as notas 4 e 5 somadas alcançaram 73% das frequências de avaliação. No mesmo período, somando-se as notas 3,4 e 5, tem-se 95% das frequências de avaliação.

Em 2019-1 as notas 4 e 5 somadas alcançaram 73% das frequências de avaliação. No mesmo período, somando-se as notas 3,4 e 5, tem-se 94% das frequências de avaliação.

Em 2019-2 as notas 4 e 5 somadas alcançaram 78% das frequências de avaliação. No mesmo período, somando-se as notas 3,4 e 5, tem-se 96% das frequências de avaliação.

Quanto a 2019-2 registra-se o acréscimo em cinco pontos percentuais nas notas 4 e 5 e o acréscimo em dois pontos percentuais na soma das notas 3,4 e 5, em relação à 2019-1.

MELHORIA INOVADORA NA IES

Neste 2019-2 foram criados dois recursos de significativa contribuição para a comunidade acadêmica.

Um recurso importante, criado, visa administrar a condução de eventos, no campus, por meio da criação de um portal, no sítio **www.centroapoio.com.br** -> **Professor -> Solicitação eventos**, onde todas as áreas envolvidas na realização de eventos tem conhecimento das programações desenvolvidas pela comunidade acadêmica, de forma a disponibilizar os recursos necessários, sob quaisquer aspectos, desde os espaços até e inclusive a segurança, com toda a infraestrutura demandada pelo evento a ser realizado.

Afim de manter-se o adequado uso da plataforma, todos os membros da comunidade acadêmica que desejarem conduzir eventos, precisarão ter um professor da IES para inserir a requisição do evento, no citado portal, preenchendo todos os requisitos/informes solicitados para o adequado prosseguimento da solicitação.

Outro recurso de importância para os docentes foi o desenvolvimento de um algoritmo sistêmico viabilizando a baixa de dados do sítio www.esamcsorocaba.com.br, lista de presença, em planilha Excel, o que facilita e muito a atividade do docente para registro e controle das atividades acadêmicas desenvolvidas junto aos discentes, sem ter que digitar nome por nome, quando da construção de seus controles.

OUTRAS MELHORIAS

A CPA reúne-se, mensalmente, com a M.D. Diretoria da IES com a finalidade de sequenciar a agenda das melhorias recomendadas e também capturar eventuais melhorias de iniciativa da IES por força de demandas internas, gestão e posicionamento estratégico.

A M.D. Direção da IES está em processo de avaliação para o controle de frequência de discentes, em substituição à sistemática existente.

Igualmente, devido a vinda de mais discentes, neste ano de 2019, providenciou tanto um bicicletário como um estacionamento especial para motocicletas.

Por fim, informou à CPA a existência de um projeto para construção de um novo auditório.

A IES também disponibilizará aos técnicos administrativos ligados à Mantenedora Ágathos, ao Centro de Serviços Compartilhados e aos seus técnicos administrativos, a participação gratuita, nos cursos de extensão a serem oferecidos pela IES.

Por fim, informou à CPA a existência de um projeto para construção de um novo auditório.

Na página seguinte estão capituladas, por eixo estabelecido pelo SINAES as melhorias realizadas pela IES em atendimento às demandas da CPA.

EIXO	REALIZAÇÕES DA CPA
1	Proposta de 5 novos cursos
	Recondução da CPA
2	Projeto Coleta Seletiva
3	Ampliação do período de atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas
	Adequação das instalações a portadores de necessidades especiais
	Ampliação de acervo da Biblioteca
	Apropriação pela comunidade acadêmica de todos os Atos Formais da CPA- Atas e Projetos
	Avisos por e-mail de Secretaria
	Avisos por e-mail marketing
	Comunicação com discentes por meio do recurso Blackboard
	Comunicação prévia aos discentes, por meio de mensagens eletrônicas evitando perda de prazos de atividades acadêmicas
	Contratação de Biblioteca Digital
	Convenio Núcleo de Práticas Jurídicas com APRH
	Convite egressos para Maratona
	Convite egressos para participação em bancas de TCC.
	Convite egressos para proferir palestras
	Criação da Agencia Experimental
	Criação da Ouvidoria
	Criação do acesso eletrônico via WEB para cadastro de curriculum vitae para finalidades de estágio /recolocação profissional.
	Criação do CAA Centro de Atendimento ao Aluno
	"Download" em excel das listas de alunos, desde o sítio www.esamcsorocaba.com.br
	Eleição dos Representantes Discentes
	Expansão dos acessos WEB para discentes em suas diversas demandas de requerimentos, documentos e atos regulatórios
	Geração de Tickets para comprovação de presença em palestras
	Lançamento da revista Olhar
	Maratona
	Parceria com APEX – PEIEX
	Participação dos alunos de Moda no 12º Colóquio de Moda
	Pesquisa para acompanhamento dos egressos
	Promoção do debate entre os candidatos à PMS
	Recondução da atividade produtiva de artigos científicos
	Reforma da nova sede da Empresa Júnior e Agência de Comunicação
	Reinício das atividades da Agência de Comunicação
	Selo Social
Semanas de Eixo e visitas técnicas	
3	Treinamento em Produto para os Técnico Administrativos
4	Consumo de Energia
	Criação da Plataforma de Eventos
	Criação do Portal de Eventos para uso do campus
	Política de Cargos e Salários disponível aos docentes
	Revisão com Coordenadores para casos de demandas relativas a professores
	Treinamento de Colaboradores Líderes de Influência
5	Adequação das instalações para renovação do AVCB
	Expansão das catracas de entrada para maior conforto dos alunos
	Investimento em novos computadores e outros equipamentos para laboratórios
	Revitalização da cafeteria
	Pintura, manutenção e expansão das instalações
	Reforma do Auditório
	Reforma da Biblioteca
	Reforma dos Gabinetes de Coordenação
	Reforma dos Gabinetes de Direção
	Reforma da Recepção
5	Renovação da entrada da IES segregando alunos dos veículos.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA DA PESQUISA ANTERIOR

Neste capítulo estão destacadas as melhorias capturadas na terceira pesquisa qualitativa contendo as considerações a respeito do atendimento.

TEMA	DOCENTES	AÇÃO
A	Clareza dos critérios do plano de carreira para docentes e técnico-administrativos.	1
B	Programas de qualificação profissional de docentes e técnico-administrativos.	1
TEMA	DISCENTES	AÇÃO
C	Participação de alunos em atividades extraclasse: maratonas, palestras e avaliação na ESAMC.	1
D	Acompanhamento dos alunos quanto a ingressantes, evasão, abandono, formaturas, com vista a melhoria de atividades educativas	2
E	Acompanhamento dos alunos formados, sua situação acadêmica.	2
F	Acompanhamento dos alunos formados, sua situação profissional	2
G	Participação dos formados no dia a dia da ESAMC	2
TEMA	TECNICOS-ADMINISTRATIVOS	AÇÃO
H	Procedimentos de gestão para atender os objetivos da ESAMC	3
I	Funcionamento democrático dos órgãos colegiados internos(secretaria / ouvidoria /CAA /CPA / Marketing /Finanças)	1
J	Procedimentos para orientar os profissionais na tomada de decisões.	3
K	Gestão estratégica da ESAMC visando antecipar-se a problemas com possíveis soluções.	3
L	Participação dos profissionais na gestão da ESAMC.	3
M	Circulação das informações fluidas em todos os níveis.	1
N	Verbas para capacitação de técnico administrativos	2

AÇÕES RECOMENDADAS À IES - ACOMPANHAMENTO

Afim de viabilizar melhor visualização e gerenciamento das recomendações oferecidas pela CPA à M. D. Direção da IES, por força de Projetos de Autoavaliação anteriores, foi oferecida à Direção da IES um resumo consolidado das recomendações em aberto, visto que em grande parte as demais foram endereçadas adequadamente e seus resultados já consolidados, na comunidade acadêmica.

AMBIÊNCIA 1 – AUTOAVALIAÇÃO INTERNA

As ações são:

- 1- Comunicar adequadamente aos docentes, discentes e técnico administrativos a existência de atos regulatórios, programas, normativas e demais informações úteis a fim de que sejam percebidos pelos respondentes a existência e o adequado funcionamento dos temas avaliados.
- 2- Criar, caso inexistam, procedimentos e atos regulatórios que suportem as dúvidas e orientem, os profissionais responsáveis pela atuação técnico-administrativa.

AMBIÊNCIA 2 – AUTOAVALIAÇÃO INTERNA DOCENTES

Consideradas as informações resultantes do tratamento estatístico e analítico das respostas aos questionários avaliatórios, internos, respondidos pelos docentes, encontra-se, como média da avaliação de professores um leve decréscimo em todos os quesitos analisados, considerados os períodos 2017-2 e 2018-1.

Oportuno mencionar que este tratamento estatístico é a média de todas as avaliações de todos os docentes e que, em análise individual, o mesmo fenômeno não se verifica, em todos eles.

As ações são:

- 1- Recomenda-se à IES especial atenção quando das próximas avaliações a fim de detectar os resultados para percepção de tendência, ou fato isolado, visto que está disponível a estatística para apenas dois períodos, o que impossibilita a percepção de tendência.
- 2- Igualmente é recomendado um acompanhamento, junto à coordenação de forma a perceber as oportunidades de melhoria, no desempenho dos docentes, junto aos docentes, de forma a traduzir resultados melhores em prazo curto.

AMBIÊNCIA 3 - AUTOAVALIAÇÃO INTERNA INFRAESTRUTURA

- 3- Recomenda-se à IES, embora as médias gerais registrem indicativos de tendência ascendente, das avaliações, que seja oferecido prontamente um olhar para dois recursos de infraestrutura: Cópias e Bem-estar.

- 4- Na categoria cópias todos os quesitos necessitam endereçamento pronto, desde a cordialidade no atendimento, passando pelo horário de funcionamento, culminando com os prazos e qualidade dos serviços prestados.

- 5- Na categoria Bem-estar estão todos os quesitos avaliados, demandando cuidado, essencialmente com os banheiros, quanto à limpeza e fornecimento de sabonetes e papéis.

AMBIÊNCIA 4 - AUTOAVALIAÇÃO EM DEMANDAS DE OUVIDORIA

Consideradas as informações resultantes do tratamento estatístico e analítico das demandas recebidas pela Ouvidoria, analisados os temas e o decréscimo significativo destas, ao longo do tempo, fruto das melhorias implementadas pela IES, recomenda a IES a manutenção da Ouvidoria, afim de que possa continuar capturando oportunidades de melhoria adicionais às já capturadas em outros ambientes de avaliação.

1- Manutenção da Ouvidoria.

Em boa parcela os temas demandados na Ouvidoria correspondem essencialmente a discordância e ou esquecimento dos atos regulatórios, ou mesmo a busca de uma última alternativa para endereçar uma restrição experimentada no andamento do curso, em desalinho com o manual acadêmico.

As ações são:

3- Comunicar adequadamente aos docentes, discentes e técnico administrativos a existência de atos regulatórios, programas, normativas e demais informações úteis a fim de que sejam percebidos pelos respondentes a existência e o adequado funcionamento dos temas avaliados.

4- Criar, caso inexistam, procedimentos e atos regulatórios que suportem as dúvidas e orientem, os profissionais responsáveis pela atuação técnico-administrativa.

Transcreve-se a ata de reunião da CPA, evidenciando os resultados do acompanhamento das recomendações.

Acompanhar a coordenação de cursos será objeto de uma pesquisa interna a ser desenvolvida, atendendo também a uma recente solicitação do MEC. – A direção acadêmica está desenvolvendo o projeto.

Quanto a atualização de documentos, históricos, atos regulatórios, registros de eventos e demais temas relevantes a IES criou a Secretaria Digital, focada nos documentos e históricos, atualmente, em desenvolvimento.

Os colaboradores já foram treinados, os equipamentos estão em aquisição, o contrato com o provedor do sistema já está assinado e os documentos serão disponibilizados no sítio www.esamcsorocaba.com.br.

Quanto aos atos regulatórios, estes também estão disponíveis no mesmo sítio.

Os eventos passam a ser registrados com a Nova Plataforma de Eventos, criada pela IES para viabilizar a adequada realização de eventos, no campus, envolvendo as diversas áreas da educação existentes. Esta plataforma contempla todos os recursos e registros necessários a cada evento que vier ser conduzido, no campus. Está acessível em www.centroapoio.com.br -> Professor -> Solicitação eventos.

Acompanhamento das recomendações novas efetuadas à IES quando oferecido o relatório do Projeto de Autoavaliação em 2019-1, excluídas eventuais repetições constante em recomendações anteriores.

Acompanhar o egresso - Foi objeto de uma pesquisa interna conduzida no início do segundo semestre letivo de 2019, quando do aniversário de 18 anos de atuação, da IES para conhecimento da situação acadêmica e profissional deles. Os registros estão arquivados e disponíveis na Diretoria de Marketing da Faculdade ESAMC Sorocaba. Liquidando o item.

Foi solicitado à CPA que seja conduzida, em uma fase 2, a simplificação dos Projetos de Autoavaliação quanto às perguntas formuladas, traduzindo os temas propostos pelo SINAES em linguagem de pleno domínio dos diversos grupamentos de respondentes.

Quanto aos docentes a IES posicionou a CPA a respeito da política de cargos existente e de conhecimento dos docentes, disponibilizada para acesso a todos, incluindo a funcionalidade de tratativas personalizadas, para eliminação de eventuais dúvidas, por parte dos docentes. Liquidando o item.

Para o desenvolvimento dos docentes a IES disponibiliza, uma vez submetidos os projetos à M.D. Direção Acadêmica, os recursos necessários à presença nos treinamentos. Da mesma forma libera os docentes das aulas para acesso aos treinamentos externos. Significa que a ajuda da IES é efetiva e em curso. A formalização da política de incentivos ao desenvolvimento dos docentes está em construção.

Quanto aos técnicos administrativos, afim de que tenham conhecimento de planos de carreira, programas de qualificação, a diretoria da IES oficiará a Mantenedora Ágathos e ao Centro de Serviços Compartilhados, a necessidade e importância da divulgação interna do que se encontra disponível, em vigência.

A IES também disponibilizará aos técnicos administrativos ligados à Mantenedora Ágathos, ao Centro de Serviços Compartilhados e aos seus técnicos administrativos, a participação gratuita, nos cursos de extensão a serem oferecidos pela IES.

Relativamente à participação dos técnico-administrativos em pesquisas pertinentes aos Projetos de Autoavaliação da IES, ficou alinhado que seria submetido à apreciação da CPA a participação dos técnico-administrativos ligados, exclusivamente à IES, como forma de identificar na IES as oportunidades que existam de melhoria, neste âmbito.

Na ambiência relativa à Autoavaliação Interna, mencionada no Projeto de Autoavaliação 2019-1, a M.D. Diretoria da IES acolheu e está alinhada com as recomendações da IES, da manutenção de todas as ações que levaram à melhoria experimentada em 2018-2, liquidando o tema.

Idêntico posicionamento dos M.D. Diretores se deu quando da análise da Autoavaliação da Infraestrutura, liquidando o tema.

Na ambiência 3 do Projeto de Autoavaliação, que contempla a Autoavaliação em demandas de Ouvidoria a recomendação de mantê-la, foi aceita pela M.D. Diretoria da IES, liquidando o tema.

Sequencialmente foi sugerido verificar a melhor forma de orientar os discentes a respeito do uso do recurso Blackboard, em aplicativo nos aparelhos de telefones celulares. Sr. Wellington que apresentou a oportunidade de melhoria, juntamente, com Prof. Calixto Silva Neto, verificarão a funcionalidade, provendo a sugestão de uso aos discentes, caso viável tecnicamente.

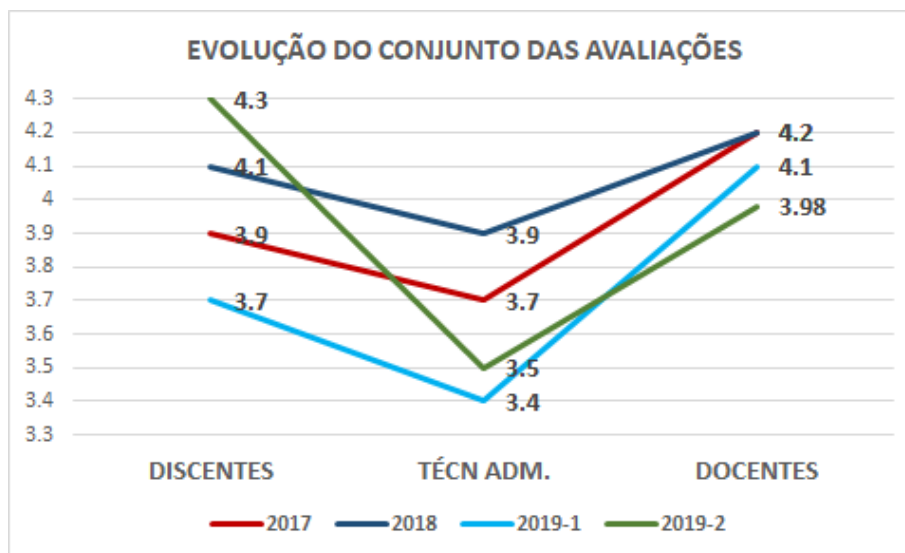
Colocado à apreciação dos presentes, por unanimidade foi aprovada a inserção dos técnicos administrativos, no Projeto de Autoavaliação, envolvendo somente os que tenham vínculo com a IES.

Ouvidos os relatos a respeito do posicionamento da M.D. Diretoria da IES todos os presentes acolheram as informações concordando com o encerramento dos temas endereçados.

Dada as características sugestivas, da CPA da Faculdade ESAMC Sorocaba, a CPA será comunicada, em reuniões mensais, a respeito do andamento das melhorias tanto as recomendadas como as que venham ser incorporadas às operações da IES, de iniciativa da IES, unindo as ações em uma direção focada na melhoria contínua dos serviços educacionais oferecidos.

Na página seguinte, encontra-se o planejamento das atividades da CPA, onde as reuniões com a M.D. Diretoria da IES se verificam mensalmente, com a presença do coordenador da CPA e na sequência, com os comissionados, a fim de atualizá-los com as informações e seguir as tratativas regulares da CPA.

EVOLUÇÃO DO CONJUNTO DAS AVALIAÇÕES COM BASE NOS TEMAS SINAES



INTRODUÇÃO AUTOAVALIAÇÃO INTERNA

A FACULDADE ESAMC SOROCABA, desde sua fundação, avalia o posicionamento dos cursos junto aos discentes, com a finalidade de identificar oportunidades de melhoria que sejam capturadas por meio dos critérios eleitos para avaliação, por parte da IES.

Semestralmente os discentes se dirigiam aos laboratórios de informática da IES com a finalidade de executar o processo avaliatório, atribuindo notas, aos quesitos avaliados, como ilustrado, mais adiante.

A IES de posse dos resultados revisa as atividades acadêmicas na busca das inovações necessárias com o fim de produzir melhoria contínua em seus serviços educacionais proporcionando aos discentes os melhores recursos para os estudos.

Com o advento do SINAES, em seus temas propostos, nos cinco eixos e dez dimensões, enriquecendo o processo de auto avaliação, a IES manteve o conjunto de temas avaliados, pelos discentes, visto também tratar-se de informação detalhada e estratégica para acompanhar o andamento dos serviços educacionais oferecidos, aí incluída a ambiência do estudo, proporcionada também pela infraestrutura disponibilizada aos discentes.

No decorrer desta análise estão descritos os temas avaliados, quanto a professores, curso e infraestrutura, os critérios de atribuição de notas, segundo a escala Likert e os resultados capturados, somadas às análises de suas evoluções durante o período analisado.

MÉTODO DAS PESQUISAS

Em suas edições, os alunos têm sido conduzidos aos laboratórios disponibilizados pela IES, acessando o sítio www.esamcsorocaba.com.br, em tela desenvolvida para tanto, por meio de acesso com o “login” do discente, onde se lhe é apresentado o conjunto de disciplinas e respectivos professores para avaliação, complementado, no mesmo formulário, com a avaliação da infraestrutura disponível.

Estas informações são capturadas por meio de recurso sistêmico criado para este fim, na ambiência sistêmica do ERP utilizado pela IES e são trabalhados internamente, de forma a capturar as oportunidades de melhoria que se verificam, nestas consultas.

A periodicidade é semestral, sempre no terceiro mês, do semestre letivo.

Os professores recebem estas avaliações e as mesmas são tratadas, também, em reunião com todos os docentes, na abertura de cada semestre, de forma a evidenciar os requisitos de avaliação com posicionamento robusto e os requisitos que sugerem melhoria.

As avaliações atendem a escala Likert pontuadas entre 1 a 6.

Isto de forma a não induzir ao raciocínio automático percentual de avaliação qualitativa, objetivando um formato diferenciado de avaliação por parte do discente avaliador.

Desde o início do ano 2018, esta avaliação já tem o acesso disponível no sítio www.esamcsorocaba.com.br, onde os discentes podem, no período compreendido pela pesquisa, acessar o sítio e realizar as avaliações em seus tempos discricionários, não sendo mais necessária a coletividade presencial em laboratórios.

Evidencia-se que em caso de indisponibilidade do discente os laboratórios da IES estão sempre disponíveis para que a avaliação seja conduzida pelo discente, à sua conveniência.

CRITÉRIOS DE ANÁLISE – AVALIAÇÃO DOS DOCENTES

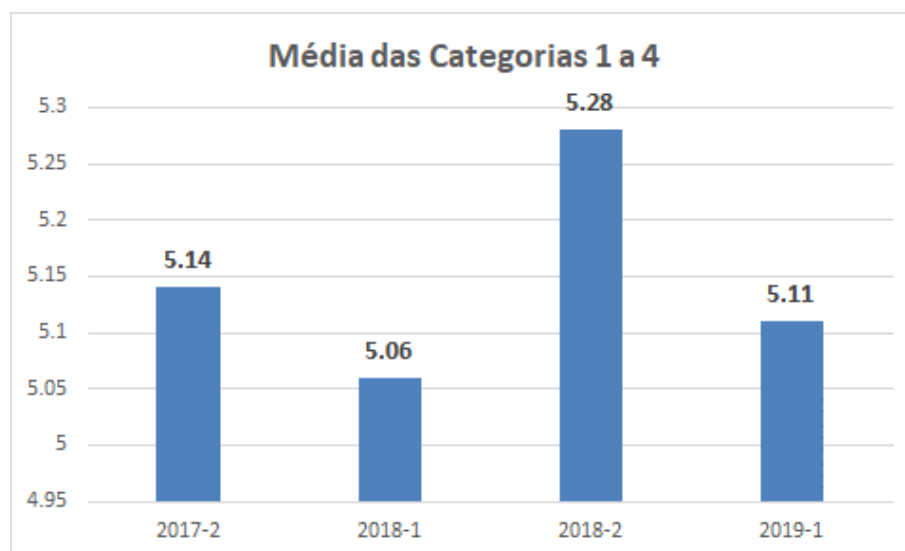
As perguntas são divididas em categorias, que vão de 1 a 5, considerando o relacionamento do professor com a turma, seu rigor acadêmico, a motivação oferecida aos discentes, o comprometimento com o sucesso dos discentes e, em separado, o reforço na escolha da melhor escola, conforme quadro a seguir:

AVALIAÇÃO PROFESSORES	
GERAL DA ESAMC	
CATEGORIA 01 - RELACIONAMENTO	
1	O professor se relaciona com a turma de forma construtiva e imparcial
2	O professor é acessível e disponível
3	O professor esclarece dúvidas com clareza, objetividade e de maneira respeitosa
CATEGORIA 02 - RIGOR ACADÊMICO	
4	O professor é exigente comigo e com a classe, tornando o meu aprendizado desafiador
5	O professor demonstra liderança, exercendo sua autoridade de maneira organizada e respeitosa
CATEGORIA 03 - MOTIVAÇÃO	
6	O professor propõe atividades que facilitam o meu aprendizado, através de exercícios, casos reais, atuais e desafiadores
7	O professor consegue despertar em mim a curiosidade sobre o assunto e me estimulou a estudar esta disciplina
8	O professor sabe traduzir o seu conhecimento de forma didática e clara, adequando a disciplina ao perfil da sala
9	O professor demonstra segurança na transmissão dos seus conhecimentos teóricos e práticos, aproximando a disciplina da realidade do mercado
10	O professor abre espaço para discussão e permite a exposição de diferentes pontos de vista, passando segurança e incentivando tirar dúvidas
CATEGORIA 04 - COMPROMETIMENTO COM O SUCESSO DOS ALUNOS	
11	O professor demonstra interesse/preocupação com o meu sucesso profissional
Média das Categoria de 1 a 4	
CATEGORIA 05 - REFORÇO DA ESCOLHA	
12	O professor me faz sentir seguro, pois me mostra que a ESAMC é a melhor faculdade de minha cidade
MÉDIA GERAL	

As respostas têm as notas atribuídas, classificadas por média de categoria, posteriormente por média das categorias 1 a 4 e, em separado, a média geral que envolve as médias das categorias 1 a 4 combinadas com a nota da categoria 5.

A CPA destaca que a categoria 5 considera todas as ações que o docente tem, as quais culminam com a busca constante do melhor para a comunidade acadêmica, tornando a opção do discente, pela IES como uma escolha favorável ao seu desenvolvimento pessoal, cultural e profissional, reforçando, desta forma sua escolha em estudar na IES.

Está considerada, na metodologia de avaliação e análise dos dados obtidos na pesquisa em apresentação, o manifesto objetivo da IES enquanto avaliar a evolução dos processos e comportamentos submetidos à avaliação, com o objetivo de inovar continuamente, objetivando o êxito em todos os processos de implementação de inovações.



Em percentuais verificou-se no período 2017-2 que a avaliação 5.14 correspondeu a 86%, na escala até seis.

No período seguinte, de 2018-1, a avaliação 5.06 indicou 84,3% na escala, com variação de 0.11 pontos ou 2% para menor.

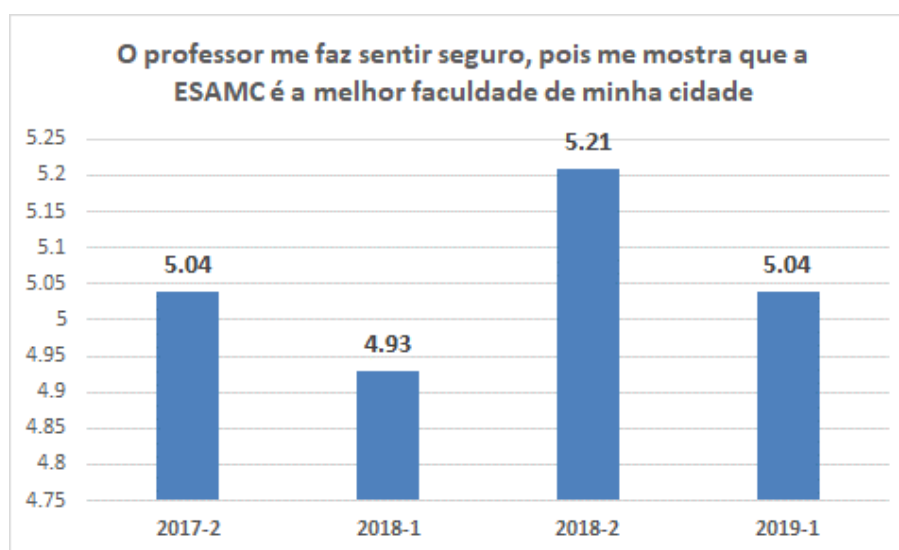
No período seguinte, de 2018-2, a avaliação 5.28 correspondeu a 88%, na escala até seis.

No período seguinte, de 2019-1 a avaliação 5,11 correspondeu a 85% na escala até seis.

Observa-se uma oscilação negativa entre 2018-2 e 2019-1.

A avaliação é sub totalizada consideradas as categorias 1 a 4 por se tratarem de quesitos considerados pela IES como essenciais para o sucesso das atividades educacionais, por parte dos docentes.

CATEGORIA 5 REFORÇO NA ESCOLHA



O reforço na escolha é um comportamento do discente tido como o conjunto de sua obra que após gerar uma expectativa, quando do início das disciplinas, ao seu final tem-se a percepção do que foi a disciplina e com isto se este conjunto suportou a percepção de que a escolha da IES, por parte dos discentes se fez reforçada pelo conjunto avaliado.

Em percentuais verificou-se no período 2017-2 que a avaliação 5.04 correspondeu a 84%, na escala até seis.

No período seguinte, de 2018-1, a avaliação 4.93 indicou 82% na escala, com variação de 0.11 pontos ou 2% para menor.

No período seguinte, de 2018-2, a avaliação 5.21 correspondeu a 87%, na escala até seis.

No período seguinte, de 2019-1 a avaliação 5,04 correspondeu a 84% na escala até seis.

Observa-se uma oscilação negativa entre 2018-2 e 2019-1.

Nestas categorias verificou-se um decréscimo nas avaliações verificadas em 2019-1 quando comparadas com 2018-2, em todos os quesitos, ensejando um olhar da IES para estas oportunidades.

CRITÉRIOS DE ANÁLISE – AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

As perguntas são divididas em categorias, que vão de 1 a 5, considerando o atendimento oferecido ao discente, pelos diversos serviços a eles disponibilizados pela IES.

Estar considerada pelos discentes como a melhor faculdade do curso, na região metropolitana de Sorocaba, onde se situa a IES, é fator essencial para avaliar a percepção dos discentes, após uma seleção efetuada, essencialmente, com base em expectativas geradas pelos comentários dos demais discentes, dos egressos, dos técnicos administrativos, dos docentes e também da sociedade civil que emprega os discentes e egressos, seja em estágios ou vínculo empregatício sem prazo determinado

O conjunto da IES é percebido nesta avaliação de caráter amplo, envolvendo todos os aspectos de análise que se desejam ter como a melhor instituição percebida.

O CAA é Centro de Atendimento ao Aluno, local adequado com instalações confortáveis para um atendimento dedicado e personalizado, contando com profissionais preparadas para endereçar as mais diversas solicitações e consultas dos discentes, em temas que vão desde informações sobre os cursos oferecidos pela IES, passando por informações relativas a vestibulares, inscrições, exames, matrículas, incluindo qualquer tema pertinente a secretaria, finanças, apoio estudantil com recursos oficiais, documentação de qualquer natureza, endereçando todos os temas relacionados com os serviços acadêmicos, em primeiro atendimento.

Destaca-se que em grande parte serviços solicitados pelos alunos como comprovantes de inscrição em eventos, atestados, solicitações à secretaria, provas substitutivas, entre as mais comuns já tem atendimento eletrônico disponibilizado no sítio www.esamcsorocaba.com.br, o que desde a sua criação tem reduzido, significativamente, a demanda por atendimento presencial.

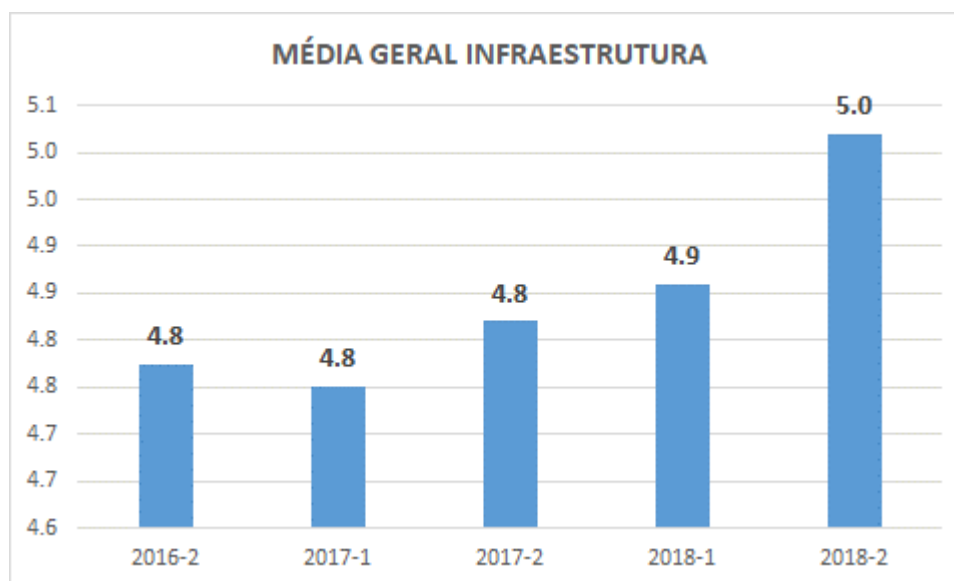
Biblioteca, impressão e cópias, laboratórios de informática e lanchonete, também são avaliados quanto ao atendimento prestado.

Bem-estar é a nomenclatura utilizada pela IES no que diz respeito a ambiência física enquanto organização e limpeza, para que o bem-estar, nos diversos recintos da IES seja percebido pelos usuários.

O suporte às aulas envolve todas e quaisquer necessidades dos discentes quanto a orientações relativas às aulas, com a finalidade de orientar e indicar os procedimentos internos relativos à frequência, contrato pedagógico, horários e demais consultas pertinentes ao bom andamento das aulas.

O quadro a seguir indica os quesitos avaliados:

CATEGORIA 1 ESAMC	
1	Considero a ESAMC a melhor faculdade do meu curso em Sorocaba.
CATEGORIA 02 - CAA - CENTRO DE ATENDIMENTO AO ALUNO	
2	Sou atendido com rapidez ?
3	Sou atendido com cordialidade?
4	A orientação que recebo é precisa ?
5	Sou informado corretamente sobre o andamento das soluções ?
6	Quando sou encaminhado para outro departamento é porque houve real necessidade ?
CATEGORIA 03 - BIBLIOTECA	
7	Sou atendido com rapidez ?
8	Sou atendido com cordialidade ?
9	A biblioteca é organizada ?
10	O horário de atendimento é adequado ?
CATEGORIA 04 - LABORATORIOS DE INFORMATICA	
11	O atendimento é rápido ?
12	Sou atendido com cordialidade ?
13	O monitor consegue esclarecer minhas dúvidas ?
CATEGORIA 05 - IMPRESSÃO E CÓPIAS	
14	A atendimento é rápido ?
15	Sou atendido com cordialidade ?
16	A qualidade da cópia/impressão é boa ?
17	Recebo o material solicitado corretamente ?
18	Recebo o material no prazo estipulado ?
CATEGORIA 06 - LANCHONETE	
19	Os produtos são de boa qualidade ?
20	O atendimento é eficiente ?
21	Sou atendido com cordialidade ?
22	A higiene é boa ?
CATEGORIA 07 - BEM ESTAR	
23	Os banheiros são limpos ?
24	O fornecimento de papéis e sabonetes nos banheiros é bom ?
25	A limpeza geral da faculdade é boa?
CATEGORIA 08 - SUPORTE ÀS AULAS	
26	O atendimento é rápido ?
27	Sou atendido com cordialidade?



Em percentuais, o indicador 4.8 do primeiro período analisado, 2016-2, indica 80%.

O indicador 4.8 do segundo período 2017-1 representa 79%, uma estabilidade em relação ao período anterior.

O indicador 4.8 do terceiro período 2017-2 representa 79%, uma estabilidade em relação ao período anterior.

O indicador 4.9 do quarto período 2018-1 representa 81%, um acréscimo de 0.1 pontos significando 1% de variação positiva.

O indicador 5.0 do quarto período 2018-1 representa 83%, um acréscimo de .1 pontos significando 2% de variação positiva.

A tendência positiva fica observada nesta análise, em todos os critérios avaliados.

INTRODUÇÃO – AUTOAVALIAÇÕES OUVIDORIA

Neste ambiente, estão identificadas as oportunidades de melhoria percebidas por meio dos relatórios periódicos emitidos pela Ouvidoria, disponibilizados para a direção da IES.

Ressalta-se que em seu funcionamento a Ouvidoria ao receber uma demanda, encaminha-a à direção pertinente à área onde o tema se insere, recebe, da direção, o posicionamento e o encaminha aos demandantes.

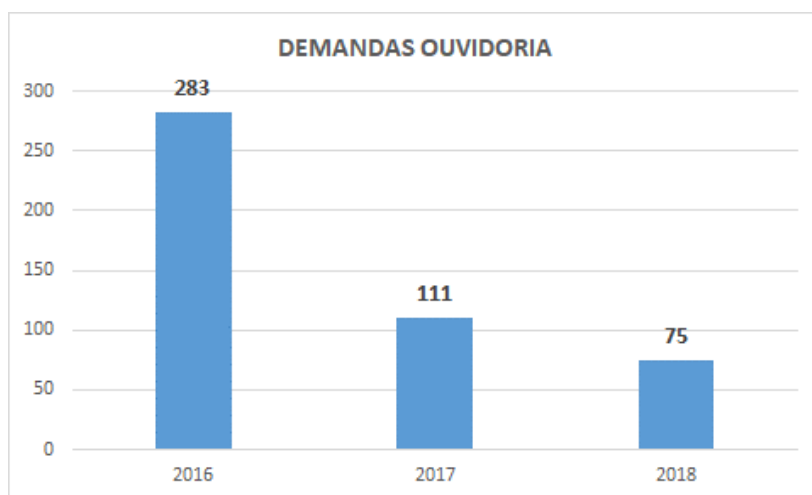
A CPA e a Ouvidoria estão sob a mesma coordenação, de forma a facilitar a captura das oportunidades e o posicionamento à IES, quanto aos temas tratados, periodicamente, os quais, por mecanismos internos de gestão, são endereçados pela IES com a finalidade de melhorar, inovar e implementar alterações no funcionamento da IES, de forma que sejam exitosas ante a comunidade acadêmica.

CRITÉRIO DE ANÁLISE

Neste ambiente a análise se dá por outro formato de avaliação, distinto dos Ambientes 1 e 2, apresentados.

Neles a CPA tratou de analisar cada tema analisando o posicionamento de cada um deles e principalmente o aspecto evolutivo dos temas, sejam os propostos pelo SINAES, sejam os de voluntariedade interna.

Nesta análise o critério estabelecido é outro, visto a consolidação de melhorias notada pela variação significativamente negativa do volume de demandas havidas, desde o início das atividades de Ouvidoria em 2015-2.



Os registros de Ouvidoria, acumulados no ano de 2019, até e inclusive o mês de setembro, comunicados à CPA e à Direção da IES, revelam 39 registros de atendimento, divididos em áreas identificadas na tabela a seguir.

ÁREA	SOMA
ACADEMICO	25
ADM GERAL	4
BIBLIOTECA	1
CAA	4
FINANÇAS	4
SECRETARIA	1
SOMA	39

A Ouvidoria classificou os registros por natureza, classificando como demandas os questionamentos e pedidos de temas a endereçamento pelas áreas responsáveis, da mesma forma identificando os agradecimentos, elogios e sugestões.

NATUREZA / ÁREA	AGRADECIMENTOS	DEMANDAS	ELOGIOS	SUGESTÕES	SOMA
ACADEMICO	1	21	1	2	25
ADM GERAL	1	2	1		4
BIBLIOTECA		1			1
CAA	1	3			4
FINANÇAS		4			4
SECRETARIA			1		1
SOMA	3	31	3	2	39

Os atendimentos seguiram o tratamento disposto no Ato Regulatório Ouvidoria, obtendo dos responsáveis pelas áreas demandadas as devidas tratativas, com o retorno aos demandantes.

Observa-se a plena aderência de todas as áreas às necessidades de pronto endereçamento das demandas reportadas pela Ouvidoria, com posicionamento rápido.

A análise evolutiva das atividades da Ouvidoria, indicam um declínio expressivo nas demandas, gerado essencialmente pelas melhorias implementadas, onde a criação do CAA Centro de Atendimento ao Aluno, somadas às disponibilizações de recursos

administrativos solicitáveis pela internet, liberou os discentes da presença física, gerando tempo discricionário e melhoria nos serviços prestados, razão da queda das demandas recebidas.

A Ouvidoria continuará em sua missão de acolher, ouvir, entender, endereçar, obter as direções e retornar aos demandantes com a isenção que lhe é determinada por seu regulamento e com o profissionalismo que a atividade demanda.

Neste resumo a integração Ouvidoria-CPA é razão de destaque, pela rápida captura de oportunidades e apoio recebido da IES no endereçamento delas.

AMBIÊNCIA 1 – AVALIAÇÃO TEMAS SINAES – OPORTUNIDADES

Consideradas as informações resultantes do tratamento estatístico e analítico das respostas, pelos quatro grupamentos de respondentes, somadas à avaliação do atendimento das recomendações anteriormente oferecidas à IES, a CPA, neste ato oferece à Faculdade ESAMC Sorocaba as recomendações a seguir, classificadas com percentuais de respostas iguais e acima de vinte pontos percentuais, considerada a soma dos percentuais relativos às notas 1, 2 e 3.

Com o propósito de contribuir com a M.D. Direção da IES, a CPA lista, a seguir, por grupamento de respondentes, as oportunidades a serem trabalhadas nos temas em que a soma das notas um e dois ultrapassou 20%.

Caberá à M.D. Direção da IES estabelecer as ações a serem conduzidas, na captura das oportunidades listadas.

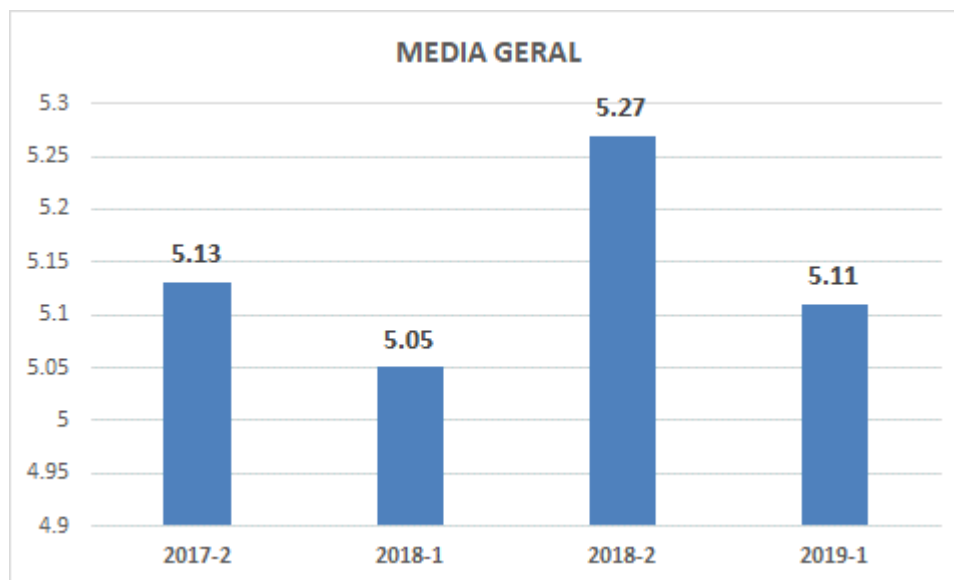
DISCENTES GRADUAÇÃO	ITEM	NOTAS 1 A 3
Avaliar o uso da infraestrutura para desenvolver práticas pedagógicas inovadoras.	5	33%
Avaliar o acompanhamento dos alunos quanto a ingressantes, evasão, abandono, formaturas, com vista a melhoria de atividades educativas	8	43%
Avaliar o acompanhamento dos alunos formados, sua situação acadêmica.	9	38%
Avaliar o acompanhamento dos alunos formados, sua situação profissional	10	39%
Avaliar a participação dos formados no dia a dia da ESAMC	11	44%

DISCENTES PÓS GRADUAÇÃO	ITEM	NOTAS 1 A 3
Avaliar o acompanhamento dos alunos quanto a ingressantes, evasão, abandono, formaturas, com vista a melhoria de atividades educativas	8	25%
Avaliar o acompanhamento dos alunos formados, sua situação acadêmica.	9	36%
Avaliar o acompanhamento dos alunos formados, sua situação profissional	10	40%
Avaliar a participação dos formados no dia a dia da ESAMC	11	33%

DOCENTES	ITEM	NOTAS 1 A 3
PESQUISA		
Avaliar a existência de políticas e práticas institucionais de pesquisa para a formação de pesquisadores, inclusive iniciação científica.	10	31%
Avaliar a articulação das pesquisas com as demais atividades acadêmicas.	11	23%
Avaliar a política de auxílio aos membros da ESAMC para apresentação de trabalhos científicos em eventos nacionais e internacionais.	12	33%
Avaliar os critérios para o desenvolvimento da pesquisa, da participação de pesquisadores em eventos acadêmicos e a divulgação dos trabalhos.	13	24%
EXTENSÃO		
Avaliar a articulação das atividades de extensão com o ensino e a pesquisa, juntamente com as necessidades e demandas do entorno social.	14	19%
Avaliar as políticas para o desenvolvimento de atividades de extensão.	15	20%
PÓS-GRADUAÇÃO		
Avaliar a existência de política de auxílio na formação de novos pesquisadores.	19	40%
Avaliar a existência de contribuição da ESAMC para gerar conhecimentos focando o desenvolvimento científico, técnico e cultural da nação.	20	22%

TECNICOS-ADMINISTRATIVOS	ITEM	NOTAS 1 A 3
Avaliar a ajuda da ESAMC para gerar conhecimentos focando o desenvolvimento científico, técnico e cultural da nação.	1	27%
Avaliar como a ESAMC se relaciona com a sociedade, incluindo setores público, privado e instituições diversas.	2	33%
Avaliar se a ESAMC inclui estudantes portadores de necessidades especiais.	3	40%
Avaliar se os critérios do plano de carreira para técnico-administrativos, são regulamentados.	4	40%
Avaliar se a ESAMC tem programas de qualificação profissional de docentes e técnico-administrativos.	5	33%
Avaliar o funcionamento integrado dos órgãos colegiados internos(Secretaria / Ovidoria /CAA /CPA / Marketing /Finanças).	8	26%
Avaliar os procedimentos para orientar os profissionais na tomada de decisões.	9	33%
Avaliar a gestão estratégica da ESAMC visando antecipar-se a problemas com possíveis soluções.	10	27%
Avaliar a participação dos profissionais na gestão da ESAMC.	11	27%
Avaliar a circulação das informações fluidas em todos os níveis.	12	53%
Avaliar a solidez financeira da Instituição	13	26%
Avaliar a existência de verbas para capacitação de técnico administrativos	14	33%

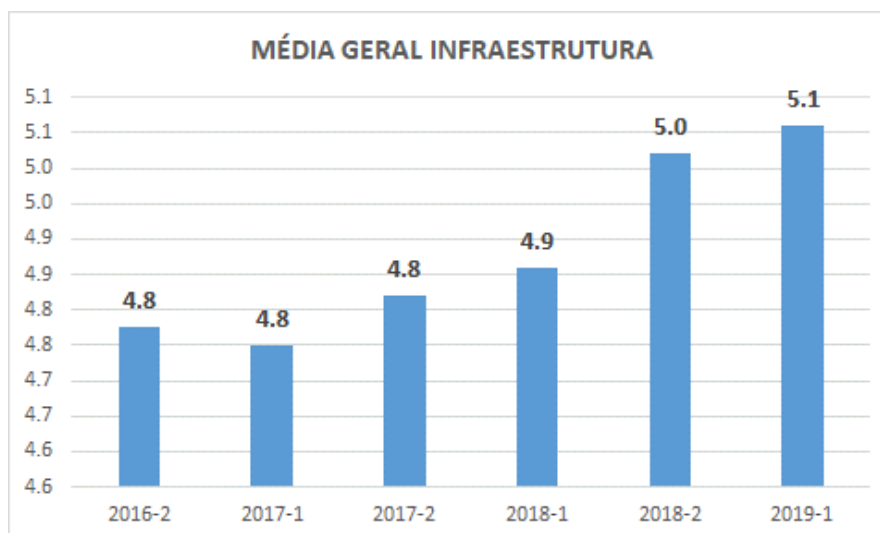
AMBIENCIA 2 – AUTOAVALIAÇÃO INTERNA – OPORTUNIDADES AVALIAÇÃO DE DOCENTES



A avaliação oscilou, nos períodos analisados, decrescendo de 2017-1 para 2018-1, evoluindo de 2018-1 para 2018-2 e decrescendo de 2018-2 para 2019-1.

É recomendado à IES conduzir as ações necessárias ao endereçamento da oportunidade de melhoria apresentada, sendo de sua alçada a identificação dos processos a serem conduzidos para que se obtenha resultados melhores.

AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA



A avaliação de infraestrutura indica um movimento estatístico uniformemente ascendente, revelando que o posicionamento da IES traduz em percepção positiva pelos discentes, evidenciando o caminhar nas direções corretas, alinhadas com o plano estratégico da IES.

AMBIENCIA 3 – AUTOAVALIAÇÃO EM DEMANDAS DE OUVIDORIA – OPORTUNIDADES

Consideradas as informações resultantes do tratamento estatístico e analítico das demandas recebidas pela Ouvidoria, analisados os temas e o decréscimo significativo destas, ao longo do tempo, fruto das melhorias implementadas pela IES, recomenda a IES a manutenção da Ouvidoria, afim de que possa continuar capturando oportunidades de melhoria adicionais às já capturadas em outros ambientes de avaliação.

2- Manutenção da Ouvidoria.

Em boa parcela os temas demandados na Ouvidoria corresponderam, em anos anteriores, essencialmente a discordância e ou esquecimento dos atos regulatórios, ou mesmo a busca de uma última alternativa para endereçar uma restrição experimentada no andamento do curso, em desalinho com o manual acadêmico.

Recentemente a Ouvidoria tem recebido agradecimentos e sugestões, envolvendo as áreas acadêmica, essencialmente, conforme a ilustração a seguir.

NATUREZA / ÁREA	AGRADECIMENTOS	DEMANDAS	ELOGIOS	SUGESTÕES	SOMA
ACADEMICO	1	21	1	2	25
ADM GERAL	1	2	1		4
BIBLIOTECA		1			1
CAA	1	3			4
FINANÇAS		4			4
SECRETARIA			1		1
SOMA	3	31	3	2	39

Encerra-se com estas análises a evolução relativa ao triênio 2017-2018-2019 da IES.