RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Ano Base 2022

Manaus, AM

Março de 2023

Missão da ESBAM

Inspirar nossos alunos a descobrirem o propósito de Deus para as suas vidas, preparando-os para serem os melhores profissionais de nível superior para o mercado de trabalho no Estado do Amazonas, sabendo respeitar o meio ambiente e a sustentabilidade das instituições.

Sumário

1. Introdução 5
   1.2 Comissão Própria De Avaliação – CPA 5
2. Metodologia 6
   2.1 Princípios da autoavaliação 6
   2.2 Técnicas utilizadas para análise 9
   2.3 Descrição do instrumento utilizados e participação da comunidade acadêmica 10
3. Desenvolvimento 12
   3.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional 12
   3.2 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional 14
   3.3 Eixo 3: Políticas Acadêmicas 15
      3.3.1. Coordenador 19
      3.3.2. Docente 20
      3.3.3. Discente 20
   3.4 Eixo 4: Políticas de Gestão 22
      3.4.1. Coordenador 24
      3.4.2. Docente 24
      3.4.3. Discente 24
      3.4.4. Técnico Administrativo 25
   3.5 Eixo 5: Infraestrutura Física 25
4. Avaliação do ensino a distância – EAD 29
   4.1 Técnicas utilizadas para análise 29
5. Plano de ação recomendado pela CPA 30
6. Considerações Finais 34

DADOS INSTITUCIONAIS

Mantenedora

NOME	R. C. da S. Junior Ltda
CNPJ	03.410.604-0001/02
MUNICÍPIO	Manaus
ESTADO	Amazonas

Mantida

NOME	Escola Superior Batista do Amazonas – ESBAM
ENDEREÇO	Rua Leonor Teles nº 153, Conjunto Abílio Nery
MUNICÍPIO	Manaus
ESTADO	Amazonas
TELEFONE / FAX	(92) 3305-1800 / (92) 3305-1801
SITE	www.esbam.edu.br

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

- Coordenadora da CPA: Ivana do Nascimento Bernardo
- Representante do Corpo Docente: Edmilton Araújo de Castro
- Representante do Corpo Discente: Suelem Thayná Melo do Nascimento
- Representante do Corpo Técnico-Administrativo: Greicianne da Silva Araújo
- Representante da Sociedade Civil: Sebastião Valente Alves

Ato de designação da CPA : Portaria nº 38/2021- DG/ESBAM

1. Introdução

A Escola Superior Batista do Amazonas – ESBAM, designada apenas pela sigla ESBAM, com limite territorial de atuação circunscrito ao município de Manaus, no Estado do Amazonas, é um estabelecimento isolado de ensino superior, mantido pela R. C. da S. Junior Ltda, entidade jurídica de direito privado, com sede em Manaus, AM, inscrita no CNPJ sob o nº 03.410.604/0001-02, Inscrição Municipal nº 80.709-01 e registro na Junta Comercial do Estado do Amazonas nº 13.200.369.912 de 24/06/1999.

Atualmente a ESBAM oferece 12 Cursos de graduação, reconhecidos pelo MEC, com um número significativo de profissionais egressos nas diversas áreas de formação; oferece 03 Cursos Superiores de Tecnologias, autorizados pelo MEC e 52 Cursos de pós-graduação lato sensu. A comunidade acadêmica é composta por 2.692 pessoas, sendo 2544 estudantes, 82 professores e 66 técnicos-administrativos.

.

Em conformidade com a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065/2014, de 09/10/2014[1], este relatório é considerado **parcial**, pois contempla e contemplará as informações e ações desenvolvidas pela CPA, em 2022, 2023 e 2024, isto é, 1º, 2º e 3º anos do ciclo avaliativo 2022-2024. Cabe ressaltar, que as avaliações serão realizadas em 2022, 2023 e 2024 atendendo aos 5 eixos do SINAES.

1.2 Comissão Própria De Avaliação – CPA

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) é um órgão interno da ESBAM, responsável pela coordenação e realização do processo de autoavaliação institucional. A CPA tem como objetivo principal promover a melhoria da qualidade do ensino, pesquisa, extensão e gestão da IES.

A CPA é composta por representantes de todos os segmentos da comunidade acadêmica (docentes, discentes, técnicos administrativos e representantes da sociedade civil organizada) e possui autonomia em relação aos órgãos executivos da IES. A comissão tem como atribuições:

I. Avaliar:

a. A missão e o plano de desenvolvimento institucional;
b. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação e a extensão da ESBAM;
c. A responsabilidade social da Instituição;
d. A infraestrutura física, em especial a do ensino, pesquisa e biblioteca;
e. A comunicação com a sociedade;
f. A organização e gestão da Instituição;

[1] a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065/2014, acesso: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/nota_tecnica/2014/nota_tecnica_n65_roteiro_relatorio_de_autoavaliacao_institucional.pdf

g. O processo de autoavaliação;
h. As políticas de atendimento ao estudante;
i. As políticas de pessoal;
j. Sustentabilidade financeira.

II – Desenvolver estudos e análises, visando o fornecimento de subsídios para a fixação, aperfeiçoamento e modificação da política da avaliação institucional da ESBAM.

III – Propor projetos, programas e ações que proporcionem a melhoria do processo de avaliação institucional.

IV – Prestar informações solicitadas pelo INEP e elaborar relatórios solicitados pelo MEC-INEP

A CPA é regulamentada pela Lei nº 10.861/2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) no Brasil. A participação da comunidade acadêmica na CPA é essencial para garantir a transparência e a democracia no processo de avaliação institucional.

2. Metodologia

A CPA da ESBAM se reuniu presencialmente, ao longo de 2022, para discutir e elaborar os questionários utilizados nesse processo. Nas reuniões realizadas com os membros da CPA para planejamento do processo avaliativo, a comissão usou como base os questionários dos anos anteriores e algumas questões avaliadas como importantes para serem inseridas no ano de 2022, tais como:

1. Avaliar o acesso a Internet cabeada e WIFI que a instituição disponibilizada atualmente. Esse questionamento foi apresentado através de pergunta inserida no questionário dos coordenadores de curso, docentes e discente. A referida preocupação deu-se pelo fato da demanda ter sido reclamação recorrente nas avaliações anteriores.

2.1 Princípios da autoavaliação

A autoavaliação institucional obedece aos princípios norteadores da Lei Federal nº 10.861, de 14 de abril de 2004, visando garantir o processo nacional de avaliação das instituições de educação superior.

O Sistema de Avaliação da Educação Superior (SINAES) elencou dez dimensões para a composição da avaliação das instituições de educação superior conforme segue abaixo.

Dimensão 1. Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Dimensão 2. Política de Ensino, Pesquisa, Pós-Graduação e Extensão

Dimensão 3. Responsabilidade Social

Dimensão 4. Comunicação com a Sociedade

Dimensão 5. Política de Pessoal

Dimensão 6. Organização e Gestão Institucional

Dimensão 7. Infraestrutura Física

Dimensão 8. Planejamento e Avaliação

Dimensão 9. Política de Atendimento ao Estudante

Dimensão 10. Sustentabilidade Financeira

Essas dimensões foram consideradas em Eixos, conforme descritos na Nota Técnica INEP/ DAES/ CONAES N° 065/ 2014; no Instrumento de Avaliação Institucional de 2014 e, reiterados, no Instrumento de Avaliação Institucional Externa de 2017, a saber:

Quadro I – Eixo, Denominação e Dimensão

EIXO	DENOMINAÇÃO	QUESTÕES
1	Planejamento e Avaliação Institucional	**Considera a dimensão** **8-** Planejamento e Avaliação.
2	Desenvolvimento Institucional	**Contempla as dimensões** **1-** Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional e **3-** Responsabilidade Social da Instituição
3	Políticas Acadêmicas	**Abrange as dimensões** **2-** Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão; **4-** Comunicação com a Sociedade e **9-** Políticas de Atendimento aos Discentes.
4	Políticas de Gestão	**Compreende as dimensões** **5-** Políticas de Pessoal; **6-** Organização e Gestão da Instituição e **10-** Sustentabilidade Financeira.
5	Infraestrutura Física	**Corresponde à dimensão** **7-** Infraestrutura Física.

Os questionários de autoavaliação institucional são facultativos e foram customizados para cada segmento da comunidade acadêmica e aprovados pela CPA. Os questionários foram de caráter objetivos e com questões abertas onde os públicos alvos podem expressar assuntos não abordados, bem como melhorias e críticas construtivas.

Procurou-se incluir, sempre que possível, questões comuns nos diferentes instrumentos aplicados, de modo a permitir a comparação entre os pontos de vista dos coordenadores de curso, docentes, discentes e técnico administrativo, mas em sua maioria, as questões são específicas a cada segmento avaliado.

As etapas foram estruturadas conforme disposta na Figura 1:

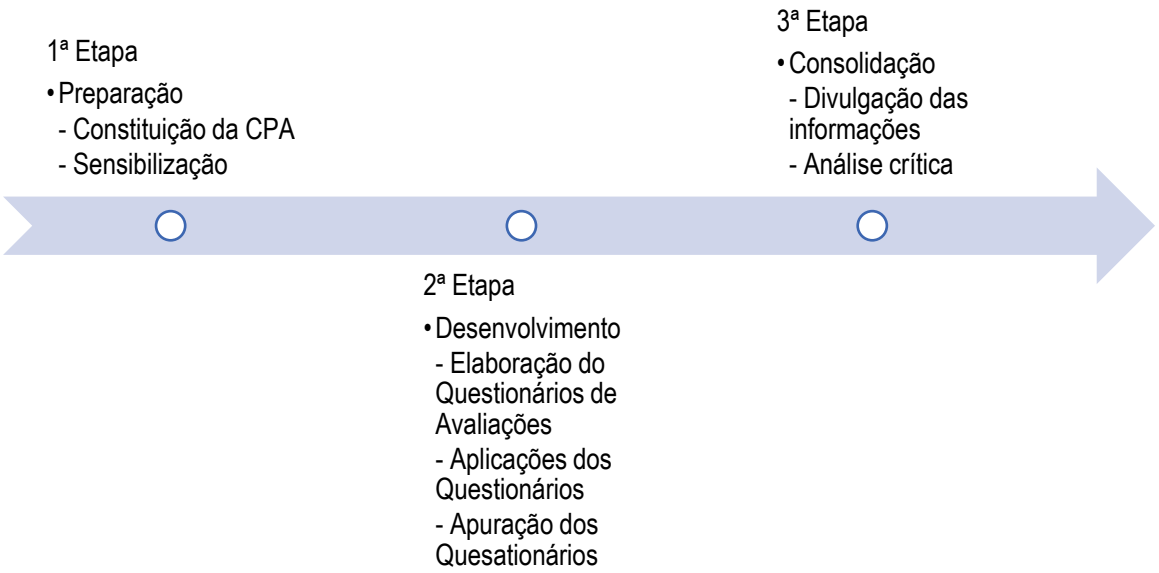

Figura 1 – Etapas da Implementação e Divulgação dos Resultados

Após nomeação da CPA, deu-se início ao processo de sensibilização dos membros da CPA quanto às atividades pertinentes à mesma. Em seguida, partimos para a segunda etapa que foi definir quais grupos iriam ser trabalhados. As dez dimensões foram distribuídas em 4 grupos auto avaliativos como segue:

- Questionário do Coordenador de Curso;
- Questionário do Corpo Docente;
- Questionário do Corpo Discente; e
- Questionário do Corpo Técnico Administrativo.

Segue o Quadro II que resume a distribuição das questões por eixos de cada grupo de respondentes.

Quadro II – Distribuição das questões referentes aos eixos

EIXO	DENOMINAÇÃO	QUESTÕES
1	**Planejamento e Avaliação Institucional**	Coordenador de Curso - **02** Docentes – **02** Discentes – **02** Técnico-Administrativos - **02**
2	**Desenvolvimento Institucional**	Coordenador de Curso - **02** Docentes – **02** Discentes - **02** Técnico-Administrativos - **01**
3	**Políticas Acadêmicas**	Coordenador de Curso - **11** Docentes – **05** Discentes - **30** Técnico-Administrativos - **02**
4	**Políticas de Gestão**	Coordenador de Curso - **05** Docentes – **04** Discentes - **03** Técnico-Administrativos - **05**
5	**Infraestrutura Física**	Coordenador de Curso - **07** Docentes – **08** Discentes – **07** Técnico-Administrativos - **04**

2.2 Técnicas utilizadas para análise

A análise das dez dimensões foi realizada com base nos percentuais obtidos por perguntas fechadas (Quadro III), onde foi usado como parâmetro de análise dos dados a somatória dos percentuais em dois grupos de respostas:

- Fraco e Regular; e
- Bom; Muito Bom e Excelente.

Adotou-se também para alguns grupos de perguntas as respostas, observou nos relatórios anteriores ajudaria a responder à pergunta de forma mais concisa.

- Conheço pouco; Conheço Parcialmente; Conheço bem; e
- Já ouvi, mas não conheço e Nunca ouvi falar.

Para as perguntas abertas foram feitas análise de conteúdo.

Quadro III – Conceito e Critério das Avaliações

CONCEITO	CRITÉRIO
Fraco	Quando o avaliador considera que o item atende de forma precária.
Regular	Quando o avaliador considera que o item atende de forma razoável.
Bom	Quando o avaliador considera que o item atende de forma satisfatória.
Muito Bom	Quando o avaliador considera que o item atende de forma bem satisfatória.
Excelente	Quando o avaliador considera que o item atende de forma mais do que satisfatória.

Como parte do processo de *feedback* da CPA, cada docente da Instituição receberá por e-mail, em maio de 2023, o resultado detalhado de sua avaliação baseada na avaliação dos discentes. As Coordenações de curso também receberão por e-mail os resultados de todos os docentes do seu curso. A diretoria têm acesso, por pasta compartilhada, a todos os resultados das avaliações dos coordenadores, docentes, discentes e técnicos administrativos da IES. Os discentes têm acesso aos relatórios através do portal da ESBAM.

2.3 Descrição do instrumento utilizados e participação da comunidade acadêmica

O processo de participação da comunidade acadêmica foi realizado de forma voluntária, por meio digital, através do sistema acadêmico da faculdade denominado ENSINC, além de formulários pelo Google Formulários, sendo o período de avaliação definido de 13 de outubro a 04 de novembro de 2022.

A divulgação junto à comunidade universitária, com apoio do Setor de Comunicação e TI, foi feita através de aviso no sistema ENSINC, na página eletrônica institucional, através de *banners* na IES, além da disponibilização dos laboratórios aos alunos para responder à pesquisa.

Participaram da pesquisa 8 coordenadores de curso que corresponde a 100%; 54 docentes que corresponde a 65.06%; 46 técnicos administrativos que corresponde a 59.74%. Para a pesquisa dos discentes dividiu-se em dois questionários com duas etapas, a primeira contemplando perguntas de todos os cinco eixos e, a segunda contemplando perguntas do eixo 3 - Políticas Acadêmicas pertinentes aos docentes dos cursos. Dessa forma ficou mais fácil computar e divulgar os resultados para docentes e discentes. Para a primeira etapa que corresponde a todos os eixos, participaram 909 discentes que corresponde a 33.73% e, para a segunda etapa que corresponde ao eixo 3, participaram 844 discentes que corresponde a 33.17%.

A Tabela 1 e a Tabela 2, mostram os níveis de participação dos discentes em cada curso da IES. Note que mesmo com as divulgações, disponibilização de laboratório a adesão dos discentes foi baixa.

Tabela 1 – Etapa 1: Quantitativo de alunos respondentes aos cinco eixos

CURSO	MATRÍCULADOS	RESPONDENTES	
		Em Nº	Em %
Administração	208	60	28,85%
Ciências Biológicas	11	10	90,91%
Ciências Contábeis	89	37	41,57%
Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas	70	52	74,29%
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos	66	27	40,91%
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Financeira	48	20	41,67%
Direito	904	407	45,02%
Letras - Língua e Literatura Portuguesa	14	6	42,86%
Matemática	17	6	35,29%
Medicina Veterinária	428	133	31,07%
Pedagogia	158	58	36,71%
Psicologia	554	178	32,13%
Serviço Social	61	36	59,02%
Total	**2628**	**1030**	**-**

Tabela 2 – Etapa 2: Quantitativo de alunos respondentes do eixo três referente aos docentes

CURSO	MATRÍCULADOS	RESPONDENTES	
		Em Nº	Em %
Administração	208	60	28,85%
Ciências Biológicas	11	7	63,64%
Ciências Contábeis	89	44	49,44%
Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas	70	54	77,14%
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos	66	27	40,91%
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Financeira	48	16	33,33%
Direito	904	408	45,13%
Letras - Língua e Literatura Portuguesa	14	5	35,71%
Matemática	17	6	35,29%
Medicina Veterinária	428	143	33,41%
Pedagogia	158	60	37,97%
Psicologia	554	174	31,41%
Serviço Social	61	37	60,66%
Total	**2628**	**1041**	**-**

3. Desenvolvimento

Essa etapa será organizada em cinco tópicos correspondentes aos cinco eixos que contemplam as dez dimensões instituídas pelo Sinaes. Abaixo estão os relatórios separados por grupos e eixos.

Como já mencionado, serão levados em consideração a somatória dos percentuais de respostas em 2 grupos:

- Fraco e Regular; e
- Bom, Muito Bom e Excelente.

Adotou-se também a somatória em 2 grupos para as perguntas com as respostas:

- Conheço Pouco; Conheço Parcialmente; Conheço bem; e
- Já ouvi, mas não conheço e Nunca ouvi falar.

3.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Para os coordenadores e docentes, a primeira questão tratou da frequência das aplicações institucionais pela CPA e os percentuais de respostas bom, muito bom e excelente foram 100% para coordenadores e 96.13% para docentes. O percentual de respostas fraco e regular para coordenadores e docentes foram 0% e 3.7% respectivamente.

Coordenadores	Docentes
Questão 1: Frequência atual das aplicações das avaliações institucionais utilizada pela CPA.	

Categoria	%
Fraco	0,00%
Regular	0,00%
Bom	37,50%
Muito bom	25,00%
Excelente	37,50%

Categoria	%
Fraco	1,85%
Regular	1,85%
Bom	44,44%
Muito bom	38,89%
Excelente	12,96%

Para o corpo técnico administrativo e discentes, a primeira questão tratou de averiguar se tinham conhecimento sobre a CPA. Os percentuais de respostas Conheço Pouco, Conheço Parcialmente e Conheço bem foram 81.25 para o corpo técnico administrativo e 48.80% para discentes. Os percentuais de respostas para: Já ouvi, mas não conheço e, Nunca ouvi falar dos técnicos administrativos e discentes foram 18.75% e 51.20%, respectivamente. A CPA deve continuar suas atividades, mas buscando outras estratégias que consigam atingir um percentual maior de satisfação das divulgações para obterem o conhecimento.

Técnico Administrativos	Discentes
Questão 1: Conhecimento sobre a CPA.	

Categoria	%
Conheço pouco	18,75%
Conheço parcialmente	28,13%
Conheço bem	34,38%
Já ouvi, mas não conheço	9,38%
Nunca ouvi falar	9,38%

Categoria	%
Conheço pouco	23,61%
Conheço parcialmente	15,51%
Conheço bem	9,68%
Já ouvi falar, mas não conheço	22,66%
Nunca ouvi falar	28,54%

Para os coordenadores e docentes, a segunda questão tratou da divulgação dos relatórios de auto avaliação institucional no site da ESBAM. Os percentuais de respostas bom, muito bom e excelente para coordenadores – 87.50% e para os docentes 83.33%. Os percentuais de respostas fraco e regular foram para coordenadores – 12.50% e para os docentes – 16.67%. Comparado com o ano de 2021 o percentual desta pesquisa aumentou e, a estratégia utilizada foi na comemoração do dia dos professores a divulgação dos melhores professores avaliados por curso.

Coordenadores	Docentes
Questão 2: Divulgação dos relatórios de auto avaliação institucional divulgados pela CPA no site da ESBAM.	

Categoria	%
Fraco	12,50%
Regular	0,00%
Bom	37,50%
Muito bom	12,50%
Excelente	37,50%

Categoria	%
Fraco	1,85%
Regular	14,81%
Bom	40,74%
Muito bom	24,07%
Excelente	18,52%

A mesma pergunta foi feita para técnicos administrativos e discentes, mudando as alternativas para Conheço Pouco, Conheço Parcialmente, Conheço bem, Já ouvi, mas não conheço e Nunca ouvi falar. Os percentuais para Conheço Pouco, Conheço Parcialmente; Conheço bem foram 73.44% para o corpo técnico e 54.19% para os discentes. Os percentuais para: Já ouvi, mas não conheço e Nunca ouvi falar foram 26.56% para o corpo técnico e 45.81% para os discentes. A CPA precisa buscar outras formas de divulgação dos resultados de forma a levar para todos o conhecimento de forma unificada. Mas no fim do período de 2022, foi realizada uma reunião com os discentes representantes de turmas para falar dos resultados do ano de 2021 e ainda foram encaminhados para o e-mail dos alunos, os resultados apresentados. Além de ter reforçado que essas informações encontram-se disponíveis no site da instituição.

Técnico Administrativos	Discentes
Questão 2: Divulgação dos relatórios de auto avaliação institucional divulgados pela CPA no site da ESBAM.	

Categoria	%
Conheço pouco	28,13%
Conheço parcialmente	20,31%
Conheço bem	25,00%
Já ouvi, mas não conheço	15,63%
Nunca ouvi falar	10,94%

Categoria	%
Conheço pouco	27,94%
Conheço parcialmente	16,50%
Conheço bem	9,75%
Já ouvi falar, mas não conheço	18,19%
Nunca ouvi falar	27,62%

3.2 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

A missão da IES foi a pergunta chave do eixo 2 – Desenvolvimento Institucional, sendo que para os coordenadores e docentes foi perguntado se a ESBAM cumpre com a missão e valores à qual se propõe enquanto Instituição Superior de Ensino. A soma de percentuais das opções bom, muito bom e excelente são de 87,5% para coordenadores e 96.30% para docentes.

Para os técnicos administrativos e discentes, a questão focou na pergunta e tem o conhecimento da missão e visão, na qual o percentual para as opções Conheço pouco, Conheço parcialmente e Conheço Bem foram de 89,06% para os técnicos administrativos e 75.47% para os discentes.

Coordenadores	Docentes	Técnico Administrativos	Discentes
Questão 3: A faculdade ESBAM cumpre com o que é estabelecido na missão e valores (Missão e Valores no site da ESBAM)?		**Questão 3:** Tem conhecimento da Missão, Valores e Visão da Esbam?	

Categoria	%
Fraco	0,00%
Regular	12,50%
Bom	12,50%
Muito bom	37,50%
Excelente	37,50%

Categoria	%
Fraco	1,85%
Regular	1,85%
Bom	46,30%
Muito bom	22,22%
Excelente	27,78%

Categoria	%
Conheço pouco	12,50%
Conheço parcialmente	18,75%
Conheço bem	57,81%
Já ouvi, mas não conheço	7,81%
Nunca ouvi falar	3,13%

Categoria	%
Conheço pouco	29,64%
Conheço parcialmente	24,13%
Conheço bem	21,70%
Já ouvi falar, mas não conheço	11,08%
Nunca ouvi falar	13,44%

A questão 4 foi igual para os coordenadores de curso e discentes focando na permanência de discentes em situação desfavorável, e para os docentes se a faculdade ESBAM participa e oferece projetos de extensão ou de responsabilidade social promovido pelo curso e/ou instituição. Para os técnicos administrativos optou-se em deixar apenas uma pergunta para o eixo 2.

Dos coordenadores de cursos, 87,50% de responderam que existem ações que favorecem a inclusão e permanecia de discentes em situação econômica desfavorecida, mas apenas 17,40% dos discentes responderam ter conhecimento dessas ações.

Para os docentes foi perguntado se a faculdade ESBAM participa e oferece projetos de extensão ou de responsabilidade social promovido pelo curso e/ou instituição, e 88.89% disseram que existe e tem conhecimento e participação nos projetos.

Coordenadores	Discentes	Docentes
Questão 4: Existem ações que favoreçam a inclusão e permanência de discentes em situação econômica desfavorecida na ESBAM?		**Questão 4:** A faculdade ESBAM participa e oferece projetos de extensão ou de responsabilidade social promovido pelo curso e/ou instituição?

Categoria	%
Fraco	0,00%
Regular	12,50%
Bom	37,50%
Muito bom	12,50%
Excelente	37,50%

Categoria	%
Conheço pouco	25,10%
Conheço parcialmente	17,66%
Conheço bem	17,40%
Já ouvi falar, mas não conheço	9,16%
Nunca ouvi falar	30,68%

Categoria	%
Fraco	1,85%
Regular	9,26%
Bom	35,19%
Muito bom	31,48%
Excelente	22,22%

3.3 Eixo 3: Políticas Acadêmicas

A questão 5 foi idêntica para os coordenadores e discentes focando na oportunidade de trabalhos dos ingressantes e egressos na IES, questão na qual se obteve os seguintes resultados para as alternativas bom, muito bom e excelentes: 100% dos coordenadores de curso e 86.72% do discentes.

Coordenadores	Discentes
Questão 5: Com base nas atividades do seu curso (aulas teóricas e práticas, projetos de extensão, palestras, visitas técnicas, entre outros), qual a possibilidade de o aluno ser um dos melhores profissionais de sua área, de acordo	**Questão 5:** Com base nas atividades do seu curso, qual a possibilidade de chegar a ser um dos melhores profissionais de sua área, de acordo com a demanda de mercado?

com a Missão e Valores da ESBAM?	

Categoria	%
Fraco	0,00%
Regular	0,00%
Bom	50,00%
Muito bom	0,00%
Excelente	50,00%

Categoria	%
Fraco	3,00%
Regular	10,28%
Bom	28,50%
Muito Bom	30,77%
Excelente	27,44%

A questão 6 para coordenadores e discentes teve como foco avaliar o site e as mídias da IES, onde 75% dos coordenadores e 75.57% dos discentes também avaliam com um bom meio de comunicação.

A IES precisa trabalhar mais com os alunos, mostrando que o site traz muitas informações e comunicados de forma rápida e precisa.

Coordenadores	Discentes
Questão 6: Como você classifica o site e a mídia da ESBAM como canal de comunicação?	

Categoria	%
Fraco	25,00%
Regular	0,00%
Bom	37,50%
Muito bom	37,50%
Excelente	0,00%

Categoria	%
Fraco	6,29%
Regular	18,14%
Bom	34,94%
Muito Bom	22,76%
Excelente	17,87%

A questão 7 para coordenadores e discentes teve como foco avaliar as mídias sociais da IES, onde 100% dos coordenadores avaliam com bom meio de comunicação contra 76.96% dos discentes. Sobre o assunto de mídia perguntou aos técnicos administrativos a comunicação no ponto de vista da divulgação dos cursos de graduação e pós-graduação e 78.16% responderam que está satisfatório.

Coordenadores	Discentes	Técnico Administrativos
Questão 7: Como você classifica as mídias sociais da ESBAM como canal de comunicação?		**Questão 5:** Como você avalia os meios de comunicação (site, mídia, WhatsApp), usados pela faculdade ESBAM para divulgação dos cursos de graduação e pós-graduação.

Categoria	%
Fraco	25,00%

Categoria	%
Fraco	6,04%

Categoria	%
Fraco	10,94%

Regular	12,50%
Bom	50,00%
Muito bom	12,50%
Excelente	0,00%

Regular	16,99%
Bom	35,33%
Muito Bom	24,45%
Excelente	17,19%

Regular	10,94%
Bom	32,81%
Muito bom	31,25%
Excelente	14,06%

Para os docentes, perguntou-se do estímulo a participação em projetos de pesquisa e eventos, como congressos, fóruns, mostras científicas e outros, interna e externamente, onde 72.22% acha que está satisfatório, mas tem uma demanda de 27.78% que acredita que se deve melhorar o incentivo à pesquisa e publicação.

Com relação aos discentes, foi perguntado se a faculdade ESBAM estimula e desafia o docente a elaborar projetos de extensão nas suas áreas de atuação. Uma porcentagem de 71.71% falou da existência da oportunidade, os demais não justificaram o motivo da ausência de oportunidade de crescimento e desenvolvimento profissional.

Docentes	Discentes
Questão 5: A faculdade ESBAM estimula a participação docente em projetos de pesquisa e eventos, como congressos, fóruns, mostras científicas e outros, interna e externamente?	**Questão 8:** A faculdade ESBAM estimula e desafia o docente a elaborar projetos de extensão nas suas áreas de atuação?

Categoria	%
Fraco	14,81%
Regular	12,96%
Bom	35,19%
Muito bom	27,78%
Excelente	9,26%

Categoria	%
Fraco	8,80%
Regular	19,49%
Bom	34,01%
Muito Bom	20,56%
Excelente	17,14%

Nesse momento serão mostradas três perguntas pertinentes aos coordenadores de cursos. As mesmas foram feitas para os grupos de docentes e discentes das IES. De modo geral, os coordenadores foram bem avaliados, ou seja, estão preocupados com a qualidade do curso, em resolver problemas e estabelecer um bom relacionamento com docentes e discentes.

No quesito empenho na qualidade do curso tem-se 98.15% docentes e 82.18% dos discentes que concordam com o empenho do coordenador.

Docentes	Discentes
Questão 7: O(a) coordenador(a) do curso está empenhado no desenvolvimento e na qualidade do curso?	**Questão 19:** O(a) coordenador(a) do curso está empenhado no desenvolvimento e na qualidade do curso?

Categoria	%
Fraco	1,85%
Regular	0,00%
Bom	25,93%
Muito bom	20,37%
Excelente	51,85%

Categoria	%
Fraco	6,17%
Regular	11,65%
Bom	24,59%
Muito Bom	23,58%
Excelente	34,01%

No quesito solucionar problemas no curso tem-se 98.15% docentes e 78.75% dos discentes que concordam com o empenho do coordenador em resolver problemas surgidos no curso.

Docentes	Discentes
Questão 8: O(a) coordenador(a) do curso encaminha soluções para os problemas surgidos no Curso?	**Questão 20:** O(a) coordenador(a) do curso encaminha soluções para os problemas surgidos no Curso?

Categoria	%
Fraco	1,85%
Regular	0,00%
Bom	25,93%
Muito bom	20,37%
Excelente	51,85%

Categoria	%
Fraco	6,72%
Regular	14,53%
Bom	28,65%
Muito Bom	21,05%
Excelente	29,06%

No quesito manter um bom relacionamento com os docentes e discentes tem-se 95.5% docentes e 82.16% dos discentes que concordam que o coordenador possui um bom relacionamento.

Docentes	Discentes
Questão 9: O(a) coordenador(a) do curso estabelece um bom relacionamento com os professores?	**Questão 21:** O(a) coordenador(a) do curso estabelece um bom relacionamento com os acadêmicos?

Categoria	%
Fraco	0,00%
Fraco	1,85%
Regular	0,00%
Bom	24,07%
Muito bom	14,81%
Excelente	59,26%

Categoria	%
Fraco	5,90%
Regular	11,94%
Bom	25,58%
Muito Bom	21,44%
Excelente	35,14%

As demais perguntas estão focadas para cada o grupo da IES. Abaixo serão colocados individualmente as perguntas e respostas por grupo.

3.3.1. Coordenador

No quesito ouvidoria, 62.50% dos coordenadores avaliaram como um canal de qualidade para atender as pessoas e que possui uma estrutura adequada para manter a qualidade dos serviços prestados.

Questão	Perguntas	Fraco	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente
8	A ouvidoria funciona segundo os padrões de qualidade claramente estabelecidos, dispondo de pessoal e infraestrutura adequados?	12.50%	25.00%	25.00%	25.00%	12.50%

As coordenações também avaliaram os professores no quesito comprometimento com a educação, pontualidade e assiduidade, metodologias ativas, planos de ensino, relacionamento com os discentes e disponibilidade de esclarecimento de dúvidas, entre outros. Observa-se que, em geral, os coordenadores avaliaram como satisfatórios os quesitos citados com 94.64%, mas ainda assim existe um percentual de 5,36% no qual se pontua a participação de reuniões e a forma como se conduz as aulas como regular..

Questão	Pergunta	Fraco	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente
9	De modo geral, os docentes sempre que convocado, participam das reuniões e encontros relacionados à sua atividade.	0,00%	12,50%	25,00%	37,50%	25,00%
10	De modo geral, os docentes planejam as atividades em consonância com o Projeto Pedagógico do curso.	0,00%	0,00%	37,50%	12,50%	50,00%
11	De modo geral, os docentes atuam com eficiência na execução das atividades planejadas.	0,00%	12,50%	25,00%	25,00%	37,50%
12	De modo geral, os docentes registram e apresentam, de modo sistemático, as ações desenvolvidas.	0,00%	12,50%	25,00%	12,50%	50,00%
13	De modo geral, os docentes cumprem a carga horária relativa à atividade de dedicação.	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%
14	De modo geral, os docentes adotam atitudes colaborativas para a melhoria do curso.	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%
15	De modo geral, os docentes mostram-se disponível para participar de variadas ações de interesse da Instituição e/ou do curso.	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%
	MÉDIA	**0,00%**	**5,36%**	**37,50%**	**12,50%**	**44,64%**

3.3.2. Docente

No quesito estimulo para elaborar projetos de extensão na área 73.1% dos docentes concordam desse estimulo, mas existe um percentual de 26.9% que expressa a ausência de incentivo para execução desses projetos.

Questão	Perguntas	Fraco	Regular	Bom	Excelente
6	A faculdade ESBAM estimula e desafia o docente a elaborar projetos de extensão nas suas áreas de atuação?	14,9%	11,9%	34,3%	38,8%

3.3.3. Discente

Para melhor análise da pesquisa dos discentes, essa etapa foi dividas em 3 partes:

- Quantidade dos acervos físico e virtual;
- Qualidade dos atendimentos recebidos pelos times da IES;
- Perguntas pertinentes aos docentes/disciplinas.

No quesito acervo bibliográfico físico e virtual, um percentual de 79.58% dos discentes informa que estão satisfeitos com o acervo, mas há uma demanda de 20.42% que não está satisfeita e também não manifestou o motivo da insatisfação nas questões abertas, apenas requer mais acervos físicos e virtuais sem manifestar onde encontrou a ausência ou poucos livros. A biblioteca virtual possui 10.000 livros de várias áreas e assuntos.

Questão	Pergunta	Fraco	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente
9	Quantidade de acervo bibliográfico físico e virtual (Minha Biblioteca) em relação ao perfil profissional e ao conteúdo do curso no qual estuda.	14,40%	6,02%	36,38%	22,31%	20,89%

Com relação aos atendimentos prestados aos discentes, observando a tabela abaixo, nota-se que todos os setores mantem um padrão de atendimento satisfatório. Na média geral dos atendimentos, registra-se um percentual de 77.25% de satisfação. Certamente que a ESBAM pode melhorar os atendimentos e pensar em amenizar uma das queixas que é a demora em determinados setores, principalmente no período de matrícula e pagamentos.

Questão	Pergunta	Regular	Fraco	Bom	Muito Bom	Excelente
10	Avalie do atendimento recebido no setor financeiro.	14,40%	6,02%	36,38%	22,31%	20,89%
11	Avalie o atendimento recebido na	9,10%	1,82%	32,64%	26,37%	30,07%

	biblioteca.					
12	Avalie o atendimento recebido na cantina da ESBAM.	22,75%	18,48%	28,71%	13,61%	16,45%
13	Avalie o atendimento recebido na extensão da ESBAM.	18,19%	9,13%	35,63%	19,81%	17,24%
14	Avalie o atendimento recebido na ouvidoria.	18,44%	7,73%	39,80%	17,29%	16,75%
15	Avalie o atendimento recebido na portaria da ESBAM.	10,37%	3,73%	29,67%	24,59%	31,64%
16	Avalie o atendimento recebido na secretaria, quando houve necessidade desse serviço.	15,20%	6,79%	31,94%	24,82%	21,25%
17	Avalie o atendimento recebido no suporte de TI.	13,56%	4,54%	36,34%	23,39%	22,17%
18	Avalie o atendimento recebido no setor de comunicação.	17,71%	6,76%	41,11%	19,07%	15,35%
	MÉDIA	**15,52%**	**7,22%**	**34,69%**	**21,25%**	**21,31%**

Para finalizar a pesquisa dos discentes, os mesmos avaliaram os docentes em suas respectivas disciplinas. O questionário abordou vários temas, tais como: domínio do assunto, apresentação do plano de ensino, conteúdos ministrados, clareza na exposição do conteúdo, metodologia das aulas, relacionamento, assiduidade e pontualidade. No panorama geral, os discentes se encontram satisfeitos com os docentes trazendo um percentual de 92.12% de satisfação. Certamente com esse *feedback* positivo a IES buscará reforçar a cada dia a satisfação dos discentes para o bom andamento da formação acadêmica.

Questão	Pergunta	Fraco	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente
22	O professor (a) é assíduo (não falta com muita frequência)?	4,53%	2,34%	15,95%	19,60%	57,59%
23	O professor (a) é pontual (não atrasa)?	2,09%	4,45%	15,87%	21,16%	56,44%
24	O professor (a) demonstra conhecimento atualizado e domínio do conteúdo da disciplina?	2,33%	5,28%	16,37%	20,92%	55,10%
25	O professor (a) apresenta e cumpre o plano de ensino da disciplina?	2,50%	4,53%	15,50%	20,56%	56,92%
26	O professor (a) realiza a integração da pesquisa e/ou extensão com o ensino da Disciplina ministrada?	2,91%	7,07%	20,16%	21,64%	48,22%
27	O professor (a) apresenta clareza na exposição do conteúdo da disciplina?	3,26%	6,31%	17,32%	18,85%	54,26%
28	A aplicação de avaliações contempla os conteúdos ministrados?	3,55%	5,32%	17,22%	19,31%	54,59%
29	O professor (a) tem a capacidade de manter um clima de respeito mútuo e ético durante a disciplina?	2,65%	4,62%	15,07%	20,46%	57,19%
30	O professor (a) estabelece um bom	2,53%	5,43%	14,52%	17,96%	59,57%

	relacionamento com os acadêmicos?					
31	O professor (a) utiliza metodologias diversificadas a fim de favorecer a aprendizagem?	3,37%	6,39%	16,65%	20,93%	52,67%
32	O(a) professor(a) estimula o interesse dos acadêmicos pela aprendizagem crítica, criativa, reflexiva e transformadora?	3,40%	6,52%	16,07%	24,15%	57,35%
33	O(a) professor(a) aplica metodologias ativas para melhor assimilação do conteúdo?	3,34%	6,26%	16,32%	21,05%	53,04%
34	O material da disciplina atende ao conteúdo da disciplina?	3,27%	5,52%	17,28%	21,30%	52,63%
	MÉDIA	**3,06%**	**5,39%**	**16,48%**	**20,61%**	**55,04%**

3.4 Eixo 4: Políticas de Gestão

Seguem as questões pontuadas no eixo 4 - Políticas de Gestão.

No quesito ações institucional no desenvolvimento da infraestrutura para um bom ambiente de aprendizagem. Os coordenadores avaliaram a existência dessas ações em 75% da sua totalidade; 77.78% de docentes e 76.63% de discentes. De um modo geral, as poucas queixas vêm do baixo número de tomadas nas salas, alguns data shows, sinal de Internet e WiFi, cantina que apresentaram problemas.

A partir dos pontos de fragilidade revelados pela pesquisa, a ESBAM iniciou ainda no final do ano de 2022 várias frentes de reformas e melhorias, dentre elas, a reforma geral da cantina, incluindo troca de fornecedores de alimentos e ampliação da equipe de atendimento, construção de novas salas de aula, ampliação de salas pequenas, reforma da reprografia, reforma e ampliação dos laboratórios de informática, compra de novos computadores para o laboratório, ampliação do número de estacionamentos, compra e implantação de gerador com 100% da capacidade institucional, compra de televisores para as salas de aula em substituição aos data shows e inúmeras pequenas reformas estruturais e melhoria dos espaços institucionais. Também, a pedido das comunidades docente e discente, eliminamos a oferta de disciplina no turno intermediário, inserindo no referido horário as disciplinas em EAD.

Coordenadores	Docentes	Discentes
Questão: 16	**Questão: 10**	**Questão 35:**
Avalie as ações da gestão institucional no desenvolvimento da infraestrutura para que ocorra um melhor ambiente de aprendizagem.		

Categoria	%
Fraco	12,50%
Regular	12,50%
Bom	37,50%
Muito bom	12,50%
Excelente	25,00%

Categoria	%
Fraco	1,85%
Regular	20,37%
Bom	46,30%
Muito bom	25,93%
Excelente	5,56%

Categoria	%
Fraco	7,80%
Regular	18,58%
Bom	39,25%
Muito Bom	19,66%
Excelente	14,71%

Coordenadores	Docentes
Questão 17: Avalie o favorecimento que a gestão dá ao planejamento participativo nas políticas e metas propostas para o desenvolvimento da Instituição.	**Questão 11:** Avalie o favorecimento que a gestão dá ao planejamento participativo nas políticas e metas propostas para o desenvolvimento da Instituição.

Categoria	%
Fraco	12,50%
Regular	12,50%
Bom	37,50%
Muito bom	0,00%
Excelente	37,50%

Categoria	%
Fraco	1,85%
Regular	14,81%
Bom	46,30%
Muito bom	25,93%
Excelente	11,11%

No quesito favorecimento ao planejamento e metas de desenvolvimento, pode-se afirmar que 75.00% dos coordenadores se sentem favorecidos pelas melhorias da infraestrutura, e 83.33% dos docentes também apontam a satisfação com as melhorias realizadas em prol de melhores condições para garantir o sucesso do processo ensino-aprendizagem. Quanto aos discentes, a pesquisa revelou uma satisfação de 73,62 % quanto ao mesmo quesito.

No quesito oportunidade de crescimento profissional, revelou-se um percentual de 50% para os coordenadores e 66.67% para os docentes. Os grupos acreditam que deveria ter mais investimentos para a sua participação ser mais assídua.

Coordenadores	Docentes
Questão 18: Avalie a oportunidade que a gestão oferece para o crescimento e desenvolvimento profissional apoiando sua participação em eventos científicos e acadêmicos de sua área.	**Questão 12:** Avalie a oportunidade que a gestão oferece para o crescimento e desenvolvimento profissional apoiando sua participação em eventos científicos e acadêmicos de sua área.

Categoria	%
Fraco	25,00%
Regular	25,00%
Bom	25,00%
Muito bom	0,00%
Excelente	25,00%

Categoria	%
Fraco	12,96%
Regular	20,37%
Bom	38,89%
Muito bom	22,22%
Excelente	5,56%

As demais perguntas estão focadas para cada o grupo da IES. Abaixo serão colocados individualmente as perguntas e respostas por grupo.

3.4.1. Coordenador

Nas questões 19 e 20 foram perguntados aos coordenadores como era a receptividade das da Direção Geral e Coordenação Acadêmica e, no geral, 90.75% estão satisfeitos.

Questão	Perguntas	Fraco	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente
19	Avalie a Coordenação Acadêmica sobre o ponto de vista da receptividade e a integração com a equipe de trabalho.	0,00%	25,00%	12,50%	25,00%	37,50%
20	Avalie a Direção Geral sobre o ponto de vista da receptividade e a integração com a equipe de trabalho.	0,00%	0,00%	25,00%	37,50%	37,50%
	Média	0,00%	12,50%	18,75%	31,25%	37,50%

3.4.2. Docente

Na questão 13 perguntou-se sobre o favorecimento participativo nas políticas e metas propostas para o desenvolvimento da instituição, onde 83.33% dos docentes estão se sentindo beneficiados.

Questão	Perguntas	Fraco	Regular	Muito Bom	Bom	Excelente
13	Avalie o favorecimento que a gestão dá ao planejamento participativo nas políticas e metas propostas para o desenvolvimento da Instituição.	1,85%	14,81%	46,30%	25,95%	11,11%

3.4.3. Discente

Na questão 36 um percentual de 71.80% dos discentes tem ciência que os cursos de extensão são amplamente divulgados pelos canais internos e mídias institucionais. A CPA irá sugerir o apoio das coordenações para divulgar mais massivamente as atividades de extensão dentro dos próprios cursos..

Na questão 37 um percentual de 84.67 dos discentes reconhece que a IES mantem um nível de exigência para sua formação profissional.

Questão	Perguntas	Fraco	Regular	Muito Bom	Bom	Excelente
36	Divulgação das atividades de extensão realizadas pela ESBAM.	10,75%	17,69%	35,32%	19,93%	16,57%
37	Nível de exigência do seu curso para atender as demandas do mercado de trabalho.	3,87%	11,47%	30,73%	29,78%	24,15%

3.4.4. Técnico Administrativo

Nas questões de 6 até 10 dos técnicos administrativos, foram abordados temas direcionados as suas tarefas, ao reconhecimento de sua chefia, a liberdade de sugerir melhorias, ao conhecimento das normas e se indicaria um amigo. No geral, um percentual de 79,99% dos técnicos administrativos estão satisfeitos e recomendariam a IES para um amigo.

Questão	Perguntas	Fraco	Regular	Muito Bom	Bom	Excelente
6	Avalie o grau em que suas tarefas profissionais lhe proporcionam satisfação pessoal.	3,13 %	6,25%	32,81%	32,81%	25,00%
7	Avalie o reconhecimento de sua chefia imediata quando você faz um excelente trabalho.	3,13 %	10,94%	20,31%	26,56%	39,06%
8	Avalie o grau de liberdade que você tem de sugerir novas e melhores formas de realizar suas tarefas.	7,81 %	12,50%	28,13%	25,00%	26,56%
9	Avalie a intensidade com que você recomendaria a um amigo que viesse trabalhar na faculdade ESBAM.	4,69 %	12,50%	42,19%	25,00%	15,63%
10	Avalie o grau de clareza com que são apresentados as normas e os procedimentos do setor e da instituição.	3,13 %	18,75%	34,38%	18,71%	7,81%
	MÉDIA	**4,38 %**	**12,19%**	**31,56%**	**25,62%**	**22,81%**

3.5 Eixo 5: Infraestrutura Física

No que diz respeito às instalações físicas, no geral os 4 grupos avaliaram como satisfatórios, sendo 50,00% dos coordenadores, 72.22% dos docentes, 60.94% dos técnicos administrativos e 61.21% dos discentes.

Coordenadores	Docentes	Técnico Administrativos	Discentes
Questão 21:	**Questão 14:**	**Questão 11:**	**Questão 38:**
Avalie as instalações físicas da ESBAM quanto à Segurança.			

Categoria	%
Fraco	25,00%
Regular	25,00%
Bom	50,00%
Muito bom	0,00%
Excelente	0,00%

Categoria	%
Fraco	11,11%
Regular	16,67%
Bom	46,30%
Muito bom	22,22%
Excelente	3,70%

Categoria	%
Fraco	20,31%
Regular	18,75%
Bom	34,38%
Muito bom	18,75%
Excelente	7,81%

Categoria	%
Ruim	14,33%
Regular	24,46%
Bom	31,18%
Muito Bom	16,64%
Excelente	13,38%

No quesito manutenção e conservação das instalações, no geral, está satisfatório com os percentuais de 37.50% de coordenadores, 68,52% de docentes, 67.19% de técnicos administrativos e 63.14% de discentes.

Coordenadores	Docentes	Técnico Administrativos	Discentes
Questão 22:	**Questão 15:**	**Questão 12:**	**Questão 39:**
Avalie se a manutenção e conservação das instalações físicas são satisfatórias.			

Categoria	%
Fraco	25,00%
Regular	37,50%
Bom	25,00%
Muito bom	12,50%
Excelente	0,00%

Categoria	%
Fraco	1,85%
Regular	29,63%
Bom	50,00%
Muito bom	16,67%
Excelente	1,85%

Categoria	%
Fraco	15,63%
Regular	17,19%
Bom	34,38%
Muito bom	23,44%
Excelente	9,38%

Categoria	%
Ruim	12,08%
Regular	24,78%
Bom	33,67%
Muito Bom	16,43%
Excelente	13,03%

No quesito instalações físicas do estacionamento, no geral, está satisfatória com percentuais de 62.50% dos coordenadores, 74.07% dos docentes, 67.19% dos técnicos administrativos e 56.76% dos discentes. Os discentes pontuaram a necessidade de melhoria na segurança dos estacionamentos distribuídos no entorno da faculdade, o que já foi imediatamente sanado pela gestão com a contratação de mais vigilantes para estes espaços e reforço na iluminação dos mesmos.

Coordenadores	Docentes	Técnico Administrativos	Discentes
Questão 23:	**Questão 16:**	**Questão 13:**	**Questão 40:**
Avalie as instalações físicas da faculdade ESBAM quanto ao estacionamento.			

Categoria	%
Fraco	25,00%
Regular	12,50%
Bom	50,00%
Muito bom	12,50%
Excelente	0,00%

Categoria	%
Fraco	12,96%
Regular	12,96%
Bom	53,70%
Muito bom	16,67%
Excelente	3,70%

Categoria	%
Fraco	7,81%
Regular	25,00%
Bom	34,38%
Muito bom	21,88%
Excelente	10,94%

Categoria	%
Ruim	20,07%
Regular	25,51%
Bom	30,07%
Muito Bom	13,20%
Excelente	11,16%

No quesito instalações físicas para Pessoas com Necessidade Especiais, no geral, foi satisfatório com percentuais de 62,50% dos coordenadores, 64.81% dos docentes e 70.84% dos discentes.

Coordenadores	Docentes	Discentes
Questão 24:	**Questão 17:**	**Questão 41:**
Avalie as instalações físicas da faculdade ESBAM quanto à acessibilidade para Pessoas com Necessidade Especiais (PNE).		

Categoria	%
Fraco	25,00%
Regular	12,50%
Bom	37,50%
Muito bom	25,00%
Excelente	0,00%

Categoria	%
Fraco	3,70%
Regular	31,48%
Bom	37,04%
Muito bom	16,67%
Excelente	11,11%

Categoria	%
Ruim	11,52%
Regular	24,06%
Bom	35,72%
Muito Bom	16,02%
Excelente	12,68%

No quesito instalação de sala de aula e sala dos docentes, no geral, os percentuais foram satisfatórios, sendo eles de 75.00% pelos coordenadores, 90.74% pelos docentes e 79.79% pelos discentes. Os docentes pontuaram a ausência de tomadas suficientes em algumas salas e problemas com alguns equipamentos de data show.

Aos técnicos administrativos foi perguntado sobre as instalações físicas do setor em que atua e 81,25% mostraram-se satisfeitos.

Coordenadores	Docentes	Técnico Administrativos
Questão 25: Avalie a instalação física da sala da coordenação.	**Questão 18:** Avalie a instalação física da sala dos docentes.	**Questão 14:** Avalie as instalações físicas do setor que você atua.

Categoria	%
Fraco	0,00%
Regular	25,00%
Bom	25,00%
Muito bom	25,00%
Excelente	25,00%

Categoria	%
Fraco	1,85%
Regular	7,41%
Bom	48,15%
Muito bom	25,93%
Excelente	16,67%

Categoria	%
Fraco	3,13%
Regular	15,63%
Bom	28,13%
Muito bom	26,56%
Excelente	26,56%

Quanto ao quesito equipamento didático na sala de aula, no geral, está satisfatório com percentuais de 100% dos coordenadores, 55.56% dos docentes e 56.94% dos discentes.

Docentes	Discentes
Questão 19:	**Questão 42:**
Avalie o equipamento didático na sala de aula (quadro branco, Datashow, Internet)	

Categoria	%
Fraco	14,81%
Regular	29,63%
Bom	44,44%
Muito bom	5,56%
Excelente	5,56%

Categoria	%
Ruim	19,39%
Regular	23,67%
Bom	27,28%
Muito Bom	16,60%
Excelente	13,06%

No quesito computadores para uso didático no laboratório, no geral, está satisfatório com percentuais de 37.50% dos coordenadores, 62.96% dos docentes e 20.29% dos discentes.

Coordenadores	Docentes	Discentes
Questão 26:	**Questão 20:**	**Questão 43:**
Avalie os computadores de uso didático no laboratório.		

Categoria	%
Fraco	37,50%
Regular	25,00%
Bom	12,50%
Muito bom	12,50%
Excelente	12,50%

Categoria	%
Fraco	12,96%
Regular	24,07%
Bom	38,89%
Muito bom	20,37%
Excelente	3,70%

Categoria	%
Ruim	14,89%
Regular	24,25%
Bom	35,59%
Muito Bom	13,93%
Excelente	11,34%

No quesito relativo ao acesso à internet WI FI que a instituição disponibiliza, percebe-se uma avaliação insatisfatória, com percentuais de 50.00% dos coordenadores, 31.48% dos docentes e 45,34% dos discentes. Destaca-se que o acesso à internet é um problema recorrente que precisa ser priorizado o mais breve possível e que apesar dos inúmeros investimentos realizados pela gestão, ainda não satisfaz a comunidade acadêmica.

Coordenadores	Docentes	Discentes
Questão 27:	**Questão 21:**	**Questão 44:**
Avalie o acesso à internet WIFI que a instituição ESBAM disponibiliza		

Categoria	%
Fraco	50,00%
Regular	25,00%
Bom	25,00%
Muito bom	0,00%
Excelente	0,00%

Categoria	%
Fraco	31,48%
Regular	40,74%
Bom	22,22%
Muito bom	3,70%
Excelente	1,85%

Categoria	%
Fraco	45,34%
Regular	23,28%
Bom	14,70%
Muito Bom	8,58%
Excelente	8,10%

4. Avaliação do ensino a distância – EAD

Para avaliar o quesito ensino a distância das disciplinas que são ofertadas nessa modalidade, foi criado outro instrumento para avaliar o material da empresa contratada pela IES onde foram feitas apenas 3 perguntas abordando o eixo 3 - Políticas acadêmicas e 1 pergunta aberta.

4.1 Técnicas utilizadas para análise

A análise foi realizada com base nos percentuais obtidos por perguntas fechadas, onde foi usado como parâmetro para a análise dos dados, a somatória dos percentuais em dois grupos de respostas:

- Muito Fraco e Fraco; e
- Bom e Muito Bom.

No quesito avaliação da qualidade do material 91.94% dos discentes mostrou-se satisfeito, no quesito da facilidade de compreensão do material 87.10% dos discentes mostrou-se satisfeito e no quesito se o material está de acordo com o tema abordado, 95.16% afirmaram que está atendendo satisfatoriamente.

<table>
<tr><th colspan="3">Discente</th></tr>
<tr><td>Questão 1: Como você avalia a qualidade do material, nas questões de organização, imagens, vídeos e textos?</td><td>Questão 2: Como você avalia se o material é de fácil compreensão?</td><td>Questão 3: Como você avalia se o material está de acordo com o tema abordado?</td></tr>
<tr>
<td><table><tr><th>Categoria</th><th>%</th></tr><tr><td>Muito Ruim</td><td>1,61%</td></tr><tr><td>Ruim</td><td>6,45%</td></tr><tr><td>Bom</td><td>48,39%</td></tr><tr><td>Muito Bom</td><td>43,55%</td></tr></table></td>
<td><table><tr><th>Categoria</th><th>%</th></tr><tr><td>Muito Ruim</td><td>3,23%</td></tr><tr><td>Ruim</td><td>9,68%</td></tr><tr><td>Bom</td><td>53,23%</td></tr><tr><td>Muito Bom</td><td>33,87%</td></tr></table></td>
<td><table><tr><th>Categoria</th><th>%</th></tr><tr><td>Muito Ruim</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>Ruim</td><td>4,84%</td></tr><tr><td>Bom</td><td>58,06%</td></tr><tr><td>Muito Bom</td><td>37,10%</td></tr></table></td>
</tr>
</table>

5. Plano de ação recomendado pela CPA

Os resultados das avaliações realizadas pela CPA são importantes para a tomada de decisões estratégicas e para o planejamento de ações que visem aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos pela IES. Dentre os principais resultados das avaliações da CPA, podemos destacar:

- Identificação de pontos fortes e fracos, pois as avaliações realizadas pela CPA permitem identificar as forças e fragilidades da IES, proporcionando uma visão mais clara sobre o que está funcionando bem e o que precisa ser aprimorado;
- Análise do desempenho dos cursos, pois a CPA também é responsável por avaliar o desempenho dos cursos oferecidos pela IES, verificando se as metas e objetivos estabelecidos estão sendo alcançados e mensurar o grau de satisfação do alunado com a qualidade do curso;
- Verificação da satisfação dos estudantes quanto aos serviços prestados na instituição, bem como, com a sua infraestrutura, corpo docente e metodologia de ensino.
- Identificação de oportunidades de melhorias, pois a partir dos resultados das avaliações da CPA, é possível identificar oportunidades de melhorias e planejar ações que visem aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos pela IES.
- Atendimento aos requisitos legais, considerando que as avaliações realizadas pela CPA também são importantes para atender aos requisitos legais estabelecidos pelos órgãos reguladores do ensino superior.

Em resumo, os resultados das avaliações da CPA são fundamentais para a promoção da melhoria contínua da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão oferecidos pela IES, contribuindo para a formação de profissionais mais qualificados e preparados para o mercado de trabalho.

O Plano de Ação foi construído considerando os cinco eixos e na ordem que constam as questões no item "Análise de Dados e Informações". Ante o resultado da avaliação interna, a CPA propõe ao corpo diretivo da ESBAM as ações a seguir:

EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

1- Conscientizem as coordenações de cursos cujo percentual de discentes participantes da avaliação seja inferior a 60% que será essa a marca de participação mínima nas próximas avaliações.
2- Conscientizem os chefes de setor que a marca mínima de participações para os técnicos administrativos será de 60% nas próximas avaliações.
3- Continuem garantindo espaços para que a Comissão Própria de Avaliação – CPA amplie a autoavaliação institucional coletando dados e informações e realizando a devolutiva para todo corpo acadêmico, administrativo e diretivo.
4- Proporcione mais espaço para a participação de todo o corpo social na tomada de decisões pela gestão da IES visando atingir a plenitude da gestão democrática.

EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

1- Que sejam realizadas oficinas que demonstrem aos docentes as diversas maneiras de contribuir para que a IES possa continuar cumprindo sua missão; que se demonstre aos técnico-administrativos os meandros do cumprimento de sua missão por parte da IES e se ressalte junto aos discentes que a missão da IES se materializará quando o profissional entregue à sociedade formado pela ESBAM, cumprir o seu papel na sociedade com ética e compromisso social. Destaque-se também a importância de proporcionar ações que revitalizem os laços dos egressos com a ESBAM, oportunizando a eles, espaços de partilha de suas experiências no mundo do trabalho junto aos acadêmicos em formação.

EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

1- Que seja recomendado às coordenações de cursos que discutam com os docentes sobre a melhor adequação possível entre a estrutura curricular e a formação do perfil profissional desejado ao egresso em busca de melhorar as conceitos atribuídos neste segmento.

2- Avaliem e melhorem a comunicação com o corpo social da IES e com toda a comunidade por meio das mídias sociais e dos canais internos de comunicação.
3- Considerando a escolha dos docentes, prefiram estabelecer comunicação com essa parte do corpo social em primeiro lugar por meio de reuniões com superiores; em segundo lugar por meio de circulares, boletins, cartazes, faixas e murais; e em terceiro lugar por meio do site da ESBAM.
4- Que o Núcleo de Apoio Psicopedagógico – NAP efetive reuniões visando avaliar a forma como os docentes demonstram aos discentes o seu comprometimento com uma educação de qualidade e com a Instituição para que os discentes possam perceber de imediato essa atitude e assim, ampliar os 77,2% de escolha das opções "excelente" e "bom", por parte dos discentes.
5- Sejam ampliadas as ações e projetos de extensão, inclusive reunindo-se com os docentes, técnico-administrativos e discentes para estabelecer planejamentos coletivos ou individuais por parte do corpo social da IES em realção à questão da responsabilidade e das ações sociais, bem como, com o Departamento de Recursos Humanos para estabelecerem uma política contínua de capacitação para os técnico-administrativos. Propomos também que através da direção acadêmica em interlocução com o NAP, Coordenadores e os NDEs dos cursos seja criada uma política contínua de capacitação para os docentes.
6- Que se fortaleça e estabeleça novos convênios e parcerias com órgãos do setor público e entidades do terceiro setor.
7- Recomendem às coordenações e aos docentes que busquem uma forma efetiva de melhorar suas práticas e assim favorecer uma melhor percepção pela comunidade discente quanto ao nível de exigência do curso que frequenta.
8- Promovam uma avaliação criteriosa quanto ao site da ESBAM, cuja avaliação com relação ao fato de que um percentual significativo de discentes escolheram as opções "regular" e "fraco".
9- Sejam apresentados para todo corpo social e para a comunidade, por meio de palestras ou banners, por exemplo, os projetos e ações implantadas pela ESBA voltados à inclusão de estudantes em situação de baixa renda.

EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

1- Que os chefes de setores busquem avaliar a satisfação do corpo técnico-administrativo com relação à satisfação no trabalho e apliquem mecanismos de incentivos diversos para trabalhar a motivação de seus subordinados e de si mesmos.

2- Fortaleçam a imagem da ESBAM por meio de estratégias a serem definidas em reuniões e eventos com todo corpo social.
3- Diversifiquem o modo de apresentar as normas e os procedimentos dos setores e da Instituição.
4- Intensifiquem as ações da gestão institucional no desenvolvimento da infraestrutura da IES para que ocorra um melhor ambiente de aprendizagem.
5- Favoreçam o planejamento participativo por todo corpo social da IES nas políticas e metas propostas para o desenvolvimento da Instituição.
6- Ampliem aos docentes, as oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional e de apoio às participações em eventos científicos e acadêmicos em cada área.
7- Divulguem de forma mais diversificada as ações da ESBAM a fim de proporcionar a associação de sua marca à qualidade e excelência no segmento da formação superior.
8- Ampliem as oportunidades aos técnico-administrativos de crescimento e desenvolvimento profissional com cursos de capacitação, palestras e continuidade de sua formação acadêmica.
9- Proporcionem cursos de relações interpessoais e treinamentos de atualizações para o corpo técnico-administrativo a fim de promover melhorias constantes nas rotinas de atendimentos aos setores que trabalham com público.

EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA

1- Estabeleçam uma rotina de manutenção aos instrumentos de trabalho fornecidos pela Instituição para os docentes e técnico-administrativos, tais como, data show, instalação de mais tomadas nas salas e distribuição de tomadas para desligamento parcial da iluminação das salas..
2- Diversifiquem e melhorem os laboratórios específicos dos cursos.
3- Reativem a reprografia interna tanto para acesso de docentes quanto para acesso de discentes.
4- Verifiquem e solucionem os pontos nevrálgicos com relação à limpeza das instalações.
5- Criem estratégias para a ampliação de vagas de estacionamento.
6- Continuar com as parcerias responsáveis pela segurança pública e com empresas privadas com relação à segurança dos membros do corpo social que dependem de ônibus, como por exemplo, empresas privadas que possam no horário da saída no turno noturno disponibilizar seguranças motorizados para acompanhar grupos de pessoas até a parada de ônibus mais próxima em determinado horário, por exemplo, das 21h30min às 22h30min.
7- Promovam melhorias na oferta e na velocidade da internet disponibilizada aos docentes e discentes.

6. Considerações Finais

O processo de autoavaliação da Faculdade de ESBAM caracteriza-se pela busca de um caráter formativo e de melhoria institucional contínua, por meio da percepção de toda comunidade acadêmica. Assim, conta com a participação de todos os segmentos: coordenadores de cursos, docentes, discentes, técnicos administrativos.

No geral, a IES foi bem avaliada pelos grupos de respondentes, mas isso não nos exime de buscar melhorias para que consigamos ter uma satisfação maior por parte de todos envolvidos. A missão da CPA continua, iniciando novo cronograma avaliativo, buscando a excelência nos serviços prestados e a consolidação do processo de autoavaliação, que para a IES, alinhada com as finalidades do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES - Lei nº 10.861/2004.Também tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Fazendo um comparativo com o ano de 2021, foram observados que as respostas dos grupos, de uma forma geral, ficaram muito próximas. Mas também foram observadas melhorias nos quesitos: frequência atual das aplicações das avaliações institucionais pela CPA, divulgação dos relatórios de autoavaliação, estacionamento, instalações físicas quanto à segurança e canais de comunicação, que são pontos que os dirigentes já estavam cientes e, ainda continuam realizando os ajustes necessários em prol da satisfação dos alunos, docentes, técnicos administrativos da IES. Muitas das melhorias foram citadas no item 3.4 que trata da gestão institucional.

Fazendo um comparativo do ano de 2021 para o ano de 2022 de alguns pontos avaliados observou-se melhoras em alguns pontos, podemos citar alguns exemplos:

- Frequência atual das aplicações das avaliações institucionais utilizada pela CPA no ponto de vista dos docentes foi de 86.65% para 96.13%. Isso se deu graças ao evento no dia dos professores que homenageou alguns docentes cuja avaliação foi exitosa. Ainda sobre a frequência atual das aplicações das avaliações pela CPA, para os discentes subiu de 37.56% para 51.20%, apesar de ainda expressar um percentual baixo, para a CPA representou um número bem significativo, pois o ano de 2021, foi a volta da pandemia o que dificultou muito o processo de divulgação do trabalho da CPA.. No ano de 2022, foram feitas pela CPA visitas em várias salas de aula, principalmente no turno noturno que possui a maior demanda de alunos, onde explicou-se a importância da participação dos mesmos no processo de avaliação

promovido pela CPA. Os coordenadores de cursos e professores foram parceiros fundamentais nessa divulgação e incentivadores dos alunos.

- Divulgação dos relatórios de auto avaliação institucional divulgados pela CPA no site da ESBAM, com o reforço da divulgação em sala realizado pela CPA aumentou de 27,86% para 45.81% de discentes reconhecendo que os resultados são divulgados. Além da divulgação no site, foi observado pela CPA que o contato mais próximo trouxe mais conhecimento aos alunos sobre o trabalho da CPA do que a divulgação em mídia sociais. Para fortalecer mais ainda o trabalho da CPA, além de divulgar no site o relatório, também foi feito uma reunião com todos os representantes de turma para multiplicação da apresentação dos resultados.
- Perguntas pertinentes aos docentes sobre metodologia, assiduidade, presteza, éticas feitas aos discentes mostram que estão satisfeito aumentando o índice de 87.6% para 92.12% em 2022. Para a instituição tomar conhecimento da satisfação dos alunos quanto a qualidade do ensino recebido por eles, é fato de grande satisfação e que nos fortalece para continuar realizando um bom trabalho.
- Existem dois pontos que ainda são incômodos para a IES: o numero de vagas dos estacionamentos e o acesso à Internet. Sobre o estacionamento, o nível de satisfação permaneceu estável em 56.76% mas ainda se percebe o grande numero de reclamações quanto a esse item nas questões abertas. Quanto ao item de acesso à Internet destaca-se que apesar dos esforços empreendidos pela gestão, a insatisfação perdura a ponto promover a queda de 53.25% para 31.38% na última avaliação.

Dado o exposto, a missão da CPA continua, iniciando novo cronograma avaliativo, buscando a excelência nos serviços prestados e a consolidação do processo de auto avaliação, que para a IES, alinhada com as finalidades do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES - Lei nº 10.861/2004, também tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

A IES deve continuar o trabalho sistemático e administrativo para encontrar os métodos mais eficazes de autoavaliação exigidos por lei. Além disso, a instituição deve continuar a cumprir o seu compromisso de envolver todos os seus líderes e a comunidade no processo, o que é essencial para saber com que eficácia e eficiência podem cumprir a sua missão.