RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

ESAB - 2022

COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO

VILA VELHA
2023

Diretor Presidente

Nildo Ferreira

Diretor Acadêmico

Geomarts Lahass

Presidenta da CPA

Renata Santos Moreira Frechiani

Coordenador do Curso de Pedagogia

Marcony Uliana Brandão

Coordenador da Área de Tecnologia

Jadson Rafalski

Coordenador da Área de Gestão

Geomarts Lahass

Coordenadora do Curso de Matemática

Cláudia Mara Amigo Lopes

Procuradora Institucional

Jackeline Alves dos Santos

Secretaria Acadêmica

Valéria Lima de Oliveira Mozer

SUMÁRIO

1. NTRODUÇÃO

1.1. BREVE HISTÓRICO DA IES E CONQUISTAS DA CPA

1.2. BREVE RELATO HISTÓRICO DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS

1.3. A CONSTRUÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL

2. METODOLOGIA

2.1. QUESTIONÁRIO

3. MENSURAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

3.1. MENSURAÇÃO DOS DADOS

3.2. ANÁLISE DOS DADOS: PLANO DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS INTERNOS E EXTERNOS E METAS PARA 2023.

3.3. OUVIDORIA E FALE CONOSCO

3.3.1 Relatório Analítico e Estatístico

3.4. NÚCLEO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO – NAP

3.4.1. Programa de Nivelamento (PRONIV)

4. CONCLUSÃO

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. INTRODUÇÃO

A Escola Superior Aberta do Brasil - ESAB é uma Instituição de Ensino Superior em EaD, regulamente credenciada e autorizada pelo Ministério da Educação (MEC) através da Portaria MEC nº 717, de 8 de agosto de 2013, publicada no DOU em 09/08/2013. Seguem os dados da Instituição:

Mantenedora: (2768) ESAB - ESCOLA SUPERIOR ABERTA DO BRASIL LTDA - EPP

CNPJ: 04.583.245/0001-40

Natureza Jurídica: Sociedade Empresária Limitada

Representante Legal: **NILDO FERREIRA (Diretor Presidente)**

Mantida: Escola Superior Aberta do Brasil - ESAB

Endereço: Rua Inácio Higino, n° 1050, Ed. Centro Empresarial Praia da Costa Torre Leste, 12° andar, Praia da Costa, Vila Velha - ES - CEP: 29101-094

Telefone: (27) 2127-7700

E-mail: direcaoacademica@esab.edu.br; nildo@esab.edu.br.

Categoria Administrativa: Privada com fins lucrativos

Reitor/Dirigente Principal: **NILDO FERREIRA**

Tipo de Credenciamento: EAD

Ato Regulatório: Portaria No. Documento: 717

Data do Documento: 08/08/2013

Data de Publicação: 09/08/2013

Este relatório de avaliação institucional de 2022 foi elaborado sob a vigência do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI da ESAB, 2019 a 2023. Para a elaboração deste relatório, levaram-se em consideração as dez dimensões necessárias ao processo avaliativo, de acordo com a Lei nº 10.861/04, instituída pelo Sistema Nacional de Avaliação

da Educação Superior (SINAES). Acerca dos membros participantes da CPA, e de acordo com portaria 13/2022, a comissão estava constituída pelos seguintes membros:

Presidente: Renata Santos Moreira Frechiani

Suplente: Jackeline Alves dos Santos Tesch

Corpo Docente: Eliana Rangel De Oliveira

Suplente: Marcony Brandão Uliana

Corpo Discente: Gabriel Colombo Ramos

Suplente: Eloisa Manhães da Silva Costa

Corpo Técnico-Administrativo: Tânia Mara Gomes

Suplente: Mariana Rodrigues Andrade

Sociedade Civil: Otávio Adami

Suplente: Luís Cláudio Frechiani

No presente documento, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) apresenta o Relatório de Autoavaliação Institucional referente ao ano de 2022 o qual será essencial para a discussão e embasamento das estratégias e futuras ações da IES. Os relatórios de avaliação interna têm como principal finalidade o acompanhamento, análise e estudo a respeito dos processos da IES de forma a embasar ações contínuas de melhorias das práticas institucionais. A CPA busca conduzir esse processo de autoconhecimento, envolvendo todos os agentes da ESAB, equipes internas e comunidade externa. Ressalta-se o destaque do processo de autoavaliação como centro do desenvolvimento da ESAB, afirmando sua ética e responsabilidade social.

1.1 BREVE HISTÓRICO DA IES E CONQUISTAS DA CPA

A Escola Superior Aberta do Brasil (ESAB) oferta especificamente cursos na modalidade a distância. Atualmente, a Instituição conta com um ambiente virtual de aprendizagem próprio, o SGEI - Sistema de Gestão Educacional Integrado® -, certificado pelo Instituto Nacional de

Propriedade Industrial (INPI) com nota máxima na avaliação do MEC, garantindo assim, controle e segurança do seu material educacional e intelectual.

A Instituição conta com 26 docentes, 5 coordenadores e 19 colaboradores em regime CLT. Temos aproximadamente 2127 alunos matriculados na IES**.** Ofertamos atualmente 9 Cursos de Graduação e 25 de pós-graduação, sendo 16 Lato Senso e 9 MBA Profissional. A ESAB acredita que o pilar da Instituição deve estar consolidado no Ensino, Pesquisa e na Extensão, nesse sentido, não mede esforços para a implementação no núcleo Ensino, Pesquisa e Extensão – NUPE.

Durante a crise pandêmica, a ESAB intensificou suas ações sociais e desde então, vem ampliando os projetos de extensão, em 2020, ofertou “300 bolsas integrais” para os Cursos de Graduação com matrículas efetivadas em janeiro de 2021 com a implantação do projeto “Faculdade Solidária”. No ano de 2021, dando continuidade aos projetos extensionistas, ofertou “200 cursos livres gratuitos” no período de janeiro e fevereiro. Em julho do mesmo ano, relança novamente a campanha dos “200 cursos livres gratuitos”. Em setembro de 2022 lança nova Campanha de “80 cursos de extensão gratuitos”, incentivando a valorização do potencial humano e confirmando sua responsabilidade com a sociedade.

No final de 2021, através do Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão – NUPE, abre o 1º edital para bolsas de pesquisa ofertadas para docentes e discentes, contemplando dois (2) projetos de pesquisa e dois (2) projetos de extensão para docentes e discentes, estes concluídos em junho de 2022. Em setembro de 2022, lança o 2º edital e aprova um (1) projetos pesquisa e dois (2) projetos de extensão, com previsão de conclusão para abril de 2023, nas áreas de inovação, Metodologias Ativas, Inclusão, Sustentabilidade, temas ligados aos 17 Objetivos da Agenda 2030 da ONU.

Com o objetivo de oportunizar a formação continuada aos seus colaboradores a ESAB concede bolsas de estudo integral em cursos de graduação, pós-graduação lato sensu e de formação continuada, atualmente 8 colaboradores estão sendo beneficiados com bolsas integrais em cursos de graduação e pós-graduação. O incentivo à formação e qualificação

também se dá por meio de estímulo a participação em seminários, congressos e eventos científicos. A IES, objetivando priorizar a formação do aluno, em março de 2022, implanta o programa institucional de bolsas para alunos monitores. A monitoria coloca o aluno em contato com os primeiros passos da atividade docente: planejamento, estudo, exploração didática e interação com os colegas discentes, além de diálogos constantes com o docente-tutor da disciplina além, de receber uma bolsa de 40% de desconto na mensalidade, de acordo com edital vigente.

Vale ressaltar que quando se encerra um ciclo de avaliação fica cada vez mais nítido o papel da CPA na Instituição e na sociedade, pois é um processo evolutivo, de conquistas, muitas vezes de longo prazo. Ainda no sentido de cumprir seu papel como incentivadora da pesquisa, não mede esforços para gerar ações que apoie essa causa. Incentiva a publicação de dissertações e teses, bem como artigos científicos na Revista institucional Omnes Humanitate, consolidando e estimulando as práticas de pesquisa e divulgação científica da Instituição. Em 2022 criou um Programa Institucional voltado para o incentivo à leitura e a produção científica de temas ligados a diversidade, direitos humanos, sustentabilidade, racismo estrutural, equidade e meio ambiente. Demanda essa, apresentada nos relatórios da CPA.

1.2. BREVE RELATO HISTÓRICO DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS

Para consolidar as avaliações externas, a CPA visa promover as melhorias indicadas/ sugeridas nos processos de avaliações externas (in loco), mediante os diagnósticos apresentados pelos avaliadores e repassados à Coordenação de Curso e aos Gestores Acadêmicos. A avaliação do ENADE é um compromisso institucional.

Nesse sentido, a CPA em conjunto com os Núcleos Docentes Estruturantes (NDE) dos Cursos visa a promover e desenvolver diversas atividades, dentre elas: informar aos estudantes e aos professores/tutores sobre a importância da realização do exame, explicar o processo avaliativo, os resultados e suas consequências.

No ano de 2022, a IES passou por um processo de Recredenciamento obtendo nota 4 no relatório. No mesmo ano, os Cursos de Tecnologia em Logística e Ciências Contábeis passaram pelo processo de Reconhecimento de Curso obtendo nota 4 no relatório da comissão e o Curso e Administração Pública obtendo nota 5. A IES, no mesmo ano, passou pelo processo de Autorização do Curso de Gestão da Tecnologia de Informação, obtendo nota 4 no relatório.

A seguir, apresentam-se os dados dos Cursos em funcionamento e seus índices, a saber: graduação em **Administração**, PORTARIA CNE/CES – MEC Nº 1.041, de 03/10/2017, publicado no DOU de 4/10/2017, conceito 4 no ENAD, 4 CPC, 4 CC, 5 CI e 3 no IGC; graduação em **Pedagogia** SERES N° 913 de 27/12/2018, publicada no DOU de 28/12/2018, conceito 2 no ENAD, 3 CPC, 3 CC, 5 CI e 3 no IGC; **Gestão de Recursos Humanos** PORTARIA CNE/CES – MEC Nº 964, de 07/10/2020 publicada no DOU de 19/10/2020, conceito 3 CC, 5 CI e 3 no IGC; **Logística** PORTARIA CNE/CES – MEC Nº 377, de 21/08/2019 publicada no DOU de 22/08/2019, conceito 4 CC, 5 CI e 3 no IGC; **Sistemas de Informação** PORTARIA SERES N° 913 de 27/12/2018, publicada no DOU de 28/12/2018, conceito 3 no ENAD, 3 CPC, 3 CC, 5 CI e 3 no IGC; **Administração Pública** PORTARIA CNE/CES – MEC Nº 1.207 de 24/11/2017 publicada no DOU de 27/11/2017, conceito 3 CC, 5 CI e 3 no IGC; **Ciências Contábeis** PORTARIA CNE/CES – MEC Nº1.041, de 03/10/2017, publicado no DOU de 04/10/2017, conceito 3 CC, 5 CI e 3 no IGC; **Matemática** PORTARIA CNE/CES – MEC Nº 970, de 3/09/2021, publicada no DOU nº169, de 6/12/2021, conceito 4 CC, 5 CI e 3 no IGC, com abertura da primeira turma em 2023, e o curso de **Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação** PORTARIA CNE/CES – MEC Nº1.116, de 23 de dezembro de 2022, recebendo conceito 4 CC, também com abertura da primeira turma em 2023. (e- MEC, 2023).

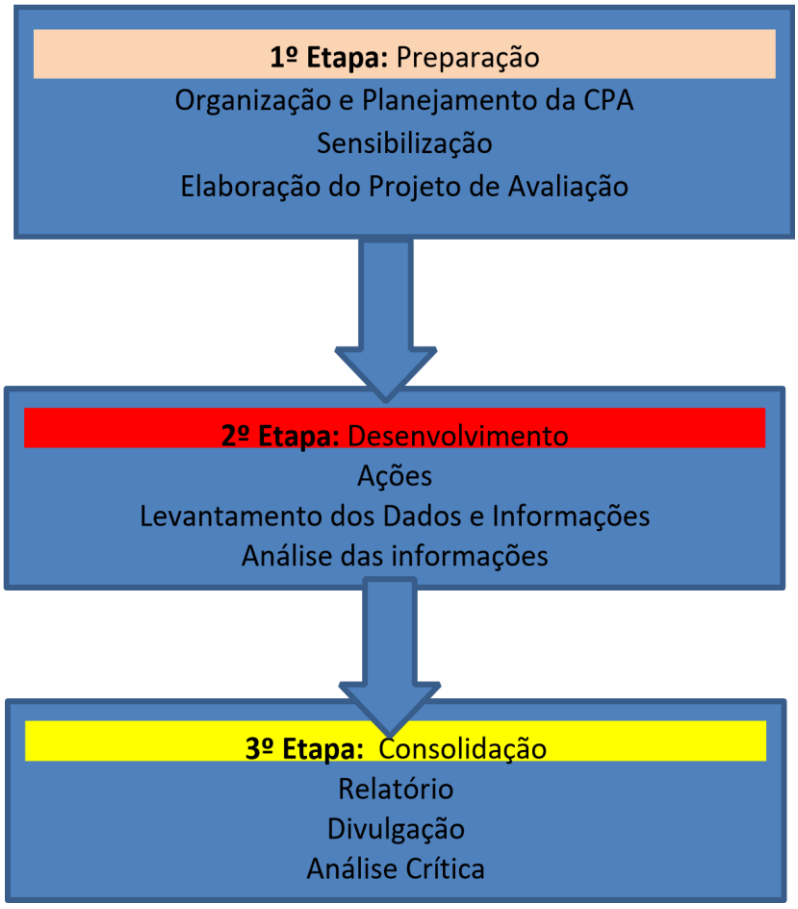
A autoavaliação na ESAB, nos últimos anos, vem se consolidando de maneira integrada e contínua, sempre buscando alcançar o conhecimento dos indicadores reais de qualidade institucional, a partir de um processo avaliativo em busca de seus objetivos e metas, sendo este tipo de avaliação um dos instrumentos utilizado pelo Sistema de Avaliação da Educação Superior – SINAES/MEC. Ressaltamos que todas as ações em relação aos planos de melhorias e aos processos de gestão são pautadas nas avaliações externas e internas.

1.3. A CONSTRUÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL

O Relatório de Autoavaliação Institucional Integral ou parcial tem a responsabilidade de fomentar continuamente a cultura de avaliação institucional e o desenvolvimento dos processos institucionais, além de contribuir para os processos de avaliação externa. Para tanto, utiliza como base os roteiros sugeridos e compartilhados pela Diretoria de Avaliação da Educação Superior (DAES), do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), autarquia do MEC, com a orientação da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES).

A CPA através das avaliações gera indicadores que são definidos e acompanhados sistematicamente e as etapas da autoavaliação geram subsídios para o planejamento estratégico. A coleta dos dados é realizada a partir das respostas dadas aos questionários que são aplicados online, das reuniões e relatórios dos setores, bem como as recomendações das comissões avaliadoras para a busca da qualidade institucional. A CPA estabelece algumas etapas do processo de autoavaliação institucional, quais sejam:

Etapas do processo de autoavaliação institucional da CPA



Em conformidade com a Lei de nº 10.861, em seu artigo 3º, a CPA empenhou-se em considerar as dez dimensões recomendadas pelo SINAES, conforme lista 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

Estando o Relatório de avaliação organizado de forma a contemplar as dez dimensões estabelecidas pela Lei do Sinaes. De forma construtiva e formativa, o SINAES identifica a autoavaliação como requisito essencial para a avaliação institucional e para o credenciamento e recredenciamento das instituições de ensino superior. Sendo assim, a CPA busca envolver toda a comunidade acadêmica na cultura de avaliação da IES para que todos passem a se comprometer com as transformações e mudanças em busca da qualidade.

2. METODOLOGIA

A aplicação dos instrumentos de avaliação inicia-se sempre aos segundos semestres, com vistas a uma avaliação voltada para as questões pedagógicas, de infraestrutura e gestão. Ao longo desse processo de autoavaliação, buscamos analisar os itens apontados como fragilidades e potencialidades referentes a ano de 2022.

O procedimento de coleta de dados acompanha continuamente as atividades da instituição. Os dados obtidos servem de fonte de informação para elaboração dos relatórios de avaliação institucional tanto parcial como integral, e são subsidiados pelas informações constantes no Censo da Educação Superior, mantido pelo INEP, atualizado anualmente. Outras informações necessárias à avaliação que não constam nesse banco de dados foram fornecidas pelos setores responsáveis pelas atividades da IES.

Nessa perspectiva, este documento apresenta de forma transparente os dados coletados no **período do ano de 2022,** com base nos seguintes instrumentos, segundo orientação do SINAES (2004):

1. Questionários semi-abertos direcionados a alunos matriculados em cursos de graduação e pós-graduação, alunos egressos, colaboradores/corpo técnicoadministrativo, corpo docente e sociedade civil (links para acesso nas Referências Bibliográficas);

2. Relatórios da Ouvidoria e Fale Conosco;

3. Formulário da CPA no site da instituição;

4. Dados de Avaliações Externas (resultados do ENADE; relatórios das Comissões do INEP/MEC).

Cada um desses instrumentos foi analisado separadamente em um primeiro momento e, após essa análise individual, foi realizada a triangulação dos dados de todos eles para se chegar a um denominador comum e estabelecer as estratégias e ações da instituição.

2.1. QUESTIONÁRIO

Os questionários elaborados e aplicados à comunidade acadêmica consideraram diferentes aspectos das atividades desenvolvidas na IES, como, por exemplo: a qualidade dos cursos de graduação e pós-graduação ofertados, o perfil do corpo docente, a infraestrutura, as condições de trabalho oferecidas aos colaboradores, a qualidade dos serviços prestados pela instituição, o acompanhamento e o perfil dos egressos, a qualidade da comunicação interna e externa, a perspectiva da sociedade civil em relação à IES, a qualidade dos eventos da IES, o grau de satisfação e a qualidade dos equipamentos e ferramentas tecnológicas disponíveis, além do grau de satisfação dos alunos finalistas.

Estas dimensões, agrupadas em seus respectivos eixos, contemplam todos os setores da IES e têm por objetivo o autoconhecimento da Instituição, a fim de melhorar sua estrutura, seus processos e serviços prestados. Diante disso, conforme apontado, responderam ao questionário colaboradores do corpo técnico-administrativo, docentes de graduação e pós-graduação, alunos de graduação matriculados, alunos da pós-graduação e alunos egressos.

As perguntas dos questionários contêm opções/categorias/conceitos para marcar, além de um campo de **Observação/Justificativa** que pode ser usado para a escrita da opinião acerca dos itens avaliados, de maneira que os conceitos estão ligados às possíveis manifestações autônomas dos sujeitos público-alvo da pesquisa, estando, portanto, sob uma

ótica qualitativa de pesquisa. Os percentuais gerados pelos gráficos que são produzidos por meio das escolhas de respostas desses sujeitos estão ligados à natureza quantitativa de pesquisa, de modo que esta avaliação obedece, aos **critérios qualiquantitativos** de pesquisa.

Os questionários foram disponibilizados no dia **01 de dezembro de 2022**, e permaneceram disponíveis até o dia **05 de fevereiro de 2023**. A partir dos resultados obtidos foram propostas recomendações, ações de sustentação, correção e aperfeiçoamento da gestão institucional, expressos nesse relatório.

Cabe destacar que os instrumentos de avaliação são disponibilizados a todos os membros da comunidade acadêmica, em cada segmento. Ressaltamos ainda o aspecto da adesão voluntária à avaliação e ao estabelecimento de uma cultura de avaliação permanente na ESAB. A aplicação dos questionários é realizada por meio da internet, com o acesso aos participantes via e-mail com direcionamento ao link do site da instituição. Tal procedimento resguarda o sigilo e previne respostas duplicadas. Os alunos fazem a avaliação a partir de chamada no ambiente virtual de aprendizagem ficando a avaliação disponível por tempo pertinente ao processo de autoavaliação institucional.

Nessa perspectiva, o armazenamento dos dados dar-se-á a partir do banco de dados do portal, de uso exclusivo e próprio da CPA, com controle de acesso por meio de senha, de modo que somente a/o presidente da Comissão Permanente de Avaliação e a/o Diretor Acadêmico, e o Coordenador do Sistema de Informação, quando necessário para fins de manutenção e ajustes do sistema, tenham acesso.

3. MENSURAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

3.1 MENSURAÇÕES DOS DADOS

A análise do gráfico que demonstra a evolução em relação a aderência ao questionário da CPA nos anos de 2021 e 2022, foi realizada a partir dos dados extraídos da tabela abaixo,

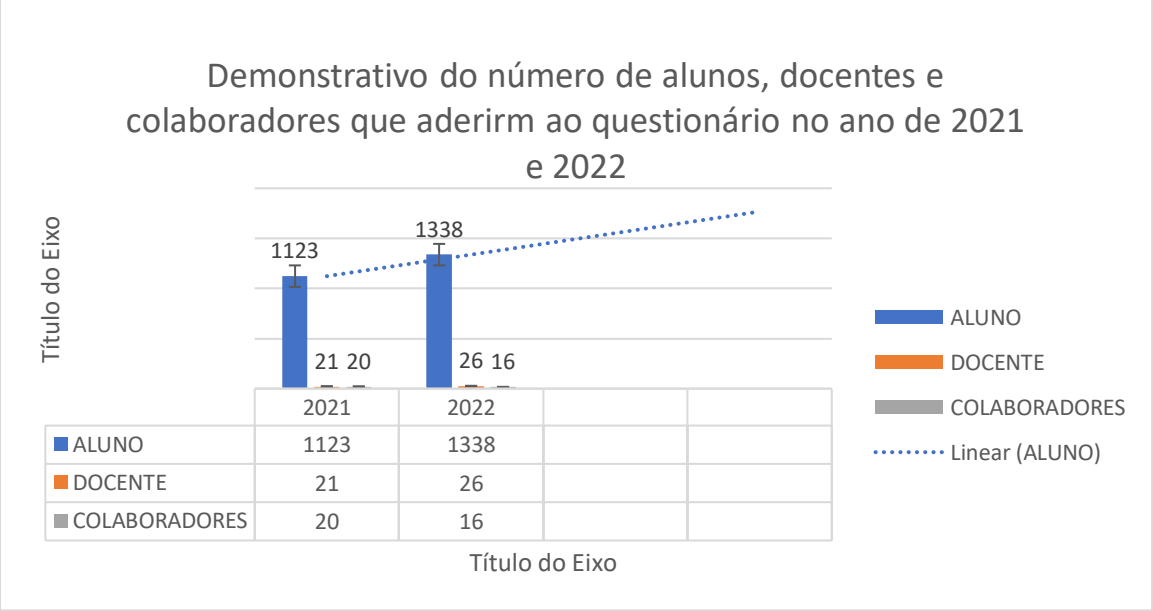
que são referentes ao período de aplicação do questionário de cada ano (período da extração dos dados).

DEMOSTRATIVO DO TOTAL DE ALUNOS, DOCENTES E COLABORADORES DA IES NO PERÍODO DA A APLICAÇÃO DO QUESTIONÉRIO

Ano	2022	2021
Total de Alunos Matriculados	**2127**	**2057**
Total de Docentes	**26**	**23**
Total de Colaboradores	**19**	**21**

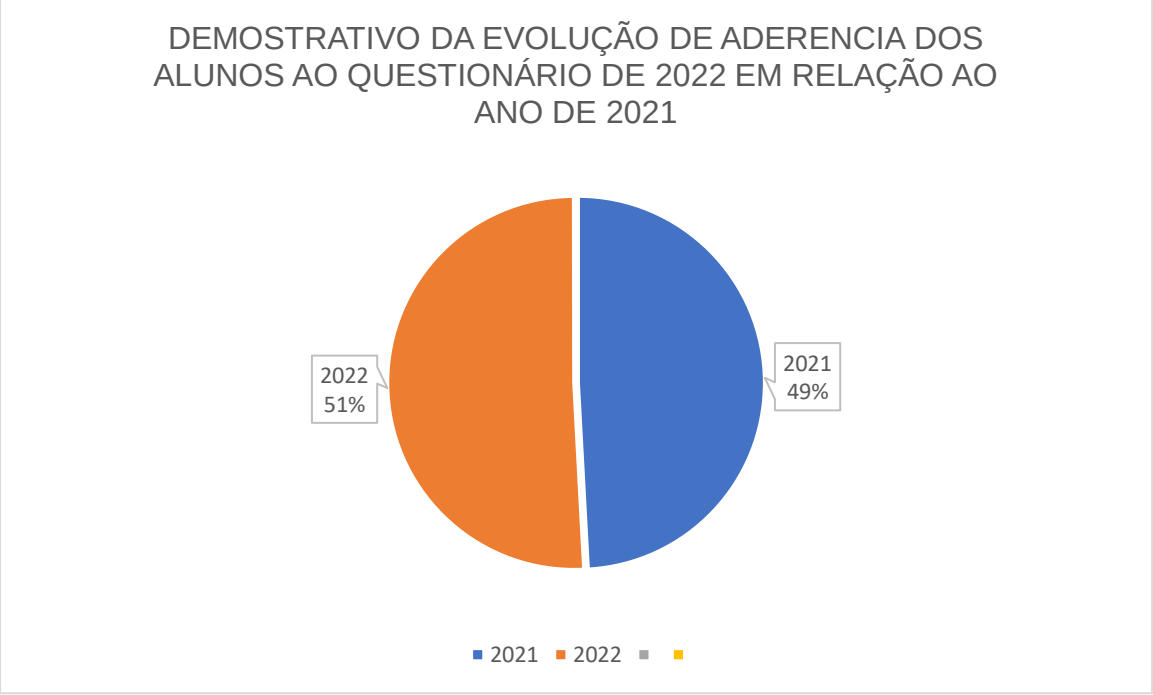
Quadro 1 Fonte: Dados da IES do total de alunos, docentes e colaboradores em regime de CLT no período da aplicação do questionário de acordo com o ano. (Elaboração própria, 2023.)

Abaixo seguem os gráficos elaborados a partir dos resultados mensurados pela aplicação dos questionários aplicados nos anos de 2021 e 2022, com o intuito de demonstrar uma análise comparativa.

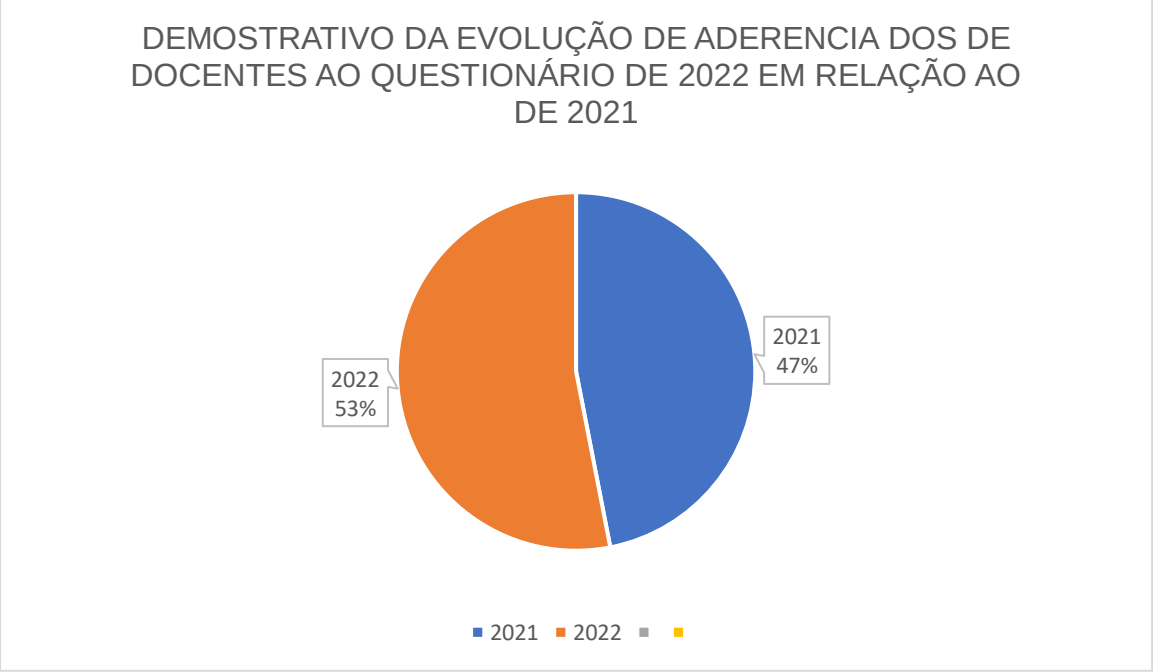


Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

Seguem os gráficos da evolução de aderência ao questionário aplicado pela CPA dos participantes do processo de avaliação, comparativamente ao ano anterior, ou seja dados de 2021 em relação aos dados de 2022.



Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).



Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

A análise contempla os pontos forte e pontos fracos demonstrados pelos dados em relação a evolução de adesão ao questionário da CPA do ano de 2022 comparativamente ao ano de 2021.

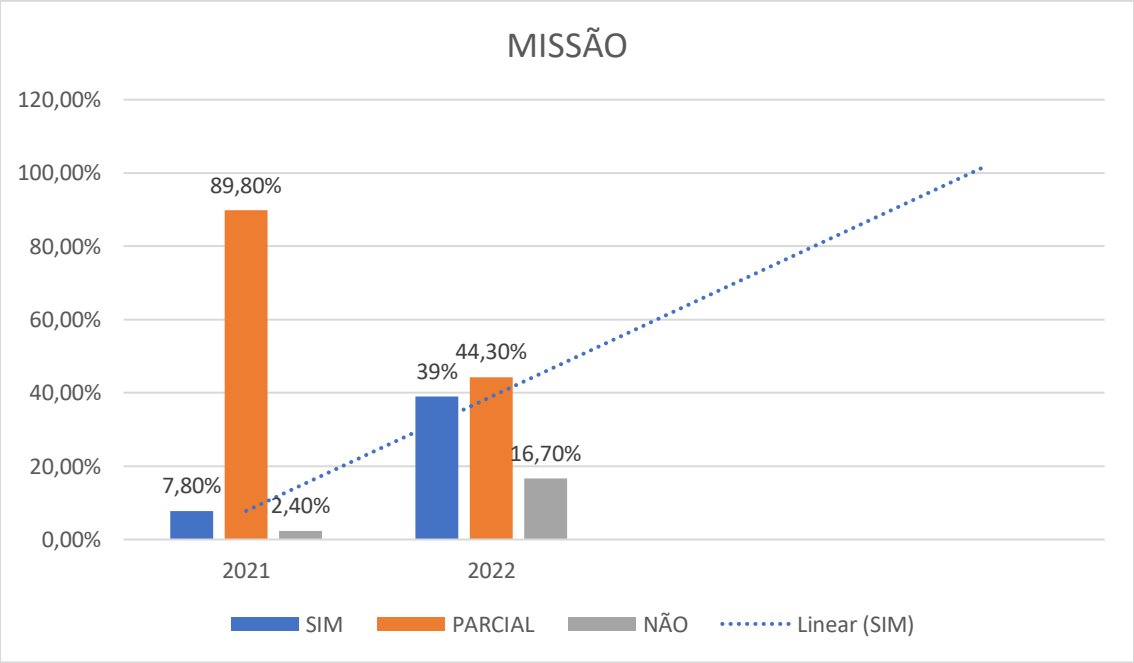
Pontos fortes: desde 2021, a comissão vem ampliando a adesão aos questionários, através de estratégias mais interativas, tanto para os alunos como os docentes e colaboradores, acredita-se, que esse aumento na aderência, pode se justificar pelo trabalho realizado com mais ênfase nas devolutivas, por ouvi-los mais. A comissão organizou formações ao longo de 2022 e obteve uma participação ativa principalmente dos colaboradores e docentes, inclusive com contribuição de ideias para melhoria dos setores.

Pontos fracos: Apesar de termos verificado uma maior adesão na aderência dos alunos, ainda diagnosticamos que é preciso trabalhar mais intensamente para que participem em maior número das devolutivas e atividades ofertadas pela IES. Ou seja, esse grupo se

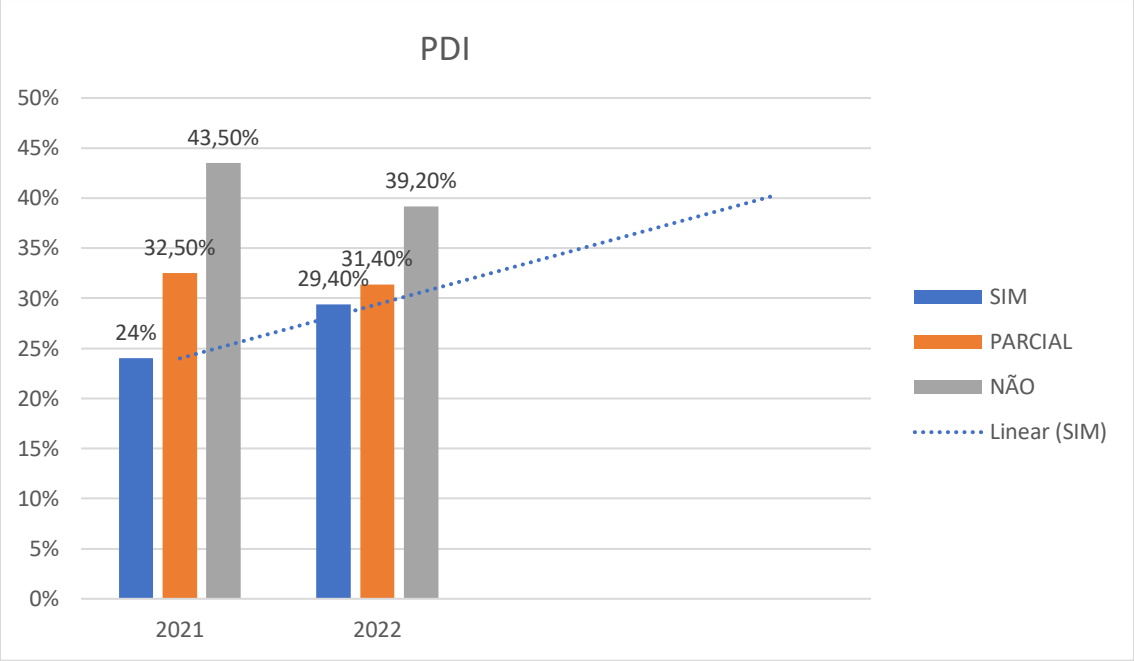
apresentava mais sensível e precisamos em 2023 intensificar as estratégias para não só ampliar a adesão ao questionário, mas ampliar a participação das atividades ofertadas pela CPA.

Em seguida, buscou-se apresentar de forma objetiva a análise comparativa dos dados referentes ao ano 2021 em relação ao ano de 2022, levando em consideração as 10 dimensões. Dados esses extraídos do questionário aplicado pela CPA nos referidos anos.

Dimensão 1. Missão e PDI - Em relação a Missão e PDI, percebemos um aumento nos alunos que responderam que conhecem a missão de aproximadamente 30%, em relação aos que em 2021 conheciam parcialmente, resultado esse bem mais equilibrado. O mesmo aconteceu com o PDI, os dados demonstraram que ocorreu uma progressão positiva em relação ao ano anterior.

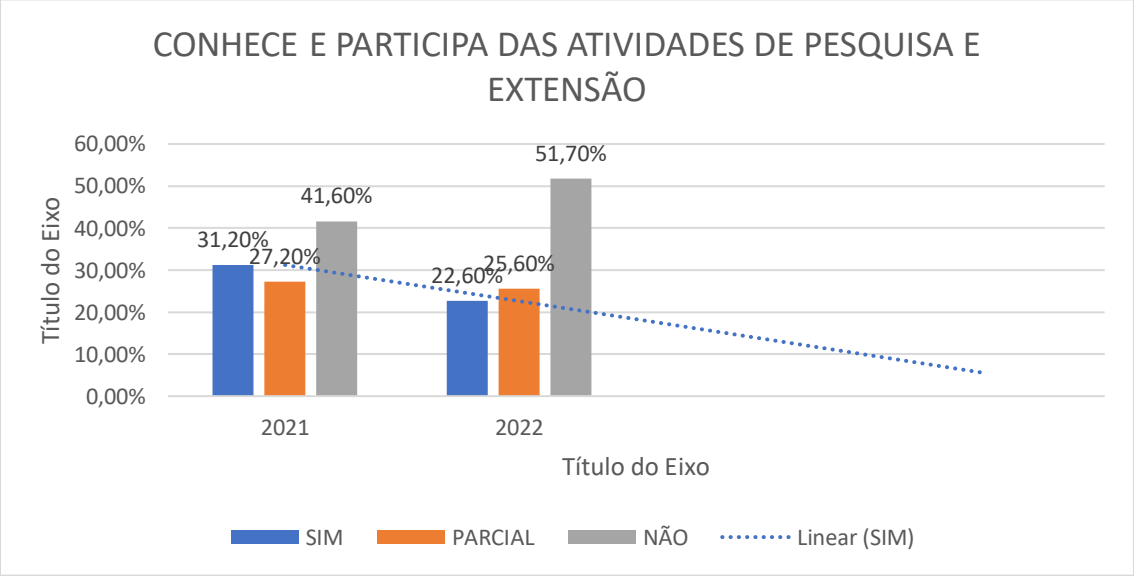


Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).



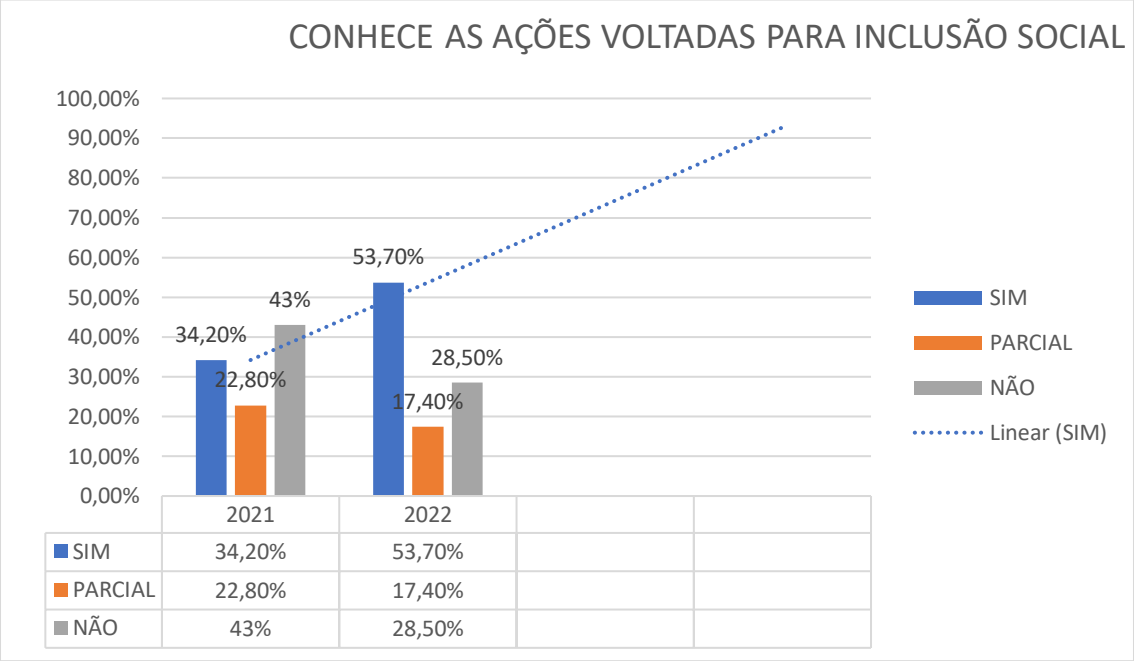
Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

Dimensão 2. Política de ensino, pesquisa e extensão - Em relação a política de pesquisa e extensão, a IES ampliou suas atividades, inclusive de bolsas, produção científica, demonstrado nos relatórios externos, mas identificamos que o nosso aluno, ainda apresentam baixa aderência a participação síncrona nos eventos realizados.



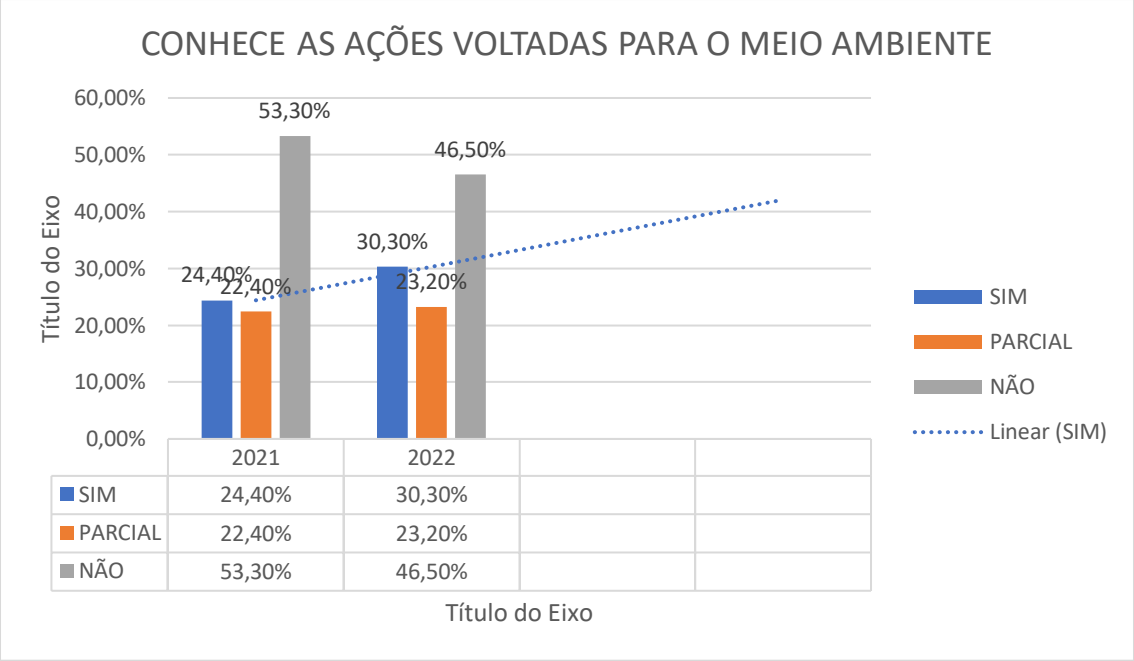
Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

Dimensão 3. Responsabilidade Social - Em relação a responsabilidade social, a IES vem ampliando suas atividades desde a pandemia e os resultados vem sendo refletidos nos nossos alunos, docentes e na comunidade em geral. Obtivemos um aumento de 34,20% em 2021 para 53,7% em 2022, responderam que conhecem as ações voltadas para inclusão social. Em relação as ações voltadas ao meio ambiente, apesar de uma melhora, ainda carecem de mais ações voltadas ao tema.



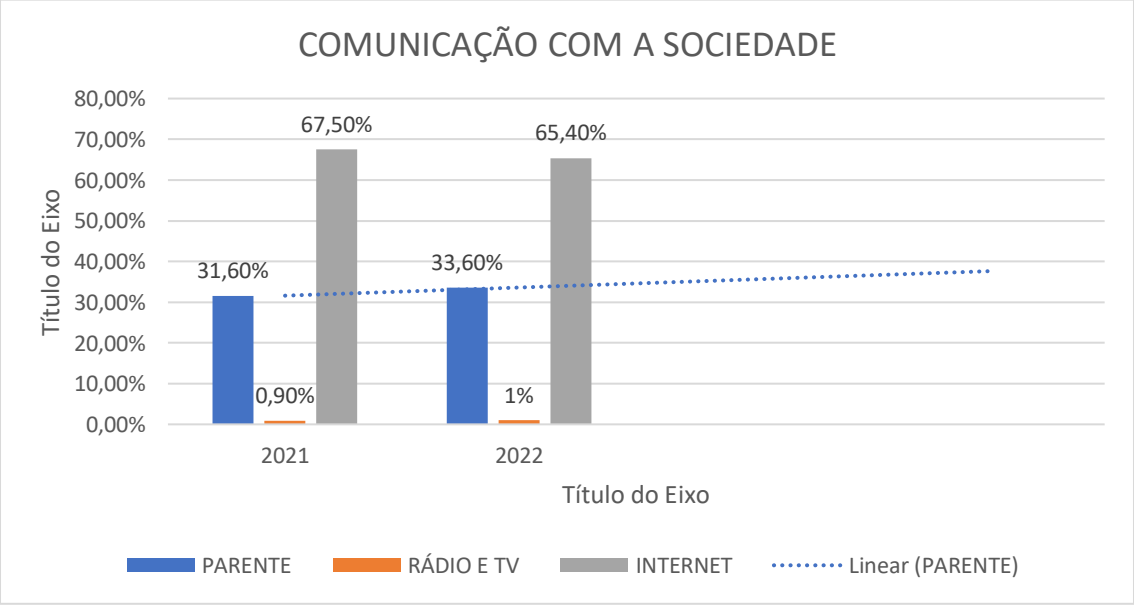
	2021	2022		
SIM	34,20%	53,70%		
PARCIAL	22,80%	17,40%		
NÃO	43%	28,50%		

Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

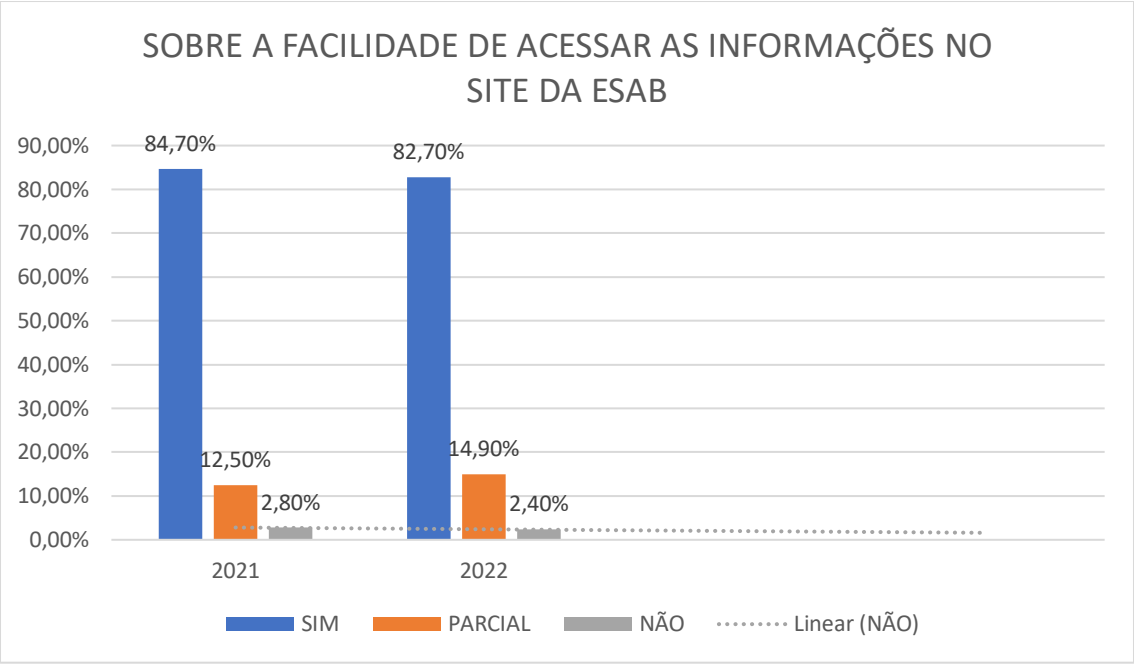


Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

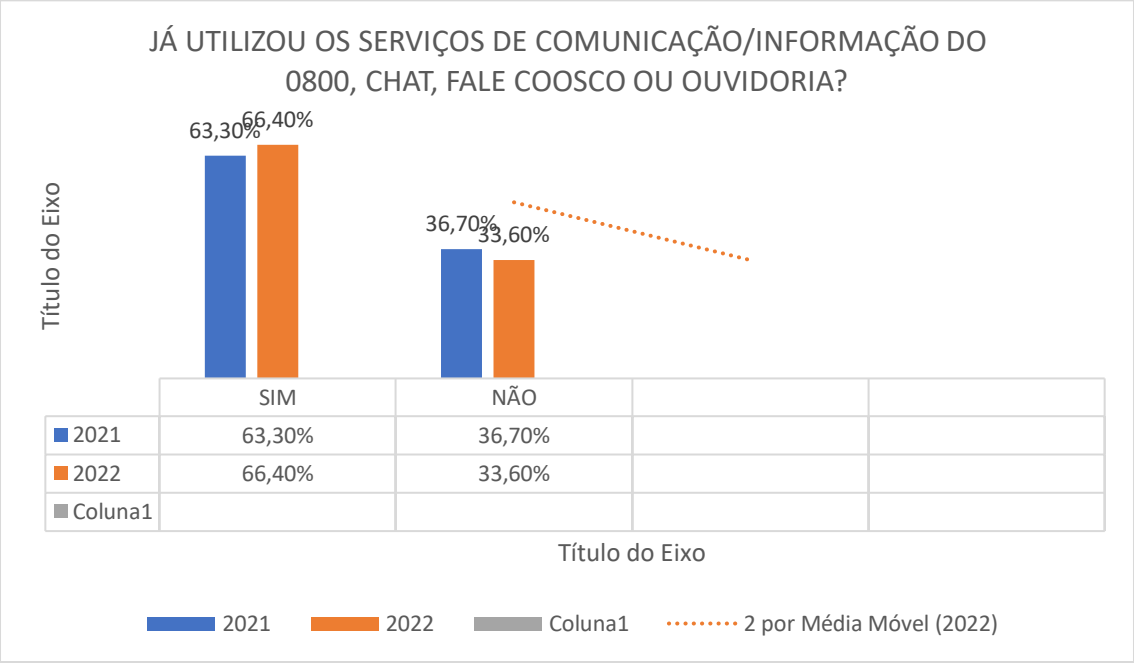
Dimensão 4. Comunicação com a Sociedade Social - Em relação a comunicação com a sociedade, os canais digitais ainda são os mais relevantes, demonstrando um pequeno aumento na comunicação tradicional (boca a boca). Em relação a facilidade em acessar ao site, não ocorreu alteração significativa. Os serviços de ouvidoria se reduziram significativamente, pelos comentários inseridos, justifica-se por uma melhoria na agilidade nos processos e automação.



Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

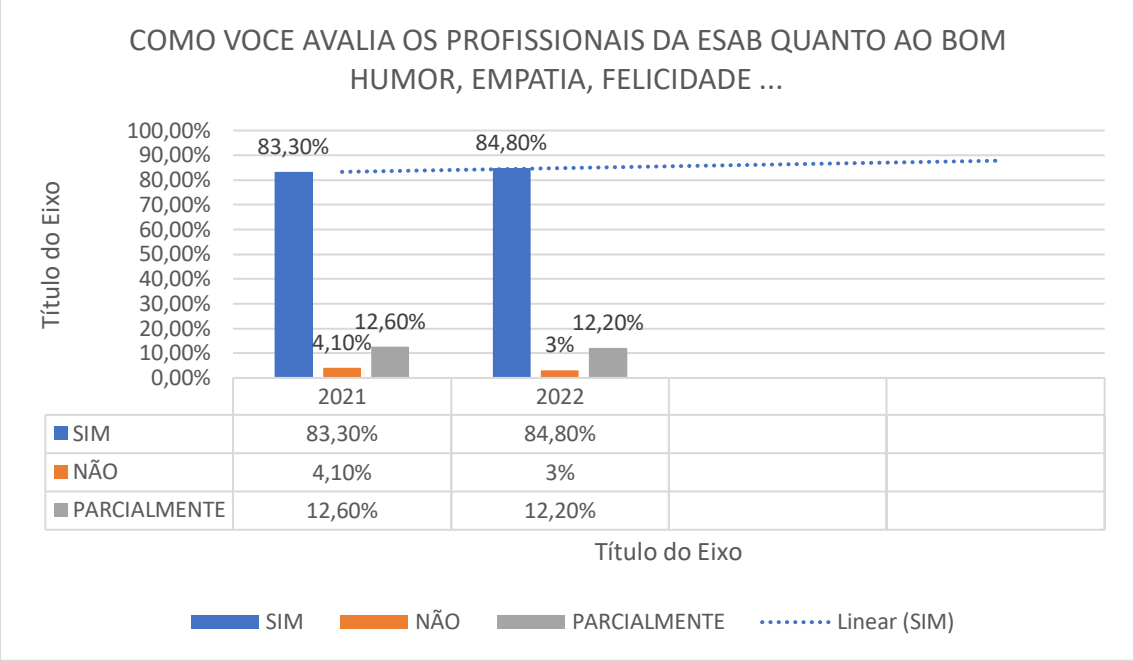


Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).



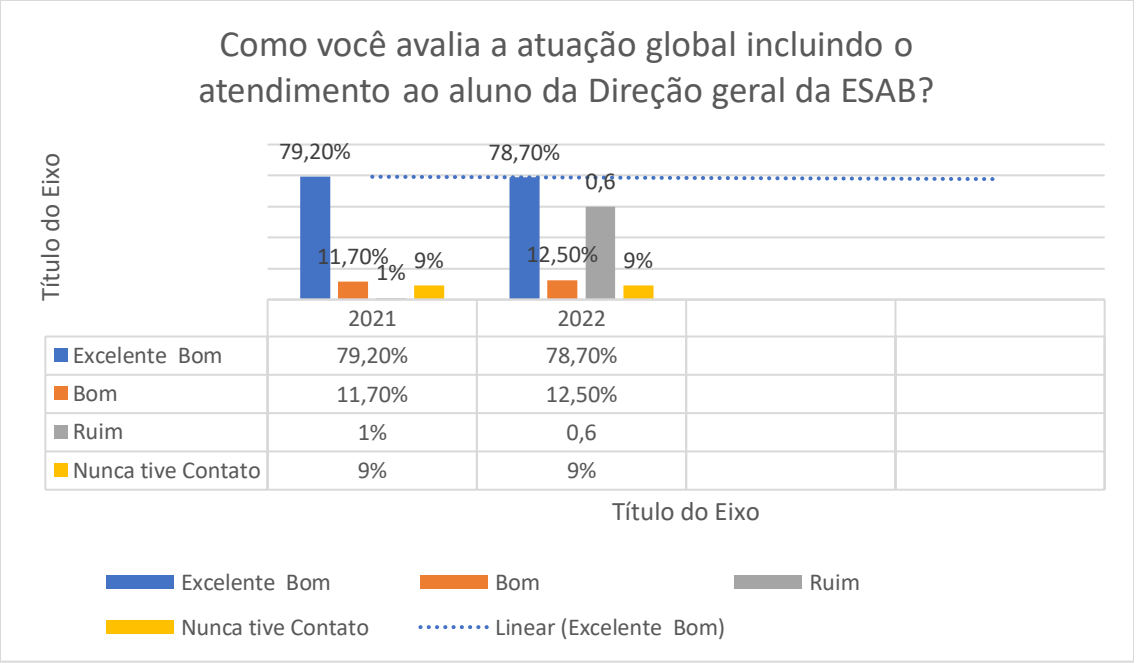
Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

Dimensão 5. Política de Pessoal – Essa dimensão sempre é bem avaliada, não demonstrando alteração significativa.



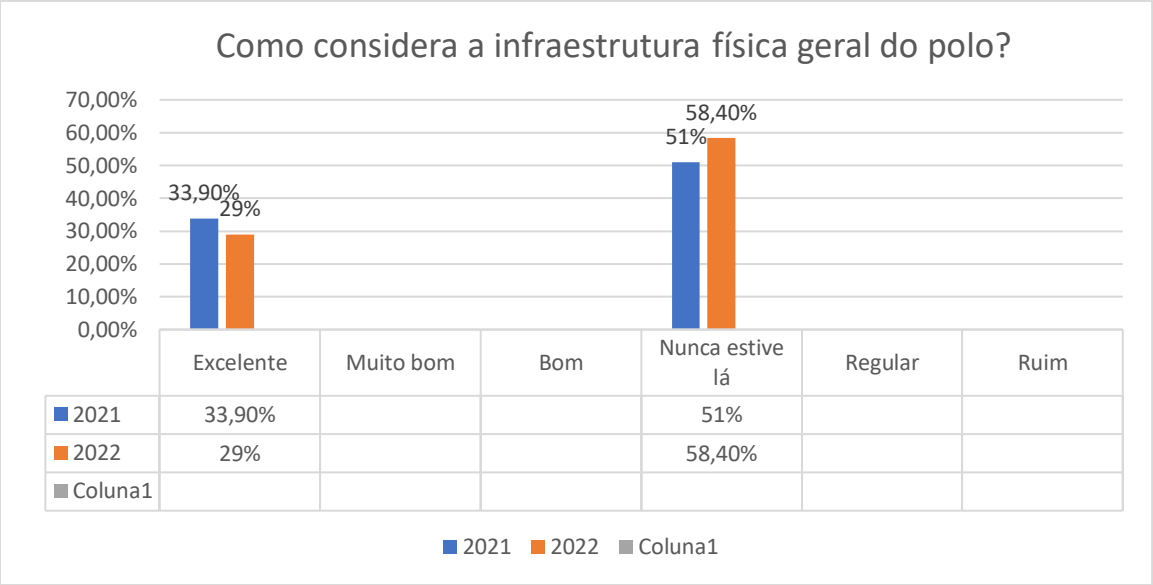
Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

Dimensão 6. Organização e Gestão Institucional - Essa dimensão sempre é bem avaliada, não demonstrando alteração significativa.

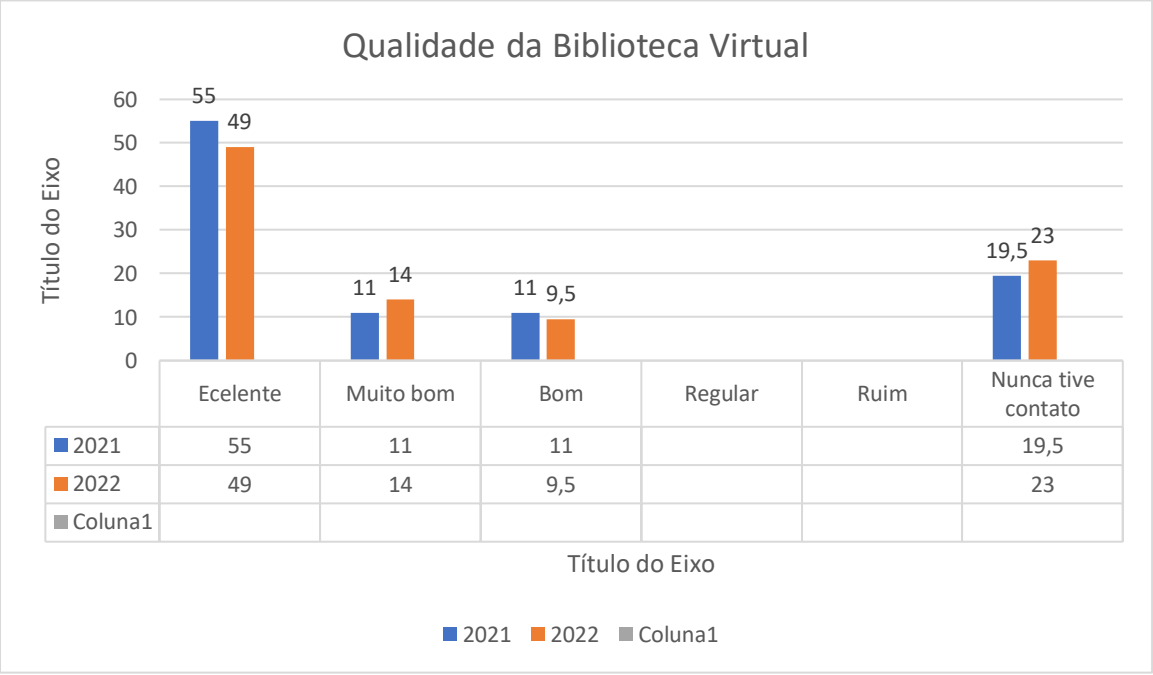


Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

Dimensão 7. Infraestrutura Física - Essa dimensão sempre é bem avaliada, não demonstrando alteração significativa, com a ressalva de que muitos respondem que nunca tiveram contato com o polo.

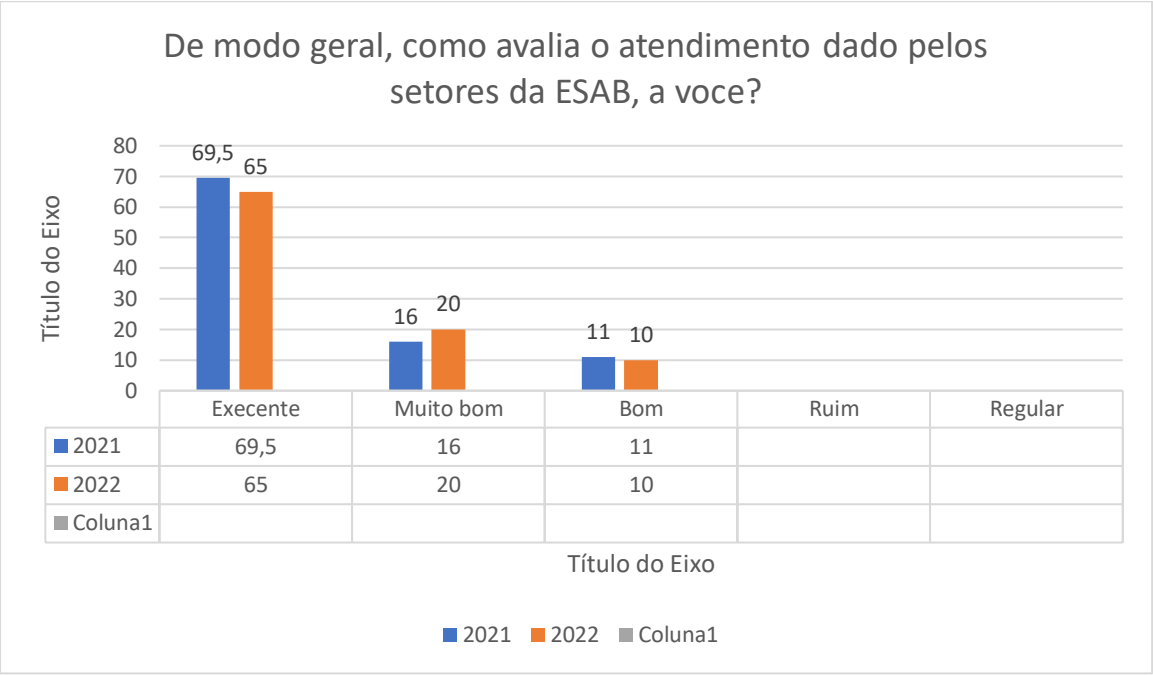


Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).



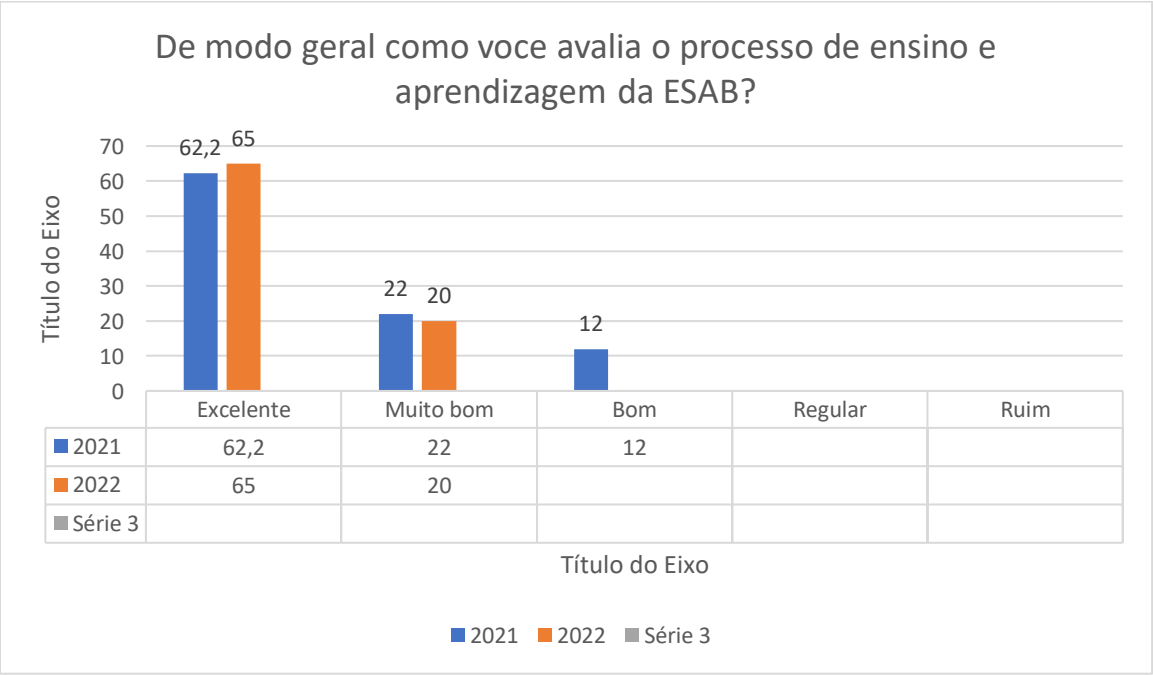
Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

Dimensão 8. Planejamento e Avaliação



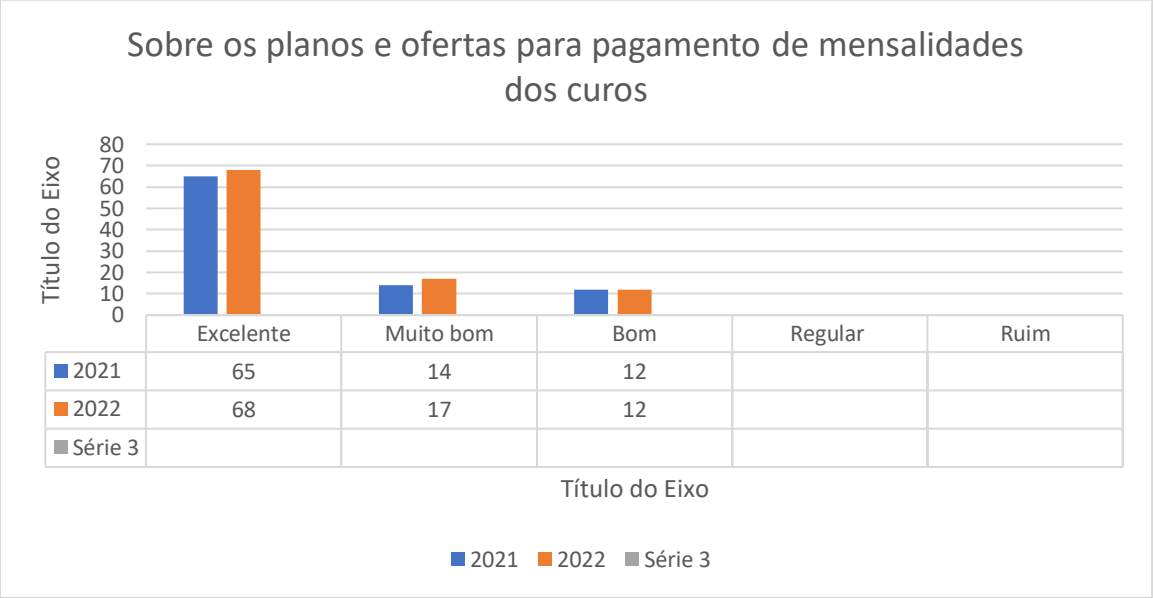
Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

Dimensão 9. Política de Atendimento ao Estudante - Essa dimensão sempre é bem avaliada, demonstrando crescimento constante.



Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

Dimensão 10. Sustentabilidade Financeira - Essa dimensão sempre é bem avaliada, não apresentando alteração significativa.



Fonte: Dados extraídos dos questionários de 2021 e 2022, elaboração própria (2023).

3.2. ANÁLISE DOS DADOS: PLANO DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS INTERNOS E EXTERNOS E METAS PARA 2023.

Vimos que as avaliações e análise dos dados são referenciadas a partir das dimensões do SINAES, e perpassam por diferentes etapas, em uma perspectiva de análise quantitativa e qualitativa conforme regulamentação, permeando os cinco Eixos e as dez Dimensões que norteiam o processo de autoavaliação institucional. As Dimensões estão inseridas nos Eixos da seguinte maneira:

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional - Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional - Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição.

Eixo 3: Políticas Acadêmicas - Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes 12.

Eixo 4: Políticas de Gestão - Dimensão 5: Políticas de Pessoal Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira.

Eixo 5: Infraestrutura Física - Dimensão 7: Infraestrutura Física.

Estas dimensões, agrupadas em seus respectivos eixos, contemplam todos os setores da IES e têm por objetivo o autoconhecimento da Instituição, a fim de melhorar sua estrutura, seus processos e serviços prestados. O quadro baixo buscou evidenciar a evolução das conquistas geradas a partir da análise dos diagnósticos. Para tanto, agrupamos as 10 dimensões em seus respectivos eixos, pois entendemos que contemplam todos os setores da IES, tendo como objetivo, o autoconhecimento da Instituição. A partir dessas análises foi possível a construção do Plano de Ação para 2023.

QUADRO DEMONSTRATIVO DO PLANO DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS INTERNOS E EXTERNOS E METAS PARA 2023

	DIAGNÓSTICO DOS RELATÓRIOS DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	DIAGNÓSTICO DOS RELATÓRIOS DAS AVALIAÇÕES INTERNAS DA CPA	AÇÕES REALIZADAS	METAS PARA O ANO DE 2023 DIANTE DA ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS
Eixo 1: **Planejamento e Avaliação Institucional** **Dimensão (8)**	Sugestão: -Utilização mais expressiva de gráficos nos relatórios; OBS: Não inclusão no sistema e-MEC do relatório da CPA de 2019	Os índices comprovam que a adesão ao questionário vem se ampliando ano a ano, apresentando melhorias, contínuas em todo o processo. Aproximadamente 95% dos nossos alunos avaliam positivamente o atendimento recebido pelos setores da IES.	• Divulgamos no ambiente físico interno da ESAB, com a fixação do Banner e no site da IES os resultados da autoavaliação institucional, dúvidas e sugestões poderão ser encaminhados por e-mail à presidência da comissão. • Realização de periódicas de reuniões com comissão própria de avaliação. • Implementamos um canal direto da sociedade com a CPA, através de formulário com acesso pelo site. • Disponibilização dos resultados dos docentes/tutores e funcionários dos setores administrativos que são repassados em reunião. A CPA realiza oficinas, webinars e lives para a comunidade acadêmica dando a devolutiva e com isso, se aproxima mais dos alunos, dos docentes/tutores e dos colaboradores da IES. • Disponibilização no site dos últimos relatórios e do seu Plano de Trabalho, podendo receber sugestões para melhoramento do mesmo e dos instrumentos de avaliação até antes da data de sua implementação prevista no cronograma de ação da CPA. • Fomentou a livre adesão e a consolidação da cultura de participação nos processos de avaliação, enviando posteres de ações afirmativas para aderência. • Disponibilizamos a Gravação de Vídeo no ambiente do aluno e site da IES de conscientização da importância da aderência a participação na CPA. • Ações realizadas para que o questionário chegue a toda a comunidade acadêmica:	• Encerramento dos questionários da CPA no dia 05/02/2023, prevendo mais tempo para trabalhar com os gráficos, aprofundando as análises estatísticas e documental. • Inserir gráficos nas devolutivas que evidencie o processamento dos dados no relatório anual da CPA. • Manter a diversidade dos meios para a divulgação dos resultados das pesquisas. • Monitorar o cumprimento das metas do plano de ação. • Aprimorar as ações de conscientização e divulgação da CPA. • Manter uma padronização dos informativos dá CPA criados pelo departamento de marketing. • Acompanhar e atualizar informações da CPA no site da IES, bem como a inserção do relatório parcial de 2022. • Verificar e atualizar dos questionários a serem aplicados em 2023, referentes ao ano de 2022. • Ajustar o planejamento para 2023/2024 de acordo com os dados obtidos da última avaliação.

			1ª etapa - postar no mural de avisos e na sala de aula o poster de incentivo e comunicação de que a avaliação irá iniciar; 2ª etapa - Enviar por Email para todos os segmentos; 3ª etapa - Inserir nas mídias digitais, blog da ESAB entre outros; 4ª etapa -Liberação dos questionários dia 01/12 para todos os segmentos e no site para a comunidade e 5ª etapa - após 15 dias, repetir as ações para ampliar a aderência ao questionário. • Realizou a atualização dos questionários para o novo processo de avaliação. • Encaminhou junto ao MEC da justificativa em relação a postagem do relatório da CPA de 2019 inserido junto com o relatório do ano de 2020, liberado pelo sistema e-MEC. https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/noticias/avaliacao-in-loco/prazo-para-envio-da-autoavaliacao-encerra-hoje-31	• Divulgar o planejamento das ações para os setores acadêmicos e ampliação das reuniões com os coordenadores, corpo docente e Direção Acadêmica.
EIXO	**DIAGNÓSTICO DOS RELATÓRIOS DE AVALIAÇÕES EXTERNAS**	**DIAGNÓSTICO DOS RELATÓRIOS DAS AVALIAÇÕES INTERNAS DA CPA**	**AÇÕES REALIZADAS**	**METAS PARA O ANO DE 2023 DIANTE DA ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS**
Eixo 2: **Desenvolvimento Institucional** **Dimensão (1 e 3)**	Sugestão: - Implantar ações voltadas ao empreendedorismo articulando com os objetivos e valores da IES. - No estudo para implantação dos polos incluir no PDI análise evidenciando dados de distribuição geográfica, dos aspectos regionais sobre a população do ensino médio, a demandas por cursos superiores.	Os índices comprovam que em relação a missão e valores da IES, mais de 80% dos alunos conhecem bem ou parcialmente. Os índices vêm se elevando nos últimos anos, porém em relação a responsabilidade social, apesar de demonstra um aumento de 34,20% em 2021 para 53,7% em 2022, ainda temos um número expressivo que	• Ampliamos as lives, webinars com temas que são utilizados nas pesquisas como diversidade, equidade, sustentabilidade e intensificamos as apresentações dos resultados da pesquisa, campanhas no blog, informativos na sala de aula do aluno com chamadas mais claras dos editais e por mais tempo. • Realização de evento presencial sobre ESG: o novo pacto de equidade racial. (transmitido ao vivo) • A realização da II Jornada científica. • A produção de dois exemplares da revista em 2022, de acordo com o planejamento.	• Ampliar os meios de comunicação e engajamento da comunidade acadêmica no que diz respeito as atividades de pesquisa e extensão. • Utilizar de posters para campanhas de aderência aos programas voltados para a responsabilidade social da IES. • Inserir ações específicas para o fomento do empreendedorismo. • Inserir temas de lives e webinars sobre a importância do empreendedor criativo, social e cooperativo.

		não conhece as ações da IES, mesmo com a ampliação das atividades.	• Fechamento das pesquisas dos bolsistas com a apresentação dos resultados, inclusive em publicação de artigos na Revista e apresentação do resultado em live e na II Jornada científica. • Lançamento do II edital do NUPE para pesquisa e extensão. • Acompanhamento do processo de revisão dos PPCs e do cumprimento das metas do PDI. • Criação do projeto de acompanhamento dos egressos, bem como um espaço direcionado especificamente para o egresso no site da IES. • Acompanhamento dos resultados dos discentes em avaliações internas e externas e acompanhamento das análises do NDE. • Aprofundamento da análise documental que evidencia os resultados obtidos das avaliações internas e externas. • Acompanhamento dos resultados do ENAD junto a coordenação dos cursos.	• Incluir nos temas de pesquisa dados sobre o ensino médio e a demanda por cursos superior; análise de mercado regionais e geográficos, entre outros, através do NUPE. • Atualizar o relatório de atividades com registro das ações de responsabilidade social e demais ações da IES através do NUPE. • Acompanhar as reformulações dos PPCs e das metas do PDI. • Acompanhar a curricularização da extensão nos cursos. • Acompanhar junto à Direção Acadêmica e aos Coordenadores dos Cursos a construção do projeto de inovações metodológicas para a IES. • Acompanhar e intensificar com os setores acadêmicos o desenvolvimento de mecanismos para a avaliação dos impactos das ações sociais realizadas pela IES junto à comunidade, implementando ações para ampliar a visibilidade de toda a comunidade acadêmica. • Dar continuidade nos projetos de pesquisa e extensão. • Acompanhar as estratégias das coordenações em relação ao ENAD. • Criar estratégias para ampliar o público nos eventos ofertados pela IES.

EIXO	DIAGNÓSTICO DOS RELATÓRIOS DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	DIAGNÓSTICO DOS RELATÓRIOS DAS AVALIAÇÕES INTERNAS DA CPA	AÇÕES REALIZADAS	METAS PARA O ANO DE 2023 DIANTE DA ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS
Eixo 3: **Políticas Acadêmicas** **Dimensão (2,4 e 9)**	OBS: ausência de evidências de mobilidade acadêmica com instituições nacionais ou internacionais. Sugestão: -Implantar ações pedagógicas inovadoras para os cursos de especialização lato senso; -Gerar ações inovadoras a partir do estudo do acompanhamento dos egressos; -Promover ações inovativas de comunicação da IES com a comunidade externa; -Promover ações inovativas de atendimento ao discente e -Incentivar a produção dos discentes em periódicos internacionais.	- Os dados demonstram que não ocorreram alteração significativa na dimensão 4 e 9. No geral, 90% dos alunos avaliam o processo de ensino e aprendizagem positivamente, porém aparecem observações quanto a inserção de vídeos aula no material. Em relação aos serviços de ouvidoria, ocorreu uma queda, considerando os comentários inseridos, justifica-se por uma melhoria na agilidade dos processos de automação. A dimensão 2, em relação a política de pesquisa e extensão, a IES ampliou suas atividades, inclusive de bolsas, produção científica, demonstrado nos relatórios externos, mas identificamos que o nosso aluno, ainda apresenta baixa aderência a participação síncrona nos eventos realizados.	• Práticas de iniciação científica exitosas, com o segundo edital de bolsas para docentes e alunos da IES através do NUPE, trabalhando temas ligados ao meio ambiente. • Continuidade do Programa Institucional de bolsas para alunos monitores. • Continuidade de projetos de extensão para a comunidade acadêmica com oferta de bolsas para cursos livres gratuitos. • Ampliação das ações do Núcleo de Apoio Psicopedagógico – NAP, visando melhorias em relação à implementação de políticas institucionais que promovam o bem-estar social e o desenvolvimento integral de toda a comunidade acadêmica. • Ações de estímulo a publicação da revista acadêmico-cientifica Omnes Humanitate, através do NUPE. • Implantação do Programa de Nivelamento (PRONIV) em funcionamento o projeto de nivelamento de curso de matemática e português. • Estudo de acompanhamento dos egressos. • Implantação da Universidade solidária e dos cursos de extensão gratuitos. • Gravação de videoaulas para dinamizar o processo de ensino/aprendizagem.	• Realizar webinar com o tema mobilidade acadêmica, para que os alunos possam conhecer as possibilidades que a IES oferece. • Acompanhar a evolução dos termos de parcerias da IES com outras instituições que possam agregar valores para a vida acadêmica do aluno. • Dar continuidade ao processo de análise dos cursos de pós-graduação da IES junto a coordenação de curso, para implementação de técnicas inovativas. • Acompanhar e registrar as ações de responsabilidade social, pesquisa, extensão e demais ações da IES através do NUPE. • Lançar o III edital do NUPE para pesquisa e extensão no segundo semestre de 2023. • Realização da III Jornada científica da ESAB no segundo semestre. • Incentivar e viabilizar a publicação de 2 exemplares da revista acadêmico-cientifica Omnes Humanitate a partir de junho 2023. • Implementar ações inovadoras a partir do estudo do acompanhamento dos egressos. • Implementar o Programa de Nivelamento (PRONIV)

			• Gravação de vídeos de orientação das práticas acadêmicas, especialmente em relação ao ambiente virtual de aprendizagem da ESAB. • Criação de um repositório institucional que permite que toda a produção técnica e científica da IES esteja disponível em acesso aberto, ampliando a visibilidade dos autores, permitindo a busca por diferentes tipos de materiais, de forma organizada e indexada para consulta de qualquer lugar. • Continuidade de eventos presenciais, lives, webinars, oficinas com temas a fortalecer os laços da IES com a comunidade, alinhada com a agenda 2030 da ONU, através do NUPE.	• Aprofundara análise documental que evidencia os resultados obtidos no ENAD de 2022 e acompanhar as estratégias para 2023 e 2024. • Acompanhar com o setor acadêmico a ampliação da oferta de cursos de formação continuada. • Intensificar as estratégias para melhorar os processos de divulgação de todas as atividades acadêmicas da IES. • Contribuir para as melhorias no processo de atendimento psicopedagógico (NAP). • Intensificar os estudos de implementação de projetos de inovação metodológica incentivando o uso de novas tecnologias como o metaverso entre outros. • Acompanhar com os setores acadêmicos a efetivação do projeto de Ensino, Pesquisa e Extensão (NUPE). • Registrar as ações sociais realizadas pela ESAB na ABMES para a aquisição do selo de Responsabilidade Social 2023. • Dar continuidade ao processo de gravação de videoaulas para dinamizar o processo de ensino/aprendizagem. • Implementar as ações para ampliar a comunicação interna entre os setores. • Implementar as ações junto as coordenações de curso para ampliar a adesão a extensão e pesquisa.

EIXO	DIAGNÓSTICO DOS RELATÓRIOS DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	DIAGNÓSTICO DOS RELATÓRIOS DAS AVALIAÇÕES INTERNAS DA CPA	AÇÕES REALIZADAS	METAS PARA O ANO DE 2023 DIANTE DA ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS
Eixo 4: **Políticas de Gestão** **Dimensão (5,6 e 10)**	Sugestão: -Evidenciar metas mensuráveis de indicadores de desempenho institucionalizados.	Em relação a Política Pessoal que aborda a Gestão e a Direção Financeira, os dados demonstram que os itens foram avaliados positivamente, mantendo um equilíbrio em relação ao ano anterior.	• Oferta de cursos junto com a Gestão acadêmica na formação continuada para docentes e técnicos administrativos de forma contínua. • Participação efetiva dos docentes na construção do PPC dos cursos, acesso aos relatórios da CPA, entre outros. • Bolsas através dos editais do NUPE para pesquisa e extensão para docentes. • Política de capacitação e progressão docente estendida aos técnicos administrativos no Plano de Cargos e Salários. • Continuidade do Programa Institucional de bolsas para docentes e técnicos administrativos, com o objetivo de oportunizar a formação continuada. A IES concede bolsa de estudo integral em cursos de graduação, pós-graduação lato sensu e de formação continuada. • incentivo à formação e qualificação por meio de estímulo a participação em seminários, congressos e eventos científicos. • Aprimoramento junto a E.M e desenvolvimento contínuo do ambiente ensino aprendizagem do sistema SGE. • Realização junto as coordenações e E.M de atualização do material acadêmico utilizando e atualização do conteúdo do sistema SAGAH, implantado em 2020, para o Curso de Sistemas. • Participação na construção dos relatórios de	• Auxiliar a gestão na inserção de metas para a mensuração de indicadores de desempenho, apresentando nos relatórios indicadores de resultado. • Acompanhar com o setor acadêmico a ampliação da oferta de cursos de formação continuada para os docentes e técnicos administrativos. • Intensificar as estratégias para melhorar os processos de divulgação de todas as atividades acadêmicas da IES que a CPA acompanha. • Acompanhar e auxiliar o setor acadêmico na continuidade dos projetos de extensão, com a apresentação de Lives, incluindo temas transversais ofertados para toda a comunidade acadêmica. • Acompanhar as reformulações dos PPCs e das metas do PDI. • Acompanhar junto a direção as políticas de gestão. • Acompanhar as metas propostas pela gestão a partir das demandas levantadas pelos relatórios da CPA. • Fomentar o processo de atendimento psicopedagógico (NAP) para os docentes e técnicos administrativos. • Manter os registros atualizados dos cursos de formação continuada do corpo docente e técnico administrativo através do NUPE.

			previsão orçamentária junto a gestão.	

EIXO	DIAGNÓSTICO DOS RELATÓRIOS DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	DIAGNÓSTICO DOS RELATÓRIOS DAS AVALIAÇÕES INTERNAS DA CPA	AÇÕES REALIZADAS	METAS PARA O ANO DE 2023 DIANTE DA ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS
Eixo 5: **Infraestrutura** **(Dimensão 7)**	Sugestão dos avaliadores: Ajustar a altura das placas em Braille nas portas. **OBS:** - Não foi observado assentos para pessoas obesas. - Ausência de estrutura física da Biblioteca. - Sugestão inserir no PDI de base tecnológica explicitada e descrição dos recursos tecnológicos e Plano de expansão e atualização de equipamentos.	- Em relação a estrutura física dos polos de acordo com o vínculo do aluno, acompanhando as últimas avaliações aproximadamente 30% acham excelente e aproximadamente 60% nunca esteve presencialmente. - Em relação a biblioteca virtual, em 2021, aproximadamente 55,6% acham excelente. e aproximadamente 11% acham muito bom. Em 2022 aproximadamente 50% acham excelente 14% muito bom, 9% bom. Permanecendo constante o índice de aprovação positiva para os anos de 2021 e 2022. .	• Acompanha adequação do espaço quanto às normas de acessibilidade. • Auxilia e acompanha com os setores acadêmicos o desenvolvimento da biblioteca online. • Acompanha junto aos setores responsáveis as estratégias para aquisição e atualização de novos equipamentos, diante das mudanças provocadas e antecipadas pela pandemia. • Plano de ação para atender os relatórios tanto externos quanto internos junto a gestão, no quesito infraestrutura. • Encaminhamento junto ao MEC da justificativa em relação a biblioteca, não utilizamos a Pearson education, como informado no PDI.	• Buscar atender as sugestões e adequações referentes a melhorias no processo de inclusão. • Buscar estratégias junto aos gestores para compra de novos equipamentos e recursos tecnológicos diversificados. • Continuar acompanhando as estratégias de melhorias da biblioteca online nossa biblioteca utilizada pela IES. • Acompanhar junto a gestão as estratégias adequação dos polos de acordo com a demanda. • Acompanhar a verificação e atualização dos relatórios de base tecnológica e descrição dos recursos tecnológicos no PDI. • Acompanhar a verificação e atualização do relatório do plano de expansão e atualização de equipamentos no PDI

				para o ano de 2023. (projeção de custo/investimento/prazo) • Implementar pesquisa e apurar dados de quantos alunos recebemos presencialmente na sede da IES para apresentar relatório justificando algumas observações e adequações solicitadas pelos avaliadores externos. • Ampliar os estudos para de inclusão para melhorar as técnicas de acessibilidade virtual de todas as atividades da IES. • realizar live com os alunos mencionando a importância da biblioteca, incentivar os docentes a verificar uma forma de fomentar a utilização da mesma, buscar estratégias junto as coordenações para criar atividades extras direcionadas para a utilização da biblioteca, entre outras. • Incentivar a pesquisa através do NUPE de tecnologias educacionais virtuais de inclusão.

Fonte: Dados extraídos do questionário aplicado no de 2022 com base no ano de 2021 e dos relatórios das comissões das avaliações externas de 2022, elaboração própria (2023).

3.3. OUVIDORIA E FALE CONOSCO

A instituição ESAB comemora onze anos de implantação do setor de Ouvidoria, com serviços prestados e garantindo o relacionamento entre a comunidade acadêmica – professores,

alunos, técnico-administrativos e a comunidade em geral, respeitando os princípios de “Declaração Universal dos Direitos Humanos de Constituição Federal e das constituições estaduais”. Inicialmente, os procedimentos que constam no Regulamento da Ouvidoria são: receber a demanda, elaborar o registro com protocolo, classificar e encaminhar por e-mail ou sistema do site a(s) unidade(s) envolvida(s) na busca de solução. A partir daí, ocorre a interação entre o setor responsável e o profissional Ouvidor.

No segundo semestre de 2019, a ESAB disponibilizou um novo canal para orientações e esclarecimentos de dúvidas e que tem contribuído de forma positiva para efeitos de novas matrículas a candidatos aos cursos de graduação e de pós-graduação e para orientações aos alunos. O número de aplicativo WhatsApp, no qual o aluno/candidato pode esclarecer as dúvidas de forma mais rápida, pois tem um colaborador para prestar o atendimento. Esse aplicativo tem contribuído para esclarecimento e orientações de alunos e candidatos, quase em tempo real e/ou direcionando o melhor caminho. Pelo WhatsApp (canal para consultas,) um exemplo a ser exposto, entre o período de junho/2022 a dezembro/2022, foram realizados 19.333 (dezenove mil, trezentos e trinta e três) atendimentos, com uma média de 2.761 consultas por mês.

As solicitações entre os setores ocorreram através de **Skype, e-mail e ramais**. O percentual das demandas diminuiu em 20,93%, comparado com o ano anterior. O que justifica esse decréscimo é a disponibilização das informações no site, nos manuais e nas resoluções. Informações estas sobre procedimentos e normas da instituição, além da divulgação *do* telefone 0800 na página principal, onde o acesso tornou mais rápida a informação. Anteriormente, os alunos e candidatos não encontravam no site da ESAB todas as informações sobre os procedimentos e normas da instituição.

Uma ferramenta que tem contribuído na correção das falhas e na redução das demandas é a avaliação dos atendimentos no Suporte, que foi utilizado como teste durante o mês de março/2021 e, a partir de 01/04/2021, foi implantado definitivamente. Todos os tipos de demandas, assim como as reclamações, são encaminhados às unidades, para serem avaliadas como verídicas ou a correção do acontecido. Em caso de sugestão, tem-se observado se é propício para a instituição ou não a adequação. No caso do elogio, entende-

se que, em relação ao determinado assunto, a instituição está com tais encaminhamentos embasados nos aspectos positivos. As ferramentas de interação com a Ouvidoria foram intensificadas pelo sistema de gerenciamento do site – formulário, reduzindo as interações por e-mail. Ainda constam urnas na recepção e no setor de Ouvidoria, com representante na sede em Vila Velha – ES.

Após a divulgação, no site da ESAB, o número 0800 277 1000 tornou um canal para consulta de candidatos e alunos que são atendidos normalmente pelo aplicativo WhatsApp e pelo canal "Fale Conosco". Quando o atendimento é do tipo "reclamação", o solicitante tem a opção de direcionar a ligação direto ao setor da ouvidoria, discando a opção 1, ou aguardar o atendimento e mencionar que deseja falar com o setor da Ouvidoria, que será direcionado imediatamente. O relatório anual tem como referência a proveniência das demandas, total de manifestações, tipo das demandas e formas, recebidas pela Ouvidoria, totalizando **cento e duas** manifestações. No ano de 2022, o atendimento da Ouvidoria pelo telefone 0800 totalizou 15 ligações, com uma média de 1,25 ligações por mês.

3.3.1 Relatório Analítico e Estatístico

Divulgação do Setor

A partir do mês de novembro/2015, um novo formulário foi construído com o objetivo de prestar um atendimento mais seguro, confiável e preciso. Este formulário exclui a demanda do tipo "Consulta", pois esta demanda foi direcionada para o formulário "Fale Conosco", disponível a todos que acessam o site da ESAB. A demanda do tipo "Denúncia" foi excluída do formulário, pelo fato dos solicitantes/alunos confundirem com a demanda do tipo "Reclamação". O link "Ouvidoria" figura na parte superior do site da ESAB.

Material de Trabalho

No Anexo Diário (Nº de Protocolo/ Data de Recebimento/Data de Encaminhamento a Unidade/Solicitante e endereço eletrônico/Proveniência da Demanda/ Forma e endereço eletrônico/Proveniência da Demanda/ Forma de Contato/Tipo de Demanda/ Situação Apresentada/ Unidade Envolvida/ Data Final/ Situação da Ouvidoria) foi modificada a forma de visualização do relatório, o que possibilita uma leitura de forma segura e clara. As alterações foram realizadas no formulário de cadastro no site e algumas alterações para o anexo (Protocolo/ Cadastro/ Solicitante/ Proveniência/ Forma de Contato/ Tipo/ Situação Apresentada / Unidade Envolvida/Encaminhamento/ Providência/ Finalização / Situação) e, depois de totalizado as demandas, concluir o Relatório Bimestral com estatísticas: Total de Manifestações por categoria/ Tipo de Demanda/ Formas de contato e com acréscimo do Quadro Comparativo Bimestral. Todo relatório bimestral segue no anexo que é gerado pelo sistema de gerenciamento do site. Também foi alterado no site o Relatório Bimestral com estatísticas **Tipo de Demanda x Forma de Contato e Origem do Solicitante x Tipo de Demanda.**

Estatística de Manifestações –2022

Ano	***Manifestações***
2022	***102****

Resultado do tipo de demanda com os seis relatórios bimestrais

Em relação aos tipos de demandas utilizadas na Ouvidoria foram totalizadas: 90 (noventa) reclamações, 10 (dez) sugestões e 2 (dois) elogios.

Tipos de Demanda	**Relatório Bimestral - Meses**						
	Ja./Fev	**Mar/Abr**	**Mai/Jun**	**Jul/Ago**	**Set/Out**	**Nov/Dez**	**Total**
Reclamação	11+6*	7+12*	3+4*	6+7*	17+7*	3+7*	**47+43***
Elogio	-	1	-	-	1	-	**2**

Sugestão	2	2	2	2	2	-	**10**
Total	**13+6***	**10+12***	**5+4***	**8+7***	**20+7***	**3+7***	**59+43***

*. Neste ano, tivemos 43 reclamações postadas no canal aberto na internet www.reclameaqui.com.br.

Proveniência da Demanda x Situação Apresentada

As **reclamações** oriundas dos alunos de pós-graduação Lato Sensu são: negociação de parcelas em atraso. Em relação a graduação, as **reclamações** transcorreram a respeito de negociação parcelas em atraso; bloqueio de sala de aula pelo não envio de documentos, exclusão de cadastro da plataforma, dificuldades de acesso ao sistema, envio de diplomas e declaração. As solicitações foram direcionadas aos setores pelo sistema da Ouvidoria, por e-mails, por ligações telefônicas entre ramais e pela ferramenta Skype, buscando o meio mais rápido de resposta para o solicitante. Mas, em todos os casos, os setores demandados interagiram pelo sistema da Ouvidoria, seguindo os transmites de rotina.

Resultado da Proveniência da Demanda x Meses

É relevante destacar que, em relação à proveniência da demanda durante o ano, as maiores manifestações foram provenientes dos “alunos”, com setenta e seis manifestações; em segundo lugar, “outros”, com dezessete manifestações; e, em terceiro lugar, os alunos egressos, com 9 manifestações.

Proveniência da Demanda	**Jan/Fev**	**Mar/Abr**	**Mai/Jun**	**Jul/Ago**	**Set/Out**	**Nov/Dez**	**Total**
Aluno	11+6*	4+12*	4*	4+7*	13+7*	1+7*	**33+43***

Aluno Egresso	1	3	1	1	2	1	**9**
Outros	1	3	4	3	5	1	**17**
Colaborador	-	-	-	-	-	-	**0**
Tutor	-	-	-	-	-	-	**0**
Ex Tutor	-	-	-	-	-	-	**0**
Total	**13+6***	**10+12***	**5+4***	**8+7***	**20+7***	**3+7***	**59+43***

*43 alunos se manifestaram em forma de reclamação no site aberto *Reclame Aqui*

Tipos de Demandas e formas de comunicação utilizados na Ouvidoria durante o ano

Em relação ao tipo de demanda, as mais solicitadas foram: reclamações, com noventa manifestações. Desse montante, quarenta e três manifestações foram no site aberto Reclame Aqui. Em seguida, dez manifestações em forma de sugestão e, por fim, dois manifestações em forma de elogio.

Tabela Anual – Tipo de Demanda e Forma de Contato

Reclamação	**Jan/Fev**	**Mar/Abr**	**Mai/Jun**	**Jul/Ago**	**Set/Out**	**Nov/Dez**	**Total**
E-mail	-	-	-	-	-	-	**-**
Setor	-	-	-	-	-	-	-
Site	11+6*	7+12*	3+4*	6+7*	17+7*	3+7*	**47+43***
Urna	-	-	-	-	-	-	-
Total	11+6*	7+12*	3+4*	6+7*	17+7*	3+7*	**47+43***

*: Ocorreram demandas através do site aberto www.reclameaqui.com.br.

Tabela Anual – Tipo de Demanda e Forma de Contato

Tipo de Demanda	Forma de Contato					Total
	E-mail	Site	0800 277 1000(**)	Urna	Pessoalmente	
Elogio	-	02	-	-	-	02
Reclamação	-	47+43*	-	-	-	47+43*
Sugestão	-	10	-	-	-	10
TOTAL	-	59+43*	15	-	-	59+43*

(**) Em todas as ligações recebidas para Ouvidoria pelo 0800 277 1000, é orientado que seja aberta demanda no sistema da Ouvidoria, para fins de registro.

Demandas e as Unidades

Em 2022, os setores mais demandados pelos solicitantes foram: Secretaria Acadêmica, com 30 manifestações pelo sistema e 20 manifestações pelo site aberto Reclame Aqui; em segundo lugar, ficou o setor de Negociação e Cobrança, com 09 manifestações pelo sistema e 12 manifestações pelo site aberto Reclame Aqui; em terceiro lugar, o setor de Direção Geral, com 04 manifestações pelo sistema e 03 manifestação pelo site aberto Reclame Aqui; a Direção Acadêmica ocupa o quarto lugar, com 03 manifestações pelo sistema e 02 manifestação pelo site aberto Reclame Aqui; o setor de TI, está em quinto lugar, com 03 manifestações pelo sistema e 01 manifestação pelo site aberto Reclame Aqui; a Coordenação de Sistemas de Informação, com 01 manifestação pelo sistema e 03 manifestações pelo site aberto Reclame Aqui, está em sexto lugar; em sétimo lugar, a Coordenação de Administração, com 03 manifestações pelo sistema; em oitavo lugar, a Coordenação de Ciências Contábeis, com 01 manifestação pelo sistema e 01 manifestação pelo site aberto Reclame Aqui, a Coordenação de Administração Pública com 01 manifestação pelo site aberto Reclame Aqui, está em nono lugar, e em décimo lugar, estão

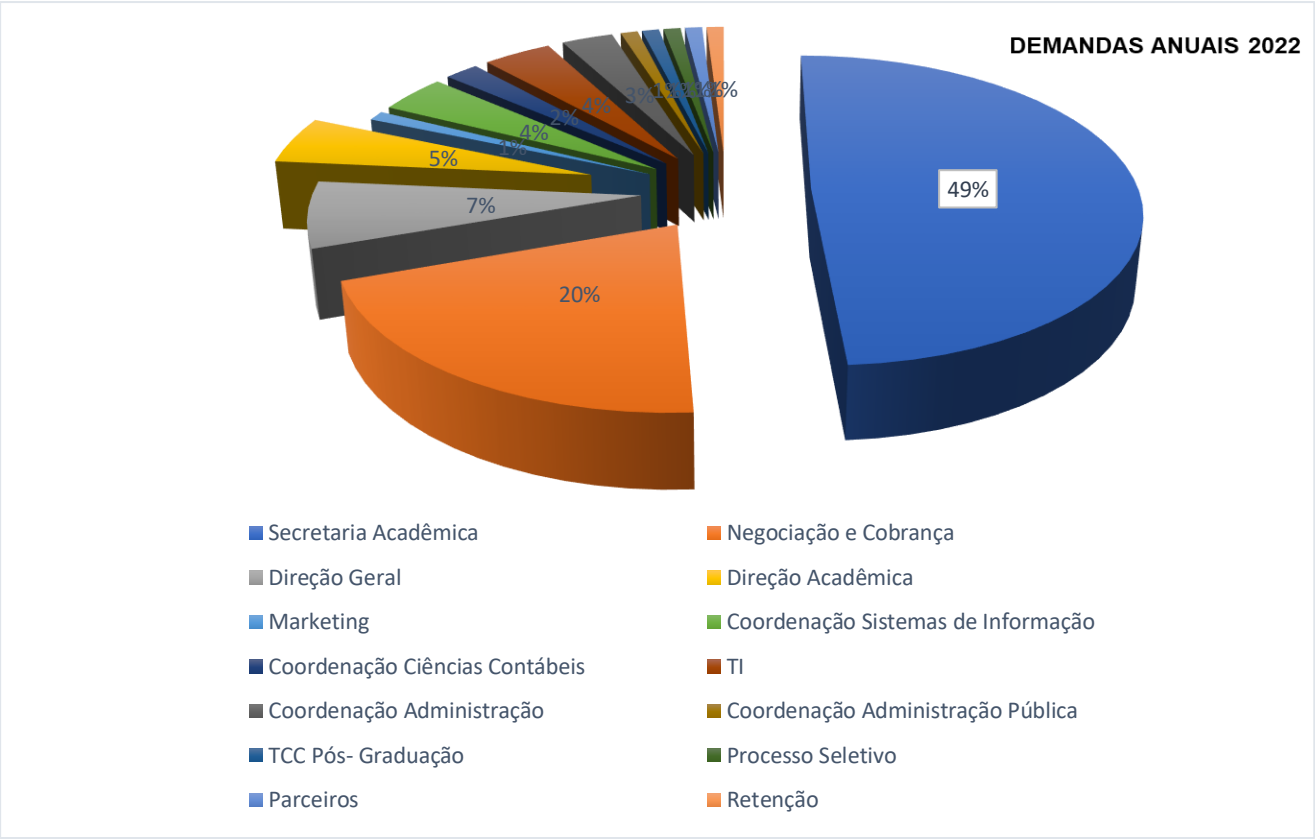
empatados o TCC Pós- Graduação, a Retenção, o Processo Seletivo, o Marketing e os Parceiros, com 01 manifestação pelo sistema cada setor.

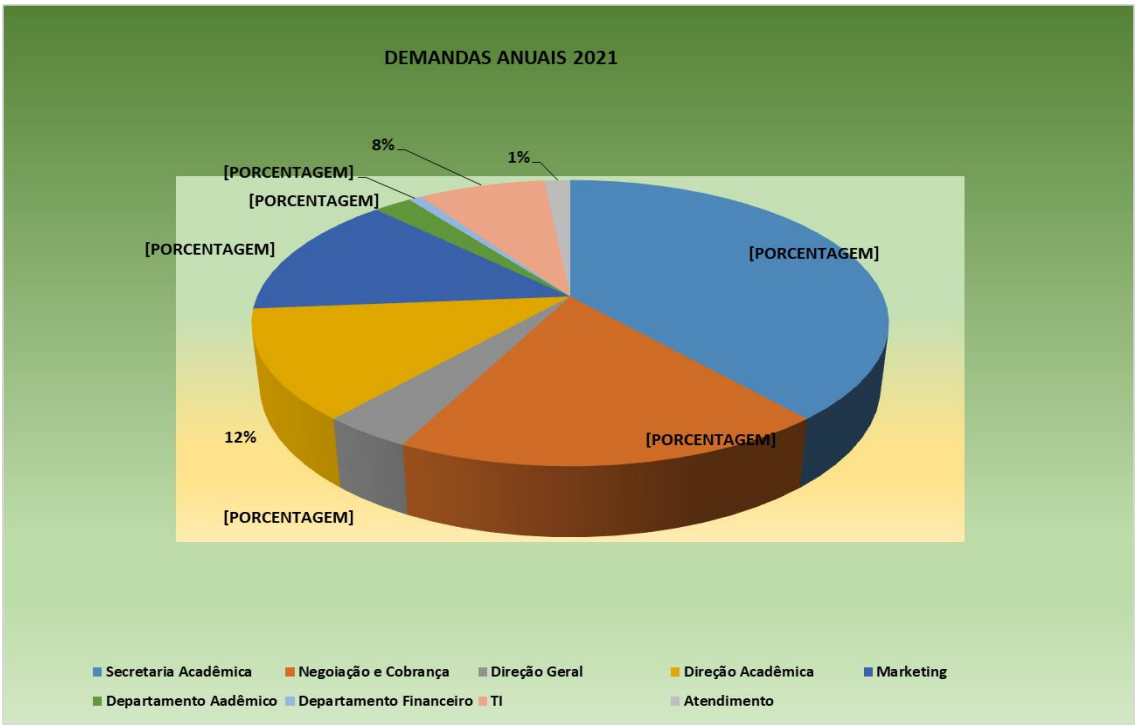
Unidade Envolvida	Jan/Fev	Mar/Abr	Mai/Jun	Jul/Ago	Set/Out	Nov/Dez	Anual
Direção Geral	-	1+2*	1	2+1*	-	-	**4+3*=7**
Direção Acadêmica	-	-	2+1*	-	1	1*	**3+2*=5**
Secretaria Acadêmica	6+4*	8+4*	2*	3+4*	13+4*	2*	**30+20*=50**
Coord. Administração	-	1	-	1	1	-	**3**
Coord. Adm. Pública	1*	-	-	-	-	-	**1***
Coord. Ciências Contábeis	-	-	1*	1	-	-	**1+1*=2**
Coord. Sistemas de Informação	1	-	-	-	1*	2*	**1+3*=4**
Negociação e Cobrança	3+1*	5*	1	2*	3+2*	2+2*	**9+12*=21**
TI	-	1*	-	1	1	1	**3+1*=4**
TCC Pós-Graduação	1	-	-	-	-	-	**1**
Retenção	-	-	-	-	1	-	**1**
Processo Seletivo	1	-	-	-	-	-	**1**
Marketing	1	-	-	-	-	-	**1**
Parceiros	-	-	1	-	-	-	**1**
Total	**13+6*=19**	**10+12*=22**	**5+4*=9**	**8+7*=15**	**20+7*=27**	**3+7*=10**	**59+43*=102**

* Nos meses em que aparecem demandas de reclamação por meio do site www.reclameaqui.com.br, os problemas foram sanados com os solicitantes, respondido no próprio site ou pelo telefone.

OBS: As demandas para o canal da Ouvidoria tiveram um decréscimo considerável em relação ao ano anterior, conforme já mencionado. Um fator que contribuiu para esta redução, é que o ano de 2022 foram implantadas ações no sentido de melhorar o atendimento ao aluno, no que diz respeito a agilidade e qualidade no atendimento. Mesmo sendo um ano em que a pandemia, iniciada em 2020, teve continuidade, as ações implementadas pela ESAB tiveram um impacto positivo no atendimento ao aluno. Uma ferramenta que tem contribuído na correção das falhas e na redução das demandas é a avaliação dos atendimentos no Suporte, implantado definitivamente a partir de 01/04/2021.

As estatísticas demonstram, através dos solicitantes, que o setor tem rapidez, credibilidade e confiabilidade na solução. Em resultados, pode-se confirmar que todas as demandas foram respondidas e a grande maioria com solução satisfatória. Sendo minoria os reclamantes descontentes com a resposta encaminhada. Os gráficos aabaixo, " demandas anuais 2021 e demandas anuais 2022", têm como objetivo ilustrar o percentual demandado e os setores envolvidos para uma visão mais cuidadosa, onde a tomada de decisão e o processo de melhoria possam ser executados com mais segurança e transparência. O gráfico "Reclame aqui" separa as demandas e setores envolvidos no site aberto Reclame Aqui, para um olhar diferente. Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria e às redes sociais (Reclame Aqui) foram respondidas e tiveram entendimentos satisfatório em quase todas as demandas abertas.


DEMANDAS ANUAIS 2022
49%
20%
7%
5%
4%
4%
2%
4%
3%
Secretaria Acadêmica
Negociação e Cobrança
Direção Geral
Direção Acadêmica
Marketing
Coordenação Sistemas de Informação
Coordenação Ciências Contábeis
TI
Coordenação Administração
Coordenação Administração Pública
TCC Pós- Graduação
Processo Seletivo
Parceiros
Retenção


DEMANDAS ANUAIS 2021
8%
1%
[PORCENTAGEM]
[PORCENTAGEM]
[PORCENTAGEM]
[PORCENTAGEM]
12%
[PORCENTAGEM]
[PORCENTAGEM]
Secretaria Acadêmica
Negoiação e Cobrança
Direção Geral
Direção Acadêmica
Marketing
Departamento Aadêmico
Departamento Financeiro
TI
Atendimento

Considerações Gerais

1) Toda notificação encaminhada à Ouvidoria é direcionada ao setor responsável, pelo sistema da Ouvidoria. O responsável pelo setor analisa a demanda e responde pelo mesmo canal. A interação com a maioria dos setores é rápida, o que reduz o prazo de resposta de 48h. Porém, o setor Ouvidoria tem até 7 (sete) dias úteis para responder o solicitante.

2) Alguns alunos acessam a Ouvidoria após abrir chamado para o Suporte e/ou encaminhar solicitação ao canal Fale Conosco, antes da interação de retorno. Neste caso, é orientado aguardar, acompanhar e dialogar com no mesmo canal enquanto a dúvida perdurar.

3) Há alunos que discordam do retorno recebido e não interagem no canal de primeira instância, optando por encaminhar a demanda direto para o canal da Ouvidoria, que recebe a solicitação, analisa e verifica se o assunto ainda pode ser tratado no canal de primeira instância. Caso a demanda ainda possa ser tratada no canal de primeira instância, a Ouvidoria orienta o aluno a reportar-se pelo mesmo canal no qual iniciou o diálogo, para continuidade do atendimento.

4) Há, ainda, aqueles alunos que não têm retorno no prazo de até 48h em suas solicitações e recorrem à Ouvidoria para verificar o ocorrido. Neste caso, pedimos desculpas e verificamos, junto ao setor responsável, as providências de retorno. Sugerimos aos setores que os prazos de respostas aos alunos/solicitantes precisam ser cumpridos, para evitar desgaste e insatisfação, mantendo a cordialidade no diálogo, mesmo que a resposta não atenda as expectativas do solicitante.

5) Para transparência, organização e segurança para o próprio aluno, sugerimos manter em destaque, no Ambiente Virtual do aluno, todas as informações de normas, procedimentos e resoluções que estão no regulamento ESAB. Além dessas ações, ao acessar o Ambiente Virtual do Aluno - AVA, o aluno verá um Pop Up com informações de planejamento de estudo sugerido pela ESAB, inclusive evidenciando os prazos e calendário.

6) O comprometimento e precisão dos setores envolvidos, quando solicitados, mostram a importância deste canal, de forma que se mantém sempre a imparcialidade nas respostas aos solicitantes.

7) Caso o solicitante não consiga o encaminhamento satisfatório ou adequado da situação pelo setor e/ou sentir-se que seu direito de cidadão não é respeitado, cabe como instância de recurso formalizar a demanda à Ouvidoria.

8) Os gráficos acima demonstram uma clara interpretação dos setores mais demandados durante o ano. E ainda trazem o apontamento de forma mais objetiva para chamar a atenção para os setores envolvidos nas demandas no site aberto Reclame Aqui.

9) De acordo com os dados do relatório, é preciso analisar e gerir alguns gargalos na instituição. Entretanto, é importante observar que as demandas da Ouvidoria, em

comparação com o ano anterior, tiveram um decréscimo de 20,93%. Esse fato deve-se as ações de melhorias no atendimento implementadas no ano de 2022.

3.4. NÚCLEO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO – NAP

O Núcleo de Apoio Psicopedagógico – NAP - é um projeto desenvolvido pela Equipe Psicopedagógica da ESAB e visa ao apoio dos alunos e à implementação de políticas institucionais que promovam o bem-estar social e o desenvolvimento integral de toda a comunidade acadêmica. O seu objetivo é desenvolver ações psicopedagógicas e de acolhimento de demandas, a partir da promoção de atividades que favoreçam o aprimoramento constante do processo de ensino-aprendizagem e das relações sociais na instituição, como o suporte à gestão do tempo, acompanhamento da evolução pessoal e apoio em outros aspectos relevantes para o êxito do aluno na integração e permanência na faculdade e na inserção no mercado de trabalho.

O NAP enfatiza a construção de recursos institucionais a fim de oferecer aos seus membros métodos para lidar com possíveis desafios decorrentes da Graduação e Pós-Graduação no ensino a distância. A assistência oferecida pelo NAP é gratuita e confidencial, acessível a alunos e ex-alunos da graduação e da pós-graduação, funcionários e professores.

Cientes dos anseios acerca de uma formação inicial a distância em relação, sobretudo, ao engajamento e à evasão estudantis, a ESAB oferece acesso ao Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAP) e suas ações de acolhimento e permanência estudantis, além da criação de espaços de mobilização estudantil, o monitoramento e o acompanhamento muito próximos dos nossos estudantes, a busca ativa, sem deixar de promover e incentivar a autonomia dos alunos.

O NAP é um eficiente meio de apoio ao discente que, dentre outras atribuições previstas em Regulamento próprio, tem o papel de acolher todos os discentes e buscar garantir o pleno desenvolvimento de seu processo de ensino e aprendizagem, suas potencialidades e construções subjetivas, conforme o Regulamento do NAP. Os acadêmicos podem recorrer

ao Núcleo quando estiverem enfrentando dificuldades no seu processo de ensino e aprendizagem, questões de relacionamento com professores e/ou colegas, dentre outras demandas. As coordenações dos cursos também estão aptas a receber, analisar e buscar solucionar demandas de ordem didático-pedagógica.

O NAP é também responsável por sistematizar e estudar as demandas de estudantes com necessidades específicas, bem como de acompanhar mais de perto o desenvolvimento de seus processos de ensino e aprendizagem. Além disso, o NAP acolhe e escuta esse aluno e sua família/acompanhante, quando for o caso, e realiza a intermediação pedagógica com docentes, propondo formações, conversas entre discentes, familiares e professores etc.

A ESAB, de acordo com sua Política de Acessibilidade e Inclusão, busca especialmente nos casos de estudantes com necessidades especiais, a parceria com as famílias/acompanhantes, pois acredita ser imprescindível a contribuição, envolvimento e auxílio de familiares, amigos, cuidadores etc. desses graduandos na construção de seus processos de ensino e aprendizagem, sobretudo no ensino a distância. Para tanto, as famílias podem estabelecer comunicação com os professores por meio do SGEI, ou entrar em contato via telefone da instituição e, ainda, contatar o Núcleo de Apoio Pedagógico (NAP) via AVA. O coordenador do NAP estará atento ao Projeto de Vida dos estudantes, de forma a conciliá-lo com a trajetória acadêmica, auxiliando no planejamento de metas, estabelecimento de prazos e estratégias para conquistá-las. O atendimento psicopedagógico deve ser solicitado por meio do AVA e poderá ocorrer de forma assíncrona, por meio de troca de mensagens escritas dentro do suporte on-line, ou de forma síncrona através de videoconferência previamente agendada, dentro dos horários disponibilizados pela coordenação do NAP.

Os estudantes ingressantes são acolhidos institucionalmente em um momento síncrono que ocorre quatro vezes ao ano – ação de Receptação aos Calouros -, mas também no ambiente virtual pela direção acadêmica, coordenação do curso e do NAP. Além disso, a primeira disciplina que cursam é “Ambientação em EAD”, pela qual lhe será apresentada a instituição, seu funcionamento, o Manual do Aluno, além de tratar de questões pedagógicas, como o funcionamento do AVA, dos recursos metodológicos, das avaliações, etc. e teóricas sobre a

educação a distância. Nesse acolhimento, serão abordados o apoio psicopedagógico, as possibilidades de organização e representação discente e de parcerias com outras instituições.

Por fim, o NAP tem a função de planejar junto aos professores estratégias pedagógicas que propiciem e assegurem a acessibilidade metodológica, instrumental e comunicacional e atendam às demandas dos graduandos com necessidades específicas, garantindo experiências efetivas de aprendizagem. Dessa forma, o NAP é parte importante na discussão, avaliação e planejamento de melhorias de acessibilidade no AVA e nas Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas nos cursos da ESAB. Trabalha com orientações e discussões de questões pertinentes ao processo educativo, de cunho emocional e pedagógico, como forma de sugerir possibilidades de superação das dificuldades encontradas, contribuir para que os estudantes aproveitem ao máximo suas potencialidades e favorecer os processos de ensino, aprendizagem e educação continuada.

Destacamos os principais motivos que levam os alunos a procurar o NAP, a saber:

- escolha equivocada;
- decepção com o curso ou a instituição;
- dificuldades de rendimento;
- falta de condições financeiras;
- dificuldades acadêmicas para acompanhar o ritmo das aulas;
- dificuldade em conciliar o trabalho com os estudos.

O NAP buscou acolher, avaliar, interpretar e auxiliar o estudante facilitando o acesso e proporcionando ao acadêmico o sentimento de estar amparado. A meta foi estabelecida não apenas para retenção do aluno, mas para a humanização do processo. Ressalta-se que a instituição prevê e garante flexibilizações e adaptações curriculares para alunos com necessidades específicas. De forma a garantir a acessibilidade metodológica, instrumental e comunicacional, o ambiente virtual de aprendizagem é acessível, o material didático é adaptável, o corpo docente é qualificado para construir metodologias específicas de acordo

com as necessidades e o NAP é eficiente para garantir a acessibilidade, além de potencializar o desenvolvimento acadêmico e profissional do estudante. Além disso, e ainda como estratégia de apoio discente, a ESAB tem instituído o Programa de Nivelamento e o Programa de Acompanhamento de Egressos, de forma a potencializar o processo de ensino e aprendizagem dos nossos estudantes.

3.4.1. Programa de Nivelamento (PRONIV)

O Programa de Nivelamento (PRONIV), estabelece um conjunto de atividades que visam à potencialização e formação integral dos estudantes, apresentando como foco a complementação e/ou aprofundamento dos conhecimentos acadêmicos construídos na Educação Básica, com caráter de nivelamento e equalização, de forma a suprir possíveis deficiências no percurso do ensino superior, os coordenadores de curso e o coordenador do Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAP) são responsáveis por planejar ações, acompanhar e avaliar o Programa de Nivelamento, com objetivo precípuo de reduzir a evasão, integrando o estudante nas atividades desenvolvidas no decorrer do curso.

As atividades do PRONIV contemplam os conteúdos da Educação Básica visando à potencialização do desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem dos alunos da graduação, as disciplinas serão ofertadas por meio do ambiente virtual de aprendizagem do estudante. Os estudantes regulares ingressantes passarão por uma Avaliação Diagnóstica referente às disciplinas do Programa de Nivelamento e serão encaminhados ou não à matrícula nas devidas disciplinas do Programa, sem ônus ao discente. Será encaminhado às disciplinas de Nivelamento o estudante que obtiver rendimento igual ou inferior a 60% nas respectivas Avaliações Diagnósticas, ficando excluída a possibilidade de obrigatoriedade. Os demais discentes ingressantes poderão aderir ao Programa de forma voluntária, por interesse próprio, ou por indicação da equipe pedagógica, ficando excluída a possibilidade de obrigatoriedade. Atualmente estão sendo ofertadas as disciplinas de matemática e português.

O relatório buscou demonstrar que as avaliações institucionais se apresentam como um instrumento norteador, sistematizador para a construção coletiva de saberes, geradores de reflexões e ações indutoras da melhoria da qualidade das atividades pedagógicas, científicas, administrativas e de relações sociais estabelecidas no interior da faculdade e suas vinculações com a sociedade. Para analisar o sistema de ensino é preciso avaliar sistematicamente as práticas pedagógicas da IES. Vale ressaltar que o papel da CPA na Instituição e na sociedade, é um processo evolutivo, e podemos perceber, o quanto a apresentação desses diagnósticos resultou em ações conjuntas da CPA com outros setores da IES para a promoção de melhorias. Assim, de forma colaborativa estamos criando possibilidades de gerar ações que beneficiam a comunidade como um todo.

4. CONCLUSÃO

O apoio dos dirigentes da instituição é fundamental e essencial no processo, o comprometimento com os dados obtidos e os resultados desejados deve ser um compromisso, para que a execução do processo de avaliação seja realizada em todas as instâncias, obtendo confiança e reconhecimento de todos. Podemos constatar que o processo de gestão é pautado nas avaliações institucionais internas e externas, buscando fornecer os instrumentos necessários para que possamos atingir as metas e construir estratégias que potencializem a realização da missão e dos objetivos propostos no atual PDI que está permanente em revisão, para se harmonizar com as exigências legais vigentes e com as necessidades da comunidade acadêmica. O quadro demonstrativo do plano de melhorias apresentado no relatório, referência no eixo 4, as Políticas de Gestão, evidenciando o progresso, a transparência e as conquistas da gestão em relação ao enfrentamento das questões levantadas nos diagnósticos apresentados pela CPA.

O ano de 2022 foi marcado por comissões de reconhecimento de curso, autorização e o recredenciamento da IES. Todos os relatórios das comissões, como demonstrado no referido relatório, trouxeram notas acima de 4, representando o esforço que a IES vem fazendo ao longo desses anos para cumprir seu papel de educadora. A ESAB acredita que o pilar da educação está pautado no ensino, na pesquisa e na extensão, e não mediu

esforços para cumprir suas metas e de forma contínua, continua a projetá-las para alcançar e gerar maiores benefícios e contribuições para a educação no país.

Nesse sentido entende que a comissão própria de avaliação tem um papel fundamental, pois os resultados obtidos por meio dos processos avaliativos são vetores dos processos de melhorias contínuas nos cursos em suas instâncias de organização pedagógica, corpo docente e infraestrutura. Os relatórios da CPA têm como objetivo a consolidação de todo o resultado do processo da autoavaliação, juntamente com a análise e interpretação dos dados, com os resultados da avaliação de cursos e de ensino/aprendizagem. Sendo esse, um importante instrumento para a tomada de decisão, e a partir da sua análise, é possível indicar as ações que a IES deve tomar para o ano de 2023.

No referido relatório anual, tentou-se abranger e detalhar os pontos relevantes e julgados necessários para auxiliar a tomada decisão da gestão. Como os destinatários do relatório são os membros da comunidade acadêmica, os avaliadores externos e a sociedade, optamos pela utilização de gráficos e quadro, para que facilitasse a compreensão das informações, e de forma clara, expusemos as análises obtidas dos dados com o objetivo de atingir a todos os leitores e cumprir assim, o nosso compromisso não só com a IES, mas com toda a sociedade.

O processo de autoavaliação institucional evoluiu, ganhando mais consistência e forma, autonomia da comissão e ao bom entrosamento da equipe CPA junto à comunidade acadêmica, e, em especial, com os setores de TI e os coordenadores. Além disso, é compromisso da CPA buscar desenvolver uma autoavaliação institucional cada vez mais completa e abrangente, que exprima as reais necessidades de melhorias dos processos e serviços, e que fortaleça aquilo que tem se configurado como sucesso na instituição. Ainda existem melhorias a serem desenvolvidas, mas a IES, nas pessoas de sua equipe gestora e demais colaboradores, tem se comprometido a buscar soluções e melhorias contínuas, para oferecer ao público uma educação superior de qualidade. Esse continua sendo o compromisso da ESAB desde o seu estabelecimento até à atualidade.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BRASIL. **Lei 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 15 abr. 2004. Seção 1.

_____. **Ministério da Educação**. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. Diretrizes para a avaliação das instituições de educação superior. Brasília, 2004. Disponível em: <http://www.metodista.br/avaliacao institucional/documentos/conaes.pdf/at_download/file>. Acesso em: fev. 2021.

_____. **Ministério da Educação**. Nota técnica n.14/2014 – CGACGIES/DAES/INEP/MEC. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Diretoria de Avaliação de Educação Superior (DAES). Coordenação-Geral de Avaliação de Cursos de Graduação e Instituições de Ensino Superior (CGACGIES).

ESAB. **Questionário 2020, para docente**, disponível no link: https://forms.gle/qmXxNmHZbyqPfim27

ESAB. **Questionário 2020, para alunos**, disponível no link: https://forms.gle/AvAJKrM7oA7r8B9j7

ESAB. **Questionário 2020, para egressos**, disponível no link: https://forms.gle/5NJ3Y6cdBPj2FKgM6

ESAB. **Questionário 2020, para técnico administrativo**, disponível no link: https://forms.gle/N264srGSiqdNndeu8 ESAB.

ESAB. **Questionário 2021, para sociedade**, acessar site: https://esab.edu.br/institucional/comissao-propria-de-avaliacao/

Acessar link: https://forms.gle/Dhrrc8t7LbZQ88Dx9

ESAB. **Questionário 2021, para docente**, disponível no link:

https://forms.gle/NkwJgGFMU2AGDk6TA

ESAB. **Questionário 2021, para alunos**, disponível no link:

https://forms.gle/m1RYze8Jy6WZ4ySk6

ESAB. **Questionário 2021, para egressos**, disponível no link: https://forms.gle/kWS1gkvU8HuTzdwe7

ESAB. **Questionário 2021, para colaboradores**, disponível no link:

https://forms.gle/thRz1ekfhbY9jyWz6

ESAB. **Questionário 2022, para alunos**, disponível no link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqFc6NsC7X1JorE0CsEo4SWqGAXZ7jMPkcvMXDKlNTSQQgug/viewform?usp=share_link

ESAB. **Questionário 2022, para egressos**, disponível no link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScTU5wIeBDteLXTcnqbwnYnv_gfZAHGNcyNoTyqWkrkhnSQ7Q/viewform?usp=share_link

ESAB. **Questionário 2022, para sociedade**, acessar site: https://esab.edu.br/institucional/comissao-propria-de-avaliacao/

ESAB. **Questionário 2022, para docente**, disponível no link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSclqvu-s4gambaa0wFEXT8ANAA6Wabe2lukeZ6aH1ayGIWPIw/viewform?usp=share_link