FACULDADE SUMARÉ

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
REFERÊNCIA - 2015

Organização

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA

DEZEMBRO DE 2015

RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

REFERÊNCIA – 2015

FACULDADE SUMARÉ

Instituição Mantenedora: Instituto Sumaré de Educação Superior

Registro no MEC sob nº 1388

Endereço: Rua Capote Valente, 1121, Sumaré, São Paulo – SP CEP 05409-003

Telefone: 3067-7999

CNPJ – 02745324/0001-84

Diretor Geral

Prof. Dr. Ramon Casas Vilarino

Composição da CPA:

Maria Idati Eiró Nogueira de Sá	Coordenadora
André Luis Cirino da Silva	Representante docente
Vera Maria Monteiro de Souza Rios	Representante docente
Cleuza Maria da Silveira	Representante da sociedade civil organizada
Joelma Silva Santana Arruda	Representante da sociedade civil organizada
Luciana Aparecida Fávaro	Representante técnico-administrativo
Mariana Pereira Cruvinel	Representante técnico-administrativo
Rodrigo Júlio da Silva Bezerra	Representante discente
Wilson Barbosa de Castro Silva	Representante discente

Período de mandato da CPA: 07 de abril de 2015 por prazo indeterminado.
Ato de designação da CPA: Portaria DG/FS nº 67/2015, de 07 de abril de 2015e Portaria DG/FS nº110/2015.
Ato de designação de Coordenação da CPA: DG/FS nº 49/2015, de 06/04/2015.

AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Documento elaborado pela Comissão Própria de Avaliação - CPA da Faculdade Sumaré atendendo às exigências do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, instituído pela Lei nº 10861, de 14 de abril de 2004 e ao disposto na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº 065/14.

DEZEMBRO DE 2015

Sumário

Introdução 5
Metodologia 6
Desenvolvimento 8
Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional 8
Dimensão 8: Planejamento e Avaliação 8
Objetivo geral da autoavaliação 10
Objetivos específicos da autoavaliação 10
Eixo 2: Desenvolvimento Institucional 11
Dimensão 1: Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)... 11
Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição 14
Eixo 3: Políticas Acadêmicas 15
Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão 15
Políticas para o ensino 15
Prova Qualis 19
Projeto de Apoio à Aprendizagem Sumaré – PAAS 20
Estágios Curriculares 20
Atividades Acadêmicas Complementares 26
Pesquisa Institucional 27
Extensão Universitária 31
Dimensão 4: Comunicação com a sociedade 36
Portal Sumaré 36
Ouvidoria 38
Dimensão 9: Políticas de Atendimento aos Discentes 42
Atendimento: secretaria e departamento financeiro 45
Eixo 4: Políticas de Gestão 45
Dimensão 5: Políticas de Pessoal 45

Docentes 47
Corpo técnico administrativo 52
Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição 57
Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira 57
Eixo 5: Infraestrutura física 59
Bibliotecas 60
Laboratórios de Informática 64
Limpeza 66
Segurança 67
Planejamento e avaliação 69
Melhorias Institucionais 70
Propostas CPA para 2016 73
Referências 74
Anexo I – questionários 2015 75

Introdução

"Educar é impregnar de sentido cada ato do cotidiano"

Paulo Freire

Este relatório tem o objetivo de apresentar o processo de autoavaliação da Faculdade Sumaré ao longo do ano de 2015, detalhando as atividades desenvolvidas, a metodologia, os instrumentos utilizados para operacionalização da proposta, as formas de análise e de tratamento dos dados, de acordo com a missão e os objetivos da Instituição de Ensino Superior (IES), observando os eixos e dimensões avaliativas do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

Como processo avaliativo, pretende-se refletir sobre as ações educacionais – e as que lhe dão suporte – a fim de cumprir o objetivo de ações transformadoras e inovadoras, e para repensar as práticas educativas.

A avaliação mobiliza grandes ideais político-ideológicos e se concretiza na educação como instrumento decisivo para a realização de projetos educacionais amplos e diversificados. No percurso histórico da avaliação institucional, assistimos a uma generalização de muitos conceitos, fórmulas e enfoques de racionalização da política educacional. Entretanto, é possível considerarmos que, ao lado de tais enfoques, a avaliação aparece também como uma abordagem emancipatória e de promoção da qualidade da educação superior, embasados pelos princípios de liberdade acadêmica e autonomia institucional.

A complexidade do processo de avaliação nos remete às palavras de Andrade e Franco (2006), revelando que, para avaliar, torna-se fundamental "o entendimento da atividade humana, da ação prática dos homens, o que pressupõe a análise do motivo e da finalidade dessa ação" (p.178); tal ação é adjetivada de humana e compreendida não como ato isolado, mas sim, como "atos engendrados no conjunto das relações sociais, impulsionados por motivos específicos e orientados para uma finalidade consciente" (*idem*, p.178). Assim, compreende-se que a autoavaliação é um empreendimento que busca promover a autoconsciência para a tomada de decisão, tanto em nível individual, quanto em nível coletivo e de melhoraria das estruturas educacionais em seus diferentes aspectos.

A autoavaliação da Faculdade Sumaré configurou-se, ao longo dos anos, como processo permanente da estrutura acadêmica e administrativa desenvolvida em consonância com o Projeto de Desenvolvimento Institucional – PDI. Sua prática realça o alargamento e enraizamento de princípios avaliativos, tornando seus resultados eficazes e significativos para instituição e a sociedade.

O presente relatório de autoavaliação apresenta o percurso institucional de 2015, potencialidades, fragilidades e ações de melhorias, evidenciando a importância do processo avaliativo para a educação superior com a finalidade de fomentar a cultura de avaliação institucional, além de subsidiar os processos de avaliação externa, em consonância com a Lei nº 10861, de 14 de abril de 2004 e com a Nota Técnica NT INEP/DAES/CONAES nº 065/14. Desta forma, apresenta-se o 1º relatório parcial, referência ao ano base 2015; cumprindo o disposto pela referida NT, até 31 de março de 2017 será apresentado o 2º relatório parcial e, até 31 de março de 2018, o relatório integral.

Os dados do presente relatório são compostos por análise de dados e informações visando à melhoria das atividades acadêmicas e de gestão da instituição.

Metodologia

A educação superior está incluída num contexto ativo e dinâmico e, para tanto, buscamos apreender as suas dimensões utilizando-se de técnicas e estratégias metodológicas que possibilitem a percepção dos movimentos potenciais.

A escolha metodológica orienta-se pela abordagem qualitativa do conjunto de dados coletados e dos diferentes atores e segmentos acadêmicos. No âmbito da autoavaliação interna, o processo contempla docentes, discentes e técnicos administrativos. No âmbito da autoavaliação externa, trabalhamos nossos ex-alunos e nossos parceiros. As etapas do processo compreenderam a sensibilização, estruturação do material de coleta de dados, a aplicação, o resultado e a devolutiva, o planejamento de ações e a meta avaliação.

As principais etapas metodológicas do processo de autoavaliação são:

Sensibilização: ações que envolveram a comunidade na construção e desenvolvimento do processo de avaliação. Mecanismos: palestras por unidade, utilização de cartazes, e-mail marketing, informações no portal institucional.

A fase da sensibilização é de suma importância, pois são realizados esforços que mostrem à comunidade acadêmica sobre a importância de avaliar e de construir por meio do processo avaliativo.

Em 2015 a sensibilização envolveu ampla divulgação das ações CPA, com o objetivo de torna-la mais próxima da comunidade acadêmica; essas ações envolveram divulgação semanal nos boletins universitários, palestras dos membros das CPA nas unidades, jornadas e semanas de estudos, cartazes e banners em todas as unidades, chamada nas áreas exclusivas do Portal Sumaré. Mesmo com a ampla companha de sensibilização, orienta-se para aplicação de questionários com maior porcentagem de respostas.

Realização do processo de autoavaliação - coleta de dados: questionários estruturados e disponíveis para docentes, discentes e equipe técnico-administrativa. A coleta acontece em dois períodos do ano: meados do primeiro e do segundo semestre de 2015. Os questionários aplicados no primeiro semestre referem-se à coleta de dados da equipe técnico-administrativa, docentes e discentes; no segundo semestre, reaplicamos o questionário de autoavaliação discente especificamente no que se refere à percepção docente pelo olhar do aluno, de forma a retornar ao professor um olhar sobre seu trabalho e auxiliá-lo na construção pedagógica do seu ofício. Os questionários aplicados são constantes do Anexo I.

A coleta é realizada contemplando os eixos de investigação que compreendem as dimensões sinalizadas pela Lei 10.861/2004: estrutura curricular, articulação entre ensino, pesquisa e extensão universitária, dinâmica do ensino, infraestrutura física e humana, recursos tecnológicos, biblioteca, atendimento ao docente e discente, comunicação, clima organizacional, responsabilidade social**,** plano de carreira docente e técnico administrativo.

Elaboração do resultado do instrumento de autoavaliação: consolidação dos resultados coletados no relatório final. Esta etapa conta com o auxílio de estatísticos para tabulação e análise dos resultados.

Divulgação dos resultados da avaliação: apresentação dos resultados coletados e sinalização de ações junto à comunidade acadêmica com realização de ciclo de palestras. No que se refere aos alunos, os resultados são apresentados das seguintes formas:

a. nas reuniões periódicas entre coordenação e representantes discentes;
b. na divulgação em sala de aula pelos professores aos alunos;
c. nas palestras realizadas pelos integrantes da CPA durante as jornadas, semanas e eventos acadêmicos;
d. pelo coordenador aos docentes, individualmente.

Retroavaliação: trata-se da manutenção do processo avaliativo, de forma permanente e construtiva.

Desenvolvimento

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) mantém a sua autonomia acadêmica e reúne representantes de todos os segmentos como forma de garantir a participação democrática conforme previsto na Lei Sinaes 10.861/2004. O processo de composição da CPA se dá por indicações das áreas acadêmicas e administrativas e manifestações espontâneas. O lastro histórico do trabalho de planejamento e avaliação da instituição impulsionou a continuidade de uma comissão composta por membros com pensar crítico, domínio de teorias integradoras e compreensão dos movimentos de transformação nos diferentes níveis socioculturais. O conhecimento fundamentado, o reconhecimento das diferentes realidades e a compreensão da alteridade deve levar a comissão a realização da prática adequada e alcance do bem comum.

Como aponta Hoffmann (2004), avaliação é reflexão, capacidade exclusiva dos seres humanos, de analisar e pensar sobre seus atos e, a partir disso, reformular sua ação. É justamente aqui que a Faculdade Sumaré pode exercer a sua missão de ter a educação

com uma ‘Mentalidade Transformadora’, propondo a inserção no mercado de trabalho de profissionais competentes, com formação humanística e de visão global, comprometidos com a qualidade de vida, capazes de desempenhar integralmente a profissão escolhida e exercerem plenamente a ética e a cidadania. A concepção filosófica da Faculdade Sumaré se fundamenta numa sociedade em constantes transformações, propiciando aos alunos oportunidades de, ao adentrarem no mercado de trabalho, atuarem como agentes de transformação, levando conhecimento e retroalimentando nosso projeto educacional.

A estrutura de funcionamento da CPA é resultado das experiências de avaliação no contexto institucional, das mudanças e ampliações das unidades acadêmicas ao longo dos anos e da intencionalidade em propiciar melhor visibilidade de atuação da Comissão Própria de Avaliação, contribuição e efetividade do trabalho. Houve alteração dessa estrutura ao longo do tempo e hoje, a estrutura centralizada é a que melhor atende as necessidades e complexidade dos processos avaliativos, de forma a ter uma análise consistente e encaminhamento dos resultados.

A Faculdade Sumaré tem sua estrutura de autoavaliação centralizada na Coordenação, responsável por implementar as ações propostas em reunião de todos os seus membros. Os papéis dos membros da CPA são publicamente constituídos e concernidos pelos processos avaliativos, de acordo com os critérios e normas produzidos coletivamente.

A CPA conta com uma infraestrutura física, humana, orçamentária e horas alocadas entre os seus membros, destinadas à execução das atividades.

No que se refere à estrutura física, a CPA conta com sala própria para a coordenação e sala da assistente administrativa, ambas equipadas com infraestrutura de telefonia e computador, mesa de trabalho, armários para arquivo; conta também com suporte de sala de reuniões.

O apoio operacional está ligado diretamente à ação de coleta e organização de dados, sendo a Comissão Própria de Avaliação responsável pelo planejamento global da autoavaliação, propagação dos resultados e acompanhamento junto à comunidade acadêmica. A CPA mantém um trabalho de caráter descritivo, reflexivo, compreensivo, sistemático e rigoroso, permanente, integrado à atividade educativa. Dessa forma, a autoavaliação se configura como um processo socialmente construído, metodológico, teórico-prático, articulado e congruente.

A estrutura operacional atual é:

1. **Apoio operacional**

01 assistente administrativo

02 estatísticos

Suporte da área de Tecnologia

2. **Membros da Comissão Própria de Avaliação - CPA**

Coordenador da CPA

2 Representantes do corpo discente

2 Representantes do corpo docente

2 Representantes da sociedade civil organizada

2 Representantes técnico-administrativo

Objetivo geral da autoavaliação

Consolidar a cultura de avaliação e aprimorar continuamente os mecanismos avaliativos, com vista ao aperfeiçoamento do ensino, pesquisa e extensão.

Objetivos específicos da autoavaliação

- garantir a continuidade da cultura e prática avaliativa na instituição;
- atender as necessidades de informação prática da gestão acadêmica;
- integrar e fortalecer o intercâmbio de informações e "melhores práticas" entre as unidades educacionais no que se refere à autoavaliação;
- subsidiar os atores acadêmicos dos resultados avaliativos, com vista ao aprimoramento dos processos acadêmicos e de gestão educacional;
- fortalecer o compromisso social da instituição.

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

Dimensão 1: Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)

Credenciada pela Portaria MEC nº. 1581, de 28/10/99, publicado no D.O.U. de 03/11/99, a Faculdade Sumaré reúne em sua estrutura 08 Unidades Acadêmicas localizadas na Região Metropolitana de São Paulo e 16 mil alunos distribuídos em 390 turmas nas áreas de Gestão, Tecnologia da Informação e Educação. A IES conta também com 457 professores e 332 técnicos administrativos. A Extensão Universitária conta com projetos e cursos e a Pós-graduação concentra a pesquisa acadêmica e cursos nas três áreas do conhecimento. Ainda, no escopo da responsabilidade e compromisso social, a instituição oferece cursos técnicos, resultado da parceria entre Governo Federal e as instituições privadas. Esta parceria – Programa nacional de acesso ao ensino técnico e emprego - o PRONATEC – está em sua fase de finalização na Faculdade Sumaré, ainda em 2015 com oferta de cursos na área de Tecnologia da Informação: Técnico em Informática, Informática para a Internet, Redes de Computadores, Manutenção e suporte em Informática, Programação de Jogos Digitais, Computação Gráfica, Multimeios didáticos.

A inclusão social se concretiza por meio de parcerias com os governos federal, estadual e municipal, oportunidades de estudo para grande quantidade de alunos provenientes de famílias de baixa renda que estão impossibilitadas de obter acesso à educação pelos meios convencionais. Empenhada em ampliar sua ação educativa, a Instituição busca interagir com as comunidades carentes por meio do aprimoramento e orientação dos alunos que atuam nestas comunidades sob o patrocínio dos programas Escola da Família, Bolsa Escola Pública e Universidade na Alfabetização, ambos da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo, da Secretaria de Educação do Município de São Paulo e Bolsas convênio mantidas com empresas, sindicatos e associações.

Com projetos educacionais nas áreas de Gestão, Tecnologia da Informação e Educação, com tripé no ensino, pesquisa e extensão, concretiza o trabalho acadêmico como forma de garantir a ampliação do conhecimento e a integração com a comunidade. Em seus projetos pedagógicos de cursos, os segmentos reúnem conteúdos de formação humana e profissional e as metodologias fomentam o exercício prático e investigativo, interdisciplinar, multidisciplinar, necessário para o desenvolvimento das competências.

O Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI – da Faculdade Sumaré é o instrumento de planejamento e gestão e traduz a filosofia, a missão e as diretrizes pedagógicas que norteiam as ações educacionais, administrativas e de gestão. Entre os anos de 2012/2013, o PDI passou por análise e revisão de suas metas institucionais. Esta ação resultou do trabalho coletivo entre o corpo diretivo, gestores, docentes, técnicos administrativos, que considerou a trajetória da instituição, ao longo dos 15 anos, o balanço crítico das potencialidades e desafios para o quinquênio 2013-2017. O resultado apontou que as propostas, constantes do PDI, foram implementadas e superadas com a expansão física e acadêmica ao longo do período.

Conforme dados da Gerência Financeira da Faculdade Sumaré, o ano de 2014 foi finalizado com 15 mil alunos, ao passo que ao final de 2015 contávamos com 16 mil alunos, caracterizando o crescimento institucional. A instituição investiu em ações para conter a evasão que, em 2015 representou 15%, segundo a Gerência. No que tange às dificuldades de aprendizagem, a implementação da Prova Qualis, instrumento avaliativo para aferir competências, habilidades e conteúdos agregados durante a formação, possibilitou ações de nivelamento dos estudantes e capacitação do corpo docente e suporte mais assertivo aos coordenadores de curso e Núcleos Docentes Estruturantes (NDEs).

Para se minimizar a taxa de evasão a IES faz um acompanhamento com o aluno para evitar o endividamento, onde são realizados acordos financeiros durante o semestre, são realizadas ações de marketing (envio de e-mails e mensagens de texto) e rematrícula online.

Acreditando estar cumprindo esse princípio, o critério "mensalidade" foi apontado como ponto forte da Faculdade Sumaré por 10,93% e como ponto fraco por apenas 3,41%, evidenciando o atingimento da prática de Responsabilidade Social nesse quesito. Além de praticar valores bastante atraentes, firmou-se parceria com uma Seguradora Educacional para que o aluno possa contratar seguro e viabilizar a continuidade dos seus estudos. Há ainda o benefício por pagamento antecipado facultativo, com valores ainda mais acessíveis.

O exercício prático de autoavaliação orientou para a retomada da missão, visão e dos valores institucionais fortalecendo o compromisso e a responsabilidade de cada segmento. O Plano de Desenvolvimento Institucional e os processos de autoavaliação praticados na instituição estão fortemente articulados. Os dados gerados pela Comissão Própria de Avaliação, amplamente divulgados, foram insumos importantes para a

elaboração das metas institucionais e agora, o objetivo é garantir que essas metas sejam alcançadas.

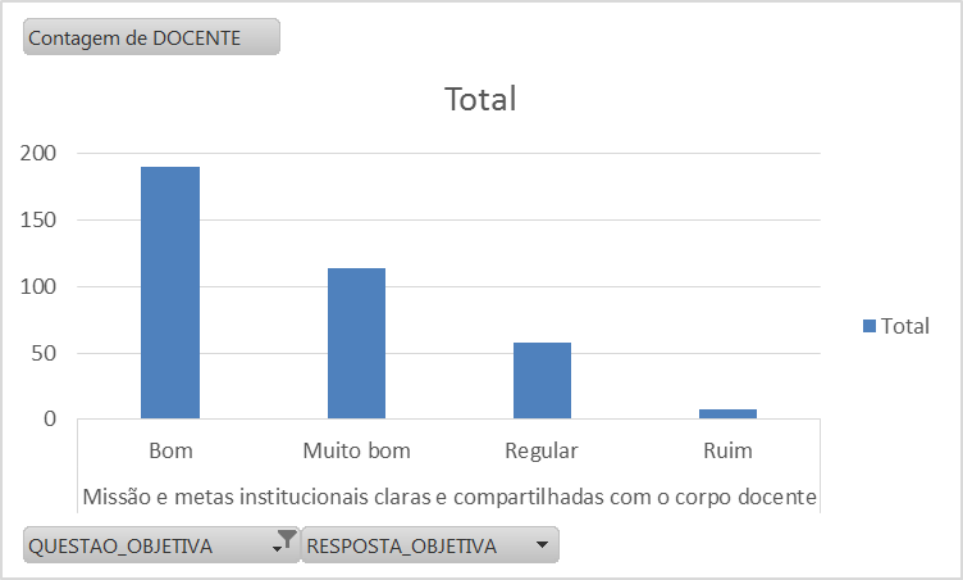
O PDI referente ao período 2013-2017 aponta como um dos cinco princípios norteadores da IES:

> "inclusão de um público historicamente colocado à margem das políticas de formação para o trabalho e cidadania; oriundas das classes sociais menos favorecidas, "C" e "D""

Nesse sentido, a oferta de cursos nas novas unidades São Mateus e Itaquera, ambas localizadas na populosa zona leste da capital, fará com que a Faculdade chegue cada vez mais perto das classes menos favorecidas e residentes mais distantes do centro da capital.

As ações de melhorias foram intensificadas no ano de 2015. A missão e as metas institucionais foram consideradas com critério "bom" (51,35%) e "muito bom" (30,81%) totalizando um percentual de 82,16 de satisfação, como se pode observar no gráfico abaixo.

Gráfico: Docente - Satisfação com Missão e Metas Institucionais



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Possuir objetivos e metas claras, estabelecer estratégias é imprescindível. No entanto, o compartilhamento é fundamental para direcionar comportamentos, desempenhos humanos para a concretização desses objetivos.

Dessa forma, a instituição cumpre as suas metas e, num movimento crescente, estabelece novos desafios, consciente da relevância das ações avaliativas.

Em 2015 os dados revelaram índice de satisfação em relação aos cursos superiores a 80%. Ainda, no eixo de satisfação, investigamos os pontos fortes e frágeis da Faculdade Sumaré. Nesse mesmo processo avaliativo, como pontos fortes encontramos o corpo docente dos cursos com 31,28% seguido pelo item localização com 23,57%.

Tal indicador parece-nos relevante quando a estratégia educacional da instituição passa pela melhoria da qualidade do ensino. A qualidade educacional não depende somente das estruturas curriculares e estruturais da IES, mas do comprometimento, envolvimento e seriedade do nosso corpo docente e suas condições de formar bons cidadãos.

Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

A responsabilidade social, aqui considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural, é compreendida pela Faculdade Sumaré como uma das principais alternativas para promover as transformações sociais e fortalecer os vínculos com a sociedade. Na instituição, as ações de responsabilidade social coadunam com o papel exercido com o segmento de extensão universitária que, de acordo com a Lei 5.540/68, sobre reforma do ensino superior no Brasil, declara que

> *os estabelecimentos de ensino superior estenderão à comunidade, sob a forma de cursos e serviços especiais, as atividades de ensino e os resultados da pesquisa que lhe são inerentes e que através da extensão proporcionarão aos corpos discentes oportunidades de participação em programas de melhoria das condições de vida da comunidade e no processo geral do desenvolvimento.*

Assim, dentro de um conjunto organizado, constroem-se progressivamente as consciências como consequência das práticas sociais. A autoavaliação deste quesito estará presente no item Extensão Universitária, apontado também neste relatório.

O tema Responsabilidade Social tem sido tratado amplamente nos cursos e várias ações institucionais são efetivadas.

Conforme nos aponta o PDI a Faculdade Sumaré explicita a sua responsabilidade social ao "perceber o ser humano além da sua individualidade, como um integrante do corpo da sociedade e, sobretudo, ao cumprir os seus deveres e obrigações para com esta sociedade."

Eixo 3: Políticas Acadêmicas

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

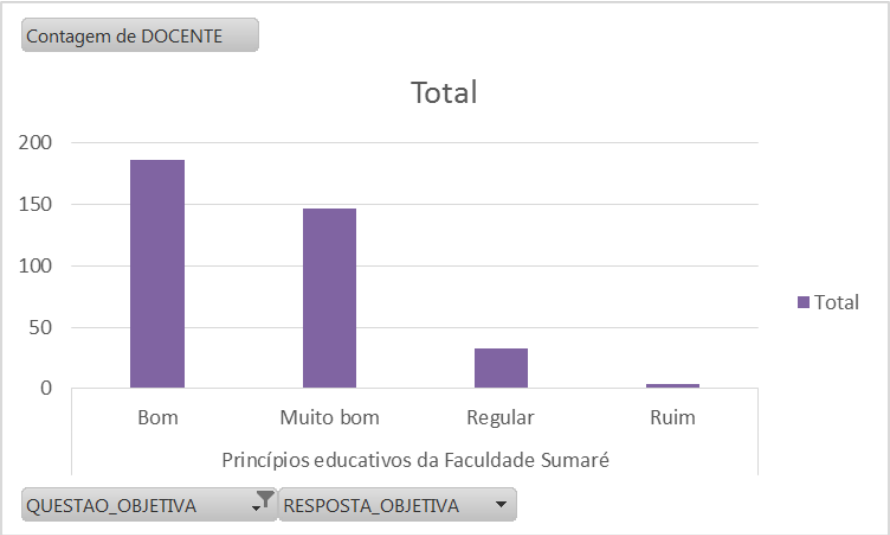
Políticas para o ensino

A Faculdade Sumaré entende que os processos de autoavaliação são importantes referências para a gestão da Faculdade e promoção da melhoria contínua, processo esse composto por avaliações internas e externas: Comissão Própria de Avaliação (CPA), Ouvidoria, Qualis, visitas das comissões de avaliação do MEC e Exame Nacional de Cursos (ENADE).

As ações resultantes do planejamento estão inseridas dentro de uma programação ampla e global, na busca do equilíbrio, melhoria do funcionamento dos processos que incluem metas e objetivos institucionais. Isso significa que as políticas de ensino preconizadas vão além dos planos de aulas e planos de disciplinas. No planejamento pedagógico fica evidente uma preocupação em integrar a ação docente ao contexto social do alunado. Portanto, requisitos como coerência das atividades planejadas, sequência que integram gradualmente as atividades, flexibilidade que permite a inserção de temas ocasionais, a precisão e objetividade são eixos de preparação dos agentes educacionais.

O planejamento para a qualidade do ensino na Faculdade Sumaré é inequívoco e tributável ao compromisso de todos os educadores, como se observa nos dados de autoavaliação de 2015 que nos revelaram que 90% do corpo docente consideram "bom" e "muito bom" os princípios educativos da Faculdade Sumaré.

Gráfico: Docente – Princípios educativos da Faculdade Sumaré



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Além das concepções que movimentam os projetos pedagógicos, é importante compreendermos adequadamente se as atividades propostas em sala de aula traduzem em aprendizagem e ação, na proposta de inovação pedagógica.

Cabe ressaltar que associada à missão e à visão educacional da instituição, os princípios educativos que fundamentam os projetos carregam valores como autonomia responsável, a valorização do saber, o crescimento global do aluno, a reflexão crítica do contexto político-social, a construção da vida cidadã e o reconhecimento do "trabalho" como o vetor dinamizador.

Considerar o trabalho como um princípio educativo representa reconhecer que a Faculdade Sumaré forma indivíduos como agentes da sua realidade, que se apropriam e transformam a si e suas realidades.

Investigou-se junto aos alunos questões relacionadas à dinâmica pedagógica: plano de ensino apresentados pelo professor, coerência dos conteúdos trabalhados em sala de aula, domínio dos conteúdos por parte do professor.

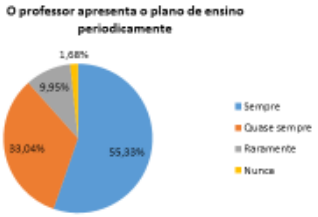
Quando questionados se os professores apresentam o plano de ensino, os dados dos questionários ao aluno evidenciam que 86,37% dos alunos apontam como "sempre" e "quase sempre", como se observa nos gráficos abaixo. Esses resultados representam uma organização do trabalho desenvolvido e espelham a prática diretamente relacionada

com a avaliação. Assim, o planejamento do ensino contribuiu para o êxito do resultado desejado e envolve o processo de ação-reflexão-ação, especialmente se considerarmos que os alunos referem em 93,16% dos resultados que os professores apresentam os planos de ensino contendo os seguintes aspectos: objetivos, metodologias de ensino e critérios de avaliação, conteúdos e bibliografia da disciplina e que os conteúdos apresentados são coerentes com os planos de ensino em 92,67% das vezes. Esses resultados podem ser observados nas Tabelas apresentadas a seguir.

Tabela: Plano de ensino, apresentados pelo professor – Autoavaliação Discente

Questão : O professor apresenta o plano de ensino periodicamente

Resposta	Número de alunos	Porcentagem de alunos
Sempre	3953	55,33%
Quase sempre	2361	33,04%
Raramente	711	9,95%
Nunca	120	1,68%
Total:	7145	100,00%

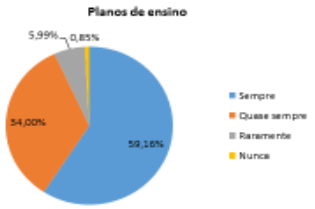


Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Tabelas: objetivos, metodologias de ensino e critérios de avaliação, conteúdos e bibliografia da disciplina, apresentados pelo professor – Autoavaliação Discente

Questão: Planos de ensino contêm os seguintes aspectos: objetivos, metodologias de ensino e critérios de avaliação, conteúdos e bibliografia da disciplina

Resposta	Número de alunos	Porcentagem de alunos
Sempre	4227	59,16%
Quase sempre	2429	34,00%
Raramente	428	5,99%
Nunca	61	0,85%
Total:	7145	100,00%



Questão: Os conteúdos trabalhados pela maioria dos professores são coerentes com os planos de ensino

Resposta	Número de alunos	Porcentagem de alunos
Sempre	3691	51,66%
Quase sempre	2930	41,01%
Raramente	472	6,61%
Nunca	52	0,73%
Total:	7145	100,00%

Fonte: questionário de autoavaliação institucional

A satisfação com o curso tem um importante papel para a melhoria da qualidade, pois a investigação resulta de um julgamento formulado a partir da vivência e da percepção. Entendemos que a satisfação decorre do atendimento de uma necessidade,

funcionando como elemento motivador. A medição da satisfação, no entanto, apresenta inúmeros desafios, entre eles destacamos as características individuais e subjetivas, além da comunidade em que o sujeito avaliador está inserido. O conceito de satisfação possui diferentes significados com variações de acordo com o contexto social e histórico. A percepção em relação ao ensino pode ser entendida como forma de o aluno formar juízo de valor baseado na leitura de ações, gestos, discurso e atitudes do grupo de docentes e gestão pedagógica.

No que se refere à política e ações com ex-alunos e egressos, para 2016 a proposta para acompanhamento é realizar encontros para que possamos manter contato com eles, com o objetivo de saber: como eles estão se desenvolvendo profissionalmente, quais as contribuições do curso frequentado para sua atividade profissional e quais as atividades/ disciplinas que o curso ou a faculdade poderia ter para melhorar sua inserção e manutenção no mercado de trabalho. A Faculdade Sumaré realiza um trabalho com ex alunos por meio do linked-in e está estruturando ações para o facebook, com propostas a aproximação com essa comunidade. Também são realizados seminários e ações pontuais, como o dia do fã (http://www.sumare.edu.br/?p=4778). A CPA sugere estudar a viabilidade de gerar um questionário de autoavaliação para ex alunos no portal da Faculdade.

Prova Qualis

A Qualis é uma prova multidisciplinar realizada semestralmente por todos os alunos da Faculdade, caracterizando-se como avaliação de aprendizagem. Seu objetivo é melhorar a qualidade de ensino dos cursos oferecidos pela Faculdade Sumaré.

A prova Qualis, elaborada por uma comissão de professores sob a orientação dos coordenadores de curso e da Direção Acadêmica, com o objetivo de melhorar a qualidade de ensino, é realizada em cada semestre letivo por todos os alunos. Os dados gerados por essa prova são relacionados com os programas de curso, das disciplinas, das matrizes de competências e parâmetros estabelecidos pelo Enade.

Projeto de Apoio à Aprendizagem Sumaré – PAAS

O Programa de Apoio à Aprendizagem Sumaré (PAAS) objetiva dar apoio para que os alunos da Faculdade Sumaré possam sanar os *déficits* de aprendizagem dos conteúdos do Ensino Médio, especificamente de Língua Portuguesa, Matemática e Informática.

O objetivo do PAAS é o de ampliar conteúdos considerados essenciais para a melhor formação do educando e verificar modificações nas metodologias e práticas de ensino que permitam aos alunos acesso contínuo aos conteúdos oferecidos.

No ano de 2015, verificou-se a necessidade de reforço específico na área de português. Desta forma, a proposta para 2016 é realizar a prova Qualis enfocando esse aspecto, de forma a consolidar o Programa de Apoio à Aprendizagem Sumaré (PAAS) e também contribuir para um melhor desempenho no Enade.

Na primeira versão do PAAS, em 2009, ele foi oferecido apenas para os alunos dos primeiros semestres de cada curso. Já em 2010, ampliamos sua abrangência para que todos os alunos de todos os semestres pudessem ser beneficiados com o programa. Para poder atender aos mais de dez mil alunos, os conteúdos foram adequados para oferta na modalidade a distância.

Todas as atividades têm *feedback* explicativo de acerto e de erro e possibilitam que o aluno compreenda seu erro e retorne à atividade para nova tentativa. Os feedbacks visam incentivar o aluno a descobrir seu erro e refazer. Em algumas situações, fazem nova problematização e indicam novo caminho para o aluno.

Além das sequências de atividades, os alunos dispõem também de um banco de questões de múltipla escolha referentes aos conteúdos estudados. Este banco de questões assemelha-se a e, muitas vezes reproduz, questões de concursos diversos, diferenciando-se do tipo de questões (mais reflexivas) apresentadas nas sequências de atividades.

Estágios Curriculares

Conforme nos aponta o Relatório do Núcleo de Empregabilidade Sumaré – NES, responsável pela supervisão e coordenação geral das atividades de Estágio e Atividades

Acadêmicas Complementares, houve a realização durante o ano de 2015, das atividades constantes do seu Planejamento Estratégico específico, além de atender a novas demandas surgidas durante os dois semestres letivos, decorrentes de ajustes e mudanças das responsabilidades acadêmicas frente ao replanejamento estratégico da Faculdade Sumaré. O relatório nos aponta, além dos estágios e atividades complementares, atividades de empregabilidade, como apontado:

Elaboração do Planejamento Estratégico Anual específico do NES

A elaboração do Planejamento Estratégico Anual partiu da definição de objetivos específicos estabelecidos pela Diretoria, para a elaboração das planilhas com propostas de Programas e Ações para 2015, constando de:

- 6 Programas prioritários novos
- 6 Programas e ações de atualização
- 7 Programas de rotina

Os resultados apontaram que foram implementados programas:

a) de orientação dos membros da gestão acadêmica e da coordenação de cursos;

b) de revisão dos processos;

c) de treinamento de todos os envolvidos e

d) de participação da área de suporte em Tecnologia da Informação e de Marketing que receberam a planilha consolidada com as alterações, para acompanhamento de suas etapas e participação das ações, conforme cronograma.

Esses ajustes permitiram a cada coordenador acompanhar, diretamente e melhor, as atividades acadêmicas realizadas pelos alunos, sua qualidade e adequação de cada uma com a formação do aluno, em nível superior, e como profissional e cidadão.

Semana da Profissão e Empregabilidade

Foram realizados convites a palestrantes para a semana do Administrador, para alunos do penúltimo e último semestre dos cursos de Bacharelado em Administração e de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos:

- Dia 9 de setembro, às 21h, Ana Martins, do Centro Integração Empresa- Escola – CIEE;

- Dia 10 de setembro, às 8h30, Prof. Ruy Leal, Superintendente do Instituto Via de Acesso.

Resultado: participação de 138 alunos.

Emissão de comprovantes de participação em eventos culturais e acadêmicos

Foi estabelecido com Diretores, Coordenadores e equipe de suporte técnico de TI e de Marketing, o procedimento para novo e rápido registro e emissão de certificados de participação de eventos culturais e acadêmicos extras, para palestrantes e alunos, valendo, para estes, como Atividades Acadêmicas Complementares.

Resultados:

Emissão imediata, mediante modelo estabelecido, dos comprovantes e registro, pelo coordenador, da carga horária como atividade complementar de cada aluno, no sistema acadêmico.

Entrega imediata ao palestrante e aos alunos dos documentos comprovantes de participação no evento.

Nova planilha informatizada para lançamento de Atividades Acadêmicas Complementares (ATC)

Foi elaborada e implantada no sistema acadêmico, nova planilha eletrônica para registro e lançamento das Atividades Acadêmicas Complementares, incluindo a digitalização da documentação e comprovante de participação. Tais informações são imputadas pelos próprios alunos, ficando a validação sob responsabilidade do coordenador de curso e/ou professor orientador.

Resultados: Esta providência trouxe alguns benefícios operacionais e acadêmicos importantes:

- Eliminou a entrega de papeis pelos alunos.
- Facilitou para o Professor Orientador:

São necessárias as seguintes avaliações das ações:

- Fazer a avaliação e dar seu parecer;
- Registrar a carga horária lançada e visualizar o total já creditado ao aluno, por grupo de atividades acadêmicas previstas no Regulamento de Atividades Acadêmicas Complementares da Faculdade Sumaré;
- Emitir seu parecer e orientação quando do indeferimento da atividade lançada.

Reuniões Técnicas de Orientação para os Coordenadores de Curso

Cada Professor Coordenador de Curso assumiu a responsabilidade de atuar como professor Orientador para realizar a análise, avaliação e deferimento ou indeferimento das atividades acadêmicas complementares dos alunos do seu curso, na sua Unidade. Para orientá-los, tirar as dúvidas e manter a padronização, este Núcleo realizou reuniões rotineiras, semanais, com todos os Coordenadores.

Resultado: apoio permanente do Núcleo no processamento das informações e na composição de duplas para a cobertura da demanda por curso e Unidade, em especial quanto aos dados dos alunos formandos no seu último semestre.

Alteração da rotina processual para atividades de Estágio

Implantou-se, através do NES, novo processo operacional e de gestão acadêmica dos documentos de estágio e de atendimento aos alunos, assumindo os Gestores das Unidades a responsabilidade pela liberação da abertura do processo de estágio, ficando para os coordenadores dos cursos, como professores da área, a responsabilidade pelo acompanhamento, orientação e visto dos relatórios de estágios.

Resultados:

- permitiu aos Professores Coordenadores dos cursos, atuando como Professores Orientadores, conhecer melhor a diversidade, dificuldade e qualidade das oportunidades de estágio de seus alunos, e buscar formas de orientá-los, com apoio deste Núcleo, para ofertas e recursos, no mercado
- houve maior assertividade no encaminhamento dos alunos e no acompanhamento dos estágios.

Atualização de todos os Manuais Operacionais de Estágio

Atendendo à solicitação dos especialistas do MEC, foram atualizados, para o ano de 2015, todos os Manuais Operacionais de Orientação para Estágio de Bacharelado e de Licenciatura e para o de Convalidação de Atividades Profissionais como Estágio Curricular Supervisionado.

Resultado: Foram atendidas as solicitações dos especialistas do MEC, o estabelecido na lei 11.788/08, a aplicação da Resolução do CNE/CP Nº2, de julho de 2015 e o prescrito no Regulamento de Estágios da Faculdade Sumaré.

Foram atualizados os modelos de formulários para relatórios, simplificando e facilitando a sua emissão, a participação dos Supervisores de Estágio dos Concedentes e a orientação e parecer do Professor Orientador de cada curso.

Manutenção e ampliação de Convênios para oferta de Estágios

Foram realizados mais 3 novos Convênios para Acordo de Concessão de Estágios com Empresas e Instituições ofertantes de vagas, passando, atualmente, para 50 instituições conveniadas, dentro dos parâmetros da lei 11.788/2008.

Resultado: maior oferta e variedade de oportunidades por curso, para estágio dentro da Região Metropolitana de São Paulo.

Administração do sistema de controle de estágio e de Atividades Complementares de todas as Unidades de Acadêmicas

O NES realizou o acompanhamento, orientação, apoio, e atendimento permanente, de forma centralizada e em visitas a cada unidade, a gestores e secretarias de cada unidade, a professores orientadores, a alunos e docentes, instituições conveniadas ou ofertantes de vagas.

Resultados: atendimento imediato, orientação e viabilização integrada de providências prescritas, conforme necessidade legal ou operação do sistema de controle.

Estágios realizados em 2015

O total de Termos de Compromissos de Estágios autorizados e orientados, nas oito Unidades da Faculdade, durante o ano de 2015, foi de 4.271, conforme a distribuição que se observa a seguir:

Total de estágios, por curso:

CURSO	ESTÁGIOS ENCERRADOS EM 2015 (número)
Administração	256
Ciência da Computação	2
Ciências Contábeis	63
Geografia	261
História	270
Letras Língua Espanhola	33
Letras Língua Inglesa	98
Letras Língua Portuguesa	325
Pedagogia	2931
Secretariado Executivo Bilíngue	34

Fonte: núcleo de empregabilidade

O número total de alunos que solicitou a convalidação de atividades profissionais como Estágio Curricular Obrigatório, por já trabalharem na área do respectivo curso, atendendo o que dispõe no *Art. 15. do Regulamento de Estágios da Faculdade Sumaré*: 571, em distribuição conforme segue abaixo:

Total de Convalidações por curso:

CURSO	CONVALIDAÇÕES ATIVIDADES PROFISSIONAIS
Administração	358
Ciências Contábeis	147
Sistemas de Informação	34
Secretariado Executivo Bilíngue	27
Ciências da Computação	3
Geografia	1
História	1

Fonte: núcleo de empregabilidade

Atividades Acadêmicas Complementares

O total de eventos de Atividades Acadêmicas Complementares recebidas e avaliadas, durante 2015, foi de 36.680.

Academicamente, as atividades estão distribuídas em 4 Grupos, podendo, cada aluno, fazer no máximo, 80 horas por grupo, para atingir o total previsto na grade curricular de cada curso. A seguir, a distribuição das horas realizadas, por grupo, com suas especificações:

Grupo I *Atividades de Pesquisa e Publicações:* Iniciação Científica, Publicações, Exposições, Assistência de defesas acadêmicas.	391 horas
Grupo II *Atividades de Extensão*: Cursos e programas de treinamento, idiomas, seminários, congressos, feiras e oficinas.	14.610 horas
Grupo III	19.332 horas

Atividades Socioculturais e de Ensino: cinema, teatro, museu, mostras de artes e outros eventos relacionados com conteúdo do curso, participação na realização de eventos acadêmicos na Faculdade Sumaré, monitoria, participação na Empresa Júnior.	
Grupo IV *Atividades Comunitárias*: prestação de serviço em órgãos públicos ou privados ligados à cidadania, família, educação e saúde; trote solidário da Faculdade Sumaré; prestação de serviços através da Bolsa Escola da Família, BEPA, TOF, Jovens Acolhedores e atuação como representante discente.	2.347 horas

Os dados de Estágio e Atividades Complementares foram transcritos do Relatório NES 2015, caracterizando um condensado das ações praticadas no ano.

Pesquisa Institucional

As atividades de pesquisa da Instituição estão organizadas em linhas de pesquisa e articulam-se às áreas de concentração – Educação, Administração e Negócios e Tecnologia da Informação**.** As linhas de pesquisas foram avaliadas e qualificadas pelos Núcleos Docentes Estruturantes das três áreas de conhecimento, sendo assim classificadas: Práticas Escolares e Teorias de Ensino - que tem por objetivo investigar as práticas escolares desenvolvidas pelos profissionais da Educação nas diversas áreas do conhecimento, bem como discutir e problematizar as teorias de ensino do âmbito educacional estabelecendo relação entre as teorias e as práticas escolares; Inclusão Educacional e Profissional - tem por objetivo estudar a trajetória da educação inclusiva no Brasil em seus aspectos legais nas perspectivas atuais; investigar e discutir práticas para a inclusão educacional e profissional de alunos com necessidades educacionais especiais, na educação básica e no ensino superior, analisando como a educação brasileira está propiciando às pessoas com necessidades especiais uma formação para inserção no mercado de trabalho; História e Historiografia - tem como objetivo propiciar o desenvolvimento científico de Licenciados em História a partir da perspectiva da relação indissociável entre docência e pesquisa; desenvolver atitude investigativa e problematizadora, além da consciência sobre a importância da produção de conhecimento; proporcionar aos pesquisadores o contato com diferentes linhas historiográficas e metodológicas para que tenham autonomia para dialogar com os vários

materiais didáticos com os quais trabalham em sua prática docente e outras práticas que lidam diretamente com o conhecimento histórico; Geografia: ensino e teorias - tem como objetivo propiciar o desenvolvimento científico de Licenciados em Geografia a partir da perspectiva da relação indissociável entre docência e pesquisa; desenvolver atitude investigativa e problematizadora, além da consciência sobre a importância da produção de conhecimento, proporcionar aos pesquisadores o contato com diferentes áreas de especialidades da Geografia e do pensamento geográfico para que tenham autonomia para dialogar com os vários materiais didáticos com os quais trabalham em sua prática docente, e outras práticas que lidam diretamente com o conhecimento geográfico; Ensino de idiomas: abordagens - tem como objetivo os estudos relacionados ao ensino de idiomas das línguas portuguesa, espanhola e inglesa e comparações entre elas, visando levar o pesquisador a desenvolver atitude investigativa e problematizadora e consciência sobre a importância da produção de conhecimento, além de proporcionar o contato com um amplo leque de linhas de pesquisas e metodologias, possibilitando-lhes unir a teoria e a prática na licenciatura e na vida cotidiana; Literatura: abordagens - tem como objetivo os estudos relacionados à análise, crítica e comparação literária das literaturas das línguas portuguesa, espanhola e inglesa e comparações entre elas, levando o pesquisador a desenvolver atitude investigativa e problematizadora e consciência sobre a importância da produção de conhecimento, além de proporcionar aos investigadores o contato com um amplo leque de linhas de pesquisas e metodologias, possibilitando-os unir a teoria e a prática na licenciatura e na vida cotidiana; Gestão Estratégica de Negócios - investiga e busca aprimorar conceitos e técnicas relacionadas à Gestão Estratégica, contribuindo como subsídio à tomada de decisões sustentáveis nos negócios; acompanha, desenvolve e consolida modelos de estudos de estratégias organizacionais nas abordagens relacionadas à gestão de pessoas, controladoria, administração dos negócios, gestão de marketing, logística, gestão de processos, tecnologia da informação; Inovação - envolve experiências de ensino e pesquisa no universo científico da inovação com foco na gestão organizacional; estuda a Gestão da Inovação em seu aspecto Tecnológico e de Processos, desenvolve conceitos e modelos gerenciais para empresas públicas e/ou privadas; contribui de forma plural e multidisciplinar na formação básica com reflexões a respeito do impacto da inovação no comportamento da sociedade visando a qualidade e sustentabilidade da mesma, questões ético-profissionais a respeito da forma e cuidados do desenvolvimento das pesquisas relacionadas à inovação; Sustentabilidade - investiga a sustentabilidade sob duas formas: impactos relacionados ao meio ambiente e,

continuidade e/ou aprimoramento dos negócios, abrangendo o estudo de sistemas sustentáveis, difusão e importância da sustentabilidade para a sociedade e às organizações; contribui de forma plural e multidisciplinar na formação básica com reflexões a respeito do impacto da sustentabilidade no comportamento da sociedade visando à qualidade e continuidade, questões ético-profissionais a respeito da forma e cuidados individuais e do grupo para com questões sustentáveis; Língua: abordagens - esta linha de pesquisa tem como objetivo os estudos relacionados à linguística, filologia, gramática e variações de linguagem das línguas portuguesa, espanhola e inglesa e comparações entre elas. Visa levar o pesquisador a desenvolver atitude investigativa e problematizadora e consciência sobre a importância da produção de conhecimento, além de proporcionar aos investigadores o contato com um amplo leque de linhas de pesquisas e metodologias, possibilitando-os unir a teoria e a prática na licenciatura e na vida cotidiana; Tecnologia da Informação – aborda questões de desenvolvimento e gestão de tecnologias no ambiente de aprendizagem e/ou negócios, visando melhores práticas de segurança da informação, infraestrutura e inovação tecnológica.

O ingresso na Pesquisa Científica Docente se dá por meio de Edital.

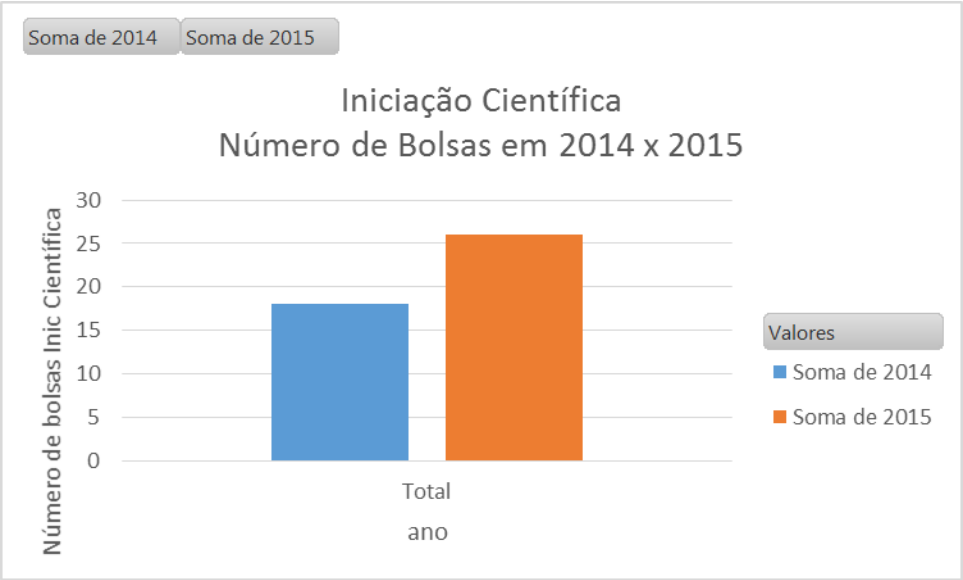
Em atendimento às demandas da sociedade contemporânea, a Faculdade Sumaré entende haver uma necessidade de uma formação que articule, com a máxima organicidade, a competência científica e técnica, considerando-se que só se adquire competência científica se cada curso de graduação conseguir trabalhar para que os alunos consolidem conhecimentos a partir de fundamentos que sustentam a parte científica pertinente a cada área do conhecimento. É com base nestes fundamentos que se pode construir o "aprender a aprender", condição essencial para o exercício profissional.

A real articulação entre ensino, pesquisa e extensão pressupõe um projeto de formação cujas atividades curriculares transcendam a tradição das disciplinas. A defesa da prática como parte inerente, integrante e constituinte do questionamento sistemático, crítico e criativo e, da pesquisa como atitude cotidiana, como princípio científico e educativo, deve estar presente na própria concepção de prática educativa prevista na organização do Projeto Pedagógico de Curso (PPC). A capacidade de contemplar o processo de produção do conhecimento por meio da dimensão investigativa (pesquisa) e a abertura ao meio externo à Faculdade (extensão), estabelecida pelo Projeto Pedagógico de cada curso, irá oferecer uma nova referência para a dinâmica na relação professor-aluno e desenhar um novo contexto para o processo de ensino/aprendizagem.

A Iniciação Científica no ensino/aprendizagem é perfeitamente viável, na medida em que, associado à pesquisa, o ensino constitui-se numa forma das mais inovadoras de estabelecimento da relação entre a teoria e a prática profissional, pois retira o estudante da posição de receptor do conhecimento e contribui para a formação de atitudes investigativas, do pensamento crítico e da construção do conhecimento e da autonomia.

Durante o ano de 2015 a Faculdade Sumaré, por meio do Programa FINPES - Fundo de Incentivo à Pesquisa Sumaré**,** concedeu 26 de bolsas de Iniciação Científica para alunos matriculados em seus diversos cursos. Esse número foi expressivamente superior ao ano anterior, quando foram aprovados 18 projetos.

Gráfico comparativo de número de Bolsas de Iniciação Científica – anos 2014 e 2015:



Fonte: Coordenadoria de Pesquisa e Extensão

Também, como mecanismo da Pesquisa Institucional, a IES conta com a Revista Acadêmica Eletrônica Sumaré - RAES, como publicação independente, destinada a apoiar projetos inovadores que norteiam nossa Instituição desde suas origens. A RAES divulga os trabalhos, atividades, pesquisas e estudos de seus corpos docente e discente, com matérias que contribuem para a divulgação e debate de temas voltados para as questões das áreas de abrangência de nossos cursos.

Extensão Universitária

A adoção de práticas de ensino que congreguem atividades de extensão reforça o processo de ensino e de aprendizagem, desde que haja participação direta dos estudantes na sua concepção, realização e avaliação. Isso se justifica na medida em que a extensão, entendida como uma forma de articulação entre os saberes construídos na Faculdade e as demandas da comunidade, preferencialmente voltada para o apoio na resolução de problemas sociais, oportunizando aprendizagens fundamentais aos futuros profissionais, destacando-se os compromissos ético, político e social.

Em todos os cursos são realizadas atividades, palestras, visitas técnicas, jornadas, com o objetivo de aprimorar conceitos, discutir assuntos relacionados à formação técnica profissional e humanística e com vistas à melhoria do discurso e do repertório tanto do aluno quanto da comunidade. Os temas, relevantes no âmbito contemporâneo (profissional e humanístico) tem um amplo repertório, como por exemplo:

- Questões étnico raciais: Evolução ao longo dos anos
- Sustentabilidade: A importância da sustentabilidade no âmbito da sociedade e dos negócios
- Gestão de Recursos Próprios
-.Liderança e Motivação
- Imposto de Renda – Pessoa Física e Pessoa Jurídica
- Coaching
- Língua Portuguesa – Técnicas de Argumentação
- Processo Seletivo: Quem solicita, quem escolhe, quem decide pela contratação?
- Desenvolvimento Gerencial: A importância do treinamento e desenvolvimento
- Visitas técnicas de meio ambiente
- Visitas técnicas de percurso histórico
- Logística: Tendências Profissionais; Países onde os Modais funcionam
- Transportes no Brasil e a Copa de 2014: Caos ou reflexão para solução?
- Marketing: Tendências Profissionais. Cases contemporâneos de sucesso.
- Endomarketing e cases de sucesso
- Tendências Profissionais
- A importância e os desafios das interpretações financeiras para os resultados dos negócios

- Planejamento Orçamentário: Cases interessantes de sucesso

- Inclusão do espectro autista

- Ética e meio ambiente

As visitas técnicas realizadas também promovem as discussões sobre as questões ambientais. Exemplo disso é a visita à região de Santos, onde há toda a discussão sobre a Mata Atlântica, sua importância e condições atuais. Além disso, discute-se, a partir da cidade de Cubatão, o processo de ocupação e poluição ambiental, como resultado de opções políticas e econômicas. A análise do Porto de Santos também procura avaliar os impactos ambientais. Por outro lado, a visita pelo Roteiro dos Bandeirantes promove a discussão sobre a importância do rio Tietê na ocupação e exploração do território e de que forma estas ações humanas impactaram sobre o rio. É possível, durante a visita, observar a poluição e a degradação ambiental do rio e das cidades atravessadas por ele. Complementando e consolidando esta postura, os alunos discutem temas de cidadania, ética, ideologia e direitos humanos na sociedade contemporânea.

As atividades de extensão também objetivaram o maior aprofundamento da relação da Faculdade Sumaré junto com a sociedade acadêmica interna e externa. Também destacamos:

- O Trote Solidário é uma atividade de extensão que envolve o acolhimento dos alunos calouros da Faculdade Sumaré: ação que ocorre uma vez por ano. Ocorreu no primeiro semestre de 2015 e propôs aos alunos a arrecadação de materiais escolares que foram doados à Rede Salesiana de Ação Social. O período da ação ocorreu de janeiro a março de 2015 e foram arrecadados um total de 24.258 itens.

- Natal Solidário Sumaré - “doe um brinquedo e ganhe a matrícula”. O candidato ao processo seletivo do primeiro semestre de 2016, ao doar um brinquedo, ganhou a matrícula. A Faculdade Sumaré com esta ação objetivou contribuir e incentivar ações sociais junto à comunidade acadêmica. A campanha ocorreu no período de 17 a 23 de dezembro e arrecadou 573 brinquedos, que foram doados à Rede Salesiana de Ação Social.

Além dos cursos promovidos pelas Coordenações e unidades, a Faculdade Sumaré oferta cursos livres de férias, no período de janeiro e julho, com objetivo de apresentar as pesquisas e conhecimentos produzidos ao longo do período letivo aos alunos da instituição e à comunidade que a cerca. No ano de 2015 os cursos oferecidos foram:

Título	Proposta
Gestão estratégica de pessoas	O Curso se propôs a promover a reflexão sobre a importância em gerir pessoas e equipes, a apresentar as principais ferramentas para realização desta gestão.
A Irracionalidade Considerada nas Decisões de Preços	O Curso se propôs a discutir a irracionalidade na tomada de decisões de consumo em relação aos preços a partir (1) do efeito chamariz; (2) da coerência arbitrária; (3) do efeito preço zero; e (4) do efeito placebo.
O papel da contabilidade no desempenho empresarial	O Curso se propôs a promover discussão teórica sobre a mensuração e avaliação de performance dos agentes e do negócio com aplicação prática das principais ferramentas de mensuração.
Nova Ortografia	O Curso buscou expor as alterações na ortografia da língua portuguesa, pelo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, assinado em Lisboa em 1990. Sugeriu meios para compreender e assimilar as novas regras ortográficas em vigor.
Produção de Textos em Língua Portuguesa	A proposta foi discutir com os alunos meios para promover melhor desenvoltura na escrita, bem como, reconhecer procedimentos para elaborar redações de diferentes tipos e contextos.
Curso Básico de Formação Politica	O objetivo foi propiciar uma leitura mais articulada sobre a política, ampliando o entendimento dos cursistas sobre: o conceito de política, objetivos e finalidades da política e ações essenciais para o exercício político.
Inclusão de Pessoa com Deficiência Intelectual	O curso teve o objetivo de apresentar e discutir o conceito de deficiência intelectual, indicando propostas para a inclusão destas pessoas na educação.
Como Obter Sucesso em Processo Seletivo de Emprego	O curso teve como proposta a apresentação de maneiras de se comportar, de falar e se vestir em processos seletivos de emprego.
Curso introdutório de Língua Brasileira de Sinais	O curso de Libras teve como proposta a apresentação do conceito da linguagem, noções básicas de gramática e a estrutura do diálogo na Língua Brasileira de Sinais.
Mídias Sociais: Você sabe usar?	A palestra discutiu as mídias sociais atuais e o comportamento de seus usuários, problematizando possibilidades de usos
Ensino Religioso nas Escolas Publicas	A palestra objetivou compreender e analisar uma questão que se faz presente há décadas na história da educação brasileira: o ensino

	religioso no processo da educação escolar pública.

A área de Extensão da Faculdade Sumaré promoveu ainda em 2015 a “Feira de Inovação” e a “Feira de Empregabilidade Sumaré, conforme abaixo:

Título	Proposta
Feira de Inovação	Apresentação dos projetos elaborados pelos alunos do 8º semestre de Administração de Empresas nas disciplinas de Inovação e Negócios e Estratégia

Título	Proposta
Feira de Empregabilidade Sumaré	Ciclo de Oficinas organizadas pelo curso Tecnólogo em Recursos Humanos objetivando ampliar as oportunidades dos participantes no mercado de trabalho

Finalizando o ano letivo, em dezembro de 2015 foi realizado o Seminário de Pesquisa da Faculdade Sumaré: “Educação para uma mentalidade transformadora”, de forma a integrar a Faculdade ao seu objetivo educacional, aliando as atividades de extensão ao seu princípio educativo.

A Faculdade Sumaré fortaleceu a integração do currículo com a pesquisa e extensão, possibilitando maior interação do aluno com o contexto empírico. A formação para a atividade profissional proporciona a compreensão das dinâmicas sócio produtivas das sociedades na perspectiva crítico e autônoma das profissões.

A indissociabilidade entre as atividades de ensino, pesquisa e extensão é fundamental no fazer acadêmico. A extensão, como ação que viabiliza a interação entre a comunidade interna e externa, constitui-se como eixo norteador entre a teoria e a prática pedagógica. A Extensão, por meio de ações estruturadas na instituição, visa melhorar a qualidade educacional e proporcionar a integração com os setores produtivos.

PROGRAMA NACIONAL DE ACESSO AO ENSINO TÉCNICO E EMPREGO (PRONATEC)

No eixo da Extensão Universitária está o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC), criado pelo Governo Federal, em 2011, ampliando a oferta de cursos técnicos.

Na Faculdade Sumaré foram atendidos 663 alunos do Pronatec no ano de 2015. No ano de 2014 esse número foi de 5.599 alunos nos cursos Técnicos de: informática, Informática para Internet, Redes de Computadores, Manutenção e Suporte em Informática, Jogos Digitais, Computação Gráfica e Multimeios Didáticos. Em 2015 a Faculdade Sumaré optou por não mais ofertar vagas do Pronatec, com a conclusão dos cursos que já vinham acontecendo. A Tabela do número de alunos em 2015 segue abaixo, por curso e por unidade.

Tabela: número de alunos Pronatec

PRONATEC 2015			
Curso	**Periodo**	**Numero de Alunos**	**Termino Previsto**
UNIDADE SANTO AMARO			
Técnico de Manutenção	**N1**	34	26/10/2015
Técnico Redes Computador	**N2**	62	26/10/2015
Técnico Informática	**NM**	31	26/9/2015
Técnico Jogos Digitais	**NM**	35	26/9/2015
Técnico Internet	**NM**	28	26/9/2015
Técnico em Informática	**N1**	58	12/8/2015
Técnico Jogos Digitais	**N2**	37	12/8/2015
Técnico em Informática para Internet	**NM**	59	8/8/2015
Sub Total		**344**	
UNIDADE SUMARÉ			
Técnico Internet	**N1**	37	26/10/2015
Técnico Jogos Digitais	**N2**	18	26/10/2015
Técnico Informática	**NM**	25	26/9/2015
Técnico de Manutenção	**NM**	28	26/9/2015
Redes de Computadores	**NM**	28	26/9/2015
Computação Gráfica	**NM**	25	Em definição
Técnico em Informática	**N2**	36	12/8/2015
Técnico em Informática	**N2**	38	12/8/2015
Técnico em Informática para Internet	**N2**	44	12/8/2015
Técnico Jogos Digitais	**N2**	40	12/8/2015
Sub Total		**319**	
Total Geral		**663**	

Fonte: Coordenação do Pronatec

Por decisão Institucional, os professores com a titulação mínima de especialista e conforme as necessidades dos cursos de graduação, estão sendo reaproveitados pela Faculdade.

Dimensão 4: Comunicação com a sociedade

A Faculdade Sumaré busca interagir de forma efetiva com os segmentos da sociedade por meio de variados mecanismos de comunicação.

O Portal institucional representa o principal meio de comunicação com as comunidades interna e externa. Este veicula informações atualizadas com notícias sobre as dinâmicas dos cursos e a vida da instituição.

A Faculdade Sumaré possui *Call Center*, Fale Conosco, Ouvidoria, com a finalidade de dirimir dúvidas, acolher sugestões e oferecer informações qualificadas, especialmente no que se refere aos cursos de graduação.

Portal Sumaré

O Novo Portal Sumaré apresenta conteúdos de maior interação entre a comunidade acadêmica, com mais ferramentas de relacionamento, tornando mais ágil a comunicação, com navegação privilegiada pelos conteúdos. Substitui o site Sumaré. O novo Portal teve um número de acessos bem mais expressivo: 29 milhões em 2015.

Os dados comparativos evidenciam uma capacidade de Comunicação da Faculdade Sumaré bastante aumentada. Vejamos:

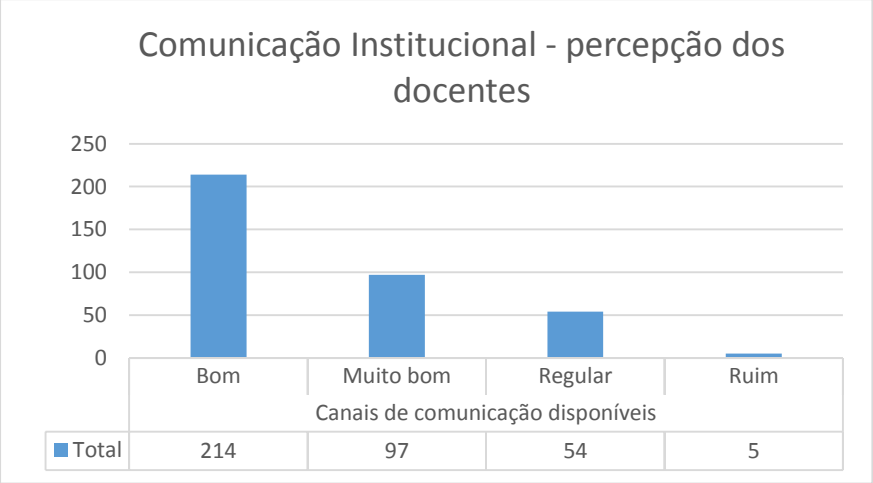
Tabela: Comunicação institucional

	2014	2015
Acessos ao Portal Sumaré	8 milhões	29 milhões
SMS para alunos e candidatos	100 mil	180 mil
Facebook - seguidores	200 mil	220 mil

Fonte: departamento de marketing

Na mesma medida, no que se refere à autoavaliação docente, a percepção dos canais de comunicação institucionais é muito bem considerada, conforme se observa abaixo:

Gráfico: comunicação - percepção docente



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Outro elemento de Comunicação da Faculdade, a RAES (Revista Acadêmica Eletrônica Sumaré), mencionada anteriormente no item referente à Pesquisa Institucional, divulga os conhecimentos desenvolvidos por professores da instituição. A Revista constitui-se em veículo promotor de reflexões e difusor dos conhecimentos produzidos, sendo considerada um veículo de comunicação acadêmico, institucional e científico.

A ouvidoria universitária, pelo seu potencial, destaca-se no âmbito da autoavaliação por fornecer informações espontâneas e de natureza avaliativo-acadêmica-administrativa. É um importante canal de comunicação. O tema ouvidoria, em especial no ambiente educacional, teve início em instituições de educação superior na década de 90. Especialmente no Brasil, a ouvidora solidifica-se com a implantação do Sistema de Avaliação da Educação Superior em 2014. A ouvidoria universitária se constitui como via democrática e ágil para as resoluções de questões do cotidiano educacional. Seu objetivo é assegurar a participação da comunidade de modo transparente. Desde as primeiras experiências com ouvidoria, a instituição buscou e solidificou um modelo adequado à sua realidade primando pelos imperativos da qualidade, informalidade, humanização e personalização no atendimento às comunidades interna e externa. Ainda, engrenado como mecanismo avaliativo a ouvidoria carrega um significado social e político fundamental para a vida acadêmica. Seu atributo principal é aproximar a comunidade das decisões na busca da relação dialética do conflito e da contradição, levando ao consenso necessário para a tomada de decisão e aperfeiçoamento das atividades praticadas na instituição.

Ouvidoria

Os dados a seguir, extraídos do relatório da Ouvidoria Sumaré, evidenciam que este é um canal que busca promover a comunicação entre a estrutura organizacional da Instituição e seu usuário, sendo um recurso de democracia participativa, transparente, independente e imparcial nas decisões relativas à administração e às atividades acadêmicas não são atendidas pelos meios regulares.

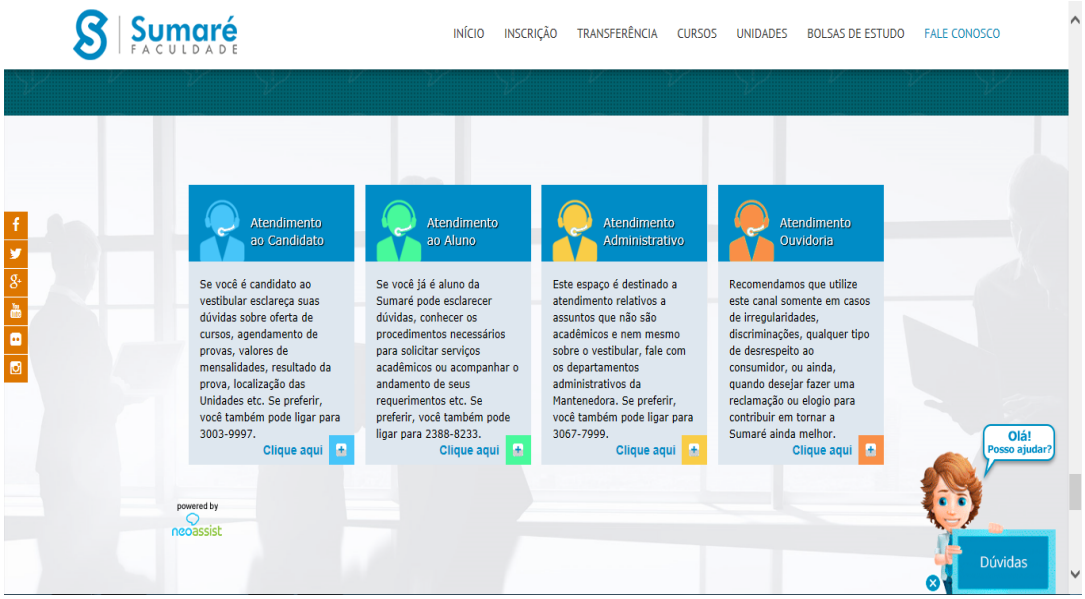
O canal foi criado e divulgado na comunidade interna no segundo semestre de 2009, por ocasião do início das aulas, após deliberação do Conselho de Gestão Superior da Faculdade Sumaré, que aprovou e regulamentou seu funcionamento em 26 de junho de 2009.

A Ouvidoria da Faculdade Sumaré funciona segundo padrões pré-estabelecidos de qualidade, dispondo de pessoal e infraestrutura adequados. Com base em um trabalho sistêmico, além de atender às questões colocadas, sua ação permite que se faça um

trabalho ao mesmo tempo preventivo e corretivo, sendo seus registros analisados e levados em consideração pelas instâncias acadêmicas e administrativas.

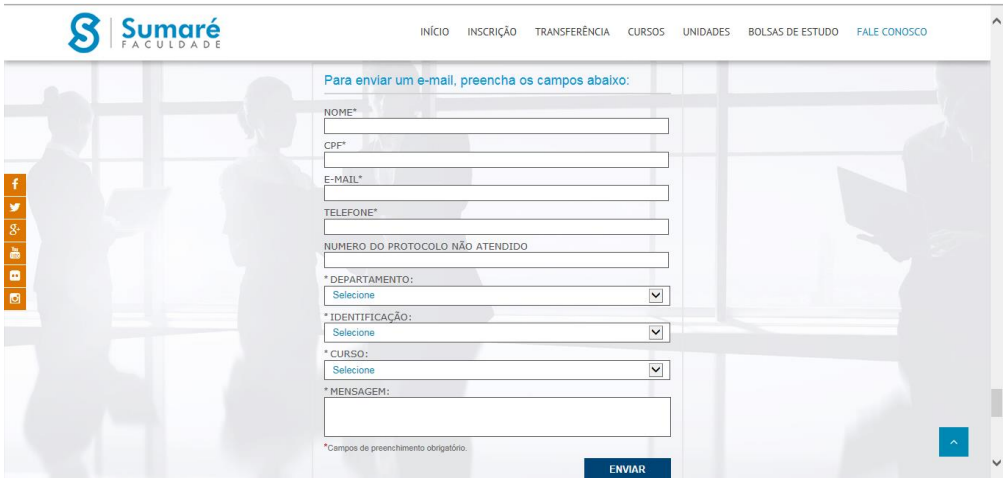
Para maior compreensão do fluxograma do processo da Ouvidoria, apontaremos os principais passos percorridos desde o chamado no canal até a resposta dada ao solicitante. Neste sentido, vale esclarecer que o canal recebe chamados tanto por e-mail (ouvidoria@sumare.edu.br), como também por mensagem encaminhada pela plataforma do NeoAssist disponível no portal da Faculdade Sumaré, recebendo uma classificação inicial pelo próprio solicitante nas seguintes categorias: reclamação, sugestão e elogio.

Figura: *Print* de tela da página "Fale Conosco" com a indicação do "Atendimento Ouvidoria".



Fonte: http://www.sumare.edu.br/

Figura: *Print* de tela do questionário e envio da mensagem para o canal da Ouvidoria.



Fonte: http://www.sumare.edu.br/

Trata-se de um canal de atendimento personalizado que tem como princípio a confidencialidade, assim, todas as mensagens recebidas são abordadas de forma reservada e com especial discrição entre os setores envolvidos, resultando numa resposta oficial da Instituição frente à ocorrência, tratando individualmente cada caso, ainda que semelhante a outros chamados.

Desta forma, após levantamento dos dados, identifica-se quais são os setores envolvidos, bem como busca-se identificar quais as expectativas da comunidade interna e/ou externa que não foram atendidas, procurando agir sobre os fatos apresentados, evitando, assim, que eles se reproduzam.

Desde 2011 as mensagens recebidas passaram a receber tratamento quantitativo e qualitativo pela coordenação da Ouvidoria. Atualmente, como uma das medidas de avaliação, na análise do relatório produzido mensalmente, as chamadas são organizadas em “Grau de Classificação”, que consiste em ponderar o nível de dificuldade de cada ocorrência como “normal” – que efetivamente não proporciona prejuízo ao demandante por se tratar de uma sugestão ou elogio; “regular” – quando há possível risco de outras implicações em relação à questão apresentada; e “grave” – quando o demandante foi de fato impactado por algum equívoco.

Assim, todo histórico de mensagens recebidas resulta numa análise detalhada que busca comparar os resultados semestrais frente às novidades criadas e absorvidas pela comunidade institucional, sempre em busca do melhor atendimento possível ao usuário.

Em 2014, por exemplo, foram recebidas muitas reclamações referente à instabilidade no ambiente virtual, principalmente, em função das atividades desenvolvidas na plataforma MOODLE, onde se desenvolviam as disciplinas EAD. Já em 2015, tivemos uma expressiva diminuição de ocorrências sobre este assunto, nomeadamente após a inauguração da nova plataforma "Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA", cujo produto, Neolude, possui suporte e acompanhamento da Coordenadoria de Educação a Distância, da área de TI e da empresa iSat, responsável pelo Neolude.

Vale destacar também, que as reclamações referidas ao 'Atendimento Presencial' também tiveram significativa redução após a inclusão de novos serviços pelo "Aluno On-line", onde existe, inclusive, a possibilidade de renovação de matrícula aos optantes de pagamento por meio de boleto bancário. Assim, foram criados o chat e a linha de atendimento telefônico, ações estas que certamente influenciaram na significativa redução do número de queixas à Ouvidoria.

No ano de 2015 o canal da Ouvidoria recebeu 1230 chamadas, sendo as questões relacionadas ao Setor Financeiro as mais frequentes. Neste sentido, destacaram-se os assuntos pertinentes à flexibilização de pagamento das mensalidades, à redução dos projetos governamentais, às dificuldades para aditamento do contrato de financiamento junto ao portal do SISFIES, bem como a demora no repasse dos valores das mensalidades por parte do FIES, impactando no reembolso das mensalidades pagas pelos alunos enquanto ainda pagantes. Diante de tais questões, no intuito de viabilizar melhor planejamento financeiro ao corpo discente, a Instituição firmou novas parcerias, tais como: FUNDACRED (Crédito Universitário), Seguro Educacional (Icatu Seguros), criando ainda um combo (pacote) de descontos para alunos ingressantes e ampliando o benefício para pagamento facultativo antecipado das mensalidades de forma escalonada, atendendo assim, diferentes necessidades e possibilidades apontadas pelo corpo discente.

Dimensão 9: Políticas de Atendimento aos Discentes

No ano de 2015 foram implantadas novas formas de atendimento pela plataforma NeoAssist, ampliando os canais de comunicação, atendendo o corpo discente de forma mais personalizada por meio de *chat*, *e-mail* e novo canal de telefonia, ligado à central de relacionamento com o aluno.

Assim, recomenda-se a manutenção permanente do trabalho em equipe em todas as áreas que compõem a Faculdade Sumaré, alinhando as informações e tornando a comunicação cada vez mais constante. Recomenda-se ainda, a formação de área específica de atendimento presencial, com gerência ou diretoria específica, para uniformizar as informações entre as unidades e alinhar ações. Da mesma forma, a CPA recomenda capacitação e treinamento das equipes de atendimento, visando o alinhamento das ações.

Para assegurar o pleno desenvolvimento das atividades educacionais, a instituição conta com mecanismos variados para o atendimento. Ações de acolhimento de ingressos também ganham relevo nos cursos das três áreas de conhecimento. As ações comuns entres as áreas são: apresentação dos coordenadores, gestores de unidade e funcionários administrativos, envolvimento dos veteranos na apresentação da estrutura física, apresentação do ambiente de aprendizagem AVA e professores tutores, além do trote solidário.

A Faculdade Sumaré mantém contato com seus ex-alunos para percepção da assertividade de suas ações, empregabilidade, levantamento de necessidades. A faculdade efetivou programa de relacionamento com o egresso, fazendo contatos por e-mail com mais de 2.000 ex-alunos, divulgando os cursos de pós-graduação. Os contatos com os ex-alunos preveem pesquisa de evolução pessoal e profissional, bem como a verificação de como a Faculdade Sumaré contribuiu para o futuro dos ex-alunos.

Em continuidade, este programa prevê a criação do Clube de Vantagens Sumaré, um canal de relacionamento entre a Instituição, o aluno com curso em andamento e o egresso. Assim, a proposta é o resgate dos egressos mantendo o vínculo depois que ele se graduar. A proposta é valorizar o egresso Sumaré. Verifica-se essa ação por meio do link abaixo ("Critérios exclusivos para edição de 2016 da promoção "Segunda Graduação"), divulgado pelo departamento de marketing institucional:

http://www.sumare.edu.br/Arquivos/regulamento-segunda-graduacao/regulamento-segunda-graduacao-2016.pdf

Importante ressaltar a política de atendimento das Coordenações de Curso e das unidades acadêmicas; as coordenações mantêm-se abertas constantemente para o atendimento ao aluno, bem como os gestores nas unidades acadêmicas. Há reuniões quinzenais com os representantes de sala e as informações são fluentes e efetivas. O item de autoavaliação - comunicação com a coordenação, apresenta-se com avaliação acima de 60% de satisfação, mantendo o indicador nos níveis do ano anterior.

Em 2015 a Faculdade Sumaré contou com algumas ações específicas:

- Implantação do Programa *NeoAssist* – em fase de implantação e avaliação
- Programa gerenciador de Call Center

  O contato com o aluno pode ser feito via VOIP, com registro do histórico das demandas e contatos, permitindo controle das informações.

- Novo *Lyceum* NG – em implantação e aprimoramento

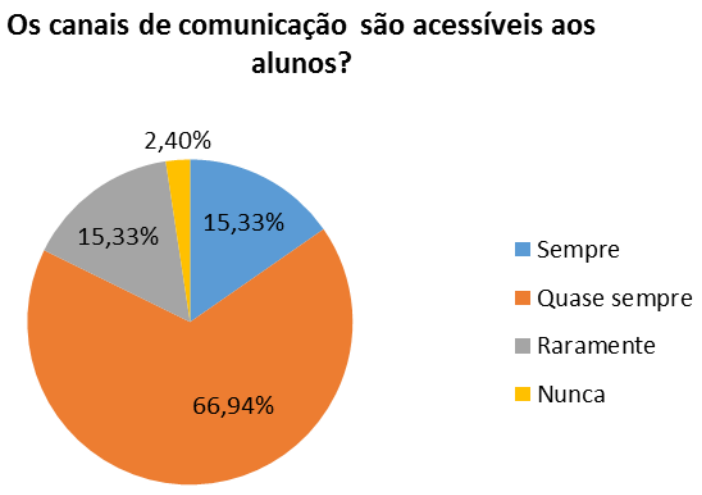
  O sistema *Lyceum NG*, em fase de implantação, é uma ferramenta de gestão acadêmica, que gerencia processos e institui mecanismos de controle de qualidade. Trata-se de uma melhoria, um upgrade, do *Lyceum* já implantado.

  O aluno pode acompanhar seu desempenho acadêmico, consultar sua situação financeira; o docente lança notas e frequências, atualiza conteúdos escolares, tornando o contato ágil. No novo Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), há maior interatividade e as diversas ferramentas de comunicação interagem entre si, potencializando a aprendizagem a distância, possibilitando a participação ativa de professores e alunos.

Quando questionados sobre a acessibilidade dos canais de comunicação, a percepção dos alunos é bastante satisfatória, evidenciando que mais de 82% os consideram acessíveis, conforme se observa abaixo.

Gráfico: acessibilidade dos canais de comunicação – opinião discente

.

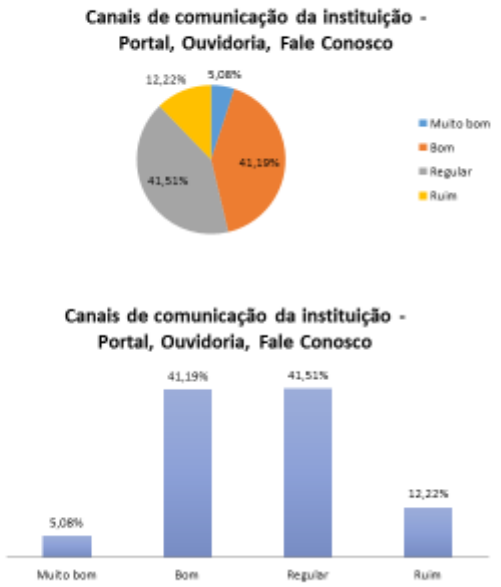


Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Todavia, verificou-se, conforme os dados do Tabela abaixo, que seriam necessárias ações reforçadas de comunicação institucional, pois o acesso é bom, mas a comunicação precisa ser aprimorada.

Tabela: Portal – Ouvidoria – Fale conosco – percepção dos alunos

Questão: Canais de comunicação da Instituição - Portal, Ouvidoria, Fale Conosco



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

No Portal Sumaré, implantado no início do ano e substituindo o site Sumaré, são apresentados conteúdos de maior interação entre a comunidade acadêmica, com mais ferramentas de relacionamento, tornando mais ágil a comunicação, com navegação privilegiada pelos conteúdos.

Atendimento: secretaria e departamento financeiro

No que se refere ao atendimento da Secretaria, em 2014 foi efetivada a Implantação do programa *Abaris* – Digitalização e solicitações dos documentos online dos alunos. A digitalização de documentos é organizada em pasta de alunos, uma vez que na digitalizadora já se coloca o RA do aluno, tornando os processos mais ágeis. Dada à queixa frequente na demora nos atendimentos presenciais, foi instituída a solicitação online de documentos, possível para a maioria das demandas, como Histórico Escolar, Declarações, pedidos de Transferência, matrículas, boletos ou outros.

Evidenciou-se, por meio dos resultados dos questionários de autoavaliação, que o atendimento e a comunicação da secretaria constituem-se problemas significativos de queixas dos alunos. Diante disso, optou-se por detalhar esse item para se aprofundar os quesitos a serem aprimorados.

Eixo 4: Políticas de Gestão

Dimensão 5: Políticas de Pessoal

Neste item compreendem-se as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.

A Tabela de pessoal , base dezembro de 2015, apresenta-se da forma a seguir:

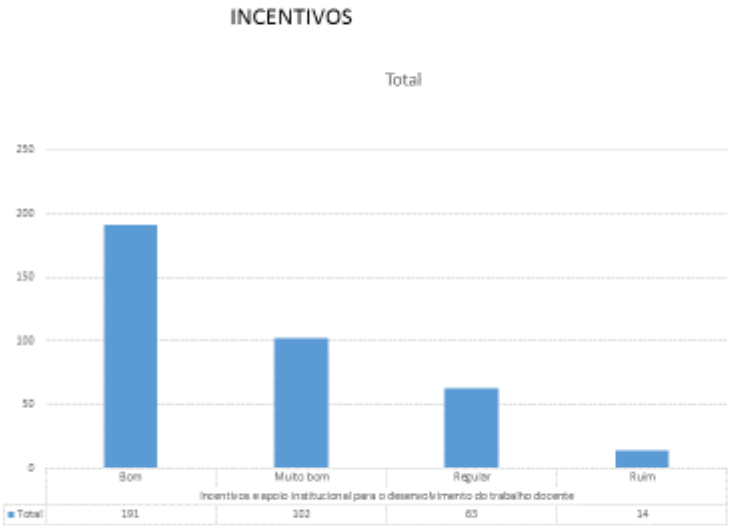
Tabela de pessoal Faculdade Sumaré	Número de funcionários
Administrativo	332
Docente	457
Total Geral	779

base: dezembro/2015 – Fonte: departamento de recursos humanos

Os questionários de autoavaliação foram aplicados a ambos os grupos, buscando identificar aspectos de melhorias, satisfações e insatisfações, percepção da imagem da Faculdade, conforme resultados e ações descritos em cada item específico.

Em relação aos incentivos e apoio institucional para o desenvolvimento do trabalho, 64% do Corpo Docente valorizam esses aspectos considerando-os “bom e muito bom”.

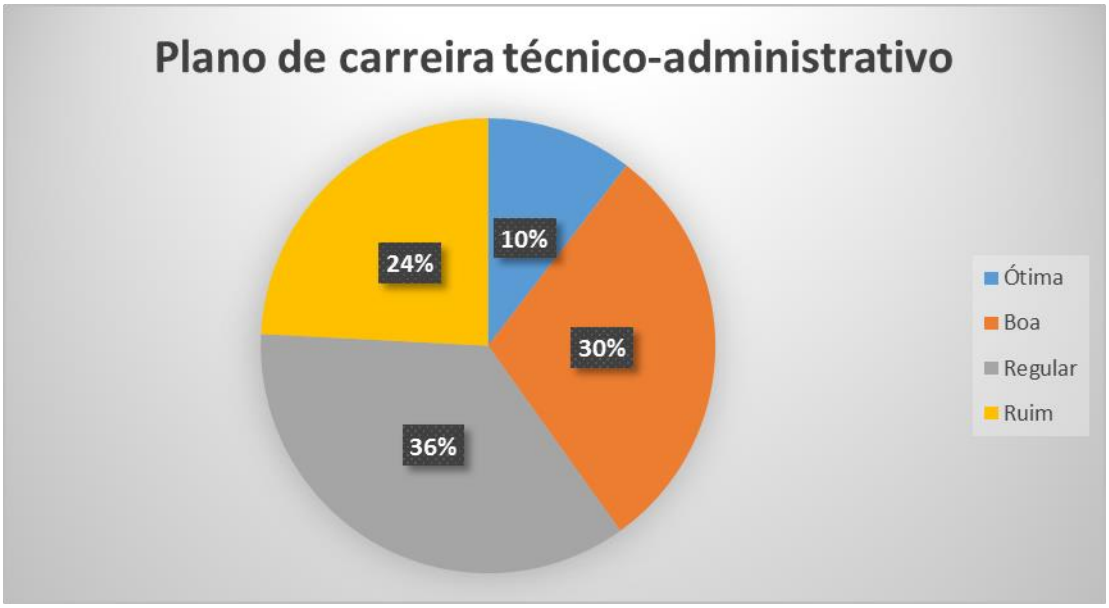
Gráfico: percepção dos incentivos



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

No caso dos funcionários, 40% deles acredita que o Plano de Carreira tem qualidade “ótima e boa”.

Gráfico: Percepção do pleno de carreira



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Essas avaliações levaram o departamento de Recursos Humanos da Instituição a rever os Planos de Carreira a partir de 2016.

Docentes

Com 457 docentes nas diversas áreas do conhecimento, a Faculdade Sumaré procurou em 2015 identificar aspectos de integração e relações interpessoais entre pares, coordenações e dirigentes, buscando verificar as condições de relacionamento com docentes, coordenação e dirigentes, incentivos e apoio institucional para o desenvolvimento do trabalho docente. A atenção a esses indicadores se deu por considerarmos que os significados atribuídos aos relacionamentos no âmbito profissional refletem nos atos e no fazer pedagógico. Na autoavaliação de 2015, os resultados colaboram para tornar o trabalho cooperativo, em equipe, com integração de esforços.

O processo seletivo docente conta com análise de currículo, entrevista, redação e aula teste. Os professores, quando contratados, passem por um acolhimento para conhecer:

a) Plano de Carreira Docente;

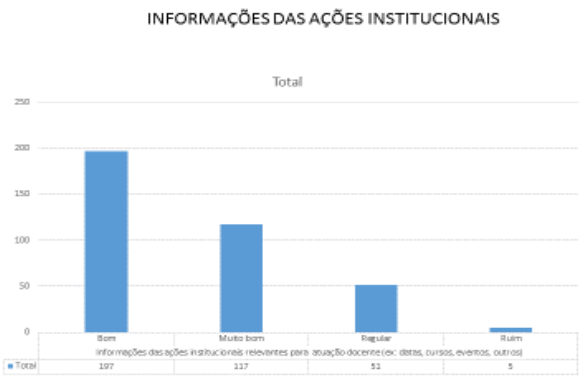
b) Funcionamento e contribuições do NDE e colegiado do curso;

c) Formas de desenvolvimento profissional para professores;

d) Possibilidades de pesquisa e de extensão na Faculdade;

No que se refere à imagem da Faculdade Sumaré, 323 docentes a consideram boa e muito boa, representando mais de 70% do corpo docente:

Gráfico: Ações institucionais - Percepção docente



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

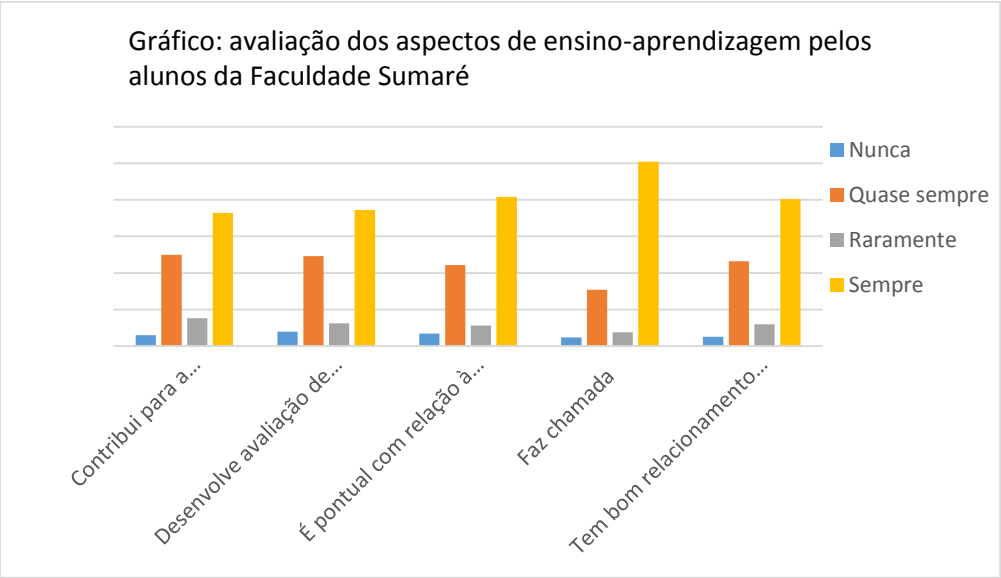
Gráfico: Imagem da Faculdade Sumaré - Percepção docente

Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Em 2015 foram oferecidos cursos de extensão para aperfeiçoamento dos docentes, subsídios para publicação, participação em congressos.

Em relação à avaliação dos alunos, a percepção do desenvolvimento de ensino-aprendizagem dos professores pelos alunos da Faculdade Sumaré, é altamente positiva, como se observa a seguir. Esses resultados evidenciam o item “Professores” como um dos pontos fortes da instituição.

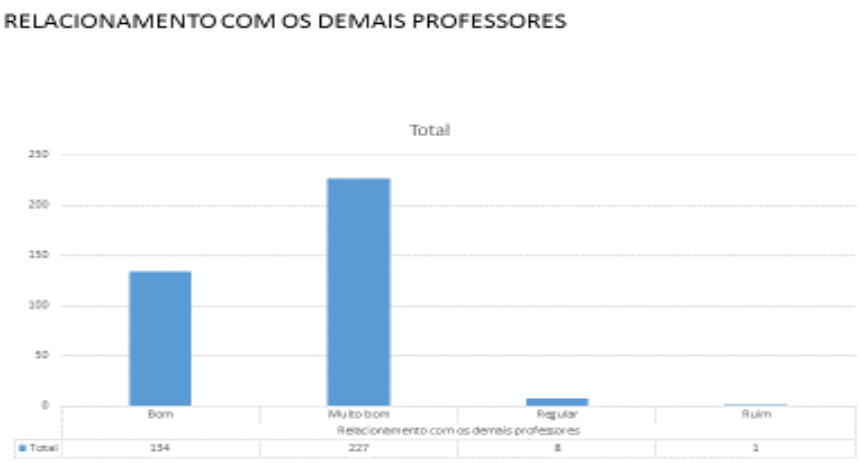
Gráfico: aspectos ensino-aprendizagem – percepção dos alunos



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

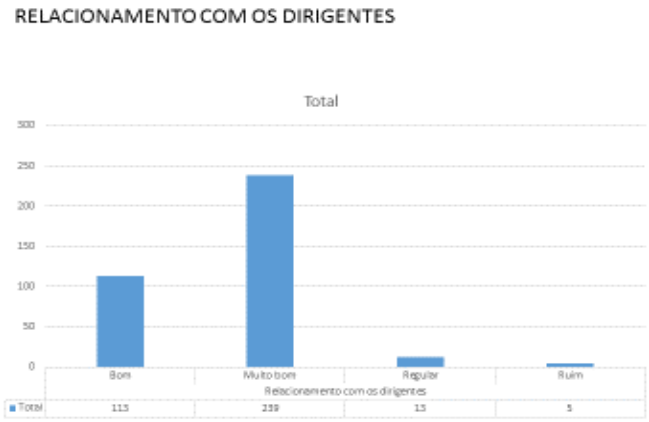
É importante ressaltar o bom relacionamento que o corpo docente tem com seus colegas de trabalho, com os dirigentes da Sumaré e com a Coordenação:

Gráfico: relacionamento com os demais professores – percepção docente



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

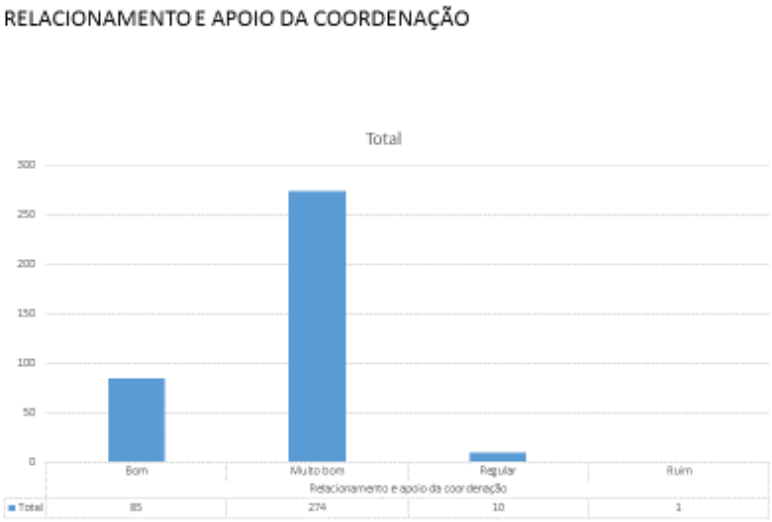
Gráfico: relacionamento com os dirigentes – percepção docente



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

E, destaca-se o bom relacionamento e apoio das Coordenações de Curso:

Gráfico: apoio da coordenação - percepção docente



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Corpo técnico administrativo

A instituição educacional é uma organização complexa, um espaço plural onde convivem pessoas de diferentes profissões, convicções religiosas e políticas, além de comportar vários serviços, realizados por diferentes profissionais cuja responsabilidade maior é a efetividade da educação. A análise da dinâmica de funcionamento da educação não pode ser feita de maneira isolada do segmento técnico administrativo, pois estes se corporificam direta ou indiretamente na consecução da missão institucional. Assim, buscamos avaliar as percepções e satisfações em relação aos benefícios praticados, relacionamento com o superior imediato, política de qualificação profissional, plano de carreira e satisfação com a atividade desenvolvida.

A autoavaliação dos funcionários foi realizada no período de 11 de maio a 06 de junho de 2015, simultaneamente nas 8 unidades. Ao todo foram respondidos 192 questionários de um total de 363 funcionários, representando 52,89% de participação.

O número de respondentes e o total de funcionários estão apontados abaixo, por unidade e no geral:

Tabela: número de funcionários e respondentes

Unidade	Número de funcionários*	Número de respondentes	% de respondentes
Sumaré – sede	202	65	32,18%
Santo amaro	52	45	86,54%
Tatuapé I	23	19	82,61%
Tatuapé II	22	16	72,73%
Imirim	19	11	57,89%
Bom Retiro	12	10	83,33%
Belém	19	14	73,68%
Santana	14	12	85,71%
TOTAL	363	192	52,89%

* dados fornecidos pelo departamento de recursos humanos da Faculdade Sumaré

Os funcionários não foram identificados e as respostas foram espontâneas.

Os resultados foram encaminhados aos gestores das unidades, à coordenação da área de regulação e projetos e à direção geral da Faculdade Sumaré.

O número total de funcionários informado pelo departamento de Recursos Humanos da Faculdade Sumaré refere-se aos funcionários celetistas, devidamente registrados em carteira pela faculdade. Havia funcionários sem registro em carteira pela faculdade: os que atuam como PJ e os de empresas terceirizadas, estes últimos notadamente os funcionários da limpeza e os da segurança. Todos os funcionários, celetistas, pessoas jurídicas ou terceirizados, foram convidados a responder a autoavaliação. Atualmente, ao elaborarmos este relatório, não há mais funcionários não celetistas. Todos possuem registro em carteira.

Na autoavaliação foram coletados 192 formulários.

O objetivo é que as fragilidades apontadas nesse processo sirvam de reflexão sobre as possibilidades de melhorias na atuação profissional dos funcionários.

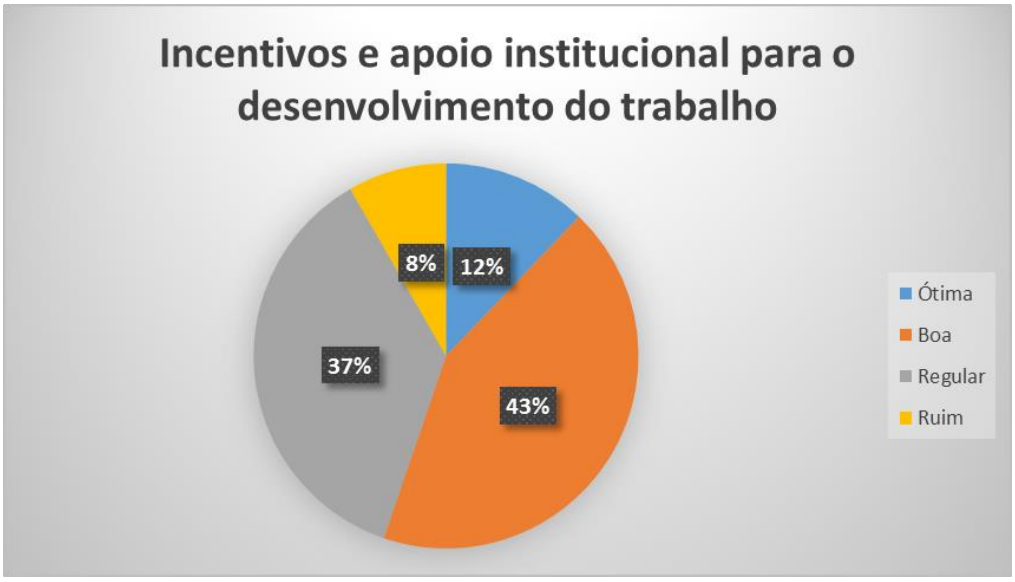
A autoavaliação 2015 se entendeu para todo corpo técnico-administrativo, com o objetivo de identificação das condições de atuação profissional e constituído por funcionários das secretarias acadêmicas, bibliotecas, laboratórios, área de informática, apoio e serviços gerais. Houve uma variação metodológica, pois em 2014 as autoavaliações aconteceram em formulários impressos e em 2015, em questionários eletrônicos. Com o grande esforço de todos para mantermos o alto índice de respondentes, atingiu-se mais de 90% de respostas do corpo técnico-administrativo.

Considerando as finalidades de autoconhecimento e aperfeiçoamento acadêmico foram considerados indicadores relacionados a satisfação, benefícios, relacionamento interpessoal, aperfeiçoamento e plano de carreira.

Os resultados obtidos permitem a compreensão de que o corpo funcional possui sentimentos positivos em relação aos indicadores destacados e contribuem efetivamente para a dimensão pedagógica do trabalho educacional.

Em adição aos resultados docentes, o corpo técnico-administrativo demonstra satisfação com os incentivos institucionais em 55% dos casos. Não obstante, o departamento de Recursos Humanos decidiu rever o Plano de Carreira.

Gráfico: incentivos e apoio – percepção dos funcionários



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Gráfico: funcionários – satisfação com as atividades que desenvolve

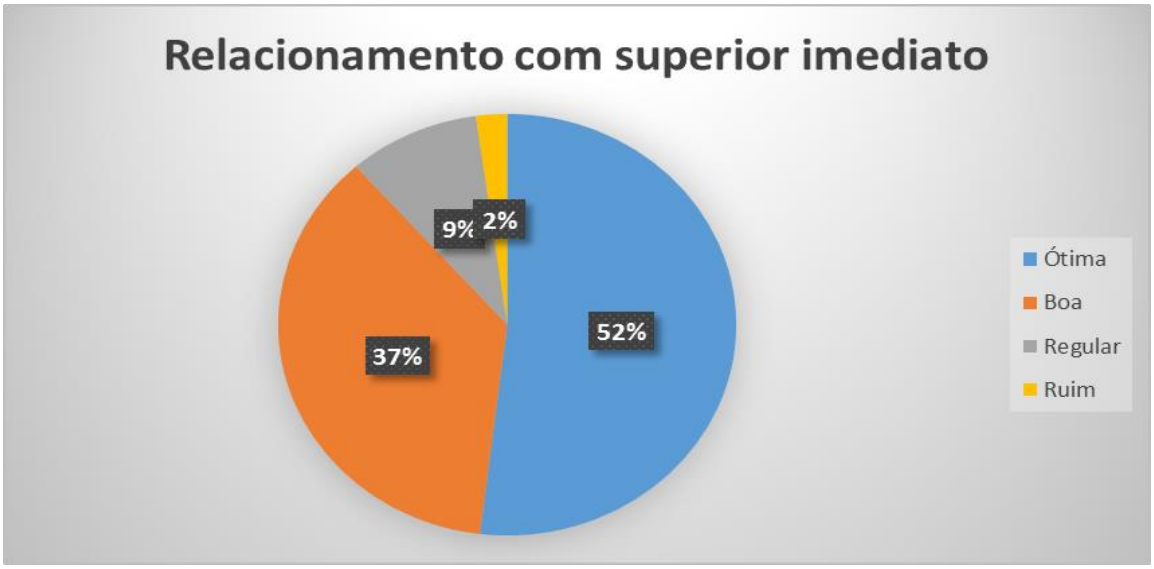
Fonte: questionário de autoavaliação institucional

No que se refere à satisfação com as atividades que desenvolve, em 2014 esse indicador foi de 81% dos funcionários e, em 2015, os funcionários mostraram-se ainda

mais satisfeitos, com 87%. O resultado sugere que a motivação decorre fundamentalmente das características e cultura da Faculdade Sumaré, que viabiliza o trabalho educacional com envolvimento das equipes com práticas atitudinais que também educam.

A oportunidade à formação também compõe a Tabela de satisfação. Com o corpo funcional jovem e dinâmico, os técnicos administrativos são em grande parte alunos dos cursos na graduação ou pós-graduação, além de receber incentivos para participação em eventos e/ou outras modalidades de formação não ofertadas pela instituição. Assim, dos resultados apresentados, 40% estão totalmente satisfeitos com o plano de carreira, 89% satisfeitos com a chefia imediata, 55% satisfeitos com os incentivos e apoio institucional para o desenvolvimento do trabalho, 94% satisfeitos com os colegas de trabalho e 55% satisfeitos com o apoio que recebem da instituição para a elaboração de suas atividades profissionais. As Tabelas e os gráficos estão apresentados a seguir. Acredita-se que os fatores provenientes do ambiente profissional e da percepção dos indivíduos revelaram integração, envolvimento do corpo técnico administrativo como dados de promoção do trabalho cada vez mais eficaz.

Gráfico: relacionamento com superior – percepção dos funcionários

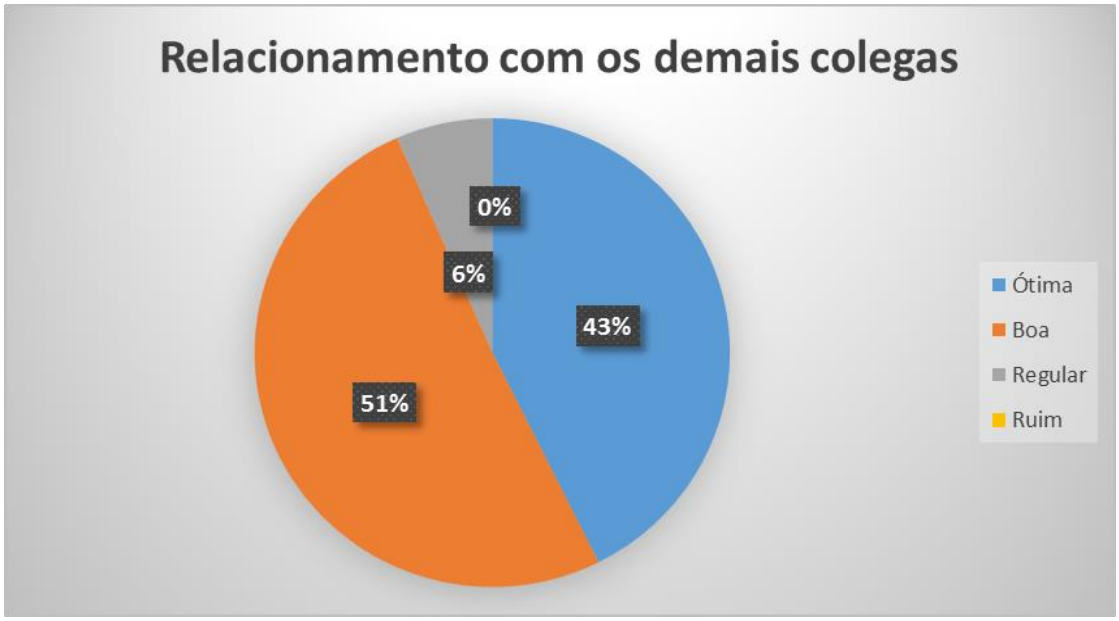


Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Gráfico: incentivos – percepção dos funcionários

Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Gráfico: Relacionamento com os colegas de trabalho



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Nesta análise, a perspectiva foi de avaliar especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios. O ano de 2015 caracterizou-se pela continuidade da consolidação e implementação das políticas e ações previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Em 2013, com a revisão do PDI, foram modificadas áreas, criando-se novas estruturas para atendimento das necessidades de crescimento e ampliação da instituição. A Faculdade Sumaré goza de autonomia pedagógico-científica, financeira, patrimonial e disciplinar e as suas ações são orientadas pelo Estatuto, Regimento, Plano de Desenvolvimento Institucional e Projeto Profissional Interdisciplinar (PPI). Em sua estrutura organizacional, conta com a Direção Geral, três Diretorias - Diretora do Instituto Superior de Tecnologia da Informação e Comunicação, Diretora do Instituto Superior de Educação, Diretora do Instituto Superior de Ciências Sociais Aplicadas e 08 Gestores de Unidade de Ensino Descentralizados. O Conselho de Gestão Superior possui representação de todos os segmentos acadêmicos. Os NDEs e a CPA tiveram participação efetiva nas decisões pedagógicas. Para a equidade nas decisões acadêmicas outras comissões deverão ser instituídas como a de Acompanhamento do PDI e a do Recredenciamento.

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

O equilíbrio econômico e financeiro decorre da gestão comprometida com a oferta da educação superior e com o compromisso social assumido. A Faculdade Sumaré apresentou um crescimento expressivo nos últimos anos. Em 2009 eram 04 unidades e 30 cursos; em 2015 esse número foi de 08 unidades e superamos os 100 cursos, entre autorizados e em funcionamento.

O ano de 2015 foi desafiador para que a Faculdade Sumaré pudesse otimizar suas estratégias de administração financeira, dado o cenário econômico nacional. Por ter sido um ano com menor entrada de recursos financeiros, especialmente se considerarmos a descontinuidade do PRONATEC – Programa Nacional de acesso ao ensino médio e emprego – com recursos que deixaram de ser repassados à Faculdade Sumaré pelo governo federal e estadual no caso do

Programa Escola da Família – PEF, a IES adotou algumas medidas para a sua sustentabilidade e crescimento. As principais medidas adotadas referem-se à renegociação de fornecedores, melhores taxas administrativas e bancárias e otimização dos serviços prestados pelos seus colaboradores, e principalmente, novas possibilidades de recebimentos, reforçando a fidelização do alunado.

Com o objetivo de manter o aluno na Instituição e buscando minimizar o impacto da redução dos projetos governamentais, as dificuldades para aditamento do contrato de financiamento junto ao portal do SISFIES, bem como a demora no repasse dos valores das mensalidades por parte do FIES, o que impactou no reembolso das mensalidades pagas pelos alunos enquanto ainda pagantes, a Faculdade Sumaré inovou com a flexibilização de pagamento das mensalidades - para viabilizar melhor planejamento financeiro ao corpo discente - e firmou novas parcerias, tais como: FUNDACRED (Crédito Universitário), Seguro Educacional (Icatu Seguros), criando ainda um combo (pacote) de descontos para alunos ingressantes e ampliando o benefício para pagamento facultativo antecipado das mensalidades de forma escalonada, atendendo assim, as diferentes necessidades e possibilidades apontadas pelo corpo discente. Observou-se que o Instituto Sumaré de Educação Superior – ISES, mantenedora da Faculdade Sumaré, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior, busca constantemente o equilíbrio entre os objetivos corporativos e a integração e desenvolvimento da educação superior nas regiões onde insere suas propostas.

A Faculdade Sumaré tem um contingente administrativo capaz de atender às suas demandas e a sustentabilidade também é caracterizada pela forma objetiva e racional como utiliza seus recursos humanos.

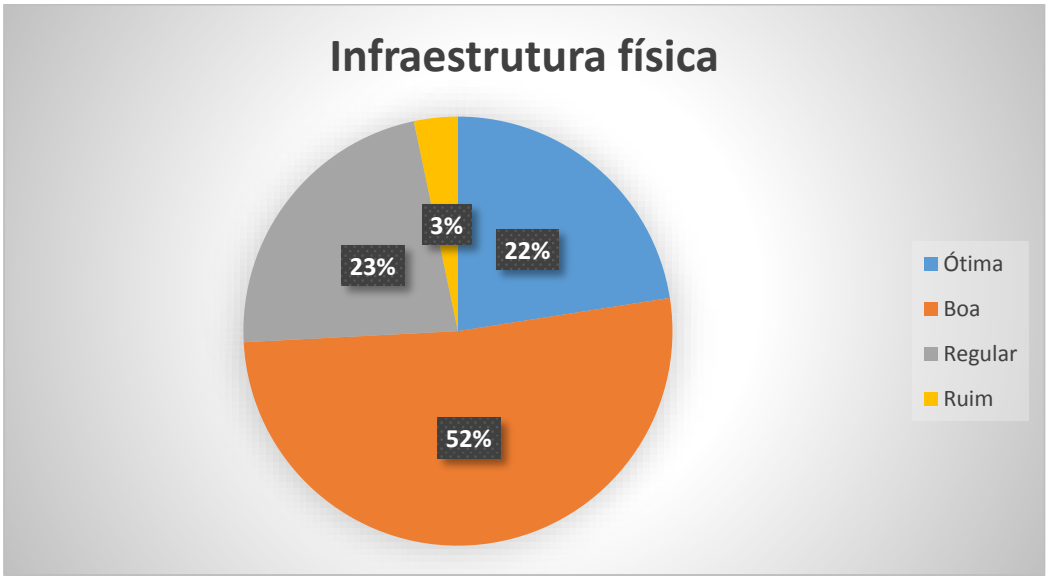
Mesmo considerando o momento financeiro, a sustentabilidade orçamentária para 2016 encontra-se subsidiada pela abertura de nova unidade, cujos investimentos em infraestrutura (máquinas, biblioteca, mobiliários) foram realizados até dezembro de 2015. O modelo de negócios é realizado de forma sistemática resultando em parcerias que favorecem a comunidade e as partes envolvidas. Os recursos são distribuídos nos segmentos ensino-pesquisa e extensão. As políticas para aquisição de equipamentos seguem o plano de expansão, que coexiste com o plano preventivo e corretivo acompanhado pela área de Compras.

Eixo 5: Infraestrutura física

Foram verificadas as infraestruturas, especialmente as de ensino e de pesquisa, conforme percepção dos docentes e discentes. A infraestrutura física compreende: sala dos professores, salas de aulas, laboratórios, auditórios, banheiros, áreas de convivência, bibliotecas, salas de estudos, computadores, acervo, além da central de cópias e lanchonetes.

Na opinião dos funcionários, 77% deles está plenamente satisfeita com a infraestrutura das dependências da Faculdade.

Gráfico: Infraestrutura – percepção dos funcionários



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Bibliotecas

Com o objetivo de identificar os fatores que possam contribuir com o desenvolvimento dos cursos da instituição, buscou-se investigar, junto ao corpo docente e discente as condições de infraestrutura física e biblioteca.

O papel da biblioteca, ao longo dos anos, sofreu significativa alteração. Hoje compreendida como lugar de conhecimento com funções educativas - cultural, política e pedagógica, deve ancorar projetos e propostas que apoiem o aprendizado. Contudo, é necessário dispor de condições de estrutura e funcionamento, diversificando seu acervo, proporcionando oportunidades a projetos, interatividade, comodidade para atender as necessidades educativas. Parece-nos que a confiabilidade e a capacidade de prestar serviço de forma precisa e consistente impactam fortemente no resultado alcançado.

O acervo disponível no ano de 2015 foi de 68.958, com o acréscimo de 314 itens em relação ao ano anterior. O acervo de 2013 foi de 46.670 exemplares e no ano de 2014 foi de 66.644 exemplares. Foram efetivados 27.914 empréstimos durante todo o ano, conforme se observa no relatório a seguir:

Tabela: Empréstimos por unidade

Relatório de Empréstimos / Acervo por Unidade		
Unidade	Acervo dez 2015	Empréstimo 2015
Biblioteca Sumaré	27240	8250
Biblioteca Bom Retiro	3988	3290
Biblioteca Santo Amaro	10404	3661
Biblioteca Tatuapé I	4525	1199
Biblioteca Imirim	3609	1310
Biblioteca Belém	4908	2161
Biblioteca Tatuapé II	5464	4661
Biblioteca Santana	8820	3382
Total geral	**68958**	**27914**

Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Em 2015 o Sistema de Bibliotecas adotou política de seleção de livros, cabendo ao bibliotecário definir critérios e responsabilidades para a organização dos documentos e acervo. A Política de Seleção tem os seguintes objetivos: permite o crescimento racional e equilibrado do acervo nas áreas da Instituição; identificar elementos adequados à

formação da coleção; determinar critérios para a duplicação de títulos; estabelecer prioridades de aquisição de material.

A primeira grande subdivisão para estabelecer o critério de seleção é o assunto, ou seja, a temática do acervo. E é imprescindível que os critérios observem atentamente o assunto, os usuários, os documentos e o preço. Quanto a formação do acervo, o material bibliográfico e audiovisual deve ser rigorosamente selecionado, observando-se os seguintes critérios:

a) Adequação do material aos objetivos e nível educacionais da Instituição;
b) Autoridade do autor e/ou editor;
c) Edição atualizada;
d) Escassez de material sobre o assunto na coleção da Biblioteca;
e) Aparecimento do título em bibliografias, catálogos de editoras e índices;
f) Qualidade técnica;
g) Número de usuários potenciais que deverão utilizar o material;
h) Reputação do publicador ou produtor;
i) Preço acessível;
j) Condições físicas do material.

- Fontes de Seleção

Apesar da seleção qualitativa ser de responsabilidade do corpo docente, dos NDEs e das coordenações de cursos, a descoberta de novos materiais constitui preocupação das Bibliotecas.

Serão utilizadas diversas fontes de informação, como bibliografias especializadas; catálogos, listas e propagandas diversas de editoras e livreiros; guias de literaturas geral e especializada; bem como sugestões de usuários.

- Responsabilidade de Seleção

Estabelecida a parceria entre Bibliotecário e corpo docente, cabe ao conjunto a responsabilidade pela seleção do material. Espera-se que os docentes contribuam decisivamente para a formação de uma seleção de boa qualidade, visto que são conhecedores da literatura, nas suas respectivas áreas e possam assim, selecionar criteriosamente o material a ser adquirido.

- Seleção Quantitativa

- Literatura Básica

Material bibliográfico e indispensável para o desenvolvimento da disciplina e considerado de leitura obrigatória. O acervo é adquirido a partir de indicação das bibliografias básicas indicadas pelos seus docentes, coordenadores da graduação e pós-graduação, de acordo com a necessidade de cada disciplina. A quantidade de exemplares é seguida conforme recomendações dos órgãos oficiais de Educação e demanda de uso das obras.

- Literatura Complementar e/ou Atualização

Fazem parte da literatura complementar os livros necessários à atualização de bibliografia, sejam eles para pesquisa e/ou conteúdo programático das disciplinas ministradas na Instituição, bem como para o desenvolvimento de atividades administrativas. Estes títulos serão adquiridos e estarão à disposição para consulta e empréstimo. A aquisição da quantidade dos exemplares será definida de acordo com a demanda.

- Coleção de Referência:

Será dada atenção especial à aquisição de material de referência. Serão incluídos materiais, tais como dicionários gerais e especializados, guias e catálogos de teses. Será de competência da Biblioteca a seleção destes materiais, consultados especialistas no assunto ou área.

- Periódicos:

A cada 12 meses, a Biblioteca realizará uma avaliação da coleção de periódicos, tanto os fisicamente disponíveis, quanto os pertencentes à base de dados eletrônicos, com o objetivo de colher subsídios para tomada de decisão em relação à compra. As listagens dos títulos recém adquiridos serão enviadas para análise dos docentes, no sentido de se realizar o cancelamento de títulos que já não tenham as suas necessidades. Haverá a inclusão de novos títulos, necessários para o desenvolvimento do conteúdo programático e /ou atualização, bem como a manutenção dos títulos já adquiridos. Para esta análise deverão ser observados os seguintes critérios:

a) Inclusão: Títulos publicados na área e sem equivalente disponível na Biblioteca; títulos necessários em decorrência de alteração de currículo; títulos para implantação de novos cursos; e títulos necessários ao desenvolvimento de pesquisa, desde que esta esteja vinculada às linhas de pesquisa da Faculdade Sumaré;

b) Cancelamento: Quando um novo título for mais abrangente do que o já existente no acervo da Biblioteca; quando não mais existir interesse da comunidade acadêmica pelo título, por motivos devidamente justificados; e outros.

- Jornais e revistas de caráter informativo:

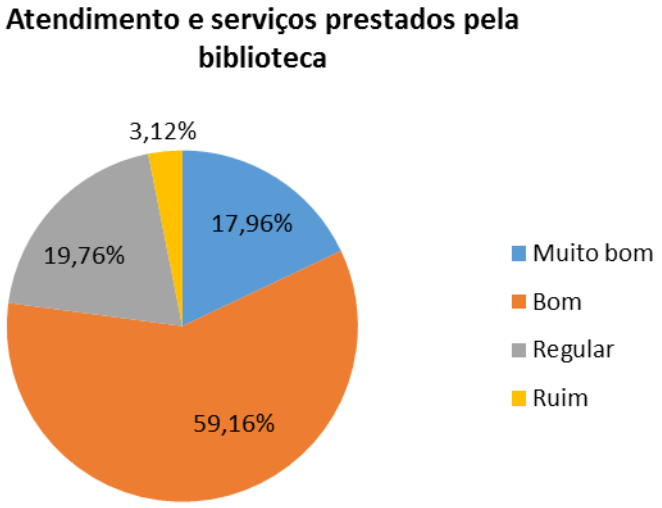
A Biblioteca irá adquirir jornais de informações gerais (locais, estaduais e nacionais) e revistas de caráter informativo de âmbito nacional.

- Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)

Os trabalhos dos alunos da Faculdade Sumaré, que tem nota 9 e 10 são inseridos no sistema e mantidos na Biblioteca por 3(três) anos.

A autoavaliação 2015 revelou que o corpo discente demonstrou índice elevado de satisfação em relação à qualidade do atendimento da biblioteca (77,12%), conforme se observa abaixo:

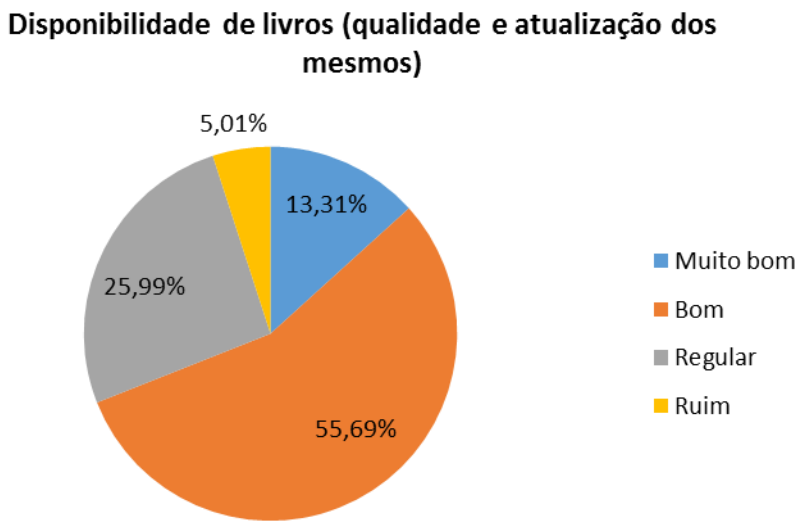
Gráfico: Percepção dos alunos sobre atendimento e serviços prestados pela Biblioteca



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

No que se refere à disponibilidade de livros, 69% dos alunos estão satisfeitos com esse quesito.

Gráfico: percepção dos alunos sobre disponibilidade de livros na Biblioteca



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Laboratórios de Informática

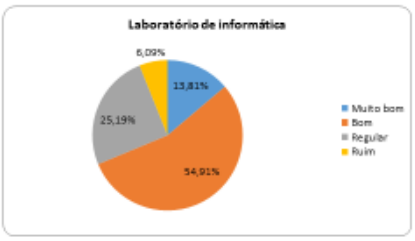
O resultado da autoavaliação 2015 nos aponta para a adequação das condições dos laboratórios de informática a partir de sua utilização no desenvolvimento das práticas pedagógicas e a efetividade de uma política institucional atual e pronta a atender aos anseios de sua comunidade, com vistas à inclusão digital cada vez mais ampla e eficaz.

Para os alunos, os laboratórios têm percentual de 69% de efetivo atendimento, como se observa abaixo.

Gráfico: Percepção qualidade atendimento - laboratórios

Laboratório de informática

Resposta	Número de alunos	Porcentagem de alunos
Muito bom	987	13,81%
Bom	3923	54,91%
Regular	1800	25,19%
Ruim	435	6,09%
Total:	7145	100,00%



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Quando não estão sendo oferecidas aulas, os laboratórios também estão disponíveis aos alunos, sob a supervisão e orientação, quando necessário, de monitores especializados em informática.

O horário de funcionamento dos laboratórios acompanha o horário de funcionamento da unidade.

Para atender as demandas pelos equipamentos, além dos laboratórios de informática, os alunos podem utilizar os computadores disponíveis nas bibliotecas. A utilização dos terminais de pesquisa da biblioteca é livre, ficando por ordem de chegada a sua utilização.

A utilização dos computadores, nos laboratórios, está sujeita à disponibilidade e deve ser devidamente agendada, evitando o uso em horários de aula.

Com o objetivo de otimizar o uso dos equipamentos e do tempo nas disciplinas, para utilização em aulas programadas, é passado ao apoio técnico um cronograma mensal, montado pelos coordenadores e professores que indicará as atividades regulares dos laboratórios e solicitará sua preparação antes do uso, informando a disciplina a ser ministrada, a necessidade de apoio técnico e de equipamentos adicionais, tais como câmera digital, filmadora, scanner, softwares, entre outros.

O professor faz requisição ao apoio técnico que agendará a utilização dos laboratórios visando prioritariamente as aulas programadas.

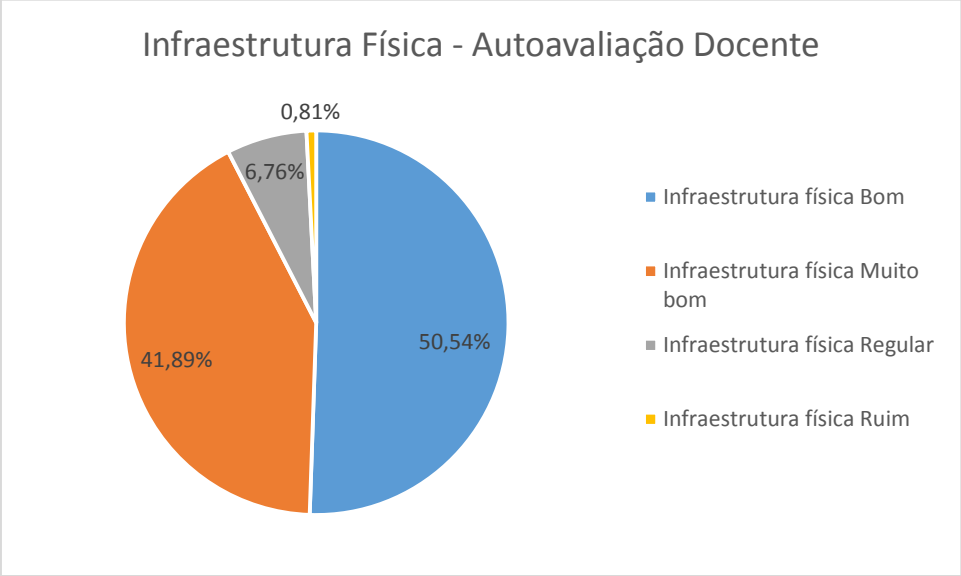
O controle de acesso e suporte aos usuários e é realizado pelos técnicos e auxiliares de acordo com plantão preestabelecido.

Limpeza

A equipe de limpeza da Faculdade Sumaré possui detalhamentos de ações e etapas a serem cumpridas diariamente para garantia das boas condições de limpeza e higiene das unidades.

No questionário de autoavaliação aplicado aos docentes, os dados coletados revelaram que 92,43 % do corpo docente estão plenamente satisfeitos com as condições da estrutura física da Faculdade (limpeza, aparência estética, etc.), considerando-a muito boa (41,89%) e boa (50,54%), conforme se observa no gráfico abaixo:

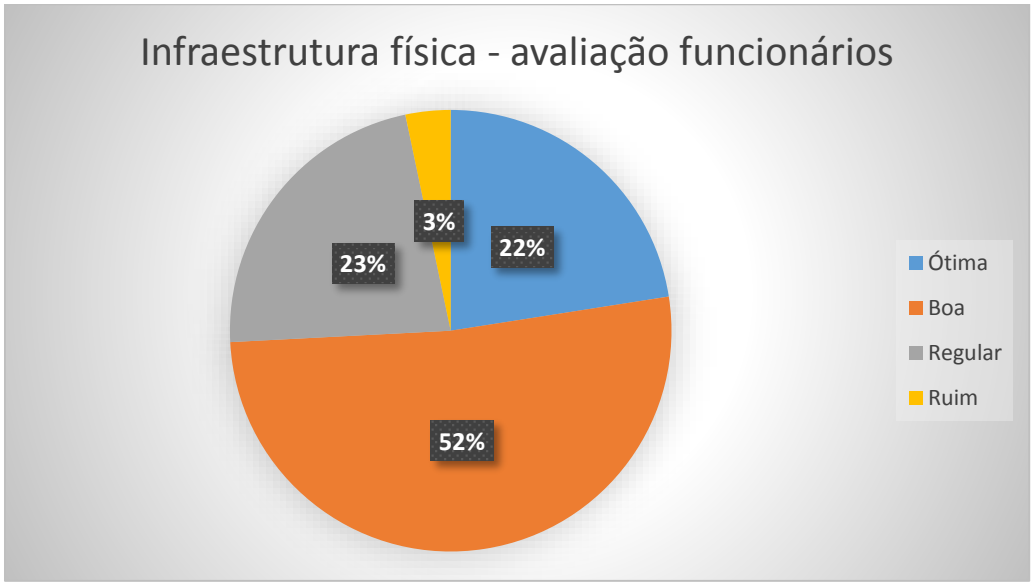
Gráfico: Infraestrutura – percepção docente



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Na autoavaliação dos funcionários não docentes, a percepção de excelentes condições de Infraestrutura Física se mantém, com 22% dos funcionários que a consideram “ótima” e 52% “boa”, como se observa abaixo:

Gráfico: infraestrutura – avaliação dos funcionários



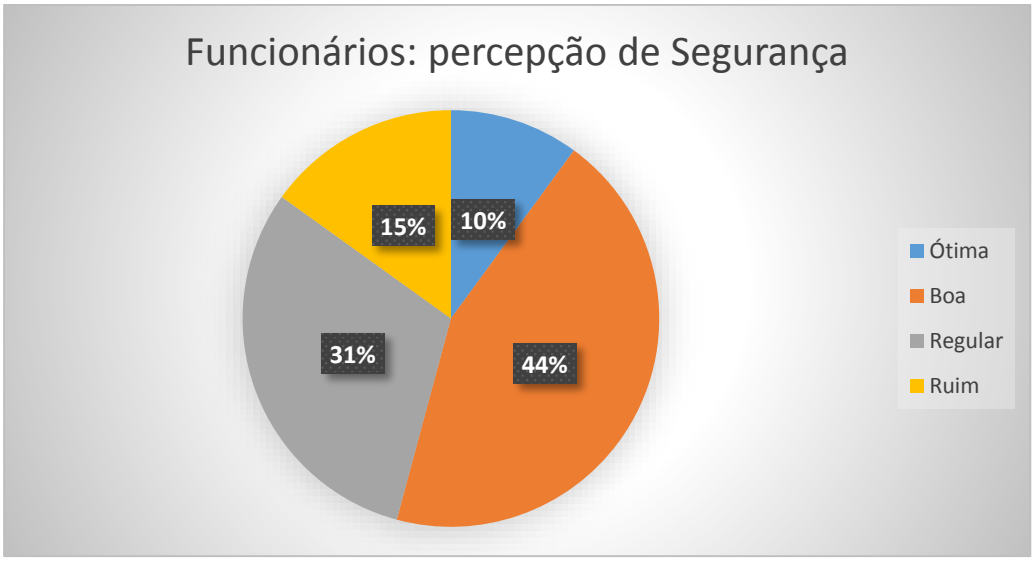
Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Segurança

A percepção de segurança é avaliada de forma: 10% “ótima”, 44% “boa”, 31% “regular” e 10% “ruim” pelos funcionários administrativos da Faculdade Sumaré. Esse número, em relação a 2014, é de menor sensação de segurança, o que avaliamos como um reflexo da situação de insegurança que se faz presente em todo o país.

A Faculdade Sumaré conta com efetivos de segurança em todas as suas unidades, buscando minimizar essa percepção.

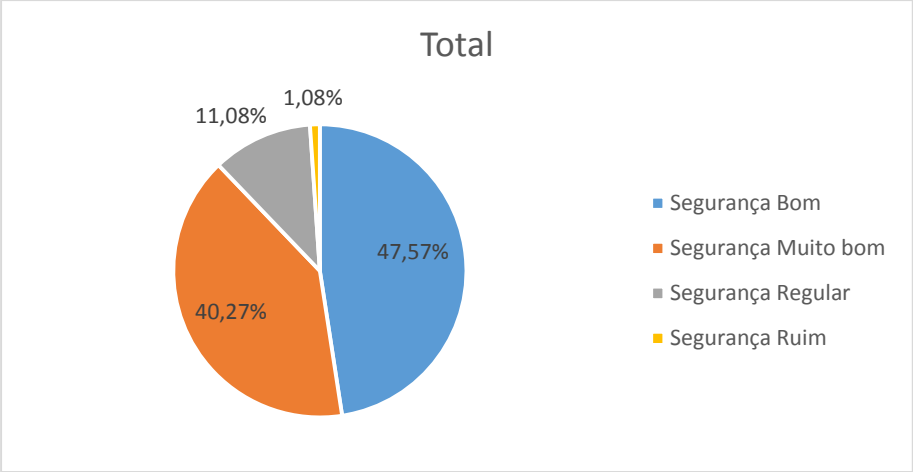
Gráfico: Segurança – percepção dos funcionários



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Corroborando essa opinião, em 2014 o corpo docente tinha a percepção de segurança "ótima" e "muito boa" em cerca de 90% das respostas. Em 2015, esse número diminuiu um pouco, para cerca de 88%, como se observa a seguir.

Gráfico: Corpo Docente 2015 – Segurança:



Fonte: questionário de autoavaliação institucional

Planejamento e avaliação

Especialmente em relação aos processos, a autoavaliação institucional está implantada e solidificada e faz parte da realidade institucional. Sua dinâmica de funcionamento foi apresentada na parte introdutória do relatório, especialmente na relatada às fases e ações da CPA e dos instrumentos avaliativos da Instituição. Este relatório, parcial, será complementado com o do ano de 2016, também parcial (a ser apresentado até 31 março de 2017), para apresentação do relatório integral em 2018.

Melhorias Institucionais

Os dados e as informações apresentados pela CPA são utilizados como base para ações de melhorias institucionais traduzidas em grandes investimentos realizados em 2015. Dentre as realizações, destacam-se as abaixo indicadas:

AÇÕES DE MELHORIA DA QUALIDADE – CPA – ANO 2015

AÇÃO/OBJETO	Objetivo	Período / Implantação
Ampliação dos canais de comunicação	Implantação Programa *NeoAssist* Programa gerenciador de Call Center com expressiva redução de reclamações junto à Ouvidoria • Chat • E-mail • Novo canal telefônico de atendimento ao aluno	Abr 2015
Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA	Redução de Instabilidade no sistema e agilidade ao aluno. Substitui o MOODLE.	Abr 2015
Novo *Lyceum NG*	Ferramenta de gestão acadêmica, que gerencia processos e institui mecanismos de controle de qualidade.	Abr 2015
Novo Portal Sumaré	O Portal apresenta conteúdos de maior interação entre a comunidade acadêmica, substituindo o site Sumaré. Agilidade na comunicação e na prestação de serviços	Fev 2015

Aquisição do módulo financeiro – Sistema ERP	Possibilitar melhorias na gestão financeira adequando com agilidade novas formas de recebimentos e pagamentos.	Fev 2015
Central atendimento	Linha exclusiva para atendimento ao aluno	Mai 2015
Seguro Educacional	Responsabilidade social Reduzir evasão	Dez 2015
Seminário de Pesquisa "Educação para Mentalidade Transformadora"	Cumprimento meta PDI	Dez 2015
Sumaré cultural	Orientar as atividades acadêmicas complementares a serem convalidadas contribuindo de modo prático ao ensino aprendizagem	Set 2015
Cadastramento do Hemocentro de SP	Responsabilidade social	Out 2015
Informativos semanais CPA – BIS	Comunicação Institucional	Ago 2015
Instituição programa Jovem aprendiz	Responsabilidade social	Ago 2015
Programa Bolsa Alfabetização – BEPA	Também chamado de programa "ler e escrever", refere-se à bolsas governamentais a alunos dos cursos de Pedagogia e Letras	Jan 2015
Tabela Estendida	Responsabilidade social Reduzir evasão	Jul 2015
Convênio educacional com as empresas Kalunga e Via Varejo	Responsabilidade social	Jul 2015
Lyceum Mobile	Comunicação com aluno	Abr 2015

Carteirinha SESC para funcionários	Entretenimento e lazer contribuindo com o Programa de Qualidade de Vida.	Abr 2015
Nova planilha informatizada para lançamento das atividades complementares	Informatização do lançamento das atividades acadêmicas complementares	Set 2015
Bibliotecas	Políticas de seleção, aquisição, descarte, doações	Ano todo
Melhorias dos indicadores do corpo docente.	Contribuir com o aumento da qualidade dos cursos.	Ano todo
Processo Seletivo	Implantação de fluxo específico para contratação de novos docentes.	Fev 2015

Propostas CPA para 2016

Setor	Ação	Implantação
Limpeza	Revisão e atualização do Manual de procedimentos	2016
RH	Revisão e atualização dos Planos de Cargos e Salários Administrativo e Docente	2016
Incremento das ações com egressos	- Reforço nas ações de comunicação e marketing - Incremento da Pós-Graduação para ex-alunos - Encontro de ex-alunos	Ano todo
Melhoria do processo de informatização das atividades acadêmicas complementares	Permitir que o próprio aluno lance suas atividades no sistema para agilizar a validação	2016
PAAS	Manutenção dos conteúdos de língua portuguesa, matemática e informática	2016
Atendimento	Gerência específica para atendimento presencial	2016
Atendimento	Capacitação e treinamento das equipes de atendimento	2016
Núcleo de Empregabilidade	Incremento das ações para auxiliar o aluno nas suas condições de trabalho	2016
Comunicação / Ex alunos	Estreitar relação com egressos e ex alunos	2016
CPA	Maior percentual de respondentes	2016

Referências

Andrade, M., Franco. M.L. (Orgs). Aprendizagem Humana. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2006

Hoffmann, J. **Avaliar para promover – as setas do caminho.** Ed Mediação – 5ª ed. 2004.

Brasil. Lei nº 5.540 de 28 de novembro de 1968

Anexo I – questionários 2015

AUTOAVALIAÇÃO
QUESTIONÁRIO PARA O ALUNO (1)

Questão
O CURSO **Satisfação com o curso** ( ) satisfeito ( ) não estou satisfeito ( ) não sei responder
Ponto fraco da Faculdade Sumaré ( ) Professor ( ) Coordenador ( ) Currículo do Curso (disciplinas) ( ) Infraestrutura física ( ) Infraestrutura Tecnológica ( ) Localização ( ) Comunicação com o aluno ( ) Atendimento ( ) Mensalidade ( ) Incentivo financeiro (bolsas variadas) ( ) não sei responder
Ponto forte da Faculdade Sumaré ( ) Professor ( ) Coordenador ( ) Currículo do Curso (disciplinas) ( ) Infraestrutura física ( ) Infraestrutura Tecnológica ( ) Localização ( ) Comunicação com o aluno ( ) Atendimento ( ) Mensalidade ( ) Incentivo Financeiro (bolsas variadas) ( ) não sei responder
O PROFESSOR **Apresenta o plano de ensino da disciplina no início do semestre.** ( ) nunca ( ) quase nunca ( ) as vezes ( ) quase sempre ( ) sempre
Tem bom relacionamento com os alunos e é aberto ao diálogo. ( ) nunca ( ) quase nunca ( ) as vezes ( ) quase sempre ( ) sempre
Possui didática que contribui para a aprendizagem ( ) nunca ( ) quase nunca ( ) as vezes ( ) quase sempre ( ) sempre
Cumpre os prazos das atividades acordadas ( ) nunca ( ) quase nunca ( ) as vezes ( ) quase sempre ( ) sempre
É pontual com relação a entrega de notas, trabalhos, exercícios, etc. ( ) nunca ( ) quase nunca ( ) as vezes ( ) quase sempre ( ) sempre
Desenvolve avaliação de aprendizagem compatível com os conteúdos trabalhados. ( ) nunca ( ) quase nunca ( ) as vezes ( ) quase sempre ( ) sempre
Faz chamada ( ) nunca ( ) quase nunca ( ) as vezes ( ) quase sempre ( ) sempre
O COORDENADOR **É acessível aos alunos?** ( ) nunca ( ) quase nunca ( ) as vezes ( ) quase sempre ( ) sempre

Trabalha com agilidade para a resolução de problemas apresentados? ( ) nunca ( ) quase nunca ( ) as vezes ( ) quase sempre ( ) sempre
A BIBLIOTECA, LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA, SECRETARIA, FINANCEIRO **Disponibilidade de livros (qualidade e atualização dos mesmos):** ( ) ruim ( ) bom ( ) muito bom
Atendimento e serviços prestados pela biblioteca? ( ) ruim ( ) bom ( ) muito bom
Laboratório de informática em termos de número de computadores, atualização tecnológica e espaço físico? ( ) ruim ( ) bom ( ) muito bom
Atendimento e serviços prestados pela secretaria? ( ) ruim ( ) bom ( ) muito bom
Atendimento e serviços prestados pela área financeira? ( ) ruim ( ) bom ( ) muito bom
Canais de comunicação da instituição – Portal, Ouvidoria, Fale Conosco ( ) ruim ( ) bom ( ) muito bom

AUTOAVALIAÇÃO

Docente a docente pelo aluno – (1)

Questão	Sempre	Quase sempre	Raramente	Nunca
Contribui para a aprendizagem				
Desenvolve avaliação de aprendizagem compatível com os conteúdos trabalhados				
É pontual com relação à entrega de notas, trabalhos, exercícios etc				
Faz chamada				
Tem bom relacionamento com os alunos e é aberto ao diálogo				
Comentários				

AUTOAVALIAÇÃO
QUESTIONÁRIO PARA O DOCENTE

Questão
Avalie o ambiente e as condições do trabalho docente na instituição: **Infraestrutura física** ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Segurança ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Relacionamento com os dirigentes ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Relacionamento com os demais professores ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Relacionamento e apoio da coordenação ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Informações das ações institucionais relevantes para a atuação docente (exemplo: datas, cursos, eventos, outros). ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Canais de comunicação disponíveis ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Incentivos e apoio Institucional para o desenvolvimento do trabalho docente ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Missão e metas institucionais claras e compartilhadas com o corpo docente ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Filosofia educacional da Faculdade Sumaré ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Qualidade das reuniões pedagógicas ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Qualidade das reuniões de abertura de semestre ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima
Percepção da imagem social da Faculdade Sumaré ( ) Péssima ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Boa ( ) Ótima

AUTOAVALIAÇÃO

QUESTIONÁRIO PARA O TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Questão
Avalie o ambiente e as condições do trabalho técnico-administrativo na instituição: **Infraestrutura física** ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima
Segurança ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima
Benefícios ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima
Relacionamento com a superior imediato ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima
Relacionamento com os demais colegas ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima
Incentivos e apoio institucional para o desenvolvimento do trabalho ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima
Política para qualificação profissional ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima
Normas e procedimentos de trabalhos ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima
Qualidade dos serviços prestados pela sua área de atuação ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima
Integração entre a sua área de trabalho e as demais áreas da instituição ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima
Satisfação com as atividades que desenvolve ( ) Ótima ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssima

QUESTIONÁRIO PARA O ALUNO – (2)

Questão
O CURSO **Satisfação com o curso** ( ) satisfeito ( ) não estou satisfeito ( ) não sei responder
Pontos fortes da Faculdade Sumaré ( ) Professor ( ) Coordenador ( ) Currículo do Curso (disciplinas) ( ) Infraestrutura física ( ) Infraestrutura Tecnológica ( ) Localização ( ) Comunicação com o aluno ( ) Atendimento ( ) Mensalidade ( ) Incentivo Financeiro (bolsas variadas)
Pontos fracos da Faculdade Sumaré ( ) Professor ( ) Coordenador ( ) Currículo do Curso (disciplinas) ( ) Infraestrutura física ( ) Infraestrutura Tecnológica ( ) Localização ( ) Comunicação com o aluno ( ) Atendimento ( ) Mensalidade ( ) Incentivo financeiro (bolsas variadas)
PRÁTICAS PEDAGÓGICAS Em relação às práticas pedagógicas, você as considera INOVADORAS (exemplo: palestras, eventos, saídas técnicas, metodologia de aula) ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
OS PROFESSORES: apresentam o plano de disciplina no início do semestre ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
OS PROFESSORES: tem bom relacionamento com os alunos e são abertos ao diálogo ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
OS PROFESSORES: possuem didática e contribuem para a aprendizagem ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca

OS PROFESSORES: cumprem com os prazos com suas atividades acadêmicas ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
OS PROFESSORES: desenvolvem avaliações de aprendizagem compatíveis com os conteúdos trabalhados ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
OS PROFESSORES: fazem chamada ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
O COORDENADOR: é acessível ao aluno ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
O COORDENADOR: trabalha com agilidade para a solução dos problemas apresentados ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
Laboratórios: número de computadores, atualização tecnológica e espaço físico ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Biblioteca - Em relação à disponibilidade de livros (qualidade e atualização dos livros) ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Biblioteca - atendimento e serviços prestados ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Salas de aula: Infraestruturas e equipamentos de salas de aula ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Salas de aula - Estrutura física: limpeza e ventilação ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Atendimento e serviços prestados pela secretaria ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Secretaria - os funcionários da secretaria são capacitados, qualificados para a função ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
Secretaria - os funcionários da secretaria tem empatia ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
Secretaria - os funcionários da secretaria tem agilidade no atendimento ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
Secretaria - os funcionários da secretaria prestam um atendimento eficaz ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
Secretaria - você considera o mobiliário e equipamento da secretaria ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Área financeira - você considera o atendimento e serviços da área financeira ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Comunicação Institucional - você considera PORTAL, OUVIDORIA, FALE CONOSCO ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Qual a sua renda mensal atual ? ( ) Não possuo renda ( ) 0 a 500 reais ( ) 501 a 1.000 reais ( ) 1.001 a 2.000 reais ( ) 2.001 a 3.000 reais ( ) 3.001 a 4.000 reais ( ) acima de 4.000 reais
Qual a renda mensal da sua família ? ( ) 0 a 500 reais ( ) 501 a 1.000 reais ( ) 1.001 a 2.000 reais ( ) 2.001 a 4.000 reais ( ) 4.001 a 6.000 reais ( ) acima de 6.000 reais
Qual o cargo que você ocupa na empresa em que trabalha? ( ) não estou trabalhando

( ) Estagiário ( ) Auxiliar ( ) Assistente ( ) Analista ( ) Coordenador ( ) Supervisor ( ) Gerente ( ) Diretor ( ) Autonomo ( ) outros
Qual o nome da empresa em que você trabalha? Especificar
Qual o principal motivo para escolher a Faculdade Sumaré? ( ) Preço ( ) Localização ( ) Horário de aula ( ) Qualidade no Ensino ( ) outros - Especificar
O QUE É MAIS IMPORTANTE PARA VOCÊ AO CURSAR UMA FACULDADE ( ) Obter melhor emprego ( ) Obter melhor salário ( ) Obter diploma ( ) Ter um bom ambiente de convivência ( ) Fazer amigos ( ) Ter um ensino de qualidade ( ) Outros

AUTOAVALIAÇÃO

DOCENTE A DOCENTE PELO ALUNO –(2)

ALUNO X PROFESSOR
CONTRIBUI PARA A APRENDIZAGEM ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
DESENVOLVE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM COMPATÍVEL COM OS CONTEÚDOS TRABALHADOS ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
É PONTUAL COM RELAÇÃO À ENTREGA DE NOTAS, TRABALHOS, EXERCÍCIOS ETC ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
FAZ CHAMADA ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
TEM BOM RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS E É ABERTO AO DIÁLOGO ( ) sempre ( ) quase sempre ( ) raramente ( ) nunca
Comentários (questão aberta)

AUTOAVALIAÇÃO
QUESTIONÁRIO PARA O DOCENTE – APLICAÇÃO 2015-2

Questão
Avalie: Infraestrutura física ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Segurança ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Relacionamento com os dirigentes ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Relacionamento com os demais professores ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Relacionamento e apoio da coordenação ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Informações das ações institucionais relevantes para a atuação docente (exemplo: datas, cursos, eventos, outros). ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Canais de comunicação disponíveis ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Incentivos e apoio Institucional para o desenvolvimento do trabalho docente ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Missão e metas institucionais claras e compartilhadas com o corpo docente ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Filosofia educacional da Faculdade Sumaré ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Qualidade das reuniões pedagógicas ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Qualidade das reuniões de abertura de semestre ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie: Percepção da imagem social da Faculdade Sumaré ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Avalie a possibilidade de a Faculdade Sumaré oferecer ações de capacitação e aprimoramento docentes ( ) muito bom ( ) bom ( ) regular ( ) ruim
Questão aberta: comentários e sugestões de ações de capacitação e aprimoramento docentes