

FACULDADE SUMARÉ

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
REFERÊNCIA - 2013**

**Organização
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

DADOS DA INSTITUIÇÃO

FACULDADE SUMARÉ

CÓDIGO 1388

SÃO PAULO

DIRIGENTES

Diretor Geral

Prof. Dr. Ramon Casas Vilarino

Diretora do Instituto Superior de Tecnologia da Informação e Comunicação

Prof^a. Mestra Olinda Nogueira Paes Rizzo

Diretora do Instituto Superior de Educação

Prof^a. Mestra Mariana Barone Beauchamps

Diretora do Instituto Superior de Ciências Sociais Aplicadas

Prof^a. Mestra Andrea Micchelucci

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Portaria de designação: DG/FS 31/2012

GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	13
GRÁFICO 2.....	14
GRÁFICO 3.....	15
GRÁFICO 4.....	15
GRÁFICO 5.....	15
GRÁFICO 6.....	15
GRÁFICO 7.....	17
GRÁFICO 8.....	18
GRÁFICO 9.....	21
GRÁFICO 10.....	22
GRÁFICO 11.....	23
GRÁFICO 12.....	24
GRÁFICO 13.....	24
GRÁFICO 14.....	24
GRÁFICO 15.....	24
GRÁFICO 16.....	24
GRÁFICO 17.....	24
GRÁFICO 18.....	27
GRÁFICO 19.....	27
GRÁFICO 20.....	28
GRÁFICO 21.....	28
GRÁFICO 22.....	29
GRÁFICO 23.....	30
GRÁFICO 24.....	30
GRÁFICO 25.....	30

INDICE

Considerações Iniciais.....	05
Breve histórico.....	06
Estrutura e funcionamento da Comissão Própria de Avaliação.....	07
I A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional	
1.1 A Misão e o PDI.....	11
II Políticas para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação e a extensão universitária	
1.1 Políticas para o Ensino.....	12
1.2 A Pesquisa Institucional.....	15
1.3 A Extensão Universitária.....	17
III A Responsabilidade Social da Instituição, considerando especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico, à defesa do meio ambiente, da memória cultura, da produção artística e do patrimônio cultural	
2.1 A Responsabilidade Social.....	18
IV A Comunicação com a sociedade	
3.1 A comunicação com a sociedade.....	19
V As políticas de pessoal, as carreira do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.	
4.1 Docentes.....	21
4.2 Corpo técnico Administrativo.....	23
VI Organização e gestão da instituição, 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.	
5.1 Organização e gestão da instituição.....	25
VII Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisas, biblioteca, recursos de informação e comunicação.	
6.1 Docentes.....	25
6.2 Discentes.....	27
VIII Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.	
8.1 autoavaliação.....	29
IX Políticas de atendimento aos estudantes	
9.1 Atendimento ao aluno.....	29
X Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade Dos compromissos na oferta da educação superior.	
10.1 Sustentabilidade financeira.....	30
Considerações finais.....	31

I. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A avaliação mobiliza grandes ideais político-ideológico 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. Mas, 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 Franco (1995), 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.24); 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” (p.24). Assim, entendemos 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 melhoria 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 os resultados obtidos no ano de 2013, e para tanto envolveu a comunidade acadêmica em seus três âmbitos: docentes, discentes e técnicos administrativos. Como recursos metodológicos, foram utilizados questionários disponíveis para avaliação do corpo docente dos cursos, 11.806 foram respondidos e 18.389 questionários disponíveis para avaliação das unidades de ensino descentralizados, 9.578 foram respondidos e de 732 questionários disponíveis para avaliação pelo professor, 337 foram respondidos.

1.1. Breve histórico da Faculdade Sumaré

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, 73 cursos, 20 mil alunos de graduação distribuídos nas áreas de Gestão, Tecnologia da Informação e Educação, 370 professores e 500 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. O programa PRONATEC oferece 06 cursos e 02 unidades acadêmicas, com 3.500 alunos e 110 docentes.

A Instituição tem como missão a educação por meio de 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 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.

1.2 Estrutura e funcionamento da Comissão Própria de Avaliação

A Comissão Própria de Avaliação altera a sua estrutura para o ciclo 2014/2016. Após análise crítica do processo desenvolvido no ciclo anterior, novas ações estão sendo discutidas pela comunidade e que resultarão no Projeto de Autoavaliação 2014/2015. Na nova perspectiva de estrutura, a CPA estará localizada no eixo Planejamento e Avaliação e intrinsecamente relacionada ao Núcleo de Regulação da Faculdade Sumaré. A 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 rigorosidade crítica, domínio de teorias integradoras e compreensão dos movimentos de transformação nos níveis internacionais e interculturais. 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.

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.

A CPA conta com uma infraestrutura física, humana, orçamentária e horas alocadas entre os seus membros, destinadas à execução das atividades. A nova organização de trabalho de Planejamento e Avaliação estará distribuída entre dois subgrupos que atuam em justaposição e possuem atribuições e responsabilidades distintas nos processos. O apoio operacional estará ligado diretamente à ação de coleta e organização de dados e a Comissão Própria de Avaliação Regional responsável pelo

planejamento global da autoavaliação, propagação dos resultados e acompanhamento junto à comunidade acadêmica. Embora, com descrição pontual das atividades desta Comissão, cabe ressaltar que CPA deverá manter um trabalho de caráter descritivo, reflexivo, compreensivo, sistemático e rigoroso, permanente, integrado à atividade educativa. Dessa forma, a autoavaliação se configurará como um processo socialmente construído, metodológico, conceitual, articulado e congruente.

A CPA deverá possuir um Núcleo Central e representatividade por Unidade Acadêmica no qual todos os membros participam e colaboram. Seus papéis são publicamente constituídos e concernidos pelos processos avaliativos, de acordo com os critérios e normas produzidos coletivamente.

a. Apoio operacional

- 01 assistente administrativo;
- 08 docentes com horas alojadas para o projeto e atuação nas diferentes unidades operacionais.

b. Comissão Própria de Avaliação - CPA

- Presidente da CPA
- Representante do corpo discente
- Representante do corpo docente
- Representante da sociedade civil organizada
- Representante técnico-administrativo



1.3 Objetivos específicos

- 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.

1.4 Metodologias de aplicação da autoavaliação

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 possibilite 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 contemplou docentes, discentes e

técnicos administrativos. No âmbito da autoavaliação externa, invocamos egressos e 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.

Principais etapas:

1. **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.

2. Realização do processo de autoavaliação:

Instrumento de coleta de dados: questionários estruturados e disponíveis para docentes, discentes e técnicos administrativos. Coleta nos meses de abril/maio/2013.

Eixos de investigação que compreende as dimensões sinalizadas pela Lei 10.861/2014: 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.

Divulgação dos resultados da avaliação: apresentação dos resultados coletados e sinalização de ações junto à comunidade acadêmica com realização de ciclo de palestras.

DESENVOLVIMENTO

I A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

O Plano de Desenvolvimento Institucional 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 história da instituição, ao longo dos 14 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.

O exercício prático de autoavaliação possibilitou à retomada a 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.

O balanço crítico, resultante da finalização do ciclo PDI 2008-2012, possibilitou-nos identificar aspectos críticos e potenciais do planejamento institucional. As indicações da comunidade acadêmica revelam a necessidade de maior envolvimento da comunidade acadêmica, na revisão e elaboração de metas institucionais, a falta de divulgação para a comunidade acadêmica das finalidades, objetivos e compromissos da instituição, a ausência de mecanismos permanentes de avaliação e revisão de metas. As potencialidades identificadas: a necessidade de ampliação das ações de responsabilidade social, políticas a oferta de pós-graduação stricto sensu, ampliação do quadro funcional nas áreas em decorrência da ampliação da oferta e crescimento das unidades de ensino descentralizadas.

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

II POLÍTICA PARA O ENSINO, A PESQUISA, A PÓS-GRADUAÇÃO E A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA.

Docentes: satisfação com o currículo dos cursos, projeto pedagógico e perfil do alunado.

A reflexão sobre o currículo está inserida como tema central nos debates sobre educação e trabalho. O complexo processo educativo, fortemente marcado pelas variáveis pedagógicas e sociais, leva o coletivo de educadores da instituição a buscarem constantemente os significados do currículo frente ao desenvolvimento humano e social. O conceito aqui compartilhado é entendido como um conjunto de esforços pedagógicos desenvolvidos com intenções educativas, sendo estes: conteúdos a serem ensinados e aprendidos, experiências de aprendizagem acadêmica, planos pedagógicos, objetivos educativos, avaliação de aprendizagem e do sistema de educação superior, entre outros aspectos.

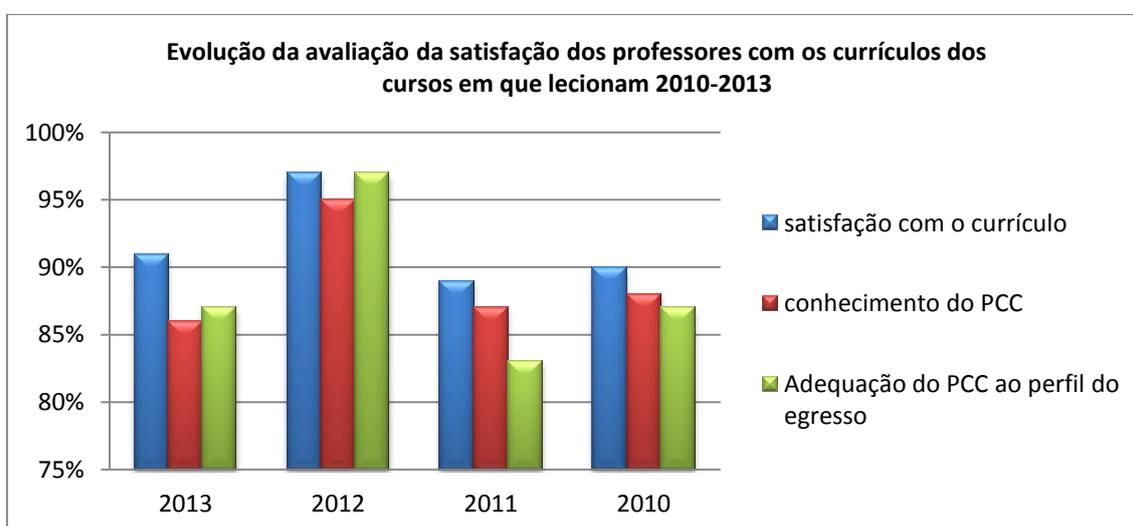
Os dados de autoavaliação têm revelado que, ao longo dos anos, a satisfação com os currículos tem aumentado atingindo índice geral acima de 90%. Acompanhado do conhecimento e envolvimento dos professores com os Projetos Pedagógicos dos Cursos com índice acima de 85% seguido pela adequação dos Projetos com o perfil egressos. A aparente evolução dos índices apresentadas na tabela comparativa, não representa um crescimento linear dos itens quando vistos de maneira isolada. Embora em níveis favoráveis o ano de 2013, o ano de 2012 apresentou redução nos resultados. Isso se deve as alterações e movimentos oriundos do crescimento institucional que por sua natureza dinâmica e perfil arrojado, requisita adaptações rápidas cuja força ultrapassa a razão e ou incorporação pelos atores sociais. O perfil do corpo docente também contribui para o resultado. Percentual significativo do corpo docente é oriundo do mercado de trabalho e possui a dinâmica que dificulta em muitos momentos a participação integral.

A convergência entre crescimento e participação dos atores sociais se faz necessária e as ações foram intensificadas. A reorganização da gestão acadêmica, o aumento do quadro funcional para suporte às coordenações, o fortalecimento das reuniões

pedagógicas com professores, sobretudo dos Núcleos de Docente Estruturante, têm sido alvo das ações da instituição.

A adequação do perfil do alunado dos cursos representa mais de 80%. Isto se deve às ações para esclarecimento sobre os cursos, a comunicação disponível nos mecanismos da instituição, como também a oferta regular de cursos de nivelamento e o Núcleo Psicopedagógico. A partir dos resultados, muito se avançou em termos de ações redirecionando a ótica predominante. A divulgação dos dados obtidos tem possibilitado uma conscientização crescente por parte dos gestores e docentes.

Gráfico 1



Discentes: satisfação com o curso, domínio didático-pedagógico do docente, teoria e prática nos cursos, atendimento no esclarecimento de dúvidas, utilização do tempo.

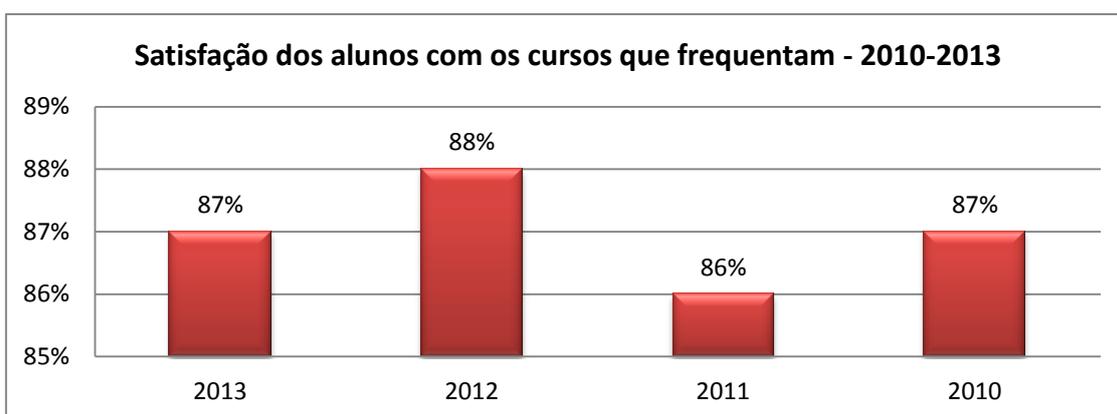
A satisfação com o curso tem um importante papel para a melhoria da qualidade, pois a investigação resulta de um julgamento formulado a partir da vivência e da percepção. Entendemos que a satisfação decorre do atendimento de uma necessidade, funcionando como elemento motivador. A medição da satisfação, no entanto, apresenta inúmeros desafios, entre eles destacamos às 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. Nesse sentido, o esforço apreendido na autoavaliação buscou identificar a satisfação do discente no curso por meio de fatores compartilhados na vida acadêmica: domínio didático-pedagógico do docente, teoria e prática presentes nos cursos, atendimento no esclarecimento de dúvidas, utilização do tempo. Em 2013, os alunos demonstraram grande satisfação com o curso (87%). Conforme se observa nas gráficos 3, 4, 5 e 6 a satisfação dos estudantes do curso concentra-se nas categorias - domínio da disciplina por parte dos professores (71%), satisfação dos alunos em relação às relações entre teoria e prática estabelecidas pelos professores (68%), satisfação dos alunos quanto à exposição da matéria com clareza e organização por parte dos professores (66%), satisfação dos alunos em relação ao uso do tempo de aula pelos professores (69%).

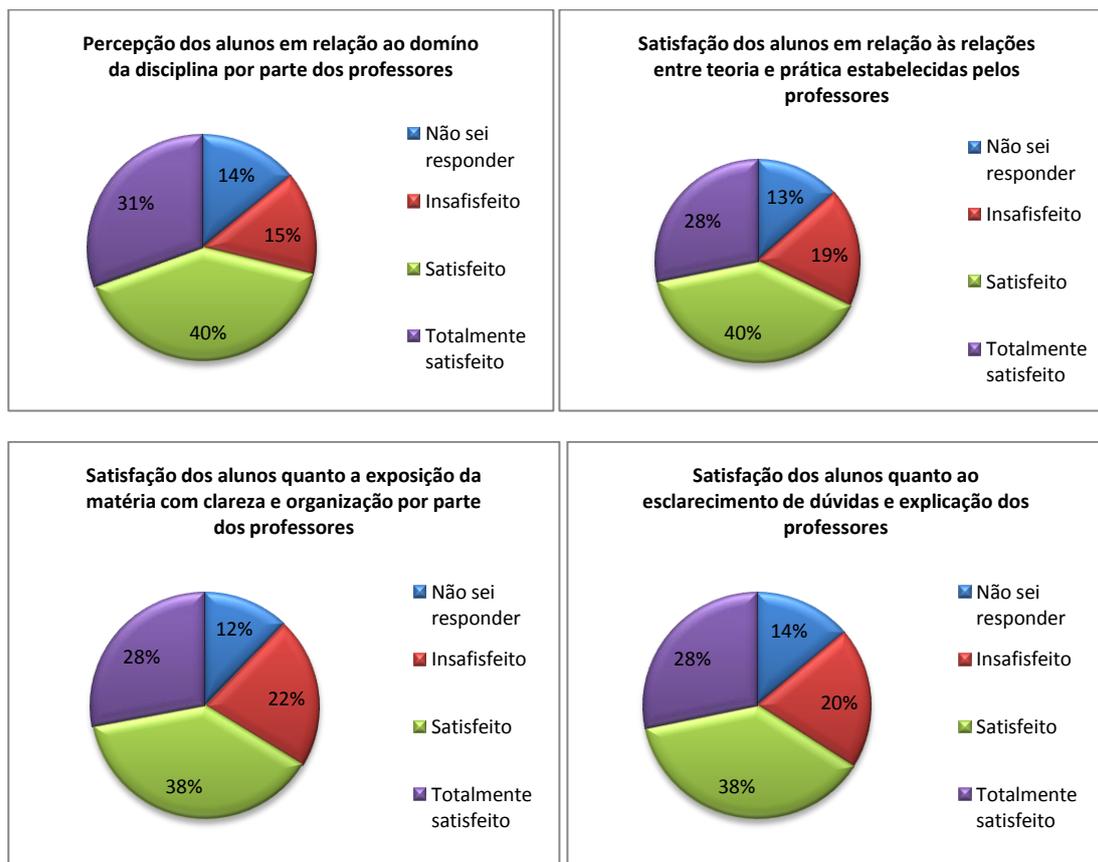
De modo geral, o curso tem como maior fonte de satisfação o domínio da disciplina por parte dos professores. A categoria teoria e prática possuem o melhor índice de satisfação indicando a necessidade de fortalecimento de estratégias para a prática efetiva. Entendemos que, a aprendizagem significativa requer que conceitos aprendidos encontrem nas experiências o meio de reflexões.

Entendemos que, a aprendizagem significativa requer que conceitos aprendidos encontrem nas experiências o meio de reflexões.

Gráfico 2



Gráficos 3, 4, 5 e 6



2.3. A Pesquisa Institucional

A produção científica possui importância crescente e representa um dos maiores fatores de impulsão da ciência, tecnologia, inovação e competitividade.

De acordo com os dados de Indicadores de Ciência, Tecnologia e Inovação em São Paulo – referência 2010 – FAPESP, a tendência de crescimento expressivo da produção brasileira se verifica em virtude do incremento dos programas de pós-graduação e melhoria da qualificação do corpo docente, bem como a disponibilidade de metodologias e recursos eletrônicos para sua elaboração.

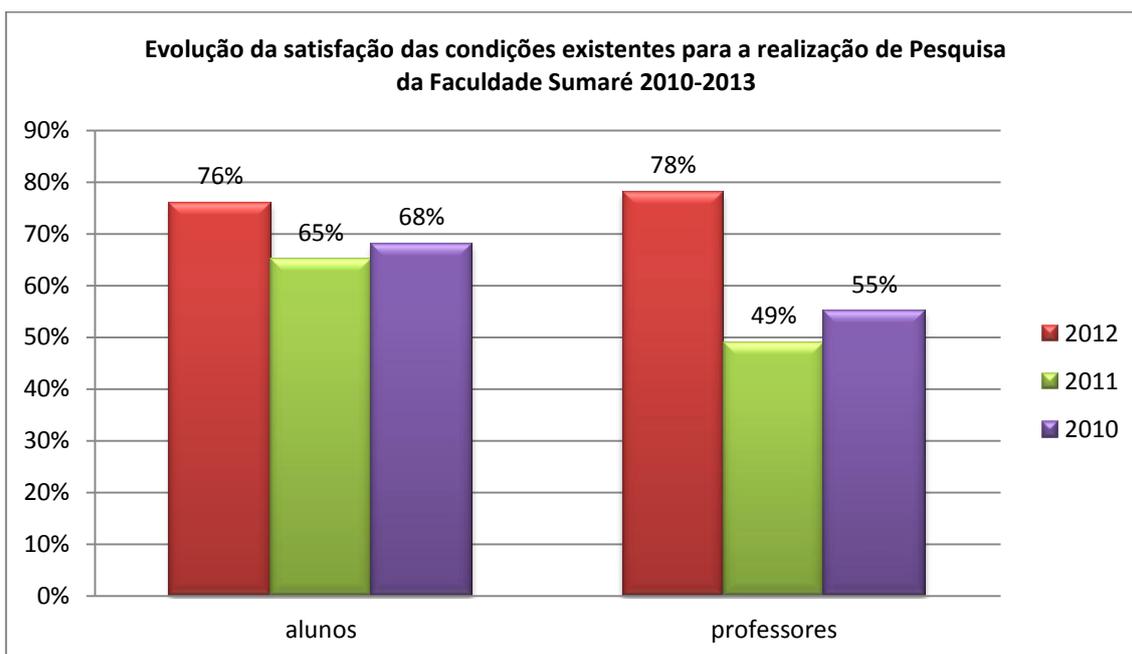
As instituições privadas, segundo os dados da FAPESP, apesar da contribuição pequena para a produção paulista apresentaram crescimento de 74,8%, que revela a criação de políticas de incentivo para a melhoria da qualidade de produção científica.

Os dados de autoavaliação apresentaram queda de satisfação no ano de 2013 (44%) se comparado ao ano de 2012. Embora sinalizado pelo corpo docente, é possível

perceber as distorções introduzidas pela alternativa. Dados de perfil do corpo docente nos mostram que estes não se dedicam majoritariamente à atividade de pesquisa. Há, contudo falta de reconhecimento da relevância da ciência para o desenvolvimento social e econômico mesmo na própria comunidade acadêmica. Isto acarreta o uso inadequado de informações e procedimentos de análise da produção científica, assim como sua perda de credibilidade. As ações práticas incrementadas pela Faculdade Sumaré para melhoria dos índices relativos à pesquisa estão relacionados à criação de política para o seu incentivo. A Iniciação Científica, com entrada anual, foi alvo de uma larga divulgação entre o corpo discente e docente em 2013, resultando no aumento de Projetos de Iniciação Científica. As linhas de pesquisa, analisadas com a contribuição dos Núcleos de Desenvolvimento Docente das áreas de Educação, Tecnologia da Informação e Gestão foram ampliadas, reorganizadas e qualificadas para melhor difusão e compreensão dessa comunidade. Em 2014 foi lançado o Edital para o Programa Pesquisa Científico Docente que consiste no desenvolvimento de projetos de pesquisa ligados às linhas de pesquisa, no qual alunos participam, auxiliando nas atividades e apreendendo novas metodologias. O Edital foi amplamente divulgado e o resultado revela-se promissor, tendo como referência os números de propostas encaminhadas para a comissão avaliadora. Os docentes, com projetos aprovados, alocam horas para pesquisa científica.

Cabe ressaltar que outros mecanismos estão sendo potencializadas, como oficinas sobre metodologia científica e produção de artigos destinados ao corpo docente. Incentivo para participação em congressos, seminários, simpósios A Revista Eletrônica da Faculdade Sumaré têm representado um importante mecanismo de divulgação das produções dos pesquisadores das diferentes áreas do conhecimento.

Gráfico 7

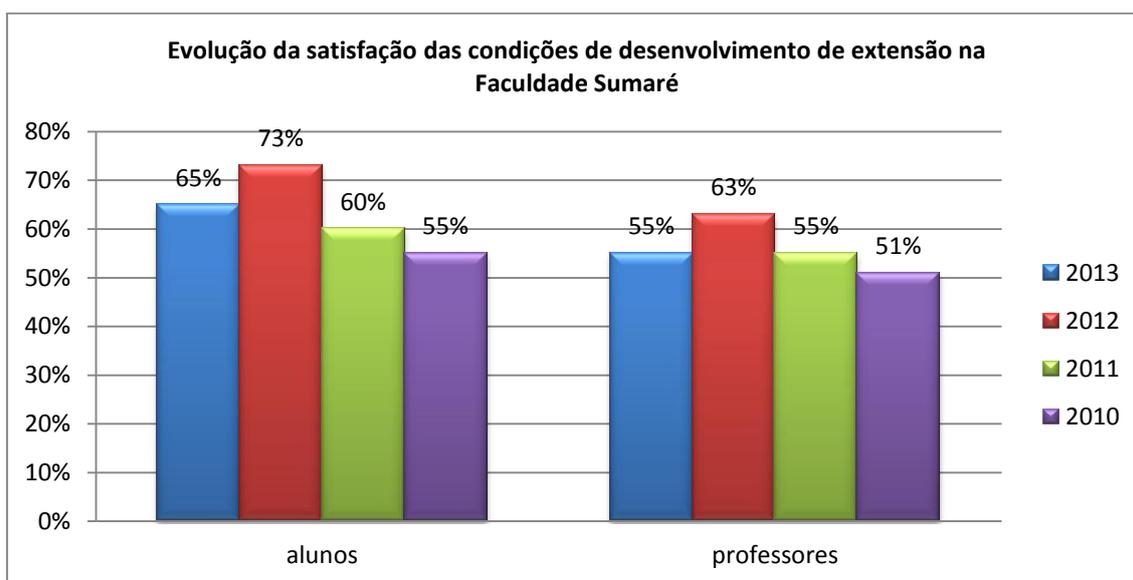


2.3. Extensão Universitária

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. Os índices de autoavaliação do corpo docente apontam 55% de satisfação. Nota-se, pelas ações práticas dos diferentes cursos que inúmeras iniciativas extensionistas são efetivadas sem, contudo, caracterizarem-se como tal. Projetos, cursos, eventos, prestação de serviços são práticas frequentes. Inúmeras ações de inclusão social ocorrem em parcerias com órgãos governamentais. Os alunos são beneficiados com diferentes modalidades de bolsa, assim distribuídas – Prouni (11%) Programa Escola da Família (2%), Bolsa Social (53%) e Bolsa Sumaré (32%), totalizando 18.008 alunos atendidos.

Entre os anos de 2013 e início de 2014, foram contempladas as ações de defesa do meio ambiente e memória cultural, e mais de 5.000 pessoas participaram em eventos e cursos gratuitos das diversas áreas do conhecimento. Observa-se o crescimento desse movimento quando observados nos Planos de Desenvolvimento das Unidades.

Gráfico 8



III. A responsabilidade social da instituição, 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.

A responsabilidade social 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 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 o item Extensão Universitária.

IV. A 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. O portal recebe anualmente 15.139.048 de visitas sinalizando o seu potencial e alcance.

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.

A Revista Eletrônica da Sumaré – aberta a pesquisadores das diversas áreas, divulga os conhecimentos desenvolvidos por professores da instituição. A Revista constitui-se em veículo promotor de reflexões e difusor dos conhecimentos produzidos.

A ouvidoria universitária, pelo seu potencial, destaca-se no âmbito da autoavaliação por fornecer informações espontâneas e de natureza avaliativo-acadêmica-administrativa. O tema ouvidoria, em especial no ambiente educacional, teve início em instituições de educação superior na década de 90. Especialmente no Brasil, a ouvidoria solidifica-se com a implantação do Sistema de Avaliação da Educação Superior em 2014. A ouvidoria universitária constituiu 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 a comunidade 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.

Na perspectiva estrutural e funcional a ouvidoria da Faculdade Sumaré situa-se no Núcleo de Regulação com interface à Comissão Própria de Avaliação. Para o pleno desenvolvimento das atividades a Ouvidoria opera matricialmente. Atende questões relacionadas às 08 unidades de ensino descentralização, 20.000 usuários diretos e dispõe de recursos humanos qualificados e infraestrutura física e tecnológica apropriadas. Nessa estrutura de atendimento, recebe a informação, analisa os dados, encaminha o retorno das manifestações para o usuário, viabiliza o fluxo das manifestações aos órgãos competentes, e agiliza o retorno. Seu regulamento para funcionamento prevê as respostas em até 48 horas e o acesso do usuário se dá por meio eletrônico e presencial quando necessário.

Para análise e apresentação do comportamento da ouvidoria, referenciamos-nos pelos resultados obtidos no segundo semestre/2013.

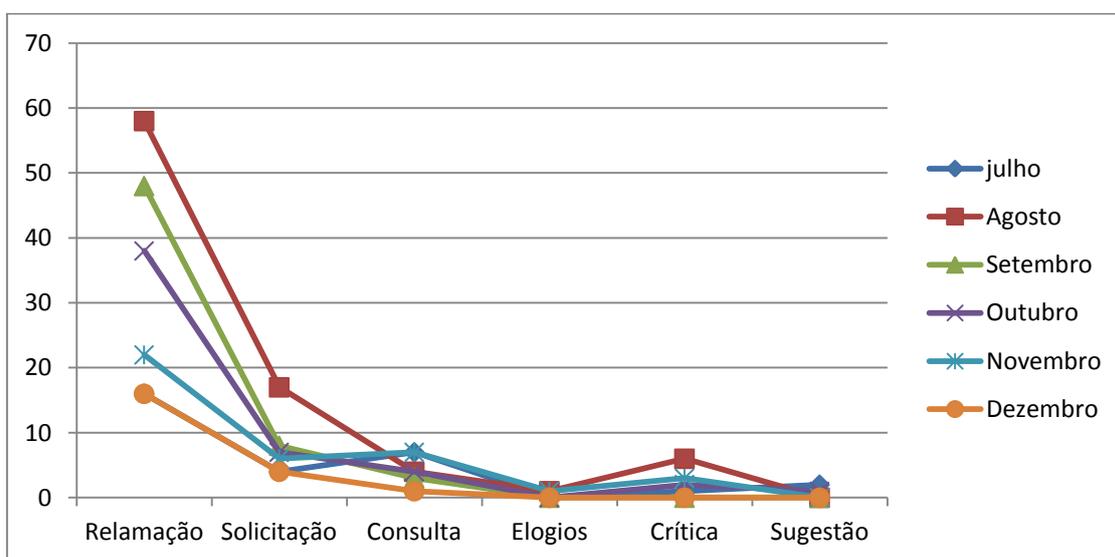
A partir da instalação desse canal de comunicação, são encaminhadas pela comunidade reclamações, solicitações, consultas, elogios, críticas e sugestões, configurando-se como categorias de análises. A categoria – reclamação – reúne o maior número de manifestações, seguidas pelas solicitações. É possível observar que a categoria - reclamação - ganhou realce no mês de agosto, por ocasião do retorno às aulas. As reclamações, em sua maioria, são de ordem administrativa: emissão de boletos, acesso ao moodle, atendimento, senha do aluno, atendimento da secretaria, documentação, etc., que se confunde com as categorias – consulta e solicitação. Embora, se considerarmos o total de alunos da instituição em relação aos números apresentados na ouvidoria, podemos entendê-los dentro de um padrão aceitável e administrável. No entanto, a frágil fronteira entre as atividades administrativas e acadêmicas podem resvalar nos propósitos educacionais no momento em que se pretende alcançar metas institucionais auspiciosas.

Assim, entendemos que os processos administrativos das áreas relacionadas ao financeiro, secretaria e tecnologia da informação, devem reavaliar seus fluxos e processos buscando a melhoria dos serviços prestados.

As categorias - consulta, elogio e sugestão - apresentam baixa frequência, revelando que a ouvidoria não é apropriada pelos usuários em suas múltiplas finalidades.

Muitos esforços vêm sendo empreendidos para o fortalecimento da Ouvidoria Universitária na Faculdade Sumaré. Além de modificações e ajustes constantes, outras ações devem ser implementadas para efetivamente serem inseridas como instrumento de gestão. Assim, relatórios organizados, sistematizados devem ser concebidos, apresentando a diversidade de variáveis determinantes do grau de sucesso no desempenho e obtenção dos resultados em prol do coletivo – cadastrados, atrasado, pendente, concluída, descartada.

Gráfico 09



V. As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.

Docentes: satisfação com a oportunidade de desenvolvimento profissional por parte dos professores, satisfação com o plano de carreira docente.

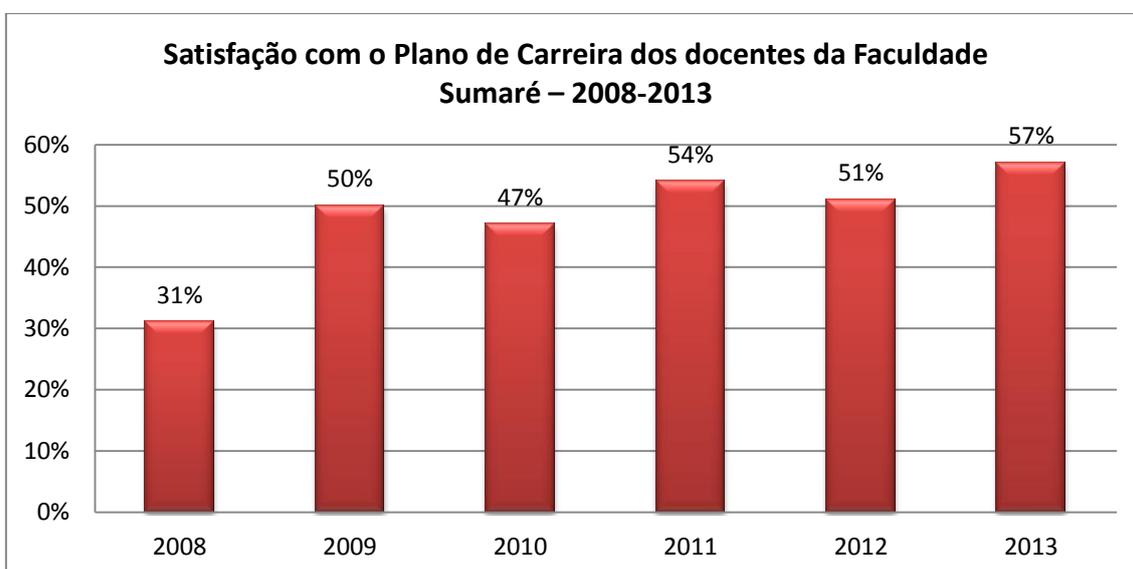
Com 388 docentes nas diversas áreas do conhecimento, a Faculdade Sumaré promove e apoia oportunidade de desenvolvimento Profissional para o corpo docente – participação em cursos de pós-graduação, extensão universitária, cursos Livres e outros. Em 2013, ¼ dos docentes tiveram contato com programas oferecidos.

De maneira dinâmica a instituição cria projetos e envolve equipes composta por técnicos administrativos e docentes da instituição que colaboram nas atividades e tem a possibilidade de crescimento e desenvolvimento. Os dados permite-nos observar o crescimento da satisfação com a oportunidade de desenvolvimento profissional ao longo dos anos. O plano de carreira docente normatiza os critérios de ingresso, enquadramento, desligamento, regime de trabalho, remuneração, vantagens, deveres dos integrantes do corpo docente, foi consolidada em 2013 e é alvo de satisfação do corpo docente.

Gráfico 10



Gráfico 11



Corpo técnico administrativo: Conhecimento de documentos institucionais, satisfação com as formas de comunicação, valorização do esforço pela chefia imediata, oportunidade e condições de desenvolvimento profissional, relacionamento com a chefia imediata, relacionamento com as coordenações, relacionamento com a gestão da unidade, relacionamento com os colegas de trabalho.

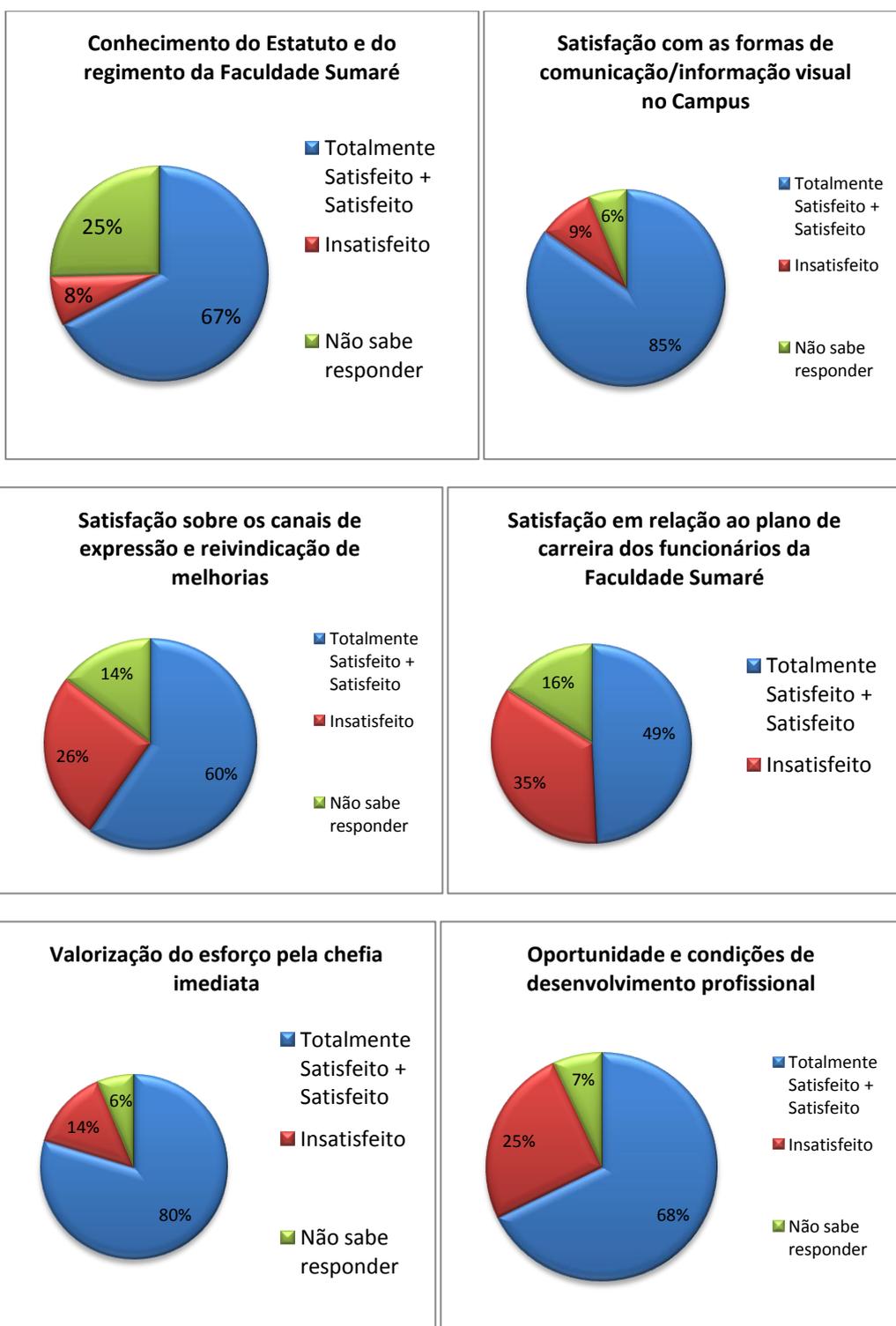
A instituição educacional é uma organização complexa, um espaço plural onde convivem pessoas de diferentes profissões, convicções religiosas e políticas, além de comportar vários serviços, realizados por diferentes profissionais cuja responsabilidade maior é a efetividade da educação. A análise da dinâmica 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.

Buscamos identificar junto ao corpo técnico administrativo - funcionários da secretaria, bibliotecas, laboratórios, áreas de informática, apoio, financeiro, serviços gerais – as variáveis relativas à política de pessoal – plano de carreira, conhecimento da missão institucional, comunicação, relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal. Interessa, neste contexto, o entendimento e percepção coletiva que os colaboradores possuem da instituição a partir das suas experiências profissionais.

Em linhas gerais, o corpo técnico administrativo apresenta elevado grau de satisfação em todos os itens pesquisados. 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 o quadro 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 67% indicam conhecer os documentos institucionais, 85% mostram-se satisfeitos com a comunicação e informação da instituição, 60% satisfeitos com os meios disponíveis para reivindicação, 49% totalmente satisfeito com o plano de carreira, 90% satisfeitos com a chefia

imediate, 89% satisfeitos com as coordenações, 90% satisfeitos com a gestão da unidade e, 94% satisfeitos com os colegas de trabalho. 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.

Gráficos 12, 13, 14, 15, 16 e 17



VI. Organização e gestão da instituição, 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.

Em 2013 com a revisão do Planejamento de Desenvolvimento Institucional, 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, PDI e 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 Núcleos de Docentes Estruturantes e CPA participação efetiva nas decisões pedagógicas. Para a equidade nas decisões acadêmicas outras comissões deverão ser instituídas como a de Acompanhamento de PDI.

VII. Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.

Docentes: satisfação com as condições do espaço físico onde desenvolve as atividades profissionais pelos professores, satisfação sobre as condições da estrutura física da Faculdade (limpeza, segurança, aparência estética, etc.)

Com o objetivo de identificar os fatores que contribuem ou dificultam o desenvolvimento dos cursos da instituição, buscou-se investigar, junto ao corpo docente e discente as condições de infraestrutura física e biblioteca. A infraestrutura física compreende: sala dos professores, salas de aulas, laboratórios, auditórios, banheiros, áreas de convivência, entre outros. Serviços gerais: central de cópias,

lanchonetes, etc. Biblioteca: instalações gerais - conforto, acústica, mobiliário, ventilação, iluminação - salas de estudos, computadores, acervo.

Os dados coletados revelaram que 90% do corpo docente estão satisfeitos com o espaço físico onde desenvolve as atividades profissionais, seguidos por 95% de satisfação das condições da estrutura física da Faculdade (limpeza, segurança, aparência estética, etc.). O resultado nos aponta para a adequação das condições de infraestrutura a partir de sua utilização no desenvolvimento das práticas pedagógicas e a efetividade da política institucional de conservação, atualização e segurança.

Gráfico 18

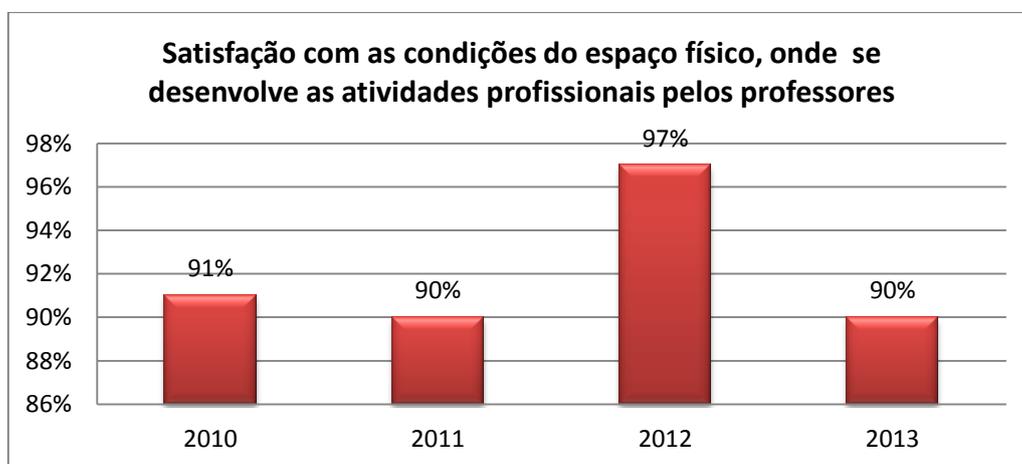
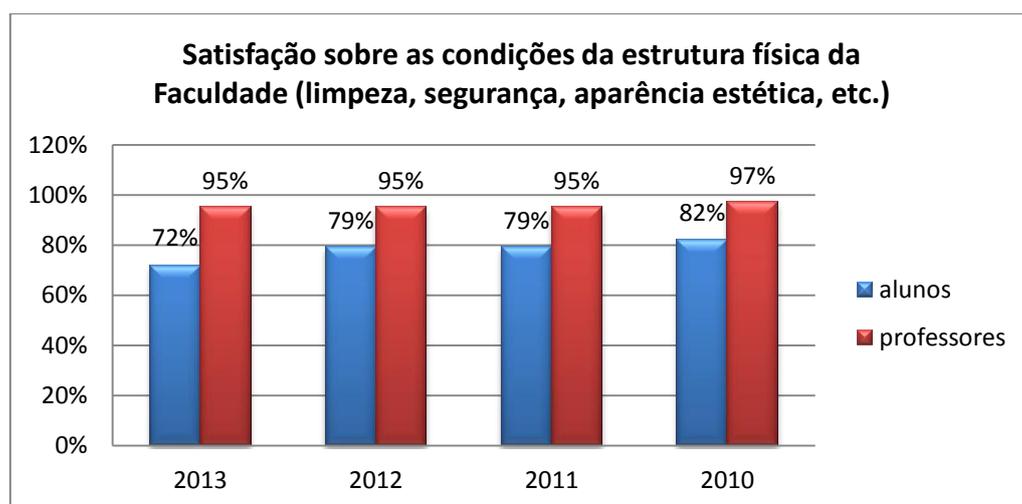


Gráfico 19



2.1 Discentes: satisfação sobre a qualidade de atendimento da biblioteca, satisfação sobre a qualidade do acervo da biblioteca em sua área de atuação, satisfação em relação ao acesso a equipamentos de informática e Internet.

O corpo discente revelou índice elevado de satisfação em relação à qualidade do atendimento da biblioteca (79%). Parece-nos que a confiabilidade e a capacidade de prestar serviço de forma precisa e consistente impactam fortemente no resultado alcançado. O acesso, comunicação, entendimento são realçados neste quesito. O acervo das bibliotecas com 62% decaiu na avaliação dos discentes se comparado ao ano anterior 81%. Em relação à política de acervo para biblioteca parece-nos existir espaço para as melhorias da qualidade. A possibilidade de obtenção de materiais e o tempo de espera não recebem a mesma aprovação que o item atendimento. 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. A satisfação em relação ao acesso a equipamentos de informática e Internet, mantém-se equilibrada em relação ao ano anterior. Em 2013 índices de 76% e 2012 (79%), os resultados sinalizam a melhoria implementadas pela instituição nos últimos anos, com ampliação no número de equipamentos disponíveis, e acesso à internet.

Gráfico 20

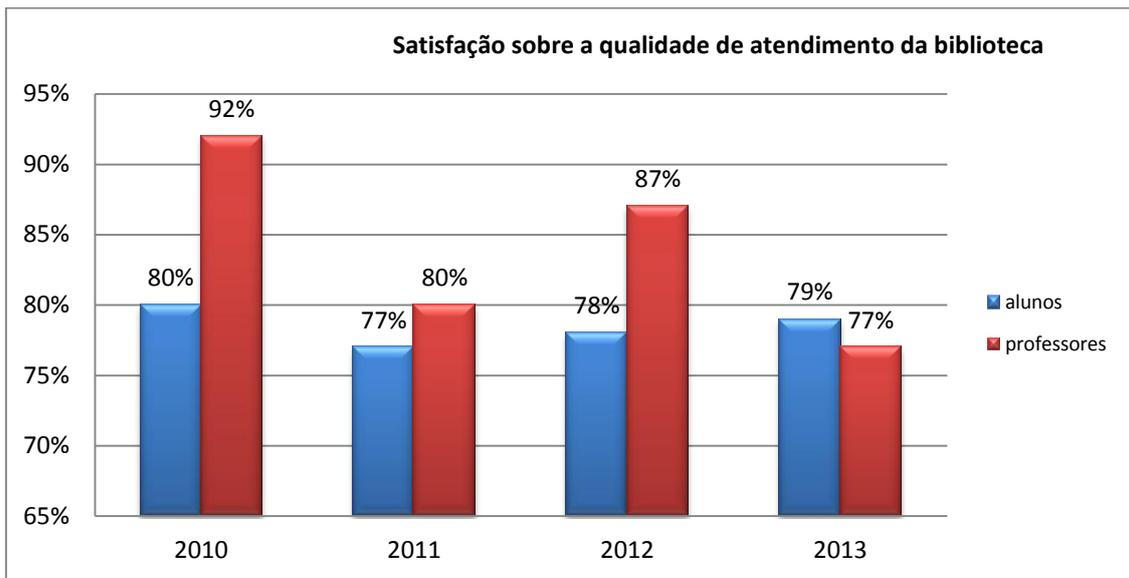
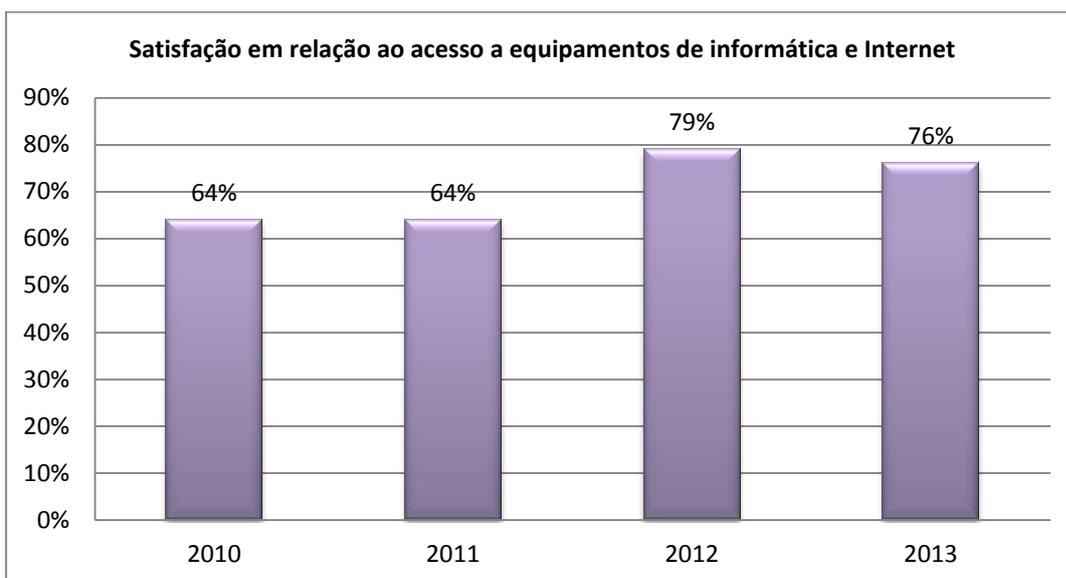


Gráfico 21



Gráfico 22



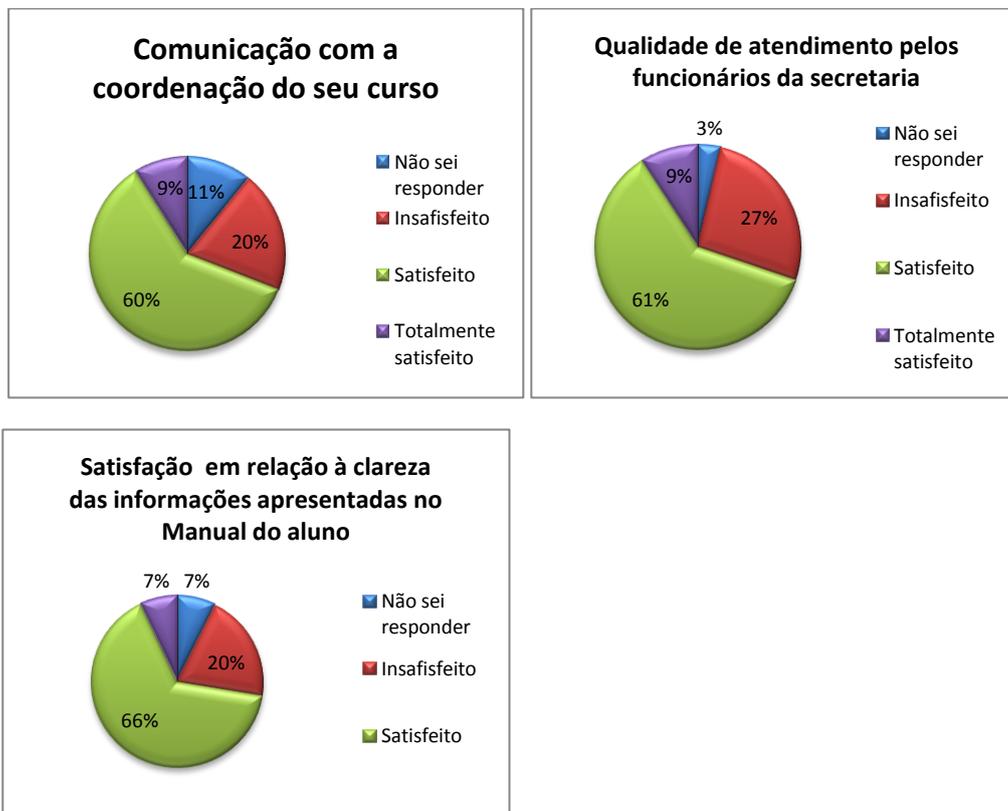
VIII. Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.

A autoavaliação institucional está implantada e solidificada na dinâmica e faz parte da realidade institucional. Sua dinâmica de funcionamento foi apresentada na parte introdutória do relatório.

IX. Políticas de atendimento aos estudantes.

Para assegurar o pleno desenvolvimento das atividades educacionais, a instituição conta com mecanismos variados para o atendimento. O Núcleo Psicopedagógico, implantado em todas as unidades de ensino, tem como objetivo o atendimento ao aluno com necessidades individuais, coletivas, emocionais, cognitivas, sociais, vocacionais, com vistas ao processo de aprendizagem. As coordenações mantêm-se abertas constantemente para o atendimento ao aluno, bem como os gestores nas unidades de ensino. Os canais de comunicação, dispostos no item IV são meios de atendimento ao aluno. Nos itens de autoavaliação - comunicação com a coordenação, atendimento da secretaria e o manual do alunos apresentam-se como itens bem avaliados, apresentando índices acima de 60%.

Gráficos 23, 24 e 25



X. Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior

O Instituto Sumaré de Educação Superior – ISES, mantenedora da Faculdade Sumaré, busca constantemente o equilíbrio entre os objetivos corporativos e a integração e desenvolvimento da educação superior nas regiões onde insere suas propostas. 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 vertiginoso no último quinquênio. Em 2009 – 04 unidades e 30 cursos, 2010 – 05 unidades, 42 cursos, em 2011 – 05 unidades, 50 cursos, 2012 – 07 unidades, 66 cursos, 2013 – 08 unidades e 73 cursos. A meta de crescimento prevê a abertura de mais 05 unidades nos próximos anos. A captação de recursos é realizada de forma sistemática resultando em parcerias que favorecem a comunidade. Os recursos são distribuídos nos segmentos ensino-pesquisa e extensão. O controle

financeiro é realizado por meio do Sistema AGYROS que possibilita relatórios analíticos. As políticas para aquisição de equipamentos seguem o plano de expansão, e plano preventivo e corretivo acompanhado pela área de Compras.

Considerações finais

O processo de autoavaliação da Faculdade Sumaré configurou-se como um item de responsabilidade social da instituição pois possibilitou identificar fragilidades e potencialidades que auxiliaram o planejamento institucional em prol da qualidade educativa. Novo ciclo avaliativo será iniciado e vislumbrando a sequência dos trabalhos da Comissão Própria de Avaliação e o estreitamento entre a instituição e a sociedade.

INDICADORES E AÇÕES

Indicador de autoavaliação	Ações
Satisfação dos professores em relação ao currículo, conhecimento do PPC, adequação do PPC ao perfil do alunado.	<ul style="list-style-type: none">• Intensificação das Reuniões de Planejamento Acadêmico.• Fortalecimento do Núcleo de Docente Estruturante• Aumento do quadro funcional para suporte às áreas.• Aprofundar a compreensão dos processos de avaliação externa como balizadores para a qualificação do processo educacional.
Satisfação com o curso, domínio didático-pedagógico do docente, teoria e prática nos cursos, atendimento no esclarecimento de dúvidas, utilização do tempo.	<ul style="list-style-type: none">• Intensificação das atividades práticas nos cursos por meio de convênios, criação de laboratórios direcionados,
Satisfação dos professores com a pesquisa	<ul style="list-style-type: none">• Revisão das Linhas de Pesquisa• Publicação do Edital de Pesquisa Científica Docente• Oficinas de capacitação sobre Metodologia Científica e publicação de artigos• Aumento da entrada de projetos de Iniciação Científica

<p>Satisfação dos professores em relação Extensão Universitária</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar projetos inovadores que inclua novas metodologias e o envolvimento de docentes, discente e comunidade. • Fomentar as ações comunitárias • Aprofundar as discussões junto aos colegiados dos cursos sobre a política e as diretrizes institucionais para a Extensão Universitária • Divulgar a Extensão Universitária • Ampliação de recursos humanos, econômicos e materiais internam destinados à atividade de Extensão Universitária.
<p>Satisfação infraestrutura e biblioteca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação do acervo (diversificação) • Projetos de caráter cultural, socioeducacional que promovam interação entre as comunidades internas e externas.
<p>Ouvidoria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar amplamente as funções da ouvidoria universitária • Conscientizar as diversas unidades administrativas da necessidade de priorizar o atendimento dos casos, disseminando conceitos e paradigmas juntos as gestores. • Participar como categoria avaliativa nos processos de autoavaliação da comunidade interna. • Sistematizar relatórios com

	<p>informações diagnósticas e tendências da realidade institucional.</p> <ul style="list-style-type: none">• Acompanhar as ações de melhoria dos serviços.• Revisões Administrativas
Autoavaliação institucional	<ul style="list-style-type: none">• Construção coletiva dos indicadores avaliativos envolvendo segmentos da comunidade acadêmica• Relatórios informativos extraídos por cursos.• Ações de melhorias monitoradas plenamente• Criação de comissão de avaliação regional.

