

**INSTITUTO SUMARÉ DE EDUCAÇÃO SUPERIOR - ISES
FACULDADE SUMARÉ**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
REFERÊNCIA – 2016**

Organização:

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

**SÃO PAULO
FEVEREIRO DE 2017**

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
INSTITUTO SUMARÉ DE EDUCAÇÃO SUPERIOR – ISES
FACULDADE SUMARÉ
REFERÊNCIA - 2016

Instituição Mantenedora: Instituto Sumaré de Educação Superior – ISES

CNPJ – 02745324/0001-84

Registro no MEC sob nº 1388

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

Telefone: (11) 3067-7999

Diretor Geral

Prof. Dr. Ramon Casas Vilarino

COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA):

Cláudio Kiss	Coordenador
Profa. Dra. Ana Lúcia Moura Novais	Representante docente
Profa. Me. Vera Maria Monteiro de Souza Rios	Representante docente
Aparecida de Fátima Bandettini	Representante da sociedade civil organizada
Joelma Silva Santana Arruda	Representante da sociedade civil organizada
Luciana Aparecida Fávero	Representante técnico-administrativo
Erionaldo Teixeira da Silva	Representante técnico-administrativo
Rosângela Lima da Silva	Representante discente
Jessé da Silva	Representante discente

Período de mandato da CPA: 01 de agosto de 2016 por prazo indeterminado.

Ato de designação da coordenação da CPA: DG/FS nº 45/2016, de 01/08/2016.

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Documento elaborado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), do Instituto Sumaré de Educação Superior (ISES), Faculdade Sumaré, atendendo às prerrogativas do Sistema Nacional de Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10861, de 14 de abril de 2004 e ao que foi estabelecido pela Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº065/14.

SÃO PAULO

FEVEREIRO DE 2017

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. METODOLOGIA	5
3. DESENVOLVIMENTO	6
3.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional	7
3.1.1 <i>Dimensão 8: Planejamento e Avaliação</i>	7
3.2 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional	11
3.2.1 <i>Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional</i>	11
3.2.2 <i>Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição</i>	14
3.2.2.1 Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista	15
3.2.2.2 Núcleo de Apoio Financeiro (NAF)	16
3.2.2.3 Trote Solidário	17
3.2.2.4 Parceria com <i>British Council</i> : ensino de língua inglesa com educadores voluntários	18
3.3 Eixo 3: Políticas Acadêmicas	18
3.3.1 <i>Dimensão 2: Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão</i>	22
3.3.1.1 Articulação entre teoria e prática	27
3.3.1.2 Atividades Acadêmicas Complementares (ATC)	31
3.3.1.3 Supervisão das atividades e documentação de Estágio Curricular Supervisionado	34
3.3.1.4 Extensão Universitária	35
3.3.1.5 Programa de Pesquisa - Iniciação Científica	37
3.3.1.6 Qualis Sumaré: Revista Acadêmica Eletrônica	41
3.3.2 <i>Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade</i>	43
3.3.2.1 Portal Sumaré	44
3.3.2.2 Ouvidoria	47
3.3.3 <i>Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes</i>	48
3.4 Eixo 4: Políticas de Gestão	51

3.4.1 Dimensão 5: Políticas de Pessoal	51
3.4.1.1 Docentes.....	52
3.4.1.2 Corpo técnico-administrativo.....	55
3.4.2. Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição	57
3.4.3 Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira	58
3.4.3.1 Accommodate: modelo de otimização de ensalamento.....	60
3.5 Eixo 5: Infraestrutura física	63
3.5.1 Dimensão 7: Infraestrutura física.....	63
3.5.1.2 Biblioteca.....	65
4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	73
5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	75
ANEXOS	76

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar a análise dos resultados do processo de autoavaliação do Instituto Sumaré de Educação Superior (ISES) – Faculdade Sumaré - no decorrer do ano de 2016, estruturando-se a exposição dos argumentos conforme disposições estabelecidas pelo roteiro para elaboração de relatório de autoavaliação institucional constante da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº 65/14. Especificamente, este é o segundo relatório parcial com base no ano de 2016, sendo que em março de 2018 será apresentado o relatório integral relativo ao período de 2015 a 2017.

A autoavaliação da Faculdade Sumaré tem sido configurada como um processo permanente da estrutura acadêmica e administrativa, o qual está alinhado ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) desta Instituição de Ensino Superior (IES), vigente para o período de 2013 a 2017. A experiência adquirida da realização da autoavaliação, do processamento e análise dos dados e sinalização de ações a serem desenvolvidas tem proporcionado resultados significativos para o aprimoramento da instituição e sua atuação junto à sociedade.

2. METODOLOGIA

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) elabora questionários para avaliação a cada semestre, os quais são direcionados aos públicos discente, docente e técnico-administrativo, procurando-se obter suas apreciações a respeito de diversos aspectos relativos à instituição, estrutura para autoavaliação de docentes e discentes. Os questionários contemplam perguntas fechadas e poucas alterações foram feitas, a fim de se viabilizar um estudo comparativo entre os resultados obtidos.

A CPA, em linhas gerais, adota o seguinte processo na metodologia de seu trabalho: planejamento, desenvolvimento e consolidação. Durante o planejamento, a comissão reflete sobre o teor de seu instrumento avaliativo, tomando por base aspectos positivos e negativos e avaliações anteriores. No desenvolvimento, ao colocar os questionários em versão eletrônica, nos ambientes do aluno *online* e *docente online*, acompanha a base, a fim de averiguar os acessos e finalização dos questionários, além de averiguar eventuais falhas

tecnológicas, para que não comprometa os resultados. Observando-se baixa adesão às iniciativas em responder as avaliações (seja por parte dos discentes e docentes), a CPA busca intensificar ações de comunicação, a fim de esclarecer da importância do instrumento para os públicos aos quais se destina. Na fase de consolidação, os membros da CPA reúnem-se para discutir a estrutura do relatório e sua organização a ser redigido pelo coordenador e para que o coordenador o redijae apresente aos membros para comentários e críticas.

Para o ano de 2016, a CPA realizou ajustes na avaliação, principalmente no segundo semestre, deixando de disponibilizar questões abertas e estruturando em questões fechadas para melhor tratamento dos dados estatísticos.

Para fins de análise dos resultados obtidos nos questionários, adotam-se parâmetros inspirados nos eixos e dimensões do SINAES, com o intuito de se promover uma avaliação 360 graus, que contemple aspectos tangíveis e intangíveis acerca da percepção dos cursos oferecidos pela Faculdade Sumaré, estrutura acadêmico-pedagógica, administrativa, infraestrutura física, tecnológica, condições de ensino-aprendizagem, ambiente para trabalho docente e incremento à pesquisa, extensão e desenvolvimento para públicos discente e docente.

Como metodologia de questionário, adota-se o *survey*, via questionário disponibilizado online nas áreas “Docente Online” e “Aluno Online”. Após o encerramento do período de disponibilização dos questionários online, recorrem-se aos seguintes procedimentos:

- Sistematização dos dados em planilhas eletrônicas, geradas em Excel e elaboração de gráficos;
- Organização dos gráficos e interpretação dos dados a partir dos eixos e dimensões do SINAES;
- Analisar a comparação da evolução da amostra em relação ao ano anterior;
- Analisar o conjunto das informações para definir ações a serem tomadas.

3. DESENVOLVIMENTO

A partir deste momento, apresentam-se informações e dados pertinentes a cada eixo/dimensão conforme nota técnica INEP/DAES/CONAES, nº 65/2014, confirmação de dados do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), da Faculdade Sumaré, e análise

contextualizada em resultados obtidos pelos questionários aplicados pela CPA no primeiro e segundo semestres de 2016. Os cinco tópicos seguintes correspondem aos cinco eixos que contemplam as dez dimensões dispostas no art. 3º da Lei N° 10.861, que institui o SINAES.

3.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Apresenta-se, a seguir, o item referente à dimensão 8, Planejamento e Avaliação, que diz respeito à atuação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade Sumaré e os procedimentos por ela adotados para elaborar e aplicar os instrumentos de avaliação.

3.1.1 Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade Sumaré, em atendimento à Lei n.º 10.861, de 14 de abril de 2004, a qual institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), constitui-se em órgão colegiado próprio de coordenação do processo de autoavaliação da Faculdade Sumaré. A CPA atua com autonomia em relação aos conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição, e tem por finalidade promover a avaliação interna da faculdade, devendo, para tanto, observar as diretrizes definidas pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior, respeitando as especificidades de suas atividades e assegurar:

- A análise global e integrada das dimensões, estruturas, relações, compromisso social, atividades, finalidades e responsabilidades sociais de seus órgãos;
- A divulgação de todos os procedimentos, dados e resultados dos processos avaliativos para a comunidade acadêmica;
- Respeito à identidade e diversidade de seus órgãos;
- A participação do corpo discente, docente e técnico-administrativo da Faculdade Sumaré, bem como da sociedade civil organizada, por meio de suas representações.

A estrutura de funcionamento da Comissão Própria de Avaliação (CPA) resulta de experiências de avaliação no contexto institucional, envolvendo mudanças e processo de ampliação das unidades acadêmicas no decorrer do tempo, além da intenção em proporcionar

melhor visibilidade da atuação da CPA, sua contribuição e efetividade no trabalho desenvolvido. A CPA conta com infraestrutura física, humana, orçamentária para a execução de suas atividades.

A CPA é constituída pelos seguintes membros:

- 1 (um) coordenador da CPA;
- 2 (dois) representantes do corpo técnico-administrativo;
- 2 (dois) representantes dos discentes;
- 2 (dois) representantes dos docentes;
- 2 (dois) representantes da sociedade civil organizada.

A CPA é responsável pelo planejamento global da autoavaliação, propagação dos resultados e divulgação junto à comunidade acadêmica. A comissão elabora os questionários estruturados para avaliação dos docentes, discentes e funcionários do setor técnico-administrativo. No que concerne à estrutura operacional para coleta e sistematização dos dados, conta com o apoio de profissionais do setor de controladoria além do suporte da área de Tecnologia de Informação (TI). Esta comissão pode criar grupos de trabalho, com funções consultivas, deliberativas e/ou executivas, destinados a cooperar e implantar a autoavaliação na faculdade. As reuniões da CPA ocorrem por meio de convocação de seu coordenador sempre que necessário. Constituem atribuições da Comissão Própria de Avaliação:

- Aprovar políticas e diretrizes para a avaliação interna da instituição;
- Apreciar e aprovar os processos de avaliação interna;
- Prestar as informações solicitadas pelo Ministério da Educação (MEC);
- Avaliar as dinâmicas, procedimentos e mecanismos internos de avaliação já existentes na instituição para subsidiar novos procedimentos;
- Acompanhar, permanentemente, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o projeto pedagógico da instituição e apresentar sugestões;
- Articular-se com as CPAs de outras Instituições de Ensino Superior (IES), com a Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e outras agências governamentais;
- Fomentar a produção e socialização do conhecimento na área de avaliação;

- Disseminar, permanentemente, as informações sobre avaliação.

A avaliação interna institucional é atividade que consiste em um processo de caráter diagnóstico, formativo e de compromisso coletivo, cujo objetivo é identificar o perfil da instituição e o significado de sua atuação por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, observados os princípios do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e outras singularidades da instituição. Devem ser consideradas as diferentes dimensões institucionais, conforme exposto a seguir:

- I. A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI);
- II. Apolítica para o ensino, a pesquisa, a extensão e a gestão, bem como suas respectivas formas de operacionalização;
- III. A responsabilidade social da instituição;
- IV. A comunicação com a sociedade;
- V. As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e técnico-administrativo;
- VI. Organização e gestão da instituição, o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, bem como participação dos segmentos da faculdade nos processos decisórios;
- VII. Infraestrutura física, especialmente para fins de ensino e de pesquisa, bibliotecas, recursos de informação e comunicação;
- VIII. Planejamento e avaliação, quanto aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional;
- IX. Políticas de atendimento aos estudantes;
- X. Sustentabilidade.

Os questionários de autoavaliação são aplicados à comunidade acadêmica, entendida como públicos discente, docente e funcionários. A todos esses públicos, os questionários são disponibilizados de forma *online* em ambiente de acesso restrito a eles, sendo necessário utilizar *login* próprio e senha, para opinarem acerca de aspectos que compreendem questões relativas à relação ensino-aprendizagem, infraestrutura física, tecnológica, bibliotecas e demais assuntos que dizem respeito diretamente aos eixos e dimensões do SINAES. Estes questionários são aplicados a cada semestre e o processo contém as seguintes etapas:

1. **Conscientização:** ações voltadas a esclarecer o papel da CPA e a importância da avaliação institucional. Como procedimentos, recorre-se à utilização de cartazes, e-mail marketing, além da disponibilização de todos os relatórios da CPA no portal www.sumare.edu.br. Especialmente para o ano de 2016 a conscientização envolveu ampla divulgação das ações da CPA, especialmente destacando as soluções realizadas para os problemas apontados pelos alunos e professores no questionário do semestre anterior, como uma maneira de salientar que a avaliação é um instrumento importante para promover a constante melhoria em aspectos tangíveis e intangíveis da instituição. Simultaneamente houve divulgação em boletins eletrônicos da instituição, cartazes, *banners* em todas unidades, além de chamadas no próprio portal, lembrando a importância de participar da avaliação e fornecer resposta aos questionários.
2. **Aplicação dos questionários de autoavaliação e coleta de dados:** em meados do primeiro e segundo semestre disponibilizam-se os questionários no ambiente de acesso restrito de discentes e docentes, para o qual é preciso utilizar *login* próprio e senha. Os questionários contêm questões fechadas, as quais, no ano de 2016, sofreram algumas alterações em relação ao ano de 2015, com o intuito de tornar os dados mais consistentes e ajustar as perguntas de modo que efetivamente compreendessem os cinco eixos e as dez dimensões sinalizadas pela Lei 10.861, que institui o SINAES. Após o encerramento do prazo para responder os questionários, os dados são sistematizados em planilha de *software* Excel, na qual são gerados gráficos das informações obtidas.
3. **Elaboração do resultado do instrumento de autoavaliação:** consolidação dos resultados coletados no relatório final, estabelecendo-se comparação dos dados dos dois semestres, a fim de se promover uma comparação e entendimento mais efetivo do processo. Além dos gráficos gerados dos resultados obtidos em cada questão, recorre-se a procedimentos estatísticos específicos para validar os dados e observar tendências.
4. **Divulgação dos resultados da avaliação:** apresentação dos resultados obtidos e sinalização de ações junto à comunidade acadêmica. Os alunos obtêm acesso aos resultados de diferentes formas; além da visualização de cartazes, *banners* e obtenção

de informações pelo portal da instituição, os representantes discentes em reuniões periódicas com a coordenação recebem a devolutiva da autoavaliação institucional e em eventos acadêmicos os integrantes da CPA destacam os resultados e as ações previstas para determinadas medidas. Os docentes obtêm os resultados de sua avaliação individualmente pelo(s) coordenador(es) do(s) curso(s) em que atuam.

5. **Retro avaliação:** revisão, discussão, análise constante do processo avaliativo entre os membros da CPA, de maneira a refinar e aprimorar o instrumento. A CPA busca aperfeiçoamento constante para que as autoavaliações sejam cada vez mais utilizadas pelos gestores, coordenadores de curso, professores e demais participantes da comunidade acadêmica. Melhorias podem ser percebidas pela divulgação dos resultados, destacando ações em prol de mudanças desejadas por públicos discente e docente, na elaboração dos relatórios e análise dos dados coletados.

A CPA busca aperfeiçoamento constante de maneira a favorecer que as autoavaliações sejam cada vez mais utilizadas por gestores, coordenadores de cursos e toda a comunidade Sumaré. Melhorias podem ser percebidas nas ações implantadas, divulgação de resultados e elaboração dos relatórios da CPA, que apresentam a análise dos dados coletados. Uma das medidas que demonstraram, em 2016, melhorias no processo de conscientização da importância da autoavaliação e do conhecimento do papel desta comissão foi a intensificação da comunicação das ações em prol de questões sinalizadas pelos questionários semestrais. Além disso, o aumento significativo do número total de respondentes que chegou ao total de 13.337 alunos e 362 professores no segundo semestre de 2016.

3.2 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

3.2.1 Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

A Faculdade Sumaré declara a seguinte missão: *“Educação para uma mentalidade transformadora”*, a qual está norteada pelo esforço concentrado na formação de profissionais competentes para adentrarem ao mercado de trabalho, visando, antes de tudo, formar cidadãos com sólida estrutura humanista, aptos a enfrentarem os desafios de uma nova sociedade. A instituição norteia-se por uma cultura em prol de incorporar inovações e atender

a prerrogativas da sociedade da época atual. A missão expressa o desejo da Faculdade Sumaré em formar indivíduos preparados para atuar profissionalmente, imbuídos com competência técnica e com habilidade para avaliarem de maneira crítica e criativa propostas para intervirem na sociedade em prol do bem-estar das pessoas e da melhoria da qualidade de vida.

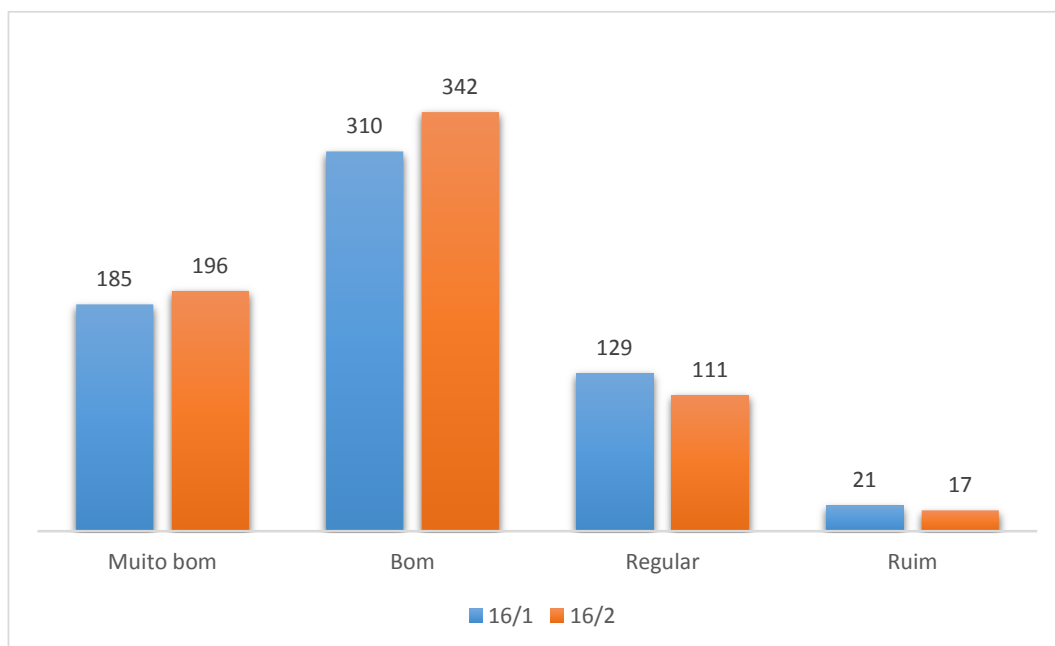
Credenciada pela Portaria MEC nº 1581, de 28/10/1999, publicado no D. O. U. de 03/11/1999, a Faculdade Sumaré reúne em sua estrutura 09 Unidades Acadêmicas localizadas na Região Metropolitana de São Paulo e 15.363 alunos distribuídos em 396 turmas, nas áreas de Gestão, Educação e Tecnologia da Informação. A IES conta atualmente com 392 professores e 308 técnicos administrativos. O setor de Pesquisa e Extensão conta com projetos e cursos e a pós-graduação concentra a pesquisa acadêmica e cursos nas três áreas de conhecimento.

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), da Faculdade Sumaré, é o instrumento de planejamento e gestão e traduz a filosofia, missão, e diretrizes pedagógicas que orientam as ações educacionais, administrativas e de gestão. O PDI passou por análise e revisão de suas metas institucionais e a versão atual compreende o quinquênio 2013-2017.

A partir de informações provenientes da gerência financeira da IES, no final de 2015 havia em torno de 16 mil alunos e no final de 2016 esse número ficou próximo a 15.500 alunos matriculados. A Faculdade Sumaré tem investido em ações para conter a evasão como, por exemplo, adotar medidas de acompanhamento com o aluno para evitar endividamento, por meio das quais se realizam ações de marketing (envio de e-mails e mensagens de texto) e rematrícula *online*, além de adotar um modelo preditivo de evasão, o qual será descrito no item referente à sustentabilidade financeira da IES.

O PDI e os processos de autoavaliação institucional têm fortalecido a afirmação da missão e das metas institucionais, as quais vêm sendo amplamente divulgadas e bem recebidas pela comunidade acadêmica.

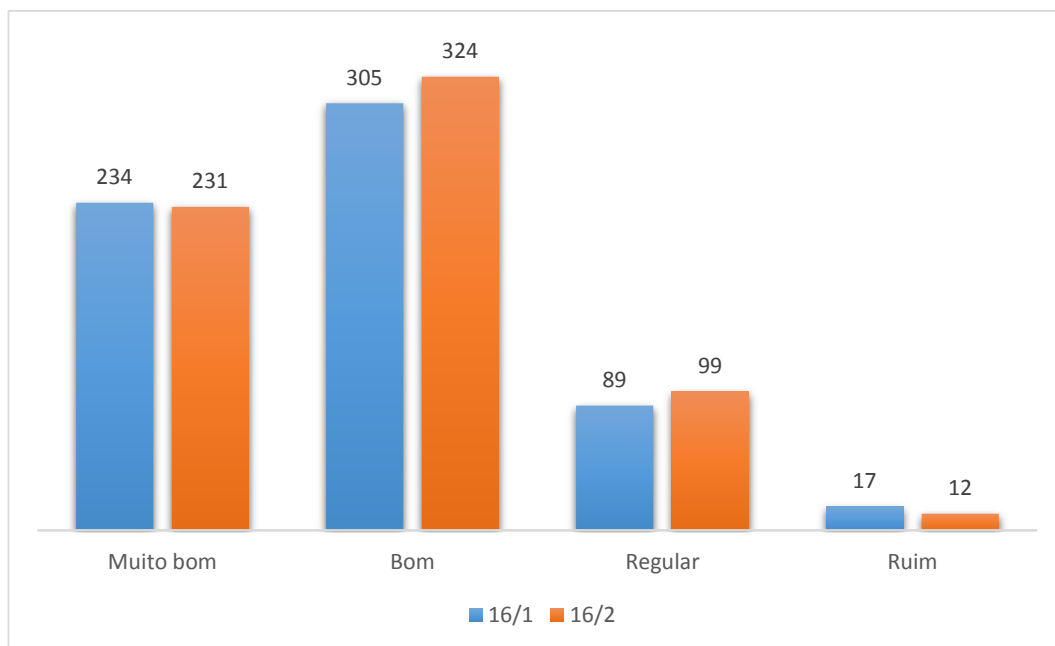
A Faculdade Sumaré reconhece a importância de atuar com transparência em suas ações. Uma das preocupações é garantir o conhecimento de seu PDI junto a todos seus colaboradores. Especificamente, no que concerne aos docentes, observa-se a grande maioria avalia de maneira muito positiva o PDI da instituição, conforme o que se visualiza na figura 1. De maneira similar, grande parte dos professores também avalia positivamente a missão e metas compartilhadas pela instituição, a partir de dados da figura 2.

Figura 1 – Conhecimento dos Docentes em relação ao PDI

Fonte: Relatório de Autoavaliação dos Docentes (2016)

Nota-se também o fato de os docentes da Faculdade Sumaré reconhecerem que conhecem e aprovam a missão e as metas institucionais, conforme se constata na figura 2, o que reforça o conhecimento, avaliação e aprovação da conduta que vem sendo adotada pela IES.

Figura 2 – Missão e metas institucionais compartilhadas com o corpo docente



Fonte: Relatório de Autoavaliação dos Docentes (2016)

Observa-se, nas figuras 1 e 2, o predomínio de avaliação “muito bom” e “bom” representando em média 80% dos resultados, o que indica uma forte adesão do corpo docente em relação à instituição, além da constatação de que a IES mantém política transparente quanto à iniciativa de envolver o corpo docente para ter contato com o PDI, missão e metas institucionais.

3.2.2 Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

A Faculdade Sumaré apresenta forte preocupação em promover ações de responsabilidade social, especialmente a inclusão, uma vez que a instituição defende medidas que venham a contribuir para fortalecer os vínculos com a sociedade. Na instituição, as ações de responsabilidade social coadunam com o papel exercido com o segmento de extensão universitária, o qual em conformidade com a Lei 5.540/68, sobre a reforma do ensino superior no Brasil, declara que

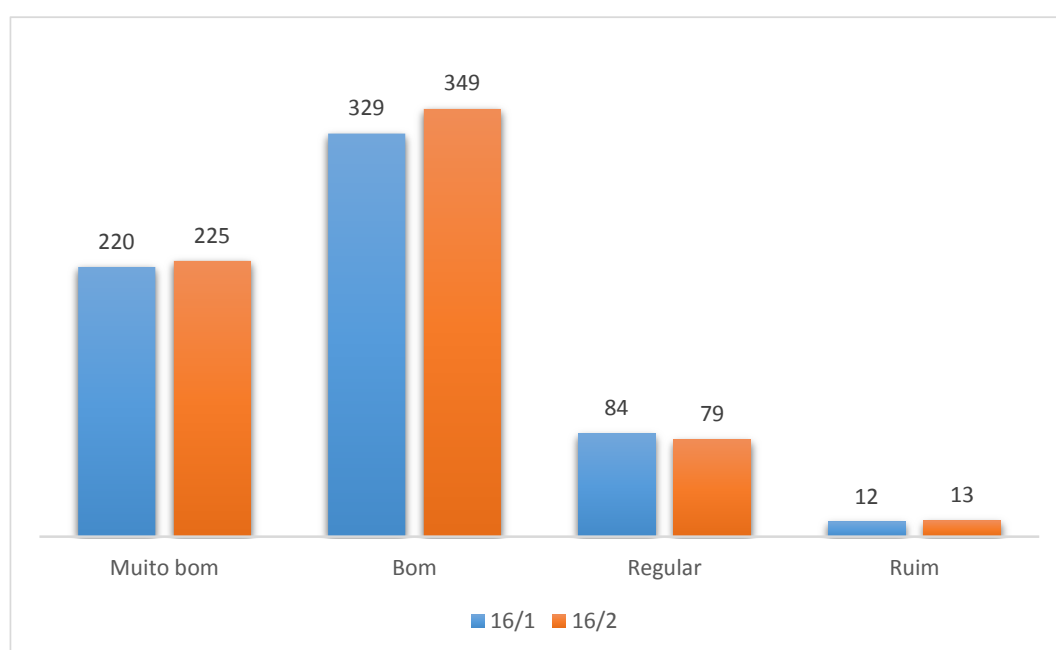
... os estabelecimentos de ensino superior estenderão à comunidade, sob a forma de cursos e serviços especiais, as atividades de ensino e os resultados da pesquisa que lhe são inerentes e que através da extensão proporcionarão aos corpos discentes oportunidades de participação em programas de melhoria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

Conforme estabelecido pelo PDI da Faculdade Sumaré, vigente para o período de 2013-2017, avanços na política de responsabilidade social viabiliza o cumprimento da missão e das

metas institucionais, promovendo-se melhorias no gerenciamento de políticas de ensino, pesquisa e extensão. A Faculdade Sumaré busca cada vez mais consolidar políticas afirmativas e de responsabilidade social, buscando diversificar e expandir atividades de interação com a comunidade.

A partir dos resultados obtidos nos questionários da CPA em 2016, nota-se que a percepção da imagem social da Faculdade Sumaré é muito bem avaliada pelo corpo docente da instituição. É o que se observa na figura 3:

Figura 3 - Percepção da Imagem da Faculdade Sumaré



Fonte: Relatório de Autoavaliação dos Docentes (2016)

Em 2016, algumas ações foram realizadas a fim de fortalecer as práticas de responsabilidade social e de inclusão, as quais serão descritas nos itens seguintes com relação à Proteção dos Direitos da Pessoa Com Transtorno do Espectro Autista e Núcleo de Apoio Financeiro (NAF), Trote Solidário e parceria com o *British Council*, para ensino de língua inglesa em comunidades socialmente vulneráveis.

3.2.2.1 Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista

A Faculdade Sumaré, visando ao atendimento de seus objetivos institucionais, e à legislação 12.764, de 27 de dezembro de 2012, desenvolveu um projeto liderado pelo curso de pedagogia, em função do qual foram idealizados e realizados programas de capacitação de gestores multiplicadores, de modo a capacitar os grupos docente e discente, a fim de garantir direito à proteção de pessoas com transtorno do espectro autista.

A capacitação dos colaboradores multiplicadores envolveu, em uma primeira etapa a reflexão com o grupo de coordenadores e gestores a respeito de questões pedagógicas relacionadas à recomendação da ONU/2006, artigo 1º da Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD), assegurando um tratamento equitativo a pessoas com necessidades especiais. A segunda etapa, em prosseguimento às orientações pedagógicas relativas ao tema, compreendeu a identificação dos alunos e/ou colaboradores com necessidades especiais e o desenvolvimento de um plano de ação orientado e acompanhado por psicopedagogas do grupo de coordenação. As ações do planejamento referiam-se à identificação de características individuais, de certo modo a fornecer um diagnóstico do transtorno do espectro autista, com o objetivo de eliminar barreiras que viessem a dificultar ou impedir a aprendizagem e interação social do indivíduo, conforme previsto pelo artigo 2º, da Lei nº 12.764/2012).

Para o público discente oferecem-se palestras, seminários e oficinas, com a finalidade de prover aos alunos conhecimentos teórico-metodológicos da área de Tecnologia Assistiva voltada à Comunicação Alternativa/Aumentativa para os portadores do Transtorno do Espectro Autista.

3.2.2.2 Núcleo de Apoio Financeiro (NAF)

A Receita Federal e o Programa para Coesão Social na América Latina (EUROSociAL) promoveram, a partir de 2014, a criação de 130 Núcleos de Apoio Contábil e Fiscal (NAF) em sete países da América Latina. Por meio destes núcleos de apoio financeiros (NAF) ofereceram-se mais de 26 mil atendimentos, realizados por mais de 1.400 universitários latino-americanos.

O NAF é uma experiência oriunda da Receita Federal do Brasil, país onde estão presentes mais de 60 instituições de ensino superior. Por meio do NAF, a administração tributária brasileira tem permitido aos estudantes de contabilidade de diferentes instituições

de ensino superior, obter a prática de questões de contabilidade e matéria contábil e fiscal, enfatizando-se, sobretudo, a ética profissional, a fim de que esses alunos possam, futuramente, prestar seus serviços à comunidade ou carga horária de prática profissional, sob a supervisão de seus professores, orientar pessoas físicas ou jurídicas de baixa renda, sem qualquer custo.

A comunidade se beneficia da ajuda na resolução de questões fiscais básicas, enquanto a administração tributária cumpre o seu papel na formação cidadã e fiscal. As IES, por sua vez, fortalecem seus laços com a comunidade e, ao mesmo tempo, proporcionam a seus alunos conhecimento prático e atualizado sobre temas tributários sem nenhum custo.

O EUROsociAL, com o apoio da Receita Federal, tem promovido a expansão dos NAF na América Latina. Em pouco mais de dois anos foram abertos núcleos em 130 universidades no México, Bolívia, Equador, Costa Rica, Honduras, Guatemala e Chile. Em janeiro de 2016, 1.404 estudantes já haviam participado da iniciativa, totalizando 25.975 consultas a cidadãos, entre pessoas físicas e pequenos empresários. O México é o país onde o NAF obteve crescimento mais notável, com centros operacionais em 105 instituições de ensino superior.

Com o objetivo de compartilhar as boas práticas entre as diferentes administrações tributárias, o EUROsociAL construiu a Rede Internacional NAF.

A Faculdade Sumaré, de modo coerente aos seus objetivos sociais, pedagógicos firmou acordo com a Receita Federal em todas as suas unidades, formalizando o laboratório prático de atendimento a comunidade no tocante as dúvidas e subsídios para elaboração e envio de imposto de renda.

A ação vem sendo tomada desde o início de 2014 e em 2016 estabeleceu acordos de parceria assinados com a Receita Federal do Brasil, representante do EUROsocial no projeto de parceria do atendimento de apoio fiscal e tributário (NAF). O funcionamento ocorre por meio de alunos dos cursos de gestão para a comunidade e regiões. Tal atendimento já é realizado via treinamento docente aos discentes próximo à data de entrega da declaração de imposto de renda. A indicação do grupo de trabalho atualmente é realizada pelo coordenador de curso com o apoio da direção geral e mantenedores.

3.2.2.3 Trote Solidário

A Faculdade Sumaré tem a prática de envolver a comunidade acadêmica no início de cada semestre a participar de ações sociais propostas para o *Trote Solidário*. A ação do *Trote Solidário* é uma iniciativa do *Sumaré Social*, que visa à prática de ações socialmente responsáveis, envolvendo a participação de públicos discente, docente e colaboradores da IES com o propósito de transformar a sociedade do entorno de suas unidades. A finalidade do *Trote Solidário* é incentivar alunos a não adotarem práticas de trotes violentos e substituir tais ações por outras que visem ao bem-estar da comunidade. Em 2016, o *Trote Solidário* estimulou a arrecadação de alimentos, com o intuito de auxiliar pessoas em condição de vulnerabilidade e risco social, os quais foram doados para a Associação Prato Cheio (www.pratocheio.org.br). Paralelamente uma outra ação envolveu a doação de material escolar com a intenção de se auxiliar crianças em fase de alfabetização. O material doado foi destinado à Rede Salesianas Brasil de Ação Social (www.rse.org.br).

3.2.2.4 Parceria com *British Council*: ensino de língua inglesa com educadores voluntários

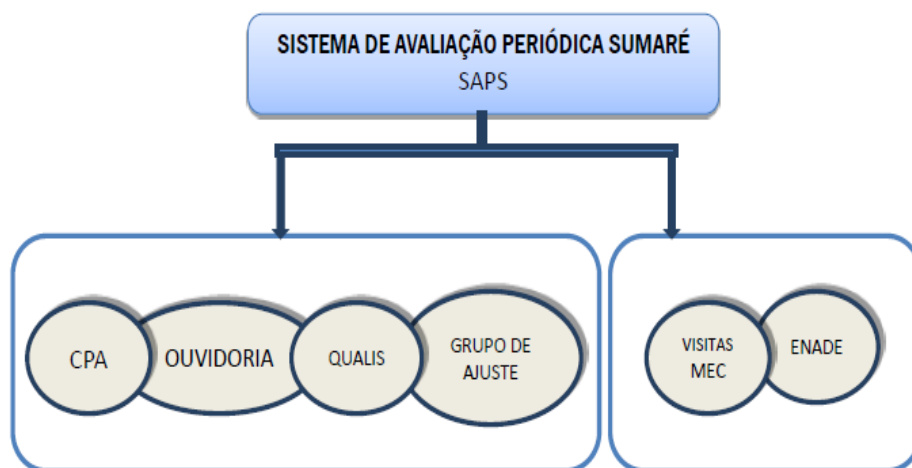
A Faculdade Sumaré em parceria com o Conselho Britânico e a Fundação para o Desenvolvimento da Educação da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo (FDE) ofereceu a centenas de pessoas em comunidades socialmente vulneráveis o acesso ao estudo da língua inglesa além de proporcionar a educadores voluntários a oportunidade de passar por essa experiência. O programa teve como missão a transformação do ensino aprendizagem em um instrumento para a inclusão social, alinhando, portanto, a missão e os objetivos da Faculdade Sumaré, Conselho Britânico (*British Council*) e FDE. A documentação evidenciando a relevância e abordagem internacional do Projeto ficou registrada no livro: Inglês da Família, muito mais que um simples projeto educacional, link: <https://issuu.com/quedesign/docs/british-council>, acesso em 03/03/2017.

3.3 Eixo 3: Políticas Acadêmicas

Com a intenção de garantir processos ágeis e eficazes de autoavaliação institucional, instituiu-se o Sistema Periódico de Avaliação Sumaré (SAPS), que trabalha com indicadores

oriundos de processos internos e externos de avaliação. O SAPS é representado pela figura a seguir:

Figura 4 – Sistema de Avaliação Periódica Sumaré (SAPS)



Fonte: Autoavaliação Institucional (2016)

Cada um dos componentes, representados na figura 4, tem papel importante para que a avaliação dos cursos e a avaliação institucional sejam efetuadas de maneira a gerar informações consistentes para ações que objetivem corrigir os desvios que possam eventualmente ocorrer em relação à filosofia, visão e missão institucionais. Dessa forma, apresentam-se, a seguir, cada um dos componentes e descrevem-se sua abrangência e função.

Processos Internos

1. Comissão Própria de Avaliação (CPA) –conforme previsto no Art. 11 da Lei Federal nº 10.861, de 14 de abril de 2004, a CPA tem como objetivos:

- Produzir dados e informações que retratem o conjunto de atividades e finalidades desenvolvidas pela instituição, do ponto de vista de seus atores institucionais;
- Identificar as causas dos problemas e deficiências;
- Aumentar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo;

- Prestar contas à sociedade;
- Fornecer informações para a tomada de decisões.

Objetivos que vêm sendo alcançados à medida em que os dados obtidos por suas pesquisas geram relatórios com análises, críticas e sugestões que são analisadas para a proposição de ações a curto, médio e longo prazo, no sentido de corrigir as deficiências e aprimorar o que está sendo bem avaliado.

Grupo de Ajuste

O Grupo de Ajuste tem por objetivo analisar os indicadores oriundos dos processos de avaliação do SAPS e propor ações corretivas e preventivas de abrangência institucional para promover ações que corrijam as fragilidades nas esferas acadêmicas e administrativas de forma ágil e eficaz. São membros efetivos do Grupo de Ajuste: o Diretor Geral, Diretores dos Institutos Superiores, Coordenação da CPA, Coordenação do Núcleo de Regulação, Supervisão e Avaliação da Faculdade Sumaré. Além dos participantes fixos, poderão ser convidados outros profissionais da instituição, os quais serão escolhidos em função do tema a ser tratado ou do projeto a ser desenvolvido.

Qualis

A Qualis é uma avaliação de aprendizagem cujo objetivo é melhorar a qualidade de ensino dos cursos oferecidos pela Faculdade Sumaré. Trata-se de uma prova multidisciplinar realizada semestralmente para todos os alunos da faculdade. A prova é elaborada por uma comissão de professores sob a orientação dos coordenadores de curso, seguindo os preceitos de uma avaliação formativa, em que a preocupação está voltada aos resultados qualitativos que orientam a ação docente em termos dos ajustes nos processos de ensino e de aprendizagem.

Ouvidoria

A ouvidoria é um canal de comunicação para que docentes e discentes coloquem as questões relativas à administração, às atividades acadêmicas e pedagógicas, que julgam não atendidas pelos meios regulares.

Com base em um trabalho sistêmico, além de atender às questões apresentadas, essa ação permite a realização de um trabalho, ao mesmo tempo, corretivo e preventivo. A partir dos dados levantados pela ouvidoria, procura-se identificar quais são os setores e/ou procedimentos que necessitam mais atenção.

Os relatórios gerados pela ouvidoria são analisados pelos responsáveis e geram planos de ação corretiva e preventiva que possibilitam melhorar a prestação dos serviços acadêmicos.

Processos externos

ENADE

Os resultados e as provas do ENADE são discutidos pelos coordenadores de curso com NDE com a intenção de avaliar, entre outras questões, o Projeto Pedagógico de Curso (PPC), matriz curricular, bibliografias de cada curso, além do desempenho dos alunos por competências e conteúdo. Estas análises geram planos de ação que visam à melhoria dos cursos de maneira contínua.

Visitas do MEC

As visitas das comissões indicadas pelo MEC para os procedimentos de autorização, avaliação de cursos, bem como as de credenciamento também servem de parâmetro avaliativo.

A interlocução com as diferentes equipes e os respectivos relatórios são analisados para se identificar as necessidades de melhoria, uma vez que mostram a imagem do momento da avaliação *in loco*.

O Sistema de Avaliação Periódica Sumaré (SAPS) é entendido como um conjunto de instrumentos de coleta de dados que permitem a realização de uma autoavaliação ampla e contínua.

3.3.1 Dimensão 2: Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão

A Faculdade Sumaré se alicerça no entendimento de um trabalho pedagógico alicerçado no planejamento, o qual se fundamenta em processos de autoavaliação constantes, os quais são referências para a gestão da IES, a fim de promover melhorias contínuas, por meio de avaliações internas e externas, conforme discriminado no item anterior.

No planejamento pedagógico da Faculdade Sumaré, nos cursos de graduação bacharelada, tecnológica, licenciaturas, programas de iniciação científica, pesquisa docente e pós-graduação Lato-Sensu, busca-se adotar determinados requisitos como, por exemplo, integrar a ação docente ao contexto social do alunado. Nesse sentido, o planejamento para a qualidade do ensino é compreendido como um compromisso a ser assumido por todos os docentes da instituição. Além das concepções que norteiam os Projetos Pedagógicos de Curso (PPC), é importante levar em consideração as atividades que em sala de aula se traduzem na eficiência da relação ensino-aprendizagem.

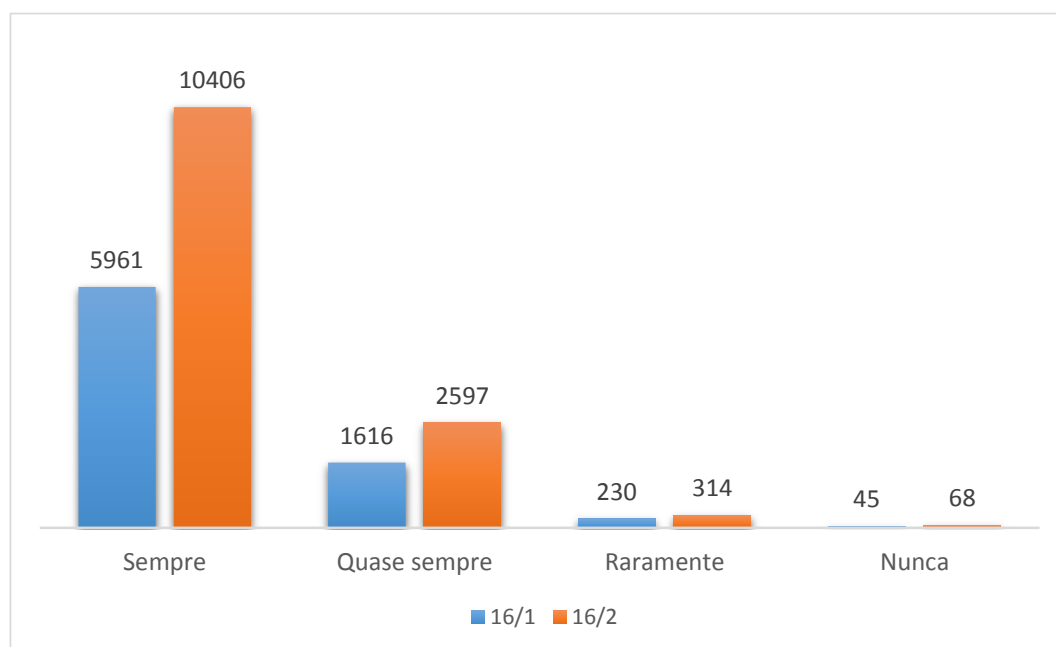
Coordenações de todos os cursos de graduação oferecidos pela Faculdade Sumaré têm reuniões periódicas com os docentes e representantes discentes, a fim de discutir e analisar questões pedagógicas e outros assuntos pertinentes, com a finalidade de se alinhar as melhores práticas para se promover melhorias no ensino e na percepção de qualidade dos cursos tanto na perspectiva do discente quanto para o docente.

A participação ativa dos docentes nas reuniões pedagógicas, na elaboração dos planos de ensino e apresentação destes com frequência para os alunos têm repercutido em um processo harmônico, organizado, o qual tem repercutido em uma avaliação positiva por parte dos alunos da instituição.

As ações resultantes do planejamento inserem-se dentro de uma programação ampla e global, com vistas ao equilíbrio, melhoria do funcionamento dos processos que incluem metas organizacionais. Isso significa que as políticas de ensino preconizadas enfatizam a necessidade de se elaborar planos de ensino consistentes, que norteiem os objetivos e conteúdo de cada disciplina. Em reuniões pedagógicas constantemente, comenta-se a relevância de se apresentar o plano de ensino no início do semestre, de se expor aspectos

relativos à metodologia das aulas e critérios de avaliação. Esta prática tem sido adotada pela maioria dos docentes da Faculdade Sumaré, como se observa na figura 5.

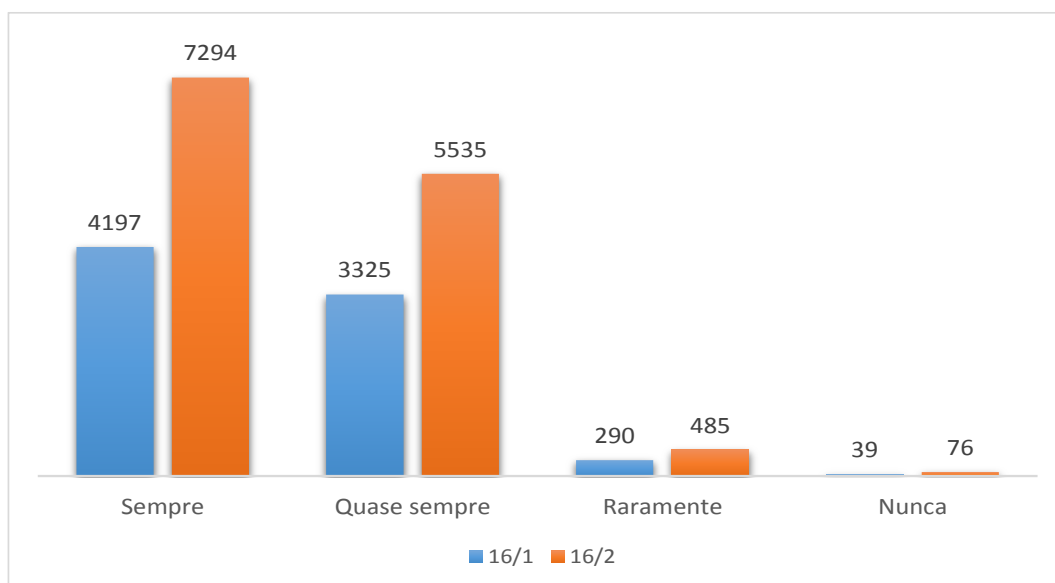
Figura 5 – Apresentação do Plano de Ensino pelos professores no início do semestre



Fonte: Relatório de autoavaliação discente (2016)

Um dos aspectos significativos apontados pelos resultados da avaliação em 2016 diz respeito à harmonia na relação ensino-aprendizagem em sala de aula, pela constatação por parte do público discente de que os conteúdos ministrados pelos docentes geram impacto no desenvolvimento de sua aprendizagem, de acordo com o que se constata na figura 6.

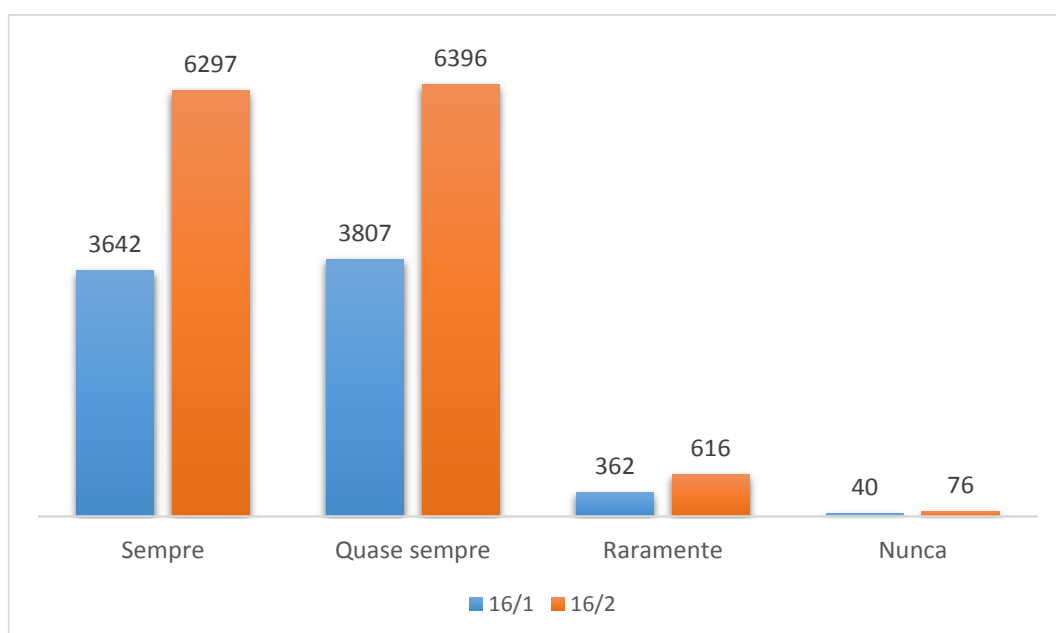
Figura 6 - Percepção dos alunos sobre o desenvolvimento dos conteúdos de aprendizagem pelos professores como sendo compatíveis com os conteúdos ministrados



Fonte: Relatório de autoavaliação discente (2016)

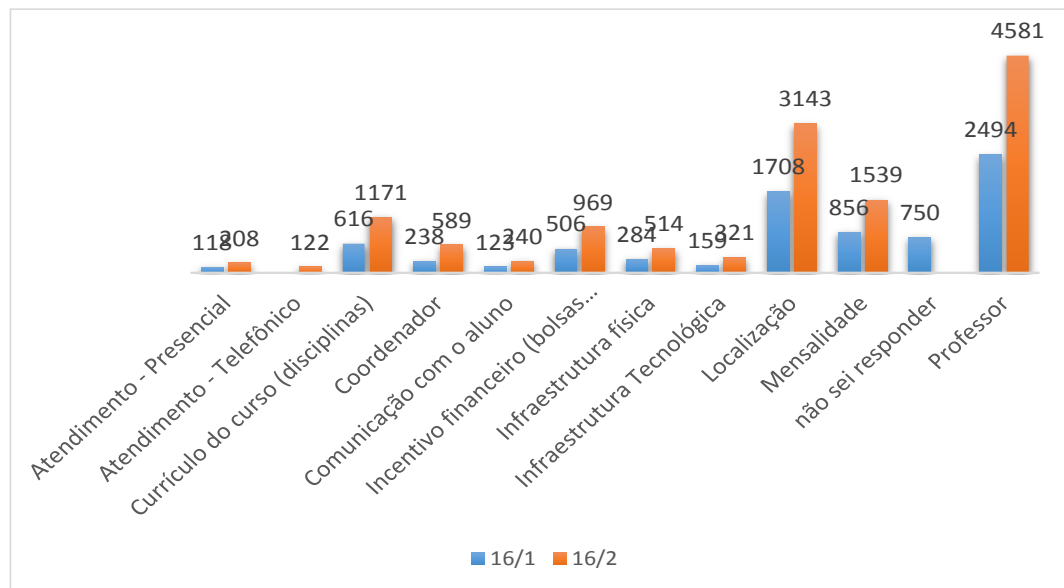
Reforçando essa percepção da relação ensino aprendizagem, a figura 7 indica que 94% dos alunos consideram que a didática dos professores propicia condições favoráveis para a aprendizagem.

Figura 7 - Percepção dos alunos quanto à didática dos professores e sua contribuição para a aprendizagem



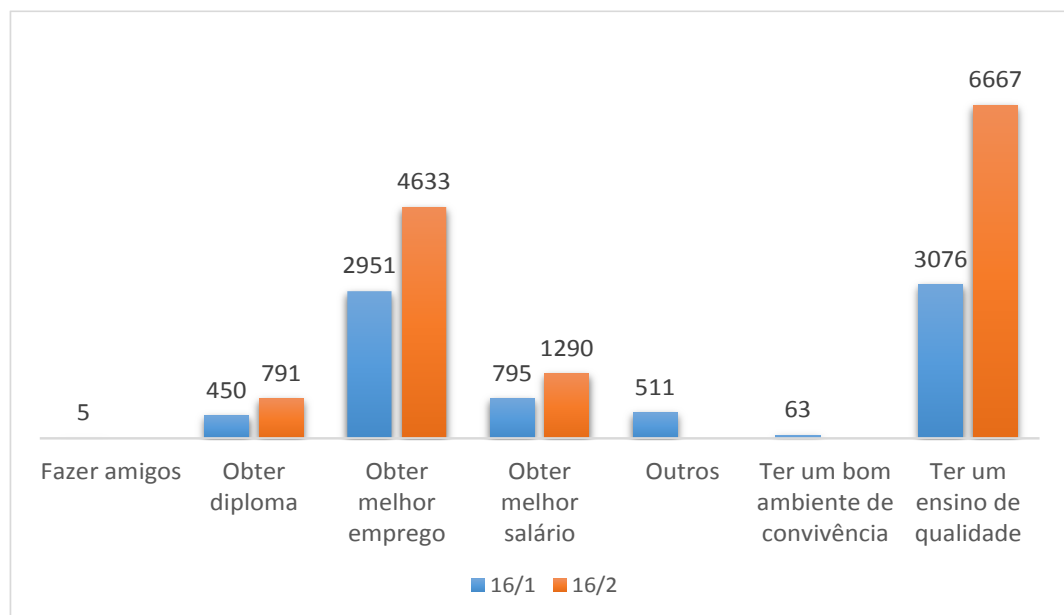
Fonte: Relatório de autoavaliação dos discentes (2016)

Esta percepção muito favorável ao trabalho do docente se confirma nos dados da figura 8, em que os alunos consideram os professores como o maior ponto forte da Faculdade Sumaré.

Figura 8 – Pontos Fortes sinalizados pelos alunos da Faculdade Sumaré

Fonte: Relatório de autoavaliação dos docentes (2016)

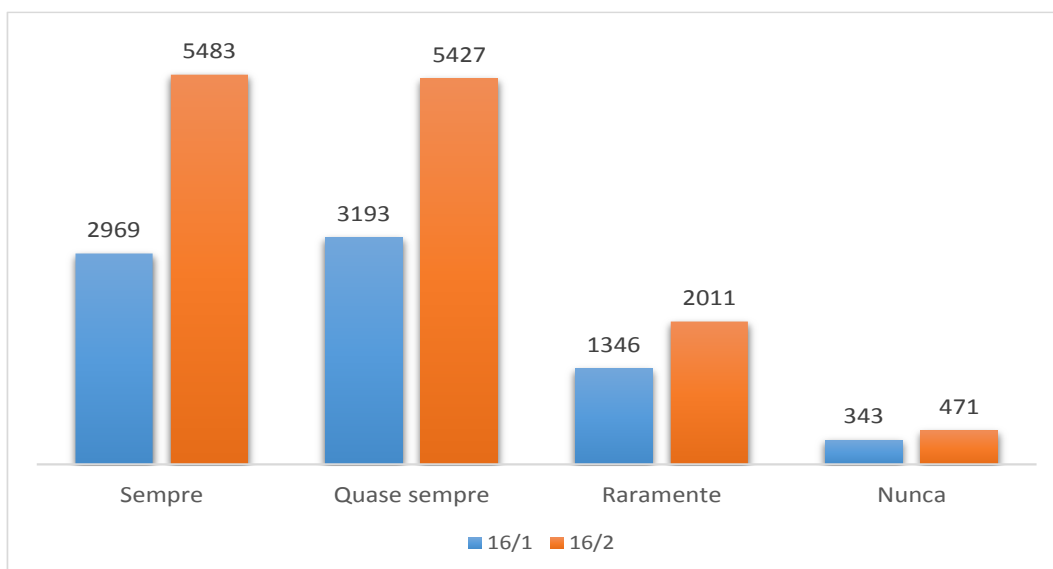
A figura 9 apresenta dados sobre a expectativa dos alunos em relação a um curso superior. Observa-se que grande parte dos alunos declararam a importância de se ter um ensino de qualidade.

Figura 9 – Alunos declaram o que é mais importante para eles ao cursarem uma faculdade

Fonte: Relatório de autoavaliação dos discentes (2016)

Ainda em relação a condições de ensino-aprendizagem, observa-se os resultados favoráveis quanto à percepção dos discentes sobre a atuação do coordenador do curso, em que 79% dos alunos consideram o coordenador como alguém acessível, conforme dados da figura 10.

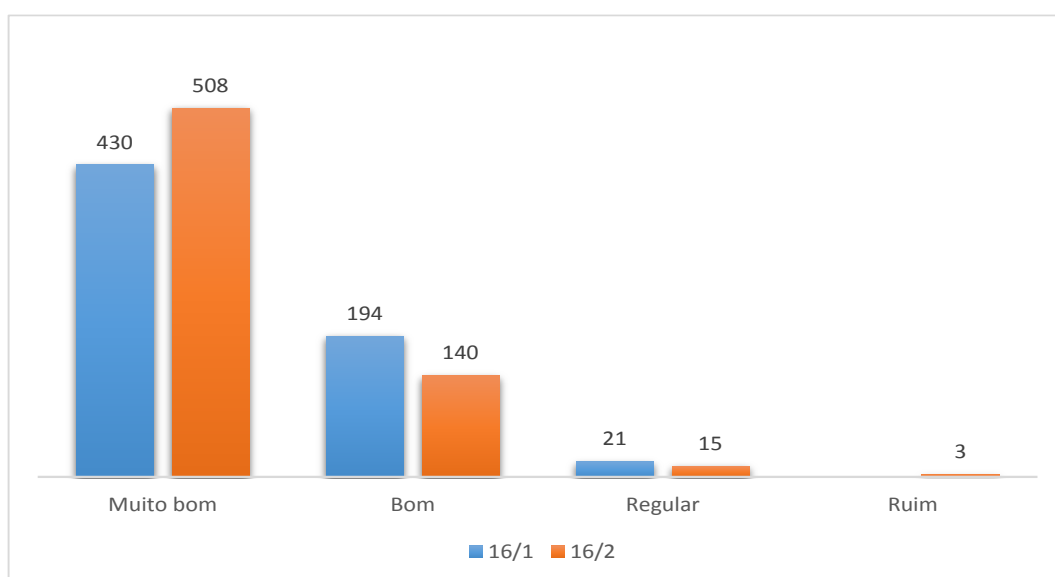
Figura 10 - Alunos consideram o coordenador como acessível



Fonte: Relatório de autoavaliação dos discentes (2016)

De maneira semelhante, os docentes também manifestam uma opinião positiva a respeito dos coordenadores dos cursos em que atuam conforme se observa na figura 11:

Figura 11 - Percepção dos professores quanto ao relacionamento e apoio da coordenação



Fonte: Relatório de autoavaliação dos docentes (2016)

Os resultados das figuras anteriores indicam níveis de satisfação elevados dos alunos em relação ao trabalho docente e da coordenação de seus cursos. As figuras que apresentam dados sobre apresentação de plano de ensino, didática e percepção do desenvolvimento dos conteúdos de aprendizagem pelos professores, pelos valores percentuais dispostos, indicam coerência nos dados.

3.3.1.1 Articulação entre teoria e prática

A partir de toda a concepção pedagógica em que a Faculdade Sumaré se alicerça, o ensino de graduação bacharelada, tecnológica e licenciaturas, assim como o programa de pós-graduação Lato-Sensu desta instituição, incentiva-se a articulação entre teoria e prática nas disciplinas que compõem a matriz curricular dos diferentes cursos, como uma das maneiras de promover no público discente a possibilidade de compreender que a relação ensino-aprendizagem se amplia por um processo de investigação científica que ocorre pela aplicação das teorias existentes em contextos práticos da realidade.

Em todos os cursos de graduação e pós-graduação Lato-Sensu há a disciplina intitulada Projeto Profissional Interdisciplinar (PPI). O PPI está amparado pela Resolução CNE/CES nº3/2007, DOU 03/03/2007, em seu artigo 2º, inciso II, estabelecendo que este é um componente curricular de prática orientada presente no curso e orienta o currículo numa perspectiva interdisciplinar, articulando o perfil de competências profissionais do curso e as intenções formativas do semestre, potencializando o desenvolvimento de estratégias de conhecimento e de intervenção social como resposta aos desafios contemporâneos.

O PPI tem como objetivo a problematização de cenários definidos para cada semestre do curso, subsidiada por estratégias de pesquisa científica e de implementação de projetos em diferentes áreas de conhecimento, possibilitando aos estudantes a responsabilidade de organizar seu próprio processo de aprendizagem.

Por meio do PPI, o corpo discente é estimulado a investigar, formular propostas e elaborar documentos conclusivos, socializando o conhecimento construído com a comunidade local mediante apresentação dos resultados.

Nessa perspectiva, cabe aos estudantes estabelecerem um diálogo com a realidade, explicitando concepções e compreensões, formulando questões e perguntas que deverão contribuir para a solução de situações-problemas propostas pelo professor responsável, cujo papel é o facilitar esse processo, estimulando e orientando os estudantes que são centro do processo de ensino e aprendizagem.

Em cada semestre, o PPI é organizado em torno de um tema que articula os conhecimentos adquiridos nos componentes curriculares daquele semestre. Os projetos são realizados em grupos, a fim de proporcionar aprendizado de uma postura democrática, participativa, cooperativa, crítica e empática face aos integrantes do grupo.

Para cada PPI, a Coordenação de Curso atribui a responsabilidade de orientação e para um professor por turma; todos os outros professores do semestre fazem o acompanhamento do projeto, juntamente com o orientador. O PPI segue um Plano de Ensino específico contendo um roteiro de trabalho, as questões que evidenciam a interdisciplinaridade de modo multidisciplinar e transversal entre os componentes curriculares.

Em 2016, os temas dos PPIs de todos os cursos foram atualizados. A título de exemplo, apresentam-se, a seguir os temas de PPI dos cursos de Administração, Pedagogia, Tecnologia em Gestão Financeira, como uma maneira especificar as características do PPI em um curso de Graduação bacharelada, um de licenciatura e um de graduação tecnológica.

Administração

PPI	TEMA	OBJETIVOS
PPI - I	Profissão Administrador	Estudar a atuação do profissional de Administração. O tema proposto abrange: histórico da profissão e respectivas funções e papéis e as competências requeridas juntamente à demanda do mercado de trabalho a legislação, o código de ética e o campo de atuação do profissional. Este projeto possibilita ao aluno um primeiro contato com o mercado de trabalho na ótica de gestão.
PPI - II	Gestão de Pessoas, Cultura e Diversidade nas Organizações	Visa a desenvolver o tema proposto, abrangendo todo o conteúdo e subsistemas de gestão de pessoas. Assim, o aluno poderá, de maneira prática, analisar e elaborar um planejamento estratégico de Gestão de Pessoas.
PPI - III	Sustentabilidade e estratégia nas organizações	Envolver o estudante aos temas propostos, investigar e entender a aplicabilidade nas organizações atuais, assim, o aluno poderá, de maneira prática, vivenciar, analisar o impacto da sustentabilidade (nos pilares econômico, ambiental e responsabilidade

		social corporativa) como estratégia organizacional.
PPI - IV	Modelos Contemporâneos de Gestão Administrativa e as Teorias da Administração	Visa a estudar inovações nos modelos de gestão administrativa associando estes as Teorias das organizações. O aluno poderá analisar, acompanhar e identificar a eficiência ou deficiência dos modelos de gestão aplicados, bem como propor melhorias, atuando, portanto, de forma profissional.
PPI - V	Administração financeira	Visa a desenvolver o tema proposto, abrangendo todo o conteúdo de planejamento orçamentário, economia e gestão de custos. Assim, o aluno poderá, de maneira prática, analisar e elaborar um planejamento financeiro, operacional e / ou de serviço, a partir de acompanhamento e análise.
PPI - VI	Marketing nas Organizações	Visa envolver os alunos no tema proposto. Dessa forma, o aluno poderá de forma profissional desenvolver projetos reais de uma das áreas de Marketing, inovando ou propondo melhorias na gestão de produtos ou serviços oferecidos pela empresa.

Pedagogia

PPI	TEMA	OBJETIVOS
PPI - I	Ser professor	Entender e problematizar como se dá a atuação do pedagogo para além da sala de aula.
PPI - II	Pesquisa sobre projetos educacionais	Analisar as diferentes possibilidades para a construção de práticas pedagógicas e projetos educacionais para a organização de serviços de apoio internos e externos a escola, com análise e preparação de atividades e materiais de apoio.
PPI - III	Múltiplas linguagens	Analisar as diferentes linguagens na educação, com o intuito de levar o aluno a entender as diversas linguagens (verbal, gráfica, plástica e corporal, midiática) como meio de expressar suas ideias e como é possível a apropriação destas linguagens na educação infantil e no ensino fundamental.
PPI - IV	Projeto Político Pedagógico	Analisar um Projeto Político-Pedagógico, entendendo-o como um documento construído coletivamente. Objetiva-se também entender a abordagem metodológica: Pesquisa Documental

		e Histórica, e as técnicas de coleta de dados: documentos escritos, fontes orais, imagens
PPI - V	Educação e Saúde	Abordar aspectos teóricos e práticos importantes na pesquisa em educação tendo em vista o tema transversal da relação entre educação e saúde.
PPI - VI	Educação e Meio Ambiente	Abordar aspectos teóricos e práticos importantes na pesquisa em educação tendo em vista o tema transversal da relação entre educação e meio ambiente, principalmente aspectos relativos a adoção de práticas sustentáveis na escola e na comunidade.

Tecnologia em Gestão Financeira

PPI	TEMA	OBJETIVOS
PPI - I	Atuação do Gestor Financeiro	Fazer com que o aluno tenha uma visão da importância das funções e atividades do gestor financeiro, inserindo nesse contexto de estudo, a ética na vida profissional e o compromisso social.
PPI - II	Produtos Financeiros	Conhecer os principais produtos financeiros disponíveis no mercado financeiro brasileiro, desvendando sua operacionalidade.
PPI - III	Plano de Negócios	Elaborar um plano para viabilizar o negócio da empresa identificando os pontos fortes e fracos, minimizando riscos e projetando a sustentabilidade da lucratividade.
PPI - IV	Gestão financeira trabalhista e sua relevância na organização.	Analisar os efeitos da gestão financeira e trabalhista na situação patrimonial, identificando os possíveis riscos na empresa constituída
PPI - V	Planejamento Orçamentário	Fazer um planejamento para a empresa, elaborando um orçamento para o próximo exercício, levando em consideração o controle tributário e custos.

Ao final de cada semestre, as unidades da Faculdade Sumaré realizam eventos para exposição dos trabalhos de PPI, cuja visita é aberta à comunidade. A ênfase dos eventos é divulgar os aspectos inovadores dos trabalhos para alunos, professores, colaboradores e visitantes externos.

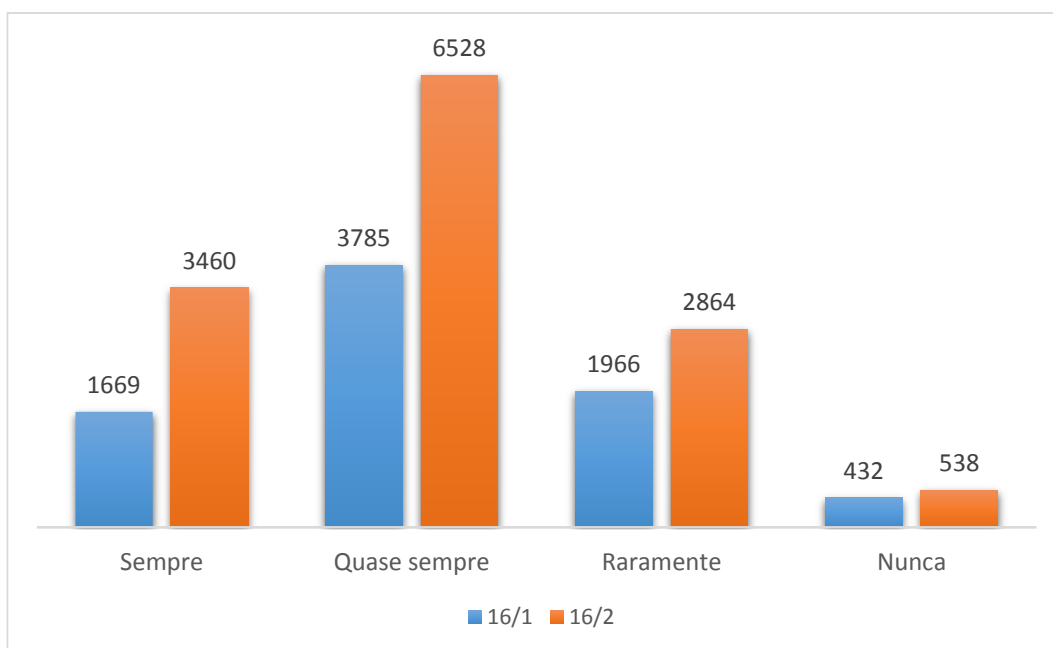
Além dos PPIs, outras iniciativas foram realizadas para proporcionar aos alunos a aplicação dos conhecimentos adquiridos em ações práticas junto à comunidade. Nesse

sentido, alunos do curso de Ciências Contábeis tiveram acesso a laboratórios práticos, subsidiados por acordos com a Receita Federal e discentes dos cursos da área de Tecnologia usufruíram de ferramentas e aplicações, viabilizadas por acordos com as empresas Cisco e Microsoft.

Tais práticas estão relacionadas ao esforço da Faculdade Sumaré em se alinhar a práticas educacionais inovadoras, as quais reafirmam a missão institucional *Educação para uma mentalidade transformadora*.

A respeito das práticas educacionais da Faculdade Sumaré, mais de 50 % dos alunos as consideram como inovadoras, conforme se observa na figura 12:

Figura 12 - Percepção dos alunos sobre as práticas educacionais da Faculdade Sumaré como inovadoras



Fonte: Relatório de autoavaliação discente (2016)

3.3.1.2 Atividades Acadêmicas Complementares (ATC)

Na Faculdade Sumaré, o Núcleo de Empregabilidade Sumaré (NES) é responsável pela supervisão e coordenação geral das atividades de Estágio e Atividades Acadêmicas Complementares (ATC). Conforme informações obtidas do relatório do NES, referente ao ano de 2016, houve desenvolvimento e implantação de um novo programa gerenciador e operacional para as Atividades Acadêmicas Complementares, compromisso que contou com a colaboração de um comitê de coordenadores, os quais juntamente com o NES ficaram

encarregados de elaborar uma nova proposta de ATC, com o objetivo de compor uma oferta dirigida de atividades e eventos para escolha dos alunos e cumprimento da carga horária da disciplina, por curso. Os trabalhos visaram atender a legislação vigente, isto é, Resolução CES/CNE nº2/2007, conforme Parecer CES/CNE 2007 de agosto de 2007 e Resolução CNE/CP de 2 de julho de 2015, além da resolução dos cursos de bacharelado e de licenciatura da própria Faculdade Sumaré, atendendo seus Projetos Pedagógicos de Cursos (PPC).

O aspecto inovador é a passagem de um processo híbrido manual e digital para o totalmente digitalizado. Para tanto, um novo regulamento de ATC para os cursos de bacharelado e de licenciatura foi editado no mês de setembro de 2016. A proposta passou a adquirir as seguintes mudanças:

- Todo o processo passou a ser, a partir de agosto de 2016, digitalizado para a escolha de eventos, registro, análise e encaminhamento de seus comprovantes.
- Compuseram-se cinco grupos de eventos com a carga horária limite de 70 horas em cada grupo, a saber:

I – Atividades de Pesquisa e Publicações (Iniciação científica, publicações de diversas formas e objetivos acadêmicos culturais; participação em feiras e exposições internas e externas; assistência de defesas acadêmicas);

II – Atividades de Extensão (cursos presenciais e a distância de treinamento e formação; cursos de idiomas; *workshops*, palestras, seminários, congressos, conferências; visitas técnicas oficiais);

III – Atividades Socioculturais e de Ensino (participação em planejamento, organização e controle, ou assistência de atividades das semanas acadêmicas dos cursos; mostras de artes plásticas, visitas a museus e espaços relacionados com o curso/disciplina; atividade de iniciação à docência, monitoria e na Empresa Júnior);

IV – Atividades Comunitárias (práticas nas diferentes áreas educacionais; participação como representante discente da turma; atuação em atividades oficiais eleitorais; doação de sangue como ação social formal da Faculdade);

V – Atividades de Comunicação e Expressão (visitas, pesquisa e participação em oficinas e lançamentos em bibliotecas gerais e temáticas, bosques e pontos de leitura, bibliotecas dos CEUs; análise de obras cinematográficas e de peças de teatro indicados; visitas e pesquisa em centros culturais e casas de culturas).

O NES atuou, por meio de diversas reuniões de trabalho, junto aos setores de Tecnologia de Informação e de Marketing para a construção, o acesso e a operação do novo sistema digitalizado e arte visual das informações dos eventos, por grupo.

O novo sistema é composto de uma plataforma com todas as atividades e eventos por grupo/curso indicados pelos professores e coordenadores de cursos.

O sistema é acessado no ambiente de atividades complementares, contendo cinco botões de acesso: **informações**, com todos os dados da mudança e forma de operar; o **regulamento** que é o documento legal de normatização e da prática acadêmica das ATC; o do passo a passo de **como consultar** a oferta de atividades por curso e grupo; do passo a passo de **como enviar**, digitalmente, a ATC realizada e, por último, o de **FAQ** (*Frequently Asked Questions*) contendo dezesseis perguntas importantes dos alunos e respectivas respostas.

Emitiram-se três comunicados formais a todos os alunos de bacharelado e de licenciatura sobre a proximidade e chegada da data final para o lançamento dos eventos realizados conforme modelo antigo, cuja data final para encaminhamento foi 23 de agosto de 2016.

Realizaram-se reuniões em todas as unidades da Faculdade Sumaré com alunos e coordenadores para a informação acerca do novo sistema e orientação para sua utilização.

A partir da implantação do sistema acadêmico Lyceum passaram a ser realizadas por uma equipe de profissionais administrativos da Secretaria Geral, com supervisão acadêmica do NES e dos coordenadores de cursos, que deixaram de executar essa atividade operacional.

Mantiveram-se reuniões periódicas e consultas entre os membros do Comitê de ATC com TI e marketing para os ajustes do processo.

A seguir, a tabela demonstrativa de ações sobre eventos de Atividades Acadêmicas Complementares registradas no novo sistema em 2016:

Tabela 1 – Atividades Acadêmicas Complementares

EVENTOS DEFERIDOS	EVENTOS INDEFERIDOS	EVENTOS EM ANÁLISE	TOTAL DE EVENTOS
85.310	28.502	10	113.812

Fonte: NES (2016)

A equipe de apoio técnico fez uma revisão da oferta de atividades, inicialmente com 908 oportunidades, e, após primeira avaliação de uso, mantiveram-se, em dezembro de 2016, 708 itens, devendo ser processada avaliação e atualização bimestral, decorrente de análise crítica e propostas dos coordenadores dos cursos, considerando, inclusive, sugestões dos alunos.

3.3.1.3 Supervisão das atividades e documentação de Estágio Curricular Supervisionado

Toda análise dos termos de compromissos, termos aditivos, termos de rescisão passou a ser de responsabilidade dos professores gestores de cada unidade da Faculdade Sumaré, como representantes institucionais legais.

O NES manteve a responsabilidade acadêmica da análise e deferimento da seguinte documentação:

- Relatórios periódicos e finais de estágio;
- Documentação dos alunos de bacharelado que já atuam em atividades profissionais relacionadas com seu curso e que podem ser validadas como estágio curricular obrigatório, como prática profissional de acordo com o Manual de Orientação para Estágio Curricular Supervisionado – Cursos de Bacharelado e de Tecnologia, e cujos procedimentos atendem o estabelecido no Manual de Operação para Convalidação das Atividades Profissionais.

A seguir a tabela demonstrando movimentação de estágios, processos de convalidação em 2016:

Tabela 2 – Processos de Convalidação de Estágios

Bacharelado	Licenciatura	Tecnologia	Total
795	4.792	1	5.588

Fonte: NES (2016)

Além dos procedimentos adotados pelo Núcleo de Empregabilidade Sumaré descritos, houve participação ativa do NES em reuniões semanais ordinárias com os gestores de unidades e coordenadores de curso para apresentação de pautas de esclarecimentos, orientação e até de definição de diretrizes e procedimentos sobre estágios e atividades acadêmicas complementares, com definição de agenda a ser cumprida ou divulgada para o meio acadêmico, conforme assunto e objetivo. Estas reuniões foram convocadas e presididas pelo Diretor Geral a quem cabia a decisão final.

Frequentemente foram realizados contatos com alunos, professores, coordenadores, representantes de agentes integradores em reuniões ou por meio eletrônico sobre assuntos diversos como documentos e eventuais pendências relativas a estágio, ofertas de serviços e alteração de documentação por mudança de atendimentos de operação das vagas e documentação de estágios ativos para escolas públicas da Secretaria de Educação da Prefeitura de São Paulo e do Governo do Estado de São Paulo.

3.3.1.4 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 de docentes e discentes em 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, gerando oportunidades de aprendizagens fundamentais aos futuros profissionais, com destaque aos compromissos ético, político e social.

Em todos os cursos realizam-se atividades, palestras, visitas técnicas, jornadas com o intuito de aprimorar conceitos, discutir assuntos relacionados à formação técnica profissional e humanística com vistas à melhoria do discurso e do repertório tanto do aluno quanto da comunidade. Os temas, relevantes na esfera contemporânea (do ponto de vista profissional e de caráter humanístico) têm um amplo repertório como, por exemplo:

- Questões étnico-raciais: evolução no decorrer do tempo
- Sustentabilidade: sua importância para a sociedade e mercado
- Gestão de recursos próprios

- Motivação e Liderança
- Imposto de Renda: pessoa física e jurídica
- *Coaching*
- Língua portuguesa: contextualização, adequação e uso
- Aspectos relativos ao processo seletivo
- Desenvolvimento gerencial
- Importância das visitas técnicas
- Tendências da área de logística
- Marketing: tendências
- Importância da análise financeira para o sucesso dos negócios
- Planejamento orçamentário
- Inclusão do espectro autista
- Ética e meio ambiente

As atividades de extensão têm por finalidade proporcionar maior aprofundamento da relação da Faculdade Sumaré junto com os públicos interno e externo. Especificamente para o público interno, realizou-se em 2016 uma oficina de **Língua Portuguesa: Contextos, Usos e Adequação na Comunicação Oral e Escrita** para funcionários envolvidos com atendimento de todas as unidades da Sumaré. Esta oficina teve por objetivo esclarecer os colaboradores sobre a importância da contextualização e adequação de linguagem para os diferentes públicos, a fim de evitar ruídos e eventuais problemas de comunicação. A iniciativa também visa melhorar a percepção de qualidade do atendimento oferecido pela Faculdade Sumaré para o público discente.

As linhas de extensão e pesquisa estão em consonância com os cursos de graduação da área de educação, gestão e tecnologia. Ao longo do último quinquênio, observa-se uma evolução do número de pesquisas científicas alinhadas aos temas propostos. Foram realizadas inúmeras atividades de extensão abrangendo sustentabilidade, questões étnico-raciais, inovação, estratégia, consultorias para a comunidade como atendimento à elaboração de currículos, imposto de renda, apresentação de trabalhos científicos em feiras, exposições além de saídas técnicas para eventos como as Feiras de Curso (FENATRAN, HSM, CONARH, Feira do Livro, Porto de Santos, Museu da Língua Portuguesa).

3.3.1.5 Programa de Pesquisa - Iniciação Científica

A Faculdade Sumaré procura estimular a produção de pesquisa não apenas na estrutura dos cursos oferecidos, mas também pelo incentivo aos discentes a participarem do programa de pesquisa de iniciação científica em cursos na área de Educação, Gestão e Tecnologia. Semestralmente são abertos editais para inscrições ao programa e entrega dos projetos. Para participar da seleção de projetos de iniciação científica da instituição o aluno deverá estar matriculado a partir do segundo semestre em um dos cursos oferecidos pela instituição, não estar cursando disciplinas em regime de dependência e, sobretudo, dispor de tempo para se dedicar ao estudo e à pesquisa, de modo a cumprir a todas atribuições e solicitações a ela relacionadas.

Os discentes aprovados para o programa de iniciação científica desenvolvem seus projetos individualmente e devem comparecer quinzenalmente a encontros com o docente indicado para ser orientador do projeto. Durante o percurso, os alunos devem seguir um cronograma de trabalho, o qual é elaborado junto com o orientador e apresentar relatórios mensais. Além disso, é preciso que os alunos comuniquem o andamento da pesquisa e o resultado final em eventos selecionados pelo orientador e divulgue sua condição de bolsista do Fundo de Incentivo à Pesquisa Sumaré (FINPES), sempre que publicar artigos ou apresentar trabalhos em eventos acadêmicos e/ou empresariais.

O Programa de Pesquisa Iniciação Científica apresenta as seguintes linhas de pesquisa:

- 1. Práticas Escolares e Teorias de Ensino** –esta linha de pesquisa tem por objetivo investigar as práticas escolares desenvolvidas pelos profissionais de Educação em diversas áreas do conhecimento, bem como discutir e problematizar as teorias de ensino do âmbito educacional estabelecendo relação entre as teorias e práticas escolares.
- 2. Inclusão Educacional e Profissional** - esta linha de pesquisa 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.

3. **História e historiografia** -Esta linha de pesquisa tem por 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.
4. **Geografia: ensino e teorias** - esta linha de pesquisa tem por 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 especialidade 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.
5. **Tecnologia da Informação** – desenvolvimento e gestão de tecnologias no ambiente de aprendizagem e/ou negócios visando a melhores práticas de segurança da informação, infraestrutura e inovação tecnológica.
6. **Língua: abordagens** – esta linha de pesquisa tem por objetivo os estudos relacionados à linguística, filologia, gramática, e variações de linguagem das línguas portuguesa, inglesa e espanhola e comparações entre elas. Visa a 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-lhes unir a teoria e a prática na licenciatura e na vida cotidiana.
7. **Literatura: abordagens** – esta linha de pesquisa tem por objetivo os estudos relacionados à análise, crítica e comparação literária das literaturas de línguas portuguesa, inglesa e espanhola. Visa a 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 pesquisa e metodologias, possibilitando-lhes unir a teoria e a prática na licenciatura e na vida cotidiana.

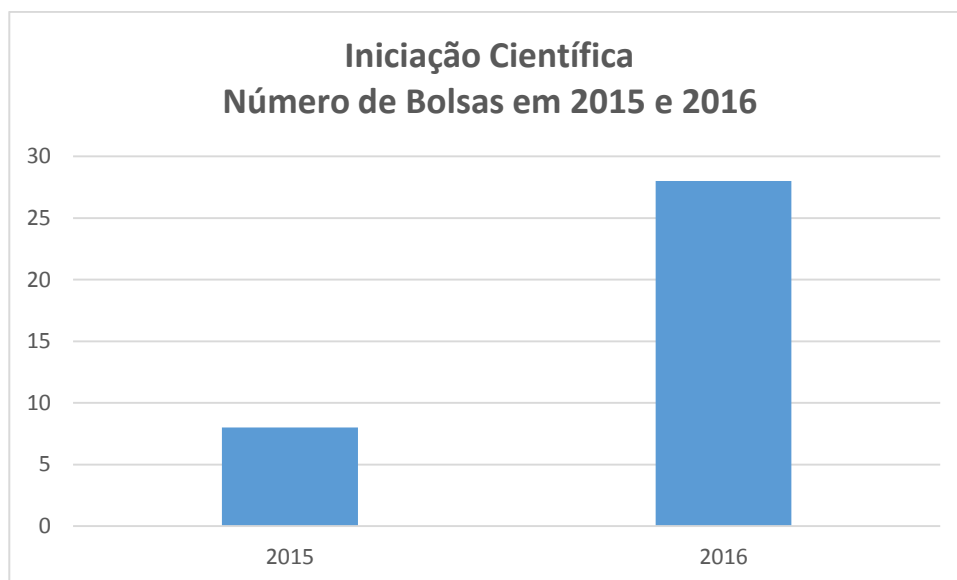
- 8. Ensino de idiomas: abordagens** – esta linha de pesquisa tem por objetivo os estudos relacionados ao ensino de idiomas das línguas portuguesa, inglesa e espanhola. Visa a levar o pesquisador a desenvolver atitude investigativa e problematizadora e consciência sobre a importância da produção de conhecimento, além de proporcionar aos investigadores o contato com um amplo leque de linhas de pesquisa e metodologias, possibilitando-lhes unir a teoria e a prática na licenciatura e na vida cotidiana.
- 9. Gestão Estratégica de Negócios** – esta linha de pesquisa 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 e tecnologia da informação.
- 10. Inovação** – esta pesquisa 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 sua qualidade e sustentabilidade, questões ético-profissionais a respeito da forma e cuidados do desenvolvimento das pesquisas relacionadas à inovação.
- 11. Sustentabilidade** – esta linha de pesquisa investiga a Sustentabilidade sob duas formas: impactos relacionados ao meio ambiente e, continuidade e/ou aprimoramento dos negócios. Abrange o estudo de sistemas sustentáveis, a difusão e a importância da sustentabilidade para a sociedade e para as organizações e a gestão sustentável. Contribui de forma plural e multidisciplinar na formação básica com reflexões a respeito do impacto da sustentabilidade no comportamento da sociedade visando a qualidade e continuidade, questões ético-profissionais a respeito da forma e cuidados individuais e do grupo para com questões sustentáveis.

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 sustentem a parte científica pertinente a cada área do conhecimento.

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.

Em 2016, houve um aumento expressivo do número de bolsistas de iniciação científica em relação a 2015, conforme se observa figura 13:

Figura 13 - Número de Bolsas de Iniciação Científica em 2015 e 2016



Fonte: Coordenação de Pesquisa e Extensão

3.3.1.6 Qualis Sumaré: Revista Acadêmica Eletrônica

A Revista Acadêmica Eletrônica Sumaré (RAES), ISSN: 2175-9227, publicação digital, semestral e independente, destinada a apoiar a mentalidade e projetos inovadores que norteiam a instituição desde suas origens, é uma proposta de divulgação de trabalhos, atividades, pesquisas e estudos de seus corpos docente e discente, com produções que possam contribuir para a divulgação e debate de temas voltados para as questões das áreas de abrangência dos cursos oferecidos pela instituição, de modo a construir o pensamento crítico-científico no panorama educacional e profissional brasileiro.

Em 2016 a revista passou por reformulação e passa se chamar Qualis Sumaré: Revista Acadêmica Eletrônica, com nova identidade visual, e *layout* de periódicos acadêmicos eletrônicos nacionais, viabilizando acesso de pesquisadores e discentes externos interessados em submeter artigos para avaliação e análise do conselho editorial com vistas à publicação.

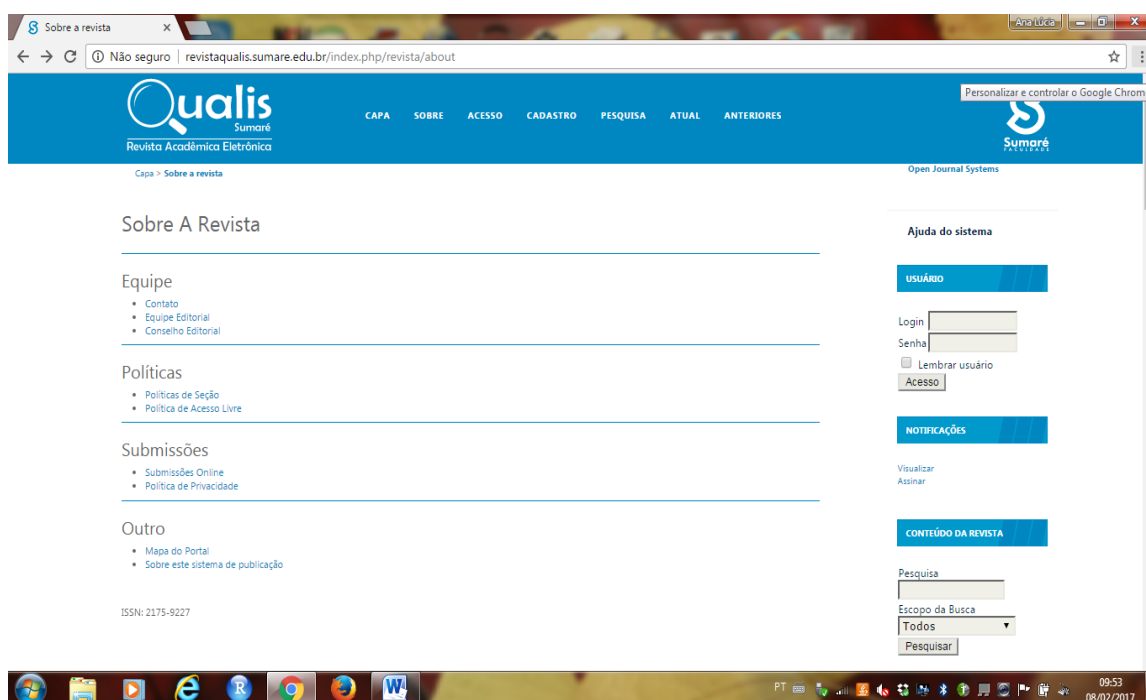
Estabelecem-se as seguintes condições para submissão de artigos para a Qualis Sumaré:

1. A contribuição é original e inédita e não está sendo avaliada para publicação por outra revista; caso contrário, deve-se justificar em “Comentários ao editor”.
2. O arquivo da submissão está em formato Microsoft Word, OpenOffice ou extensão .rtf.
3. URLs para as referências foram informadas quando possível.

4. O texto está em espaço simples; usa fonte de 12-pontos; emprega itálico em vez de sublinhado (exceto em endereços URL); as figuras e tabelas estão inseridas no texto, não no final do documento na forma de anexos.
5. O texto segue os padrões de estilo e requisitos bibliográficos descritos em Diretrizes para Autores;
6. Em caso de submissão a uma seção com avaliação pelos pares (ex: artigos), as instruções disponíveis em Assegurando a Avaliação pelos Pares Cega foram seguidas.

A Qualis Sumaré: Revista Acadêmica Eletrônica conta atualmente com 12.361 acessos em sua página. A figura 14 é a reprodução da página eletrônica da revista.

Figura 14 -Qualis Sumaré: Revista Acadêmica Eletrônica



Fonte: Qualis Sumaré (2016)

O número 1 da Qualis Sumaré: Revista Acadêmica Eletrônica, publicado em 2016, consiste do *Dossiê: memória e identidade Docente*, reunindo os números 13 e 14 da RAES de 2015. A apresentação é do Prof. Dr. Ramon Casas Vilarino, diretor geral da Faculdade Sumaré e os títulos dos artigos publicados são:

1. Memória e Identidade: apresentação do dossiê, de Lúcia Matias da Silva Oliveira;

2. A constituição da prática docente: desafios e possibilidades, de Catia Silene Ramalho Motte, Carlos Alexandre Batista Ribeiro e Ronaldo Félix Almeida;
3. A construção social do sujeito: o *habitus* e a identidade docente, de Adriana Santana e Cleusa Máxima Sabino;
4. A identidade docente: uma análise das disposições presentes no pensamento do professor, de Anderson Silvério Crispim, Ernesto Gysel Neves e Márcio Balbino Leite;
5. A influência do Estado nas redes educacionais: uma análise de doutrinação ideológica, de Cíntia Soares de Oliveira, Dione Suzana de Oliveira e Jorge Alonso Parra;
6. A prática do ensino superior na identidade discente e docente: como a tecnologia educacional pode reduzir a evasão escolar, de Kleber José da Silva;
7. A relação professor-aluno: intervenientes na construção da identidade profissional, de Edson Monteiro de Almeida;
8. As experiências socioculturais e a escolha da profissão, de Erivaldo Teixeira da Silva, Rosemeire da Silva Quina, Simone Souza dos Santos;
9. Auto compreensão da teia socializadora na construção da identidade do docente, de Humberto Alexandre Araki e Sueli Alaíde CorteziaMangia;
10. Autorretrato: a avaliação da prática profissional a partir das trajetórias formativas, de Alessio Adrian Chiuratto, Carlos Renato Carneio, Nilton Moreira;
11. Impacto das trajetórias de socialização na identidade profissional, de MariangelaGaspari, Marisa Gianetti, Lucileila do Rosário Queiroz;
12. Memória docente: metodologia formativa do professor reflexivo na escola contemporânea, de Maria Regina Ribeiro;
13. Memórias de experiências na abordagem de projetos interdisciplinares: práticas pedagógicas em debate, de Mauro Aurélio Soares Galasso, Paulo Rogério Jorge de Oliveira, Johnny Souza Barros;
14. Retratos sociológicos: avaliação do professor sobre suas práticas profissionais a partir de suas trajetórias formativas, de Angely Maíra Biffi de Holanda, Antônio Saú Rodriguez e Gerson Filho.

3.3.2 Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade

A Faculdade Sumaré busca interagir de maneira efetiva com os segmentos da sociedade por meio de diferentes mecanismos de comunicação. O portal institucional representa o principal meio de comunicação com as comunidades interna e externa, e veicula informações atualizadas com notícias sobre as dinâmicas dos cursos e a vida da instituição. A IES dispõe de estrutura de *Call Center* e canais como Fale Conosco e Ouvidoria para esclarecer eventuais dúvidas, acolher sugestões e oferecer informações qualificadas em relação aos cursos de graduação e pós-graduação Lato Sensu.

3.3.2.1 Portal Sumaré

O portal da Sumaré frequentemente passa por atualizações em seu *layout* e disponibilização de conteúdo, visando maior aproximação com a comunidade acadêmica, com mais ferramentas de relacionamento, tornando ágil a comunicação, com navegação privilegiada pelo conteúdo. Nos períodos em que se realizaram ações para comunicar a abertura do acesso aos questionários da CPA, promovendo a conscientização sobre a importância de respondê-los de maneira a expressar a opinião sobre diversos aspectos analisados por docentes, discentes e profissionais técnico-administrativos, destacaram-se diferentes tipos de “chamadas” e/ou alertas no portal, além de se promover acesso a todos os relatórios da CPA realizados desde o ano de 2005.

A figura 15 refere-se ao *link* no portal Sumaré à CPA.

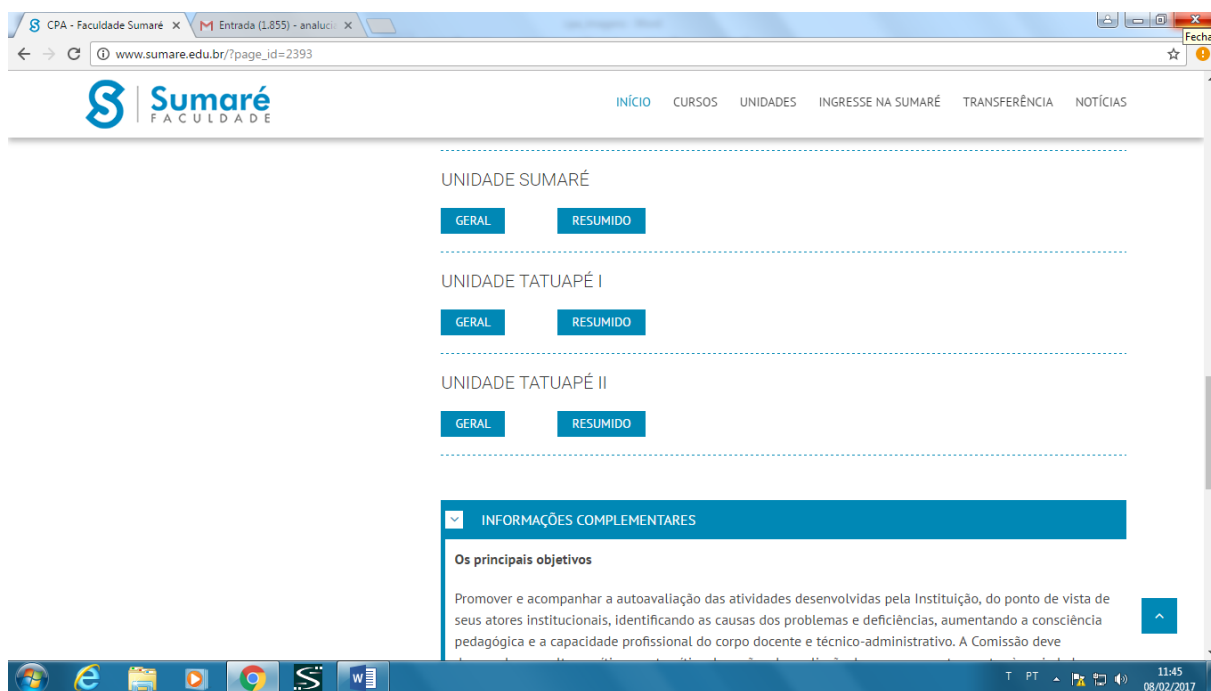
Figura 15 – CPA, sinalização de ações realizadas e arquivos disponíveis



Fonte: www.sumare.edu.br/?page_id=2393.

A figura 16 refere-se aos resultados disponíveis em 2016 por unidade e informações complementares.

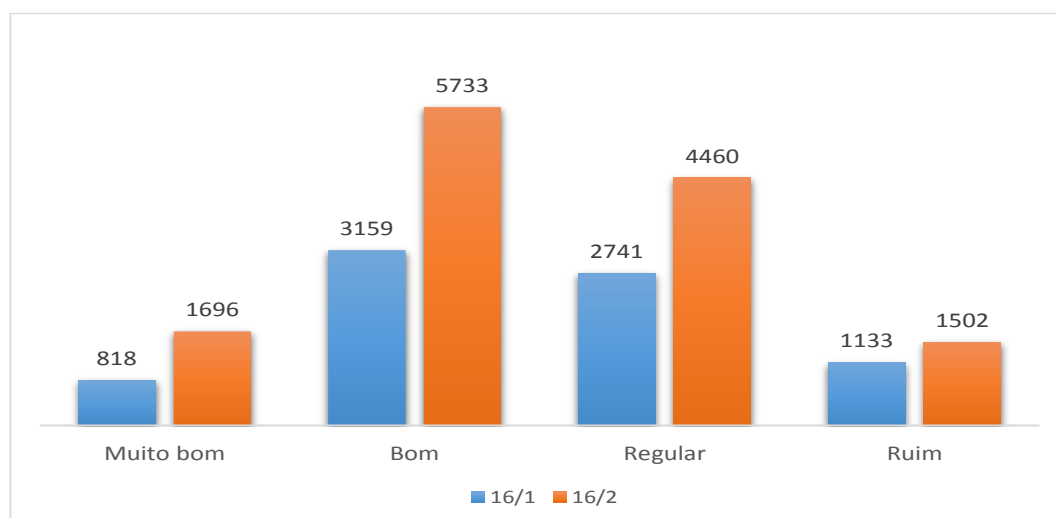
Figura 16 – Resultados da CPA disponíveis por unidade e informações complementares



Fonte: www.sumare.edu.br/?page_id=2393.

Em 2016, os resultados da avaliação indicam que predomina uma percepção positiva dos canais de comunicação da Sumaré, conforme se observa na figura 17, seguinte:

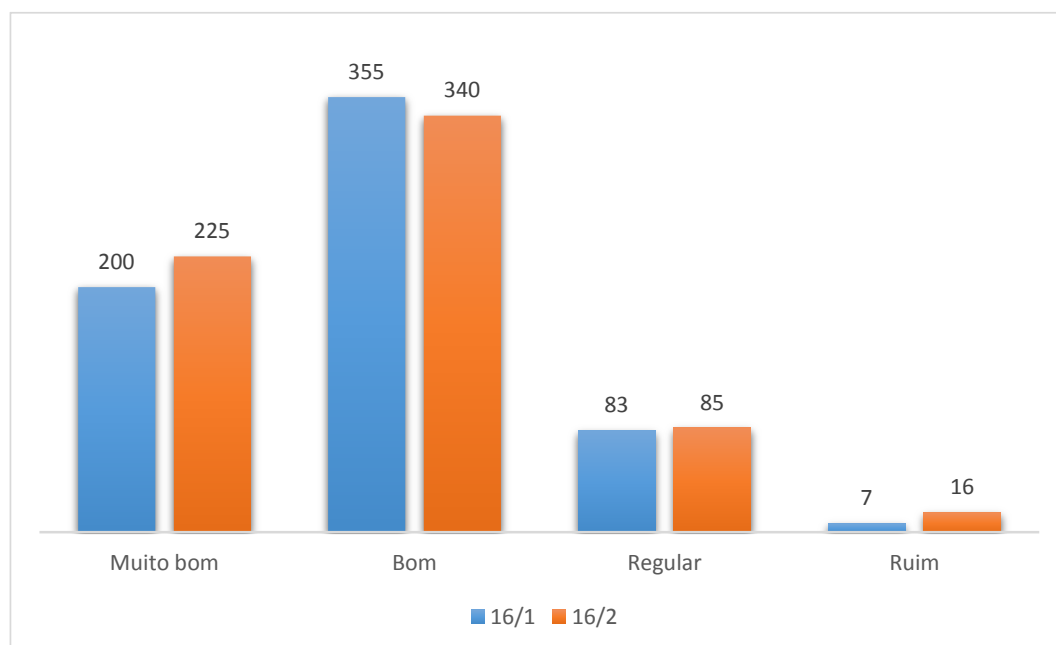
Figura 17 - Percepção dos alunos quanto aos canais de comunicação da Sumaré



Fonte: Relatório de autoavaliação discente (2016)

Assim como os resultados dos discentes, a figura 18 mostra que na visão dos docentes a percepção dos canais de comunicação é semelhante:

Figura 18 - Percepção dos Docentes sobre canais de comunicação da Faculdade Sumaré



Fonte: Relatório de Autoavaliação Docente (2016)

Em relação às informações possíveis de serem acessadas no portal da Sumaré, estas estão distribuídas nas “abas”: A Sumaré, A Sumaré tem, Serviços, Vestibular, Aluno, Fale Conosco e Área Restrita (log de acesso ao aluno, ao docente, colaborador, acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA e *link* para recuperação de senha. Outros dados podem ser obtidos em “abas” de acesso complementares como: início, cursos, unidades, ingresse na Sumaré, transferência e notícias. Essas informações estão sistematizadas no quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Informações disponíveis no Portal Sumaré

A Sumaré	Acesso a informações sobre a instituição, seus objetivos pedagógicos, estrutura organizacional, corpo docente, CPA, Ouvidoria.
A Sumaré tem	Informações sobre a segunda licenciatura Sumaré, UniSumaré, Aconteceu na Sumaré, Horários Diferenciados, Trote Solidário, Sumaré Cultural, Iniciação Científica, Convênios e Parcerias, Revista Acadêmica, Bolsas de Estudo, Biblioteca, Crédito Universitário.

Serviços	Política de Privacidade, C.D.C, Lei Antifumo, Manual do Logo, Tabela de Serviços
Vestibular	Ingresse na Sumaré, reagendamento de prova, oferta de vagas, planos de pagamento, boleto de matrícula/2ª via, resultado, matrícula <i>on-line</i> , manual do candidato, edital, portadores de diploma, segunda graduação, Prouni.
Aluno	DPs e adaptações, segunda licenciatura Sumaré, rematrícula premiada, programa de indicação, agenda de eventos, calendário escolar, notícias, notícias, manual do aluno, colação de grau, egresso.
Fale conosco	Atendimento ao aluno e atendimento ao candidato.
Área Restrita	Aluno, docente, colaborador, EAD/AVA, recuperação de sistema.
Início	Retorno à versão principal do portal.
Cursos	Acesso a informações sobre cursos de bacharelado, licenciatura e graduação tecnológica da Faculdade Sumaré.
Unidades	Informações gerais sobre cada unidade da Sumaré, cursos oferecidos, geolocalização, dados de contato e aspectos da infraestrutura.
Ingresse na Sumaré	Apresentação das formas de ingresso: vestibular tradicional, segunda licenciatura, segunda graduação e transferência.
Transferência	Descrição d preços das mensalidades dos cursos, adaptações e demais informações necessárias.
Notícias	Informações diversas sobre eventos, ações promocionais e de responsabilidade social.

Fonte: www.sumare.edu.br.

3.3.2.2 Ouvidoria

A ouvidoria da Faculdade Sumaré, 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 acadêmico, 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 constitui-se como via democrática e ágil para as resoluções de quesitos do cotidiano educacional. Seu objetivo é assegurar a participação da comunidade de modo transparente. Desde as primeiras experiências com a ouvidoria, a instituição buscou e solidificou um modelo adequado a sua realidade primando pelos

imperativos da qualidade, informalidade, humanização e personalização no atendimento às comunidades interna e externa. Ainda, engrenando 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.

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.

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

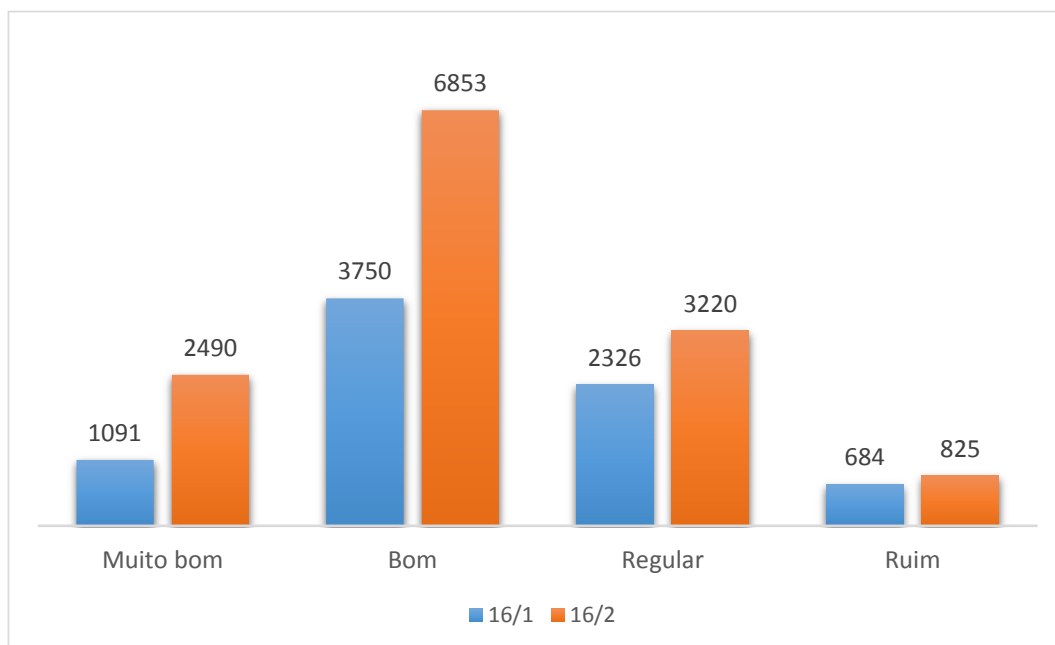
As mensagens recebidas são analisadas no âmbito quantitativo e qualitativo pela coordenação de ouvidoria. Atualmente, como uma das medidas de avaliação, na análise do relatório produzido mensalmente, as chamadas são organizadas por grau de classificação, que consiste em ponderar o nível de dificuldade 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.

3.3.3 Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes

Em 2016, a Faculdade Sumaré reforçou seus esforços e ações para implantar novas formas de atendimento e, principalmente, ampliar os canais de comunicação de modo a atender o corpo discente de maneira mais personalizada, seja por meio de *chat*, e-mail e canal de telefonia ligado à central de relacionamento com o aluno. Por meio dos questionários elaborados pela CPA, obtém-se resultados sobre o modo como o aluno opina em relação a atendimento. A figura 19, a seguir, apresenta a percepção dos alunos em relação ao

atendimento financeiro da Faculdade Sumaré. Vale observar que a soma dos resultados “muito bom” e “bom” totalizam 70%.

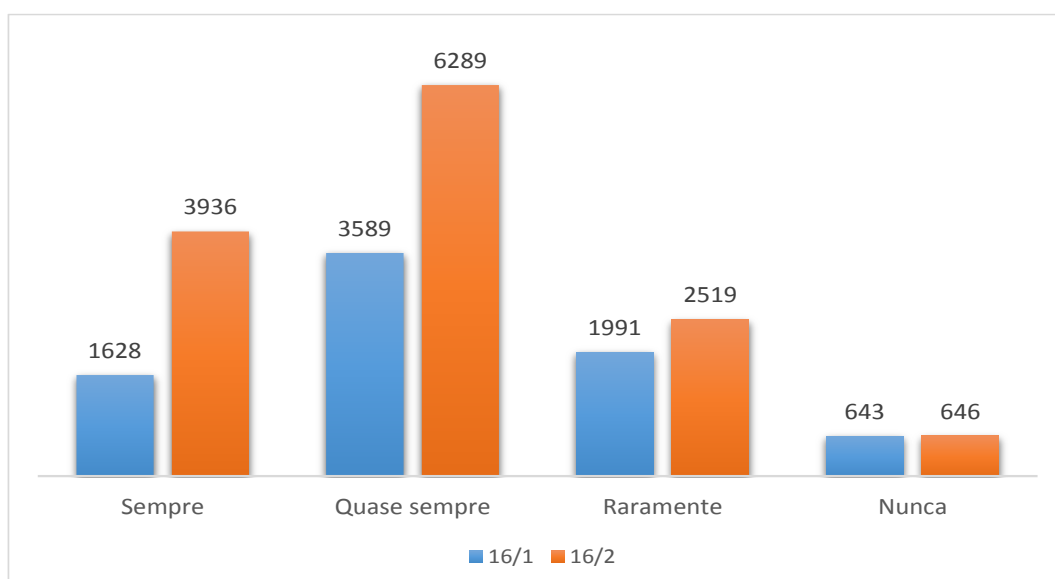
Figura 19 - Percepção dos alunos em relação ao atendimento financeiro da Faculdade Sumaré



Fonte: Relatório de autoavaliação dos discentes (2016)

Avaliação positiva também se constata na figura 20, abaixo, referente à percepção dos alunos quanto à eficiência dos funcionários da secretaria.

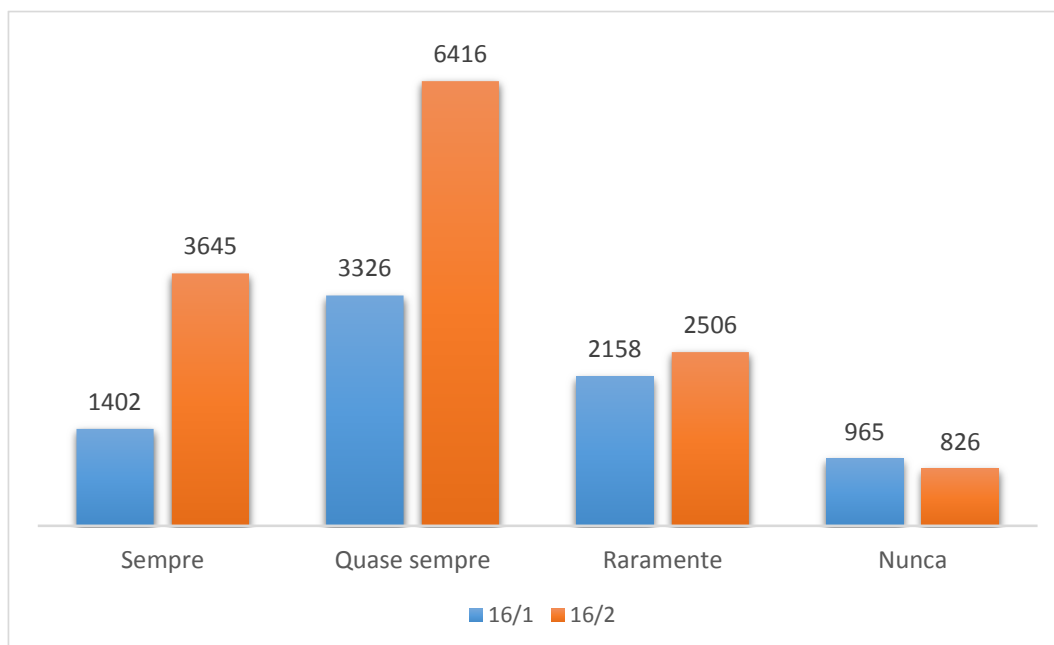
Figura 20 - Percepção dos alunos quanto à eficiência dos funcionários da secretaria



Fonte: Relatório de autoavaliação dos discentes (2016)

Em relação à visão sobre as condições do ambiente para os serviços prestados na secretaria, temos os seguintes dados:

Figura 21 - Percepção dos alunos quanto ao ambiente para o atendimento da secretaria



Fonte: Relatório de autoavaliação discente (2016)

Alunos também se posicionaram de maneira positiva em relação ao trabalho do coordenador na busca de solução para problemas apresentados.

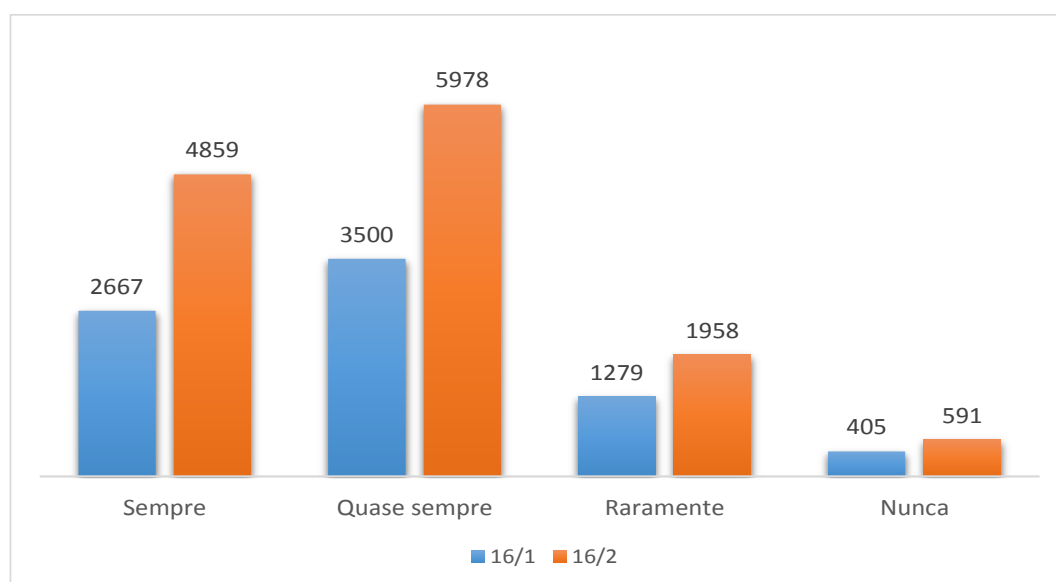
Para assegurar o pleno desenvolvimento das atividades educacionais, a instituição conta com mecanismos variados para o atendimento. Ações de acolhimento de ingressos também ganham relevo nos cursos das três áreas de conhecimento. As ações comuns entre as áreas são: apresentação dos coordenadores, gestores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

A Faculdade Sumaré mantém contato com seus ex-alunos para a percepção da assertividade de suas ações, empregabilidade, levantamento de necessidades. Os contatos com os ex-alunos preveem pesquisa de evolução pessoal e profissional, bem como verificar como a Faculdade Sumaré contribuiu para o futuro destes.

Além disso, em 2016 iniciaram-se os esforços para atrair ex-alunos e recém-graduados para prosseguirem seus estudos na Faculdade Sumaré escolhendo outro curso, iniciativa conhecida como “Segunda Graduação”.

Importante destacar 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. A figura 22 indica dados de uma percepção positiva dos alunos quanto ao trabalho do coordenador.

Figura 22 -Percepção dos alunos quanto ao trabalho do coordenador em sua agilidade para a solução dos problemas apresentados



Fonte: Relatório de autoavaliação dos discentes (2016)

3.4Eixo 4: Políticas de Gestão

3.4.1 Dimensão 5: Políticas de Pessoal

Este item refere-se ao dimensionamento das carreiras do corpo docente e técnico-administrativo com vistas ao desenvolvimento profissional e condições de trabalho. Especificamente quanto ao ano de 2016, os dados estão reunidos na tabela 3.

Tabela 3 – Quantidade de funcionários da Faculdade Sumaré

Administrativo	308
Docentes	392
Total Geral	700

Fonte: Departamento de Recursos Humanos

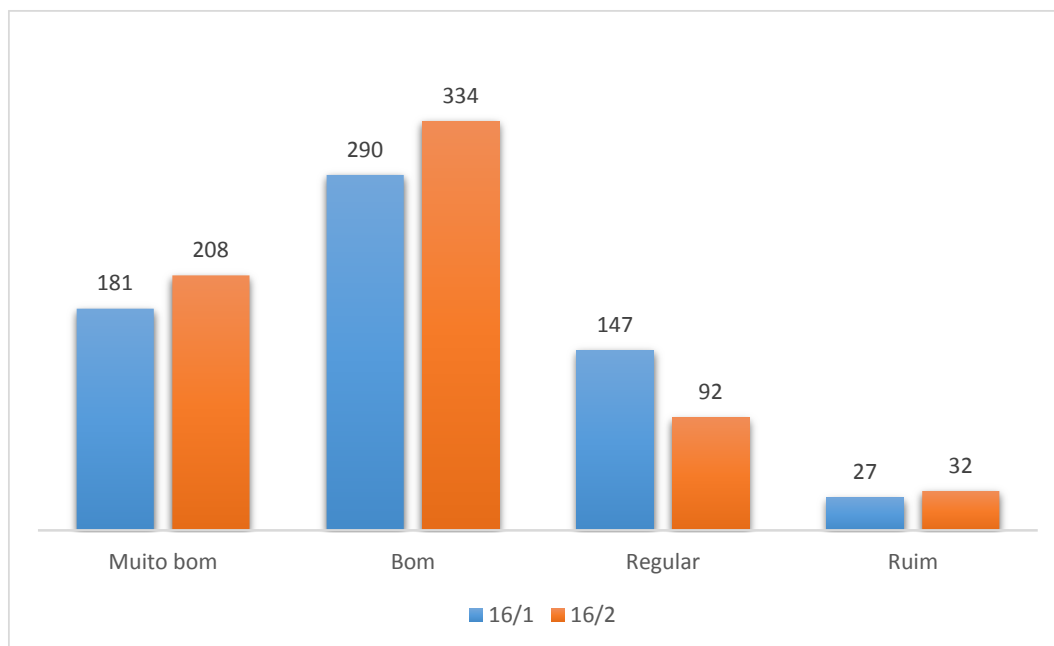
Os questionários de autoavaliação foram aplicados aos grupos de funcionários administrativos e docentes com vistas a identificar aspectos de melhorias, satisfações e insatisfações, percepção dos incentivos e apoio institucional e conhecimento do plano de carreira.

3.4.1.1 Docentes

Conforme apresentado na tabela 3, a Faculdade Sumaré conta com o trabalho de 392 docentes atuantes em diferentes áreas de conhecimento. O questionário aplicado aos docentes, no que se refere especificamente à política de pessoal, buscou verificar a percepção destes sobre incentivos e apoio institucional ao desenvolvimento de seu trabalho, apreciação sobre o plano de carreira, relacionamento com demais professores e com dirigentes.

A figura 23, a seguir, apresenta dados sobre a percepção do docente sobre incentivos e apoio institucional:

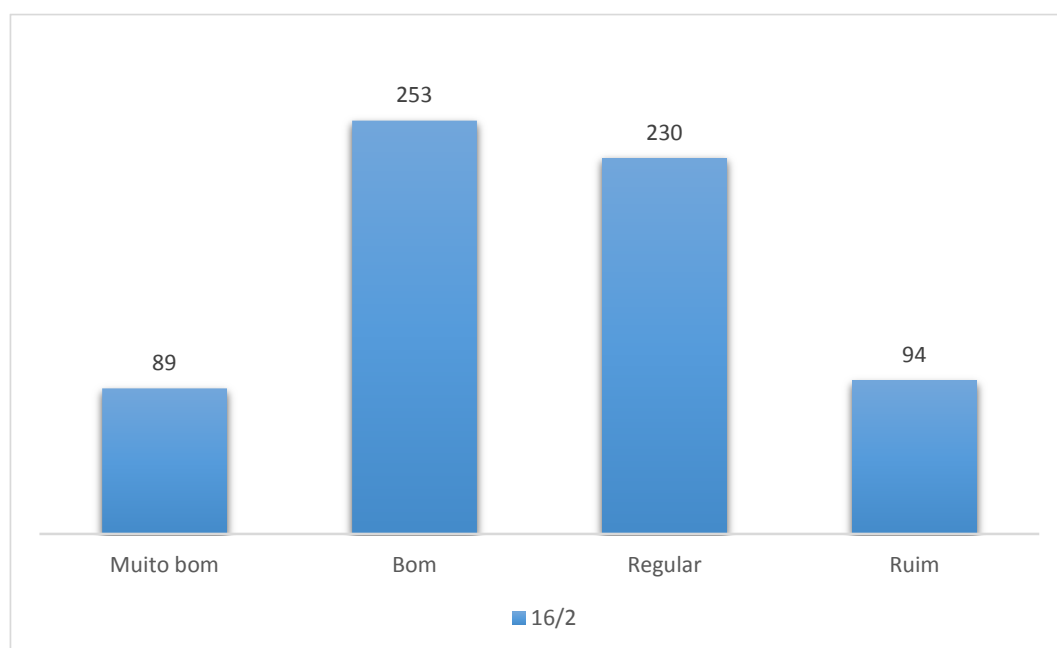
Figura 23 - Incentivos e apoio institucional para o desenvolvimento do trabalho docente



Fonte: Relatório de Autoavaliação dos Docentes (2016)

Outra questão com resultados favoráveis refere-se ao conhecimento do corpo docente sobre o plano de carreira da instituição, conforme se observa a seguir:

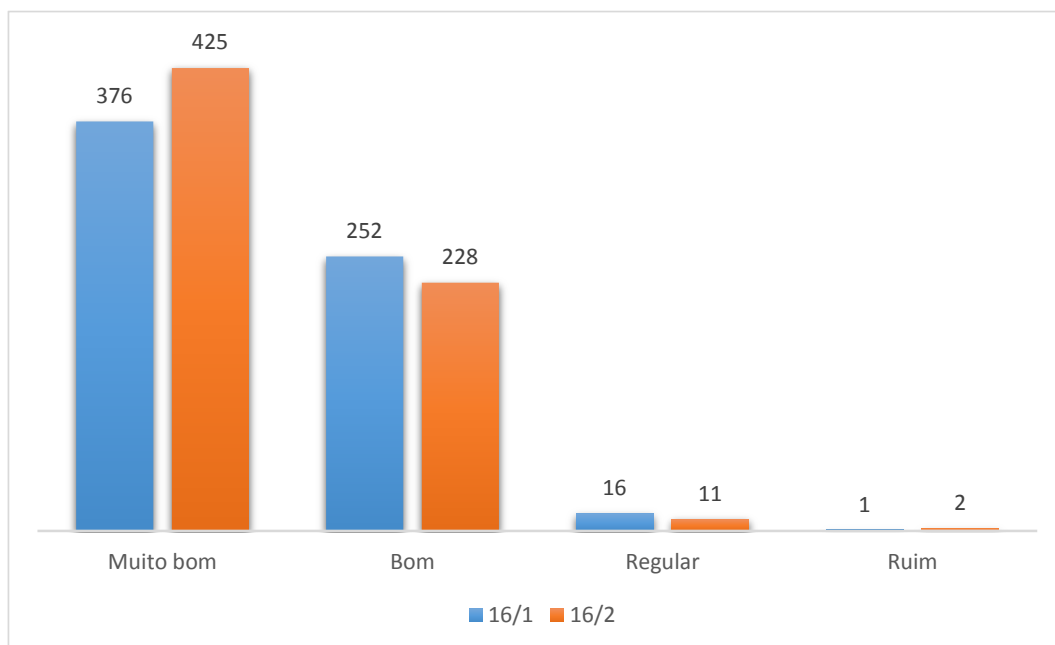
Figura 24 - Percepção dos docentes sobre o plano de carreira



Fonte: Relatório de autoavaliação dos docentes (2016)

A figura 25 apresenta dados sobre o relacionamento do docente com os demais professores, em que 97% declaram ser “muito bom” e “bom”.

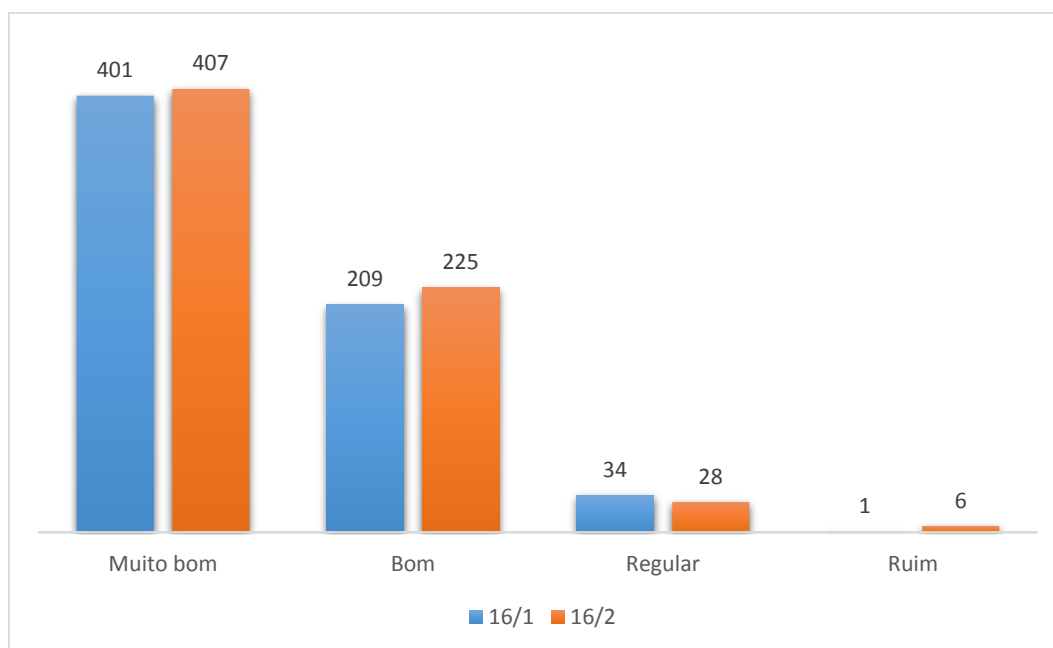
Figura 25 – Relacionamento com os demais professores



Fonte: Relatório de autoavaliação docente (2016)

A figura 26 diz respeito ao relacionamento do docente com os dirigentes, e nota-se que 95% afirmam ser “muito bom” e “bom”:

Figura 26 – Relacionamento com os dirigentes



Fonte: Relatório de autoavaliação docente (2016)

3.4.1.2 Corpo técnico-administrativo

A autoavaliação dos funcionários foi realizada nas nove unidades da Faculdade Sumaré. Os funcionários acessaram área restrita com seu *login* próprio e senha. Procurou-se obter informações sobre as percepções, satisfações/insatisfações em relação a benefícios, incentivos e apoio institucional para o desenvolvimento do trabalho, infraestrutura, integração entre áreas, normas e procedimentos de trabalho, política para qualificação profissional, qualidade dos serviços prestados por sua área, relacionamento com superior imediato, relacionamento com os colegas, segurança.

Figura 27 – Avaliação dos funcionários da Faculdade Sumaré

ASPECTOS AVALIADOS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	TOTAL
BENEFÍCIOS	56	193	132	32	7	420
INCENTIVOS E APOIO INSTITUCIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	80	191	96	31	22	420
INFRAESTRUTURA FÍSICA	111	235	65	9	0	420
INTEGRAÇÃO ENTRE A SUA ÁREA DE TRABALHO E AS DEMAIS ÁREAS DA INSTITUIÇÃO	116	211	68	15	10	420
NORMAS E PROCEDIMENTOS DE TRABALHOS	76	227	91	17	9	420
POLÍTICA PARA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	50	163	141	38	28	420
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUA ÁREA DE ATUAÇÃO	141	230	45	3	1	420
RELACIONAMENTO COM A SUPERIOR IMEDIATO	244	135	31	8	2	420
RELACIONAMENTO COM OS DEMAIS COLEGAS	233	169	16	2	0	420
SATISFAÇÃO COM AS ATIVIDADES QUE DESENVOLVE	193	169	32	7	6	407
SEGURANÇA	87	185	93	38	17	420

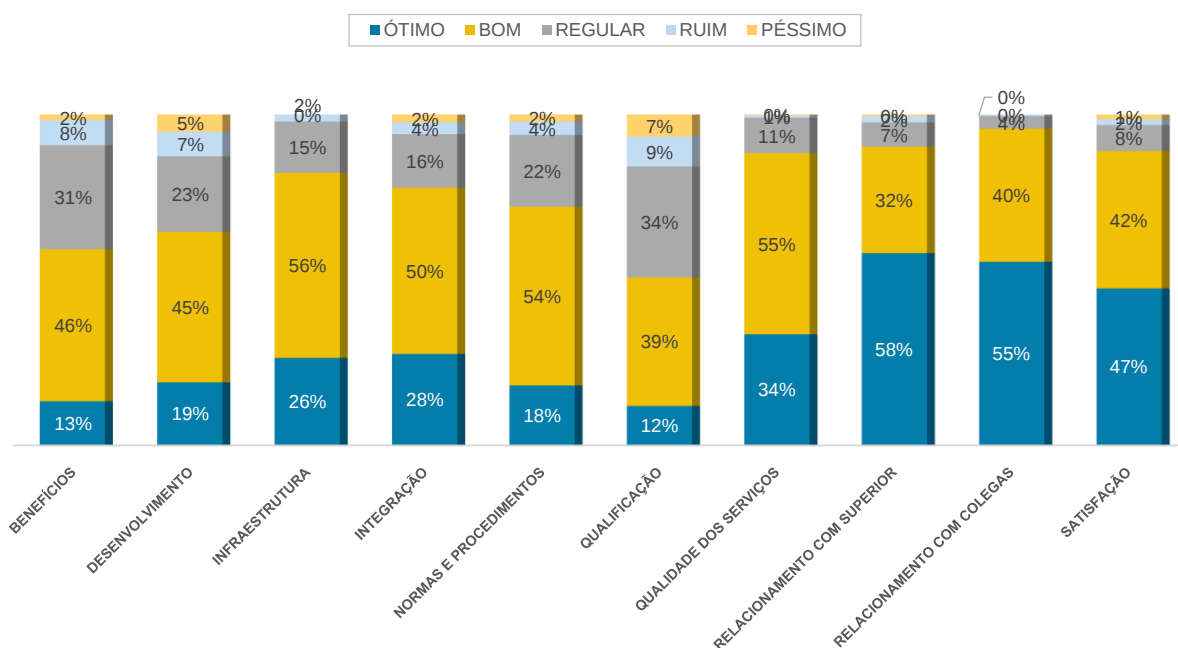
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional

Observa-se no conjunto dos aspectos avaliados que apresentam maiores índices de apreciação foram: relacionamento com superior (58% consideram “ótimo” e 32% “bom”); relacionamento com colegas (55% avaliam como “ótimo” e 40% “bom”); satisfação com as atividades que desenvolve (47% responderam “ótimo” e 42% “bom”).

Sobre os demais aspectos avaliados, notam-se as seguintes apreciações: consideram “bom” os incentivos e apoio ao desenvolvimento do trabalho (45%), qualidade dos serviços (55%), normas e procedimentos (54%) e infraestrutura física (56%).

A partir desses dados nota-se que na percepção dos funcionários demonstram percepções muito positivas dos relacionamentos no ambiente de trabalho e satisfação em relação à atividade exercida, havendo um percentual reduzido de avaliações “ruim” e “péssimo”.

Figura 28 – Avaliação dos funcionários da Faculdade Sumaré



Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional

3.4.2. Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Em relação a este item, 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 acadêmica nos processos decisórios. O ano de 2016 caracterizou-se pela continuidade da consolidação e implantação de políticas e ações prevista no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) referente ao quinquênio 2013-2017. Em 2013, com a revisão do PDI, modificaram-se áreas, criando-se outras estruturas para atendimento das necessidades de crescimento e ampliação da instituição. A Faculdade Sumaré usufrui de autonomia acadêmica, científica, financeira, patrimonial e disciplinar e suas ações são orientadas pelo Estatuto, Regimento e Plano de Desenvolvimento Institucional. Em sua estrutura organizacional há o diretor geral, vice-diretora e gestores de unidades de ensino descentralizados. O Conselho de Gestão Superior possui representação de todos os segmentos acadêmicos. Os Núcleos Docentes Estruturantes (NDE) 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 credenciamento da instituição.

3.4.3 Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

Como uma das medidas adotadas pela Faculdade Sumaré para manter a sustentabilidade financeira, prever e avaliar a possível evasão de alunos ingressantes, a IES estabeleceu para o ano de 2016 um modelo preditivo de risco de evasão de calouros. Trata-se de uma ferramenta resultante da aplicação de redes neurais artificiais, em que se utiliza em geral a Função de Base Radial Multiquadrática. Em linhas gerais, o modelo retoma o histórico de cada aluno na instituição a cada semestre. Para os calouros, a título de exemplo, acompanham-se 67 coeficientes distribuídos em três classes: acadêmica, pessoal e financeira. Dentre os coeficientes acadêmicos, acompanha-se a frequência dos alunos (tendo por referência “aulas frequentadas”/“aulas dadas”) e médias parciais por disciplina. No que tange, especificamente, a situação financeira dos discentes, analisam-se percentuais de descontos, realização de pagamentos e parceiros. Já na classe de coeficientes pessoais, contabilizam-se desde idade, estado civil, sexo até unidade, turno e curso em que o aluno está matriculado.

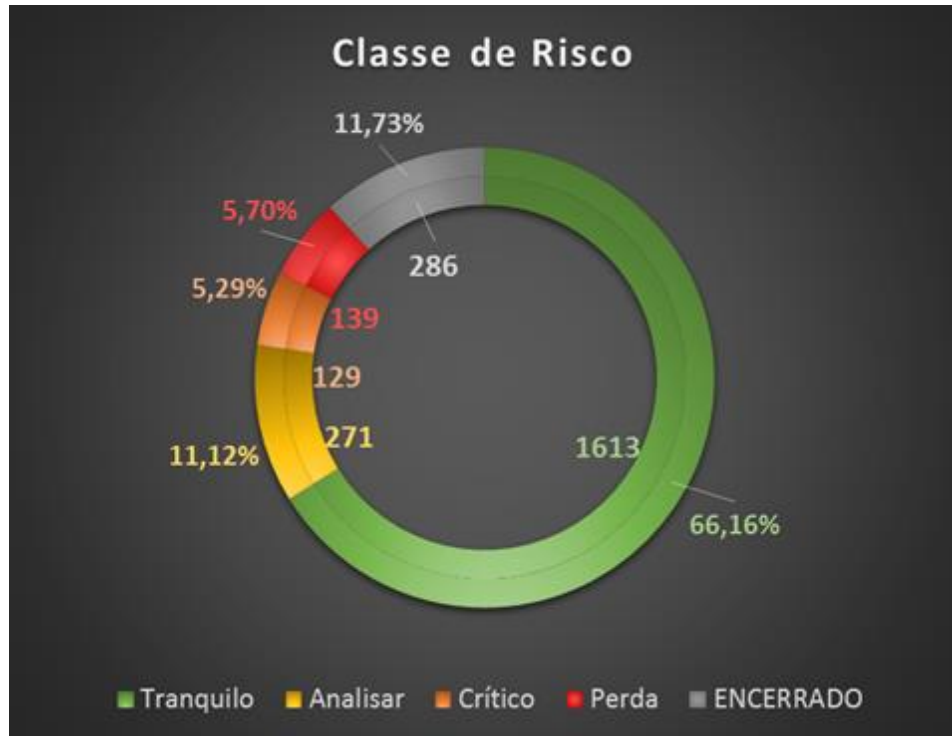
A fim de dinamizar a aplicação da ferramenta, os monitores de risco podem ser atualizados a qualquer momento por qualquer um dos envolvidos no projeto, desde coordenadores até a própria mantenedora da IES. Vale ressaltar que uma base central de acompanhamento efetua a atualização diária do painel, tendo por finalidade proporcionar aos envolvidos a visualização do cenário da instituição.

Em virtude das características apresentadas por cada discente no momento de abertura do painel, o modelo verifica os pontos de maior relevância à evasão de cada aluno, bem como aponta o setor que poderá atender de maneira mais assertiva as demandas de cada um.

A respeito do nível de risco de evasão de cada aluno, o modelo classifica e distribui alunos em quatro grupos de risco: tranquilo, analisar, crítico e perda. O grupo “tranquilo” diz respeito aos discentes com menor risco e o “perda” abrange alunos que têm maior risco de evasão em seu perfil.

A seguir, apresentam-se alguns gráficos extraídos do painel:

Figura 29 – Alunos por classes de risco



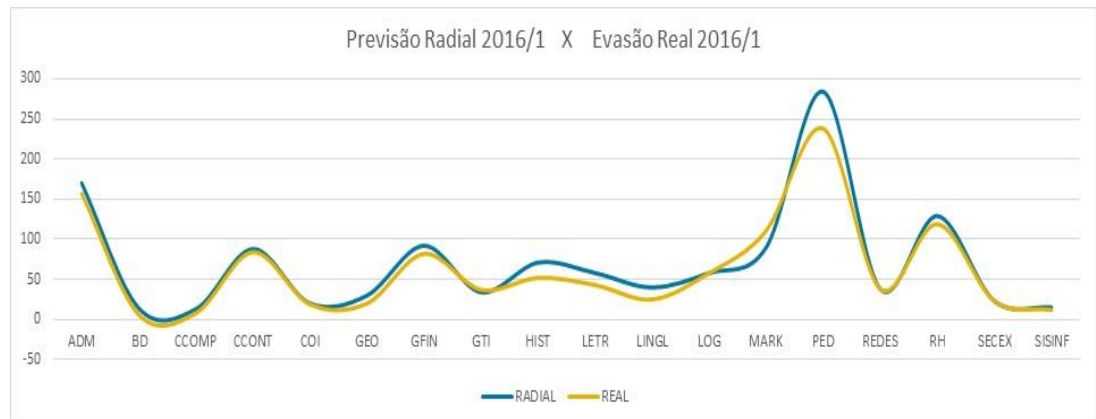
Fonte: Modelo Preditivo Sumaré (2016)

Figura 30– Evasões projetadas



Fonte: Modelo Preditivo Sumaré (2016)

Figura 31 – Comparativo Evasão Projetada 2016-1 X Realizado (por curso)



Fonte: Modelo Preditivo Sumaré (2016)

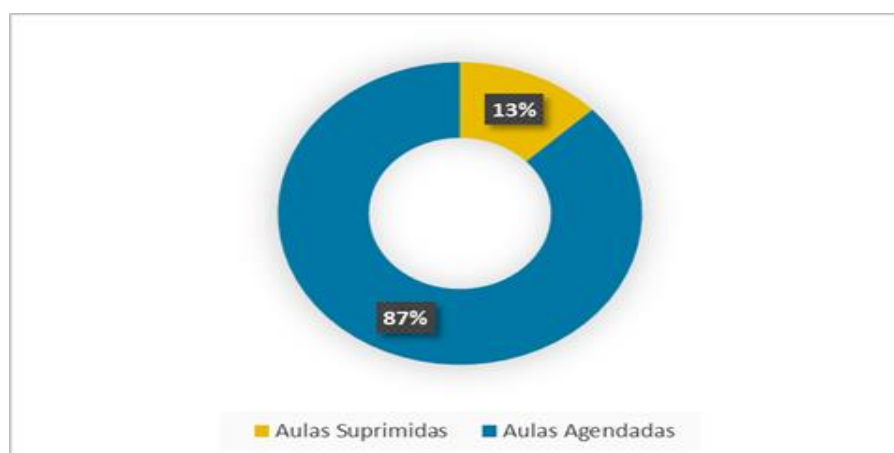
O modelo preditivo prevê um acompanhamento em tempo real da situação de cada aluno, em que se relaciona o índice de frequência às aulas, irregularidades no pagamento das mensalidades (inadimplência ou atraso de algumas das mensalidades), entrando-se em contato com eles para avaliar os motivos de não comparecimento às aulas e dificuldades em manter os pagamentos das mensalidades em dia.

O total de matrículas soma 15.282 discentes em 105 cursos superiores, conforme dados do Censo de 2016, sendo 21 graduações bachareladas, 54 graduações tecnológicas e 30 licenciaturas, o que reafirma o cumprimento da missão e visão institucional, previstas pelo PDI.

3.4.3.1 *Accommodate*: modelo de otimização de ensalamento

A partir do segundo semestre de 2016, a Faculdade Sumaré passou a utilizar um modelo de otimização via pesquisa operacional, *Accomodate*, o qual verifica a disponibilidade de salas e suas respectivas capacidades e a proporção de alunos por turmas e disciplinas.

Em um segundo momento, observaram-se determinadas orientações acadêmicas, entre as quais, verificação do percentual de Doutores, Mestres e Especialistas em cada curso, docentes com aderência nas disciplinas ofertadas e disponibilidade oferecida pelos professores. Nota-se que no primeiro semestre de aplicação este modelo proporcionou um ganho de eficiência de 12,95% na operação de aulas presenciais de IES, conforme se constata no gráfico a seguir:

Figura 32– Resultado do Accomodate

Fonte: Accomodate (2016)

Ações realizadas em 2016 e propostas para 2017 (mudança da sede, implementação de modelos estatísticos para “ensalamento”, modelo preditivo, mudança do fornecedor de Assistência Médica por um melhor para os funcionários, implementação Saggah pra EAD – quanto foi gasto, abertura de 1 unidade – São Mateus – em 2016, e previsão de abertura de 2 unidades em 2017 – Itaquera e Tucuruvi – em continuidade ao projeto de expansão para regiões ainda não atendidas, criação da célula de cobrança e acordo online).

É preciso ressaltar as muitas ações de melhorias que estão sendo implementadas na IES, tendo em vista o aumento de qualidade e eficiência dos nossos números. Entre eles estão:

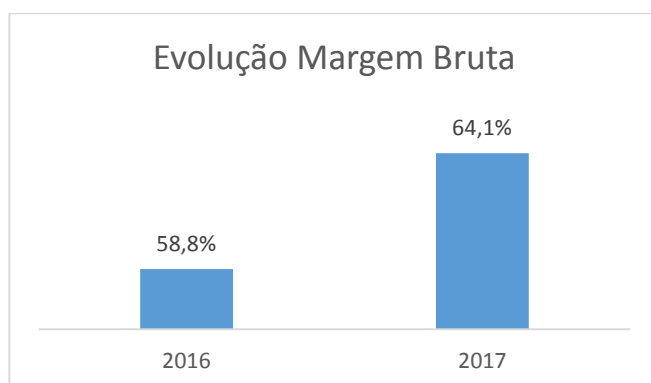
- Mudança de prédio da Unidade Sumaré, a qual hoje representa um custo fixo de R\$ 250 mil/mês, para estrutura bem próxima a atual unidade, com prazo de carência de 1 ano e valor mensal significativamente menor, desonerando em R\$ 2 milhões/ano nosso resultado;
- Implementação de modelos estatísticos os quais tem o objetivo de realizar o “ensalamento” da forma mais eficiente possível;
- Implementação de modelo preditivo para redução de evasão, seja por desistência, dificuldade financeira, desempenho acadêmico ou demais motivos do aluno. Há um acompanhamento aluno a aluno por parte coordenação de cada curso e unidade;
- Mudança do fornecedor de Assistência Médica, cujo o qual tem maior valor agregado ao funcionário e menor custo para a IES;

- Abertura de 1 unidade – São Mateus – em 2016, e previsão de abertura de 2 unidades em 2017 – Itaquera e Tucuruvi – em continuidade ao projeto de expansão para regiões ainda não atendidas. A expectativa é que estas novas unidades contribuam com um incremento de 1600 alunos na base de matrículas para o próximo ano;
- Criação de célula de cobrança e acordo online possibilitando maior proximidade e flexibilidade para pagamento de dívidas por parte dos alunos.
- Margens de resultados (Crescimento da Receita Bruta, Margem Bruta e Margem Operacional – comparativo de 2016 e 2017 projetado (modelo Votorantim))

Em relação aos resultados da IES, em virtude das variadas mudanças e implementações em andamento, está previsto um crescimento de 21% da Receita Bruta para 2017 frente a 2016.

A margem bruta (indicador que apresenta a rentabilidade da operação após retirar somente os custos e imposto sobre a receita) apresenta uma tendência de crescimento de 5,3 pontos percentuais quando comparados os anos de 2017 e 2016, representando um ganho de eficiência na operação.

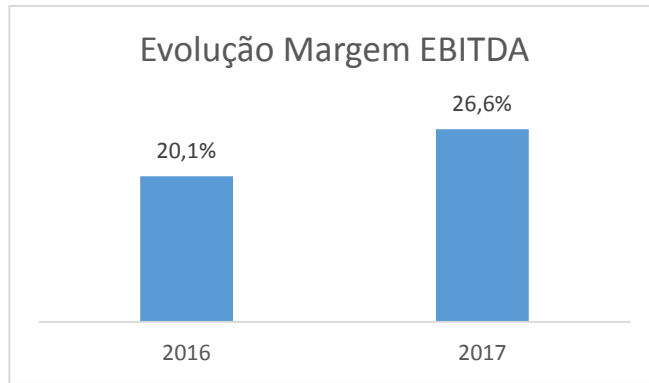
Figura 33 – Evolução da margem bruta



Fonte: Elaboração própria (2016)

Já a Margem EBITDA, ou margem operacional, apresentou-se com uma evolução de 6,5 pontos percentuais (20,1% em 2016 vs. 26,6% projetado para 2017), reflexo das inúmeras ações realizadas visando a sustentabilidade financeira da IES. Este indicador representa a saúde financeira da operação, após pagamento de todos custos e fornecedores, restando apenas as saídas das despesas financeiras e impostos.

Figura 34 – Evolução da margem EBITDA



Fonte: Elaboração própria (2016)

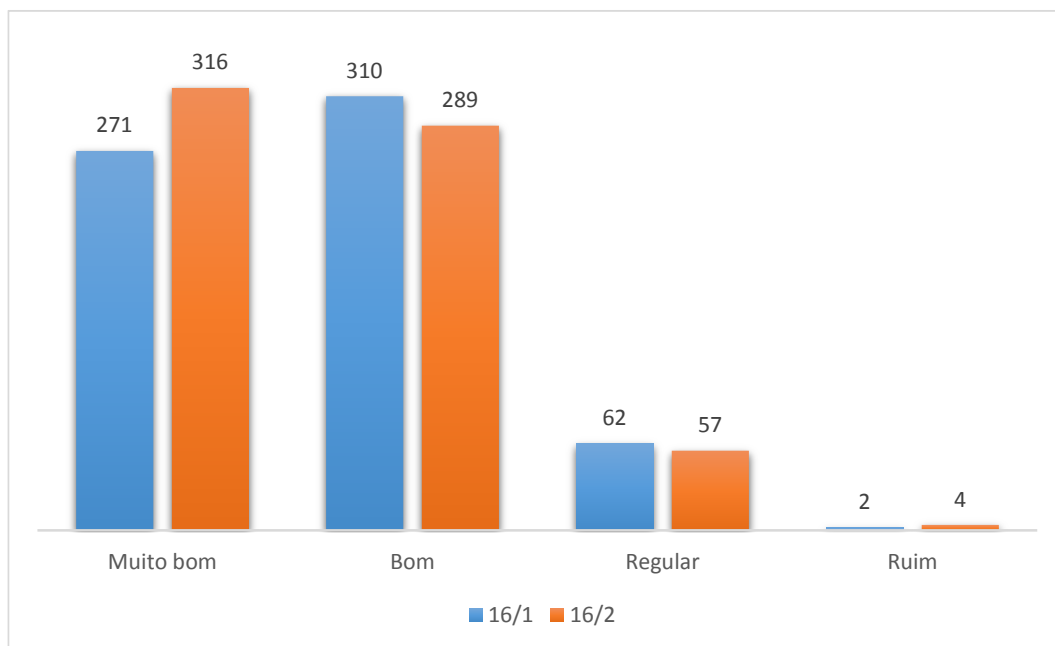
3.5 Eixo 5: Infraestrutura física

3.5.1 Dimensão 7: Infraestrutura física

Os questionários de avaliação elaborados pela CPA contendo perguntas sobre infraestrutura física para discentes e docentes verificaram aspectos referentes a: salas de aula, sala dos professores, laboratórios, áreas para atendimentos específicos (secretaria e financeiro), auditórios, bibliotecas, acervo, salas de estudo, áreas de convivência, lanchonetes, central de cópias, sanitários, além de questões relativas à infraestrutura tecnológica (computadores e acesso a internet).

A seguir, dados da avaliação dos docentes sobre a infraestrutura física da Faculdade Sumaré para o ano de 2016.

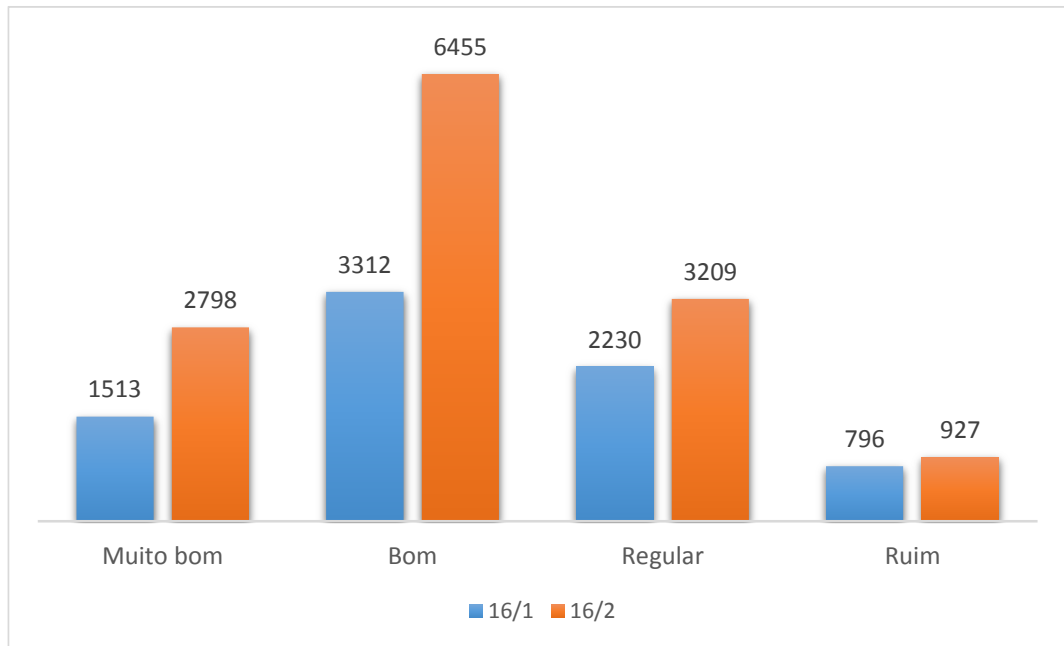
Figura 35: Avaliação dos docentes sobre a infraestrutura física



Fonte: Relatório de autoavaliação docente (2016)

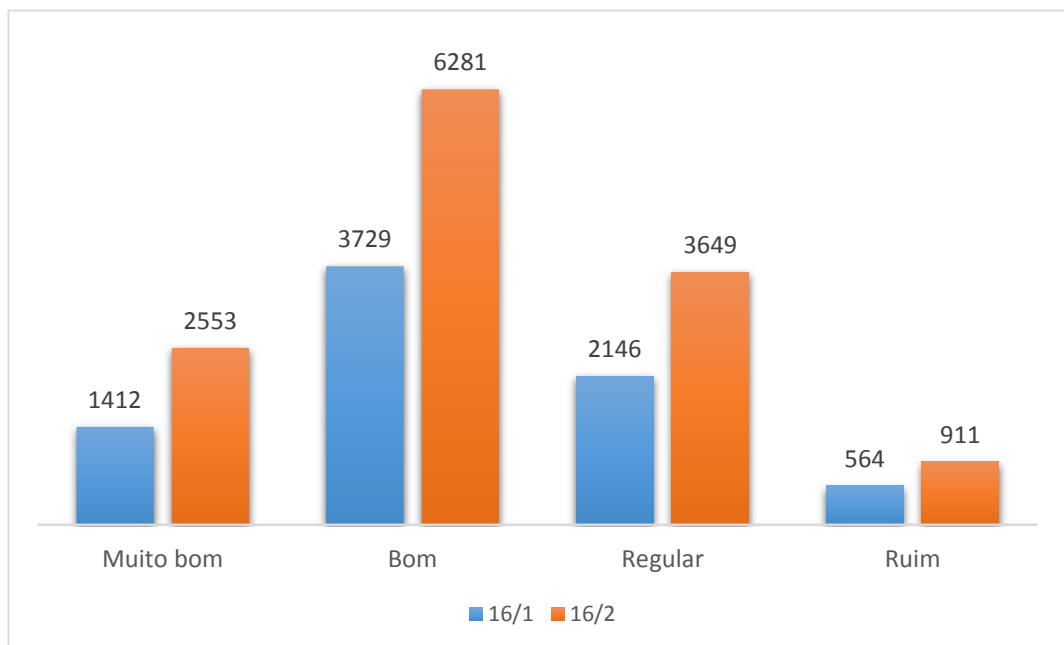
Em relação aos alunos da Faculdade Sumaré, estes também manifestam uma avaliação positiva a respeito dos laboratórios disponibilizados pela IES e da infraestrutura e equipamentos em sala de aula, conforme se observa nos dados das figuras 36 e 37 seguintes:

Figura 36: Percepção dos alunos em relação aos laboratórios da Faculdade Sumaré



Fonte: Relatório de autoavaliação dos discentes (2016)

Figura 38: Percepção dos alunos em relação à infraestrutura e equipamentos em sala de aula



Fonte: Relatório de autoavaliação dos discentes (2016)

3.5.1.2 Biblioteca

Na perspectiva de cursos de graduação e pós-graduação Lato Sensu há a preocupação em ajustar nos Projetos Pedagógicos de Curso (PPC) a indicação adequada de bibliografia básica e complementar nas disciplinas. Nesse sentido, as bibliotecas da Faculdade Sumaré possuem acervos atualizados e adequados. Seus ambientes são modernos, com espaços personalizados para pesquisas individuais e em grupos, totalmente informatizados e planejados minuciosamente com a utilização de tecnologia para facilitar o acesso à pesquisa. O objetivo das bibliotecas é oferecer suporte às pesquisas solicitadas pela comunidade acadêmica nos diversos cursos ministrados pela instituição, fornecendo informações precisas, atuais e em tempo hábil.

Como serviços prestados, as bibliotecas da Faculdade Sumaré, juntamente com os coordenadores e docentes agendam visitas monitoradas, por meio das quais se apresentam os recursos de pesquisa e os serviços prestados. As visitas devem ser agendadas por telefone ou e-mail.

Uma das características favoráveis às bibliotecas da IES mantém intercâmbio de empréstimos com bibliotecas de outras instituições particulares de ensino. Para emprestar livros de outras instituições, o usuário deve fazer pesquisa da obra desejada no site da biblioteca parceira e anotar todos os dados da obra e comparecer em uma das unidades para solicitar o empréstimo da obra entre bibliotecas.

O sistema de bibliotecas da Faculdade Sumaré para evitar que a coleção se transforme em um agrupamento desajustado de documentos. Para tanto, cabe ao bibliotecário responsável definir critérios e reponsabilidades para a organização do acervo. A política de seleção tem entre seus objetivos: permitir 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 formação do acervo deve ser constituída por uma Política de Aquisição, a qual, conforme seus recursos orçamentários, deve ser constituída de diferentes tipos de materiais, tais como: obras de referências, bibliografia, índices, livros, periódicos, folhetos, jornais e outros. Estes materiais devem suprir os programas de ensino dos cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade Sumaré, dar apoio aos programas de pesquisa e extensão da Instituição e fornecer obras que elevem o nível de conhecimento geral e específico de seus congregados.

Em relação aos critérios de seleção, a primeira subdivisão é o assunto, ou seja, a temática do acervo. É imprescindível que os critérios observem atentamente o assunto, os usuários, documentos e o preço. Quanto à formação do acervo, o material bibliográfico e audiovisual deve ser rigorosamente selecionado, observando-se os seguintes critérios:

1. Adequação do material aos objetos e nível educacionais da instituição;
2. Autoridade do autor e/ou editor;
3. Edição atualizada;
4. Escassez de material sobre o assunto na coleção da Biblioteca;
5. Aparecimento do título em bibliografias, catálogos de editoras e índices;
6. Qualidade técnica;
7. Número de usuários potenciais que deverão utilizar o material;
8. Reputação do publicador ou produtor;
9. Preço acessível;
10. Condição física do material.

Especificamente sobre as fontes para seleção, apesar de serem qualitativas e de responsabilidade do corpo docente e coordenação do curso, a descoberta de novos materiais constitui preocupação das bibliotecas da Faculdade Sumaré. Utilizam-se diversas fontes de informação como bibliografias especializadas, catálogos, listas e propagandas variadas de editoras e livreiros, guias de literatura geral e especializada, bem como sugestões dos usuários.

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 perspectivas áreas e possa assim, selecionar criteriosamente o material a ser adquirido.

Em termos de catalogação, o acervo das bibliotecas da Faculdade Sumaré concentra-se em disponibilizar títulos de literatura básica e complementar, conforme previsto pelos Projetos Pedagógicos de Curso (PPC). Entende-se por literatura básica, material bibliográfico 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. Já a literatura complementar compreende 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.

Em relação a periódicos, a cada 12 (doze) meses, a Biblioteca realizará uma avaliação da coleção de periódicos, tanto os fisicamente disponíveis, quanto os pertencentes a base de dados eletrônicos, com o objetivo de colher subsídios para tomada de decisão em relação a 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 da Biblioteca; títulos necessários em decorrência de alteração de currículo; títulos para implantação de novos cursos; e títulos necessários ao desenvolvimento de pesquisa, desde que esteja vinculada a 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.

Trabalhos 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 Biblioteca estabeleceu as seguintes prioridades para aquisição de materiais bibliográficos:

1. Assinatura de Periódicos, conforme a indicação de docentes;
2. Obras que sejam de interesse para outros cursos de graduação e pós-graduação;

3. Obras para cursos em fase de reconhecimento, credenciamento, recredenciamento ou implantação;
4. Desenvolvimento de pesquisas vinculadas a Faculdade Sumaré;
5. Materiais para dar suporte técnico a outros setores da instituição.

Os materiais recebidos como doações são submetidos aos mesmos critérios do material adquirido. Não serão adicionados nos títulos e ou volumes ao acervo somente porque foram recebidos de forma gratuita. Quanto às doações recebidas, a Biblioteca poderá dispor das mesmas: Incorporando-as ao acervo; doando-as e ou permutando-as com outras instituições; ou descartando-as, para a seleção das obras doadas, serão consultados os especialistas no assunto, obedecendo aos critérios abaixo:

a) Livros: indicação do título em bibliografias e abstracts; condições físicas do material; língua em que está impresso; autoridade do autor, editor e do próprio tradutor, se for o caso, relevância do conteúdo para a comunidade universitária.

b). Periódicos: No caso da existência do título, serão aceitos periódicos a fim de complementar faltas e ou coleção no caso da não existência, será aceito somente aquele cujo conteúdo seja adequado aos interesses da comunidade universitária; indexação do título em índices abstracts; em bibliografias.

Necessitando-se armazenar em depósito o material bibliográfico, com o objetivo de abrir espaço para materiais ficará organizado e a disposição da comunidade acadêmica quando solicitado. Critérios para se remanejar material bibliográfico:

1. Coleções de periódicos com valor histórico;
2. Títulos históricos e não utilizados durante 5(cinco) anos;
3. Coleções de periódicos de compra encerrada e que tenham a possibilidade de ser reativados.

Há ocasiões em que as bibliotecas da Faculdade Sumaré realizam o descarte, isto é, processo no qual o material bibliográfico, após ser avaliado, é retirado da coleção ativa, para

ser doado a outras Instituições ou eliminado do acervo, possibilitando a economia de espaço.

A biblioteca adotará para descarte de livros os seguintes critérios:

1. Inadequação: obras cujo conteúdo não interessa à Instituição, incorporadas ao acervo anteriormente sem uma seleção prévia e/ ou escrita em idioma pouco acessível;
2. Desatualização: este critério aplica-se principalmente a obras cujo conteúdo já foi superado por novas edições. Entretanto, para aplicação deste critério, deve-se levar em consideração, principalmente, a área de conhecimento ao qual refere a obra;
3. Condições físicas (sujas, infectadas, deterioradas ou rasgadas); após a análise do conteúdo e relevância da obra, esta deverá ser recuperada se for considerada de valor e não disponível no mercado para substituição, com custo inferior ao da recuperação do material, será feita a aquisição e o material descartado.

Para o descarte de periódicos, a Biblioteca adotará os seguintes critérios

1. Coleções não correntes que não apresentem demanda;
2. Periódicos de divulgação geral e/ou de interesse temporário;
3. Periódicos recebidos em duplicata;
4. Coleção de Periódicos de caráter não científico.

Em caso de extravio ou inutilização de obras, o usuário deve comunicar a Biblioteca imediatamente, para que faça a Reposição de Material, caso contrário, está sujeito à suspensão diária enquanto não comunicar o fato a Biblioteca. O usuário que ficar com débito, será obrigado a repor uma obra idêntica. Se a obra estiver esgotada, o usuário deverá repor com outra obra no mesmo valor correspondente, indicado e aprovado pelo Bibliotecário Responsável, que usará os mesmos critérios de seleção e aquisição de obras para aprovar ou reprovar, mesmo em caso de roubo e apresentação do Boletim de Ocorrência (BO), o aluno deve pagar ou substituir o material pois o mesmo estava sob sua responsabilidade.

A avaliação sistemática da coleção deve ser entendida como o processo utilizado para se determinar o valor e a adequação da coleção, em função dos objetivos das Bibliotecas e da própria Faculdade Sumaré possibilitando traçar diretrizes quanto a aquisição, a acessibilidade e ao descarte. A biblioteca deverá proceder a avaliação do seu acervo uma vez a cada 5(cinco) anos, sendo empregados métodos quantitativos e qualitativos, cujo resultados serão

comparados e analisados, assegurando o alcance dos objetivos da avaliação da coleção, na avaliação do acervo serão utilizados os seguintes critérios:

Com bibliotecas disponíveis em cada unidade, faz-se necessária a divisão de recursos entre elas, por meio de estatísticas, estabelecendo-se então os percentuais de materiais existentes nas áreas de atuação da Faculdade Sumaré e comparados com os cursos oferecidos e pesquisas desenvolvidas. A análise das estatísticas de uso do material permitirá a determinação dos títulos que requiere, múltiplas cópias e daquela cuja duplicação é desnecessária.

Por outro lado, se for comprovada subutilização dos recursos bibliográficos em alguma área, a Biblioteca deverá investigar as causas do problema, tais como:

- Falta de qualidade do material existente, desatualização, ausência de interesse, inexistência dessa área de estudo na Faculdade Sumaré, desconhecimento da existência da obra etc.
- A análise dos resultados demonstrará quais os cursos que deverão ter sua coleção implementada (seja em exemplares, títulos, material em português, etc.) e quais áreas de pesquisa desprovidas de Material Bibliográfico e especial que carecem de providências.

Em relação ao acervo disponível no ano de 2016 de todas as bibliotecas das unidades foi de 64.309 obras, tendo sido efetuados 21.147 empréstimos no decorrer do ano.

Tabela 4 - Acervo e total de empréstimos realizados em 2016 por unidade

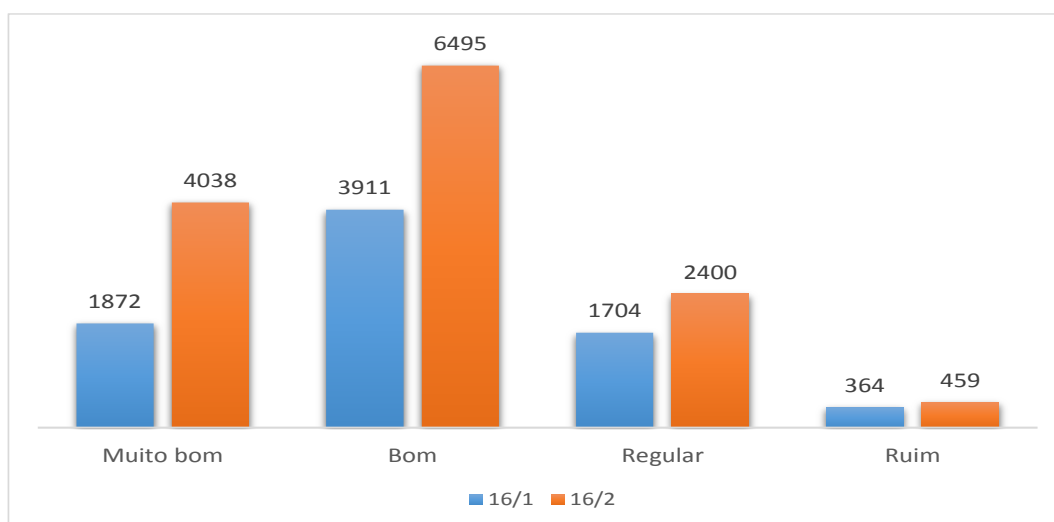
Unidade	Acervo	Empréstimos 2016
Belém	5269	1969
Bom Retiro	5709	1749
Imirim	2952	1129
Santana	5285	1948
Santo Amaro	8896	2837
Sumaré	24808	6402
Tatuapé I	4011	1152
Tatuapé II	4739	3961
Itaquera*	1440	-
Armênia*	1200	-
TOTAL	64.309	Total: 21.147

Obs: Unidades Itaquera e Armênia ainda não operavam em 2016

Fonte: Biblioteca Central da Faculdade Sumaré (2016)

Em 2016, a Faculdade Sumaré dando sequência ao seu perfil de inovação associado a busca pela elevação dos indicadores de qualidade, adquiriu a Biblioteca Virtual, ofertando mais de 2000 títulos acessados de modo *online*, por toda comunidade acadêmica. Os títulos atendem de modo interdisciplinar e complementam o acervo físico possibilitando ainda o múltiplo acesso em diversos locais, bastando apenas o log de acesso.

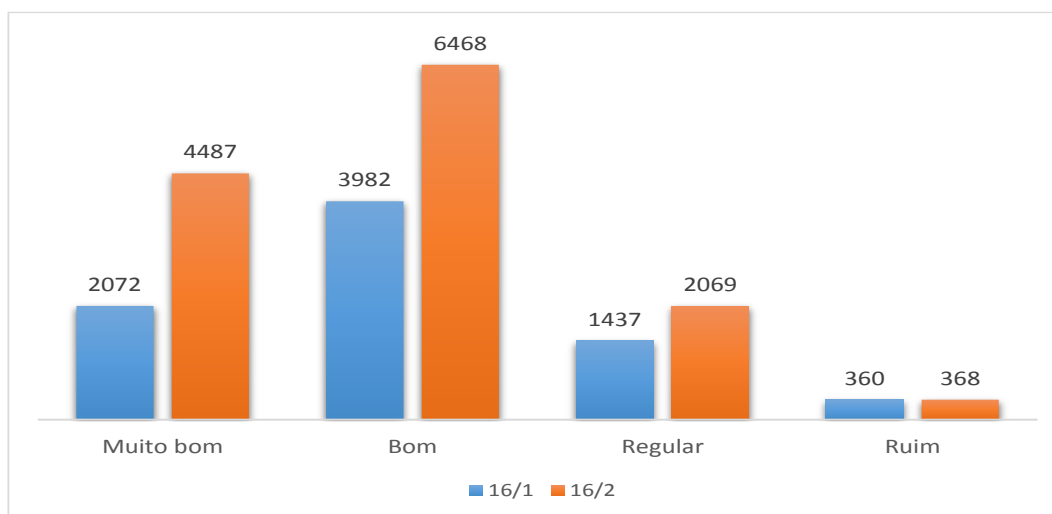
Figura 39 -Avaliação dos alunos sobre qualidade e atualização do acervo da biblioteca



Fonte: Relatório de autoavaliação dos discentes (2016)

A figura 39 complementa as informações da figura 38, ao sinalizar uma visão positiva por parte dos alunos em relação à qualidade dos serviços de atendimento prestados por funcionários da biblioteca.

Figura 40 – Percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca



Fonte: Relatório de autoavaliação dos discentes (2016)

4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Com base nos resultados das avaliações com público discente, docente e administrativo, além de outras informações obtidas em diferentes setores e/ou departamentos da Faculdade Sumaré, constata-se que as ações propostas pelo relatório da CPA referente ao ano de 2015 foram plenamente atendidas, conforme se observa no quadro seguinte:

Quadro 2 – Ações sugeridas pelo relatório da CPA em 2015 realizadas em 2016

SETOR	AÇÃO
Recursos Humanos	Revisão do plano de carreira administrativo e docente.
Revisão nas Atividades Acadêmicas Complementares	Reorganização do sistema de Atividades Acadêmicas Complementares, tornando-o mais eficiente e totalmente digital.
Atendimento	Ações de capacitação e treinamento de equipes para atendimento.
Núcleo de Empregabilidade Sumaré (NES)	Incremento das ações para auxiliar o aluno em suas condições de trabalho.
Comunicação/Ex-Alunos	Incentivos à segunda graduação ou segunda licenciatura.

CPA	Obtenção de um maior percentual de respondentes, que atingiuem torno de 88% do total de alunos e docentes no segundo semestre de 2016. Melhoria na comunicação de suas ações e resultados.
Biblioteca	Atualização do acervo e aquisição da Biblioteca Virtual, pelo sistema Sagah, do grupo A de editores.
Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA	Otimização do sistema e uso de ferramenta <i>Moodlerooms</i> , que permite diferentes recursos para relação ensino-aprendizagem das disciplinas ofertadas em regime EAD, correspondente a 20% da carga horária total dos cursos de graduação e pós-graduação Lato Sensu.
Portal Sumaré	Melhorias na identidade visual, navegação e disposição dos conteúdos. Agilidade na comunicação e prestação de serviços.
Atendimento	Melhorias na percepção do atendimento prestado por secretaria, financeiro e também atendimento telefônico.
Docentes	Melhorias na percepção da qualidade dos serviços prestados pelos docentes.

Fonte: Elaboração própria (2016)

Além dessas ações realizadas, como resultado de avaliações internas e externas, diversos investimentos e mudanças foram proporcionados para atender metas institucionais do PDI e avaliação de resultados de CPA anteriores. Como resultado de avaliações internas e externas, diversos projetos foram implantados durante este quinquênio como, por exemplo:

1. Reorganização da estrutura, face ao amadurecimento institucional e sucessão familiar;
2. Atualização de sistemas administrativos como o *Lyceum NG* e módulos financeiros da *Oracle* (para atender departamentos de Recursos Humanos e Controladoria);
3. Substituição do *Moodle* pelo *Neoludee*, depois, pelo *MoodleRooms* para o ambiente virtual de aprendizagem (AVA);
4. Aquisição do sistema NeoAssist, ampliando e aprimorando o suporte ao atendimento discente;
5. Realização sistemática das reuniões administrativas e pedagógicas abrangendo todas as instâncias envolvidas na gestão institucional até o discente (reuniões com representantes e colegiado de curso);
6. Parcerias com o governo e agentes de financiamento possibilitando o contínuo ingresso no ensino superior;

7. Revisão de toda a documentação didático-pedagógica, visando à otimização, flexibilização, adequação às diretrizes curriculares;
8. Elevação dos patamares de qualidade de titulação docente, estabelecendo-se novos critérios de contratação, evidenciado pelo aumento do número de doutores e mestres;
9. Elevação do quadro de docentes titulados (mestres e doutores) de 51% em 2012 (dados do Censo de 2012) para 76% em 2016 (dados do Censo de 2016);
10. Aquisição de novo *software* para a biblioteca (*Pergamum*);
11. Expansão de unidades, o que constitui fruto de uma boa relação e resultados com os parceiros (mantenedoras de colégios de educação básica);
12. Aquisição de laboratórios móveis e manutenção das unidades.

5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

O relatório de 2016 apresentou dados que indicam melhorias na percepção de docentes, discentes e corpo administrativo da Faculdade Sumaré. Para o ano de 2017, algumas ações são sugeridas, as quais são descritas a seguir:

1. Prosseguir com as ações da CPA em torno de gerar conhecimento para o público interno e comunidade de seu trabalho e esclarecimento sobre resultados, sinalização de ações e realização destas pelos setores envolvidos;
2. Proporcionar aos docentes o acesso aos resultados dos questionários de autoavaliação e avaliação discente disponíveis na área do Lyceum denominada Docente Online, para que possa ter apreciação sobre os dados referentes aos cursos, turmas e unidades em que atua;
3. Rever e atualizar as perguntas dos questionários de avaliação para 2017;
4. Elaborar análise multivariada de dados, com base na comparação dos dados de 2015, 2016 e 2017 para a entrega do relatório final em 2018.

ANEXOS

Apresentam-se, a seguir, as versões dos questionários aplicados para os diferentes públicos, estabelecendo-se sua relação com os eixos e dimensões dispostos pelo artigo 3º da Lei Nº 10.861, que institui o SINAES.

AUTOAVALIAÇÃO

QUESTIONÁRIO PARA O ALUNO (1)

O CURSO Em relação ao curso você se considera: ☐ satisfeito ☐ não estou satisfeito
Assinale 3 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)
Assinale 3 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)
As práticas educacionais da Faculdade Sumaré (palestras, cursos, debates etc.) são INOVADORAS ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca
OS PROFESSORES: Apresentam o plano de ensino da disciplina no início do semestre. ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca
OS PROFESSORES: Têm bom relacionamento com os alunos e é aberto ao diálogo. ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca
OS PROFESSORES: Possuem didática que contribuem para a aprendizagem ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca

OS PROFESSORES: Cumrem os prazos das atividades acadêmicas ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca	
OS PROFESSORES: Desenvolvem conteúdos de aprendizagem compatíveis com os conteúdos ministrados. ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca	
OS PROFESSORES: Fazem chamada ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca	
O COORDENADOR É acessível aos alunos? ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca	
O COORDENADOR Trabalha com agilidade para a resolução de problemas apresentados? ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca	
BIBLIOTECA Disponibilidade de livros (qualidade e atualização do acervo): ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim	
BIBLIOTECA Atendimento e serviços prestados pela biblioteca? ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim	
SECRETARIA: O atendimento e serviço prestados pelo setor da secretaria? ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim	
SECRETARIA: O ambiente da secretaria é adequado e propício ao atendimento ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim	
SECRETARIA: Os funcionários da secretaria prestam atendimento eficaz? ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim	
FINANCEIRO: Você considera os serviços do FALE CONOSCO, OUVIDORIA, PORTAL SUMARÉ ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim	
Qual a sua renda mensal? ☐ não tem renda ☐ até R\$1.760,00 ☐ de R\$ 1.760,01 a R\$3.720,00 ☐ R\$3.720,01 a R\$8.800,00 ☐ R\$8.800,01 a R\$17.600,00 ☐ acima de R\$17.600,00	
Qual a renda de sua família: ☐ não tem renda ☐ até R\$1.760,00 ☐ de R\$ 1.760,01 a R\$3.720,00 ☐ R\$3.720,01 a R\$8.800,00 ☐ R\$8.800,01 a R\$17.600,00 ☐ acima de R\$17.600,00	

Qual cargo você ocupa na empresa em que trabalha: ☐ não estou trabalhando ☐ Estagiário ☐ Auxiliar ☐ Assistente ☐ Analista ☐ Coordenador ☐ Supervisor ☐ Gerente ☐ Diretor ☐ Autônomo ☐ outros
Qual o principal motivo de sua escolha em estudar na Faculdade Sumaré? ☐ Preço ☐ Localização ☐ Horário de aula ☐ Qualidade no Ensino
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
LABORATÓRIOS: Número de computadores, atualização tecnológica e espaço físico? ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
SALAS DE AULA: Infraestrutura e equipamentos em sala de aula ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
SALAS DE AULA: Limpeza e ventilação ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
O tempo de espera para a solução dos problemas de infraestrutura é satisfatório? ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
Você se sente apto para utilizar os recursos de TI? ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca
Você utiliza o recurso de internet frequentemente? ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca

Você utiliza o recurso de WI-FI frequentemente? () sempre () quase sempre () raramente () nunca
Você acessa o aluno online frequentemente? () sempre () quase sempre () raramente () nunca
Você utiliza o Moodlerooms (AVA) frequentemente? () sempre () quase sempre () raramente () nunca
Você utiliza o Pergamun (Sistema da Biblioteca) frequentemente? () sempre () quase sempre () raramente () nunca
Você acessa o Office 365 (email) frequentemente? () sempre () quase sempre () raramente () nunca

AUTOAVALIAÇÃO**Docente a docente pelo aluno – (1)**

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

AUTOAVALIAÇÃO**QUESTIONÁRIO PARA O DOCENTE**

Questão
AVALIAÇÃO Relacionamento com os dirigentes: ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: Relacionamento com os demais professores ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: Relacionamento com a coordenação ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: As informações de ações institucionais são claras e relevantes para a atuação docente? ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: Missão e metas institucionais são claras e compartilhadas com o corpo docente ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: Conhecimento em relação aos Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPC) em que é docente? ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: Conhecimento em relação ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: Canais de comunicação disponíveis ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: Percepção da imagem da Faculdade Sumaré ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: Qualidade das reuniões pedagógicas ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: Infraestrutura física ☐ muito bom ☐ bom ☐ regular ☐ ruim
AVALIAÇÃO: Dispõe de recursos e equipamentos suficientes para a realização de seu trabalho ☐ sempre ☐ quase sempre ☐ raramente ☐ nunca

AVALIAÇÃO: O tempo de espera para a solução dos problemas de infraestrutura é satisfatório? () sempre () quase sempre () raramente () nunca
AVALIAÇÃO: Você se sente apto para utilizar os recursos de TI? () sempre () quase sempre () raramente () nunca
AVALIAÇÃO: Segurança () muito bom () bom () regular () ruim

AUTOAVALIAÇÃO

QUESTIONÁRIO PARA O TÉCNICO ADMINISTRATIVO

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