# C P A

# RELATÓRIO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

## 3º Relatório Integral

## CPA – FARESC
## 2017

CURITIBA – PR – 2018

## SUMÁRIO


**1. INTRODUÇÃO ..... 3**

**2. METODOLOGIA ..... 6**

**3. DESENVOLVIMENTO..... 8**

*3.1. – Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional..... 8*

3.1.1. - Dimensão 8: Planejamento e Avaliação..... 8

- ***Avaliação dos docentes, Coordenação e Autoavaliação..... 9***
- ***Avaliação dos Coordenadores pelos docentes ..... 10***
- ***Avaliação dos 5 Eixos propostos pelo SINAES ..... 10***
- ***Avaliação pela Comunidade Externa ..... 10***

*3.2. – Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional..... 11*

3.2.1. – Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional ..... 11

3.2.2. – Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição..... 13

*3.3. – Eixo 3 – Políticas Acadêmicas..... 21*

3.3.1. – Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão ..... 21

3.3.2. – Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade..... 24

3.3.3. – Dimensão 9: Política de Atendimento ao Discente ..... 25

*3.4. – Eixo 4 – Políticas de Gestão..... 33*

3.4.1. – Dimensão 5: Política de Pessoal..... 33

3.4.2. – Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição ..... 34

3.4.3. – Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira..... 36

*3.5. – Eixo 5 – Infraestrutura Física..... 37*

3.5.1. – Dimensão 7: Infraestrutura Física..... 37

**4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES..... 54**

**5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE..... 55**

**6. CONSIDERAÇÕES FINAIS ..... 68**

# 1. INTRODUÇÃO

A avaliação institucional, processo desenvolvido pela comunidade acadêmica das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba (FARESC), através da CPA (Comissão Própria de Avaliação), em cumprimento ao Art.11 da Lei 10.861 de 14 de abril de 2004, tem como princípio conhecer a realidade da Instituição sob a ótica dos discentes, docentes, funcionários e comunidade externa, dentro das variáveis de pontos fortes e oportunidades de melhoria no que diz respeito às dimensões que compõem o contexto acadêmico.

As Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba conta com os cursos de graduação em Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Enfermagem, Sistemas de Informação, Pedagogia, Letras, Direito, Tecnologia em Logística, Tecnologia em Qualidade, Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Tecnologia em Redes de Computadores e Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação.

A Comissão Própria de Avaliação, responsável pela Autoavaliação Institucional, na Gestão 2016/2017 está composta pelos seguintes membros:

Profª. Sonia Luiza Bernert da Luz
Coordenadora da Comissão Própria de Avaliação - CPA

Sr. William Noel Plaszaj
Representante Comunidade Externa

Sra. Denise Aline Ferreira Bueno
Representante Discente

Sr. Josimar Vicente Machado
Representante Discente

Sr. Alan Alves
Representante Técnico-Administrativo

Sra. Daiane Lorente Martins
Representante Técnico-Administrativo

Profº. Me. Élcio Miguel Prus
Representante Docente

Prof.ª Me. Jaqueline Koehler
Representante Docente

O planejamento de suas ações foi definido na reunião inicial do exercício de 2017, onde foi estabelecido um cronograma para execução de suas responsabilidades, conforme segue:

| CRONOGRAMA DE ATIVIDADES DA C.P.A. PARA O EXERCÍCIO DE 2017 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Atividades da CPA** | **1º Trimestre/2017** *(Janeiro/Fevereiro/Março)* | **2º Trimestre/2017** *(Abril/Maio/Junho)* | **3º Trimestre/2017** *(Julho/Agosto/Setembro)* | **4º Trimestre/2017** *(Outubro/Novembro/Dezembro)* |
| **1. Elaboração e apresentação de Relatório de A.I. 2016** | *Mar/17 C.P.A.* | | | |
| **2. Revisão periódica da cartilha da CPA** | *Mar/17 C.P.A.* | | | |
| **3. Inserção das cartilhas da CPA no site (caso tenha alteração)** | *Mar/17 C.P.A./MKT* | | | |
| **4. Revisão das perguntas referente à Avaliação Institucional - docentes e coordenação** | *Mar/17 Coordenadores* | | *Set/17 Coordenadores* | |
| **5. Avaliação institucional - docentes e coordenação** | | *Mai/17 Alunos* | | *Nov./17 Alunos* |
| **6. Divulgação dos resultados da avaliação institucional (docentes e coordenação) à Direção e aos Coordenadores de Curso** | | *Jun/17 CPA* | | *Dez./17 CPA* |
| **7. Avaliação de desempenho dos funcionários** | | | *Ago./17 Gerentes e funcionários* | |
| **8. Entrega dos resultados da Avaliação de Desempenho dos Fncionários à Área de Recursos Humanos** | | | *Set./17 CPA* | |
| **9. Divulgação dos resultados da avaliação institucional (5 eixos) 2016 à Comunidade (site)** | | | *Jul./17 CPA* | |
| **10. Avaliação institucional - 5 eixos** | | | *Set./17 Docentes, alunos e funcionários* | |
| **11. Divulgação dos resultados da avaliação institucional (5 eixos) 2017 à Direção, Gerentes e Coordenadores de Curso** | | | | *Out./17 C.P.A.* |
| **12. Revisão das perguntas referente à Avaliação dos Coordenadores** | | | | *Out./17 Coordenadores e Direção* |
| **13. Avaliação dos Coordenadores pelos docentes** | | | | *Dez./17 Docentes* |
| **14. Divulgação dos resultados da avaliação dos Coordenadores à Direção** | | | | *Dez./17 CPA* |
| **15. Avaliação Institucional pela Comunidade Externa** | | | *Jul./17 CPA* | |
| **16. Divulgação dos resultados da avaliação externa aos Coordenadores, Gerentes e Direção** | | | *Ago./17 CPA* | |
| **17. Relatos Institucionais** | | | | *Dez./17 Coordenadores, Gerentes e Direção* |
| **18. Elaboração do Plano de Ação em função dos resultados das Avaliações Institucionais** | | | | *Dez./17 Direção, Coordenadores e Gerentes* |

Obedecendo às normas reguladoras no cenário educacional, este 3º Relatório Integral apresenta de forma simplificada os resultados obtidos na Avaliação Institucional 2017, assim como a sua consonância cós os relatórios anteriores referente aos exercícios de 2015 e 2016, a sua aderência ao P.D.I. e aos cinco eixos pesquisados nos processos avaliativos, sempre com o foco em perceber as oportunidades de melhorias sob a ótica da comunidade avaliadora.

## 2. METODOLOGIA

O processo de autoavaliação contou com a participação e envolvimento da comunidade interna, externa e da comunidade acadêmica, com o apoio da direção das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba – FARESC e com a disponibilização de informações e dados confiáveis.

Para o levantamento de dados, foram utilizados instrumentos disponibilizados no Sistema Acadêmico Prime, após avaliação e ratificação pelas partes envolvidas (CPA, Coordenadores e Direção). Os mecanismos utilizados foram iguais para o período trienal de 2015 x 2016 x 2017, permitindo desta forma a visualização do crescimento ou não do % de satisfação em função das ações implantadas nos exercícios anteriores.

O processo de sensibilização para a participação ocorreu através de e-mails, informações no site, visitas às salas de aula, reunião com os alunos, banners e outros do gênero.

A Avaliação dos Docentes, Coordenadores e Autoavaliação ocorreu em 2017/1 (amostra de 44,96% de alunos) no período de 08 a 29/05/17 e em 2017/2 (amostra de 27,86% de alunos) no período de 13 a 30/11/17, cujos resultados foram apresentados de forma comparativa do 1º e 2º semestre de 2017, onde foram levantadas as opiniões dos discentes com os seguintes padrões de respostas, além das perguntas abertas:

***1 - Concordo totalmente***
***2 - Concordo***
***3 - Concordo parcialmente***
***4 - Discordo parcialmente***
***5 – Discordo***
***6 - Discordo totalmente***

A Avaliação dos Coordenadores sob a ótica dos docentes, foi realizada em Dezembro/17. Os critérios de resposta utilizados para a avaliação, além das perguntas abertas, foram:

***1- Sempre***

***2 - Quase sempre***

***3 - Quase nunca***

***4 - Nunca***

A Avaliação Institucional dos 5 Eixos ocorreu no período de 19/09/17 a 09/10/17, sob o ponto de vista dos docentes (amostra de 38,89%), discentes (amostra de 26,02%) e funcionários (83%), cujos resultados foram apresentados de forma comparativa aos exercícios de 2015 e 2016, onde foram utilizados os seguintes critérios de prioridade:

***1 - Ótimo***

***2 - Bom***

***3 - Regular***

***4 - Fraco***

***5 - Não utilizei até o momento***

A Avaliação pela Comunidade Externa é realizada através do Portal de Empregabilidade da Instituição, cuja metodologia é “on-line” e está explicitada no item 3.1.1. do presente Relatório.

Além destes critérios mencionados, as Faculdades também utilizaram o Relato Institucional para a descrição das ações pertinentes a cada Eixo durante o ano de 2017.

Todos os resultados obtidos foram analisados de forma gráfica e quantitativa, e/ou análise subjetiva no caso de perguntas abertas, os quais foram encaminhados para os Gerentes de Área, Coordenadores de Curso e Direção Geral, tanto para ciência como para elaboração dos Planos de Ação visando a melhoria dos processos.

# 3. DESENVOLVIMENTO

A partir da compilação de dados e por meio do desenvolvimento de um aplicativo para esse fim, os resultados foram disponibilizados para as Coordenações e Gerências analisarem e tomarem as medidas preventivas e corretivas a seu critério, além da Direção Geral.

No caso das Avaliações dos Docentes, Coordenadores e Autoavaliação, os professores foram chamados pelas Coordenações para receber, individualmente, suas avaliações e discutir os aspectos positivos e negativos dos resultados alcançados. As referidas avaliações demonstram os resultados comparativamente ao 1º e 2º Semestre de 2017 e foram entregues mediante protocolos que se encontram em poder da CPA. Os respectivos resultados foram objeto de Planos de Ação para a melhoria contínua da Instituição.

Já na Avaliação dos 5 Eixos, os resultados demonstrados comparativamente em relação ao período trienal de 2015 x 2016 x 2017, foram encaminhados para os Gerentes de Área responsáveis pelo item pesquisado, que, após a análise, ficaram encarregados de elaborar os Planos de Ação que serão demonstrados no decorrer deste Relatório.

## 3.1. – Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional

### 3.1.1. - Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

A Comissão Própria de Avaliação é responsável pela Autoavaliação Institucional, mediante a “condução dos processos de avaliação internos da Instituição e sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP”.

As Avaliações Institucionais ocorrem conforme cronograma definido pela C.P.A. no início do exercício, obedecendo aos requisitos emandados no P.D.I.;. – Plano de Desenvolvimento Institucional.

Nesse contexto, a Autoavaliação Institucional contribui significativamente para que as FARESC repensem permanentemente as suas práticas, de forma crítica e comprometida, e reflitam a respeito de seu papel na sociedade como disseminadora e promotora do saber. A Autoavaliação também contribui para que a Instituição seja capaz de compreender e modificar a realidade, cumprindo as suas orientações estratégicas, definidas frente à perenidade institucional, além de se adequar às novas demandas em atender as diversidades educacionais.

Como um processo democrático, e tendo como base a simplificação e divulgação de uma cultura avaliativa, o desenvolvimento do processo é distribuído nas etapas descritas abaixo, para o alcance do objetivo final.

- ***Avaliação dos docentes, Coordenação e Autoavaliação***

Em cada semestre letivo, realizou-se a avaliação do corpo docente, coordenadores e autoavaliação, sob o ponto de vista dos alunos. Nessa pesquisa, procurou-se concentrar a opinião dos discentes a respeito da *performance* do professor, tanto no aspecto pedagógico, como comportamental em sala de aula. Avaliou-se o conhecimento do docente sobre a matéria ministrada, o valor agregado da mesma aos objetivos do aluno, assim como o seu domínio de turma e cumprimento das normas acadêmicas. Também dentro desse contexto, foram pesquisados os itens considerados relevantes sob a ótica dos alunos, referentes aos coordenadores e autoavaliação. Essas pesquisas foram elaboradas por meio de perguntas fechadas e abertas, cujos resultados comparativos aos dois semestres do ano, individuais e por curso foram disponibilizados aos Coordenadores de Curso e Direção Geral.

- ***Avaliação dos Coordenadores pelos docentes***

Visando reforçar a percepção da *performance* dos Coordenadores de Curso sob a ótica dos docentes e com vistas à melhoria do processo de Gestão Educacional, realizamos a Avaliação dos Coordenadores, cujos resultados são disponibilizados individualmente a cada Coordenador e à Direção Geral, os quais contribuirão para que as decisões institucionais a serem tomadas se aproximem o mais perto possível da nossa realidade educacional. Para se obter uma linguagem única espelhada nos padrões do INEP, os resultados obtidos por Coordenador foram convertidos em Indicadores denominados ICC – Indicador de Conceito de Coordenador

- ***Avaliação dos 5 Eixos propostos pelo SINAES***

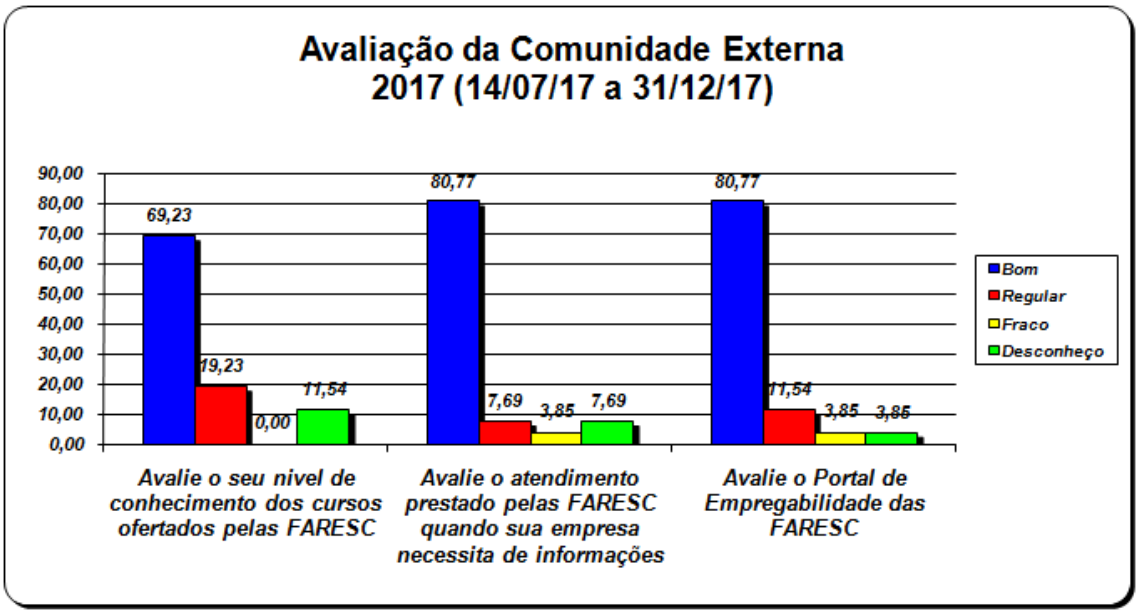
Os instrumentos de avaliação utilizados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) foram questionários informatizados e perguntas abertas, aplicados para os níveis acadêmico, de docência e administrativo, direcionados de acordo com a abrangência do tema, buscando aderência aos Eixos propostos pelo SINAES.

Os eixos que não são contemplados na Avaliação Institucional citada, são descritos nos Relatos Institucionais, que em conjunto com todas as informações obtidas compõem o Relatório da CPA.

- ***Avaliação pela Comunidade Externa***

As Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba conta com um Portal de Empregabilidade, que, dentre vários benefícios, mantém um relacionamento estreito com as empresas cadastradas.
Essas empresas respondem a uma pesquisa disponibilizada na referida ferramenta de forma *on-line* e contínua, visando monitorar o percentual de satisfação em relação ao desempenho acadêmico dos alunos nas empresas, o conhecimento dos cursos ofertados pela Instituição e a eficiência do Portal de

Empregabilidade.




## 3.2. – Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

### 3.2.1. – Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

A Instituição tem acompanhando continuamente o cronograma de ações para o alcance dos objetivos e metas estabelecidos no PDI. Outrossim, a IES estende suas ações para avaliar a qualidade destas ações, que é materializada por intermédio da autoavaliação institucional.

Nessa toada, também são referendadas as avaliações *in loco* nos processos de autorização/reconhecimento de cursos, bem como por meio do enquadramento dos cenários nos indicadores de qualidade instituídos pelo MEC, seja por recomendações, orientações, ou até mesmo, por meio dos instrumentos de avaliação.

A IES tem a proposta de implantar o Ensino à Distância, em desenvolvimento desde 2014, que se encontra na fase final apenas aguardando a avaliação *in loco* pelo MEC. Para tanto, foi criado o NEAD (Núcleo de Ensino a Distância) com designação de uma coordenadora e demais tutores e professores para trabalharem desde já no percentual permitido pelo MEC para os ensinos

presenciais. Com estas ações o ensino á distância tem ganhado um salto de qualidade, o que permitirá às FARESC poder atuar no segmento com qualidade e eficiência.

Por meio do enquadramento da IES aos referenciais do MEC, percebeu-se uma evolução nas questões relacionadas à Responsabilidade Social, quando se insere nas políticas institucionais temas relacionados ao Meio-Ambiente, Direitos Humanos, entre outros, nota-se um aumento nas janelas ligado as práticas sociais, além daquelas já institucionalizadas.

Dentre as ações citamos o convênio do Núcleo de Prática Jurídica com o TJPR, atendendo os cidadãos menos favorecidos nos Juizados Especiais Cíveis ("pequenas Causas"). Os cursos de Administração e Contábeis desenvolvem grande parceria com a comunidade local, vizinha a IES, através das Associações Comerciais nas ruas da cidadania. Na área da saúde, o curso de enfermagem possui convênio com as Unidades de Campo Largo, município vizinho a além do maiúsculo trabalho do curso de enfermagem em Curitiba, onde atendem a população local. Nesta senda, os alunos vão ainda mais longe, visitando asilos e creches.

Nesse trabalho também buscamos desenvolver o sentimento de solidariedade e responsabilidade com o próximo, quando a faculdade, alunos e colaboradores se engajam em campanhas como o do agasalho e lenços de cabeça para as mulheres acometidas de neoplasia mamária.

Fruto de um planejamento bem sucedido, a IES implantou e desenvolveu cursos de extensão e de pós-graduação conforme a demanda de mercado, dentro de suas áreas do conhecimento e atuação, como direito, educação, saúde, educação e sistemas, contando com 20 cursos.

Manejando com critério os instrumentos da CPA, nas avaliações internas realizadas e o acompanhamento da implementação do PDI e plano anual de trabalho, verificou-se que as Faculdades Santa Cruz constam muito bem definidas as atribuições e atividades de ensino e pesquisa (principalmente a política de Iniciação científica).

Fato este que é perceptível na articulação nos PPC's dos cursos. Os NDE's também têm como premissa básica a implantação de ações que reafirmem e tangibilizem esta integração. Resta salientar que todos os cursos possuem a

sua revista eletrônica, onde os artigos e melhores trabalhos de TCC's são publicados.

Como conseqüência desta perfeita integração, CPA e IES, foi sugerida pelos NDE's e colegiados dos cursos de Pedagogia e Letras, a criação da 2ª Licenciatura em Letras/Pedagogia, que será implantada em 2018.

A Direção Geral e de Expansão têm se esmerado em desenvolver e aumentar o desempenho desta dimensão, principalmente devido às avaliações anteriores, por esse motivo as ações da CPA neste período se concentraram bastante neste sentido, e comparativamente podemos constatar que pelos resultados obtidos as FARESC conquistaram significativos avanços.

Foram realizadas pesquisas com foco na satisfação dos discentes, as quais foram apresentadas às coordenações e Direção e vimos claramente a incorporação das avaliações como norteadoras dos planos de trabalhos, vale ressaltar que nas avaliações ficou claro que as FARESC devem deter um pouco mais sobre o assunto extensão e pesquisa, pois os mesmos apresentaram resultados que sugerem oportunidades de melhorias

### 3.2.2. – Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

O Setor de Responsabilidade Social das Faculdades Santa Cruz é alicerçado em 3 pilares, que são:

- **Sustentabilidade**, porque cuidamos do nosso meio ambiente hoje.
- **Desenvolvimento**, porque acreditamos no ser humano e em suas habilidades.
- **Solidariedade**, porque ajudar ao próximo faz bem.

Por meio, destes 3 eixos desenvolvemos nossos projetos e ações junto aos nossos alunos, professores e funcionários, sempre relacionando essas atividades com os Princípios do Pacto Global, do PRME e os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, do qual somos signatários.

Ao longo do ano, o Comitê de Desenvolvimento Sustentável das FARESC, composto por colaboradores técnico administrativos, professores e alunos da instituição, atuou em diversas frentes, dentre elas: saúde, direito e cidadania,

com projetos que objetivaram o desenvolvimento social e ambiental da comunidade interna e externa.

- Feira de Empregabilidade

- Campanha de doação de roupas

Fornecimento de cestas básicas

- Projeto “Consultoria Comunitária de Tributos – IRPF 2017”

- Palestras para alunos de escolas municipais e estaduais

- Campanha da Páscoa Solidária

- "Sossega Leão" – Atividade organizada pelo Curso de Ciências Contábeis para mostrar a carga excessiva de impostos

- Projeto "Outubro Rosa" e "Novembro Azul"

- Palestras internas com o consultor Rafael Garcia referente à qualidade de atendimento ao cliente

- Natal Solidário

- R & S nas Escolas

- Atividades de R & S do Curso de Enfermagem

Foram realizadas as seguintes atividades em 2017:

a) Gincana de Enfermagem, que consiste em atividades desafiadoras para os alunos participantes. Os temas abordados serão anatomia e fisiologia. Os alunos participantes terão que desenvolver tarefas referentes a esses assuntos além de atividades bônus. Cada etapa realizada acumula pontos e no final da gincana a equipe com maior pontuação ganhará um brinde.

b) Painel de Conscientização ao Dia do Rim, exposto no corredor das salas de enfermagem, próximo ao rol de entrada, com trabalho desenvolvido pelos alunos do 6º e 7º período do Curso de Enfermagem;
c) Jornada Científica de Enfermagem, realização de atividade nos dias 13 e 14 de novembro, com palestras voltadas aos acadêmicos de enfermagem sobre a atuação do enfermeiro processo saúde-doença.

Também foram realizadas no Shopping Popular, atividades voltadas à saúde da comunidade externa, tais como medição da pressão arterial, índice de glicemia e orientações gerais voltadas à qualidade da saúde das pessoas.

Anualmente participamos da Semana da Responsabilidade Social no Ensino Superior, promovido pela ABMES (Associação Brasileira de Mantenedoras do Ensino Superior), no qual descrevemos as ações realizadas durante esta semana. Em 2017 recebemos pela 7ª vez consecutiva o Selo ABMES.

As Faculdades Santa Cruz também são membros ativos do Conselho Paranaense de Cidadania Empresarial – CPCE, criado pela Federação das Indústrias do Estado do Paraná – FIEP, desde 2013. Dentro do CPCE, estamos inseridos na equipe de trabalho “Educando na Sustentabilidade”, que tem como objetivo catalisar idéias que reúnem as necessidades e interesses do segmento industrial na área de responsabilidade social corporativa e, assim direciona os esforços na execução de projetos sócio-ambientais, culturais e de

voluntariado corporativo, apoiando e formando empresários e cidadãos comprometidos.

Nossas ações são elaboradas e pensadas de modo a incorporar ao cotidiano acadêmico de funcionários, discentes e docentes, práticas que tenham como foco melhorar e aperfeiçoar os conhecimentos, debates e teorias que fazem parte das IES.

Lembrando que a Responsabilidade Social é a responsabilidade que cada um, seja uma empresa ou pessoa, possui em relação à sociedade. Tudo o que é feito, qualquer atitude tomada por uma pessoa ou um grupo de pessoas, possui algum impacto na sociedade. Por isso, agir de forma ética e respeitar o espaço em que estamos inseridos é fundamental para que tenhamos atitudes que contribuam para modificar e melhorar a realidade em que estamos inseridos.

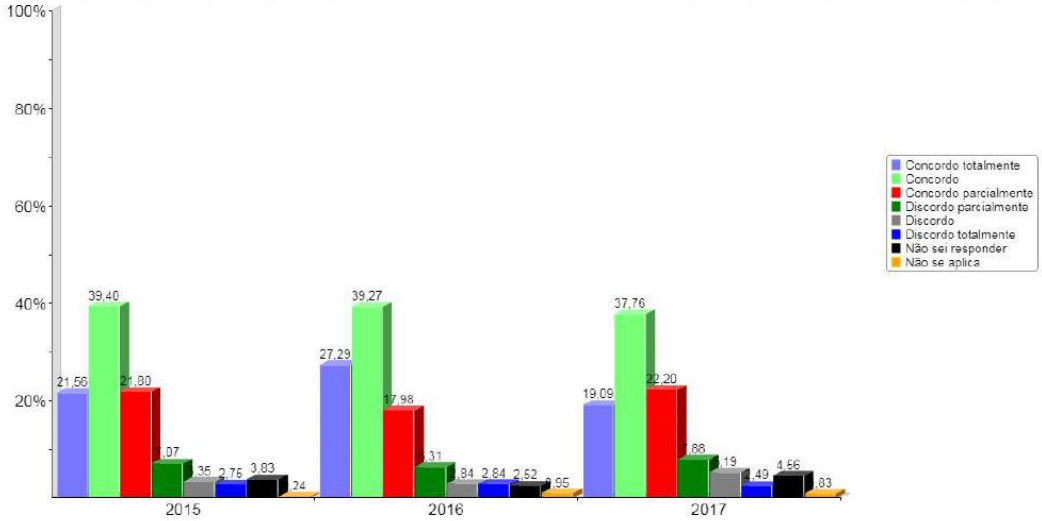
## 3.3. – Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

### 3.3.1. – Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

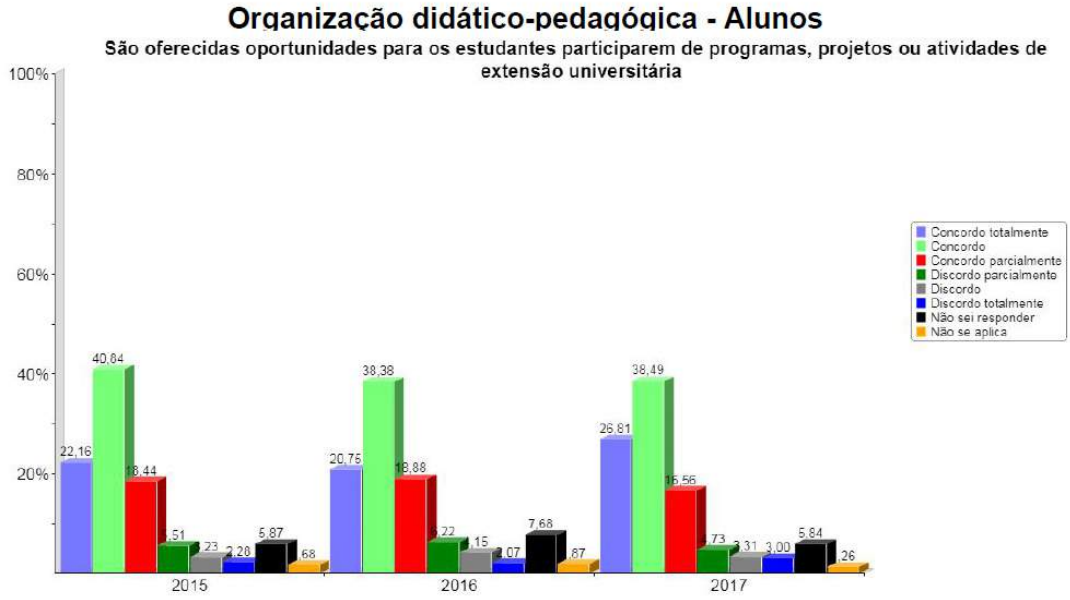
Em conjunto com a pesquisa dos 5 Eixos, buscamos entender a visão de nossos alunos sob a ótica da organização didático-pedagógica. Os resultados apontados no triênio 2015, 2016 e 2017, refletem a necessidade da Instituição adequar as suas estratégias aos pontos levantados pelos seus alunos.

## Organização didático-pedagógica - Alunos

O curso oferece condições para os estudantes participarem de eventos internos e/ou externos à Instituição




| Ano: 2015 | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 118 | 25.71 | 187 | 40.74 | 87 | 18.95 | 28 | 6.10 | 15 | 3.27 | 12 | 2.61 | 11 | 2.40 | 1 | 0.22 |
| Acadêmico: Média SEDE | 62 | 16.49 | 142 | 37.77 | 95 | 25.27 | 31 | 8.24 | 13 | 3.46 | 11 | 2.93 | 21 | 5.59 | 1 | 0.27 |
| **Ano: 2016** | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 65 | 24.62 | 97 | 36.74 | 49 | 18.56 | 22 | 8.33 | 12 | 4.55 | 7 | 2.65 | 11 | 4.17 | 1 | 0.38 |
| Acadêmico: Média SEDE | 27 | 12.39 | 85 | 38.99 | 58 | 26.61 | 16 | 7.34 | 13 | 5.96 | 5 | 2.29 | 11 | 5.05 | 3 | 1.38 |
| **Ano: 2017** | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 116 | 33.33 | 142 | 40.80 | 56 | 16.09 | 16 | 4.60 | 5 | 1.44 | 3 | 0.86 | 8 | 2.30 | 2 | 0.57 |
| Acadêmico: Média SEDE | 57 | 19.93 | 107 | 37.41 | 58 | 20.28 | 24 | 8.39 | 13 | 4.55 | 15 | 5.24 | 8 | 2.80 | 4 | 1.40 |




| Ano: 2015 | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 122 | 26.58 | 196 | 42.70 | 72 | 15.69 | 20 | 4.36 | 12 | 2.61 | 9 | 1.96 | 20 | 4.36 | 8 | 1.74 |
| Acadêmico: Média SEDE | 63 | 16.76 | 145 | 38.56 | 82 | 21.81 | 26 | 6.91 | 15 | 3.99 | 10 | 2.66 | 29 | 7.71 | 6 | 1.60 |
| **Ano: 2016** | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 65 | 24.62 | 95 | 35.98 | 48 | 18.18 | 21 | 7.95 | 11 | 4.17 | 8 | 3.03 | 12 | 4.55 | 4 | 1.52 |
| Acadêmico: Média SEDE | 35 | 16.06 | 90 | 41.28 | 43 | 19.72 | 9 | 4.13 | 9 | 4.13 | 2 | 0.92 | 25 | 11.47 | 5 | 2.29 |
| **Ano: 2017** | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 112 | 32.18 | 144 | 41.38 | 54 | 15.52 | 9 | 2.59 | 8 | 2.30 | 5 | 1.44 | 15 | 4.31 | 1 | 0.29 |
| Acadêmico: Média SEDE | 58 | 20.28 | 100 | 34.97 | 51 | 17.83 | 21 | 7.34 | 13 | 4.55 | 14 | 4.90 | 22 | 7.69 | 7 | 2.45 |

O Colegiado dos Cursos se reúne, ordinariamente, uma vez por semestre, normalmente no início do período letivo. Nesta reunião são discutidos assuntos pedagógicos, acadêmicos e eventualmente administrativos. Também são tratados assuntos como desempenho do curso nos processos seletivos, organização das turmas, evasão de alunos e estratégias para retê-los, uso de questão padrão ENADE nos instrumentos de avaliação, revisão dos planos de ensino das disciplinas com foco nas bibliografias básicas e complementares, revisão das orientações para elaboração dos projetos de conclusão de curso, definição de orientadores dos TCC e artigos, entre outros assuntos discutidos e trabalhados. As decisões pertinentes a matriz curricular fica a cargo do Núcleo Docente Estruturante – NDE que realiza reuniões distribuídas ao longo do

semestre letivo. O NDE é responsável pela validação dos planos de ensino, organização lógica das disciplinas na matriz curricular e as cargas horárias das mesmas, respeitando a legislação em vigor. O NDE também atua em propostas de extensão e ações extraclasse para as disciplinas com sugestões de temas e de palestrantes.

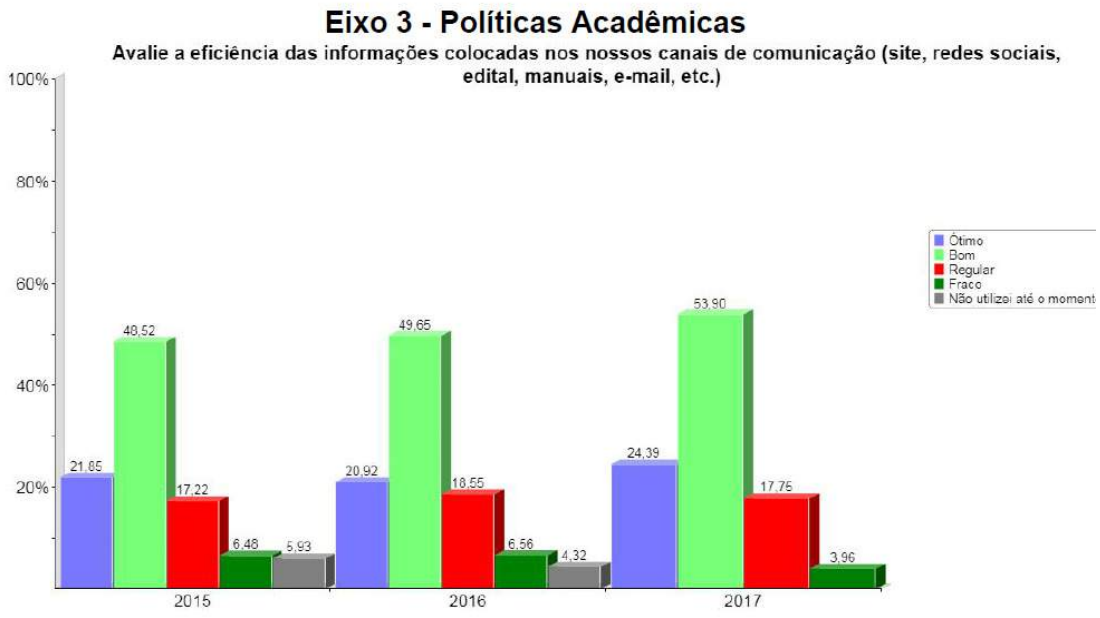
Os PPC's dos Cursos se mantêm atualizados através das revisões periódicas dos planos de ensino e das bibliografias. Quando o NDE verifica a necessidade de atualização que gere alteração de denominação de disciplina ou que insira/exclua disciplina da matriz curricular faz-se, inicialmente, a discussão dentro do NDE e, na seqüência, o debate é colocado em discussão no colegiado com as argumentações que o NDE concluiu. O Colegiado homologa ou não a decisão do NDE e desta forma mantemos a matriz curricular dos Cursos das Faculdades Santa Cruz de Curitiba em consonância com o mercado de trabalho e com a legislação educacional em vigor.

### 3.3.2. – Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade

A comunicação dos cursos com a comunidade se dá, principalmente, pela via eletrônica (e-mail, redes sociais, chats, Whatsapp e sistema), comunicados no site da Instituição, em que são divulgados os eventos e ações realizados pelo curso.

No curso de Direito, a comunicação com a sociedade se dá através dos Núcleos de Práticas Jurídicas que auxiliam juridicamente a população carente. Os discentes são sempre atendidos pelos professores e pela coordenação.

Também sob a ótica dos alunos, docentes e funcionários realizamos perguntas abertas para coletar informações sobre as suas percepções em relação ao nosso site, além da questão abaixo apresentada de forma comparativa referente aos exercícios de 2015, 2016 e 2017.




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 120 | 23.48 | 267 | 52.25 | 101 | 19.77 | 23 | 4.50 | | 0.00 |
| Acadêmico: Média SEDE | 108 | 25.47 | 237 | 55.90 | 65 | 15.33 | 14 | 3.30 | | 0.00 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 67 | 22.19 | 137 | 45.36 | 56 | 18.54 | 23 | 7.62 | 19 | 6.29 |
| Acadêmico: Média SEDE | 51 | 21.43 | 125 | 52.52 | 37 | 15.55 | 12 | 5.04 | 13 | 5.46 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 94 | 24.04 | 186 | 47.57 | 76 | 19.44 | 25 | 6.39 | 10 | 2.56 |
| Acadêmico: Média SEDE | 56 | 17.18 | 170 | 52.15 | 57 | 17.48 | 22 | 6.75 | 21 | 6.44 |

## 3.3.3. – Dimensão 9: Política de Atendimento ao Discente

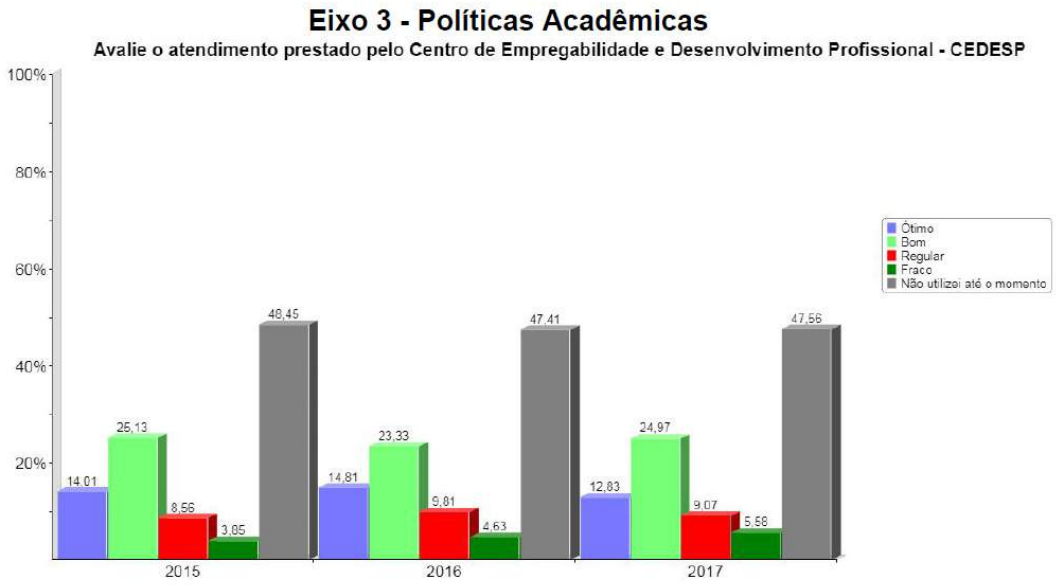
Durante a vida acadêmica, é comum que o aluno enfrente períodos de dificuldades emocionais, que possam comprometer seu rendimento no curso e no processo de aprendizagem. Para prestar suporte nesses momentos, o aluno das Faculdades Santa Cruz conta com o CAPASC tem como função orientar e ajudar o aluno no processo de aprendizagem, desviando os problemas pertinentes ao dia a dia, de emoção e ansiedade, fazendo com o mesmo estabeleça um critério positivo no seu conteúdo de aprender. Devido o sigilo

das informações e dos usuários deste serviço, optamos em não avaliar institucionalmente as informações geradas pelo setor.

Quando há necessidade de intervenção, a coordenação de curso media os conflitos que surgem na comunidade acadêmica.

No que se refere às políticas de evasão, estas são monitoradas e acompanhadas pelo setor de retenção, que em conjunto com a coordenação do curso, avalia as principais causas, e busca mitigar as ocorrências.

Para avaliarmos o nível de satisfação dos quesitos que contemplam o atendimento ao discente, demonstramos abaixo os resultados coletados sob a ótica da comunidade avaliativa comparativamente ao período de 2015, 2016 e 2017.




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 55 | 10.76 | 120 | 23.48 | 51 | 9.98 | 24 | 4.70 | 261 | 51.08 |
| Acadêmico: Média SEDE | 76 | 17.92 | 115 | 27.12 | 29 | 6.84 | 12 | 2.83 | 192 | 45.28 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 46 | 15.23 | 62 | 20.53 | 30 | 9.93 | 17 | 5.63 | 147 | 48.68 |
| Acadêmico: Média SEDE | 34 | 14.29 | 64 | 26.89 | 23 | 9.66 | 8 | 3.36 | 109 | 45.80 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 44 | 11.25 | 87 | 22.25 | 43 | 11.00 | 24 | 6.14 | 193 | 49.36 |
| Acadêmico: Média SEDE | 48 | 14.72 | 92 | 28.22 | 22 | 6.75 | 16 | 4.91 | 148 | 45.40 |

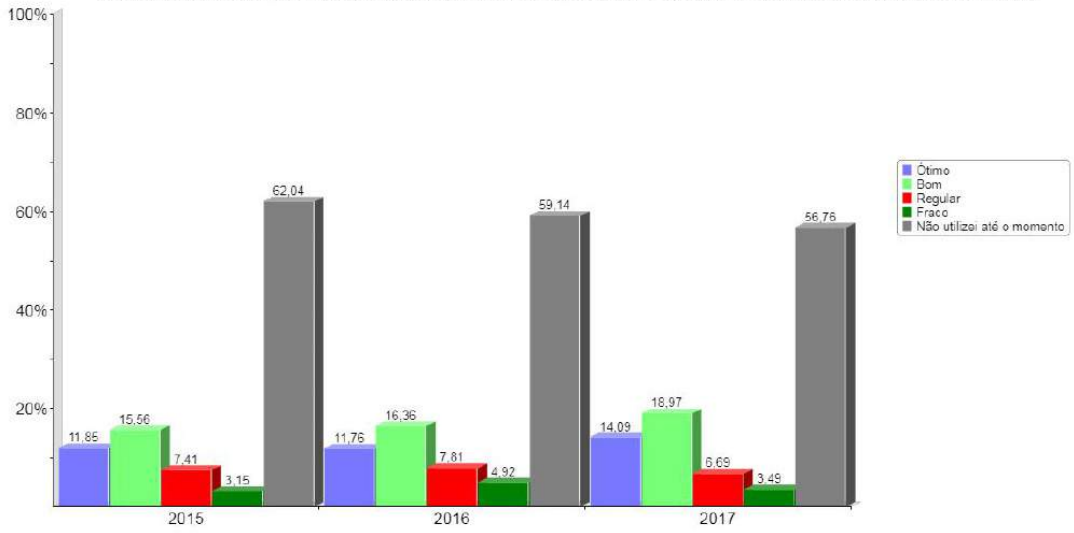
O CEDESP – Centro de Empregabilidade e Desenvolvimento Profissional das Faculdades Santa Cruz de Curitiba, tem como objetivo, além de gerenciar os contratos de estágios e realizar o acompanhamento de egressos, disponibilizar aos nossos alunos oportunidades de empregos e estágios para que o mesmo possa ser inserido no mercado de trabalho.

Para isso, as FARESC contam com o Portal de Empregabilidade, onde todos os alunos matriculados e egressos tem acesso para consulta via web-aluno. Em 2017 tivemos 967 vagas de emprego e 991 vagas de estágio disponibilizadas, onde 310 alunos interagiram enviando currículo e 1005 alunos apenas realizaram a consulta às vagas ofertadas.

As vagas inseridas no Portal são disponibilizadas tanto pelo CEDESP, mediante o recebimento de ofertas das empresas, como diretamente pelas empresas que realizaram o cadastro no Portal de Empregabilidade, totalizando 612 parceiros no período de 2011 a 2017.

## Eixo 3 - Políticas Acadêmicas

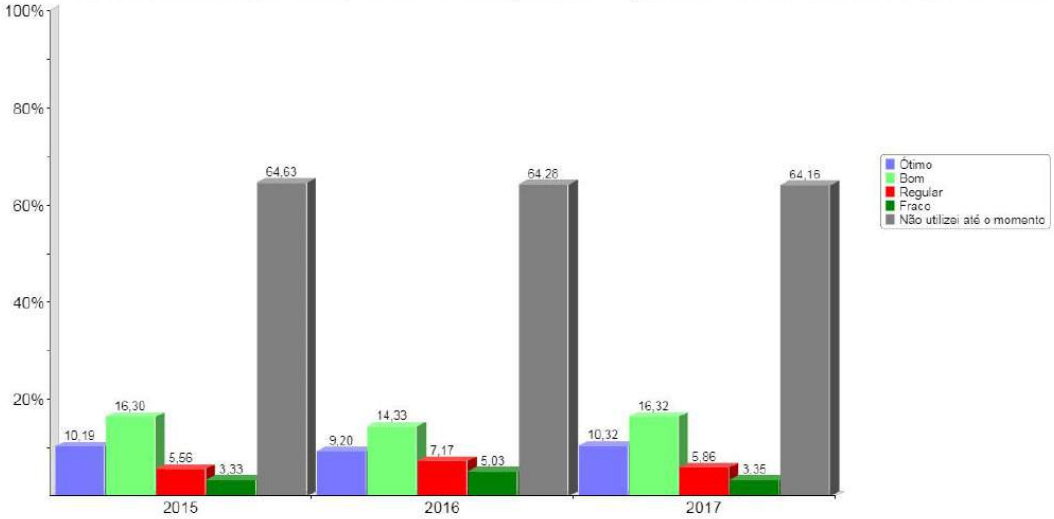
**Avalie o atendimento prestado pelo setor SEBES quanto ao Programa de Governo Federal Bolsas Prouni**




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 61 | 11.94 | 76 | 14.87 | 46 | 9.00 | 30 | 5.87 | 298 | 58.32 |
| Acadêmico: Média SEDE | 49 | 11.56 | 77 | 18.16 | 27 | 6.37 | 16 | 3.77 | 255 | 60.14 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 42 | 13.91 | 41 | 13.58 | 22 | 7.28 | 10 | 3.31 | 187 | 61.92 |
| Acadêmico: Média SEDE | 22 | 9.24 | 43 | 18.07 | 18 | 7.56 | 7 | 2.94 | 148 | 62.18 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 62 | 15.86 | 68 | 17.39 | 28 | 7.16 | 13 | 3.32 | 220 | 56.27 |
| Acadêmico: Média SEDE | 39 | 11.96 | 68 | 20.86 | 20 | 6.13 | 12 | 3.68 | 187 | 57.36 |

## Eixo 3 - Políticas Acadêmicas

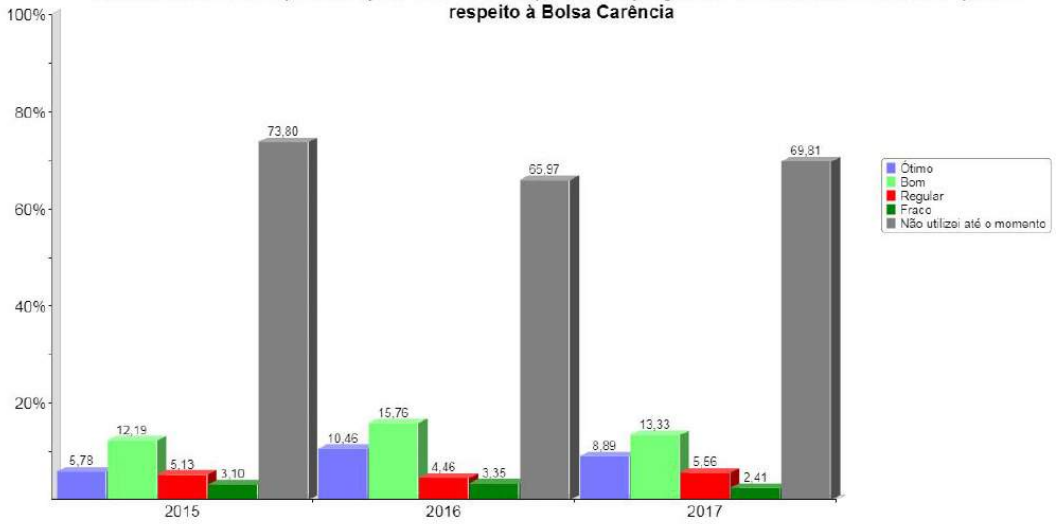
**Avalie o atendimento prestado pelo setor SEBES quanto ao Programa de Governo Federal Financiamento FIES**




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 41 | 8.02 | 67 | 13.11 | 46 | 9.00 | 34 | 6.65 | 323 | 63.21 |
| Acadêmico: Média SEDE | 45 | 10.61 | 67 | 15.80 | 21 | 4.95 | 13 | 3.07 | 278 | 65.57 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 37 | 12.25 | 43 | 14.24 | 16 | 5.30 | 12 | 3.97 | 194 | 64.24 |
| Acadêmico: Média SEDE | 18 | 7.56 | 45 | 18.91 | 14 | 5.88 | 6 | 2.52 | 155 | 65.13 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 54 | 13.81 | 63 | 16.11 | 29 | 7.42 | 13 | 3.32 | 232 | 59.34 |
| Acadêmico: Média SEDE | 20 | 6.13 | 54 | 16.56 | 13 | 3.99 | 11 | 3.37 | 228 | 69.94 |

## Eixo 3 - Políticas Acadêmicas

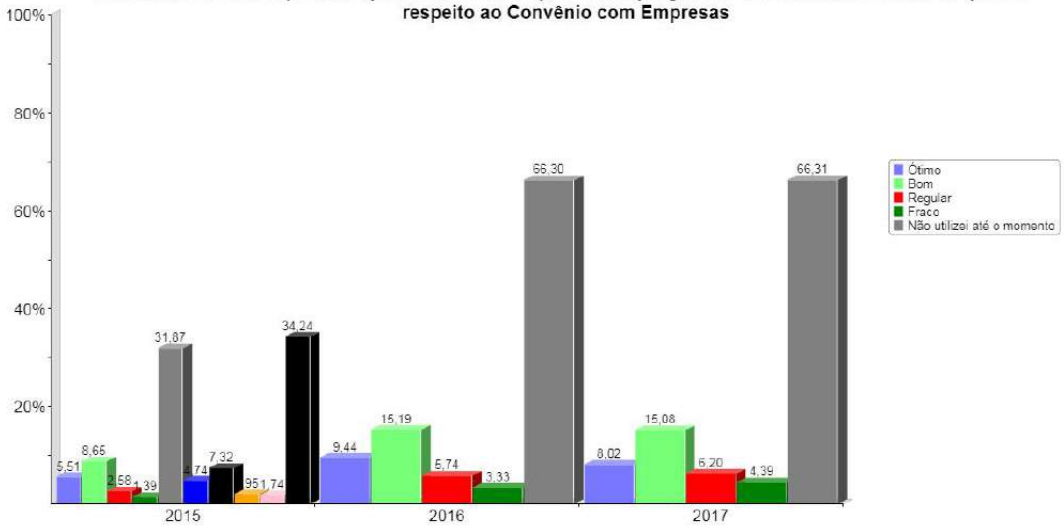
**Avalie o atendimento prestado pelo setor SEBES quanto aos programas internos das FARESC no que diz respeito à Bolsa Carência**




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 28 | 5.48 | 54 | 10.57 | 28 | 5.48 | 20 | 3.91 | 381 | 74.56 |
| Acadêmico: Média SEDE | 26 | 6.13 | 60 | 14.15 | 20 | 4.72 | 9 | 2.12 | 309 | 72.88 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 29 | 9.60 | 36 | 11.92 | 16 | 5.30 | 8 | 2.65 | 213 | 70.53 |
| Acadêmico: Média SEDE | 19 | 7.98 | 36 | 15.13 | 14 | 5.88 | 5 | 2.10 | 164 | 68.91 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 43 | 11.00 | 61 | 15.60 | 23 | 5.88 | 15 | 3.84 | 249 | 63.68 |
| Acadêmico: Média SEDE | 32 | 9.82 | 52 | 15.95 | 9 | 2.76 | 9 | 2.76 | 224 | 68.71 |

## Eixo 3 - Políticas Acadêmicas

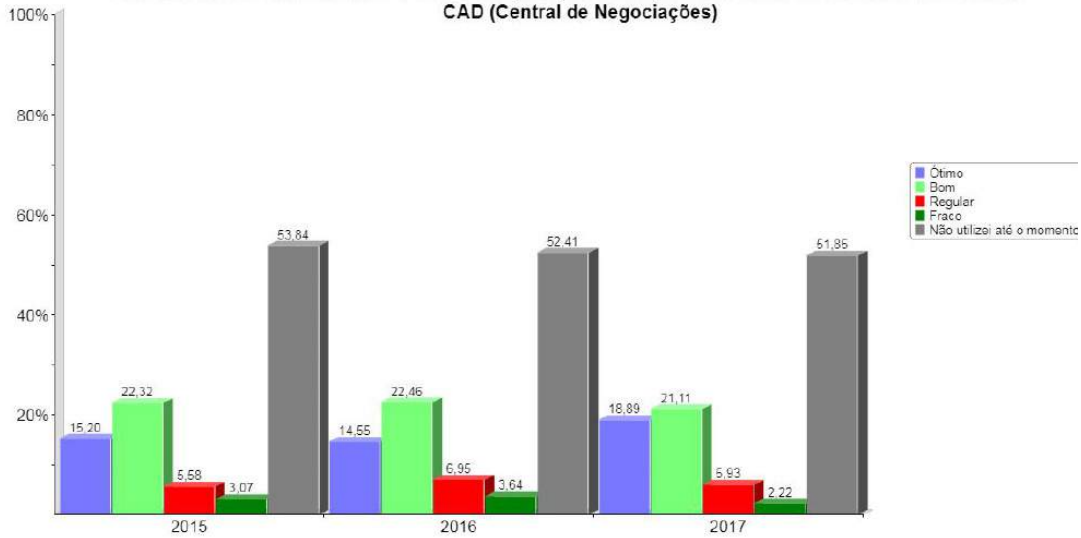
**Avalie o atendimento prestado pelo setor SEBES quanto aos programas internos das FARESC no que diz respeito ao Convênio com Empresas**



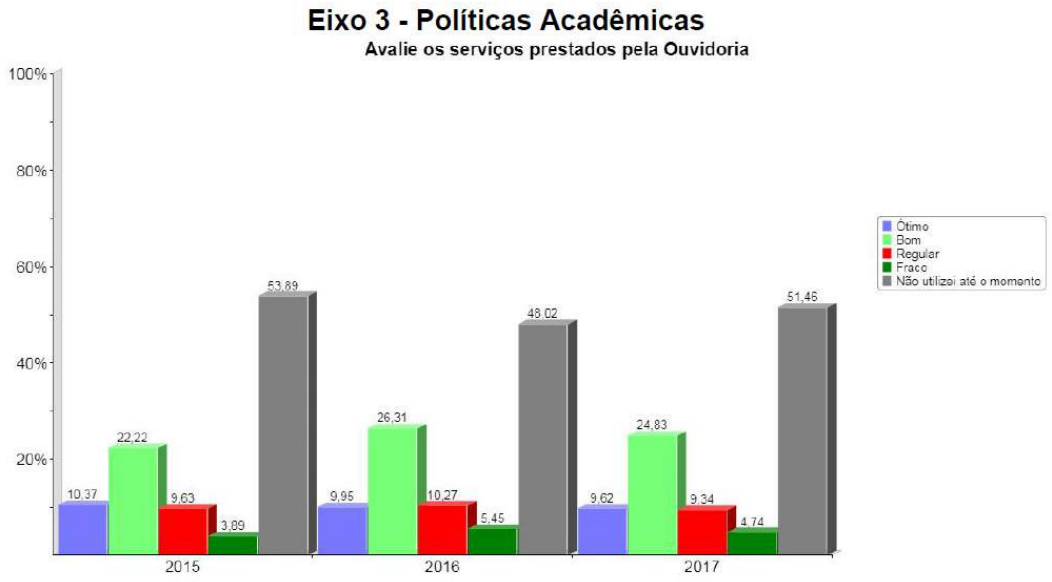

| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 33 | 6.46 | 68 | 13.31 | 36 | 7.05 | 24 | 4.70 | 350 | 68.49 |
| Acadêmico: Média SEDE | 42 | 9.91 | 73 | 17.22 | 22 | 5.19 | 17 | 4.01 | 270 | 63.68 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 25 | 8.28 | 38 | 12.58 | 16 | 5.30 | 12 | 3.97 | 211 | 69.87 |
| Acadêmico: Média SEDE | 26 | 10.92 | 44 | 18.49 | 15 | 6.30 | 6 | 2.52 | 147 | 61.76 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 49 | 6.27 | 67 | 8.57 | 25 | 3.20 | 10 | 1.28 | 240 | 30.69 |
| Acadêmico: Média SEDE | 30 | 4.60 | 57 | 8.74 | 12 | 1.84 | 10 | 1.53 | 217 | 33.28 |

## Eixo 3 - Políticas Acadêmicas

Avalie o atendimento realizado e às informações prestadas pela Central de Atendimento ao Discente - CAD (Central de Negociações)




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 71 | 13.89 | 112 | 21.92 | 37 | 7.24 | 24 | 4.70 | 267 | 52.25 |
| Acadêmico: Média SEDE | 65 | 15.33 | 98 | 23.11 | 28 | 6.60 | 10 | 2.36 | 223 | 52.59 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 57 | 18.87 | 57 | 18.87 | 18 | 5.96 | 9 | 2.98 | 161 | 53.31 |
| Acadêmico: Média SEDE | 45 | 18.91 | 57 | 23.95 | 14 | 5.88 | 3 | 1.26 | 119 | 50.00 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 66 | 16.88 | 87 | 22.25 | 25 | 6.39 | 15 | 3.84 | 198 | 50.64 |
| Acadêmico: Média SEDE | 43 | 13.19 | 73 | 22.39 | 15 | 4.60 | 7 | 2.15 | 188 | 57.67 |




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 50 | 9.78 | 131 | 25.64 | 58 | 11.35 | 34 | 6.65 | 238 | 46.58 |
| Acadêmico: Média SEDE | 43 | 10.14 | 115 | 27.12 | 38 | 8.96 | 17 | 4.01 | 211 | 49.76 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 36 | 11.92 | 65 | 21.52 | 29 | 9.60 | 13 | 4.30 | 159 | 52.65 |
| Acadêmico: Média SEDE | 20 | 8.40 | 55 | 23.11 | 23 | 9.66 | 8 | 3.36 | 132 | 55.46 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 41 | 10.49 | 93 | 23.79 | 45 | 11.51 | 20 | 5.12 | 192 | 49.10 |
| Acadêmico: Média SEDE | 28 | 8.59 | 85 | 26.07 | 22 | 6.75 | 14 | 4.29 | 177 | 54.29 |

## 3.4. – Eixo 4 – Políticas de Gestão

### 3.4.1. – Dimensão 5: Política de Pessoal

Os objetivos relativos à Gestão de Pessoas visam estimular a capacitação e desenvolvimento profissional do corpo docente e técnico-administrativo, priorizar o Técnico-Administrativo no caso de oportunidade de vaga que lhe ofereça desenvolvimento e crescimento profissional, desde que esteja qualificado para tal, e, para o progresso docente prevê a evolução funcional e salarial e incentivos à produção docente (PIPD), entre outras.

Utilizar os resultados da avaliação institucional como base para a melhoria dos processos de gestão; incentivar a capacitação e desenvolvimento profissional do corpo docente e técnico-administrativo com os benefícios que variam entre 20% e 100% de desconto mediante a concessão de bolsas.

A União Paranaense de Ensino e Cultura continua sustentando uma política clara de preservação do emprego e valorização dos empregados com a busca de equilíbrio entre a receita e custo de pessoal tendo em vista as dificuldades do mercado, mas sem deixar de preservar a sua missão.

### 3.4.2. – Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

O Plano de Cargos e Salários (PCS) foi estruturado através de estudos realizados por uma Comissão de Funcionários, por iniciativa da Direção Geral, acompanhados por outra Comissão de Representantes dos Funcionários, devidamente eleitos.

A carreira dos docentes encontra-se estruturada em professores titulares, adjuntos e assistentes.

Os professores podem ser contratados por tempo integral, parcial ou horistas, que são recrutados dentre especialistas de comprovada experiência em suas áreas de atuação. Após a seleção inicial de currículos, os mesmos são avaliados por uma banca de 3 professores mestres ou doutores da IES.

Na seqüência, na fase de formalização do contrato, este processo é exercido pela mantenedora segundo o regime das leis trabalhistas, observados os critérios e normas estabelecidas no Regimento Interno da FARESC e no Plano de Cargos e Salários.

Os professores-tutores, categoria criada para enquadrar os docentes contratados para ministrar cursos à distância, fazem também parte do quadro funcional da faculdade. São selecionados a partir do currículo, considerando-se a experiência profissional – pelo menos dois anos de experiência de trabalho em áreas afins à disciplina, pelo menos um de experiência de sala de aula, acadêmica ou de treinamento e, o Perfil – experiência anterior como aluno de curso a distância; experiência anterior como professor de curso a distância.

Os critérios mínimos de seleção dos professores-tutores são:

• Formação acadêmica: título desejável mestre; bons conhecimentos na área de formação referente à disciplina para a qual é candidato a professor-tutor;

• Competência lingüística: habilidades de comunicação escrita – correção no uso da língua padrão;

• Conhecimentos das tecnologias de informação: habilidades de navegação e pesquisa na internet; habilidades de uso de ferramentas de comunicação, e-mail, fóruns, chats messengers etc.; habilidades de download e upload de arquivos; habilidades de uso de aplicativos básicos do Windows; e

• Disponibilidade de horário: disponibilidade mínima de vinte horas semanais para dedicar-se às atividades de tutoria.

A Política de Seleção e Admissão do Corpo Docente em qualquer cargo é efetuada mediante processo seletivo, observados os requisitos mínimos de provimento de cada cargo.

O Plano de Cargos e Salários (PCS) da FARESC prevê três formas de movimentação de seu colaborador; são elas: a promoção, o acesso e a transferência.

• Promoção – Caracteriza-se pela alteração do salário do funcionário, dentro da mesma classe salarial do cargo que ocupa;

• Acesso – Caracteriza-se pela mudança do funcionário de uma classe para outra de maior complexidade, usualmente na mesma carreira; e

• Transferência – Caracteriza-se pela mudança do funcionário de um cargo para outro de mesmo nível salarial em classe distinta, seja isolada ou pertencente à carreira.

Detalhando a admissão do professor, infere-se que é feita mediante processo seletivo presidido pelo Diretor Geral, no qual serão observados os seguintes critérios:

I – idoneidade moral do candidato;

II - títulos acadêmicos, didáticos e profissionais, relacionados aos componentes curriculares a ser por ele lecionados.

O ingresso na carreira de magistério ocorre por meio de processo seletivo nos termos das normas em vigor, observados os critérios e normas estabelecidos no Regimento Interno da FARESC e do Plano de Cargos e Salários.

O Corpo Técnico-Administrativo da FARESC, constituído por todos os colaboradores não docentes, tem a seu cargo os serviços de suporte às atividades finalísticas necessárias ao bom funcionamento da faculdade. Os colaboradores não docentes são contratados pela mantenedora segundo o regime das leis trabalhistas, observados também os critérios e normas estabelecidos no Regimento Interno. As regras relativas a processo seletivo, promoção e transferência já apresentadas aplicam-se, igualmente, a eles.

As Políticas de Qualificação para o Corpo Técnico-Administrativo da FARESC zelam pela manutenção de padrões de recrutamento e condições de trabalho condizente com sua natureza de instituição educacional, bem como por oferecer oportunidade de aperfeiçoamento técnico-profissional a seus funcionários. Essas políticas têm por finalidade aprimorar a qualificação dos seus colaboradores, visando o aumento da qualidade e da produtividade dos serviços prestados. Nesse sentido, são oferecidos aos colaboradores bolsas de estudo para os cursos de pós-graduação, treinamentos e cursos de atualização profissional, com o objetivo de aprofundar e/ou aperfeiçoar seus conhecimentos científicos, tecnológicos e profissionais.

A instituição também investe, quando possível, na participação de funcionários em congressos, seminários ou outras atividades ligadas às funções de apoio técnico, administrativo e operacional, realizadas na faculdade, ou fora dela. Investe ainda, no aperfeiçoamento de seus funcionários visando melhor capacitar e/ou manterem atualizados para o desempenho de suas funções.

Quanto a sua organização e gestão, a Faculdade está em consonância com o disposto no PDI, possibilitando uma participação democrática de todos os segmentos da comunidade acadêmica. É uma gestão participativa.

### 3.4.3. – Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) realizou um diagnóstico nos documentos do projeto de sustentabilidade financeira das FARESC, fornecidos pela sua Direção Geral.

A manutenção entre receitas e despesas, seu deu através de recursos para o custeio de investimentos, extensão, pesquisa e gestão.

Embora não contemple outra fonte de renda, a não ser a mensalidade de alunos, as FARESC enfrentou e ainda enfrenta desafios para manter seu equilíbrio em conformidade com o PDI em um cenário de crise, onde metas e propostas foram elaboradas para garantir as melhores condições ao seu desenvolvimento.

## 3.5. – Eixo 5 – Infraestrutura Física

### 3.5.1. – Dimensão 7: Infraestrutura Física

As Faculdades Santa Cruz de Curitiba conta com 77 (setenta e sete) salas de aula suficientes para atender os atuais cursos da IE, divididas da seguinte maneira: 08 (oito) laboratórios de informática, 08 (oito) laboratórios de enfermagem e 61 (sessenta e uma) salas de aula. Nossas salas de aula são mobiliadas com datashow, telas de projeção, caixas de som e equipamentos de wireless.

Nossa IE possui uma cantina e xerox para atendimento dos discentes e docentes com um atendimento de qualidade e um convívio harmonioso dos freqüentadores. Temos a Central de Atendimento ao Discente, o Setor de Benefícios Estudantis, o Centro de Empregabilidade e Desenvolvimento Profissional e o Centro de Apoio Psicopedagógico ao aluno Santa Cruz que realizam atendimentos aos discentes auxiliando na resolução dos problemas nos diversos momentos da vida acadêmica. Para eventos de grande porte temos um auditório equipado com datashow, som, telas de projeção, wireless, ar condicionado, etc., proporcionando momentos de aprendizado em um local com excelentes condições de utilização.

Esses ambientes atendem aos padrões exigidos quanto à dimensão, limpeza, luminosidade, acústica e ventilação, bem como quanto ao estado de conservação dos mobiliários e equipamentos e a comodidade dos envolvidos às atividades planejadas.

Assim e em conformidade com o instrumento de avaliação de cursos todas as salas de aula atendem, de maneira excelente, os aspectos de quantidade e número de alunos por turma, a disponibilidade de equipamentos, dimensões, limpeza, iluminação, acústica, climatização, acessibilidade, conservação e comodidade.

Os alunos têm acesso aos computadores dos laboratórios de informática por meio de agendamentos para o desenvolvimento de atividade acadêmica específica de segunda-feira à sexta-feira das 08:00hs às 22:40as e aos sábados das 08:00as às 12:00hs. Durante o período de aula o agendamento a estes laboratórios é realizado diretamente no departamento de informática ou via ramal 4918 ou ainda via email: laboratorios@santacruz.br. E, também, têm a disposição computadores na biblioteca para livre utilização.

A biblioteca possui espaço físico adequado para  número de usuários e para o tipo de atividade. A comunidade acadêmica possui acesso facilitado ao acervo por parte dos usuários e de funcionamento, bem como instalações para estudos individuais ou em grupo. A biblioteca possui ainda um sistema informatizado para consulta ao acervo.

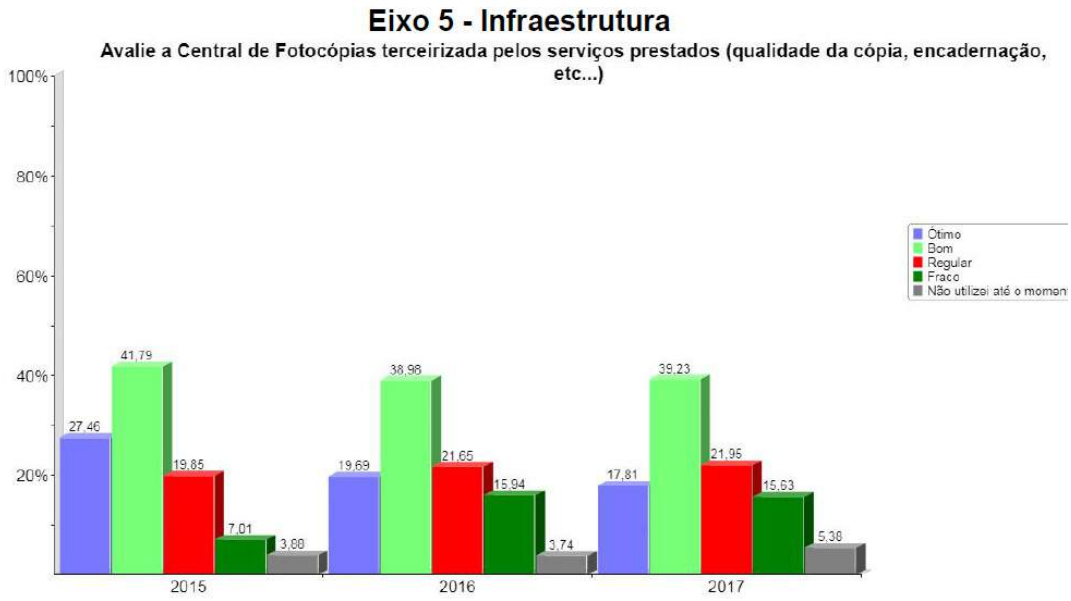
Por fim, em todo complexo físico da IE, existem pontos para acesso à rede sem fio (wireless), onde a comunidade acadêmica beneficia-se desta tecnologia por meio de notebook, netbook, tablet, ipad, smartphone etc.

Os softwares utilizados são todos licenciados. Na modalidade Campus Agreement para a IES utiliza as várias versões do Windows e do Office e, também, os vários módulos do software de gerenciamento acadêmico (portal do aluno, portal do professor, portal do coordenador, biblioteca, secretaria, financeiro, avaliação institucional, dentre outros). Na modalidade freeware a IE permite a utilização irrestrita, desde que o sistema seja sugerido por docentes e ou coordenações de curso.

Em relação aos hardwares todos estão atualizados e a IE realiza uma política de atualizações permitindo aos acadêmicos equipamentos em excelentes condições de utilização.

Quanto à acessibilidade direcionamos nossos trabalhos de acordo com a NBR 9050, e possuímos alas direcionadas a facilidade de acesso as pessoas com deficiências.

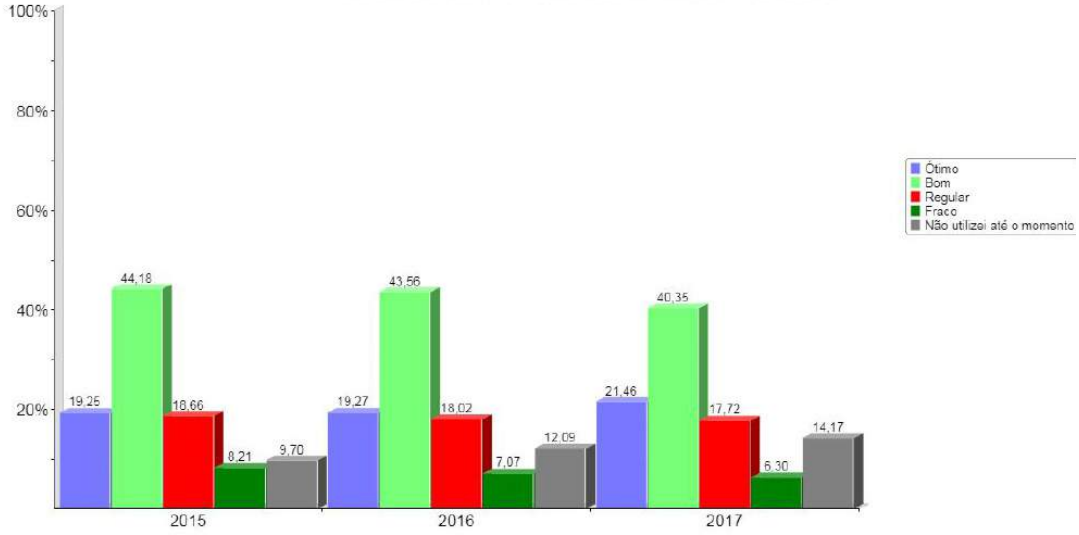
Para visualização do contexto referente à infraestrutura citada acima e demais itens pesquisados desta dimensão, apresentamos abaixo os resultados obtidos do triênio 2015, 2016 e 2017, sob a ótica dos alunos, professores e funcionários, cujas ações específicas estão demonstradas no item 5 do presente Relatório.




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 107 | 22.15 | 200 | 41.41 | 108 | 22.36 | 54 | 11.18 | 14 | 2.90 |
| Acadêmico: Média SEDE | 41 | 10.41 | 144 | 36.55 | 95 | 24.11 | 95 | 24.11 | 19 | 4.82 |
| Docente: Média - Interno | 24 | 26.97 | 35 | 39.33 | 9 | 10.11 | 2 | 2.25 | 19 | 21.35 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 76 | 27.24 | 109 | 39.07 | 52 | 18.64 | 36 | 12.90 | 6 | 2.15 |
| Acadêmico: Média SEDE | 24 | 10.48 | 89 | 38.86 | 58 | 25.33 | 45 | 19.65 | 13 | 5.68 |
| Docente: Média - Interno | 10 | 19.61 | 21 | 41.18 | 8 | 15.69 | 6 | 11.76 | 6 | 11.76 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 115 | 31.34 | 154 | 41.96 | 62 | 16.89 | 23 | 6.27 | 13 | 3.54 |
| Acadêmico: Média SEDE | 69 | 22.77 | 126 | 41.58 | 71 | 23.43 | 24 | 7.92 | 13 | 4.29 |
| Docente: Média - Interno | 11 | 22.92 | 21 | 43.75 | 5 | 10.42 | 2 | 4.17 | 9 | 18.75 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

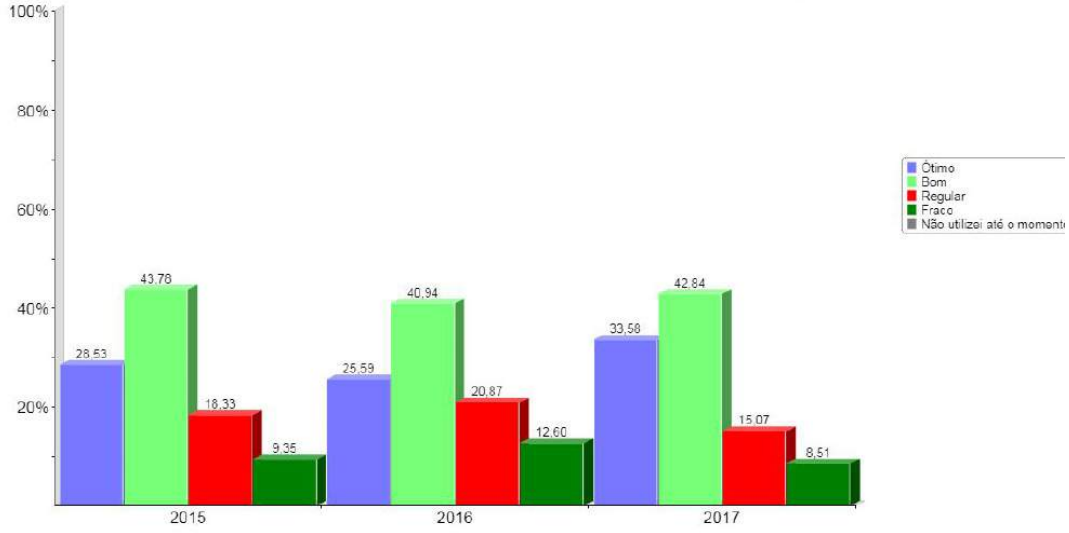
Avalie a eficiência das informações prestadas via telefone




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 92 | 19.05 | 198 | 40.99 | 100 | 20.70 | 36 | 7.45 | 57 | 11.80 |
| Acadêmico: Média SEDE | 77 | 19.54 | 184 | 46.70 | 58 | 14.72 | 26 | 6.60 | 49 | 12.44 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 65 | 23.30 | 100 | 35.84 | 52 | 18.64 | 22 | 7.89 | 40 | 14.34 |
| Acadêmico: Média SEDE | 44 | 19.21 | 105 | 45.85 | 38 | 16.59 | 10 | 4.37 | 32 | 13.97 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 74 | 20.16 | 162 | 44.14 | 73 | 19.89 | 30 | 8.17 | 28 | 7.63 |
| Acadêmico: Média SEDE | 55 | 18.15 | 134 | 44.22 | 52 | 17.16 | 25 | 8.25 | 37 | 12.21 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

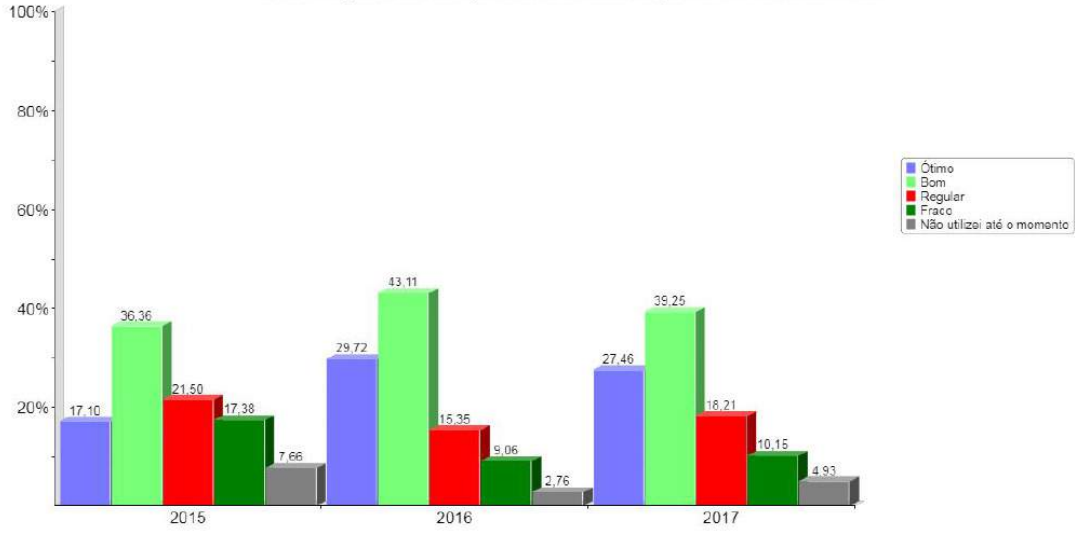
Avalie a limpeza e organização dos ambientes das Faculdades




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 100 | 20.70 | 198 | 40.99 | 121 | 25.05 | 64 | 13.25 | | 0.00 |
| Acadêmico: Média SEDE | 122 | 30.96 | 184 | 46.70 | 55 | 13.96 | 33 | 8.38 | | 0.00 |
| Docente: Média - Interno | 40 | 44.94 | 42 | 47.19 | 7 | 7.87 | | 0.00 | | 0.00 |
| Funcionários: Média - Interno | 43 | 41.75 | 44 | 42.72 | 13 | 12.62 | 3 | 2.91 | | 0.00 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 76 | 27.24 | 110 | 39.43 | 57 | 20.43 | 36 | 12.90 | | 0.00 |
| Acadêmico: Média SEDE | 54 | 23.58 | 98 | 42.79 | 49 | 21.40 | 28 | 12.23 | | 0.00 |
| Docente: Média - Interno | 17 | 33.33 | 24 | 47.06 | 5 | 9.80 | 5 | 9.80 | | 0.00 |
| Funcionários: Média - Interno | 25 | 27.17 | 44 | 47.83 | 18 | 19.57 | 5 | 5.43 | | 0.00 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 142 | 38.69 | 161 | 43.87 | 44 | 11.99 | 20 | 5.45 | | 0.00 |
| Acadêmico: Média SEDE | 83 | 27.39 | 126 | 41.58 | 57 | 18.81 | 37 | 12.21 | | 0.00 |
| Docente: Média - Interno | 18 | 37.50 | 21 | 43.75 | 7 | 14.58 | 2 | 4.17 | | 0.00 |
| Funcionários: Média - Interno | 40 | 44.44 | 37 | 41.11 | 11 | 12.22 | 2 | 2.22 | | 0.00 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

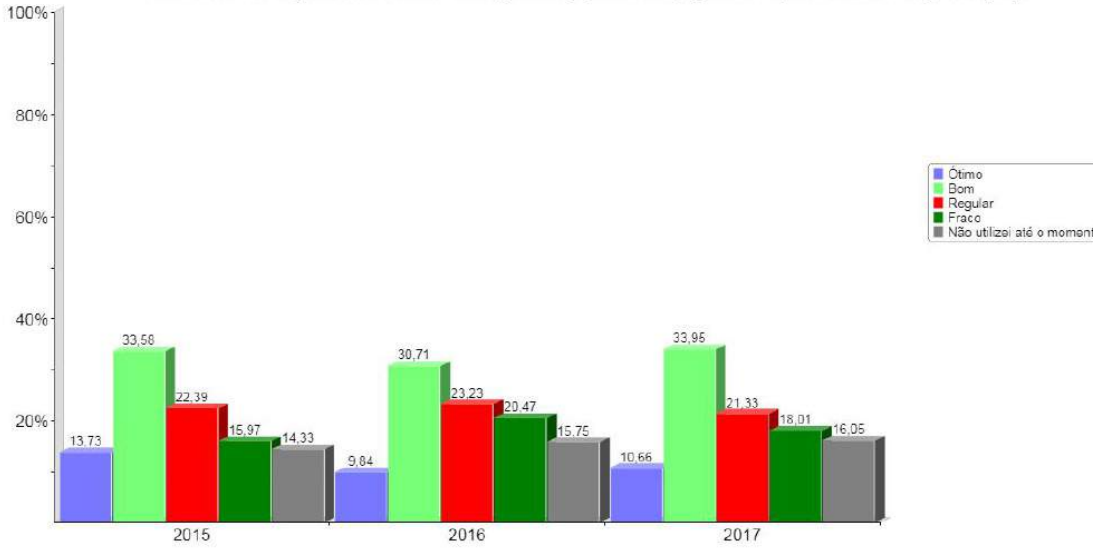
Avalie a qualidade dos produtos oferecidos pela Cantina terceirizada




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 95 | 19.67 | 175 | 36.23 | 106 | 21.95 | 87 | 18.01 | 20 | 4.14 |
| Acadêmico: Média SEDE | 55 | 13.96 | 145 | 36.80 | 85 | 21.57 | 84 | 21.32 | 25 | 6.35 |
| Docente: Média - Interno | 12 | 13.48 | 27 | 30.34 | 24 | 26.97 | 8 | 8.99 | 18 | 20.22 |
| Funcionários: Média - Interno | 21 | 20.19 | 42 | 40.38 | 15 | 14.42 | 7 | 6.73 | 19 | 18.27 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 85 | 30.47 | 113 | 40.50 | 46 | 16.49 | 30 | 10.75 | 5 | 1.79 |
| Acadêmico: Média SEDE | 66 | 28.82 | 106 | 46.29 | 32 | 13.97 | 16 | 6.99 | 9 | 3.93 |
| Docente: Média - Interno | 10 | 19.61 | 20 | 39.22 | 8 | 15.69 | 1 | 1.96 | 12 | 23.53 |
| Funcionários: Média - Interno | 17 | 18.48 | 39 | 42.39 | 8 | 8.70 | 4 | 4.35 | 24 | 26.09 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 105 | 28.61 | 142 | 38.69 | 70 | 19.07 | 32 | 8.72 | 18 | 4.90 |
| Acadêmico: Média SEDE | 79 | 26.07 | 121 | 39.93 | 52 | 17.16 | 36 | 11.88 | 15 | 4.95 |
| Docente: Média - Interno | 8 | 16.67 | 22 | 45.83 | 2 | 4.17 | 5 | 10.42 | 11 | 22.92 |
| Funcionários: Média - Interno | 23 | 25.27 | 41 | 45.05 | 8 | 8.79 | 5 | 5.49 | 14 | 15.38 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

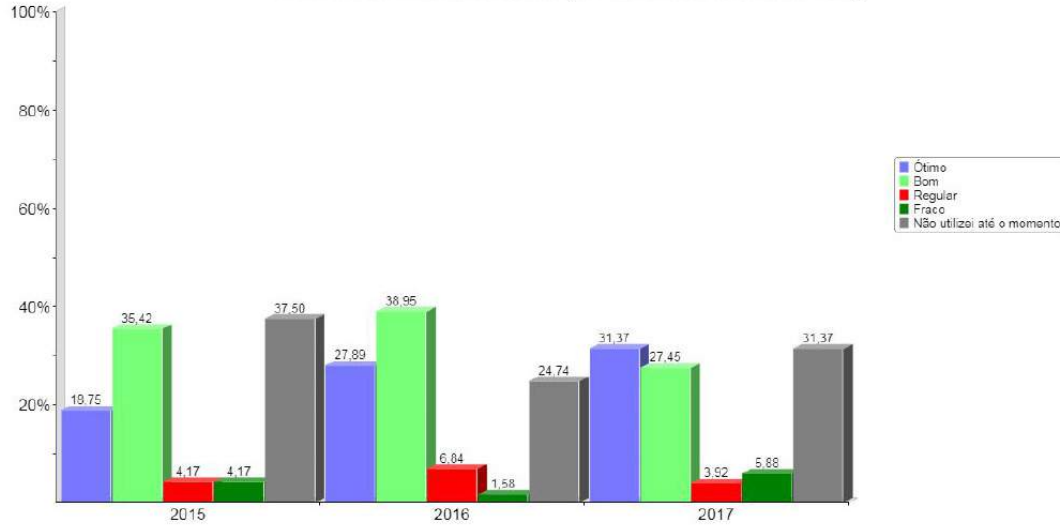
**Avalie as condições do Acervo Bibliográfico (quantidade, qualidade, variedade e organização)**




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 56 | 11.59 | 132 | 27.33 | 108 | 22.36 | 95 | 19.67 | 92 | 19.05 |
| Acadêmico: Média SEDE | 38 | 9.64 | 151 | 38.32 | 75 | 19.04 | 73 | 18.53 | 57 | 14.47 |
| Docente: Média - Interno | 9 | 10.11 | 45 | 50.56 | 23 | 25.84 | 6 | 6.74 | 6 | 6.74 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 36 | 12.90 | 76 | 27.24 | 66 | 23.66 | 49 | 17.56 | 52 | 18.64 |
| Acadêmico: Média SEDE | 14 | 6.11 | 80 | 34.93 | 52 | 22.71 | 55 | 24.02 | 28 | 12.23 |
| Docente: Média - Interno | 5 | 9.80 | 19 | 37.25 | 13 | 25.49 | 11 | 21.57 | 3 | 5.88 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 45 | 12.26 | 114 | 31.06 | 90 | 24.52 | 60 | 16.35 | 58 | 15.80 |
| Acadêmico: Média SEDE | 47 | 15.51 | 111 | 36.63 | 60 | 19.80 | 47 | 15.51 | 38 | 12.54 |
| Docente: Média - Interno | 9 | 18.75 | 18 | 37.50 | 16 | 33.33 | 4 | 8.33 | 1 | 2.08 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

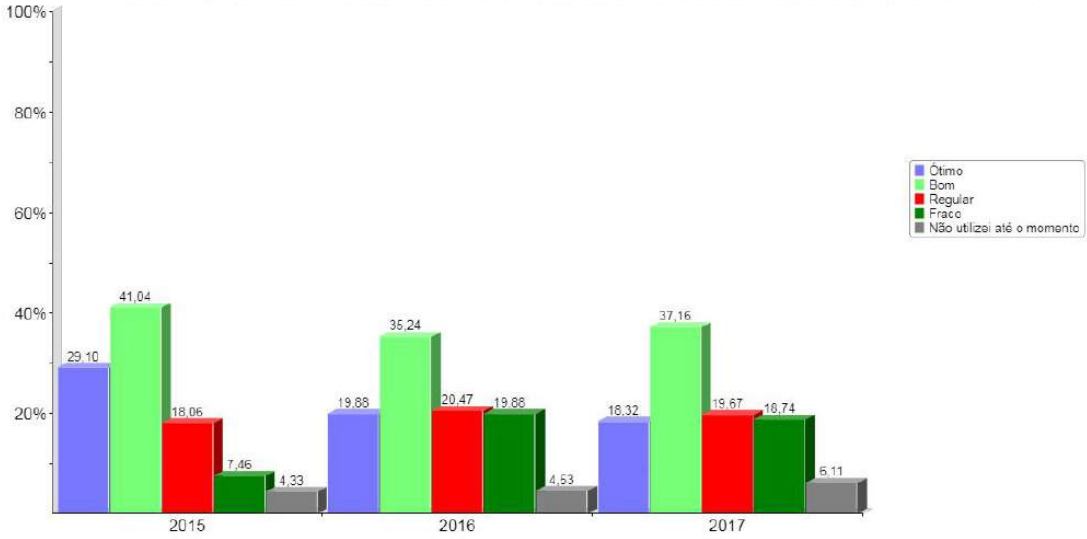
Avalie o atendimento das solicitações feitas ao Setor de Marketing




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Docente: Média - Interno | 27 | 30.34 | 23 | 25.84 | 5 | 5.62 | 3 | 3.37 | 31 | 34.83 |
| Funcionários: Média - Interno | 26 | 25.74 | 51 | 50.50 | 8 | 7.92 | 16 | 15.84 | | 0.00 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Docente: Média - Interno | 16 | 31.37 | 14 | 27.45 | 2 | 3.92 | 3 | 5.88 | 16 | 31.37 |
| Funcionários: Média - Interno | 26 | 28.57 | 52 | 57.14 | 5 | 5.49 | 1 | 1.10 | 7 | 7.69 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Docente: Média - Interno | 9 | 18.75 | 17 | 35.42 | 2 | 4.17 | 2 | 4.17 | 18 | 37.50 |
| Funcionários: Média - Interno | 20 | 22.22 | 45 | 50.00 | 8 | 8.89 | 1 | 1.11 | 16 | 17.78 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

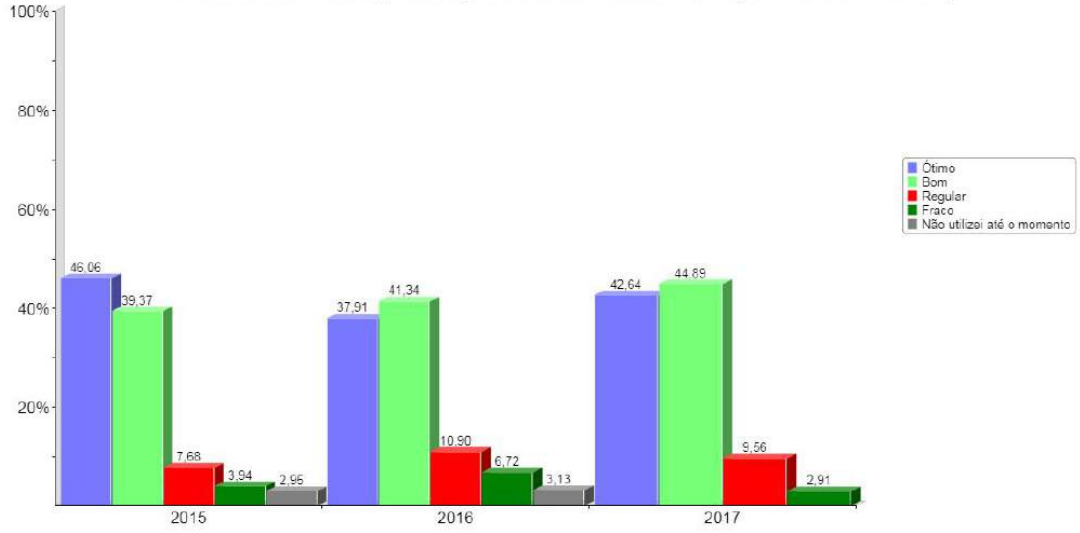
**Avalie o atendimento prestado pela Central de Fotocópias terceirizada (agilidade, cordialidade, pontualidade)**




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 119 | 24.64 | 208 | 43.06 | 86 | 17.81 | 52 | 10.77 | 18 | 3.73 |
| Acadêmico: Média SEDE | 30 | 7.61 | 120 | 30.46 | 98 | 24.87 | 126 | 31.98 | 20 | 5.08 |
| Docente: Média - Interno | 28 | 31.46 | 31 | 34.83 | 6 | 6.74 | 3 | 3.37 | 21 | 23.60 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 78 | 27.96 | 106 | 37.99 | 44 | 15.77 | 43 | 15.41 | 8 | 2.87 |
| Acadêmico: Média SEDE | 23 | 10.04 | 73 | 31.88 | 60 | 26.20 | 58 | 25.33 | 15 | 6.55 |
| Docente: Média - Interno | 11 | 21.57 | 21 | 41.18 | 9 | 17.65 | 3 | 5.88 | 7 | 13.73 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 125 | 34.06 | 144 | 39.24 | 62 | 16.89 | 21 | 5.72 | 15 | 4.09 |
| Acadêmico: Média SEDE | 70 | 23.10 | 131 | 43.23 | 59 | 19.47 | 29 | 9.57 | 14 | 4.62 |
| Docente: Média - Interno | 13 | 27.08 | 18 | 37.50 | 3 | 6.25 | 4 | 8.33 | 10 | 20.83 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

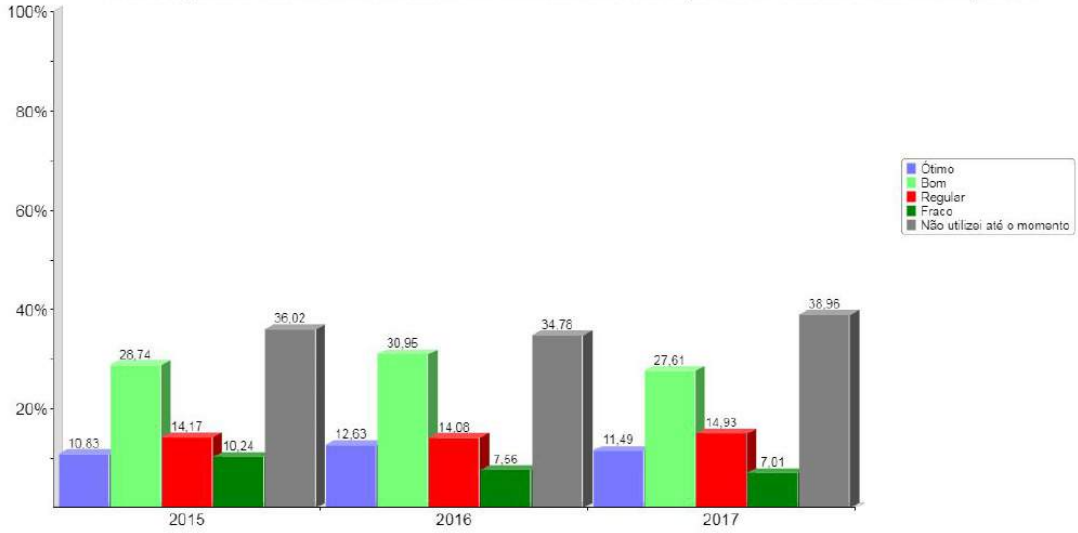
Avalie o atendimento prestado pelos funcionários da Portaria para o acesso aos campi




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 223 | 46.17 | 202 | 41.82 | 44 | 9.11 | 14 | 2.90 | | 0.00 |
| Acadêmico: Média SEDE | 134 | 34.01 | 203 | 51.52 | 42 | 10.66 | 15 | 3.81 | | 0.00 |
| Docente: Média - Interno | 61 | 68.54 | 25 | 28.09 | 2 | 2.25 | 1 | 1.12 | | 0.00 |
| Funcionários: Média - Interno | 37 | 36.63 | 49 | 48.51 | 14 | 13.86 | 1 | 0.99 | | 0.00 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 133 | 47.67 | 100 | 35.84 | 23 | 8.24 | 15 | 5.38 | 8 | 2.87 |
| Acadêmico: Média SEDE | 101 | 44.10 | 100 | 43.67 | 16 | 6.99 | 5 | 2.18 | 7 | 3.06 |
| Docente: Média - Interno | 27 | 52.94 | 20 | 39.22 | 2 | 3.92 | 1 | 1.96 | 1 | 1.96 |
| Funcionários: Média - Interno | 28 | 30.77 | 57 | 62.64 | 6 | 6.59 | | 0.00 | | 0.00 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 157 | 42.78 | 148 | 40.33 | 37 | 10.08 | 15 | 4.09 | 10 | 2.72 |
| Acadêmico: Média SEDE | 97 | 32.01 | 129 | 42.57 | 36 | 11.88 | 30 | 9.90 | 11 | 3.63 |
| Docente: Média - Interno | 30 | 62.50 | 15 | 31.25 | 3 | 6.25 | | 0.00 | | 0.00 |
| Funcionários: Média - Interno | 34 | 37.78 | 42 | 46.67 | 13 | 14.44 | 1 | 1.11 | | 0.00 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

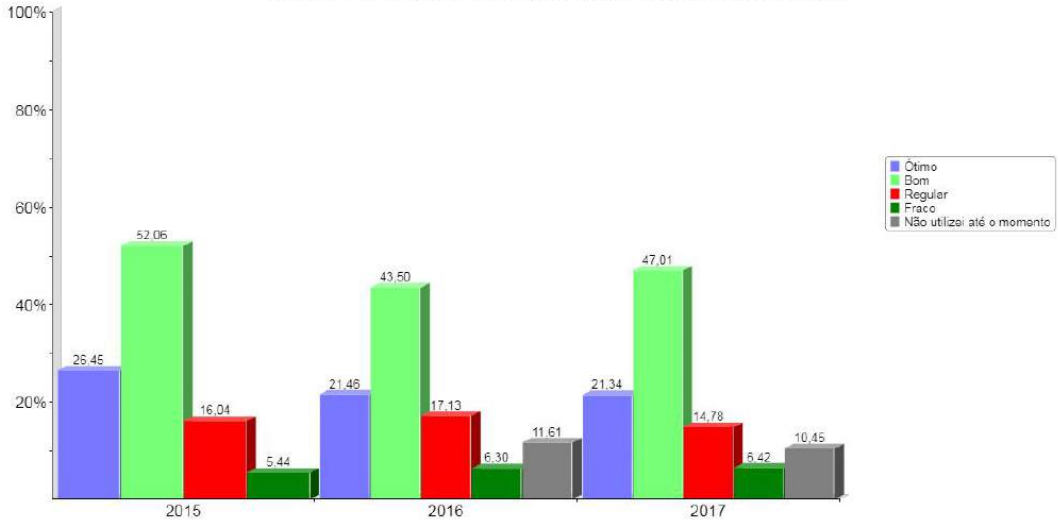
**Avalie o grau de sucesso nas consultas on-line ao acervo bibliográfico utilizando o Sistema Pergamum**




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 57 | 11.80 | 134 | 27.74 | 81 | 16.77 | 36 | 7.45 | 175 | 36.23 |
| Acadêmico: Média SEDE | 42 | 10.66 | 126 | 31.98 | 49 | 12.44 | 37 | 9.39 | 140 | 35.53 |
| Docente: Média - Interno | 23 | 25.84 | 39 | 43.82 | 6 | 6.74 | 21 | 23.60 | | 0.00 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 37 | 13.26 | 76 | 27.24 | 40 | 14.34 | 23 | 8.24 | 103 | 36.92 |
| Acadêmico: Média SEDE | 18 | 7.86 | 70 | 30.57 | 32 | 13.97 | 29 | 12.66 | 80 | 34.93 |
| Docente: Média - Interno | 10 | 19.61 | 19 | 37.25 | 7 | 13.73 | 1 | 1.96 | 14 | 27.45 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 45 | 12.26 | 102 | 27.79 | 59 | 16.08 | 17 | 4.63 | 144 | 39.24 |
| Acadêmico: Média SEDE | 32 | 10.56 | 83 | 27.39 | 41 | 13.53 | 30 | 9.90 | 117 | 38.61 |
| Docente: Média - Interno | 9 | 18.75 | 27 | 56.25 | 1 | 2.08 | 1 | 2.08 | 10 | 20.83 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

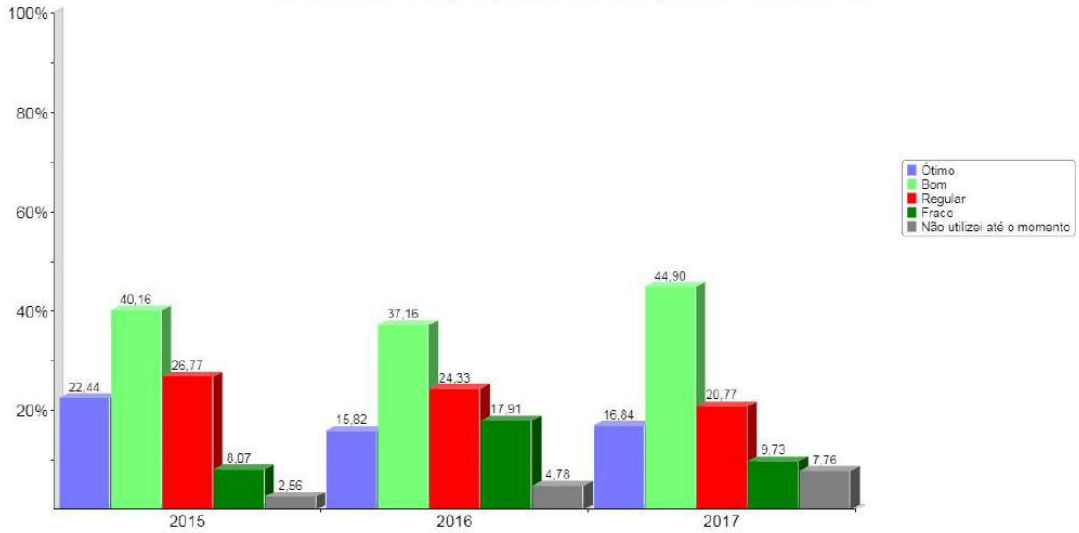
**Avalie o Sistema Acadêmico (Mannesoft) utilizado pela Instituição**




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 106 | 21.95 | 252 | 52.17 | 88 | 18.22 | 37 | 7.66 | | 0.00 |
| Acadêmico: Média SEDE | 98 | 24.87 | 206 | 52.28 | 71 | 18.02 | 19 | 4.82 | | 0.00 |
| Docente: Média - Interno | 35 | 39.33 | 44 | 49.44 | 8 | 8.99 | 2 | 2.25 | | 0.00 |
| Funcionários: Média - Interno | 43 | 43.00 | 53 | 53.00 | 4 | 4.00 | | 0.00 | | 0.00 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 61 | 21.86 | 105 | 37.63 | 58 | 20.79 | 17 | 6.09 | 38 | 13.62 |
| Acadêmico: Média SEDE | 48 | 20.96 | 116 | 50.66 | 29 | 12.66 | 15 | 6.55 | 21 | 9.17 |
| Docente: Média - Interno | 15 | 29.41 | 27 | 52.94 | 6 | 11.76 | 2 | 3.92 | 1 | 1.96 |
| Funcionários: Média - Interno | 33 | 36.26 | 51 | 56.04 | 1 | 1.10 | 6 | 6.59 | | 0.00 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 77 | 20.98 | 166 | 45.23 | 62 | 16.89 | 26 | 7.08 | 36 | 9.81 |
| Acadêmico: Média SEDE | 66 | 21.78 | 149 | 49.17 | 37 | 12.21 | 17 | 5.61 | 34 | 11.22 |
| Docente: Média - Interno | 16 | 33.33 | 23 | 47.92 | 3 | 6.25 | 2 | 4.17 | 4 | 8.33 |
| Funcionários: Média - Interno | 41 | 45.56 | 36 | 40.00 | 5 | 5.56 | 1 | 1.11 | 7 | 7.78 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

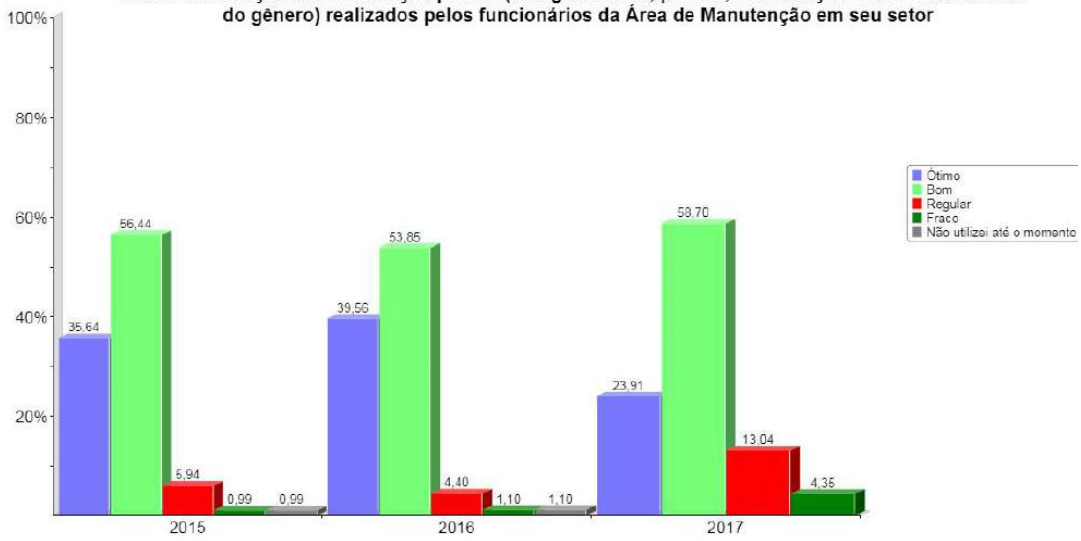
Avalie o tempo de espera para ser atendido pela Cantina terceirizada




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 90 | 18.63 | 199 | 41.20 | 122 | 25.26 | 53 | 10.97 | 19 | 3.93 |
| Acadêmico: Média SEDE | 57 | 14.47 | 191 | 48.48 | 79 | 20.05 | 43 | 10.91 | 24 | 6.09 |
| Docente: Média - Interno | 13 | 14.61 | 35 | 39.33 | 16 | 17.98 | 7 | 7.87 | 18 | 20.22 |
| Funcionários: Média - Interno | 20 | 19.42 | 55 | 53.40 | 5 | 4.85 | 1 | 0.97 | 22 | 21.36 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 84 | 30.11 | 111 | 39.78 | 61 | 21.86 | 18 | 6.45 | 5 | 1.79 |
| Acadêmico: Média SEDE | 30 | 13.10 | 93 | 40.61 | 75 | 32.75 | 23 | 10.04 | 8 | 3.49 |
| Docente: Média - Interno | 3 | 5.88 | 27 | 52.94 | 7 | 13.73 | 2 | 3.92 | 12 | 23.53 |
| Funcionários: Média - Interno | 10 | 10.87 | 49 | 53.26 | 8 | 8.70 | 1 | 1.09 | 24 | 26.09 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 57 | 15.53 | 144 | 39.24 | 91 | 24.80 | 57 | 15.53 | 18 | 4.90 |
| Acadêmico: Média SEDE | 49 | 16.17 | 105 | 34.65 | 72 | 23.76 | 63 | 20.79 | 14 | 4.62 |
| Docente: Média - Interno | 5 | 10.42 | 16 | 33.33 | 8 | 16.67 | 7 | 14.58 | 12 | 25.00 |
| Funcionários: Média - Interno | 12 | 13.33 | 45 | 50.00 | 12 | 13.33 | 7 | 7.78 | 14 | 15.56 |

## Eixo 5 - Infraestrutura

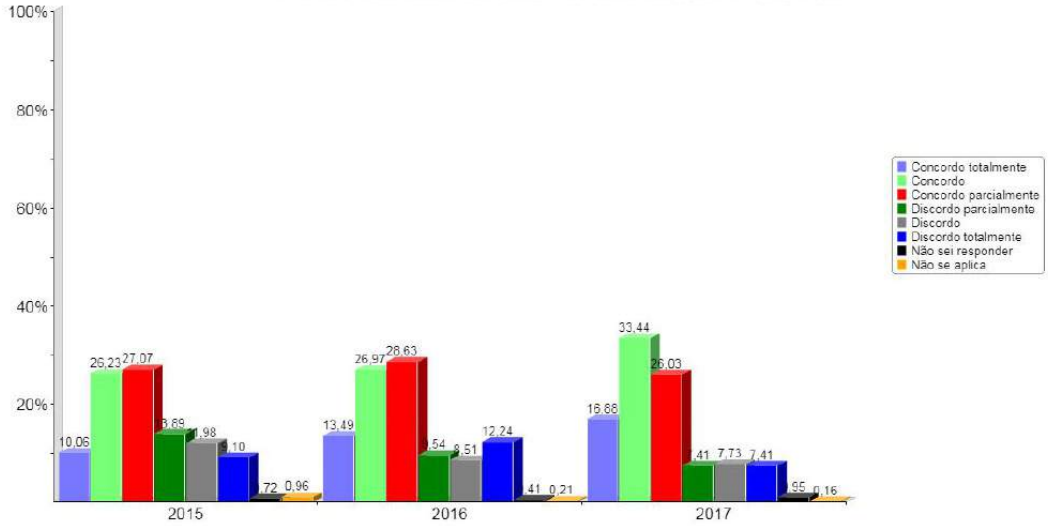
**Avalie os serviços de manutenção predial (energia elétrica, pintura, manutenção mobiliário e outros do gênero) realizados pelos funcionários da Área de Manutenção em seu setor**




| Ano: 2015 | Ótimo | | Bom | | Regular | | Fraco | | Não utilizei até o momento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Funcionários: Média - Interno | 36 | 35.64 | 57 | 56.44 | 6 | 5.94 | 1 | 0.99 | 1 | 0.99 |
| **Ano: 2016** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Funcionários: Média - Interno | 22 | 23.91 | 54 | 58.70 | 12 | 13.04 | 4 | 4.35 | | 0.00 |
| **Ano: 2017** | **Ótimo** | | **Bom** | | **Regular** | | **Fraco** | | **Não utilizei até o momento** | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Funcionários: Média - Interno | 36 | 39.56 | 49 | 53.85 | 4 | 4.40 | 1 | 1.10 | 1 | 1.10 |

## Organização didático-pedagógica - Alunos

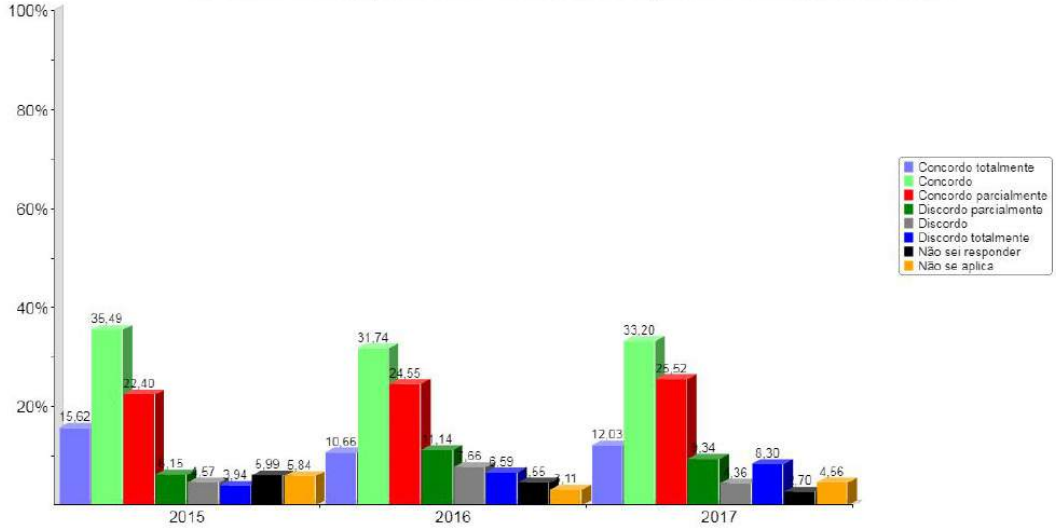
As condições de infraestrutura das salas e aula são adequadas




| Ano: 2015 | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 32 | 6.97 | 84 | 18.30 | 125 | 27.23 | 67 | 14.60 | 79 | 17.21 | 63 | 13.73 | 5 | 1.09 | 4 | 0.87 |
| Acadêmico: Média SEDE | 52 | 13.83 | 135 | 35.90 | 101 | 26.86 | 49 | 13.03 | 21 | 5.59 | 13 | 3.46 | 1 | 0.27 | 4 | 1.06 |
| **Ano: 2016** | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 41 | 15.53 | 49 | 18.56 | 66 | 25.00 | 32 | 12.12 | 31 | 11.74 | 44 | 16.67 | 1 | 0.38 | | 0.00 |
| Acadêmico: Média SEDE | 24 | 11.01 | 81 | 37.16 | 72 | 33.03 | 14 | 6.42 | 10 | 4.59 | 15 | 6.88 | 1 | 0.46 | 1 | 0.46 |
| **Ano: 2017** | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 53 | 15.23 | 113 | 32.47 | 84 | 24.14 | 32 | 9.20 | 39 | 11.21 | 23 | 6.61 | 3 | 0.86 | 1 | 0.29 |
| Acadêmico: Média SEDE | 54 | 18.88 | 99 | 34.62 | 81 | 28.32 | 15 | 5.24 | 10 | 3.50 | 24 | 8.39 | 3 | 1.05 | | 0.00 |

## Organização didático-pedagógica - Alunos

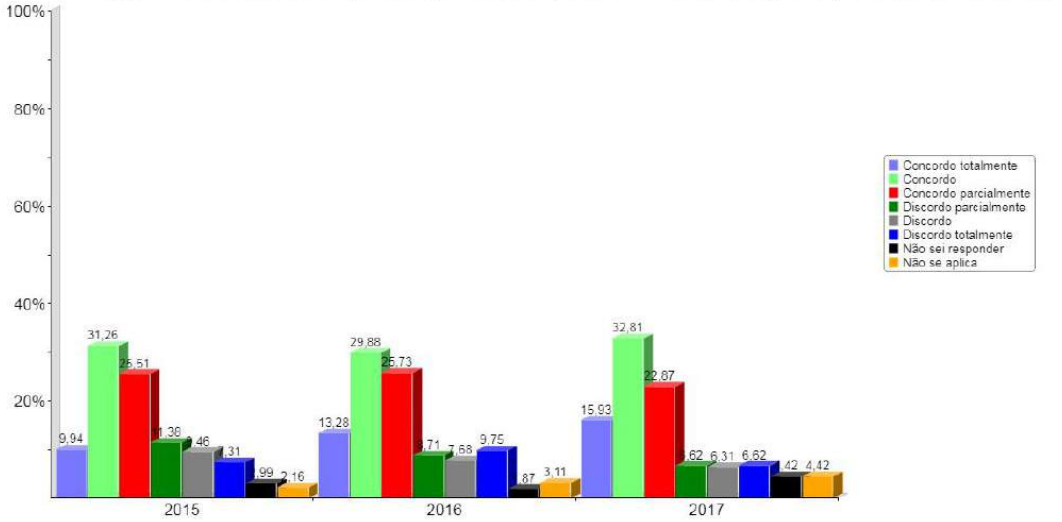
**Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas são adequados ao curso**




| Ano: 2015 | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 41 | 8.93 | 132 | 28.76 | 114 | 24.84 | 59 | 12.85 | 42 | 9.15 | 37 | 8.06 | 21 | 4.58 | 13 | 2.83 |
| Acadêmico: Média SEDE | 48 | 12.77 | 133 | 35.37 | 91 | 24.20 | 34 | 9.04 | 22 | 5.85 | 18 | 4.79 | 17 | 4.52 | 13 | 3.46 |
| **Ano: 2016** | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 38 | 14.39 | 69 | 26.14 | 72 | 27.27 | 29 | 10.98 | 12 | 4.55 | 27 | 10.23 | 6 | 2.27 | 11 | 4.17 |
| Acadêmico: Média SEDE | 20 | 9.17 | 91 | 41.74 | 51 | 23.39 | 16 | 7.34 | 9 | 4.13 | 13 | 5.96 | 7 | 3.21 | 11 | 5.05 |
| **Ano: 2017** | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 55 | 15.80 | 115 | 33.05 | 88 | 25.29 | 24 | 6.90 | 15 | 4.31 | 9 | 2.59 | 21 | 6.03 | 21 | 6.03 |
| Acadêmico: Média SEDE | 44 | 15.38 | 110 | 38.46 | 54 | 18.88 | 15 | 5.24 | 14 | 4.90 | 16 | 5.59 | 17 | 5.94 | 16 | 5.59 |

## Organização didático-pedagógica - Alunos

**Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas são adequados para a quantidade de estudantes**




| Ano: 2015 | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 38 | 8.28 | 132 | 28.76 | 111 | 24.18 | 55 | 11.98 | 57 | 12.42 | 42 | 9.15 | 14 | 3.05 | 10 | 2.18 |
| Acadêmico: Média SEDE | 45 | 11.97 | 129 | 34.31 | 102 | 27.13 | 40 | 10.64 | 22 | 5.85 | 19 | 5.05 | 11 | 2.93 | 8 | 2.13 |
| **Ano: 2016** | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 43 | 16.29 | 59 | 22.35 | 67 | 25.38 | 28 | 10.61 | 24 | 9.09 | 33 | 12.50 | 3 | 1.14 | 7 | 2.65 |
| Acadêmico: Média SEDE | 21 | 9.63 | 85 | 38.99 | 57 | 26.15 | 14 | 6.42 | 13 | 5.96 | 14 | 6.42 | 6 | 2.75 | 8 | 3.67 |
| **Ano: 2017** | Concordo totalmente | | Concordo | | Concordo parcialmente | | Discordo parcialmente | | Discordo | | Discordo totalmente | | Não sei responder | | Não se aplica | |
| | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % | Q | % |
| Acadêmico: Média BONAT | 56 | 16.09 | 110 | 31.61 | 85 | 24.43 | 23 | 6.61 | 21 | 6.03 | 20 | 5.75 | 16 | 4.60 | 17 | 4.89 |
| Acadêmico: Média SEDE | 45 | 15.73 | 98 | 34.27 | 60 | 20.98 | 19 | 6.64 | 19 | 6.64 | 22 | 7.69 | 12 | 4.20 | 11 | 3.85 |

# 4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Com base nos resultados apresentados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), referentes à Avaliação Institucional do exercício de 2017 e sua aderência aos exercícios de 2015 e 2016 e comparados às metas previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, os Coordenadores de Cursos e Gerentes formularam Planos de Ação, que passam a fazer parte do Plano de Melhoria Contínua das FARESC, com anuência da Direção Geral e com o acompanhamento da Comissão Própria de Avaliação.

Os referidos resultados são inseridos no site das Faculdades para dar visibilidade à comunidade avaliadora. Além do Relatório da Avaliação da CPA, disponibilizamos infográficos de itens escolhidos aleatoriamente sempre com o objetivo de proporcionar credibilidade no processo.

Os Planos e Ação continuam sendo alocados pelo nível de competência dos processos de cada área, e contemplam ações que visam fortalecer as potencialidades e eliminar/neutralizar as fragilidades despertadas no processo avaliativo, conforme já descritos neste documento.

No exercício de 2017, a CPA teve como meta continuar proporcionando mais visibilidade das estratégias institucionais utilizadas para garantir a satisfação dos envolvidos. Para tanto, os resultados a serem divulgados para as comunidades envolvidas se darão por meio da apresentação da evolução dos indicadores e a forma como esses resultados são evidenciados na prática institucional.

# 5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Visando a melhoria das atividades acadêmicas e da gestão institucional e, principalmente, para fazer frente aos resultados obtidos nas avaliações registradas no presente Relatório, foram elaborados Planos de Ação, tanto pelos Coordenadores de Curso referente às Avaliações 2017-1 e 2017-2 – Docentes, Coordenadores e Autoavaliação, como pelos Gerentes referente à Avaliação dos 5 Eixos do triênio 2015, 2016 e 2017, sempre com o intuito de proporcionar aderência ao Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI e às demandas oriundas do processo avaliativo.

Cabe ressaltar que muitas ações são realizadas pontualmente, de maneira informal visando atender os indicadores apresentados. São exemplos as salas fixas de projeção em que não há mais necessidade de deslocamento de equipamentos, bem como a aquisição anual de equipamentos novos para os Laboratórios de Informática. Na maioria destes casos e quando as demandas são oriundas das Avaliações da CPA, é postado o adesivo “A CPA ESTEVE AQUI” com o objetivo de dar visibilidade e credibilidade no processo.

As empresas terceirizadas, que prestam serviços de cantina e fotocópias, continuam tendo total liberdade de ação. Porém, a Instituição continuamente realiza a gestão dessas atividades, a exemplo dos resultados da Avaliação Institucional que são apresentados às referidas empresas, na busca de soluções para atender esses indicadores.

Apresentamos abaixo Planos de Ação elaborados pelos Gestores da Instituição, em atendimento aos itens 8.1.4. e 2.4. do P.D.I. 2013-2017:

**Setor: SEBES – Setor de Benefícios**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 3 – Políticas Acadêmicas –**

- **Atendimento prestado pelas SEBES**

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Intensificar publicação das Portarias Normativas FIES e PROUNI, junto ao site da faculdade, no espaço reservado ao Sebes | Conforme cronograma do MEC |
| Credito Interno: a divulgação é feita por Edital com numero de vagas, por curso. | 01/01/2018 e 01/07/2018 |
| Educa Mais Brasil: disponibilização de bolsas, conforme instrução da direção da faculdade | 15/12/2017 e 20/06/2018 |
| Quero bolsa : disponibilização de bolsas, conforme instrução da direção da faculdade | 15/12/2017 e 20/06/2018 |

**Setor: Diretoria Administrativa - Cantina**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 5 – Infraestrutura física –**

- **Avalie a qualidade e variedade dos produtos oferecidos pela cantina.**

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Cartazes em locais de fácil visibilidade com orientações sobre Normas de Higiene | Fev/Mar-2018 e Ago/2018 |
| Informações sobre à conservação dos produtos | Fev/Mar-2018 e Ago/2018 |
| Painel e/ou Menu sobre a variedade dos produtos | Contínuo |
| Contratação de mais funcionários para atendimento | Janeiro/18 |
| Treinamento contínuo dos funcionários para atendimento ao público | Contínuo |
| Abertura da cantina em horários alternativos proporcionando um espaço de convivência dos alunos conforme solicitado via CPA | Contínuo |
| Alteração do layout da cantina facilitando a escolha, compra e pagamento dos produtos. Novo layout tem como objetivo diminuir o tempo dos alunos nas filas proporcionando uma maior interação entre os acadêmicos | Jan. a Fev./18 |

**Setor: Diretoria Administrativa - Fotocópias**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 5 – Infraestrutura física –**

- **Avalie a facilidade de acesso aos materiais disponibilizados pelos professores na Central de fotocópias**
- **Avalie a qualidade do atendimento prestado pela central de fotocópias**
- **Avalie a central de fotocópias pelos serviços prestados (cópia, encadernação, qualidade, etc)**

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Treinamento da equipe no que se refere ao atendimento ao público | Contínuo |
| Organização das Pastas de Materiais disponibilizados pelos professores | Contínuo |
| Organização das Pastas de Materiais disponibilizados pelos professores | Contínuo |
| Organização das Pastas de Materiais disponibilizados pelos professores | Contínuo |
| Upgrade dos Computadores e atualização do antivírus | Contínuo |
| Treinamento da equipe no que se refere ao atendimento ao público | Contínuo |
| Organização das Pastas de Materiais disponibilizados pelos professores | Contínuo |
| Atualização do antivírus | Contínuo |

**Setor: Diretoria Administrativa - Limpeza**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 5 – Infraestrutura física –**

- **Avalie a limpeza e organização dos ambientes das Faculdades**

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Reunião quinzenal com toda a equipe de limpeza | Contínuo |
| Acompanhamento das equipes de limpeza/conservação com dias e turnos alternados | Contínuo |
| Solicitação a empresa prestadora de serviços para proferir palestras sobre limpeza e conservação | Contínuo |
| Alteração dos horários de limpeza dos banheiros | Contínuo |
| Atualização de materiais de limpeza com objetivo de aumentar a segurança dos funcionários que manuseiam, assim como diminuir os custos operacionais | Contínuo |

**Setor: Diretoria Administrativa - Manutenção**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 5 – Infraestrutura física –**

- **Avalie a manutenção dos ambientes das Faculdades**

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Reunião semanal com toda a equipe de manutenção | Contínuo |
| Acompanhamento das equipes de manutenção com dias e turnos alternados. | Semanal |
| Solicitação as empresas fornecedoras de produtos para proferir palestras/cursos de atualização sobre o manuseio de novos produtos | Semestral |
| Solicitação a empresa prestadora de serviços para proferir palestras sobre EPI's | Fev./Jul. |
| Elaboração de cronograma de manutenção preventiva nos conforme indicadores da CPA | Contínuo |
| Realização da manutenção preventiva conforme cronograma | Continuo |
| Reposição de equipamentos para manutenção diária de acordo com a necessidade levantada | Continuo |

**Setor: Segurança Patrimonial**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 5 – Infraestrutura física –**

- **PORTARIA, VIGILÂNCIA E ÁUDIO E VÍDEO**

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Manutenção nas catracas | 16/01/18 |
| Atualização de software | 19/01/18 |
| Treinamento para os recepcionistas | 22/02/18 |
| Treinamento para vigias | 08/02/18 |
| Treinamento para inspetores | 18/01/18 |
| Manutenção dos equipamentos de áudio e vídeo | 01/02/18 |

**Setor: Protocolo**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 3 – Políticas Acadêmicas–**

- **Avalie o atendimento do Protocolo**

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Treinamento sobre procedimentos do setor | Maio e Setembro/18 |
| Rever fluxo e prazos dos processos que envolvem a Central de Atendimento e Secretaria Acadêmica | Abril e Agosto/18 |
| Curso de capacitação Encantando e Fidelizando Clientes, promovido gratuitamente pelo CIEE | Maio/18 |
| Curso de capacitação Marketing Pessoal – A Arte de se Relacionar Bem, promovido gratuitamente pelo CIEE | Setembro/18 |
| Curso de capacitação de Técnicas de Negociação | Maio/18 |

**Setor: Biblioteca**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 5 – Infraestrutura Física–**

- **Avalie as condições do Acervo Bibliográfico (quantidade, qualidade, variedade e organização)**

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Solicitar aos coordenadores a verificação do acervo da biblioteca para futuras aquisições de obras atualizadas. | Fevereiro/18 |
| 2. Sensibilizar os alunos da importância da utilização da biblioteca para o enriquecimento da formação acadêmica. | Fevereiro/18 |
| 3. Apresentar os serviços e a rotina da biblioteca aos novos alunos na Semana do Calouro. | Janeiro/18 |

**Setor: CEDESP – Centro de Empregabilidade e Desenvolvimento Profissional**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 3 – Políticas Acadêmicas–**

- ***Avalie o atendimento prestado pelo CEDESP***
- ***Comente pontos positivos e negativos do Portal de Empregabilidade gerenciado pelo CEDESP***

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Intensificar a divulgação do Portal de Empregabilidade | Contínuo |
| Inovar o Portal de Empregabilidade de acordo com as novas demandas | Contínuo |
| Intensificar o bom atendimento ao aluno, buscando exercer a empatia e facilitar o acesso às vagas | Contínuo |
| Aumentar o número de oportunidades de estágio e convênios de estágio, mediante contato com a comunidade externa, em parceria com o Setor de Marketing | Contínuo |

**Setor: Tecnologia da Informação - T.I.**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 5 – Infraestrutura Física –**

- ***Avalie o Sistema Mannesoft***

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Propor novas funcionalidades, novos módulos e aprimorar os processos já existentes no sistema | Contínuo |
| Mapear, documentar, criar indicadores para os processos visando melhor atendimento ao cliente interno e externos | Contínuo |
| Capacitar a equipe e usuários de T.I. | Contínuo |
| Investir em tecnologias emergentes | Contínuo |

**Setor: Callcenter**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 5 – Infraestrutura Física –**

- ***Avalie a eficiência das informações prestadas via telefone***

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Redistribuir os trabalhos da equipe de forma que possamos atender todas as demandas, satisfatoriamente. | Mensalmente, a começar no mês de Fevereiro/18 |
| Realizar novas contratações, a fim de adequar a mão de obra necessária para atender a demanda necessária | Abril/18 |
| Treinamento contínuo dos funcionários | Março/Maio/Agosto/Outubro |
| Trabalhar a comunicação interna, de forma que os Setores de ponta, como a telefonia, detenham as informações necessárias para prestar um atendimento de qualidade. | Fevereiro/18 |

**Setor: Marketing e Comunicação**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 3 – Políticas Acadêmicas -**

- ***Avalie o atendimento das solicitações ao Setor de Marketing***

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Atualizar o briefing, de forma que ele fique mais enxuto para que todas as solicitações feitas através deste documento fiquem o mais fidedigna possível, evitando o retrabalho. | Fevereiro/18 |
| Implantar pesquisas com nossos alunos, a fim de entender seus gostos, rotinas e expectativas. Desta forma conseguiremos ser mais assertivos no desenvolvimento de novas ações. | Março/Julho /18 |
| Atualizar o mailling interno de comunicação | Fevereiro/Agosto/18 |

**Setor: Marketing e Comunicação**

**Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 3 – Políticas Acadêmicas -**

- ***Item pesquisado: Avalie a eficiência das informações colocadas em nossos canais de comunicação.***

***Plano de Ação 2018***

| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
|---|---|
| Manter todos os editais internos da instituição de forma organizada, afim de que as peças de comunicação sejam facilmente identificada pela comunidade interna | Fevereiro/18 |
| Padronizar todas as peças de comunicação da instituição, de forma que elas estejam sempre em harmonia de cores, fontes e layouts, tornando o conteúdo mais atrativo para leitura. | Fevereiro/Março/18 |
| Buscar uma linguagem diferenciada para comunicar-se em redes sociais, visto que o perfil das peças que são veiculadas neste canal, tem que ser diferentes dos veiculados em outros canais de comunicação | Março/18 |
| Criar novos lotes de envio de email, dentro do sistema acadêmico, a fim de estar em constante comunicação com toda a comunidade interna, externa, egressos, parceiros, etc. | Abril/18 |
| Primar pela imagem institucional, a fim de manter a qualidade que nossa marca tem perante o mercado. | Março/18 |
| Implantação do Setor Comercial, a fim de difundir a marca Santa Cruz mais efetivamente por toda a comunidade externa ( empresas, escolas, parceiros, etc) | Janeiro/18 |
| Criar novos canais de comunicação: tais como chat, whatsapp, emails institucionais a fim de facilitar o acesso da informação, por vários meios. | Março/18 |

| ***Setor: CAD – Centro de Atendimento ao Discente*** <br> ***Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 3 – Políticas Acadêmicas -*** <br> • ***Avalie o atendimento das solicitações feitas ao CAD*** <br> ***Plano de Ação 2018*** | |
|---|---|
| ***Ação*** | ***Prazo para execução*** |
| Realizar curso: técnicas de cobrança, negociações e recuperação de débitos | 15 a 17/01/18 |
| Realizar nivelamento sobre negociações (acordos financeiros) com a equipe do setor CAD e SEBES | 13/03/18 |
| Elaborar novos parâmetros de negociação de débitos retroativos (C&C). | 25/01/18 |

Ainda com base nas ações com base na análise, apresentamos abaixo os Planos de Ação elaborados pelos Coordenadores de Curso das FARESC, em atendimento aos itens 8.1.4. e 2.4. do P.D.I. 2013-2017:

| **Cursos: Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, TGRH, TLOG e TQ**<br>***Plano de Ação 2018*** | |
|---|---|
| ***Ação de Melhoria*** | ***Prazo para execução*** |
| Entrega Individual dos resultados dos docentes avaliados pelos alunos | Fevereiro e Novembro/18 |
| Reunião pedagógica para apresentação das diretrizes estabelecidas pela coordenação de curso e NDE visando a qualidade de ensino | Reunião pedagógica 2018-1 |
| Formação de grupos de trabalho, acompanhados pela coordenação, NDE e CPA, visando ajustes de interdisciplinaridade e melhoria das praticas pedagógicas. | Reunião pedagógica 2018-1 |
| 4 - Promover discussões junto ao corpo docente para a sensibilização quanto à necessidade de atividades e / ou exercícios para a fixação dos conteúdos ministrados, reforçando a necessidade do aluno vivenciar a relação teoria e prática, estabelecendo a conexão das práticas acadêmicas e mercadológicas. | Contínuo |

| **Cursos: Sistemas de Informação, TGTI e TRC**<br>***Plano de Ação 2018*** | |
|---|---|
| ***Ação de Melhoria*** | ***Prazo para execução*** |
| Conversar individualmente com os professores apontando nos resultados das avaliações da CPA questões para a melhoria da qualidade das aulas. Acompanhar e dar suporte aos professores no quesito metodologia, avaliação e retorno das avaliações aos alunos. | 1º Semestre/18 |
| Conversar e constar da pauta da reunião do colegiado o assunto mostrando a importância do fato para a gestão do curso, da instituição e para a vida acadêmica do aluno. | 1º Semestre/18 |

| **Cursos: Pedagogia e Letras**<br>***Plano de Ação 2018*** | |
|---|---|
| ***Ação de Melhoria*** | ***Prazo para execução*** |
| Entrega Individual dos resultados dos docentes avaliados pelos alunos | Fevereiro e Novembro/18 |
| Discussão das fragilidades e potencialidades demonstradas da pesquisa em relação aos cursos | Reunião Pedagógica 2018/1 e 2018/2 |
| Incentivo à pesquisa com o objetivo de outras possibilidades como mercado de trabalho, além das licenciaturas (construção de papers e artigos científicos) | 1º e 2º semestres/18 |
| Orientar a leitura de forma interdisciplinar, com a adoção de um livro comum a todas as disciplinas do semestre, que, intermediada pelo professor, propicia diferentes formas de ver, de avaliar, não apenas uma condição intelectual, mas que envolva o domínio de práticas culturais significativas para a compreensão do mundo (grupos de estudos) | 1º e 2º semestres/18 |
| Utilização de artigos atualizados e de indicação de sites e fontes interessantes para aperfeiçoamento dos alunos | 1º e 2º semestres/18 |
| Acompanhamento dos egressos e incentivo ao trabalho científico por meio de discussões de temas pertinentes às propostas dos cursos, visando a relevância científica e social | 1º e 2º semestres/18 |
| Centro de Línguas (Letras) como oportunidade para os alunos ingressarem na vivência profissional e/ou realizarem estágios, principalmente no que diz respeito à prática da docência em Língua Inglesa, oferecendo aos alunos de todos os cursos, aos funcionários e à comunidade externa, a possibilidade de aprender um idioma estrangeiro com profissionais em formação, focados na área e com aporte dos docentes do Curso de Letras | 1º e 2º semestres/18 |
| Escritório-modelo (Curso de Letras) de revisão textual e tradução do Curso de Letras, possibilitando aos alunos uma experiência profissional enquanto revisores, editores de texto e tradutores. Oferecer aos demais cursos, serviços de revisão e edição de textos para os trabalhos de TCC's e artigos científicos. | 1º e 2º semestres/18 |
| Projetos Pedagógicos direcionados à Educação Infantil e às Séries iniciais do Ensino Fundamental, com o desenvolvimento que conduzam à aprendizagem significativa e que respeite as etapas do desenvolvimento infantil, desenvolvendo a aprendizagem individual e em grupo sobre os mais diferentes temas e campos de conhecimentos (Apresentação do Projeto na Escola) | 1º e 2º semestres/18 |

| **Curso: Enfermagem**<br>***Plano de Ação 2018*** | |
|---|---|
| ***Ação de Melhoria*** | ***Prazo para execução*** |
| Realizar feedback com os professores sobre a Avaliação 2017-1 e 2017-2, apresentando os argumentos positivos e negativos de cada docente, de forma ética e transparente. | 01/04/18 |
| Reestruturar a disciplina de Seminário de Trabalho de Conclusão de Curso, com previsão de cronograma de atividades a serem realizados, acompanhamento dos projetos em andamento no Comitê de ética e Pesquisa -IPO. | 01/03/18 |
| Alinhar os manuscritos do Trabalho de Conclusão de Curso com as publicações acadêmicas na própria Revista do Curso de Enfermagem e/ ou outros periódicos. | 01/07/18 |
| Direcionar uma forma de comunicação singular com os docentes através de grupo de email, com objetivo de divulgar informações da Faculdade e incentivar a participação de Congressos, Seminários e/ ou Jornada | Mensal |
| Averiguar novos campos de estágio supervisionado de Enfermagem, com instituições de saúde do Município de Curitiba e Metropolitana. | Mensal |
| Estimular a participação dos discentes em cursos de extensão universitária e de responsabilidade social. | Mensal |
| Promover o entrosamento entre as turmas de enfermagem através da participação efetiva dos representantes de turma. | Mensal |
| Realizar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos dos laboratórios de microbiologia, bioquímica, anatomia e de semiologia | Semestral |
| Planejar processo de compra dos insumos utilizados nos laboratórios e reposição de peças depreciadas. | Bimestral |
| Estimular os docentes na utilização práticas dos laboratórios | Semestral |
| Reativar a Revista do Curso de Enfermagem com publicações semestrais | Semestral |
| Criar o projeto de Monitoria para as disciplinas de Fundamentos da Semiologia e Semiotécnica e de Anatomia, com carga horária de 20 horas/ semanais. | Semestral |

| **Curso: Direito**<br>***Plano de Ação 2018*** | |
|---|---|
| ***Ação de Melhoria*** | ***Prazo para Execução*** |
| Entrega Individual dos resultados dos docentes avaliados pelos alunos | Abril e Novembro/18 |
| Implantar a avaliação externa pela comunidade beneficiada pelos 03 Núcleos de Práticas Jurídicas - NPJ's | Abril/18 |
| Implantar a Avaliação Institucional específica dos NPJ pelos alunos dos Núcleos | Setembro/18 |
| Reforças as instruções institucionais, inclusive quanto ao cumprimento dos horários, na reunião pedagógica | 2018/1 e 2018/2 |
| Estreitar a comunicação entre a Coordenação e os representantes de turma, colocando-se à disposição para resolver de forma harmônica os impasses que porventura surgirem | Contínuo |
| Ampliação de atividades extra-curriculares, como: criação dos diálogos universitários: cursos de extensão; simulados em prol do bom resultado dos alunos no Exame de Ordem (OAB): Jornada de Iniciação Científica e de Extensão Universitária (JICEX) com a participação efetiva do corpo docente e discente | Maio/18 |
| Realizar palestras temáticas com profissionais conceituados como, desembargadores, juízes, promotores e outros | 2018/1 e 2018/2 |
| Realizar workshop com os docentes para alinhar critérios de orientação dos Trabalhos de Conclusão de Curso - TCC | Abril/18 |

# 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório apresentado demonstra o resultado da Comissão Própria de Avaliação do exercício de 2017, relatando a autoavaliação das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba - FARESC, tendo como matriz os eixos/dimensões estabelecidos pelo Ministério de Educação, através de seus órgãos de responsabilidade e tratando comparativamente os resultados apresentados no triênio 2015 x 2016 x 2017..

Neste contexto, a avaliação passou a ser um componente intrínseco e necessariamente rotineiro de toda a sociedade acadêmica, com vistas a melhorar os itens apontados, tanto no contexto de potencialidades como fragilidades.

A sensibilização e conscientização da comunidade acadêmica na participação do processo garantem resultados mais concretos em relação à sua perspectiva, propiciando maior diálogo com a Instituição.
No entanto, é notório que algumas dimensões apresentam fragilidades, necessitando redimensionamento de ações com o propósito de melhorar seus indicadores. Partindo desta premissa, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) envolveu todo o corpo gerencial e de Coordenadores de Curso da Instituição com o objetivo de planejar e acompanhar com maior eficácia os resultados das ações propostas no presente documento.

Acreditamos que a partir destas ações, poderemos ter melhores resultados, não devendo esquecer que quando realizamos processos avaliativos, os mesmos deverão ser considerados como oportunidades de melhoria, pois somente ouvindo as comunidades envolvidas no processo é que poderemos agir dentro dos padrões solicitados, respeitando as limitações financeiras e as prioridades para o crescimento da Instituição, em perfeita parceria com a Direção Geral.

A partir do próximo triênio, ou seja, 2018 x 2019 x 2010, a CPA em parceria com os Diretores, , Gerentes e Coordenadores de Curso, estarão realizando workshops e demais reunião técnicas com o objetivo de redefinir os instrumentos de avaliação, buscando sempre a perfeita aderência aos objetivos traçados no P.D.I. e ao processo de melhoria contínua.

Curitiba, Março de 2018

Prof.ª Sonia Luiza B. da Luz
Coordenadora da C.P.A.