

C. P. A.

RELATÓRIO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

1º Relatório Parcial

**CPA – FARESC
2018**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. METODOLOGIA	6
3. DESENVOLVIMENTO	7
3.1. – <i>Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional.....</i>	8
3.1.1. - Dimensão 8: Planejamento e Avaliação	8
<i>Avaliação dos docentes, Coordenação e Autoavaliação</i>	9
<i>Avaliação dos Coordenadores pelos docentes.....</i>	9
<i>Avaliação dos 5 Eixos proposta pelo SINAES.....</i>	10
<i>Avaliação pela Comunidade Externa</i>	10
3.2. – <i>Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional.....</i>	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. – <i>Eixo 3 – Políticas Acadêmicas.....</i>	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. – <i>Eixo 4 – Políticas de Gestão.....</i>	28
3.4.1. – Dimensão 5: Política de Pessoal	28
3.4.2. – Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição	29
3.4.3. – Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira.....	30
3.5. – <i>Eixo 5 – Infraestrutura Física.....</i>	31
3.5.1. – Dimensão 7: Infraestrutura Física	31
4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	41
5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	41
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	53

1. INTRODUÇÃO

A avaliação institucional, processo desenvolvido pela comunidade acadêmica das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba – FARESC, por meio da Comissão Própria de Avaliação – C.P.A., em cumprimento ao art.11 da Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, tem como princípio conhecer a realidade da Instituição de Ensino Superior – I.E.S. sob a ótica dos discentes, docentes, empregados 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 - FARESC contam, atualmente, com cursos de graduação em Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Psicologia, Sistemas de Informação, Pedagogia, Letras, Direito, Nutrição, Tecnologia em Logística, Tecnologia em Gestão da 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 2018/2019 está composta pelos seguintes membros:

Prof. Me. Paulo Henrique Molina Alves
Coordenador da Comissão Própria de Avaliação - CPA

Sr. William Noel Plaszej
Representante Comunidade Externa

Sr. Gabriel Acir Ribeiro do Rosário
Representante Discente

Sr. Fábio de Goes
Representante Técnico-Administrativo

Sr. Nilton José Vieira
Representante Técnico-Administrativo

Prof. Washington Silas Degraf
 Representante Docente

Prof. Me. Marcelo Maia
 Representante Docente

O planejamento de suas ações foi definido na reunião inicial do exercício de 2018, onde foi estabelecido o cronograma de execução das atividades anuais, bem como a divisão das responsabilidades, conforme segue:

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES DA C.P.A. PARA O EXERCÍCIO DE 2018				
Atividades da CPA	1º Trimestre/2018 (Janeiro/Fevereiro/Março)	2º Trimestre/2018 (Abril/Maio/Junho)	3º Trimestre/2018 (Julho/Agosto/Setembro)	4º Trimestre/2018 (Outubro/Novembro/Dezembro)
1. Elaboração e apresentação de Relatório de A.I. 2017	Mar/18 C.P.A.			
2. Revisão periódica da cartilha da CPA	Mar/18 C.P.A.			
3. Inserção das cartilhas da CPA no site (caso tenha alteração)	Mar/18 C.P.A./MKT			
4. Revisão das perguntas referente à Avaliação Institucional - docentes e coordenação		Abr/18 Gerentes, Coordenadores e CPA (Workshop)		
5. Avaliação Institucional - orientadores e coordenação do NPJ		1a. Fase: 22/01/18 a 12/04/18 2a. Fase: 16/04/18 a 05/06/18 Alunos do NPJ		
6. Avaliação institucional - docentes, tutores, coordenação e autoavaliação do aluno		14 a 27/05/18 Alunos		05 a 16/11/18 Alunos
7. Autoavaliação dos docentes		28/05/18 a 10/06/18 Docentes		05/11/18 a 16/11/18 Docentes
8. Divulgação dos resultados da avaliação institucional (docentes, coordenação, tutores e autoavaliação aluno) à Direção e aos Coordenadores de Curso		Jun/18 CPA		Dez./18 CPA
9. Divulgação dos resultados da avaliação institucional (5 eixos) 2017 à Comunidade (site)			Jul./18 CPA/MKT	
10. Avaliação institucional - 5 eixos e avaliação dos docentes e coordenadores			05 a 18/11/18 Docentes, alunos e funcionários	
11. Divulgação dos resultados da avaliação institucional (2018.1) à Direção, Gerentes e Coordenadores de Curso				Out./18 C.P.A.
12. Revisão das perguntas referente à Avaliação dos Coordenadores				Out./18 Coordenadores e Direção
13. Avaliação dos Coordenadores pelos docentes				26/11/18 a 07/12/18 Docentes
14. Divulgação dos resultados da avaliação dos Coordenadores à Direção				Dez./18 CPA
15. Avaliação Institucional pela Comunidade Externa (período de 01/07 a 31/12)				Dez./18 CPA
16. Divulgação dos resultados da avaliação externa aos Coordenadores, Gerentes e Direção				Dez./18 CPA
17. Relatos Institucionais referente ao exercício anterior	Fev./18 Coordenadores, Gerentes e Direção			
18. Elaboração do Plano de Ação em função dos resultados das Avaliações Institucionais	Fev./18 Direção, Coordenadores e Gerentes			

Em observância às normas reguladoras no cenário educacional, este 1º Relatório Parcial apresenta de forma simplificada os resultados obtidos na Avaliação Institucional 2018, 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 acadêmica interna e externa, com o costumeiro apoio da direção das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba – FARESC.

Para o levantamento de dados, foram utilizados instrumentos disponibilizados no Sistema Acadêmico *Mannesoft Prime*, após avaliação e ratificação pelas partes envolvidas (C.P.A., Coordenadores de Cursos, Gestores e Direção). Os mecanismos utilizados serão os mesmos para o triênio de 2018/2020, permitindo desta forma a comparação dos itens avaliados.

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 orientação para adesão da pesquisa por meio dos professores durante a aula, conforme cronograma previamente estabelecido.

A avaliação dos docentes, coordenadores e autoavaliação ocorreu, sob a ótica dos alunos, em duas etapas: (i) 2018/1 - no período compreendido entre 14 a 27/05/18, com amostragem de 39,54% de alunos; (ii) 2018/2 - no período de 05 a 16/11/18, com amostragem de 59,51% dos alunos matriculados. Os resultados foram apresentados de forma comparativa entre o 1º e 2º semestre de 2018, onde foram levantadas as opiniões dos discentes que puderam avaliar cada docente, em 8 níveis, com opção de respostas que vão de 6 a 1 (sendo 6 para nota máxima e 1 para a nota mínima), além de uma questão aberta, de preenchimento opcional, onde os discentes puderam inserir comentários e observações relativas a cada professor.

A avaliação dos coordenadores sob a ótica dos docentes, foi realizada em novembro/18, no mesmo período de avaliação dos discentes. Os critérios de resposta utilizados para a avaliação, além das perguntas abertas

(opcionais), foram de 6 a 1 (sendo 6 para nota máxima e 1 para a nota mínima).

A avaliação institucional dos 5 Eixos ocorreu no segundo semestre letivo, no mesmo período das demais avaliações, sob o ponto de vista dos docentes (amostra de 64,83%), discentes (amostra de 59,51%) e empregados (86,4%), utilizando-se os mesmos critérios de avaliação.

A avaliação pela comunidade externa, especificamente, é realizada durante todo o ano, através do Portal de Empregabilidade da Instituição e nos eventos realizados (abertos à comunidade e eventos externos), cuja metodologia está explicitada no item 3.1.1. do presente Relatório.

Além destes critérios mencionados, a I.E.S. também utilizou o Relato Institucional para a descrição das ações pertinentes a cada Eixo durante o ano de 2018, bem como para tomada de decisões para 2019.

Todos os resultados obtidos foram analisados de forma gráfica e quantitativa, e/ou análise subjetiva no caso de questões 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 contínua dos processos.

3. DESENVOLVIMENTO

A partir da compilação dos dados levantados por meio do sistema acadêmico, 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 pela coordenação de seu curso para receber, individualmente, a devolutiva de suas avaliações e discutir os

aspectos positivos e negativos dos resultados alcançados. Referidas avaliações demonstram os resultados comparativamente ao 1º e 2º Semestre de 2018. Os respectivos resultados foram objeto de planos de ação para a melhoria contínua da Instituição.

Já na avaliação dos 5 Eixos, os resultados foram encaminhados para os gestores de cada 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 – C.P.A. é responsável pela Autoavaliação Institucional, mediante a condução dos processos de avaliação internos da Instituição e sistematização de prestação das informações solicitadas pelo INEP.

Neste contexto, as avaliações institucionais ocorrem conforme cronograma definido pela C.P.A. no início do exercício, obedecendo aos requisitos emanados no Plano de Desenvolvimento Institucional – P.D.I.

Desta feita, a autoavaliação institucional visa contribuir, de forma significativa, para que a I.E.S. repense permanentemente as suas práticas, de forma crítica e comprometida, e reflita 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, cada vez mais presentes nas avaliações.

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

➤ ***Avaliação dos docentes, coordenadores e autoavaliação***

Em cada semestre letivo, realizou-se uma avaliação do corpo docente e dos coordenadores de curso, 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 no 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 domínio de turma e cumprimento das normas acadêmicas pelo professor avaliado. Também dentro desse contexto, foram pesquisados os itens considerados relevantes sob a ótica dos alunos, referente ao coordenador de seu curso. 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, realizou-se a avaliação dos coordenadores dos cursos, sendo que os resultados foram disponibilizados individualmente a cada coordenador e à direção geral, os quais contribuirão para as decisões institucionais a serem tomadas. 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 proposta pelo SINAES***

Os instrumentos de avaliação utilizados pela Comissão Própria de Avaliação – C.P.A. foram questionários informatizados de múltipla escolha, bem como de perguntas abertas de preenchimento opcional, aplicados para os níveis acadêmico, de docência e administrativo, direcionados de acordo com a abrangência do tema, buscando aderência aos Eixos propostos pelo SINAES.

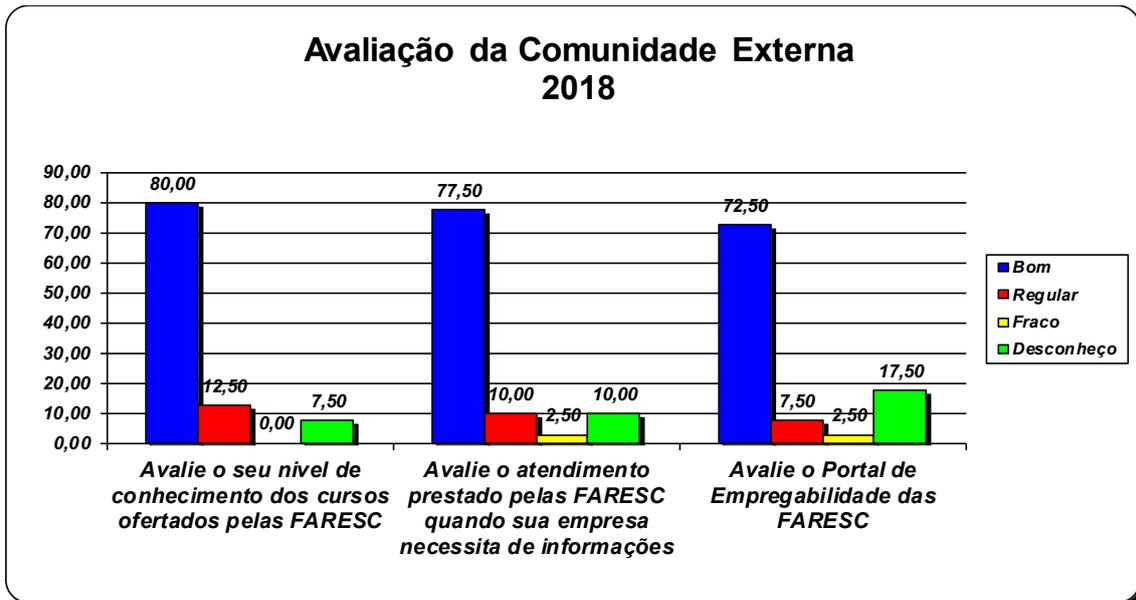
Os eixos que não são contemplados na Avaliação Institucional citada, são descritos no Relatos Institucional.

➤ ***Avaliação pela Comunidade Externa***

As Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba - FARESC contam com um Portal de Empregabilidade, que, dentre vários benefícios, mantém um relacionamento estreito com as empresas cadastradas.

Referidas empresas respondem a uma pesquisa disponibilizada portal 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.

Da mesma forma, são coletados dados da comunidade quando da oferta de eventos abertos (palestras, extensão, semana de fóruns acadêmicos, etc.) e, também, nas oportunidades em que são realizados eventos externos (como ações sociais, atendimentos jurídicos, bem como durante a orientação de Imposto de Renda – que ocorre em um shopping center próximo à I.E.S.). Abaixo o demonstrativo das informações coletadas durante o último exercício.



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 P.D.I. Outrossim, a I.E.S. estende suas ações para avaliar a qualidade de sua atuação, 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.

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.

Dentre as ações desenvolvidas, cita-se o convênio do Núcleo de Prática Jurídica da instituição com o Tribunal de Justiça do estado – TJPR, que visa atender cidadãos menos favorecidos nos Juizados Especiais Cíveis. Os cursos de Administração e Ciências Contábeis desenvolvem grande parceria com a comunidade local através da associação comercial estabelecida nas ruas da cidadania. Na área da saúde, o curso de enfermagem possui convênio com a Unidade de Saúde de Campo Largo, município vizinho, além do trabalho em Unidades de Saúde em Curitiba, onde atendem a população local. Os alunos dos cursos da área de saúde realizam visitas frequentes a asilos e creches da região.

Nesta frente de trabalho também se busca desenvolver o sentimento de solidariedade e responsabilidade com o próximo, quando a I.E.S., juntamente com alunos e colaboradores, se engajam em campanhas solidárias como a do agasalho, lenços de cabeça para as mulheres acometidas de neoplasia mamária, de arrecadação de brinquedos para serem doados a crianças carentes na época do natal, trote solidário, entre outras.

Fruto de um planejamento bem-sucedido, a I.E.S. 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, negócios e sistemas, contemplando mais de 20 cursos, em diferentes áreas.

Manejando criteriosamente os instrumentos de avaliação interna, com foco no adimplemento dos planos de ação elaborados, do acompanhamento do contido no P.D.I. e no plano anual de trabalho, verificou-se que a I.E.S. conta com um diferencial, em relação a outras instituições, nas atribuições inerentes a atividades de ensino e pesquisa (principalmente na política de iniciação científica).

Fato este que se torna perceptível na articulação nos P.P.C.'s dos cursos. Os N.D.E.'s também têm como premissa básica a implantação de ações que reafirmem a integração entre teoria, pesquisa e prática.

Como consequência desta perfeita integração entre C.P.A. e I.E.S., foi sugerida pelos N.D.E.'s e colegiados dos cursos de Pedagogia e Letras, a criação da 2ª Licenciatura em Letras/Pedagogia, que foi implantada com sucesso em 2017, sendo que se obteve grande aderência de alunos no ano de 2018.

A direção geral tem se esmerado em desenvolver e aumentar o desempenho desta dimensão, principalmente devido às avaliações anteriores, por esse motivo as ações da C.P.A. neste período se concentraram bastante neste sentido, e comparativamente podemos constatar que, por meio dos levantamentos obtidos nas avaliações, as FARESC conquistaram significativos avanços.

Foram realizadas pesquisas com foco na satisfação dos discentes, as quais foram apresentadas às coordenações e Direção, onde verificou-se a incorporação das avaliações como norteadoras dos planos de trabalhos.

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 de 2018, 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.

Dentre as diversas ações, pode-se destacar:

- Fornecimento de cestas básicas – “trote solidário”



- Projeto “Consultoria Comunitária de Tributos – IRPF”



- Arrecadação e entrega de óculos a crianças carentes



- Feira de Empregabilidade, aberta à toda a comunidade



- Campanha de doação de roupas, para “aquecer o inverno”



- Projeto “Outubro Rosa” e “Novembro Azul”



- Palestras e cursos de extensão ofertados à toda comunidade, de forma gratuita:



- Ação social com crianças e adolescentes em parceria com o TJPR:



- Natal Solidário



- - Projeto “Atitudes Transformadoras”, que objetivou a arrecadação de alimentos a serem distribuídos em comunidades carentes.



- Parte do leite arrecadado no “ingresso social” das palestras da semana acadêmica.



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

Além das atividades evidenciadas acima, destacamos o atendimento à comunidade carente no núcleo de prática jurídica – N.P.J., onde ocorre esclarecimento de dúvidas, mediações e atendimento jurídico com a propositura de ações judiciais, incluindo mandados de segurança nas esferas de defesa dos mais diversos direitos e garantias individuais.

Os cursos de informática e tecnologia da informação também desenvolveram ações de inclusão e alfabetização digital onde são transmitidos conhecimentos básicos que permitem a inserção no mundo digital das pessoas envolvidas.

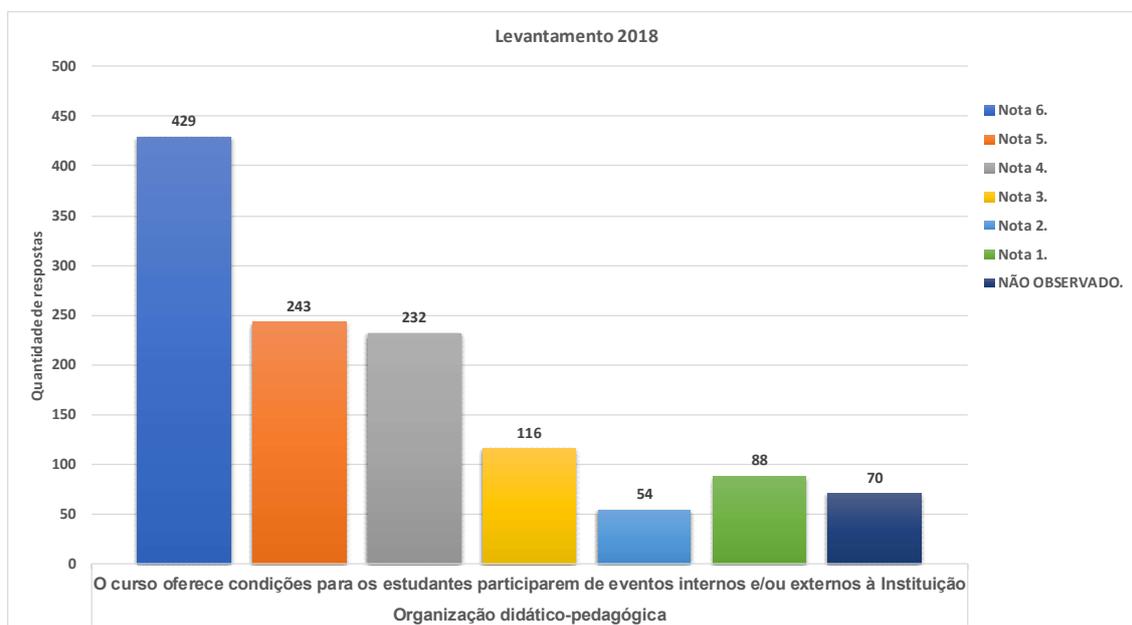
Destaca-se, ainda, ações do curso de ciências contábeis que desenvolveu o “tira dúvidas” sobre a Declaração de Imposto de Renda e sobre a formalização das empresas através do programa MEI – Microempreendedor Individual, auxiliando a comunidade a compreender melhor esta sistemática de formalização de negócios.

As FARESC têm por princípio agir de forma ética e respeitar o espaço da comunidade acadêmica em que esta inserida, sempre motivando e desenvolvendo atitudes que contribuem para modificar e melhorar a realidade da comunidade em que está inserida.

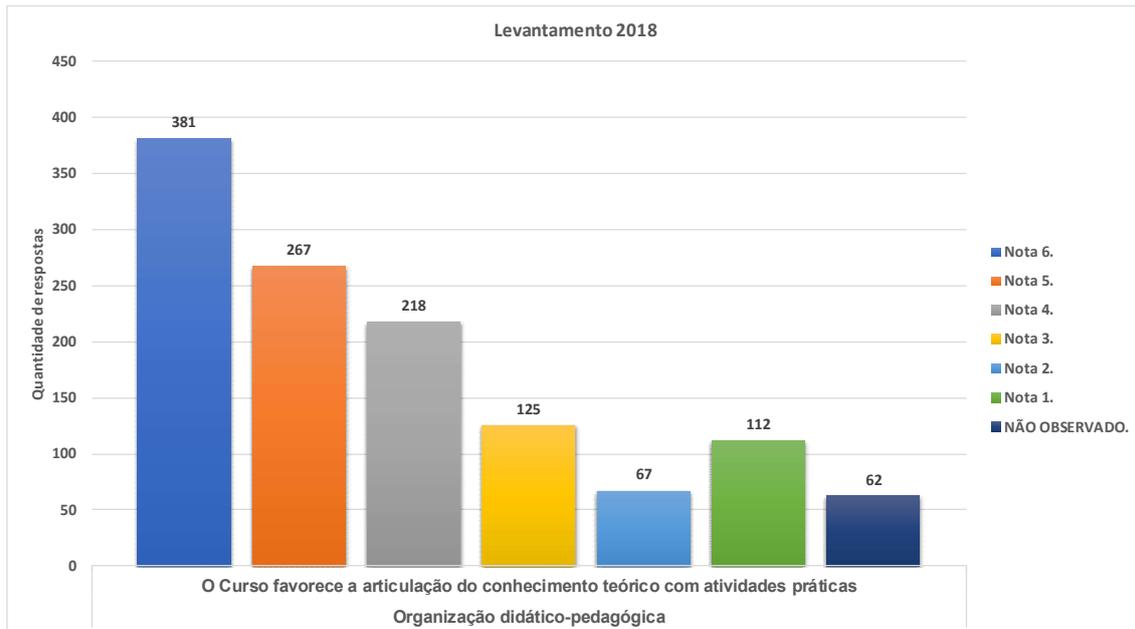
3.3. – Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

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

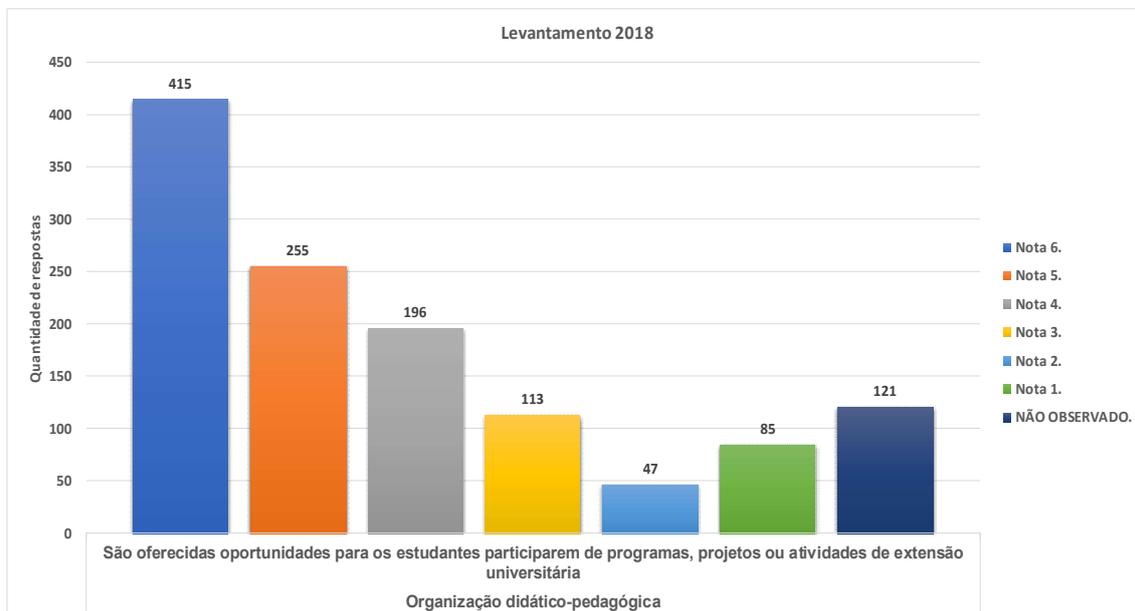
Dentre os objetivos da avaliação interna está a incumbência de entender a visão dos docentes quanto a organização didático-pedagógica da instituição. Os resultados coletados foram os seguintes:



Organização didático-pedagógica - Levantamento 2018													
O curso oferece condições para os estudantes participarem de eventos internos e/ou externos à Instituição													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
429	34,82%	243	19,72%	232	18,83%	116	9,42%	54	4,38%	88	7,14%	70	5,68%

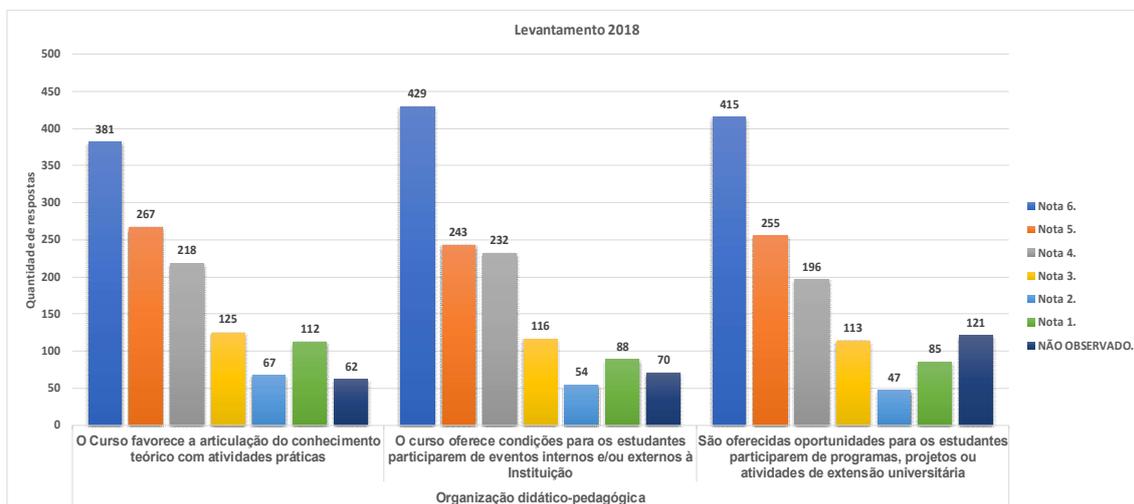


Organização didático-pedagógica - Levantamento 2018													
O Curso favorece a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
381	30,93%	267	21,67%	218	17,69%	125	10,15%	67	5,44%	112	9,09%	62	5,03%



Organização didático-pedagógica - Levantamento 2018													
São oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
415	33,69%	255	20,70%	196	15,91%	113	9,17%	47	3,81%	85	6,90%	121	9,82%

Percebe-se da análise dos dados obtidos que a maior parte dos alunos se dizem satisfeitos com as políticas de ensino, pesquisa e extensão do curso, uma vez que 53,84% do público consultado atribuiu nota 6 ou 5 para os itens pesquisados.



Mesmo perante o excelente resultado obtido, tendo em mãos os resultados levantados, o colegiado dos cursos se reúne, ordinariamente, normalmente no início do período letivo a fim de se verificar as medidas de melhoria cabíveis. 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, dentre os quais destaca-se a elaboração do plano de ações para melhoria constante das políticas para o ensino, pesquisa e extensão.

As decisões pertinentes à matriz curricular ficam a cargo do Núcleo Docente Estruturante – N.D.E. que realiza reuniões ordinárias ao longo do semestre letivo. O N.D.E. é responsável pela validação dos planos de ensino, organização lógica das disciplinas na matriz curricular e a carga horária das

mesmas, respeitando a legislação em vigor. O N.D.E. também atua em propostas de extensão e ações extraclasse para as disciplinas com sugestões de temas e de palestrantes.

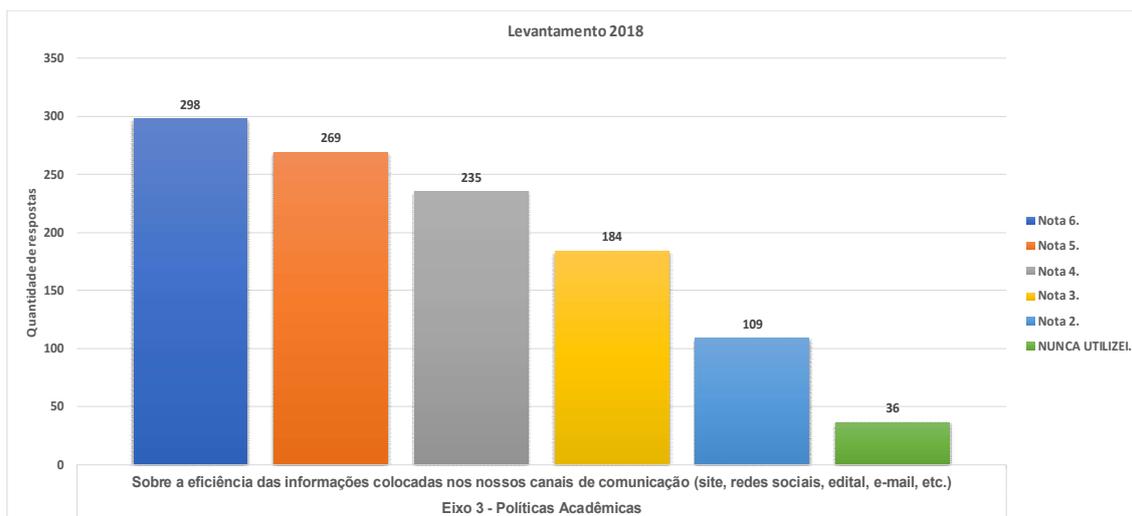
Os P.P.C.'s dos cursos se mantêm atualizados através das revisões periódicas dos planos de ensino e das bibliografias correlatas. Quando o NDE verifica a necessidade de atualização que dispense alteração de denominação de disciplina ou que insira/exclua disciplina da matriz curricular faz-se, inicialmente, a discussão dentro do N.D.E. e, na sequência, o debate é colocado em discussão no colegiado com as ponderações já apontadas pelo núcleo docente. O Colegiado homologa ou não a decisão do NDE e, desta forma, mantém-se 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 da instituição com a comunidade se dá, principalmente, por via eletrônica (*e-mail*, redes sociais, chats, Whatsapp e *Web site*), comunicados no site da Instituição, em que são divulgados os eventos e ações realizados pelo curso, muitas das vezes abertos à toda comunidade.

No curso de Direito, especificamente, 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 responsáveis pelo núcleo e pela coordenação.

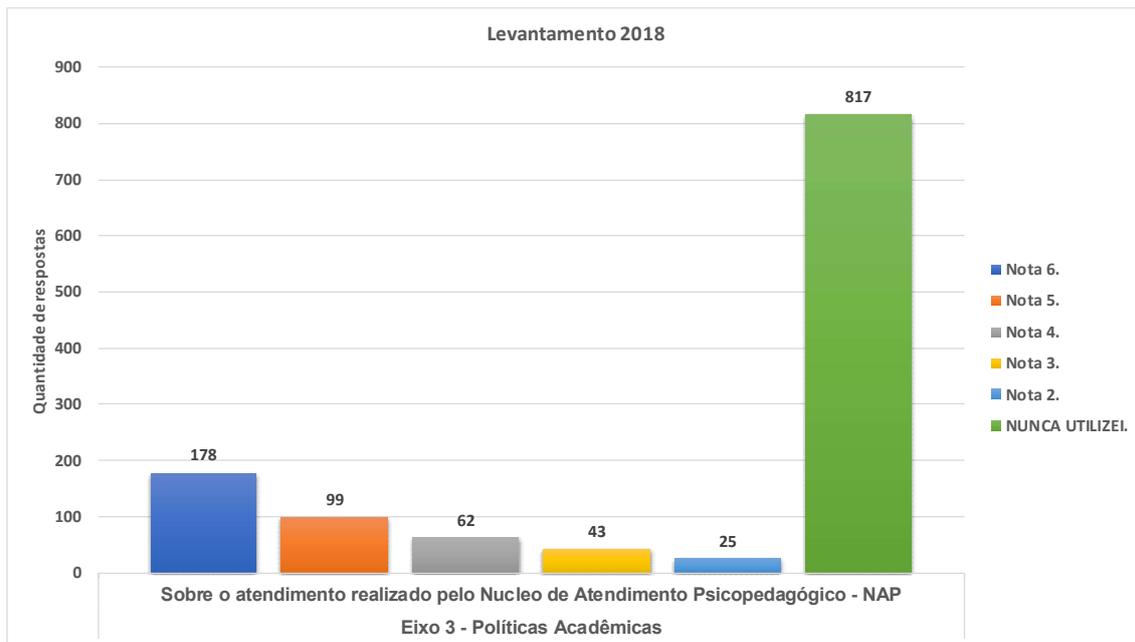
Os meios de interação são avaliados pela comunidade interna acadêmica (alunos, professores e empregados), a fim de se coletar informações sobre as suas percepções em relação ao nosso sistema de comunicação. Seguem os dados coletados na avaliação de 2018:



Políticas acadêmicas - Levantamento 2018													
Sobre a eficiência das informações colocadas nos nossos canais de comunicação (site, redes sociais, edital, e-mail, etc.)													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não utilizado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
298	23,45%	269	21,16%	235	18,49%	184	14,48%	109	8,58%	140	11,01%	36	2,83%

3.3.3. – Dimensão 9: Política de Atendimento ao Discente

Durante a vida acadêmica, não raras vezes o aluno enfrenta períodos de dificuldades emocionais que, em muitos casos, acabam por afetar seu rendimento no curso e no processo de aprendizagem. Para prestar suporte nesses momentos, o aluno das FARESC conta com o Núcleo de Atendimento ao Discente, que oferece diversos serviços aos alunos: Atendimento Psicopedagógico, evasão, egressos, bolsas. Exemplo é o N.A.P. (Núcleo de Atendimento Psicopedagógico), que tem como função acompanhar e ajudar os alunos durante sua vida acadêmica, especialmente aqueles com dificuldades no processo de aprendizagem, buscando compreender o que as causa e como melhor resolvê-las. Segue o resultado da avaliação do NAP:



Políticas acadêmicas - Levantamento 2018													
Sobre o atendimento realizado pelo Nucleo de Atendimento Psicopedagógico - NAP													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não utilizado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
178	14,00%	99	7,79%	62	4,88%	43	3,38%	25	1,97%	47	3,70%	817	64,28%

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

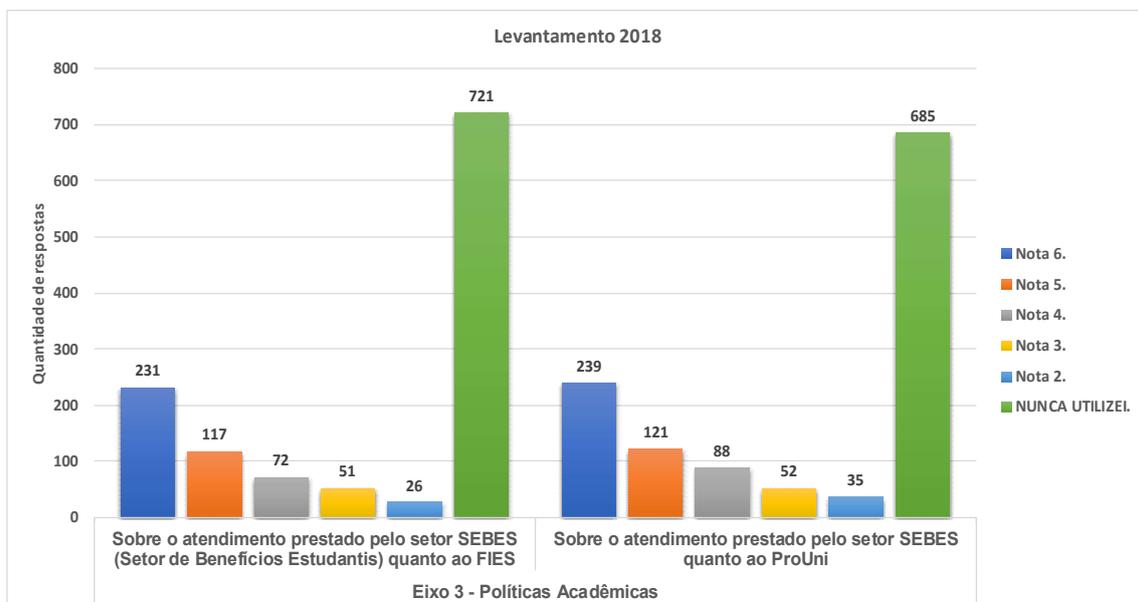
No que se refere às políticas de evasão, estas são monitoradas e acompanhadas pelo setor de retenção, setor integrante do Núcleo de Apoio ao Docente, que em conjunto com a coordenação do curso, avalia as principais causas, e busca mitigar as ocorrências.

Para avaliarmos o nível de satisfação dos setores que contemplam o atendimento ao discente, demonstramos abaixo os resultados coletados sob a ótica da comunidade avaliativa no ano de 2018:



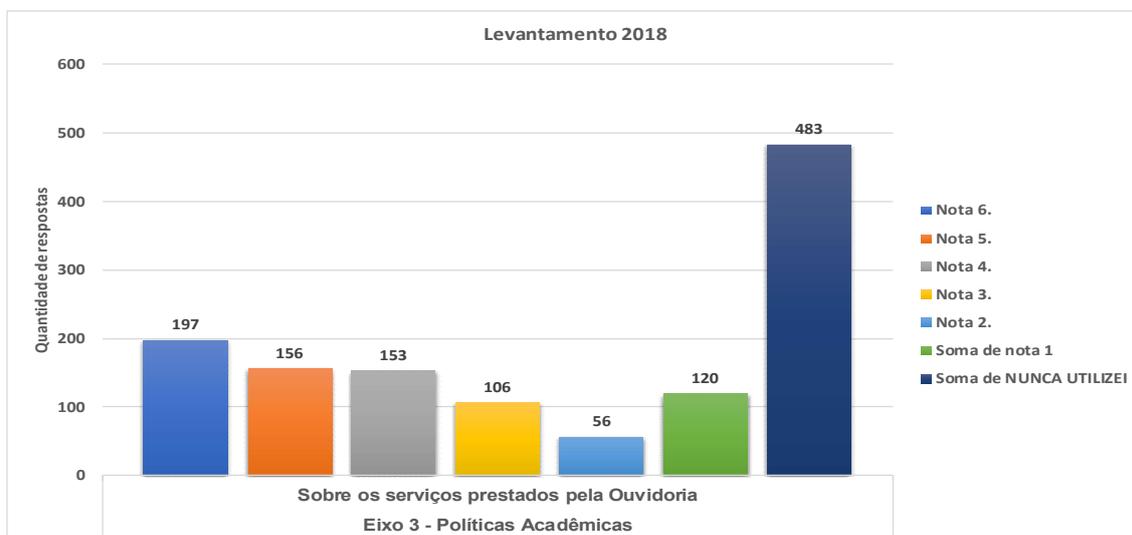
Organização didático-pedagógica - Levantamento 2018													
Sobre o atendimento realizado e as informações prestadas pela Central de Atendimento ao Discente - CAD													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não utilizado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
282	22,19%	159	12,51%	93	7,32%	80	6,29%	30	2,36%	71	5,59%	556	43,75%

Já o SEBES (Setor de Benefícios Estudantis) é responsável por todos os benefícios econômicos oferecidos aos discentes, gerenciando os seguintes benefícios: Prouni - Processo Seletivo (Legislação); Programa Universidade para Todos - Prouni; Programa de Financiamento Estudantil - Fies; Crédito Interno das Faculdades Santa Cruz. Abaixo a avaliação do setor:



Políticas acadêmicas - Levantamento 2018													
Sobre o atendimento prestado pelo setor SEBES (Setor de Benefícios Estudantis)													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não utilizado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
470	18,49%	238	9,36%	160	6,29%	103	4,05%	61	2,40%	104	4,09%	1406	55,31%

Sobre a ouvidoria da I.E.S., abaixo o resultado da coleta de dados:



Políticas acadêmicas - Levantamento 2018													
Sobre os serviços prestados pela Ouvidoria													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não utilizado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
197	15,50%	156	12,27%	153	12,04%	106	8,34%	56	4,41%	120	9,44%	483	38,00%

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 recrutamento interno no caso de oportunidade de vaga que ofereça desenvolvimento e crescimento profissional e, para o progresso docente, prevê a evolução funcional e salarial e incentivos à produção docente (PIPD), entre outras.

Utilizando os resultados da avaliação institucional como base para a melhoria dos processos de gestão, criou-se incentivo de capacitação e desenvolvimento profissional do corpo docente e técnico-administrativo, com benefícios que variam entre 20% e 100% de desconto nos cursos ofertados pela IES, 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 (P.C.S.) foi estruturado através de estudos realizados por uma Comissão de Trabalhadores, em conjunto com o departamento de recursos humanos, por iniciativa da Direção Geral.

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 sequência, 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, também fazem parte do quadro funcional da faculdade. São selecionados a partir do currículo, considerando-se a experiência profissional, acadêmica e pelo perfil para o desempenho das atividades.

O Corpo Técnico-Administrativo das FARESC, constituído por todos os colaboradores não docentes, tem a seu cargo os serviços de suporte às atividades finalísticas da I.E.S., necessários ao bom funcionamento da

faculdade. Os colaboradores não docentes são contratados pela mantenedora segundo o regime das leis trabalhistas (CLT), observados também os critérios e normas estabelecidos no Regimento Interno.

As Políticas de Qualificação para o Corpo Técnico-Administrativo das 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 colaboradores. Essas políticas têm por finalidade aprimorar a qualificação dos empregados, visando o aumento da qualidade e da produtividade dos serviços prestados. Nesse sentido, são oferecidos aos colaboradores bolsas de estudo para os cursos de graduação e 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 seus empregados 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 trabalhadores visando melhor capacitar e/ou manterem atualizados para o desempenho de suas funções.

Quanto à sua organização e gestão, a IES 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 (C.P.A.) optou em realizar uma análise documental do projeto de sustentabilidade financeira, apresentado pela Direção Geral das FARESC, para visualizar o equilíbrio financeiro.

Observa-se, da análise documental, a manutenção do equilíbrio financeiro entre receitas e despesas, com investimentos na conclusão da obra da sede própria, fomentada pelo próprio caixa. A análise mostra, ainda, um aumento nos valores despendidos com apoio a capacitação docente e estruturação de redes de computadores e internet.

A Instituição, que não conta com outra fonte de receitas a não ser as mensalidades dos alunos, mostra-se equilibrada e com recursos necessários ao cumprimento das expansões previstas no PDI.

3.5 – Eixo 5 – Infraestrutura Física

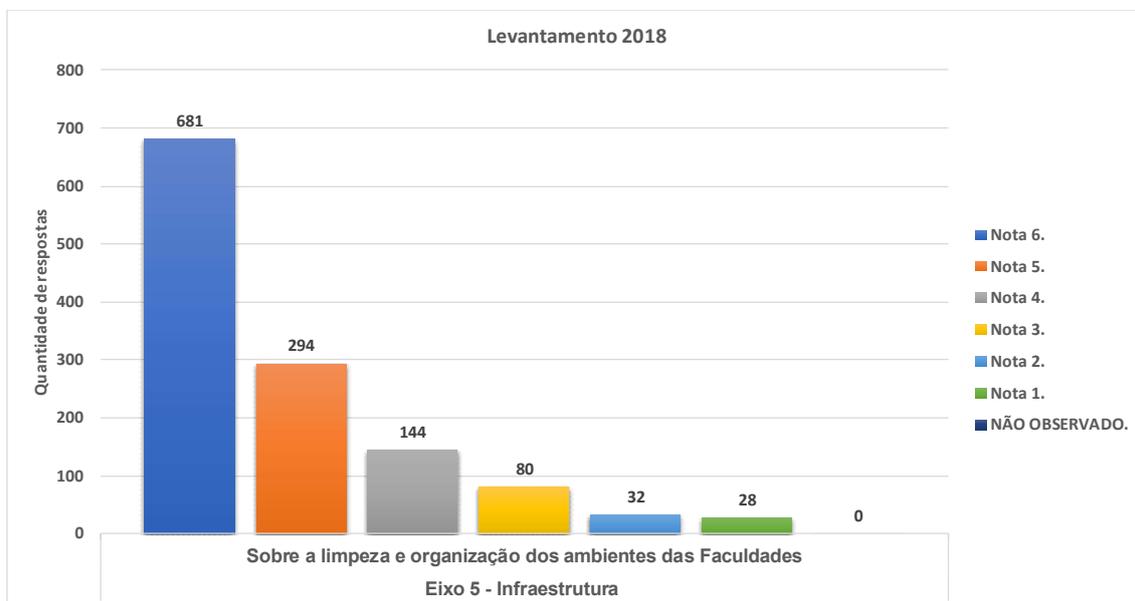
3.5.1. – Dimensão 7: Infraestrutura Física

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

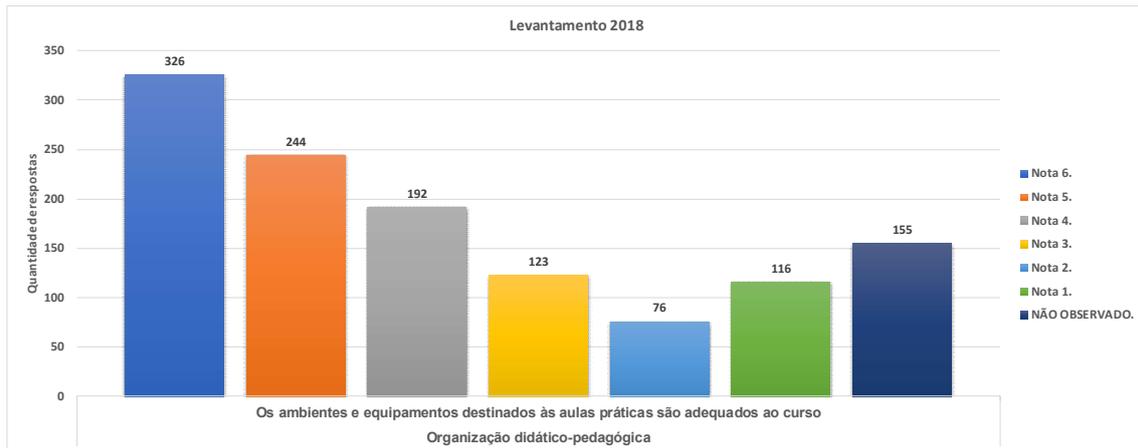
A I.E.S. possui uma praça de alimentação com cantina, bem como fotocopiadora (terceirizada) para atendimento dos discentes e docentes, com atendimento de qualidade e convívio harmonioso dos frequentadores. Além disso, o espaço de eventos externo comporta a feira de *foodtrucks*, que traz opções variadas de cardápios à comunidade acadêmica. Além disso, 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 realizam atendimentos diretos aos discentes. 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.

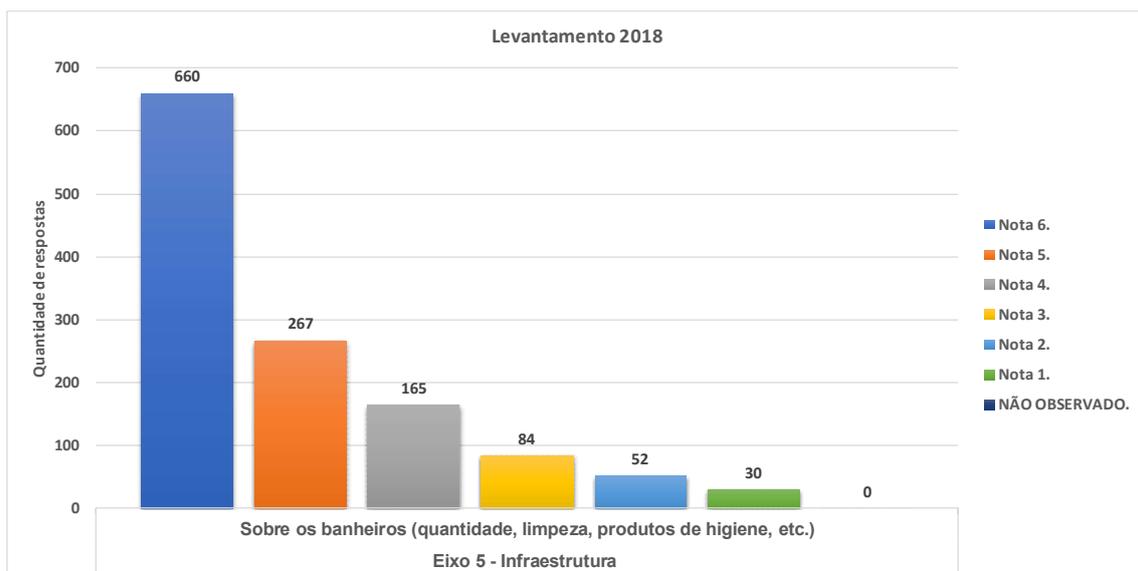
Assim e em conformidade com o instrumento de avaliação de cursos todas as salas de aula atendem, de maneira satisfatória, os aspectos de quantidade e número de alunos por turma, a disponibilidade de equipamentos, dimensões, limpeza, iluminação, acústica, climatização, acessibilidade, conservação e comodidade.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



Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre a limpeza e organização dos ambientes das Faculdades													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
681	54,09%	294	23,35%	144	11,44%	80	6,35%	32	2,54%	28	2,22%	0	0,00%



Infraestrutura - Levantamento 2018													
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas são adequados ao curso													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
326	26,46%	244	19,81%	192	15,58%	123	9,98%	76	6,17%	116	9,42%	155	12,58%

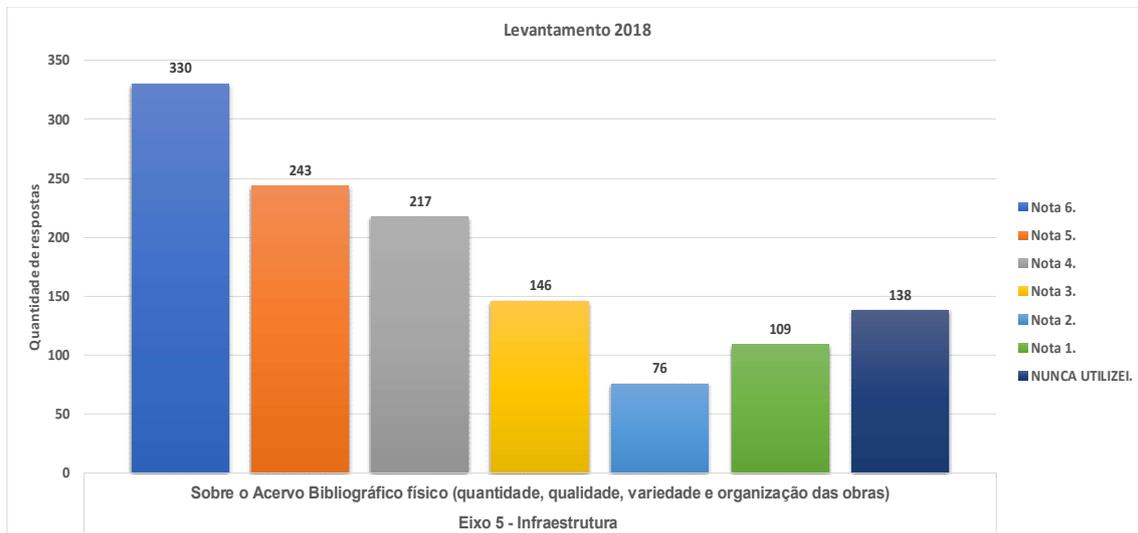


Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre os banheiros (quantidade, limpeza, produtos de higiene, etc.)													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
660	52,42%	267	21,21%	165	13,11%	84	6,67%	52	4,13%	30	2,38%	1	0,08%

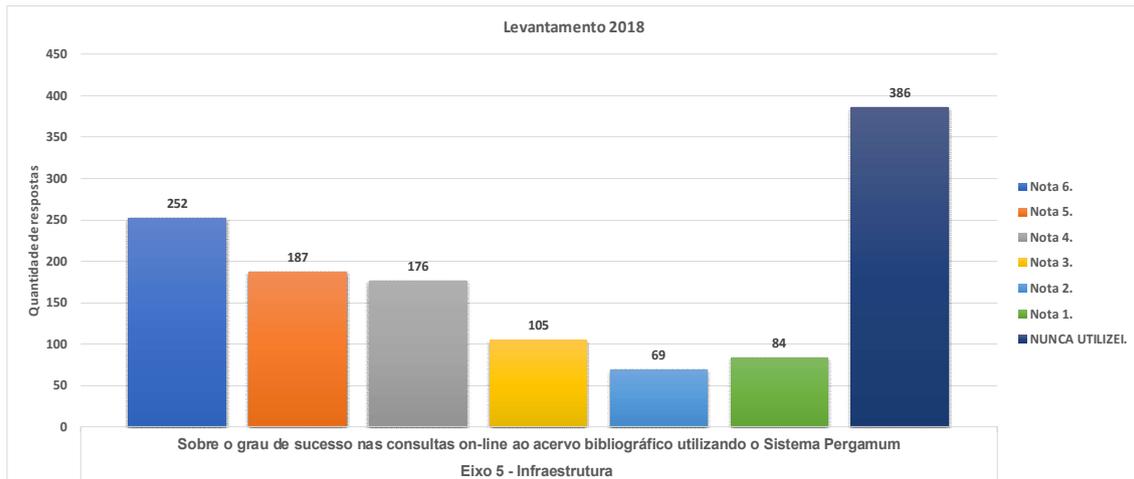
Os alunos têm acesso aos computadores dos laboratórios de informática por meio de agendamentos para o desenvolvimento de atividade acadêmica específica de segunda-feira à sexta-feira das 08:00hs às 22:40hs e aos sábados das 08:00as às 12:00hs. Durante o período de aulas o agendamento a estes laboratórios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

também, têm à disposição computadores e salas de estudos 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 sistema informatizado para consulta ao acervo, de fácil acesso e utilização. Abaixo a avaliação da biblioteca, acervo e sistema de consulta pela comunidade pesquisada:

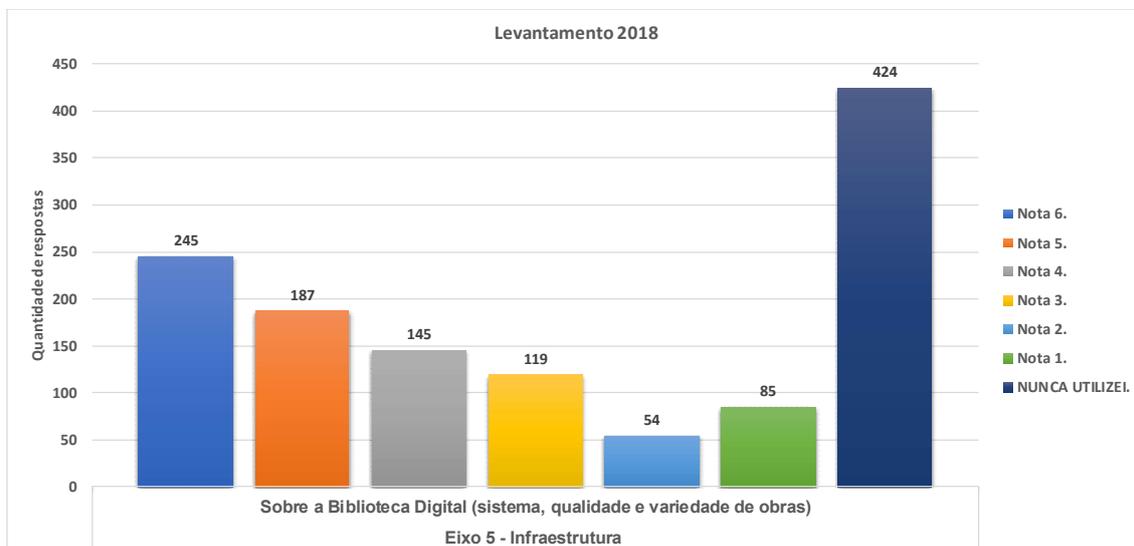


Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre o Acervo Bibliográfico físico (quantidade, qualidade, variedade e organização das obras)													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
330	26,21%	243	19,30%	217	17,24%	146	11,60%	76	6,04%	109	8,66%	138	10,96%



Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre o grau de sucesso nas consultas on-line ao acervo bibliográfico utilizando o Sistema Pergamum													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
252	20,02%	187	14,85%	176	13,98%	105	8,34%	69	5,48%	84	6,67%	386	30,66%

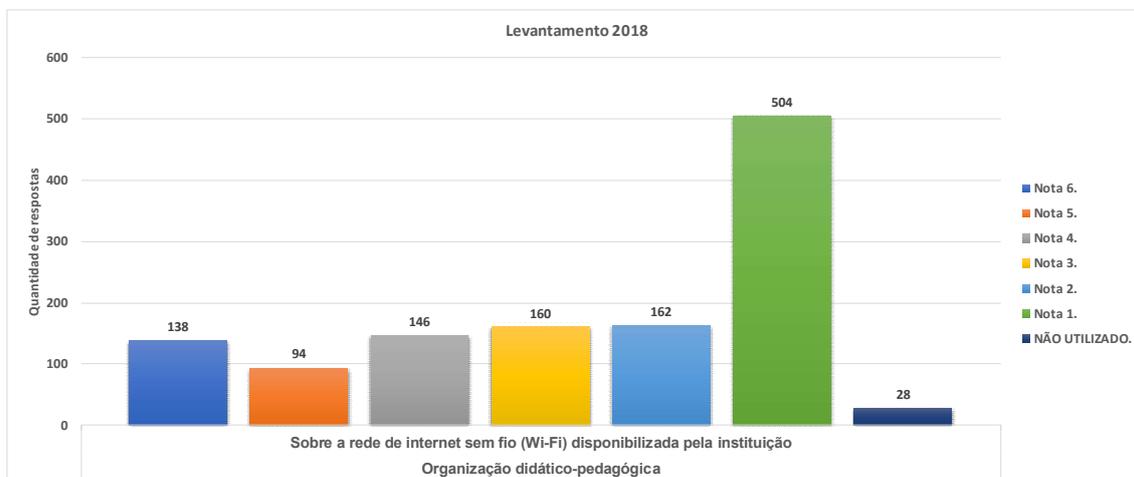
Quanto ao acervo digital da biblioteca virtual, a comunidade avaliou da seguinte forma:



Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre a Biblioteca Digital (sistema, qualidade e variedade de obras)													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
245	19,46%	187	14,85%	145	11,52%	119	9,45%	54	4,29%	85	6,75%	424	33,68%

Por fim, em todo complexo físico da IES, existem pontos para acesso à rede sem fio (wireless), onde a comunidade acadêmica beneficia-se

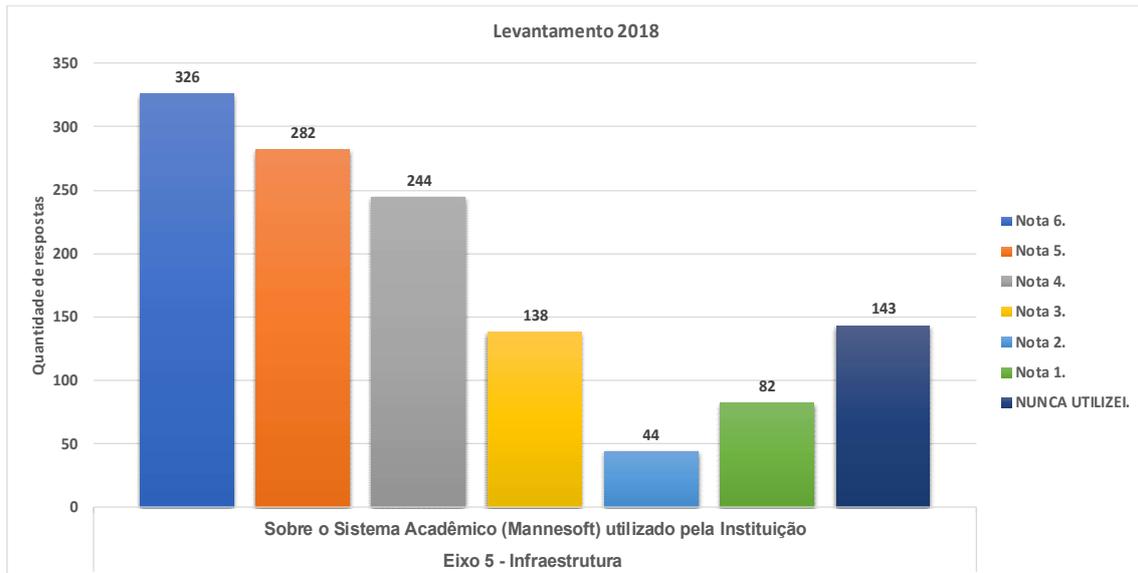
desta tecnologia por meio de notebook, tablet, ipad, smartphone, etc. A rede também foi avaliada, conforme gráficos abaixo colacionados:



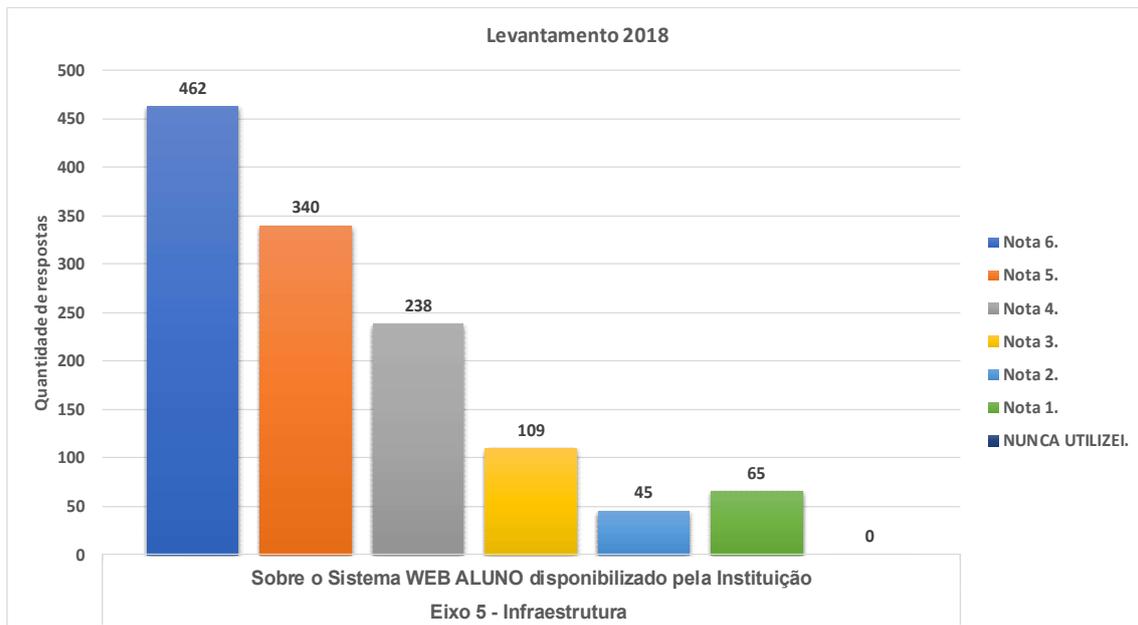
Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre a rede de internet sem fio (Wi-Fi) disponibilizada pela instituição													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
138	11,20%	94	7,63%	146	11,85%	160	12,99%	162	13,15%	504	40,91%	28	2,27%

Com base nos resultados obtidos, a I.E.S. vem atualizando e incrementando recursos tecnológicos para melhoria do serviço prestado de internet sem fio. Os próximos passos estão no sentido de avaliação do tráfego de dados, ampliando-se os acessos para atividades acadêmicas e restringindo-se os acessos para sistemas de comunicação e redes sociais.

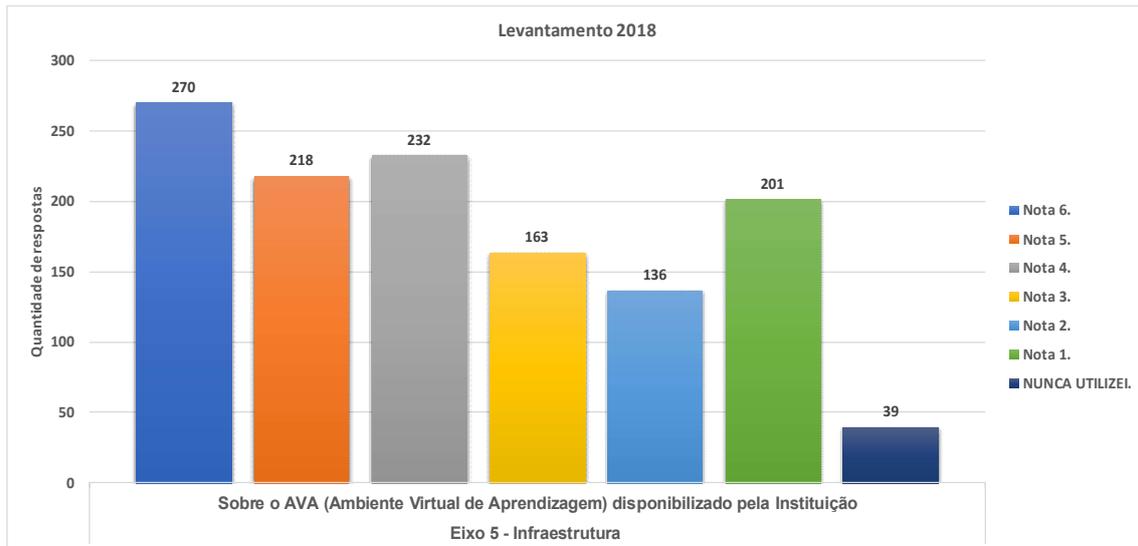
Os softwares utilizados são todos licenciados. Na modalidade Campus Agreement para a IES utiliza as várias versões do Windows e do Office e, também, os vários módulos do software de gerenciamento acadêmico (portal do aluno, portal do professor, portal do coordenador, biblioteca, secretaria, financeiro, avaliação institucional, ambiente virtual de aprendizagem – AVA, dentre outros). Segue a avaliação dos sistemas utilizados pela I.E.S.:



Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre o Sistema Acadêmico (Mannesoft) utilizado pela Instituição													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
326	25,89%	282	22,40%	244	19,38%	138	10,96%	44	3,49%	82	6,51%	143	11,36%



Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre o Sistema WEB ALUNO disponibilizado pela Instituição													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
462	36,70%	340	27,01%	238	18,90%	109	8,66%	45	3,57%	65	5,16%	0	0,00%



Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) disponibilizado pela Instituição													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
270	21,45%	218	17,32%	232	18,43%	163	12,95%	136	10,80%	201	15,97%	39	3,10%

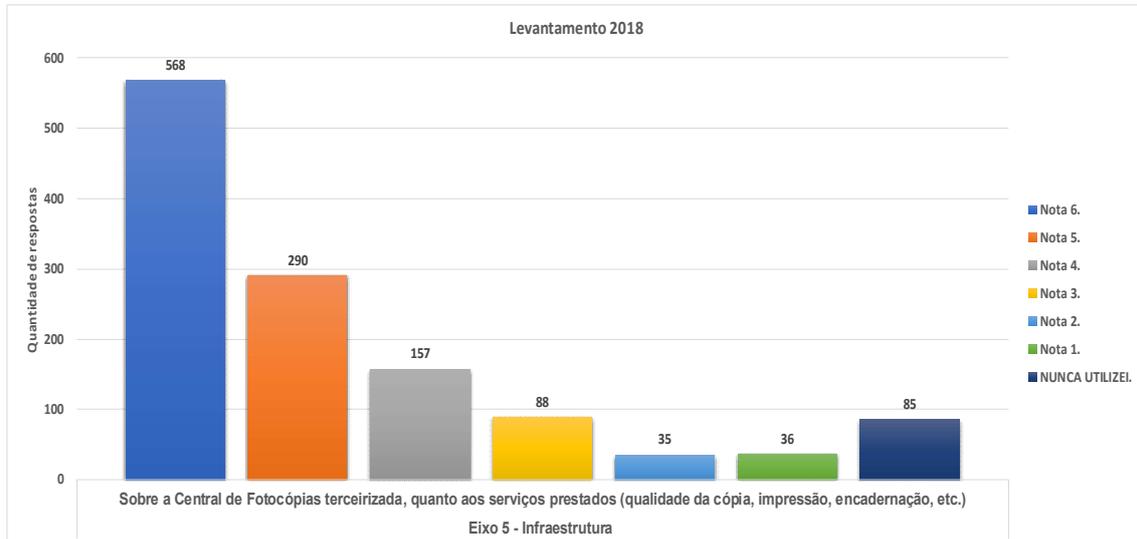
Em relação a parcial avaliação negativa do Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, percebe-se as melhorias que estão sendo implantadas durante o ano de 2018 para a ampliação do uso do AVA nos cursos presenciais de graduação e pós-graduação. Neste período, além das soluções tecnológicas, os professores e alunos passaram por atividades de capacitação e planejamento para a melhor forma de implantação do sistema.

Em relação aos hardwares, todos estão atualizados, além do que a I.E.S. realiza atualizações constantes nos mesmos, permitindo aos acadêmicos acesso à equipamentos sempre atualizados e em excelentes condições de conservação.

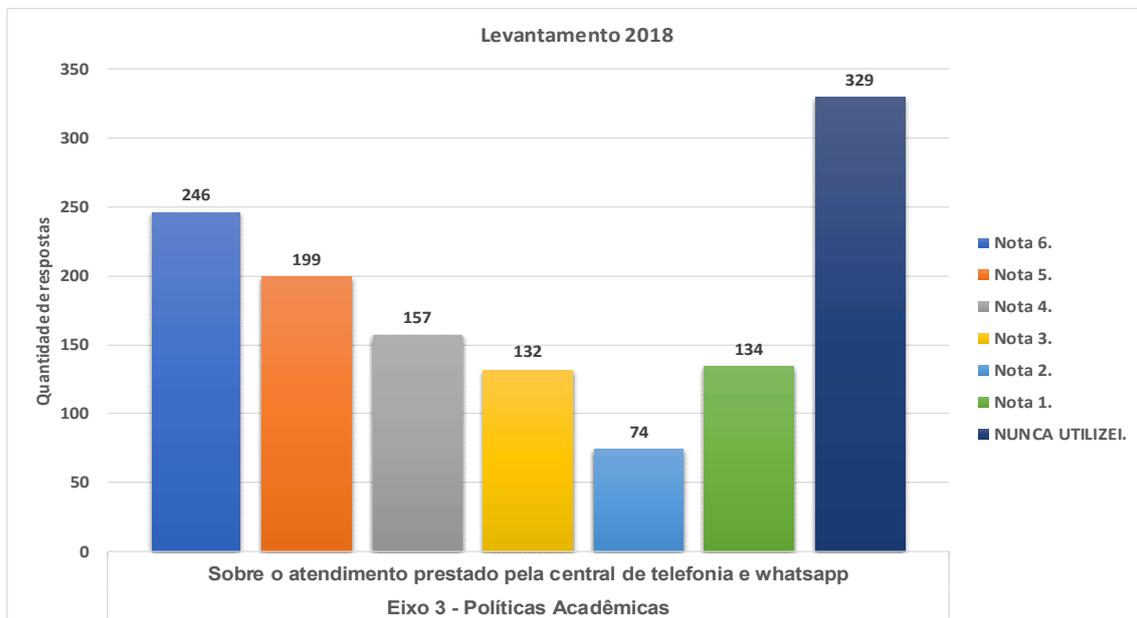
Quanto à acessibilidade direcionamos nossos trabalhos de acordo com a NBR 9050, a I.E.S. foi projetada para proporcionar a maior facilidade possível de acesso às pessoas com deficiência.

Para visualização do contexto referente à infraestrutura citada acima e demais itens pesquisados desta dimensão, apresenta-se abaixo os demais resultados obtidos na avaliação 2018, sob a ótica dos alunos, professores e

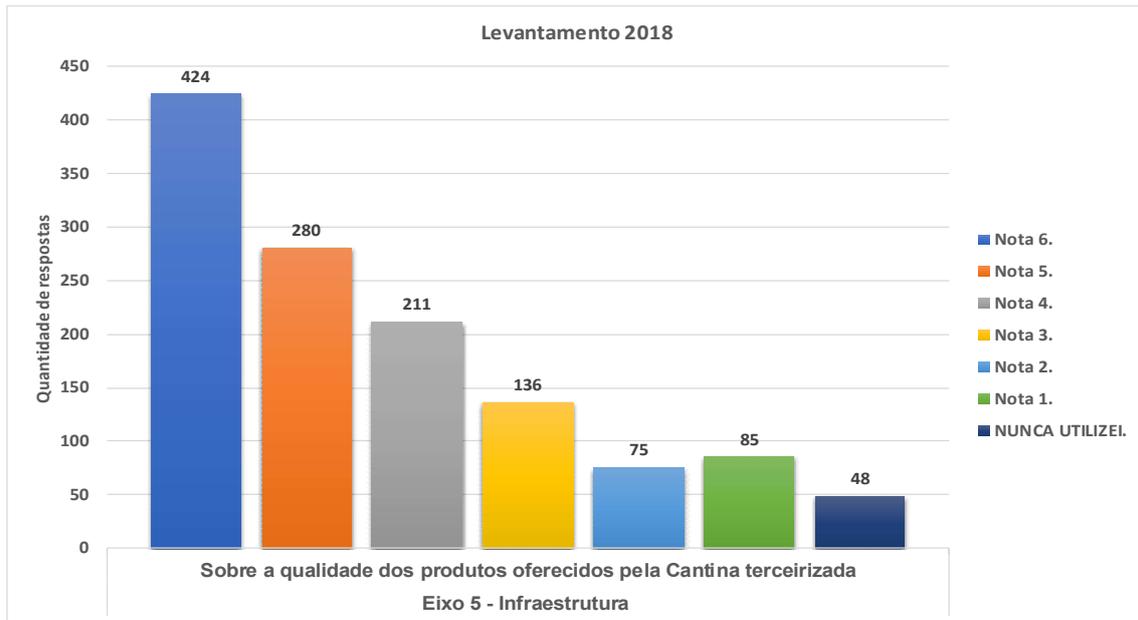
funcionários, cujas ações específicas estão demonstradas no item 5 do presente Relatório.



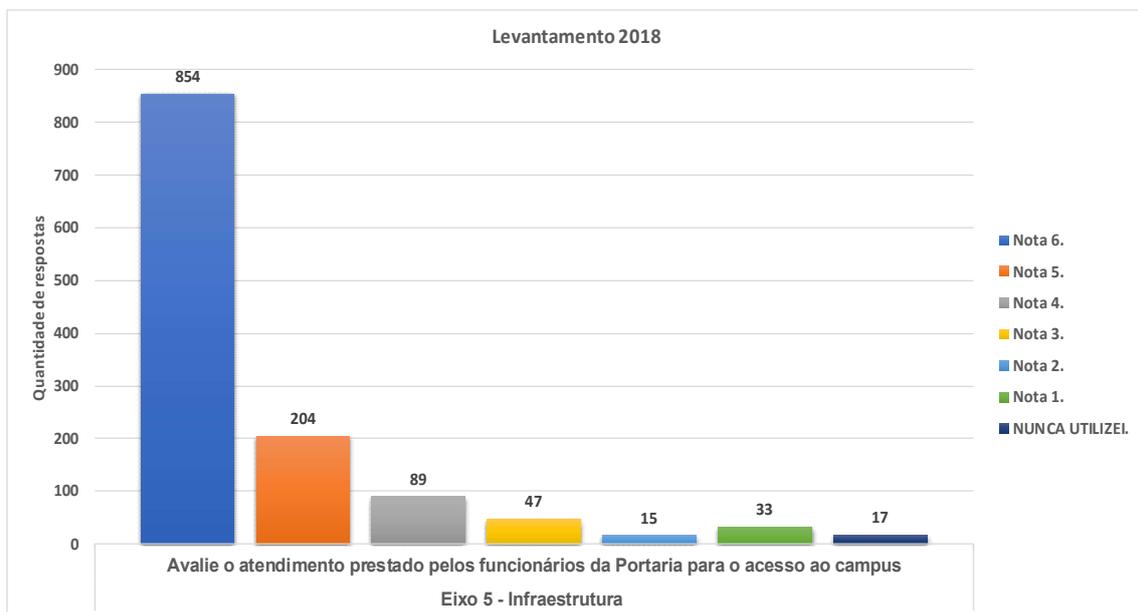
Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre a Central de Fotocópias terceirizada, quanto aos serviços prestados (qualidade da cópia, impressão, encadernação, etc.)													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
568	45,12%	290	23,03%	157	12,47%	88	6,99%	35	2,78%	36	2,86%	85	6,75%



Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre o atendimento prestado pela central de telefonia e whatsapp													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
246	19,35%	199	15,66%	157	12,35%	132	10,39%	74	5,82%	134	10,54%	329	25,89%



Infraestrutura - Levantamento 2018													
Sobre a qualidade dos produtos oferecidos pela Cantina terceirizada													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
424	33,68%	280	22,24%	211	16,76%	136	10,80%	75	5,96%	85	6,75%	48	3,81%



Infraestrutura - Levantamento 2018													
Avalie o atendimento prestado pelos funcionários da Portaria para o acesso ao campus													
nota 6		nota 5		nota 4		nota 3		nota 2		nota 1		não observado	
qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação	qtde.	relação
854	67,83%	204	16,20%	89	7,07%	47	3,73%	15	1,19%	33	2,62%	17	1,35%

4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Com base nos resultados apresentados pela Comissão Própria de Avaliação (C.P.A.), referentes à Avaliação Institucional do exercício de 2018, comparados às metas previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, os Coordenadores de Cursos e Gerentes de área 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 C.P.A., disponibilizamos infográficos de itens escolhidos aleatoriamente sempre com o objetivo de proporcionar credibilidade no processo.

Os planos de 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 2018, a C.P.A. 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 a comunidade envolvida 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 de gestão institucional afim de, primeiramente, fazer frente aos resultados obtidos nas avaliações registradas no presente Relatório, foram elaborados Planos de Ação, tanto pelos Coordenadores de Curso referente às Avaliações 2018-1 e

2018-2 – Docentes, Coordenadores e Autoavaliação, como pelos Gerentes referente à Avaliação dos 5 Eixos, 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, muitas vezes de maneira informal, visando atender os indicadores apresentados de maneira imediata. São exemplos as salas fixas de projeção em que não há mais necessidade de deslocamento de equipamentos, bem como a aquisição anual de novos equipamentos para os Laboratórios de Informática. Na maioria destes casos, quando as demandas são oriundas das Avaliações da C.P.A., é postado o adesivo “A CPA ESTEVE AQUI” com o objetivo de dar visibilidade e credibilidade no processo. Confira-se:



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.:

Setor: SEBES – Setor de Benefícios	
Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 3 – Políticas Acadêmicas –	
<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento prestado pelas SEBES <p style="text-align: center;"><u>Plano de Ação 2019</u></p>	
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.	01/01/2019 e 01/07/2019
Educa Mais Brasil: disponibilização de bolsas, conforme instrução da direção da faculdade	15/12/2018 e 20/06/2019
Quero bolsa: disponibilização de bolsas, conforme instrução da direção da faculdade	15/12/2018 e 20/06/2019

Setor: Diretoria Administrativa - Cantina	
Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 5 – Infraestrutura física –	
<ul style="list-style-type: none"> • Avalie a qualidade e variedade dos produtos oferecidos pela cantina. <p style="text-align: center;"><u>Plano de Ação 2019</u></p>	
Ação	Prazo para execução
Cartazes em locais de fácil visibilidade com orientações sobre Normas de Higiene	Fev/Mar-2019 e Ago/2019
Informações sobre à conservação dos produtos	Fev/Mar-2019 e Ago/2019
Painel e/ou Menu sobre a variedade dos produtos	Contínuo
Contratação de mais funcionários para atendimento	Janeiro/19
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

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 2019

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 2019

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 2019

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 preferir palestras/cursos de atualização sobre o manuseio de novos produtos	Semestral
Solicitação a empresa prestadora de serviços para preferir palestras sobre EPI's	Fev./Jul.
Elaboração de cronograma de manutenção preventiva nos conforme indicadores da CPA	Contínuo
Realização da manutenção preventiva conforme cronograma	Contínuo
Reposição de equipamentos para manutenção diária de acordo com a necessidade levantada	Contínuo

Setor: Segurança Patrimonial

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

- **PORTARIA, VIGILÂNCIA E ÁUDIO E VÍDEO**
Plano de Ação 2019

Ação	Prazo para execução
Manutenção nas catracas	21/01/19, com manutenção contínua.
Atualização de software	21/01/19, com manutenção contínua.
Treinamento para os recepcionistas	21/02/19
Treinamento para vigias	08/02/19
Treinamento para inspetores	21/01/19
Manutenção dos equipamentos de áudio e vídeo	04/02/19

Setor: Protocolo

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

- Avalie o atendimento do Protocolo

Plano de Ação 2019

Ação	Prazo para execução
Treinamento sobre procedimentos do setor	Maio e Setembro/19
Rever fluxo e prazos dos processos que envolvem a Central de Atendimento e Secretaria Acadêmica	Abril e Agosto/19
Curso de capacitação Encantando e Fidelizando Clientes, promovido gratuitamente pelo CIEE	Maio/19
Curso de capacitação Marketing Pessoal – A Arte de se Relacionar Bem, promovido gratuitamente pelo CIEE	Setembro/19

Setor: Biblioteca – Biblioteca Digital

Ítem(s) pesquisado (s): Eixo 5 – Infraestrutura e Acervo

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

Plano de Ação 2019

Ação	Prazo para execução
1. Solicitar aos coordenadores a verificação do acervo da biblioteca para futuras aquisições de obras atualizadas.	Fevereiro/19
2. Sensibilizar os alunos da importância da utilização da biblioteca para o enriquecimento da formação acadêmica.	Fevereiro/19
3. Apresentar os serviços e a rotina da biblioteca aos novos alunos na Semana do Calouro.	Janeiro/19

Setor: Tecnologia da Informação - T.I.

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

- *Avalie o Sistema Mannesoft*

Plano de Ação 2019

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 do atendimento prestado pela central de telefonia e whatsapp*

Plano de Ação 2019

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/19
Realizar novas contratações, a fim de adequar a mão de obra necessária para atender a demanda necessária	Março/19
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/19

Setor: Marketing e Comunicação

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

- **Item pesquisado: Avalie a eficiência das informações colocadas nos nossos canais de comunicação (site, redes sociais, edital, e-mail, etc.).**

Plano de Ação 2019

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/19
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/19
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/19
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/19
Primar pela imagem institucional, a fim de manter a qualidade que nossa marca tem perante o mercado.	contínuo
Atuação do Setor Comercial, a fim de difundir a marca Santa Cruz mais efetivamente por toda a comunidade externa (empresas, escolas, parceiros, etc)	contínuo
Manter atualizados os canais de comunicação: tais como chat, whatsapp, emails institucionais a fim de facilitar o acesso da informação, por vários meios.	contínuo

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.:

Cursos: Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, TGRH, TLOG e TQ	
<u>Plano de Ação 2019</u>	
Ação de Melhoria	Prazo para execução
Entrega Individual dos resultados dos docentes avaliados pelos alunos	Fevereiro e Novembro/19
Reunião pedagógica para apresentação das diretrizes estabelecidas pela coordenação de curso e NDE visando a qualidade de ensino	Reunião pedagógica 2019-1
Formação de grupos de trabalho, acompanhados pela coordenação, NDE e CPA, visando ajustes de interdisciplinaridade e melhoria das praticas pedagógicas.	Reunião pedagógica 2019-1
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	
<u>Plano de Ação 2019</u>	
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/19
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/19

Cursos: Pedagogia e Letras <u>Plano de Ação 2018</u>	
<i>Ação de Melhoria</i>	<i>Prazo para execução</i>
Entrega Individual dos resultados dos docentes avaliados pelos alunos	Fevereiro e Maio/19
Discussão das fragilidades e potencialidades demonstradas da pesquisa em relação aos cursos	Reunião Pedagógica 2019/1 e 2019/2
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/19
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/19
Utilização de artigos atualizados e de indicação de sites e fontes interessantes para aperfeiçoamento dos alunos	1º e 2º semestres/19
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/19
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/19
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/19
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/19

Curso: Enfermagem <u>Plano de Ação 2019</u>	
<i>Ação de Melhoria</i>	<i>Prazo para execução</i>
Realizar feedback com os professores sobre a Avaliação 2018-1 e 2018-2, apresentando os argumentos positivos e negativos de cada docente, de forma ética e transparente.	Reunião pedagógica.
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.	01/03/19
Alinhar os manuscritos do Trabalho de Conclusão de Curso com as publicações acadêmicas na própria Revista do Curso de Enfermagem e/ ou outros periódicos.	01/07/19
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
Avaliar 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 <u>Plano de Ação 2019</u>	
<i>Ação de Melhoria</i>	<i>Prazo para Execução</i>
Entrega Individual dos resultados dos docentes avaliados pelos alunos	Reuniões pedagógicas 2019/1 e 2019/2
Implantar a avaliação externa pela comunidade beneficiada pelos 03 Núcleos de Práticas Jurídicas - NPJ's	Abril/19
Implantar a Avaliação Institucional específica dos NPJ pelos alunos dos Núcleos	Setembro/19
Reforçar as instruções institucionais, inclusive quanto ao cumprimento dos horários, na reunião pedagógica	2019/1 e 2019/2
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/19
Realizar palestras temáticas com profissionais conceituados como, desembargadores, juizes, promotores e outros	2019/1 e 2019/2
Realizar workshop com os docentes para alinhar critérios de orientação dos Trabalhos de Conclusão de Curso - TCC	Abril/19

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório apresentado demonstra o resultado das pesquisas realizadas por meio da Comissão Própria de Avaliação – C.P.A. do exercício de 2018, sendo esta a primeira avaliação parcial do triênio 2018/2020, relatando a autoavaliação das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba - FARESC, tendo como matriz os eixos/dimensões estabelecidos pelo Ministério de Educação.

Ressalta-se que a avaliação é vista como componente intrínseco e 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. Deve-se evidenciar o aumento significativo da amostragem de alunos que responderam o questionário 2018/2, quanto obteve-se a adesão de aproximadamente 60% dos alunos matriculados, o que fortalece os resultados obtidos.

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.

A partir destas ações, pretende-se colher melhores resultados, que é a essência do trabalho da CPA. Somente ouvindo as comunidades envolvidas no processo de ensino-aprendizagem é que se pode agir dentro dos padrões solicitados, respeitando as limitações financeiras e as prioridades para o crescimento da Instituição, em perfeita parceria com a Direção Geral.

Curitiba, Março de 2019

Prof. Me. Paulo Henrique Molina Alves
Coordenador da C.P.A.