

**FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DE BELO HORIZONTE
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL REFERENTE AO ANO DE 2013

**Belo Horizonte
2013**

DADOS DA INSTITUIÇÃO

Nome/Código IES: Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Belo Horizonte –
FACISABH - 2233

Instituição pública particular comunitária confessional

Universidade Centro Universitário Faculdade ISE CEFET

Estado Minas Gerais

Município Belo Horizonte

COMPOSIÇÃO DA CPA

Coordenador

Jéssica Mara Pongelupe Assis– Coordenadora da Biblioteca

Representante do corpo técnico administrativo

Robério Mota dos Santos – Coordenador de Logística

Leonardo César de Souza – Secretário Acadêmico

Cássio Murilo Cangussu Silva – Coordenador de TI

Representantes do corpo docente

Prof. Ms. Rafael Adriano de Oliveira Severo

Prof. Dra. Paula de Campos Oliveira

Representantes do corpo discente

Hélio Amorim Baião

Lorena de Oliveira Felisberto

Helena Izabel Baião da Silveira

Representante da Mantenedora

Antonio Baião de Amorim

Representante da comunidade

Andreia Garavello Martins

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	4
4	CARACTERIZAÇÃO DA FACISABH	5
2	BREVE HISTÓRICO DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL FACISABH	6
3	METODOLOGIA	7
3	BALANÇO CRÍTICO	8
3.1	Dimensão 1 - A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional	8
3.2	Dimensão 2 - Política de Ensino, Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação	8
3.3	Dimensão 3 - Responsabilidade Social da Instituição	9
3.4	Dimensão 4 - Comunicação com a Sociedade	10
3.5	Dimensão 5 - Política de Pessoal do Corpo Docente e Corpo Técnico-Administrativo	10
3.6	Dimensão 6 - Organização e Gestão da Instituição	11
3.7	Dimensão 7 - Infra-Estrutura Física, Tecnológica, Biblioteca e Laboratórios	12
3.8	Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação	19
3.9	Dimensão 9 - Políticas de Atendimento a Estudantes	19
3.10	Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira	20
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
	REFERÊNCIAS	21
	APÊNDICE – QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS	Erro! Indicador não definido.

1 APRESENTAÇÃO

Nesse relatório apresentamos o resultado da avaliação institucional do ano de 2013 que contou com a participação de cerca de 25% dos alunos e 85% dos professores. Foram avaliadas as dez dimensões propostas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) cujo objetivo foi permitir a instituição avaliar-se no contexto geral e sob a ótica da comunidade acadêmica.

Nas próximas páginas seguem a avaliação qualitativa da CPA e, em anexo¹, os relatórios que foram extraídos do sistema de avaliação de desempenho. Os anexos encontram-se arquivados nos arquivos da CPA, juntamente com o relatório final.

¹ No e-mec não foi possível anexar os questionário porque são vários arquivos em PDF.

4 CARACTERIZAÇÃO DA FACISABH

A Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Belo Horizonte - FACISABH é um estabelecimento isolado, particular, de ensino superior que tem como objetivo principal produzir, intermediar e disseminar o conhecimento em todas as suas formas.

Está inserida na capital mineira. A região metropolitana de Belo Horizonte é composta por 34 cidades e segundo a Fundação João Pinheiro (2005) possui um PIB de R\$ 48 bilhões, tem uma população economicamente ativa (PEA) de 2,1 milhões e 54% atuam na área de prestação de serviços. A mesma pesquisa aponta que apenas 13,3% desta população possui ensino superior.

É mantida pela empresa Baião Consultoria & Contabilidade Ltda, pessoa jurídica de direito privado, que atua no segmento de contabilidade e consultoria empresarial. A FACISABH nasceu da percepção de sua Mantenedora, a partir da convivência do dia-a-dia com a realidade mercadológica, através do contato com organizações dos diversos segmentos, público regular das empresas de contabilidade, da carência de formação de pessoas com competências amplas para lidar com as novas tendências do mercado profissional e de sua vida cotidiana.

A FACISABH oferece quatro cursos de graduação (Administração, Ciências Contábeis, Letras e Pedagogia) e seis cursos superiores de tecnologia (Gestão Financeira, Negócios Imobiliários, Marketing, Processos Gerenciais, Recursos Humanos e Logística).

2 BREVE HISTÓRICO DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL FACISABH

A FACISABH desde o início de suas atividades, no 2º semestre de 2002, incorpora em seu cotidiano a auto-avaliação e desde aquela época mantém uma equipe responsável por este processo. Na ocasião os responsáveis pela avaliação institucional eram a Comissão Permanente de Avaliação (CPA). Com o crescimento da instituição e o advento da Lei 10.861/2004, a FACISABH se viu diante da necessidade de readequar seu processo de auto-avaliação. Nomeou então, em consonância com a referida legislação, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) e desenvolveu um projeto norteador desse processo.

3 METODOLOGIA

Na metodologia utilizou-se como instrumento de coleta de dados questionário estruturado, disponibilizado no sistema Aula² onde os alunos puderam fazer uma auto-avaliação, avaliar os docentes, coordenadores, diretores, instalações físicas em geral, sala de aula, laboratório de informática, biblioteca, secretaria, cantina e reprografia. Após o período de pesquisa a Comissão Própria de Avaliação (CPA) se reuniu para fazer a avaliação qualitativa dos dados, ocasião em que os problemas e as ações foram discutidos. Para as outras dimensões foi analisado o Projeto de Desenvolvimento Institucional (PDI), Projeto Político Didático-Pedagógico Institucional (PPDPI), documentos internos e entrevista. A parte que se refere ao corpo docente nominalmente foi destacada do presente relatório e apresentado diretamente ao docente, bem como ao coordenador do curso em que o professor leciona e à diretoria. As demais dimensões dos questionários serão apresentadas nesse relatório.

² Sistema de Gestão Acadêmica utilizado pela instituição.

3 BALANÇO CRÍTICO

3.1 Dimensão 1 - A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional

A missão, visão, valores e os objetivos da instituição estão descritos e bem definidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). O PDI está bem articulado com o Projeto Político Didático-Pedagógico Institucional (PPDPI). Existem práticas pedagógicas que estão de acordo com os objetivos da instituição. O PDI leva em consideração o contexto social e econômico em que a instituição está inserida. Existe coerência entre as ações e práticas realizadas na instituição e o que está proposto no PDI. A CPA apenas recomenda que o projeto seja mais divulgado entre a comunidade acadêmica.

3.2 Dimensão 2 - Política de Ensino, Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação

As matrizes curriculares dos cursos periodicamente são revistas visando atender a legislação vigente, os objetivos institucionais e as demandas sociais (científicas, econômicas e culturais) de cada curso. Essa revisão tem como objetivo a melhoria da qualidade dos cursos vigentes na FACISABH. As alterações nas matrizes curriculares são propostas pelos coordenadores e discutidas e aprovadas pelo Conselho Superior da Faculdade.

Existem práticas pedagógicas interdisciplinares como a ASPI para os cursos de Administração, Ciências Contábeis, Pedagogia e Letras e tecnólogos: Gestão Financeira; Gestão de Marketing e Gestão de Negócios Imobiliários. Essas atividades visam articular a teoria e a prática no processo de ensino-aprendizagem. Além dessas atividades ainda é promovido pelas coordenações cursos de extensão como: Gênero, Sexualidade e Educação, Projeto “Cinema e Educação” ambos ministrados pelo professor Rafael Adriano de Oliveira Severo, coordenador do curso de Pedagogia. Como Investir no Mercado de Ações, Imposto de Renda, Normalização de Trabalhos Acadêmicos, Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), curso de extensão em noções de LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais, são exemplos de alguns cursos de extensão oferecidos periodicamente pela instituição. A FACISABH conta também com atividades complementares como palestras no dia

do Contabilista, dia do Corretor de Imóveis, dia do Administrador, Dia do Pedagogo, Semana de Letras, etc. Além disso, ainda tem a Aula Magna para os calouros com uma programação rica onde são apresentadas palestras e atividades culturais. Visitas técnicas a empresas e instituições como, por exemplo, visita a Bolsa de Valores, visita ao Museu de letras também ocorrem periodicamente.

A FACISABH oferece a Pós-graduação denominada Perito Online e conta com outros projetos de pós-graduação lato sensu que ainda estão em andamento, como os cursos de Coordenação / Supervisão Pedagógica e Psicopedagogia Institucional / Educação Social / MBA – Padrões e Normas Internacionais de Contabilidade (IFRS) / Especialização em Logística Estratégica – Lato Sensu / Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas – Lato Sensu.

3.3 Dimensão 3 - Responsabilidade Social da Instituição

A FACISABH comprometida com a inclusão social oferece bolsas de estudo, como o PIES – Programa de Inserção no Ensino Superior, que consiste na concessão de bolsas integrais e parciais a alunos carentes. Ainda dando atenção aos setores sociais excluídos a instituição em suas calouradas arrecada alimentos para serem doados a instituições de caridade e tenta conscientizar os alunos sobre a responsabilidade social e sensibilizá-los sobre a importância de se envolver nas questões sociais. No segundo semestre de 2013 além de roupas e alimentos, a faculdade desenvolveu uma campanha para doação de sangue em parceria com a fundação Hemominas de Belo Horizonte. Campanhas de arrecadação de roupas ou alimentos para vítimas de tragédias, arrecadação de leite para serem doados são outras atividades sociais que a instituição desenvolve junto da sua comunidade tendo como destino das doações o CESAM-BH Centro Salesiano do Menor de Belo Horizonte. Outro exemplo de atividade social que foi desenvolvida no ano de 2013 pela FACISABH é a parceria com o Instituto Yara Tumpinambá e a prefeitura de Belo Horizonte para a concessão de cursos de qualificação social e profissional para a população de Belo Horizonte, esses cursos visam à inserção dessas pessoas no mercado de trabalho. Os cursos nas áreas de informática, turismo, setores administrativos, capacitação para trabalhos de manicure, cabeleireiro e o projeto floração que é oportunidade de alfabetização de jovens em situação de risco social e

com estudos defasados. O que trouxe desafios de convivência com o público acadêmico, devido a comportamentos inadequados dos participantes. Houve inclusive contratação de egressos dos cursos para serviços na tesouraria e secretaria acadêmica da FACISABH. Ainda no ano de 2013, a FACISABH estabeleceu parceria com o PRONATEC e passou a oferecer cursos técnicos na instituição.

3.4 Dimensão 4 - Comunicação com a Sociedade

Como meio de comunicação com a sociedade a FACISABH mantém em seu site um fale conosco onde a sociedade pode entrar em contato com qualquer setor da instituição. Além do fale conosco a faculdade também disponibiliza em seu site todas as informações referentes à faculdade como dados institucionais, estrutura da faculdade, informações sobre os cursos oferecidos, forma de acesso aos cursos, calendário pedagógico, relatórios, eventos, empregos e estágios. Outro meio de comunicação com a comunidade interna são os quadros de avisos que são sistematicamente organizados e mantidos pela biblioteca da instituição. A partir de 2011 a FACISABH aderiu às redes sociais, como Twitter e Facebook, para se comunicar com sua comunidade e divulgar ações internas e externas de interesse do público interno e externo. No segundo semestre de 2013, todos os setores da FACISABH criaram um perfil no Facebook para divulgar informações aos alunos.

Em relação à comunicação interna, verifica-se de acordo com a pesquisa da avaliação institucional da secretária acadêmica que a informação entregue aos usuários da instituição é completa, clara e atualizada. A biblioteca é responsável pela divulgação e manutenção de avisos em todos os andares, e, faz esta atualização semanalmente. Com a idéia de ampliar mais a comunicação entre a Instituição com o público interno e externo, já para o ano de 2014, foi retomado o Boletim Informativo da FACISABH com informações sobre ações realizadas na faculdade e divulgação de eventos e oportunidades.

3.5 Dimensão 5 - Política de Pessoal do Corpo Docente e Corpo Técnico-Administrativo

Existe um plano de carreira, mas ele precisa ser amplamente divulgado. Há uma preocupação da instituição em selecionar e treinar funcionários para que desenvolvam com qualidade a missão da instituição.

Essa dimensão também foi avaliada com aplicação de questionários aos docentes e discentes que avaliaram os professores e coordenadores. Essa avaliação foi entregue para os coordenadores, para que cada deficiência seja trabalhada em conjunto com os professores, mas não obstante a CPA ainda ofereceu o Curso de Didática do Ensino Superior para que as deficiências levantadas pelos alunos nas avaliações fossem discutidas. Como ação de melhoria para os apontamentos da Avaliação Institucional foi implantado um programa de capacitação de professores, ministrado no início de cada semestre, visando uma formação didático-pedagógica básica a esses profissionais que possuem formação distinta, em diferentes níveis, e outros por serem de formação específicas não tiveram acesso aos conhecimentos didático-pedagógicos durante seu percurso acadêmico, tanto na graduação inicial quanto na formação continuada.

3.6 Dimensão 6 - Organização e Gestão da Instituição

Existem instruções normativas como Portarias e Regimento para regular os procedimentos institucionais. Existe também um conselho superior que se reúne ordinariamente ou extraordinariamente para deliberarem sobre assuntos que auxiliam na tomada de decisão. É realizada reunião geral com o corpo docente no início de cada semestre. No final da reunião os docentes se reúnem para o processo de construção temática da ASPI. Além dessa reunião cada coordenador se reúne separadamente com os docentes da sua área para tratar de especificidades do curso. Existe também um grupo de gestão formado pelo corpo técnico-administrativo que se reúne semanalmente com os diretores onde são discutidas as ocorrências da semana e as deliberações de cada setor que são registrados no Relatório Semanal de Gestão (RSG). As decisões e discussões da RSG, que envolvem coordenadores de curso e líderes de área, contribuem para a solução imediata dos problemas, pois o compartilhamento da informação já sugere a decisão a ser tomada.

Para complementar a avaliação dessa dimensão foi aplicado um questionário para os alunos e professores para avaliarem a gestão da instituição pelos diretores. Na avaliação observamos que no geral alunos e professores estão satisfeitos com o trabalho dos diretores. Em todas as questões, exceto na pergunta visita as salas de aula, os diretores foram bem avaliados. Sugere-se que os diretores visitem mais as salas de aula.

3.7 Dimensão 7 - Infra-Estrutura Física, Tecnológica, Biblioteca e Laboratórios

Para análise dessa dimensão e com o intuito de saber a satisfação da comunidade em relação à infra-estrutura física foram aplicados questionários aos discentes e docentes e avaliadas as respostas. A avaliação dessa dimensão será apresentada a seguir:

3.7.1 Instalações físicas em geral

Em relação aos elevadores os índices de pessoas que o consideram péssimo superam o índice de pessoas que o consideram ótimo, o que expõe a insatisfação do público com o funcionamento desse equipamento. Para torná-lo mais ágil, foi alterado o tempo de permanência com as portas abertas em cada andar, o que agilizou o atendimento. Foi feita também a substituição do botão de chamado do elevador no térreo, e conserto das luzes internas que indicam os botões; a barra eletrônica a laser que freia a porta em um dos elevadores também foi substituída, consistindo em considerável investimento no funcionamento do elevador. São dois elevadores devidamente inspecionados pela empresa contratada e pela prefeitura local e é possível inferir que o usuário não gosta da limitação de passageiros possível em cada viagem e isto gera insatisfação na espera ou na decisão de subir e ou descer as escadas. Esta imposição quanto ao limite de passageiros favoreceu no sentido de eliminar o tempo de parada para manutenção, pois funciona com regularidade e anteriormente, em função do excesso de passageiros, o equipamento travava com mais frequência.

Na área de convivência foram reformulados a parte física do atendimento do caixa e do serviço em si; contratados um número maior de funcionários para a melhor

atender à crescente demanda, além de pinturas, novos jogos de mesas e cadeiras na cor laranja a fim de padronizar um tipo somente e maior fiscalização efetiva com objetivo de coibir o fumo nas dependências da área de convivência.

A limpeza das instalações recebeu bons índices de aprovação, embora também tenha passado por uma reformulação, objetivando a melhoria desse serviço. Foram criadas mais vagas e as tarefas foram mais bem distribuídas. Busca-se pela constante limpeza das escadas e corredores, bem como de todas as salas de aula.

A ventilação das salas de aula foi melhorada com a instalação de ventiladores mais potentes nas paredes, auxiliando os que já haviam no teto. Parte destas respostas são influenciadas pela época de aplicação dos questionários, pois se está no verão é um problema daquele momento que sugere ao respondente achar a ventilação insuficiente. Com a criação e ampliação de novas salas foram orçados novos ventiladores.

Os equipamentos de prevenção de incêndio, apesar de ter constado do questionário, não devem ser submetidos à avaliação dos alunos por se tratar de um item que tem regulamentação técnica e fiscalização pelo corpo de bombeiros, e o projeto de prevenção a incêndios da instituição obedece rigorosamente todas as recomendações do corpo de bombeiros, inclusive quanto à sua substituição e revisão dos extintores.

O mesmo se aplica às escadas, que obedecem todas as normas técnicas de segurança. Mas ainda assim, elas são limpas periodicamente e secas quando necessário.

Em relação à acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, os banheiros destinados a essa parcela do público foram melhorados a partir da solicitação dos alunos com essa característica na FACISABH, usuários de cadeiras de rodas. Foi intensificada a limpeza nos banheiros destinados a eles, além da instalação de álcool gel próximo à latrina desses banheiros, atendendo a um pedido deles, por se tratar de uma melhor forma de evitar infecções para os usuários de cadeira de rodas que necessitam de sondas.

O auditório foi mudado de locação, com a expansão física das instalações com pé direito mais alto e adequado, melhoria no sistema de som e utilização de equipamentos multimídia. São mantidos no auditório a quantidade devida para a segurança de todos que nele estiverem.

3.7.2 Biblioteca

Em geral os usuários estão satisfeitos com os serviços da biblioteca, com o atendimento e seu horário de atendimento, mas houve muita solicitação para aumento do número de exemplares dos títulos existentes na biblioteca e atualização das obras. No ano de 2013 como nos anos anteriores a biblioteca continuou adquirindo material semestralmente. Atendendo aos pedidos dos alunos feitos na avaliação institucional, a quantidade de exemplares de alguns títulos foi aumentada, como por exemplo, foi adquirido mais livros sobre controladoria, administração de processos, gestão de pessoas, logística e os livros de contabilidade foram atualizados. Ainda em relação à insatisfação, havia muita reclamação sobre a qualidade dos computadores. Os computadores da biblioteca foram trocados. Percebeu-se, através das observações livres dos respondentes que não surgiram mais reclamações quanto a este item. A biblioteca passou por algumas melhorias devido sua mudança de localização do 2º andar para o 1º andar, então foi instalado uma divisória para separar o espaço do escaninho do salão de estudo em grupo, bem como foi ampliado o balcão de atendimento. Foram instalados novos bojos na iluminação para iluminar os espaços da biblioteca. Foi anexada uma nova sala para estudo em grupo com aproximadamente 33 metros.

IA FACISABH mantém o PBPA – Programa Biblioteca Profissional do Aluno, que consiste na aquisição de livros com desconto pela instituição e no repasse desse benefício ao aluno, o que favorece a utilização do acervo por aqueles alunos que optaram por não comprar o livro.

3.7.3 Laboratório de Informática

Diante do que foi exposto por alunos e professores em relação ao laboratório de informática algumas medidas foram tomadas, como melhorar o desempenho da

internet, o link de 35 mb foi ampliada para 50 mb. Todos os microcomputadores dos laboratórios foram formatados e atualizados para melhorar a performance, foram trocados todos os teclados e mouses que estavam apresentando defeito.

Visando o atendimento para fins acadêmicos, todos os sites como youtube, facebook, Orkut e similares são desbloqueados. No entanto, quando há necessidade de captação de arquivos destas redes sociais ou outras, há liberação específica para a finalidade.

Houve a ampliação do laboratório de informática com mais duas salas com a capacidade aproximada para 60 pessoas.

3.7.4 Banheiro

Em relação ao índice de avaliação negativa das instalações sanitárias, foi intensificada a supervisão e aumentado o número de limpezas diárias, que agora são antes e após cada horário de pico de movimento, como entrada, intervalo e saídas das aulas.

Foram adquiridos novos emissores de papel toalha e emissores de sabonete líquido, e o papel toalha e higiênico utilizados foram melhorados. Também está sendo feita uma avaliação em relação a materiais mais resistentes ao vandalismo, o que acaba por deteriorar as instalações e geram grande parte da avaliação negativa das instalações sanitárias.

No horário de aula uma faxineira fica a disposição em cada andar e isto agiliza a manutenção e eventual suprimento de material. Em cada andar há também um depósito de material de higiene e limpeza.

Os banheiros do 5º andar, foram feitos com acabamento de boa qualidade, cerâmica e paredes brancas.

3.7.5 Salas de Aula

Com base nas observações dos alunos, foram identificadas as salas que tinham tamanho incompatível com o número de alunos, sendo que foi refeita a divisão de algumas salas e mudado o sentido de observação da aula a partir da mudança do quadro branco de local, proporcionando melhor aproveitamento de espaço interno das salas de aula.

Também foram identificadas as salas de aula mais expostas à ruídos externos, no sentido de avaliar o melhor material que pode ser utilizado para isolar tal ruído sem prejuízo a circulação interna de ar.

Foram acrescentadas novas calhas de iluminação e mudado o sentido de localização de outras, e pode se observar nítida melhora na iluminação das salas, além do aumento da troca das lâmpadas e reatores, no sentido de realizar a substituição do material avariado antes mesmo que os alunos possam sentir o efeito da diminuição da iluminação.

Algumas salas foram ampliadas. E as novas salas do 5º andar foram inauguradas. São salas pintadas recentemente com cadeiras novas em todas elas.

3.7.6 Logística

Os funcionários do setor são selecionados e treinados a sempre serem rápidos e cordiais no atendimento das demandas apresentadas pelos alunos, e todas as reclamações sobre o setor são encaradas como uma fonte de informação e um termômetro, que nos serve de parâmetro e permite atacar os problemas que os alunos consideram mais relevantes.

Para melhorar o índice de aprovação do quesito solução dos problemas foi investido em novas e mais adequadas ferramentas, e também no treinamento dos funcionários do setor. Foram adquiridos novos e mais eficientes rádios comunicador, para agilizar a comunicação do setor entre os funcionários, pois estes ficam sempre nos corredores dos andares, atendendo a demandas de alunos, professores e coordenadores.

Os equipamentos audiovisuais estão sendo instalados em todas as salas, de aula, permitindo uma grande melhora no aproveitamento e na qualidade das aulas e do planejamento pedagógico. Foram adquiridos mais data-shows e net-books.

A logística empresta diariamente o “kit” sala de aula ao docente, que consiste no cabo vga, controle remoto do projetor, apagador, pinceis e quando solicitado o notebook, caixa de som, microfone e outros equipamentos.

3.7.7 Reprografia

Na reprografia melhorou os índices em relação ao tempo de espera no atendimento, quantidade de atendentes, qualidade das cópias e quantidade de máquinas. Houve troca de máquinas novas e melhores para aperfeiçoamento da prestação do serviço.

3.7.8 Cantina

Em relação a cantina houve insatisfação em relação a qualidade e variedade dos alimentos, apesar do índice satisfatório ter sido alto, pudemos constatar que houve acréscimo de novos produtos como a mini-pizza, a banana chips, a garrafa de coca-cola de 200 ml e o iogurte.

Além disso foi relatado pelos usuários falta de troco, mal atendimento, fila nos caixas no horário de grande movimento. A cantina assim como a reprografia são serviços terceirizados e mantidos pelo mesmo prestador. Por isso todas as solicitações e reclamações dos alunos e professores foram encaminhadas para o prestador desse serviço. O prestador informou também que está mantendo quatro caixas no horário de maior movimento para sanar o problema das filas. Foi implantado no 1º e 4º andares um quiosque da FACILANCHE para atender os alunos destes andares.

3.7.9 Secretaria Acadêmica

As observações dos discentes na avaliação da secretaria acadêmica caracterizam na maior parte pelo atendimento dos funcionários, sendo realizadas algumas críticas em relação ao atendimento dos mesmos, em outros parabenizando os atendentes.

Foi feito pelos alunos, no questionário de avaliação, solicitação para que os processos realizados pela Secretaria possam ser mais eficientes nos prazos. Por esse motivo, foram realizadas reuniões com o setor, para que possam ser realizados atendimentos mais eficazes e com maior número de discentes satisfeitos com os serviços realizados pela secretaria acadêmica. Fez parte do atendimento desta demanda a ampliação do número de atendentes do setor, levando em consideração o aumento do número de alunos. Ocorre periodicamente aplicação de treinamentos para capacitação de atendimento sobre informações acadêmicas, capacitando funcionários do setor a discorrer sobre os temas, aumentando a confiabilidade e participação na empresa e obtendo maior grau de motivação e satisfação no trabalho. Treinamento para atendimento ao público com maior qualidade e clareza.

3.7.10 Secretaria das Coordenações

Foram postados pelos professores, entre a maior parte deles parabenizando o atendimento dos funcionários do setor, que estão sempre dispostos a solucionar as demandas que lhes são passadas. Este setor atende aos professores e coordenadores, além dos bolsista PROUNI na validação da bolsa e na renovação semestral.

3.7.11 Tesouraria

O tempo de espera nas filas da Tesouraria é o maior problema apontado pelos discentes da Instituição, pois os mesmos têm que permanecer na fila por um tempo muito longo, prejudicando-os assim para estarem nas salas de aula no devido horário. Houve aumento no quadro de funcionários, aplicação de treinamentos para capacitação de atendimento sobre FIES, PROUNI, capacitando funcionários do setor a discorrer sobre os temas. Treinamentos constantes para atendimento ao público com maior qualidade e clareza são realizados.

Lembrando que os alunos recebem os boletos na residência antecipado podendo assim realizar o pagamento em casa lotérica, banco, internet ou na própria Tesouraria da FACISABH, assim tendo várias opções de escolha.

3.8 Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação

A avaliação institucional na FACISABH transcende a exigência legal, pois já existia antes da implantação do SINAES. Antes era Comissão Permanente de Avaliação (CPA). Com o advento da lei 10861/2004 passou a se chamar Comissão Própria de Avaliação (CPA). A avaliação é realizada semestralmente e os resultados debatidos em reuniões pela CPA onde são propostas ações de melhoria para os itens mal avaliados. O relatório é apresentado para a diretoria juntamente com as propostas da comissão. Mas já nas reuniões algumas demandas são repassadas para os responsáveis das áreas, pois a CPA conta em sua composição com representantes do corpo técnico-administrativo da logística, laboratório de informática e biblioteca. Além desses representantes a CPA conta também com representantes do corpo discente, docente e comunidade. O fato da CPA contar com representantes chaves de cada setor faz com que as soluções dos problemas sejam mais rápidas e dinâmicas. A CPA verifica algumas melhorias após as avaliações, sendo que algumas ainda estão em andamento.

No ano de 2013 a CPA da FACISABH continuou o projeto de ação formativa para os professores da instituição. No início de cada semestre é oferecido um curso aberto aos professores interessados. Percebe-se aumento do interesse em cada edição do programa.

3.9 Dimensão 9 - Políticas de Atendimento a Estudantes

O processo de seleção e acesso dos candidatos aos cursos da FACISABH se dá de duas formas: Processo Seletivo Personalizado (PSP) e Exame Nacional de Ensino Médio (ENEM). Ao optar pelo Processo Seletivo Personalizado, o candidato realiza o preenchimento de uma carta de exposição de motivos sobre a sua intenção de ingressar no ensino superior e no curso escolhido. Após essa etapa o candidato será entrevistado por um dos diretores da FACISABH e/ou pela coordenação pedagógica dos cursos. Para esta modalidade não é necessário inscrição prévia. Esta é feita no dia da realização dos exames. Nessa modalidade de Processo Seletivo o candidato obtém resposta imediata sobre estar ou não apto para o ingresso no curso escolhido. Os candidatos que tenham feito o ENEM e obtiveram aproveitamento

mínimo de 20% na prova de redação, poderão pleitear, dentro do limite de vagas disponibilizado para essa modalidade de ingresso, uma vaga nos cursos de Graduação, Bacharelado e Tecnólogo, oferecidos pela FACISABH. Com base para análise e a média aritmética da somatória dos pontos obtidos na prova objetiva e prova de redação. O candidato que optar por essa modalidade deverá comprovar participação no ENEM através do boletim de aproveitamento emitido pelo INEP/MEC e dentro deste perfil fica dispensado de fazer nosso processo seletivo e do pagamento da taxa de inscrição. No entanto, deve efetuar sua inscrição regularmente e comparecer a Secretaria Acadêmica portando o boletim de aproveitamento INEP/MEC, e requerer em formulário próprio o aproveitamento do resultado do ENEM.

Existem mecanismos de apoio acadêmico como monitorias de Português, Matemática e Contabilidade.

Para atendimento aos estudantes e resoluções de questões burocráticas é disponibilizado ao discente o sistema de requerimento online onde o pleito do aluno é deferido ou indeferido. Eles também possuem acesso direto aos diretores.

Existe um setor para coordenação de bolsas onde são gerenciadas as bolsas do PROUNI e PIES conforme já descrito na dimensão responsabilidade social. O aluno regularmente matriculado também pode solicitar bolsas ou descontos na mensalidade. Para isso ele abre um requerimento e aguarda a análise da solicitação.

O acompanhamento do egresso é feito através de uma pesquisa disponibilizada no site da FACISABH. Com as informações a coordenação pedagógica e os diretores monitoram os egressos e de acordo com os apontamentos propõem alternativas e alterações nos cursos.

3.10 Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira

De acordo com as planilhas financeiras verifica-se que a instituição cumpre rigorosamente seus compromissos financeiros e que existe controle das despesas.

Constata-se que os salários são pagos em dia e que não ocorre atraso, assim como as obrigações trabalhistas. Outra verificação é o investimento constante da instituição na sua infra-estrutura, como biblioteca, laboratório de informática, salas de aula, manutenção, etc. A partir de 2012 a instituição alugou mais um andar para aumento do espaço físico.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos pela CPA quanto a avaliação do projeto do curso assim como os de avaliação da coordenação foram socializados na Reunião Semanal de Gestão RSG e em seguida entregues aos coordenadores de cada curso. O objetivo é que cada coordenador trabalhe as especificidades da sua área juntamente com os docentes.

O apontamento dos alunos em relação aos pontos fracos da infraestrutura da instituição resultou em grandes melhorias, como por exemplo, a reforma da área de convivência e instalação de data show em todas as salas de aula, melhoras na ventilação com a instalação dos ventiladores de parede.

O resultado dessa avaliação será apresentado e discutido tanto com a diretoria como com os atores envolvidos no processo para desenvolvimento das atividades da instituição. Esperamos que por meio desse relatório os órgãos avaliados tenham um instrumento de reflexão e de apoio para o planejamento de suas atividades e tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. **Orientações gerais para o roteiro da Auto-Avaliação das instituições**. Brasília: INEP, 2004.

BRASIL. Ministério da Educação. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. **SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**: da concepção à regulamentação. 5. ed. revisada e ampliada. Brasília: INEP, 2009.

FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DE BELO HORIZONTE – FACISABH. **Projeto de desenvolvimento institucional – PDI**: vigência 2007-2013. Belo Horizonte: FACISABH, 2007.

FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DE BELO HORIZONTE – FACISABH. **Projeto político-didático-pedagógico institucional – PPDPI**. Belo Horizonte: FACISABH, 2004.

FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DE BELO HORIZONTE - FACISABH. Comissão Própria de Avaliação. **Projeto de avaliação institucional**. Belo Horizonte: FACISABH, 2004.