

Auto Avaliação Institucional



2015

Faculdade de Ciências da Saúde - SOBRESP

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL PELA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

*"Ensinar não é transferir conhecimento,
mas criar as possibilidades para a sua
própria produção ou a sua construção."*

Paulo Freire

Sumário

1. DADOS DA INSTITUIÇÃO	5
1.1 Responsabilidade Legal da IES	5
1.2 Composição Organizacional	6
1.3 Composição da CPA	6
2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS	9
3. HISTÓRICO DE IMPLANTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA INSTITUIÇÃO	10
3.1 Objetivos e Metas da Instituição	12
3.1.1 Quantificação das metas	14
3.2 Área(s) de atuação acadêmica	15
3.3 Missão	16
4. Modalidade de Oferta dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação	17
5. PROCESSO AVALIATIVO	18
5.1 Proposta de Autoavaliação SOBRESP	21
5.1 AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2015 SOBRESP	25
5.1.1 PRINCIPAIS RESULTADOS DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO	27
5.1.1.1 Área Pedagógica e Administrativa	27
5.1.1.2 Análise dos Colaboradores	28
5.1.1.3 Corpo Docente	28
5.1.1.4 Corpo Discente	28
5.1.1.5 Infraestrutura	28
5.2 Setor de Ouvidoria	29

6. Considerações Finais	30
Apêndice	31
Referências.....	52

1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

Razão Social: Sociedade Brasileira para o Ensino e Pesquisa Ltda – ME

Categoria Administrativa: Pessoal Jurídica de Direito Privado – com fins lucrativos – Sociedade Civil

Código da Mantenedora: 14217

Nome da Mantida: SOBRESP – Faculdade de Ciências da Saúde

Código da Mantida: 15894

Endereço: Rua Appel, 520 – Bairro: Centro – Cep: 97015-030

Telefone: (55)3214-1111

Site: www.sobresp.com

E-mail: contato@sobresp.com

1.1 Responsabilidade Legal da IES

Diretor Geral – Professor Ms Áureo Silva de Loreto

CPF: 665.535.550-87 **RG:** 9052124592

Endereço: Rua Appel, 520 – Bairro: Centro – Cep: 97015-030

Telefone: (55)3214-1111

Site: www.sobresp.com

E-mail: diretor@sobresp.com

1.2 Composição Organizacional

Diretor Geral – Áureo Silva de Loreto

Vice-Diretor – Érico Silva de Loerto

Diretora Administrativa e Pesquisadora Institucional –
Claudete Fogliato Ribeiro

Diretor Acadêmico – Thiago Kader Rajeh Ibdaiwi

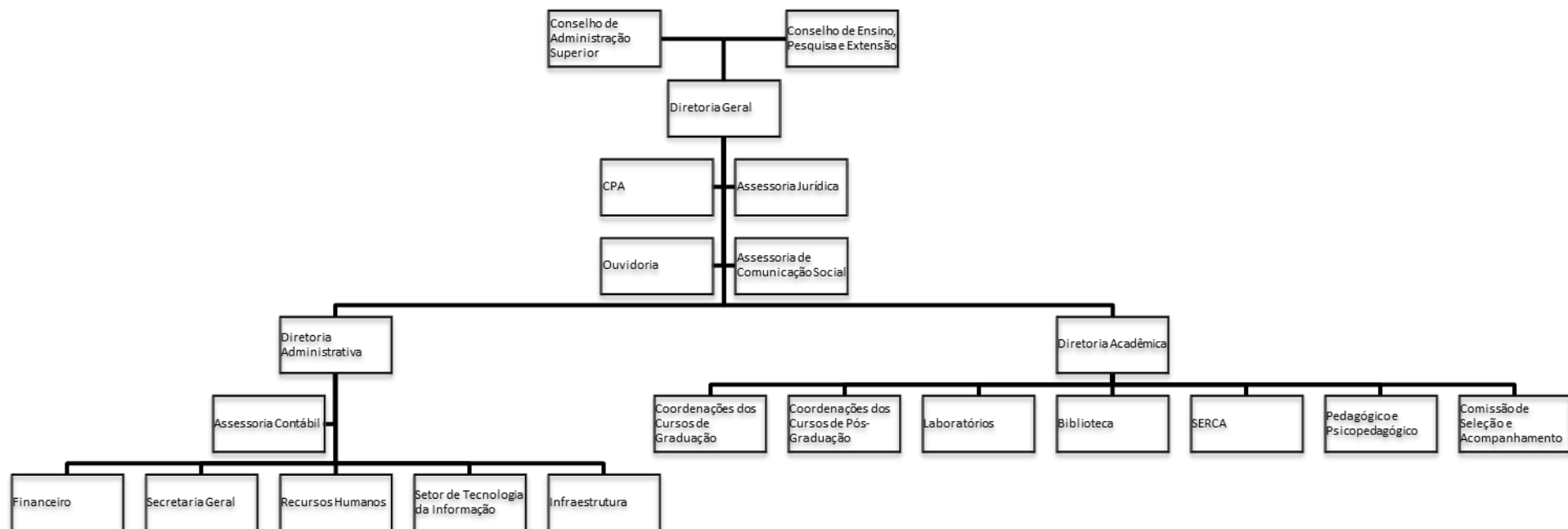
Diretora de Comunicação – Edi Maura Loreto

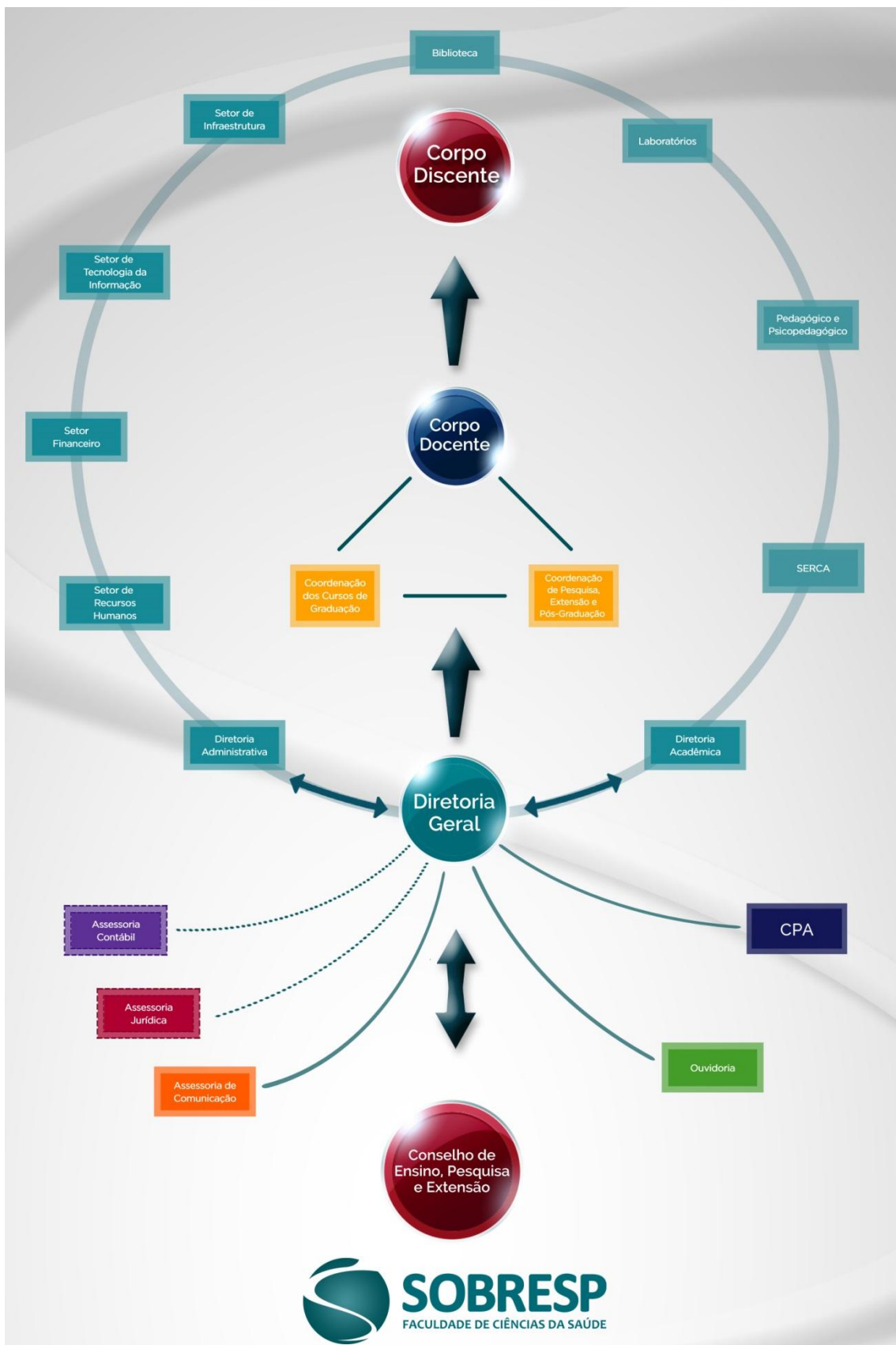
Secretária Acadêmica – Joseane Inês Anchau

1.3 Composição da CPA

Nome	Segmento
Thiago Kader R. Ibdaiwi	Presidente da CPA
Érico Silva de Loreto	Docente
Renata Machado Cardozo	Técnica Administrativa
Adriano Cardoso Pilar	Discente
Andrea Ad Reginatto	Sociedade Civil

1.4 Organograma da Instituição





2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Em 1º de outubro de 2014 a SOBRESP – Faculdade de Ciências da Saúde recebeu seu credenciamento do Ministério da Educação, sob Portaria Ministerial nº852.

Nesse sentido, houve a necessidade da criação da Composição Própria de Avaliação (CPA) de forma a atender ao estabelecido na legislação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) quanto à representação de cada segmento na Comissão.

Tendo como perspectiva a filosofia institucional da SOBRESP de produzir e disseminar conhecimentos que promovam a formação de cidadãos competentes para o mundo do trabalho e para a melhoria das condições de vida em sociedade, com postura crítica, reflexiva e humanista, preparados para atuarem com agentes transformadores, a CPA da SOBRESP têm o papel de verificar através da autoavaliação institucional que será implantada no ano de 2015.

No entanto, com o objetivo de introduzir no processo as novas diretrizes oriundas do SINAES, a Comissão possui um Projeto de Avaliação Institucional com vista a atender a todas as dimensões propostas.

3. HISTÓRICO DE IMPLANTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA INSTITUIÇÃO

A Mantenedora Sociedade Brasileira para o Ensino e Pesquisa surgiu embasada inicialmente nas grandes dificuldades que seu fundador e atual diretor, Áureo Silva de Loreto, teve, particularmente, na busca e realização de sua qualificação de pós-graduação no Rio Grande do Sul, nos anos 90.

Associada a esta carência de cursos de Pós-graduação em Odontologia no Rio Grande do Sul (especialmente no interior do estado), somaram-se a necessidade crescente de atualização e aprimoramento profissional e a possibilidade de oferecer um atendimento odontológico de qualidade à população no centro do Estado do RS. Dessa forma, estruturou-se a tríade de fatores determinantes para o surgimento de um centro de ensino e saúde – a SOBRESP.

As atividades iniciaram em 2001, em Santa Maria, Rio Grande do Sul, à Rua Duque de Caxias, 1515, sua primeira sede. Através da parceria com a Universidade Camilo Castelo Branco (UNICASTELO/SP), a Especialização em Ortodontia teve suas duas primeiras turmas formadas com êxito. Após alguns meses, a Especialização em Implantodontia recebeu sua primeira turma. Da mesma forma, a segunda e terceira turmas de Especialização em Ortodontia somaram-se ao calendário da escola.

A dificuldade financeira para sua manutenção e a vontade de crescer foram crescentes nos primeiros anos de trabalho. Buscando

uma nova parceria que permitisse viabilizar melhores condições financeiras para manutenção e desenvolvimento da escola, em 2005, a Sociedade Brasileira para o Ensino e Pesquisa firmou sua atual parceria com a Universidade Cruzeiro do Sul (UNICSUL/SP).

Fruto do trabalho realizado e reinvestido na escola, a Sociedade Brasileira para o Ensino e Pesquisa, em 2007, inicia suas atividades na nova sede localizada na Rua Appel, 520, centro de Santa Maria, RS. Um passo importante na evolução da Escola, pois, partindo de sua primeira sede com menos de 300 m², inaugura uma sede própria, projetada para seu fim, com cerca de 2000 m².

A nova sede (Figura 1) representa grande avanço na qualidade dos serviços oferecidos aos alunos e a comunidade onde o aprimoramento constante no atendimento soma-se a estrutura física e tecnológica moderna. Mensalmente são realizados mais de 3000 atendimentos odontológicos.



Figura 1: Novas instalações da SOBRESP.

Com a intenção de ampliar o trabalho que vinha sendo realizado, a Sociedade Brasileira para o Ensino e Pesquisa, lançou, em 2009, seu Centro de Ensino em Saúde. Com a experiência de mais de oito anos de atividades, desenvolve seus cursos, oferece qualificação especializada profissional e fomento à saúde da comunidade. Agora busca levar também a outras áreas da saúde sua contribuição. Desenvolveu-se, assim workshops, palestras e seus cursos de aperfeiçoamento e pós-graduação, em áreas como a Psicologia, Gestão Administrativa em Saúde, Nutrição e Fisioterapia.

Atualmente, o corpo discente da Sociedade Brasileira para o Ensino e Pesquisa é composto por mais de 300 alunos regulares nos seus cursos, palestras, aperfeiçoamentos, capacitações e pós-graduações nas áreas de Gestão em Saúde, Nutrição, Psicologia e Fisioterapia, além de seus cursos na área de Odontologia como: Ortodontia, Implantodontia, Prótese Dentária, Dentística, Cirurgia, Endodontia e Periodontia.

A Sociedade Brasileira para o Ensino e Pesquisa também realiza e subsidia, de maneira integral, workshops bimensais direcionados aos acadêmicos de forma a apresentar temas atuais e importantes na formação do futuro profissional da área.

Ainda em 2009 a entidade reavaliou sua posição e decidiu criar a SOBRESP – Faculdade de Ciências da Saúde e buscar o credenciamento oficial junto ao Ministério da Educação, ampliando assim sua área de atuação para o ensino, pesquisa e extensão, integrando-se à sociedade como um todo.

3.1 Objetivos e Metas da Instituição

A SOBRESP desenvolve suas atividades atenta aos princípios da moral e destina-se a promover a saúde, a educação, a ciência, a cultura a serviço da comunidade, tendo, ainda os objetivos que seguem:

I – estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico, como também do pensamento reflexivo e crítico;

II – formar diplomados nas áreas do conhecimento que oferece, totalmente aptos e capacitados para inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade em que se colocar e da própria sociedade brasileira, assim como colaborar na sua formação contínua;

III – incentivar o trabalho de pesquisa e investigação social e científica, visando o desenvolvimento e o aprimoramento da sociedade, ciência, tecnologia e da criação e propagação da cultura e, assim, como consequência, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;

IV – promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio do povo e comunicar o saber através do ensino em sua forma mais plena, através de publicações e todas as formas de divulgação aceitáveis;

V – suscitar, buscar desenvolver e promover o desejo e a vontade de aperfeiçoamento cultural e profissional permanente e, assim, possibilitar essa correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;

VI – estimular o conhecimento e o entendimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais, regionais, assim como aqueles que se der em grupos ou reuniões de países, de modo a prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de cooperação e reciprocidade;

VII – promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e das pesquisas e tecnologias geradas na instituição.

3.1.1 Quantificação das metas

Tabela 1: Objetivos e metas da SOBRESP

ETAPAS	ANO I	ANO II	ANO III	ANO IV	ANO V
Elaborar o projeto e solicitar a autorização do Curso de Administração	X				
Elaborar o projeto e solicitar a autorização do Curso de Psicologia	X				
Elaborar o projeto e solicitar a autorização do Curso de Gastronomia			X		
Elaborar o projeto e solicitar a autorização do Curso de Odontologia				X	
Elaborar o projeto e executar o Curso de Pós-graduação <i>lato sensu</i> em Ortodontia	X				
Elaborar o projeto e executar o Curso de Pós-graduação <i>lato sensu</i> em Implantodontia	X				
Elaborar o projeto e executar o Curso de Pós-graduação <i>lato sensu</i> em Prótese Dentária	X				
Elaborar o projeto e executar o Curso de Pós-graduação <i>lato sensu</i> em Enfermagem	X				
Elaborar o projeto e executar o Curso de Pós-graduação <i>lato sensu</i> em Psicologia	X				
Elaborar o projeto e executar o Curso de Pós-graduação <i>lato sensu</i> em Farmácia	X				
Elaborar o projeto e executar Curso de Pós-graduação <i>lato sensu</i> em Gestão em Saúde		X			

Elaborar o projeto e executar o Curso de Pós-graduação <i>lato sensu</i> em Fisioterapia		X			
Ampliar e atualizar o acervo da Biblioteca	X	X	X	X	X
Revista da SOBRESP		X	X	X	X
Atualizar o Laboratório de Informática	X	X	X	X	X
Proceder à Autoavaliação na Instituição	X	X	X	X	X
Elaborar e implementar o Plano de Cargos e Salários para Docentes e Funcionários	X				
Adquirir terreno para ampliação da sede		X			
Incentivar docentes e alunos à produção científica nos diversos veículos de comunicação científica existentes	X	X	X	X	X
Investir na formação e capacitação do pessoal técnico-administrativo	X	X	X	X	X
Proporcionar a criação do Diretório Central dos Estudantes na Instituição	X				
Solicitar o Reconhecimento do Curso de Administração			X		
Solicitar o Reconhecimento do Curso de Psicologia			X		

Fonte: PDI Institucional (2012-2016)

3.2 Área(s) de atuação acadêmica

A SOBRESP, de acordo com sua vocação institucional e com os aspectos previstos nos documentos institucionais, atua nas seguintes áreas do conhecimento: Ciências da Saúde e Ciências Humanas. Tal atuação se dá por meio da oferta de cursos de graduação, pós-graduação e extensão.

3.3 Missão

A SOBRESP tem por missão formar profissionais competentes e lideranças capazes de contribuir para o desenvolvimento da sociedade, com clara compreensão da realidade social, norteados por uma postura ética e empreendedora, sob o compromisso com o desenvolvimento e a promoção da educação, da ciência e da cultura, relacionados especialmente à área de saúde.

4. Modalidade de Oferta dos Cursos de Graduação e Pós-Graduação

Como o ato de reconhecimento da SOBRESP- Faculdade de Ciências da Saúde foi publicado somente em 01 de outubro de 2014, o ano letivo do curso de graduação iniciou suas atividades em 2015, não ocorrendo processo avaliativo por parte da CPA no ano de 2014.

Tabela 2: Cursos oferecidos

Curso	Modalidade	Ciclo Avaliativo
Administração – Bacharel	Presencial	- Autorizado em 1º de outubro de 2014. - Ingresso da primeira turma em fevereiro de 2015. Portaria de Reconhecimento: Portaria nº 611, de 30 de outubro de 2014
Psicologia - Bacharelado	Presencial	- Em processo de reconhecimento.
Especialização em Ortodontia	Presencial	- Início em outubro de 2014.
Especialização em Prótese Dentária	Presencial	- Início em outubro de 2014.
Especialização em Implantodontia	Presencial	- Início em outubro de 2015.
MBA em Gestão de Pessoas e Marketing	Presencial	- Em oferta
MBA em Controladoria e Finanças	Presencial	- Em oferta
MBA em Mídias Digitais e Redes Sociais	Presencial	- Em oferta

Fonte: SERCA SOBRESP (2015)

5. PROCESSO AVALIATIVO

A avaliação é uma categoria imprescindível dessa produção contínua da Universidade. A instituição precisa saber, de forma permanente e integrada, quais são os valores dominantes nas suas atividades de ensino, pesquisa e extensão e nas suas práticas administrativas. Ela precisa exercer continuamente os seus julgamentos de valor a respeito da finalidade de seu trabalho sistemático e das relações que tecem o conjunto. É um exercício com forte sentido pedagógico (DIAS SOBRINHO, 2008).

A CPA desde a sua constituição vem buscando construir um modelo de avaliação consoante ao demandado pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e ao mesmo tempo, de acordo com o momento em que a SOBRESP se encontra, levando em consideração o que está estabelecido em seu PDI 2012-2016.

Em consonância com o Regimento Interno da SOBRESP – Faculdade de Ciências da Saúde foi constituída no ano de 2015 a atual comissão designada para atuar por um mandato de três anos, conforme previsto no SINAES. Onde o propósito maior da Avaliação Institucional da SOBRESP está diretamente relacionada à consolidação de uma política transversal de avaliação na qual todos os setores da Faculdade sejam coautores, coparticipes e parceiros desse permanente processo de autoconhecimento.

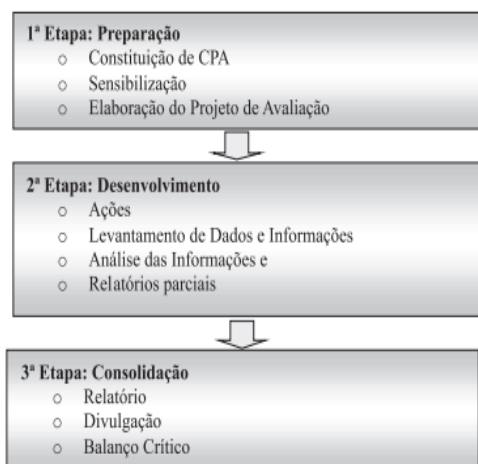
Nesse sentido, há que se considerar no processo de autoavaliação pretende-se ser educativo, significando qualificar, promover o autoconhecimento para transformar e melhorar a qualidade do ambiente acadêmico.

Identificar os pontos fortes, que devem ser reforçados e as fragilizadas que dificultam no alcance das metas estabelecidas, irão ajudar a orientar nas tomadas de decisão e no planejamento de novas metas, visando um processo de autorregulação.

A avaliação educativa não pode se confundir com a prestação de contas, com a mensuração e muito menos com o mero controle. Sua intencionalidade é radicalmente distinta da simples regulação (SOBRINHO, 2008, p. 39).

A proposta integra-se ao SINAES, criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, com os seguintes componentes principais: a avaliação das instituições e dos cursos. A autoavaliação da Faculdade SOBRESP, esta em consonância com as orientações do MEC, e avaliará os aspectos relacionados aos seguintes eixos: o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, a política de assistência estudantil, a gestão da Instituição, o corpo docente, a infraestrutura, entre outros (INEP, 2013).

De acordo com as diretrizes do MEC, as instituições de ensino superior devem adotar o modelo de avaliação do SINAES, que contempla orientações para autoavaliação definidas pela CONAES. O processo autoavaliativo conta com três etapas consideradas cruciais, de acordo com o Quadro Síntese das Etapas da Avaliação Interna:



Fonte: CONAES/ Orientações Gerais para o Roteiro da Autoavaliação das Instituições.

No documento elaborado pela CONAES - Orientações Gerais para o Roteiro da Autoavaliação das Instituições são apresentados alguns tópicos, organizados em três núcleos: (a) Básico e Comum; (b) Temas Optativos e (c) Documentação, Dados e Indicadores – que permitem a avaliação das seguintes dimensões, respeitando as especificidades das IES de todo país: (1) A missão e o plano de desenvolvimento institucional (PDI); (2) A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização; (3) A responsabilidade social da instituição; (4) A comunicação com a sociedade; (5) As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho; (6) Organização e gestão da instituição; (7) Infra-estrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação; (8) Planejamento e avaliação, especialmente dos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional; (9) Políticas de atendimento aos estudantes; (10) Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior; e (11) Outras dimensões – inclui outros itens considerados relevantes para a instituição.

Nesse sentido, compete destacar que conforme constituição no ano de 2015 da CPA da SOBRESP – Faculdade de Ciências da Saúde, em virtude de seu reconhecimento em 1º de outubro não houve processo avaliativo nos anos anteriores, estão programado para o primeiro semestre de 2015 a realização da primeira avaliação institucional.

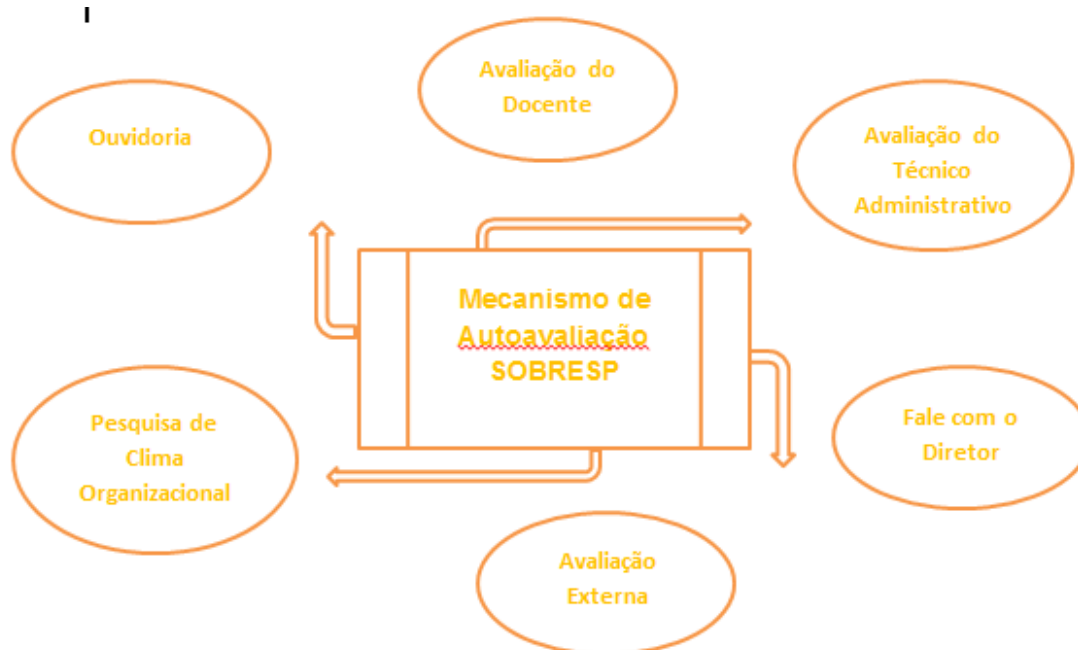
5.1 Proposta de Autoavaliação SOBRESP

Tendo a finalidade de transformar a Instituição atual em uma instituição comprometida com a aprendizagem de todos e a transformação da sociedade, e ser um eficaz instrumento no processo de reconstrução da educação brasileira, a avaliação institucional , a cada momento assume posição de destaque dentre as IES do país.

Na Faculdade SOBRESP ocorre com o intuito de identificar os pontos fortes e fracos no desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, promovendo a qualidade da oferta educacional em todos os sentidos. No processo avaliativo são sempre considerados, o ambiente externo, as tendências, os riscos e as oportunidades para a Instituição e para o ambiente interno, incluindo ainda a análise de todas as estruturas da oferta e da demanda.

As orientações e instrumentos utilizados para determinar o processo de autoavaliação institucional apóiam-se na Lei de Diretrizes e Bases 9.394 de 20.12.96, nas Diretrizes Curriculares de cada curso oferecido pela Instituição, no Decreto 3.860 e na Lei 10.861, que institui o Sistema de Avaliação.

Também retratam o compromisso institucional com o autoconhecimento e sua relação com o todo, em prol da qualidade de todos os serviços que a SOBRESP oferece para a sociedade, confirmando ainda a sua responsabilidade em relação à oferta de educação superior na cidade de Santa Maria e Região.



Fonte: CPA (2014)

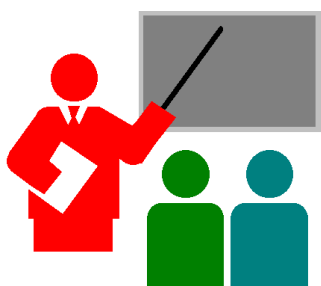
Assim, a Avaliação Institucional é um dos componentes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) e está relacionada:

- à melhoria da qualidade da educação superior;
- à orientação da expansão de sua oferta;
- ao aumento permanente de sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social;
- ao aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização da sua missão pública, da promoção dos valores

democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.



ouvidoria é um canal de comunicação com a comunidade acadêmica e o público em geral. Todas as demandas recebidas (exceto anônimas) são encaminhadas e, posteriormente, respondidas pelos setores competentes, em tempo hábil, para que o(a) usuário(a) obtenha o retorno adequado da sua manifestação. A Ouvidoria da SOBRESP respeita o Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman elaborado em 19/12/1997, em Assembleia Geral Extraordinária da Associação Brasileira dos Ouvidores (ABO). A Ouvidoria é considerada um importante instrumento de Autoavaliação Institucional, atuando assim como agente de transformação, visando melhorias constantes dos processos institucionais.



Políticas de atendimento aos estudantes

Analisa as formas com que os estudantes estão sendo integrados à vida acadêmica e os programas por meio dos quais a IES busca atender aos princípios inerentes à qualidade de vida estudantil.



Avaliação Externa e Responsabilidade Social

- Contempla o compromisso social da instituição na qualidade de portadora da educação como bem público e expressão da sociedade democrática e pluricultural, de respeito pela diferença e de solidariedade, independentemente da configuração jurídica da IES.



Comunicação com a sociedade

Identifica as formas de aproximação efetiva entre IES e sociedade, de tal sorte que a comunidade participe ativamente da vida acadêmica, bem como a IES se comprometa efetivamente com a melhoria das condições de vida da comunidade, ao repartir com ela o saber que produz e as informações que detém.



Políticas de pessoal

- Explicita as políticas e os programas de formação, aperfeiçoamento e capacitação do pessoal docente e técnico-administrativo, associando-os a planos de carreira condizentes com a magnitude das tarefas a ser desenvolvidas e a condições objetivas de trabalho.

5.1 AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2015 SOBRESP

No ano de 2015, a CPA da SOBRESP realizou sua primeira pesquisa de Autoavaliação Institucional através de questionários on-line, solicitando a participação de todos os docentes e colaboradores da Instituição.

As atividades desse programa incluíram a revisão dos questionários, feita pelos membros da Comissão Própria de Avaliação da Instituição, que abordou temas que contemplassem os questionamentos prementes nos processos permanentes de autoavaliação institucional, buscando inclusive adequar, posteriormente, as ações estratégicas resultantes da autoavaliação, à luz do Instrumento de Avaliação Institucional vigente no momento da revisão do questionário. Assim optou-se pela utilização de quatro categorias para os questionários, sendo elas, divididas entre: Categoria 1 (Avaliação dos Gestores); Categoria 2 (Avaliação dos Colaboradores); Categoria 3 (Avaliação dos Docentes) e Categoria 4 (Avaliação dos Acadêmicos).

A finalidade deste trabalho foi gerar conhecimentos para aplicação prática na solução de problemas específicos de uma determinada realidade, por isso é classificado de pesquisa aplicada. A abordagem foi quantitativa, devido à possibilidade de quantificação de fatos e opiniões e o seu caráter foi exploratório, tendo em vista que os dados analisados podem gerar conhecimentos novos a partir das relações existentes entre as respostas fornecidas pelos diversos atores que participaram da pesquisa.

Serão autores participantes da pesquisa da SOBRESP – Faculdade de Ciências da Saúde as seguintes categorias:

Categoria 1 - com 28 (vinte e oito) questões: Avaliação pelos gestores;

Categoria 2 – com 15 (quinze) questões: Avaliação pelos funcionários administrativos;

Categoria 3 – com 28 (vinte e oito) questões: Avaliação pelos professores;

Categoria 4 – com 20 (vinte) questões: pelos acadêmicos

O sistema de informação denominado Sistema de Avaliação Institucional (SAI) foi atualizado pelo Centro de Informática e Tecnologia (CIT) da Instituição, incluindo a funcionalidade do questionário em sua base, para atender às atuais necessidades detectadas pela CPA. A Campanha de Divulgação foi realizada em parceria com a Gesttione, agência de comunicação e marketing da SOBRESP, focando informa à todos as categorias a importância de sua participação. Os modelos dos questionários utilizados encontram-se no apêndice desse documento.

A divulgação do processo da Autoavaliação Institucional ocorreu através dos meios institucionais de comunicação interna. Foram afixados cartazes com as informações sobre o processo nos principais pontos de circulação de docentes, discentes e colaboradores, além de uma ampla campanha online nas redes sociais e no portal institucional.

Os esforços comunicacionais, como o engajamento da coordenação do curso, resultou num expressivo número de participantes, conforme pode ser observado no Quadro 1.

Tabela 3 – Percentual de Participantes na Avaliação Institucional

Categoria	Percentual de Participação
Categoria 1 – Gestores	100%
Categoria 2 – Colaboradores	68%
Categoria 3 – Docentes	94%
Categoria 4 – Discentes	52%

Fonte: CPA SOBRESP (2015)

5.1.1 PRINCIPAIS RESULTADOS DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO

Para que os processos de autoavaliação institucionais sejam sistematicamente realizados e seus resultados monitorados e utilizados para o fortalecimento das potencialidades da instituição e Direção, bem como a reordenação ou redirecionamento de ações nos casos em que são detectadas oportunidades de melhorias. Vale ressaltar que a CPA já diagnosticou, dentre outros, os seguintes impactos e transformações resultantes dos processos de avaliação.

5.1.1.1 Área Pedagógica e Administrativa

- Revisão dos Projetos Pedagógicos dos Cursos, visando atender às necessidades apontadas na avaliação já realizada e atualização considerando as novas legislações;
- Revisão de conteúdo programático de algumas disciplinas;
- Ampliação do acervo bibliográfico de áreas específicas do saber, com base nos indicativos dos resultados do processo de avaliação;
- Ampliação de novos cursos de especialização e atualização;

- Reformulação do PDI.

5.1.1.2 Análise dos Colaboradores

- Incremento nos subsídios para os programas internos de capacitação.

5.1.1.3 Corpo Docente

- Maior comprometimento do corpo docente com o planejamento de suas atividades pedagógicas e apoio pedagógico aos discentes nas suas dificuldades de aprendizagem;
- Incentivo à capacitação docente, especialmente em programas de pós-graduação stricto sensu, através de bolsas integrais para programas internos.

5.1.1.4 Corpo Discente

- Conscientização dos discentes sobre a necessidade de maior controle dos resultados das suas avaliações;
- Inserção dos discentes nas atividades acadêmicas e culturais desenvolvidas pelos Cursos.

5.1.1.5 Infraestrutura

- Ampliação da rede wireless em toda a instituição;
- Aumento da capacidade dos laboratórios de Informática;
- Melhoria nos serviços da praça de alimentação;
- Solicitação do serviço de fotocópias.

5.2 Setor de Ouvidoria

No segundo semestre do ano o setor de Ouvidoria da Faculdade SOBRESP, recebeu 21 mensagens. O tempo médio de resposta foi de 1 dia e 6 horas. Dentre as mensagens recebidas pelos setor, foi possível constatar um percentual em quatro (4) categorias, conforme o Tabela 4.

Tabela 4 – Demandas Setor de Ouvidoria

Tipo de Mensagem	Total de Mensagens Recebidas
Sugestão	04
Elogio	03
Crítica	05
Informação	09

Fonte: Setor de Ouvidoria SOBRESP (2015).

6. Considerações Finais

Ao final de mais um ano de trabalho, a Comissão Própria de Avaliação da Faculdade de Ciências da Saúde – SOBRESP, considera que foi possível alcançar as metas propostas no processo de planejamento estratégico institucional previsto para o ano de 2015.

Através de um incremento na valorização da CPA na SOBRESP, demandando avaliações específicas pelo diretor para validar e/ou orientar seus trabalhos.

O reconhecimento da CPA SOBRESP pelas Comissões de Avaliação do INEP/MEC, que realizam avaliações in loco para os processos de reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos, e também sua importância como apoio institucional na busca permanente pela qualidade têm sido registrados nos relatórios conclusivos a nós encaminhados pela SERES/INEP, por meio do sistema e-MEC. A CPA da SOBRESP, bem como seus Cursos, em todos os processos tem sido avaliada com conceito 4, o que representa a valorização, pelos avaliadores externos, do nosso trabalho.

Finalmente, a inserção da CPA na Instituição induz e motiva o projetar de novos processos avaliativos e de diagnóstico para os próximos anos, atendendo regularmente às normas do SINAES, inovando e criando novas ações, demonstrando ainda a competência para subsidiar o processo de formulação do novo Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade de Ciências da Saúde – SOBRESP.

Apêndice

Apêndice I - Do Regimento da Comissão Própria de Avaliação

CAPÍTULO I

DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Art. 1º A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da SOBRESP – Faculdade de Ciências da Saúde tem como função planejar, implementar e conduzir o processo de autoavaliação institucional, sistematizar e disponibilizar as informações geradas, bem como prestar informações à Comissão Nacional de Avaliação do Ensino Superior (CONAES).

§1º A CPA reger-se-á por este regimento, observado o Regimento Geral da Instituição.

§2º A CPA está orientada pelas diretrizes, critérios e estratégias estabelecidas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

Parágrafo primeiro. Na sua constituição é assegurada a participação de todos os segmentos da comunidade universitária e da sociedade civil organizada e atuação autônoma em relação a conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição de educação superior.

Parágrafo segundo. Os responsáveis pela prestação de informações falsas ou pelo preenchimento de formulários e relatórios de avaliação que impliquem omissão ou distorção de dados a serem fornecidos ao

SINAES responderão civil, penal e administrativamente por essas condutas.

Art. 2º A autoavaliação institucional caracteriza-se por um processo mediante o qual a instituição, com a participação de todos os segmentos, avalia sua própria condição estrutural e conceitual, tendo, a partir disso, a oportunidade de reforçar ou de redefinir os parâmetros que organizam sua gestão administrativa e educacional.

CAPÍTULO II

DA COMPOSIÇÃO

Art. 3º Em se tratando de um órgão representativo de todas as instâncias relacionadas à instituição – acadêmica, técnico-administrativa e comunidade, a CPA deve, na sua composição e no desenvolvimento de suas funções, assegurar a participação de todas as instâncias no processo autoavaliativo.

Parágrafo único. A CPA tem a seguinte composição:

- I – 1 (um) representante dos docentes da faculdade, eleito pelos seus pares;
- II – 1 (um) representante dos servidores técnico-administrativos, eleito pelos seus pares;
- III – 1 (um) representante dos discentes, eleito pelos seus pares;
- IV – 1 (um) representante da comunidade, indicado pela Diretoria Geral;
- V – 1 (um) representante da direção, indicado pela Diretoria Geral.

Art. 4º O Presidente da CPA é eleito pelos seus pares, por maioria de votos.

Art. 5º O mandato de cada membro do CPA será de um ano, a partir da data de sua designação, permitida a recondução.

Art. 6º O processo de escolha dos novos membros da CPA é concluído até quinze dias antes do término dos mandatos dos efetivos.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 7º São atribuições da CPA:

- a) Implementar e conduzir os procedimentos de autoavaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), no âmbito da instituição;
- b) Constituir núcleos temáticos e núcleos de trabalho que se façam necessários ao cumprimento de suas funções;
- c) Sistematizar e prestar as informações solicitadas pelo INEP;
- d) Preparar relatórios anuais, pareceres e, quando for necessário, recomendações a serem encaminhadas aos órgãos competentes da Instituição;
- e) Fornecer relatórios anuais ao MEC;
- f) Encaminhar propostas relativas ao desenvolvimento da SOBRESP, com base nas análises produzidas no processo de autoavaliação;
- g) Divulgar para a comunidade acadêmica a sua composição, suas propostas e sua agenda de atividades;
- h) Coordenar o processo para a eleição dos novos membros da CPA.

Art. 8º São atribuições do presidente da CPA:

- a) coordenar as atividades da CPA;
- b) convocar os membros da CPA para reuniões;
- c) zelar pelo bom andamento das atividades programadas;
- d) representar a CPA onde se faça necessário.

CAPÍTULO IV

DO REGIME DE TRABALHO

Art. 9º A CPA conta com o apoio administrativo da SOBRESP, necessário para o seu pleno funcionamento e atuação.

Art. 10. Em havendo relevância, a critério da CPA, suas reuniões poderão contar com a presença de outros colaboradores.

Art. 11. O comparecimento dos membros da CPA às reuniões é obrigatório, salvo motivo relevante e justificado.

§1º O membro eleito ou indicado que se ausentar em quatro reuniões consecutivas ou seis alternadas será substituído.

§2º A participação dos representantes discentes em reuniões da CPA será considerada como atividade acadêmica.

Art. 12. Excepcionalmente e até a eleição e designação dos membros, depois de concluído o prazo do mandato, a CPA pode atuar

tal como consta no ato da designação de seus membros, com atribuições plenas, mas em caráter provisório.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. Os casos omissos serão dirimidos pela própria CPA.

Art. 14. Este regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração Superior.

Apêndice II - Do Regimento Da Ouvidoria

CAPÍTULO I

DA DEFINIÇÃO E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria da SOBRESP – Faculdade de Ciências da Saúde é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade aprimorar os canais de comunicação da Diretoria Geral com a comunidade, visando o aperfeiçoamento dos serviços prestados no universo da instituição.

Art. 2º A Ouvidoria da SOBRESP tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade acadêmica e à sociedade em geral um canal de comunicação com os órgãos superiores da Instituição, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

Parágrafo único. A Ouvidoria atende às manifestações dos usuários a respeito da qualidade dos serviços oferecidos pela SOBRESP, sem prejuízo das atribuições específicas de outros setores administrativos da Instituição.

CAPÍTULO II

DA COMPOSIÇÃO

Art. 3º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, escolhido e designado pelo Diretor Geral, dentre os colaboradores, em atividade na Instituição, docentes ou não docentes.

Parágrafo Único. O Ouvidor, como representante do cidadão-usuário junto à administração deve atuar na prevenção e solução de conflitos e, por consequência, deverá respeitar os preceitos constitucionais e as normas regimentais, respeitar o direito de opinião e exercer suas atribuições com integridade, respeito à pessoa humana, compreensão, imparcialidade, justiça, independência e autonomia.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º Compete ao Setor de Ouvidoria, na SOBRESP:

- I. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes aos procedimentos dos técnico-administrativos e docentes e dos demais segmentos da comunidade acadêmica;
- II. Acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- III. Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços prestados;
- IV. Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessárias, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;

- V. Realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;
- VI. Requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição.
- VII. Manter-se informado, por meio de relatórios e visitas, sobre a atuação de todas os setores e órgãos da Instituição, para desempenho mais adequado no cumprimento de suas competências;
- VIII. Resguardar e zelar pelo sigilo das manifestações recebidas com esse caráter;
- IX. Apurar a veracidade da fundamentação apresentada e buscar a solução adequada;
- X. Acompanhar, até a solução final, as informações consideradas pertinentes, respeitando os prazos estabelecidos nas políticas institucionais;
- XI. Encarregar-se de oferecer resposta clara e objetiva aos usuários do serviço;
- XII. Representar em instância superior sobre eventuais obstáculos identificados no cumprimento de suas funções;
- XIII. Propor soluções à Diretoria Geral, no sentido de otimizar o serviço prestado, objeto da manifestação do usuário;
- XIV. Apresentar relatório mensal à Diretoria Geral, informando sobre as manifestações recebidas, as providências encaminhadas e os resultados obtidos, resguardando o sigilo quando pertinente;
- XV. Divulgar, periodicamente e sistematicamente, à comunidade interna e externa, os meios de comunicação com a Ouvidoria e

a importância da participação no fortalecimento do processo democrático, e

- XVI. Apresentar o levantamento das necessidades de recursos para a elaboração do orçamento setorial e global da Instituição.

Parágrafo único. As atuações da Ouvidoria não suspendem nem interrompem prazos de interposição de recursos judiciais e administrativos, mas poderão orientar futuros procedimentos similares.

Art. 5º Além do atendimento pessoal, a Ouvidoria deverá disponibilizar aos usuários, os seguintes canais de comunicação:

- I. Telefone/fax;
- II. Correio convencional;
- III. E-mail, e
- IV. Formulário disponível na página eletrônica ("sítio") da SOBRESP.

Art. 6º Para usufruir dos serviços da Ouvidoria, todas as manifestações devem conter os seguintes dados:

- I. Identificação do manifestante;
- II. Endereçamento completo;
- III. Meios de contato (fone, fax, e-mail);
- IV. Informações sobre o fato e sua provável autoria;
- V. Menção ou juntada das provas de que se tenha conhecimento,
e
- VI. Data e assinatura do manifestante.

Parágrafo único. A Ouvidoria responsabiliza-se pelo sigilo com relação à identidade de quem utiliza o serviço, quando expressamente

solicitado ou quando tal procedimento se fizer intrinsecamente necessário.

Art. 7º Excepcionalmente, o Ouvidor aceitará denúncias e reclamações sobre irregularidades em anônimo, as quais serão consideradas indícios de irregularidade, não podendo compor um processo como provas, conforme art. 5º, inciso IV da Constituição Federal.

Art. 8º Para o cumprimento do disposto no presente regimento, não serão aceitas:

- I. Manifestações cujas soluções dependam, exclusivamente, de recursos orçamentários e financeiros;
- II. Manifestações para as quais já exista um recurso específico;
- III. Consultas sobre direitos trabalhistas e previdenciários;
- IV. Consultas sobre andamento processual, e
- V. Denúncias de cunho pessoal.

Art. 9º A Diretoria Geral, gradativamente e na medida da necessidade, dos recursos orçamentários disponíveis e do desempenho das respectivas atribuições, disponibilizará instalações, equipamentos e recursos humanos destinados aos serviços da Ouvidoria.

Art. 10 Os casos omissos e as dúvidas suscitadas na aplicação do presente regimento serão dirimidas pelo Diretor Geral da SOBRESP.

Art. 11 Este regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração Superior.

Apêndice III – Formulário Aplicado no ano de 2015

Utilize a Escala de 1 a 5 para responder, onde: “Não se aplica ao público questionado - 0”, “Totalmente insatisfeito ou totalmente em desacordo - 1”, “Insatisfeito, discordo, insuficiente - 2”, “Parcialmente satisfeito ou concordo parcialmente, regular - 3”, “Satisfeito, concordo, bom - 4”, “Plenamente satisfeito, concordo totalmente, ótimo - 5”.

Categoria 1 – Avaliação com os Gestores

Questão	Aspectos Avaliados	1	2	3	4	5
1	Há uma preocupação transparente da Instituição na revisão de suas ações e de seu planejamento visando melhorar a qualidade do trabalho que desenvolve					
2	O perfil do concluinte (egresso) de graduação/pós-graduação atende às necessidades profissionais e sociais da região					
3	Os cursos de graduação/pós-graduação apresentam objetivos gerais e específicos claros, abrangentes e compatíveis com a concepção dos cursos					
4	Existem na Instituição diretrizes para o ensino, pesquisa e extensão e essas atividades estão articuladas entre si					
5	Existe incentivo da instituição para envolvimento de professores e acadêmicos em atividades de pesquisa e extensão (bolsas de iniciação científica, incentivos para extensão)					
6	Existem na Instituição políticas e práticas de responsabilidade social como ações extensionistas (mutirão, ação social etc.), incentivo a cultura, entre outros					

7	A Instituição contribui com a inclusão de pessoas com deficiência (acessibilidade, apoio psicopedagógico, intérprete de libras, entre outros)					
8	A Instituição possui uma comunicação adequada com a comunidade interna e externa (portal institucional, assessoria de comunicação, entre outros)					
9	A instituição realiza eventos que socializam a sua produção técnico-científica (congressos, ciclos de seminários etc.)					
10	Existem critérios para seleção, contratação e aperfeiçoamento/capacitação do corpo técnico administrativo e corpo docente					
11	Na Instituição existe PCCS (Plano de Cargos Carreira e Salários) para valorização da qualificação (cursos de aperfeiçoamento, titulação, entre outros)					
12	Os professores possuem formação adequada às disciplinas que ministram					
13	Na Instituição existe um organograma identificando a hierarquia das funções e a dinâmica de funcionamento					
14	As atividades dos Coordenadores estimulam a interdisciplinaridade e discussão sobre o currículo dos cursos					
15	Na Instituição existem ações de conservação e manutenção das instalações prediais					
16	O estacionamento na Instituição é acessível aos seus colaboradores e alunos					
17	O espaço físico destinado ao desenvolvimento das atividades administrativas apresenta boas condições de trabalho					
18	O espaço físico destinado às atividades acadêmicas (salas de aula, auditórios, entre outros) é adequado					
19	A infraestrutura de segurança é adequada					
20	Na Instituição existe um processo contínuo de ampliação do acervo da biblioteca					

21	Na instituição a disponibilização de laboratórios de informática é adequada para atender as necessidades dos cursos					
22	Os laboratórios específicos (clínica escola, laboratórios temáticos, laboratórios de pesquisa, entre outros) oferecem recursos adequados às necessidades dos cursos (espaço físico, utensílios, equipamentos, reagentes etc.)					
23	A Instituição tem uma Comissão Própria de Avaliação (CPA)					
24	Na Instituição existem ações de acompanhamento ao aluno egresso (cadastro de egressos, ofertas de cursos de pós-graduação etc.)					
25	Na Instituição existem ações de atendimento ao acadêmico (nivelamento, monitoria, apoio psicopedagógico, entre outros)					
26	A ouvidoria atende de maneira adequada a comunidade acadêmica					
27	No orçamento da Instituição existem verbas para a conservação e ampliação do espaço físico					
28	Na Instituição existem ações objetivas e transparentes para a busca da sustentabilidade financeira					

Categoria 2 – Avaliação dos Colaboradores

Questão	Aspectos Avaliados	1	2	3	4	5
1	A infraestrutura de segurança é adequada					
2	A Instituição contribui com a inclusão de pessoas com deficiência (acessibilidade, apoio psicopedagógico, intérprete de libras, entre outros)					
3	A Instituição possui uma comunicação adequada com a comunidade interna e externa (portal institucional, assessoria de comunicação, entre outros)					
4	A Instituição tem uma Comissão Própria de Avaliação (CPA)					
5	A ouvidoria atende de maneira adequada a comunidade acadêmica					
6	As instalações de interação social (espaço de convivência, cantinas, pátio, jardins etc) são acessíveis e adequados					
7	Existem critérios para seleção, contratação e aperfeiçoamento/capacitação do corpo técnico administrativo e corpo docente					
8	Existem na Instituição políticas e práticas de responsabilidade social como ações extensionistas (mutirão, ação social etc), incentivo a cultura, entre outros					
9	Há uma preocupação transparente da Instituição na revisão de suas ações e de seu planejamento visando melhorar a qualidade do trabalho que desenvolve					
10	Na Instituição existe PCCS (Plano de Cargos Carreira e Salários) para valorização da qualificação (cursos de aperfeiçoamento, titulação, entre outros)					

11	Na Instituição existe um organograma identificando a hierarquia das funções e a dinâmica de funcionamento					
12	Na Instituição existem ações de conservação e manutenção das instalações prediais					
13	O espaço físico destinado ao desenvolvimento das atividades administrativas apresenta boas condições de trabalho					
14	O estacionamento na Instituição é acessível aos seus colaboradores e alunos					
15	Os gestores (direção, assessores, chefes de setor e coordenadores) atendem às demandas e resolvem os problemas que surgem com rapidez					

Categoria 3 – Avaliação com os Professores

Questão	Aspectos Avaliados	1	2	3	4	5
1	Há uma preocupação transparente da Instituição na revisão de suas ações e de seu planejamento visando melhorar a qualidade do trabalho que desenvolve					
2	O perfil do concluinte (egresso) de graduação/pós-graduação atende às necessidades profissionais e sociais da região					
3	Os cursos de graduação/pós-graduação apresentam objetivos gerais e específicos claros, abrangentes e compatíveis com a concepção dos cursos					
4	Existem na Instituição diretrizes para o ensino, pesquisa e extensão e essas atividades estão articuladas entre si					
5	Existe incentivo da instituição para envolvimento de professores e acadêmicos em atividades de pesquisa e extensão (bolsas de iniciação científica, incentivos para extensão)					
6	Existem na Instituição políticas e práticas de responsabilidade social como ações extensionistas (mutirão, ação social etc.), incentivo a cultura, entre outros					
7	A Instituição contribui com a inclusão de pessoas com deficiência (acessibilidade, apoio psicopedagógico, intérprete de libras, entre outros)					
8	A Instituição possui uma comunicação adequada com a comunidade interna e externa (portal institucional, assessoria de comunicação, entre outros					
9	A instituição realiza eventos que socializam a sua produção técnico-científica (congressos, ciclos de seminários etc.)					
10	Existem critérios para seleção, contratação e aperfeiçoamento/capacitação do corpo técnico					

	administrativo e corpo docente					
11	Na Instituição existe PCCS (Plano de Cargos Carreira e Salários) para valorização da qualificação (cursos de aperfeiçoamento, titulação, entre outros)					
12	Os professores possuem formação adequada às disciplinas que ministram					
13	Na Instituição existe um organograma identificando a hierarquia das funções e a dinâmica de funcionamento					
14	As atividades dos Coordenadores estimulam a interdisciplinaridade e discussão sobre o currículo dos cursos					
15	Na Instituição existem ações de conservação e manutenção das instalações prediais					
16	O estacionamento na Instituição é acessível aos seus colaboradores e alunos					
17	O espaço físico destinado ao desenvolvimento das atividades administrativas apresenta boas condições de trabalho					
18	O espaço físico destinado às atividades acadêmicas (salas de aula, auditórios, entre outros) é adequado					
19	A infraestrutura de segurança é adequada					
20	Na Instituição existe um processo contínuo de ampliação do acervo da biblioteca					
21	Na instituição a disponibilização de laboratórios de informática é adequada para atender as necessidades dos cursos					
22	Os laboratórios específicos (clínica escola, laboratórios temáticos, laboratórios de pesquisa, entre outros) oferecem recursos adequados às necessidades dos cursos (espaço físico, utensílios, equipamentos, reagentes etc.)					
23	A Instituição tem uma Comissão Própria de Avaliação (CPA)					
24	Na Instituição existem ações de acompanhamento ao aluno egresso (cadastro de egressos, ofertas de					

	cursos de pós-graduação etc.)					
25	Na Instituição existem ações de atendimento ao acadêmico (nivelamento, monitoria, apoio psicopedagógico, entre outros)					
26	A ouvidoria atende de maneira adequada a comunidade acadêmica					
27	No orçamento da Instituição existem verbas para a conservação e ampliação do espaço físico					
28	Na Instituição existem ações objetivas e transparentes para a busca da sustentabilidade financeira					

Categoria 4 – Avaliação com os Acadêmicos

Questão	Aspectos Avaliados	1	2	3	4	5
1	A metodologia utilizada pelos professores é adequada ao conteúdo e objetivos propostos pelos cursos e contribui para a qualidade da formação profissional do acadêmico					
2	Existe incentivo da instituição para envolvimento de professores e acadêmicos em atividades de pesquisa e extensão (bolsas de iniciação científica, incentivos para extensão)					
3	Existem na Instituição políticas e práticas de responsabilidade social como ações extensionistas (mutirão, ação social etc.), incentivo a cultura, entre outros					
4	A Instituição contribui com a inclusão de pessoas com deficiência (acessibilidade, apoio psicopedagógico, intérprete de libras, entre outros)					
5	A Instituição possui uma comunicação adequada com a comunidade interna e externa (portal institucional, assessoria de comunicação, entre outros)					
6	A instituição realiza eventos que socializam a sua produção técnico-científica (congressos, ciclos de seminários etc.)					
7	Os professores possuem formação adequada às disciplinas que ministram					
8	Os gestores (direção, coordenadores e assistentes) atendem às demandas e resolvem os problemas que surgem com rapidez					
9	Na Instituição existem ações de conservação e manutenção das instalações prediais					
10	O estacionamento na Instituição é acessível aos seus colaboradores e alunos					

11	O espaço físico destinado às atividades acadêmicas (salas de aula, auditórios, entre outros) é adequado					
12	A infraestrutura de segurança é adequada					
13	Biblioteca oferece instalação e material necessários ao acadêmico (estrutura física, livros básicos recomendados pelos professores, multimeios, periódicos etc.)					
14	Na instituição a disponibilização de laboratórios de informática é adequada para atender as necessidades dos cursos					
15	Os laboratórios específicos (clínica escola, laboratórios temáticos, laboratórios de pesquisa, entre outros) oferecem recursos adequados às necessidades dos cursos (espaço físico, utensílios, equipamentos, reagentes etc.)					
16	As instalações de interação social (espaço de convivência, cantinas, pátio, jardins etc.) são acessíveis e adequados					
17	A Instituição tem uma Comissão Própria de Avaliação (CPA)					
18	Na Instituição existem ações de atendimento ao acadêmico (nivelamento, monitoria, apoio psicopedagógico, entre outros)					
19	O SERCA atende de maneira adequada as demandas dos alunos					
20	A ouvidoria atende de maneira adequada a comunidade acadêmica					

Referências

DIAS SOBRINHO, José. **Qualidade, avaliação:** do SINAES a índices. Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v. 13, n. 3, p. 817-825, Nov. 2008. Disponível em: . Acesso em 18 março de 2015.

INEP. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior** (SINAES): roteiro de autoavaliação institucional: orientações gerais. Brasília, DF, 2004. Disponível em . Acesso em: 11 março. 2015.