



**FACULDADE DE TECNOLOGIA TECBRASIL  
FTEC – Unidade de Novo Hamburgo**

(Credenciada pela Portaria do MEC no.488 D.O.U. 02/06/2009 )

**CENTRO SUPERIOR DE TECNOLOGIA TECBRASIL LTDA  
Mantenedora**



**Relatório Integral**

**Autoavaliação Institucional**

**Comissão Própria de Avaliação – CPA**

**Ano 2017**

Novo Hamburgo, março de 2018.

**MANTENEDORA****Centro Superior de Tecnologia TECBRASIL LTDA.***Claudino José Meneguzzi Júnior***Presidente da Mantenedora****MANTIDA****Faculdade de Tecnologia TECBRASIL****FTEC - Unidade Novo Hamburgo***Claudino José Meneguzzi Júnior***Diretor Geral***Débora Frizzo***Direção de Operações***Rosângela Martins***Coordenadora da CPA (Comissão Própria de Avaliação)*****Coordenadores dos Cursos Superiores:****Graciane Berghahn Konzen***CST Gestão Comercial****CST em Gestão de Recursos Humanos****CST Processos Gerenciais****Bacharelado em Administração***Rosângela Martins***CST em Comércio Exterior****CST em Logística****CST Marketing***Carlos Alfredo Weissheimer Junior***CST em Análise e Desenvolvimento de Sistemas***José Daniel Tavares***Curso Bacharelado em Ciências Contábeis***Uilian Boff***Bacharelado em Engenharia Civil****Bacharelado em Engenharia Mecânica**

**CPA**  
**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

*Rosângela Martins*  
Coordenadora da CPA (Comissão Própria de Avaliação)

*Uilian Boff*  
Representante Docente

*Mieli Natálio dos Santos*  
Representante Técnico-Administrativo

*Marcelo Menegat*  
Representante Discente

*Luciano Rossi*  
Representante Sociedade Civil Organizada

*Ismael David da Rosa*  
Representante Discente - Suplente

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2 METODOLOGIA DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA FTEC.....</b>	<b>8</b>
2.1 EIXOS DE AVALIAÇÃO .....	12
2.2 COMPOSIÇÃO DA CPA.....	12
2.3 CRONOGRAMA DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - 2017.....	13
<b>3 DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>15</b>
3.1 EIXO 1 - Planejamento e Avaliação Institucional.....	16
DIMENSÃO 8: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO .....	16
3.2 EIXO 2 - Desenvolvimento Institucional.....	17
DIMENSÃO 1: MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO .....	17
DIMENSÃO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	19
3.3 EIXO 3 – Políticas Acadêmicas .....	21
DIMENSÃO 2: POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO .....	21
DIMENSÃO 4: COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE .....	26
DIMENSÃO 9: POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES .....	27
3.4 EIXO 4 – Políticas de Gestão .....	30
DIMENSÃO 5: POLÍTICAS DE PESSOAL .....	30
DIMENSÃO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO .....	31
DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA .....	32
3.5 EIXO 5 – Infraestrutura Física .....	33
DIMENSÃO 7: INFRAESTRUTURA FÍSICA .....	33
<b>4 PLANO DE AÇÃO DE MELHORIAS NA FTEC NOVO HAMBURGO.....</b>	<b>39</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS - AUTOAVALIAÇÃO VERSÃO INTEGRAL 2017</b>	
<b>(POSTAGEM MARÇO 2018) .....</b>	<b>40</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A FTEC é uma instituição voltada para a área tecnológica. Seus cursos formam tecnólogos - profissionais de nível superior focados no mercado - em um período relativamente curto, em dois ou três anos, para acompanhar a agilidade dos avanços da pesquisa tecnológica. Além disso, formam também bacharéis na área de negócios e engenheiros, se identificando com a proposta Institucional da Ftec, que é a formação de profissionais para o mundo do trabalho. Em função disso, a FTEC propõe como princípio pedagógico, dar condições ao estudante de aprender a aprender, estimulando-o para a educação continuada ao longo da vida e preparando-o para o dinamismo da sociedade e da área técnica e tecnológica.

Tanto os Cursos Superiores de Tecnologia quanto os cursos de bacharelado oferecidos pela FTEC, através de sua proposta, preparam o futuro profissional com as competências necessárias ao exercício pleno de suas funções. A estrutura do currículo está organizada em módulos, como forma de estimular a autonomia e a interdisciplinaridade do currículo, proporcionando ao estudante as condições necessárias para a atividade empreendedora e autossuficiente. Nos laboratórios e na biblioteca da faculdade, o estudante realiza as práticas simuladas ou reais que o prepararão para um efetivo trabalho após as formações intermediária e completa, quando o educando estará qualificado após a formação integral como Tecnólogo ou Bacharel.

A FTEC concebe a avaliação como ação ética, portanto, diagnóstica e formativa. Por essa visão, os alunos, professores e funcionários técnico-administrativos da Faculdade de Tecnologia FTEC serão partícipes do processo e responsáveis pelo seu resultado. Acresce a tudo isso a metodologia do “aprender a aprender” que se define como o caminho capaz de desenvolver as habilidades e competências necessárias à solução dos problemas advindos da constante mudança da sociedade e à construção de um mundo melhor. Sendo o aluno agente de sua própria formação e capaz de educar-se sempre, saberá responsabilizar-se, de forma madura e consciente, por todas as ações que irá realizar, assumindo o seu papel na sociedade.

Nessa perspectiva, a avaliação é um imperativo ético irrecusável não só por questões técnico-administrativas e de adequação às normas legais, mas porque tem como foco a educação na qualidade de bem público e, portanto, exige do Poder Público, respeitadas diferentes missões institucionais, a construção e consolidação de instituições e de um sistema de educação superior com alto valor científico e social.

Todas as IES, independentemente de suas características e natureza jurídica, e idealmente todos os membros da comunidade educativa – professores, estudantes técnico- administrativos, ex-alunos e outros grupos sociais relacionados – estão chamados a se envolver nos processos avaliativos, juntamente com os representantes do governo, realizando ações coletivamente legitimadas.

A avaliação da instituição busca fornecer uma visão global sob uma dupla perspectiva:

✓ O objeto de análise é o conjunto de dimensões, estruturas, relações, atividades, funções e finalidades da IES, centrado em suas atividades de ensino, pesquisa e extensão segundo os diferentes perfis e missões institucionais. Está compreendida, na avaliação da instituição, a gestão, a responsabilidade e compromissos sociais e a formação acadêmica e profissional com vistas a repensar sua missão para o futuro.

✓ Os sujeitos da avaliação são os conjuntos de professores, estudantes, funcionários técnico-administrativos e membros da comunidade externa, especialmente convidados ou designados.

A avaliação que será apresentada a seguir refere-se à avaliação institucional referente aos anos de 2015, 2016 e 2017 e tem caráter integral, focando com bastante especificidade o ano de 2017 e discutindo o conteúdo relativo aos dois relatórios parciais anteriores. Também será realizada uma análise global em relação ao Plano de Desenvolvimento Institucional e a todos os eixos do instrumento, de acordo com as atividades gestão acadêmicas. No final do documento será apresentado um Plano de Ação para melhoria da FTEC Novo Hamburgo.

A avaliação das instituições de educação superior, segundo a CONAES (Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior), tem caráter formativo e visa o aperfeiçoamento dos agentes da comunidade acadêmica e da instituição como um todo. Tal ocorre, em especial, quando conta com a participação efetiva de toda a comunidade interna e, ainda, com a contribuição de atores externos do entorno institucional. Nestes casos, a instituição constrói, aos poucos, uma cultura de avaliação que possibilita uma permanente atitude de tomada de consciência sobre sua missão e finalidades acadêmica e social.

A Avaliação Interna é um processo contínuo por meio do qual uma instituição constrói conhecimento sobre sua própria realidade, buscando compreender os significados do conjunto de suas atividades para melhorar a qualidade educativa e alcançar maior relevância social. Para tanto, sistematiza informações, analisa

coletivamente os significados de suas realizações, desvenda formas de organização, administração e ação, identifica pontos fracos, bem como pontos fortes e potencialidades, e estabelece estratégias de superação de problemas. A avaliação interna ou autoavaliação é, portanto, um processo cíclico, criativo e renovador de análise, interpretação e síntese das dimensões que definem a Instituição.

## 2 METODOLOGIA DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA FTEC

A avaliação das instituições de educação superior, segundo a CONAES (Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior), tem caráter formativo e visa o aperfeiçoamento dos agentes da comunidade acadêmica e da instituição como um todo. Tal ocorre, em especial, quando conta com a participação efetiva de toda a comunidade interna e, ainda, com a contribuição de atores externos do entorno institucional. Nestes casos, a instituição constrói, aos poucos, uma cultura de avaliação que possibilita uma permanente atitude de tomada de consciência sobre sua missão e finalidades acadêmica e social.

A Avaliação Interna é um processo contínuo por meio do qual uma instituição constrói conhecimento sobre sua própria realidade, buscando compreender os significados do conjunto de suas atividades para melhorar a qualidade educativa e alcançar maior relevância social. Para tanto, sistematiza informações, analisa coletivamente os significados de suas realizações, desvenda formas de organização, administração e ação, identifica pontos fracos, bem como pontos fortes e potencialidades, e estabelece estratégias de superação de problemas. A avaliação interna ou autoavaliação é, portanto, um processo cíclico, criativo e renovador de análise, interpretação e síntese das dimensões que definem a Instituição.

A Comissão Própria de Avaliação (CPA), da FTEC Novo Hamburgo, foi instituída com a atribuição de conduzir o processo de avaliação interna, através de um trabalho sistemático que atenda aos princípios de gestão integrada, desenvolvendo ações articuladas com os Coordenadores Gestores de Cursos, Órgãos de Apoio e Direção, garantindo, dessa forma, o processo de construção participativa. Sua criação obedece ao que está previsto no art. 11 da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), regulamentada pela Portaria MEC 2.051, de 9 de julho de 2004, em seu artigo 7º.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, fundamenta-se na necessidade de promover a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e, especialmente, do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais.

A Faculdade de Tecnologia TecBrasil (FTEC) é uma instituição comprometida não apenas com o oferecimento de ensino superior à comunidade, mas acima de tudo com a qualidade dos serviços que presta. Por isto a comunidade acadêmica compreende que,



para melhorar a qualidade dos serviços já prestados e garantir a qualidade permanente daqueles que virão a ser oferecidos, será fundamental que todas as ações da instituição sejam orientadas pelos resultados de processos de avaliação institucional.

A instituição pretende realizar um processo permanente de avaliação por considerar que uma das funções mais importantes da avaliação é fornecer subsídios para o aperfeiçoamento de ensino, da pesquisa e da extensão, bem como do seu corpo docente e técnico, das condições materiais de oferta de serviços.

A FTEC entende avaliação institucional como:

- Processo contínuo de aperfeiçoamento de desempenho econômico e acadêmico;
- Ferramenta para o planejamento e a gestão acadêmica;
- Processo sistemático de prestação de contas à comunidade acadêmica e à sociedade;
- Programa social e pedagógico que visa a melhoria da instituição e das pessoas que a integram.

A autoavaliação institucional utiliza diversos instrumentos de avaliação. Para fazer uma análise quantitativa de alguns aspectos são disponibilizadas perguntas no portal da faculdade (acessado pelo site), onde os alunos e professores podem responder as questões sem serem identificados. Essas perguntas são revisadas semestralmente, orientando-as para o foco da avaliação no respectivo semestre. Os funcionários técnico-administrativos responderam ao questionário manualmente, também, sem se identificar.

A tabulação de todos os dados e a geração de gráficos é feita pela CPA antes de ser apresentada aos diversos segmentos da faculdade para que possam ser definidas ações de melhorias quando necessário.

No ano de 2017/1, as perguntas, abertas e fechadas, foram somente em relação aos professores. As 10 questões fechadas propostas aos alunos para avaliação dos professores foram:

1. A metodologia aplicada em sala de aula favoreceu sua aprendizagem.
2. As relações professor-aluno na disciplina foram pautadas na ética e no respeito, estimulando seu desenvolvimento.
3. O professor demonstrou domínio e segurança nos conteúdos abordados na disciplina.
4. O professor disponibilizou notas e frequências (presenças) dentro dos prazos adequados.

5. O professor disponibilizou o plano de ensino no início do semestre utilizando-o como referência para condução das aulas.

6. O professor domina o ambiente virtual de aprendizagem (Moodle, Portal, Bibliotecas Virtuais).

7. O professor foi pontual quanto ao horário de início e encerramento das aulas.

8. Os conteúdos abordados na disciplina contribuíram efetivamente para a sua formação profissional.

9. Os critérios avaliativos foram claros e condizentes com a proposta educativa.

10. Você sente-se satisfeito com as aulas desta disciplina.

Após as questões fechadas relatadas anteriormente, os alunos poderiam usar espaço livre para as avaliações qualitativas dos professores.

No ano de 2017/2, as perguntas, abertas e fechadas, foram divididas em dois grandes blocos: (i) avaliação de professores e (ii) infraestrutura da FTEC, sendo que os alunos poderiam optar pelas seguintes respostas: concordo plenamente, concordo parcialmente, não concordo nem discordo, discordo parcialmente e discordo totalmente.

As 26 questões fechadas propostas aos alunos para avaliação dos professores foram:

1. A comunicação interna do grupo Uniftec é satisfatória.

2. A coordenação gestora de curso possui disponibilidade para atender os alunos.

3. A CPA (Comissão Própria de Avaliação) tem atuado eficientemente no diagnóstico para a promoção de melhorias na Ftec Faculdade Novo Hamburgo.

4. A direção possui disponibilidade para atender os alunos.

5. A limpeza e conservação das instalações na Ftec Faculdade Novo Hamburgo são adequadas.

6. A mediação de conflitos - professor/aluno - realizado pela Coordenação Gestora de Curso é adequada.

7. A reprografia (xerox) possui bom atendimento.

8. As atividades de cunho socioambiental que a Ftec Faculdade Novo Hamburgo desenvolve junto à comunidade são efetivas.

9. As atividades diárias da Ftec Faculdade Novo Hamburgo estão alinhadas com sua missão.

10. As instalações da Ftec Faculdade Novo Hamburgo são adequadas às atividades de Ensino-Aprendizagem.

11. O acervo da biblioteca atende às necessidades.

12. O atendimento da biblioteca é satisfatório.

13. O atendimento da cantina é satisfatório.
14. O atendimento da recepção é satisfatório.
15. O atendimento da secretaria acadêmica é satisfatório.
16. O atendimento do suporte de tecnologia da informação é adequado.
17. A Ftec Faculdade Novo Hamburgo possui uma boa interação com a comunidade na qual está inserida.
18. A Ftec Faculdade Novo Hamburgo tem apresentado melhorias em sua infraestrutura.
19. A Ftec Faculdade Novo Hamburgo tem apresentado melhorias no atendimento dos diversos setores.
20. Os cursos da Ftec Faculdade Novo Hamburgo estão adequados às necessidades do mercado de trabalho.
21. Os cursos da Ftec Faculdade Novo Hamburgo possuem aceitação pelo mercado de trabalho?
22. Os laboratórios de informática da Ftec Faculdade Novo Hamburgo estão adequados para atendimento das necessidades acadêmicas.
23. Os professores da Ftec Faculdade Novo Hamburgo, de maneira geral, são profissionais qualificados para a função exercida.
24. Os serviços de apoio aos estudantes, oferecidos pela Ftec Faculdade Novo Hamburgo, como NAPI (Núcleo de Apoio Psicopedagógico Institucional), o CeO (Carreiras e Oportunidades), e o SAA (Serviço de Apoio ao Aluno) são satisfatórios.
25. Os serviços oferecidos pela Ftec Faculdade Novo Hamburgo aos alunos, como cursos de nivelamento e monitoria são satisfatórios.
26. Você indicaria os cursos ofertados pelo pela Ftec Faculdade Novo Hamburgo para outras pessoas.

Após cada questão proposta, os alunos poderiam usar um espaço livre para as avaliações qualitativas dos professores.

Nos anos de 2015 e 2016 foram realizadas igualmente duas pesquisas: uma no primeiro semestre parcial (avaliação somente dos docentes) e outra no segundo semestre mais ampla (docentes, infraestrutura e atendimento do corpo técnico-administrativo).

A forma de planejamento e realização das pesquisas forma idênticas nos anos de 2015, 2016 e 2017. Os resultados destas pesquisas balizaram toda a ação da FTEC até o momento e são importante instrumento de gestão da IES.

## 2.1 EIXOS DE AVALIAÇÃO

As avaliações foram organizadas em cinco eixos definidos pelo SINAES:

### **Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional**

Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

### **Eixo 2: Desenvolvimento Institucional**

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

### **Eixo 3: Políticas Acadêmicas**

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

Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade

Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes

### **Eixo 4: Políticas de Gestão**

Dimensão 5: Políticas de Pessoal

Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

### **Eixo 5: Infraestrutura Física**

Dimensão 7: Infraestrutura física

## 2.2 COMPOSIÇÃO DA CPA

A Comissão Própria de Avaliação da Ftec de Novo Hamburgo é composta por cinco membros:

- Um Coordenador
- Um Representante Docente
- Dois Representantes Discentes (titular e um suplente)
- Um Representante dos Funcionários Técnicos-Administrativos
- Um Representante da Sociedade Civil

2.2.1 O mandato dos membros do Corpo Docente, Corpo Discente, Corpo técnico-administrativo e Representante da Sociedade Civil é de quatro anos, podendo haver recondução por igual período, exceto no caso do corpo discente.

2.2.2 O mandato do coordenador da CPA tem duração de quatro anos, podendo haver recondução por igual período.

## 2.3 CRONOGRAMA DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - 2017

2017					
Fase	Responsável	Período 1º Semestre	Período 2º Semestre	Atividades	Providências
<b>1ª FASE: PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO</b>	Coordenação da CPA	Março	Setembro	Planejamento geral da avaliação Revisão das questões Ajustes finais nos instrumentos	Reunir a Comissão da CPA para discutir a avaliação
<b>2ª FASE: PREPARAÇÃO DO SISTEMA DO SITE PARA A AUTO-AVALIAÇÃO</b>	DTI	Primeira quinzena de abril	Primeira quinzena de outubro	Fazer alterações necessárias no sistema Alterar questões conforme solicitação da coordenação da CPA Preparar dados da comunidade acadêmica para ter acesso a avaliação	Enviar questões revisadas para auto avaliação pelo site
<b>3ª FASE: ORIENTAÇÃO AOS PROFESSORES</b>	Coordenação da CPA e Coordenadores de Curso	Segunda quinzena de abril	Segunda quinzena de outubro	Envio de e-mail explicativo aos professores Sensibilização e explicação dos procedimentos de avaliação à comunidade acadêmica.	Verificação da lista de e-mails de professores e alunos Elaboração do texto explicativo sobre a avaliação
<b>4ª FASE: SENSIBILIZAÇÃO DOS ALUNOS</b>	Coordenação da CPA, Coordenadores de Curso e Professores.	Segunda quinzena de abril	Primeira quinzena de novembro	Divulgação em cartazes nos murais e elevador da UNIFTEC Divulgação de banner no site Divulgação e sensibilização pelos professores em sala de aula	Impressão de 20 cartazes; Desenvolvimento de banner para o site.
<b>5ª FASE: RESPONDER QUESTIONÁRIO NO SITE</b>	Alunos	13/junho a 30/junho	20/novembro a 17/dezembro	Acessar o site da Ftec e responder os questionários: infraestrutura e avaliação docente	Tornar o <i>link</i> para acesso ao questionário disponível no período da avaliação.
<b>6ª FASE: GERAÇÃO DOS RELATÓRIOS DO SISTEMA DE AUTO-AVALIAÇÃO</b>	DTI Coordenação CPA	Primeira quinzena de julho	Segunda quinzena de dezembro.	Geração dos relatórios do sistema com os dados da avaliação	Imprimir relatórios

2017					
Fase	Responsável	Período 1º Semestre	Período 2º Semestre	Atividades	Providências
<b>7ª FASE:</b> <b>ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS /APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS</b>	CPA/gestores de curso/SEFTEC	Segunda quinzena de julho	Mês de fevereiro	Análise dos resultados e definição de estratégias e ações Entrega e discussão das avaliações a cada professor.	Cópias da avaliação para cada professor
<b>8ªFASE:</b> <b>LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES DE OUTRAS FONTES</b>	Coordenação da CPA	Durante o semestre.	Durante o semestre.	Correlação das informações obtidas nos questionários com informações de outras fontes.	Levantamento de informações por meio da ouvidoria, relatórios de autorização, reconhecimento e credenciamento emitidos pelo MEC, relato dos coordenadores de curso e funcionários.
<b>9ªFASE:</b> <b>ESCREVER RELATÓRIO</b>	Coordenação da CPA	----- --	Janeiro e fevereiro de 2018.	Organizar informações da autoavaliação para serem colocadas no relatório de auto avaliação	Imprimir relatório e guardar cópia com a documentação da CPA.
<b>10ªFASE:</b> <b>DIVULGAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DE 2016</b>	Coordenação da CPA	Agosto de 2017	Março de 2018 – início das aulas	Colocação das ações nos murais dos três prédios; Expor plano nas reuniões de início de semestre.	Imprimir quadro com plano de ação; Encaminhar plano de ação aos coordenadores de curso.

### 3 DESENVOLVIMENTO

O planejamento e execução da avaliação institucional envolvem a realização das seguintes fases:

#### **1ª FASE:** Planejamento da Avaliação

Nesta etapa são realizadas reuniões da CPA para fazer o planejamento da autoavaliação do período, onde são analisados os resultados das autoavaliações anteriores e a execução dos planos de melhorias. Para verificação da execução dos planos de melhorias, a CPA visita cada órgão da instituição e verifica o cumprimento das ações previstas, gerando um relatório. Com base nestas informações são definidas as estratégias de avaliação do período, são definidos os instrumentos de avaliação a serem utilizados; revisando os utilizados em semestres anteriores e criando instrumentos novos, quando necessário. Também se define o período de realização da avaliação e prazos para realização das outras fases.

#### **2ª FASE:** Preparação do Sistema do Site para a Autoavaliação

A avaliação on-line é uma boa fonte de dados quantitativos, por isso, precisa de constantes melhorias. São realizadas reuniões com os responsáveis pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) para adaptações do sistema e acréscimo de novas funcionalidades.

#### **3ª FASE:** Orientação à Comunidade Acadêmica

A participação efetiva do maior número de membros da comunidade acadêmica na autoavaliação é importante para o sucesso da avaliação. Portanto, em todos os semestres é realizado um processo de orientação da comunidade acadêmica para destacar a importância da avaliação.

#### **4ª FASE:** Sensibilização da Comunidade Acadêmica

Os coordenadores de curso e professores recebem orientação para sensibilizar os alunos quanto à importância de participarem do processo de auto avaliação institucional. Os professores e coordenadores conversam com os alunos de cada uma das turmas orientando-os a responder os instrumentos que forem utilizados. Os professores e funcionários técnico-administrativos também são sensibilizados a participar da pesquisa.

#### **5ª FASE:** Responder Questionário no Site

No período que for especificado no planejamento, o site da avaliação é ativado e os alunos e outros membros da comunidade acadêmica podem responder o questionário acessando o site da faculdade.

**6ª FASE:** Compilação e Análise dos Dados

**7ª FASE:** Análise dos Resultados e Apresentação

Análise dos dados compilados a partir da aplicação de questionários à comunidade acadêmica.

**8ª FASE:** Levantamento de informações de outras fontes

Nesta etapa é feito o levantamento de informações por meio da ouvidoria, relatórios de autorização, reconhecimento e credenciamento emitidos pelo MEC, relato dos coordenadores de curso e funcionários.

**9ª FASE:** Escrever Relatório da Auto Avaliação Institucional

Ao final do último semestre letivo e início do próximo, após análise dos dados de diversas fontes, redige-se o relatório da autoavaliação institucional, resumindo as informações coletadas, as análises realizadas e as ações de melhorias que foram planejadas. Essas informações servirão de base para realização do processo de autoavaliação do próximo período letivo.

**10ªFASE:** Divulgação do plano de ação de 2017.

Nesta fase as ações para 2018 são colocadas nos murais do prédio e, também, socializadas nas reuniões de início de semestre.

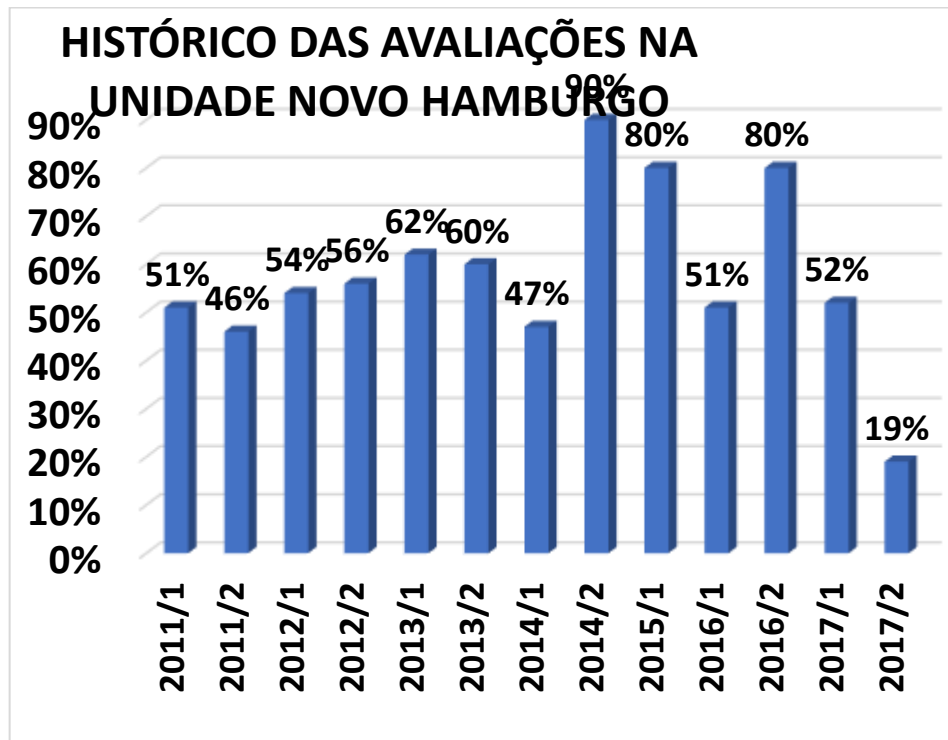
No segundo semestre de 2017/2, foi realizada a avaliação dos docentes, estruturar física e atendimento da FTEC Novo Hamburgo, conforme já referido no cronograma apresentado anteriormente. A seguir será apresentado o desenvolvimento da autoavaliação institucional referente ao ano de 2017 baseada no que contemplam as dez dimensões dispostas no art. 3º da Lei Nº 10.861, que institui o SINAES.

### **3.1 EIXO 1 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

#### **DIMENSÃO 8: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO**

A Faculdade de Tecnologia TECBrasil - FTEC Novo Hamburgo realiza semestralmente o processo de autoavaliação institucional, visando identificar necessidades de melhorias nos seus diversos setores. No ano de 2017, também apresentou na versão parcial o Relato Institucional que teve o objetivo de descrever e evidenciar os principais elementos do seu processo avaliativo (interno e externo) em relação ao PDI, incluindo os relatórios elaborados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) do período que constituiu o objeto de avaliação.





**Gráfico 1 – Histórico das Avaliações**

Conforme pode ser observado no gráfico acima, considerando a participação dos alunos de 2015/1 a 2017/1, a participação foi bastante significativa. Em 2017/2, a participação atingiu o nível mais baixo (19%). Este resultado foi consequência do período de aplicação, que se deu nas semanas finais do semestre, período de provas do Grau B e do Grau C, onde o foco dos alunos está direcionado às suas próprias avaliações pessoais e aprovação nas disciplinas.

### **Ações de Melhorias**

Focar a aplicação da avaliação em períodos pré-avaliação dos alunos (provas), estimulando mais ainda a sua participação, sendo através de mobilização em sala de aula, envolvimento dos professores e, até mesmo, do corpo administrativo.

## **3.2 EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

### **DIMENSÃO 1: MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO**

As metas e objetivos do PDI previstos e implantados estão bem articulados com a missão Institucional, com o cronograma estabelecido e com os resultados do processo de avaliação institucional.

A FTEC anualmente discute com seus dirigentes, coordenadores e professores a sua missão e revisa o seu Plano de Desenvolvimento Institucional, resultando em uma evolução na percepção destes agentes sobre a instituição.

A missão da instituição está disponível a toda a comunidade acadêmica: nos murais, no site e no sistema de *login* dos usuários. O PDI é um documento estratégico bem conhecido pelos dirigentes e coordenadores, discutido nas reuniões. O PPI é um documento orientador dos trabalhos das coordenações de curso e dos professores. Nas reuniões de capacitação docente, sempre são destacados alguns elementos importantes das políticas institucionais, visando orientar o trabalho de toda a instituição.

A política de ensino da FTEC está alinhada com sua missão, e sua missão enquadra-se nas características socioeconômicas da região. A metodologia das aulas está alinhada com a missão institucional.

A cada semestre, cursos de integração de novos professores são dados aos que se unem ao corpo docente da FTEC Novo Hamburgo.

No ano de 2017, dois novos professores ingressantes receberam as informações gerais da FTEC (missão, visão, procedimentos pedagógicos, entre outros). Os professores passaram por capacitação, por meio de ambiente no site da UNIC – Universidade Corporativa Ftec, através do Guia Docente, um guia interativo, bem completo, que contém toda a documentação institucional da FTEC. No ano de 2018, mais especificamente no mês de fevereiro, a reunião de orientação pedagógica, foi realizada no dia 21 de fevereiro e foram debatidos os temas atinentes ao cotidiano e ao desenvolvimento da IES, assim como, novidades sobre técnicas pedagógicas e da relação ensino-aprendizagem. O corpo técnico-administrativo também tem recebido treinamentos onde se destaca a importância de conhecer e cumprir a missão da instituição.

Os coordenadores de curso acompanham durante todo o ano, o planejamento de aulas e avaliações dos professores, para garantir o alinhamento entre o perfil do egresso da FTEC, competências e habilidades, além do conteúdo programático, das atividades de avaliação de ensino/aprendizagem e bibliografia. Nos anos de 2015 e 2016, também houve duas capacitações docentes, uma em cada semestre, cujo objetivo teve relação com a inovação na forma de condução das aulas e das atividades avaliativas. Os professores novos, nestes anos em particular, foram integrados ao quadro de forma particular e especializada. O planejamento de aulas e avaliações dos alunos também são objeto de avaliação da Coordenação de curso, para garantir a o alinhamento entre

o perfil do egresso da FTEC, do curso e as competências das disciplinas que compõem os PPC's dos cursos.

Nos anos de 2015 e 2016, também houve duas capacitações docentes cujo objetivo teve relação com a inovação na forma de condução das aulas e das atividades avaliativas. Os professores novos também foram integrados ao quadro de forma particular e especializada.

### DIMENSÃO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Faculdade concebe a Responsabilidade Social como um conjunto de valores baseados em princípios éticos. A partir daí, entende que os processos deverão gerar produtos que viabilizem a vida humana no que ela tem de mais nobre. É o postulado humanístico que direciona o fazer da FTEC em suas relações com funcionários, professores, alunos, e com a população local, regional e nacional. Na concretização de sua política de inclusão e desenvolvimento social, a FTEC possui foco na educação

A FTEC Novo Hamburgo realiza diversas ações que demonstram sua preocupação com a responsabilidade social. A oferta de cursos superiores de tecnologia é sua principal ação, pois são cursos que oferecem formação orientada ao mercado de trabalho que proporcionam empregabilidade aos seus alunos, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social da região. Além disso, a faculdade possui parceria com organizações para realização de estágios.

A faculdade possui diversas modalidades de bolsas para auxiliar os estudantes no custeio de seus estudos: CRÉDITO FTEC, FIES, PROUNI, bolsas para funcionários.

Os currículos dos cursos ofertados pela FTEC possuem disciplinas como Ética e Responsabilidade Social e as optativas: Educação Ambiental, Libras, História e Cultura Afro-brasileira e Indígena, que orientam a formação dos alunos para consciência da importância da Responsabilidade Social e Ambiental nas organizações. Além disso, os trabalhos práticos das disciplinas são orientados para busca de soluções de problemas encontrados nas organizações públicas ou privadas da região, assim como, para a busca de soluções que beneficiem a comunidade onde a faculdade e os alunos estão inseridos.

A Faculdade concebe a Responsabilidade Social como um conjunto de valores baseados em princípios éticos. A partir daí, entende que os processos deverão gerar produtos que viabilizem a vida humana no que ela tem de mais nobre. É o postulado humanístico que direciona o fazer da FTEC em suas relações com funcionários, professores, alunos, e com a população local, regional e nacional. Na concretização de sua política de inclusão e desenvolvimento social, a FTEC possui foco na educação.

Desde 2012 a Ftec realiza o Projeto Plantão Fiscal, onde alunos voluntários, coordenados por uma docente, fazem declarações de Imposto de Renda de Pessoa Física para a comunidade, exclusivamente na modalidade Simplificada, a fim de atender uma parcela da população que tem pequenos valores a receber de devolução. Neste projeto, os contribuintes atendidos são convidados a doar um livro de literatura. Em 2017, os livros foram doados ao Centro de Vivência Redentora – CVR, que é um local de atendimento socioeducativo para mais de 180 crianças e adolescentes, de 6 a 16 anos, em situação de vulnerabilidade social. Além disso, diversas palestras foram oferecidas aos alunos em troca de doações de alimentos, material didático ou brinquedos. O curso de nivelamento em comunicação da Ftec também solicitou a doação de material escolar, que posteriormente foram doados a diversas instituições.

Em 2015 foi promovido o Seminário de Direitos Humanos com encontros entre 30/05 e 13/06 com a participação de 03 ONG's de Novo Hamburgo: APAE (Associação dos Pais e Amigos do Excepcionais de Novo Hamburgo); CASA VIVA, projetos sustentáveis; ASSOCIAÇÃO CASA DA PRAÇA, organização comunitária de Arte, Cultura e Horta Comunitária Joanna Angelis.

Outros projetos desenvolvidos pelos alunos que estimulam a Responsabilidade Social: Cursos de Excel gratuito para alunos e comunidade; cursos de Introdução ao Comércio Exterior; Feira de Empregos em parceria com empresas diversas da região; coleta de lixo eletrônico para descarte responsável, campanhas do agasalho em parceria com a Prefeitura Municipal do Município.

### **Ações de Melhoria**

A FTEC Novo Hamburgo coloca o seu espaço à disposição da comunidade para oferta de Ações de Responsabilidade Social, palestras, cursos, na busca constante de parcerias. Além disso, a FTEC propõe-se a ampliar a divulgação das ações realizadas, permitindo uma visibilidade mais ampla destas ações. Esta divulgação será feita em reuniões de colegiado, e através das redes sociais, sites e outras fontes utilizadas pela FTEC para comunicação com os alunos. Em 2017, a ênfase foi o Banco de Alimentos nas ações de Responsabilidade Social. Em 2018, está sendo projetado um calendário de eventos, visando envolver cada vez mais a comunidade acadêmica e a comunidade local, contribuindo para o desenvolvimento social dos participantes.

Também estão continuados os projetos de Recolhimento de Lixo Eletrônico; Campanha do Agasalho, repassados para a Fábrica da Cidadania, projeto da Prefeitura de Novo Hamburgo, através da Secretaria de Desenvolvimento Social – SDS.

### 3.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

#### DIMENSÃO 2: POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO

A Faculdade Ftec – Unidade Novo Hamburgo tem como proposta oferecer atividades de ensino dentro de uma perspectiva de educação continuada. Nesse sentido, oferece Cursos de Graduação Tecnológica, Graduação Bacharelado e Cursos de Extensão.

Os professores são avaliados semestralmente pelos processos de autoavaliação e existe um *feedback* aos mesmos por meio das coordenações de curso. O corpo docente é apontado nas avaliações dos alunos, de maneira geral, como qualificado e comprometido com as ações relacionadas ao ensino. Os alunos também consideram que os professores são disponíveis para o atendimento dos mesmos.



Gráfico 2 – Histórico Médias Professores

A Média Geral obtida na avaliação docente no primeiro semestre de 2017 foi de 4,56. Nesta avaliação, somente dois professores obtiveram médias abaixo de 4, sendo um com 3,90 e outro com 3,95. No entanto, na análise da questão que teve pior avaliação, destacou-se a retomada, por parte do professor, dos conteúdos não compreendidos pelos alunos e uma correção na metodologia de condução das aulas.

No segundo semestre de 2017 a média ficou em 4,51. Nesta avaliação, 16 professores tiveram médias acima de 4,5, dois tiveram média entre 4 e 4,49 e um com que ficou com uma média abaixo de 2,0. A seguir a quadros com as médias ponderadas de 2017/1 e 2017/2.

PROFESSOR	MÉDIA PONDERADA
BRUNO KONZEN STAHL	4,42
CARLOS ALFREDO WEISSHEIMER JUNIOR	4,87
CELSO LUIS TEIXEIRA	4,58
DANIELA FABIANA THIESEN BAUM	4,73
DEBORA FRIZZO	4,45
DEISI LUANA DIEL	5,00
EAD UNIFTEC	4,19
EMERSON BUTZEN MARQUES	4,64
FABIANO ANDRE TREIN	4,91
FABIO JOSE CAPECCHI	4,73
FABIO MIGUEL JUNGES	4,96
GRACIANE BERGHAWN KONZEN	4,46
JAIRO ALBERTO VIEIRA SCHUTZ	4,65
JOSE ANTONIO BARROSO SANZ	4,88
JOSE DANIEL TAVARES	4,08
LUISA MARIA FEITEN	4,88
MANOEL VILMAR DE BARROS ROLDAO	4,71
MARCELO GIOVANI GUIMARAES	4,84
ROSA MARIA ZILLES BORBA	4,87
ROSANGELA MARTINS	4,74
UILIAN BOFF	3,80
Total Geral	4,56

**Quadro 1 – Média Ponderada 2017/1**

PROFESSOR	MEDIA PONDERADA
BRUNO KONZEN STAHL	4,75
CARLOS ALFREDO WEISSHEIMER JUNIOR	4,89
CELSO LUIS TEIXEIRA	4,56
DANIELA FABIANA THIESEN BAUM	4,76
DEBORA FRIZZO	4,78
DEISI LUANA DIEL	4,65
ELSON LUCIANO WEBER	4,80
EMERSON BUTZEN MARQUES	4,15
FABIANO ANDRE TREIN	4,48
FABIO JOSE CAPECCHI	4,50
GRACIANE BERGHAWN KONZEN	4,46
JOSE ANTONIO BARROSO SANZ	4,75
JOSE DANIEL TAVARES	4,42
LUISA MARIA FEITEN	4,79
LUIZ EDUARDO DA SILVA AMARO	1,40
MANOEL VILMAR DE BARROS ROLDAO	4,60
MARCELO GIOVANI GUIMARAES	4,80
ROSANGELA MARTINS	4,88
SHEILA BEATRIZ BONNE	4,93
SILVIA LOURDES MOLINARI SANDER	4,53
UILIAN BOFF	4,88
Total Geral	4,51

**Quadro 2 – Média Ponderada 2017/2**

Quanto a questão aberta da avaliação docente, se observaram cinco categorias gerais apontadas pelos alunos:

- a) Condições dos equipamentos oferecidos;
- b) Estrutura física geral da FTEC;
- c) Qualidade/perfil dos professores;
- d) Atendimento nos setores administrativos e

Todas estas questões foram apontadas à Direção da FTEC Novo Hamburgo na forma de apresentação resumida e categorizada. As implementações de melhoria foram divididas em dois grupos:

- De implementação imediata (sem custos ou urgente);
- Para análise de instância responsável superior (quando há custos envolvidos ou impacto em processos) e

Em relação às médias obtidas na avaliação docente de cada curso, nas as médias ficaram assim:

<b>CURSO</b>	<b>2017/1</b>	<b>2017/2</b>
<b>Análise e Desenvolvimento de Sistemas</b>	<b>4,72</b>	<b>4,60</b>
<b>Administração</b>	<b>4,54</b>	<b>4,68</b>
<b>Ciências Contábeis</b>	<b>4,26</b>	<b>4,56</b>
<b>Comércio Exterior</b>	<b>4,56</b>	<b>4,70</b>
<b>Engenharias</b>	<b>4,57</b>	<b>4,59</b>
<b>Gestão Comercial</b>	<b>4,49</b>	<b>4,62</b>
<b>Gestão Recursos Humanos</b>	<b>4,40</b>	<b>4,78</b>
<b>Logística</b>	<b>4,51</b>	<b>4,71</b>
<b>Marketing</b>	<b>4,49</b>	<b>4,27</b>
<b>Processos Gerenciais</b>	<b>4,54</b>	<b>4,68</b>

**Quadro 3 – Média Ponderada Docentes por Curso**

Todos os professores foram avaliados individualmente e a média dos docentes numa escala de 1 a 5 (5 equivale ao ótimo) foi, predominantemente, acima de 4, indicando que os docentes da instituição realizam um bom trabalho. Neste item, a Ftec tem sido bem avaliada em todos os semestres desde a sua implantação, sendo que a média geral dos docentes se tem mantido acima de 4.

A avaliação dos professores nos últimos três anos apresentou o seguinte comportamento na média de respostas da avaliação dos alunos:

2015 - Média 4,29

2016 – Média 4,39

2017 – Média 4,54

A Ftec tem contratado docentes com titulação compatível (predominantemente mestres), experiência profissional no magistério e experiência de mercado, o que tem se

refletido nas boas notas dadas pelos alunos. Os professores são continuamente capacitados para um ensino de qualidade através de atividades de capacitação, que ocorrem sistematicamente (de 01 a 02 vezes por semestre), nas quais são abordadas questões relativas ao planejamento das atividades, à didática, metodologia de ensino e metodologia de avaliação, de modo a adequar estas atividades ao perfil do aluno e à proposta do ensino tecnológico.

Além da Universidade Corporativa - UNIC, responsável pela capacitação técnica tanto do corpo docente quanto dos funcionários técnico-administrativos, a unidade Novo Hamburgo conta com o Sistema de Ensino – SEFTEC, que funciona na sede do Grupo em Caxias do Sul, voltado mais especificamente ao acompanhamento e aprimoramento da qualificação do corpo docente da Ftec.

No que tange aos Cursos de Graduação da Ftec, a proposta pedagógica e a estrutura curricular de cada curso é explicitada nos Projetos Pedagógicos dos mesmos. Esta estrutura, de formato modular, à medida que for sendo cursada, agrega aos discentes, competências crescentes na área da gestão. Os projetos pedagógicos dos cursos passam também por revisão periódica, visando a adequação dos mesmos às mudanças no mundo do trabalho.

As bases tecnológicas, as competências e habilidades a serem desenvolvidas, bem como, as metodologias de ensino e formas de avaliação são explicitadas no Plano de Ensino de cada unidade curricular. Este é elaborado conjuntamente pelo docente e revisado pelo coordenador de curso e entregue a todos os alunos no primeiro dia de aula, sendo, também, disponibilizado no ambiente de aprendizagem virtual (Moodle), onde também são disponibilizados os demais materiais de aula.

As práticas pedagógicas utilizadas nas unidades curriculares são diversificadas, proporcionando integração entre teoria e prática: aulas expositivo-dialogadas, seminários, visitas técnicas, trabalhos em grupo, trabalhos por projetos, pesquisas de campo e estudos de caso da realidade dos alunos. Além disso, como apoio para disponibilizar materiais e atividades complementares à sala-de-aula, é utilizado o ambiente de aprendizagem virtual (Moodle).

Para nivelamento do conhecimento, os alunos possuem à sua disposição cursos de nivelamento em Comunicação e Matemática que são oferecidos no ambiente de aprendizagem virtual (QMágico). Estes cursos são gratuitos, exigem somente a doação de alimentos ou brinquedos (que posteriormente são doados), e trabalham com os alunos as bases necessárias para o bom aproveitamento posterior do curso.



A Ftec possui um periódico científico (Revista Eletrônica FTEC) para a divulgação de trabalhos de pesquisas relacionados à sua área de atuação e demais áreas do conhecimento. O periódico possui corpo editorial próprio. Principalmente para os cursos de bacharelado, a Ftec incentiva a publicação dos trabalhos provenientes de programa de iniciação científica, inovação e de conclusão de curso em revistas científicas nacionais e internacionais. Nos cursos superiores em tecnologia, os alunos exercitam a elaboração de um trabalho científico interdisciplinar, com foco em ações empreendedoras, em uma disciplina presente no último módulo dos cursos.

A Ftec possui parcerias com empresas e instituições para oferta de oportunidades de estágio com o intuito de proporcionar ao aluno experiência prática no mercado de trabalho. Possui, também, uma política de acompanhamento dos egressos, com coleta de informações que auxiliam também no planejamento da IES.

Os alunos e professores, no triênio 2015-2017 conforme as pesquisas da CPA, também avaliam de maneira positiva o atendimento das coordenações de curso, quanto às suas demandas. Os alunos inclusive entendem este acesso fácil ao coordenador como um dos diferenciais da instituição. Quanto às coordenações, os professores incumbidos deste cargo receberam as avaliações quantitativas e qualitativas apontadas pelos alunos na Avaliação Institucional e foram orientados a dar feedback a todos os professores sob sua coordenação. Este trabalho, no mês de março de 2018, está finalizado e teve o objetivo de alinhar os objetivos da FTEC, as respostas dos alunos e as melhorias necessárias no cotidiano da sala de aula.

### **Ações de Melhoria**

Em relação à avaliação dos professores feita pelos alunos, cada docente continuará recebendo a sua avaliação através do coordenador, com o intuito de definir estratégias de melhoria do trabalho docente. Além disso, os comentários, escritos pelos alunos na avaliação docente, são usados como subsídio para a definição de temas das formações de docentes. Os docentes que apresentaram avaliação com predominância de respostas entre inaceitável, ruim e regular, são encaminhados pelos coordenadores ao Sistema de Ensino para auxílio e acompanhamento mais específico ou, dependendo do caso, podem ser desligados da unidade.

Para melhorar a prática docente em outras questões, como a diversificação das práticas de ensino e no processo de avaliação, a UNIC (Universidade Corporativa da

Ftec), está focada na oferta de cursos direcionados às práticas docentes nestes aspectos.

Desta forma, mesmo com a boa avaliação dos docentes, de maneira geral, a faculdade persiste no processo de melhoria constante através da capacitação de seus docentes. Para tanto, ações que já vinham sendo adotadas permanecem, como:

- Planejamento de reuniões de formação docente através da UNIC (Universidade Corporativa Ftec), propiciando maior interação entre os docentes da instituição.
- Manutenção da oferta do curso de pós-graduação em Gestão e Docência Universitária com preços especiais para os professores na FTEC;
- Manutenção do acompanhamento, pelo coordenador-gestor de curso, dos docentes de seu curso, para verificar o andamento das disciplinas e o cumprimento das orientações institucionais.
- Manutenção das orientações individuais aos professores com alguma deficiência em aspectos específicos.
- Estímulo a oferta de cursos de extensão.

Além destas ações, o Sistema de Ensino da Ftec – SEFTEC seguirá em 2018 um cronograma de ações com o intuito de melhorar a organização e a qualidade das atividades pedagógicas da Ftec.

Os gestores dos cursos da Ftec, com o apoio do Sistema de Ensino, também promovem alterações na matriz curricular com a finalidade de contemplar adequação na carga horária das disciplinas e inovação no aprendizado.

#### DIMENSÃO 4: COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

Para a comunicação externa são utilizados na Ftec os diferentes meios: jornal, faixas, folders, cartazes, banners, releases, visitas a escolas e empresas, palestras e convênios com empresas e instituições, além de meios tecnológicos como o site [www.ftec.com.br](http://www.ftec.com.br). A faculdade também possui um serviço de 0800 para informações gerais da instituição, além da utilização pelos próprios alunos e funcionários.

A comunicação externa, com a comunidade, se dá através dos meios de comunicação da comunidade. Em jornais, através de matérias e reportagens elaboradas pelos docentes. A Faculdade também patrocina eventos culturais e artísticos na cidade, dirigidos ao seu público-alvo, e participa como entidade associada Associação Comercial e Industrial de Novo Hamburgo.

Outro meio de comunicação com a comunidade é a Ouvidoria. É um serviço que tem o objetivo de melhor atender à comunidade acadêmica, prestando informações, respondendo a dúvidas e recebendo opiniões. A finalidade maior deste serviço é buscar a excelência no atendimento das demandas de informações solicitadas à Instituição, sejam quais forem os assuntos, facilitando a comunicação entre os públicos envolvidos. Todos os pedidos são analisados prontamente, sendo as solicitações pesquisadas, encaminhadas e respondidas através de e-mail, telefone ou pessoalmente, salientando que serão apreciadas as manifestações devidamente identificadas.

Especificamente para a comunicação interna, são utilizados os e-mails fornecidos pelos alunos, professores e funcionários. Além disso, existem murais e quadros de avisos em diversos espaços da instituição. Nas reuniões de colegiado, também existem momentos específicos para o compartilhamento de informações com os presentes.

### **Ações de Melhoria**

Um dos objetivos já apontados nos relatórios parciais de 2015 e 2016 é a ampliação da divulgação da oferta dos cursos na área de negócios e nas engenharias, além dos cursos superiores em tecnologia. Além disso, na formação da comissão CPA de 2018, o representante da comunidade deverá ser substituído por um integrante com melhores condições de agenda e interação geral, o que lhe permitirá participar com maior efetividade de reuniões e outras atividades inerentes à comissão.

## **DIMENSÃO 9: POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES**

A Ftec possui um Setor de Atendimento ao Aluno (SAA) que objetiva realizar o atendimento e o encaminhamento dos discentes para todos os setores pertinentes, no que diz respeito à vida acadêmica, assim como, ao acompanhamento para que as dificuldades apresentadas pelos discentes sejam resolvidas ou minimizadas, com o intuito de viabilizar a vinda ou a permanência do aluno na instituição.

A partir das constatações de 2016, a área de recepção e atendimento presencial aos alunos foi remodelada em 2017. A entrada dos alunos na IES agora oferece lugares confortáveis para espera, assim como tomadas para recarga elétrica de telefones móveis. O atendimento presencial aos alunos foi reestruturado e agora conta com pontos de atendimento que privilegiam o conforto e a privacidade dos alunos que estão em atendimento.

A Faculdade de Tecnologia TECBrasil - FTEC Novo Hamburgo possui no site da faculdade um espaço chamado Portal do Aluno, através do qual o aluno pode acessar as informações pertinentes as suas disciplinas (frequência e notas).

A direção de operações e coordenações gestoras de curso estão à disposição dos alunos para lhes orientar, dirimir suas dúvidas e prestar auxílio.

A instituição possui um cadastro simples dos egressos para manter contato, tanto com o objetivo de verificar a colocação dos mesmos no mercado de trabalho, para ofertar aos mesmos a possibilidade da educação continuada, através dos cursos de graduação e pós-graduação.

Para o atendimento ao corpo discente, visando o seu desenvolvimento pessoal e profissional, a FTEC disponibiliza dois serviços: O NAPI – Núcleo de Atendimento Psicopedagógico e o CeO - Carreiras e Oportunidades.

O NAPI – Núcleo de Atendimento Psicopedagógico - é um órgão criado para oferecer apoio e suporte ao corpo discente da faculdade. Tem a finalidade de realizar avaliações e intervenções psicopedagógicas diante de problemáticas relacionadas à aprendizagem, com o intuito de otimizar o processo de aprendizagem dos alunos. Proporciona atendimento individualizado aos alunos, oferecendo um espaço de escuta, acolhimento e orientação. Seus objetivos são:- implementar ações de apoio aos discentes; - ajudar os discentes a aproveitar ao máximo seus estudos; - orientar o acadêmico no que diz respeito a sua vida escolar e a sua aprendizagem; - prestar esclarecimentos profissionais em relação ao curso escolhido; - auxiliar na busca de soluções aos problemas que afetam a aprendizagem dos discentes; - proporcionar ao discente o desenvolvimento da autoestima no papel de aluno; - instrumentalizar o discente para que ele aprenda a monitorar e gerir seu processo pessoal de aprendizagem. A procura pelo serviço é espontânea, sendo que pode ser sugerida pelos docentes. O aluno procura o NAPI e agenda um horário para atendimento individual (via e-mail específico). A partir do primeiro encontro e da demanda apresentada observa-se a necessidade da continuidade ou não dos mesmos. Os atendimentos são realizados por uma professora, com formação em psicologia. Os atendimentos realizados são registrados numa Ficha de Atendimento, que é arquivada para controle e posteriores estatísticas quanto ao perfil do usuário do serviço.

O Projeto “Carreiras e Oportunidades – FTEC”, o CeO, tem como objetivos promover oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional do corpo discente e egressos, proporcionando a sua inserção no mercado de trabalho, além de realizar

acompanhamento do discente/egresso visando à administração de carreira. Ele é operacionalizado através das seguintes etapas:

1. Divulgação do projeto junto à comunidade acadêmica (discentes, docentes, egressos e funcionários): através do site, cartazes nos murais, e-mail comunicação, e-mail coordenadores de cursos, visita às salas de aula no início do semestre e contato com empresas e agências de emprego da comunidade, para oferecer o serviço;
2. Cadastro dos interessados por área ou curso de graduação via site;
3. Cadastro dos egressos para acompanhamento;
4. Entrevista individual com cada aluno/egresso para traçar objetivos da vaga pretendida, perfil e verificar CV, realizada mediante agendamento via e-mail específico;
5. Encaminhamento ao mercado de trabalho, conforme perfil e disponibilidade de vagas enviadas pelas empresas e agências;
6. Acompanhamento do aluno/egresso no mercado de trabalho, após efetivação.

Outras atividades realizadas e recursos utilizados com o intuito de reforçar o aprendizado:

✓ Monitorias: Objetiva auxiliar alunos com dificuldades nos componentes curriculares que envolvam conceitos de: matemática, física, química, algoritmos, banco de dados, estrutura de dados e programação orientada a objetos. Para acessar o serviço, os alunos agendam a monitoria através do e-mail da pessoa responsável. A monitoria é formada por professores e monitores e destinada aos alunos das graduações da FTEC.

✓ Plataforma QMágico: Possui sistema inteligente de gestão do aprendizado, o professor insere seus conteúdos (vídeos, textos e série de exercícios), com base no seu plano de ensino - o qual já está elaborado - e convida os alunos para interagirem. O QMágico coleta uma enorme quantidade de dados sobre alunos e conteúdos e, com isso, consegue gerar estatísticas e recomendações automáticas. O trabalho é colaborativo, os professores e coordenadores constroem os conteúdos em conjunto. A plataforma é utilizada principalmente por Coordenadores, professores (Cálculo, Física e Comunicação) e equipe da plataforma, e o público-alvo são os alunos dos técnicos e das graduações da FTEC. Para 2018 este sistema está passando por melhorias e reformas para se atualizar às novas tecnologias.

✓ Provas Institucionais PI: tem como objetivo aperfeiçoar a qualidade do ensino, estimulando os docentes e discentes a detectar deficiências e possibilitar a sua correção e aprimoramento, atingindo dessa forma a excelência no ensino. A Prova Institucional, na unidade de Novo Hamburgo é aplicada para as unidades curriculares: Comunicação e Modelos de Gestão – para os cursos de gestão e Cálculos (Zero, I e II),

Físicas (I e II) para os cursos de Engenharia. As provas institucionais contam com o apoio dos coordenadores e dos professores na elaboração.

✓ Aplicações dos conceitos Matemáticos: limites, derivadas e integrais nas Engenharias: Objetiva auxiliar professores na metodologia do fazer com foco na aplicação real dos conceitos matemáticos com o auxílio de engenheiros que usam esses conceitos na prática. Este projeto conta com o apoio dos Coordenadores das Engenharias, e tem como público alvo os alunos de Cálculo e Física, entre outros componentes curriculares.

### **Ações de melhoria**

Sobre o NAPI e o CEO, será ampliada a divulgação destes serviços à comunidade acadêmica. Além destas ações, em 2018 a FTEC, através do Instituto de Ciências e Letras, oferecerá aos alunos as seguintes possibilidades:

- Monitorias (Cálculos: Zero, I e II, Física I e II, Auto Cad, SolidWorks, Matemática Financeira, Estatística, Algoritmo e Programação) –mediante agendamento.
- Nivelamentos (Língua Portuguesa, Matemática Básica, Matemática Financeira, Planilha Eletrônica para engenheiros, Probabilidade e Estatística e Metodologia da Pesquisa propostas na plataforma QMágico. (100% à distância)
- Provas Institucionais: Cálculos Zero, I e II, Física I e II, Modelos de Gestão e Comunicação. (Peso: 50% do Grau B, com 20 questões, sendo 16 objetivas e 4 discursivas)
- Cursos regulares no formato híbrido: Cálculos Zero, I e II, Física I e II.

## **3.4 EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO**

### **DIMENSÃO 5: POLÍTICAS DE PESSOAL**

Os planos de carreira do corpo docente e dos funcionários técnico-administrativos foram elaborados, homologado e implantados e tem perenidade no tempo, por isso, as informações a seguir são comuns ao triênio 2015-2017 e ainda vigentes em 2018. Além disso, a Universidade Corporativa e do Sistema de Ensino possuem entre funções a de oportunizar a qualificação do corpo docente.

Aos funcionários também se questionou sobre a liberdade/abertura que possuem para expor as ideias ao superior. Neste quesito, obteve-se um percentual de 60% entre bom e ótimo em suas respostas.

Com relação aos professores, foi constatado em pesquisas CPA no triênio em questão que em relação à forma como recebem feedback do superior imediato, mais de

85% avaliaram entre bom e ótimo em suas respostas. Sobre as informações recebidas para o desempenho do trabalho, perto de 78% avaliaram como bom e ótimo. Em relação ao relacionamento com as pessoas da equipe, a maioria (92%) avaliou como sendo bom e ótimo. Quando se perguntou sobre o relacionamento dos subordinados com o superior imediato, cerca de 90% respondeu como bom e ótimo.

### Ações de Melhoria

Em 2018, serão novamente oferecidos uma série de treinamentos e cursos para o quadro de funcionários técnico-administrativos e quadro de docentes da IES. No ano de 2017, foram oferecidos os seguintes cursos de qualificação:

<b>Escola UNIC</b>	<b>Capacitações, Cursos e Desenvolvimentos</b>	<b>Público-Alvo</b>	<b>Previsão</b>
Desenvolvimento de Líderes/ Gestão	Desenvolvimento de Coordenadores Comerciais	Gestores Comerciais	Mensal
Competências Básicas Profissionais	Padrão atendimento Ftec	Novos funcionários	Sempre que necessário
	Relações Interpessoais	Novos funcionários	Sempre que necessário
	Importância do Cliente e Excelência no Atendimento	Todos os Funcionários	Reciclagem anual
Escola de TI	Sistemas Ftec	Todos os Funcionários	Sempre que necessário
Escola Administrativa	Treinamentos administrativos e operacionais	Funcionários de áreas administrativas, financeiras, DP.	Conforme avaliação de necessidades
	Preparação para Matrículas/ Rematrículas	Secretaria/SAA	Semestralmente
Escola Comercial	Capacitação COMERCIAL para novos funcionários	Equipe Comercial	Novas contratações
	Capacitação de Produto	Equipe Comercial	Sempre que necessário
	Técnicas de Vendas	Equipe Comercial	Semestralmente ou em novas contratações
	Reuniões acompanhamento, desenvolvimento e motivacionais	Equipe Comercial	Semanalmente
	Sistemas Comerciais FTEC	Equipe Comercial	Sempre que necessário
Escola Acadêmica	Capacitação Novos Docentes	Novos Docentes	Semestralmente
	Sistemas Docentes	Todos docentes	Sempre que necessário
	Capacitação ENADE	Todos docentes	Periodicamente
	Guia Docente (UNIC)	Novos docentes	Na contratação
	Libras (UNIC)	Todos docentes	Sempre que necessário

**Quadro 4 – Capacitações e Cursos de Qualificação**

## DIMENSÃO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

A FTEC Novo Hamburgo possui para a gestão os Colegiados de Curso. Esse órgão é responsável pelas decisões tomadas na instituição e possui a participação de diversos segmentos da comunidade acadêmica.

As reuniões são registradas através de atas, onde são relatadas as principais decisões tomadas. As reuniões não estão formalmente previstas no calendário acadêmico e são realizadas através de convocação, sendo obrigatório, pelo menos, uma reunião por semestre. As reuniões de colegiado de curso são realizadas com a participação dos coordenadores gestores de curso, de todos os docentes dos cursos e discentes representantes.

Cada curso de graduação da Ftec também possui um Núcleo Docente Estruturante - NDE, formado por professores, sendo responsável por pensar estrategicamente na qualidade os cursos. As decisões dos NDE's são submetidas à aprovação nos colegiados.

O PDI é elaborado e revisado nas reuniões do CAEPE, que contam com a participação de representantes dos corpos docente, discente, técnico-administrativo. As ações previstas no PDI resultam de decisões dos gestores da Instituição, pautadas pelas sugestões de melhorias e implementações solicitadas pela comunidade acadêmica.

### **Ações de Melhoria**

As decisões do colegiado devem ser mais amplamente divulgadas no meio acadêmico

## **DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

A CPA do Grupo Uniftec, da qual a FTEC Novo Hamburgo faz parte e que tem sede em Caxias do Sul – RS, constatou, através de relatório do Departamento de Controladoria, que a gestão financeira (tesouraria) é administrada pela própria FTEC e não constam problemas de fluxo de caixa. As contas são todas pagas em dia. O índice de inadimplência é considerado normal. As atividades de escrita fiscal, contábil e de recursos humanos são executadas por escritório especializado. O controle das finanças é feito diariamente, mediante relatórios do contas a pagar, bancários e de receita de caixa.

O planejamento econômico-financeiro da Instituição foi elaborado de modo a garantir compatibilidade entre as ações planejadas e os investimentos para sua viabilização, considerando que a prioridade seria a consolidação da Instituição no



conjunto dos objetivos estabelecidos. Visando assegurar a compatibilidade entre as receitas e os investimentos necessários à implantação do projeto institucional, a mantenedora aporta, quando necessário, recursos próprios, complementando a receita principal que se dá através das mensalidades. As mensalidades dos alunos têm seus valores definidos segundo a realidade local e a missão de ampliar a oferta de educação superior nos municípios e na região em que atuam. A faculdade tem priorizado investimentos na ampliação do acervo da biblioteca e para a ampliação de laboratórios, principalmente para os cursos novos.

### Ações de Melhoria

A FTEC propõe-se a continuar atuando no ensino superior com qualidade, mantendo a sustentabilidade financeira.

## 3.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA

### DIMENSÃO 7: INFRAESTRUTURA FÍSICA

No ano de 2017 a FTEC Novo Hamburgo continuou o trabalho constante de oferecer à comunidade acadêmica melhores condições de infraestrutura e o presente relato somente consta de melhorias advindas de informações secundárias ou percebidas pela gestão. Durante a autoavaliação realizada no segundo semestre de 2017, os alunos foram convidados a responder 26 questões sobre a infraestrutura da FTEC, atenção dos coordenadores de curso, estrutura de Secretaria e da própria CPA. A tabela com o resumo das respostas está reproduzida a seguir:

QUESTAO	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Sem condições de opinar
A comunicação interna do grupo Uniftec é satisfatória	64%	13%	9%	4%	3%	7%
A coordenação gestora de curso possui disponibilidade para atender os alunos.	80%	11%	7%	1%	0%	1%
A CPA (Comissão Própria de Avaliação) tem atuado eficientemente no diagnóstico para a promoção de melhorias no grupo Uniftec	54%	16%	18%	2%	4%	6%
A direção possui disponibilidade para atender os alunos.	65%	17%	12%	0%	0%	6%
A limpeza e conservação das instalações do grupo Uniftec são adequadas	75%	15%	7%	3%	0%	0%

A mediação de conflitos - professor/aluno - realizado pela Coordenação Gestora de Curso é adequada	63%	18%	13%	0%	0%	6%
A reprografia (xerox) possui bom atendimento	66%	18%	7%	0%	4%	5%
As atividades de cunho socioambiental que o grupo Uniftec desenvolve junto à comunidade são efetivas	66%	15%	14%	0%	0%	5%
As atividades diárias do grupo Uniftec estão alinhadas com sua missão	63%	21%	9%	0%	0%	7%
As instalações do grupo Uniftec são adequadas às atividades de Ensino-Aprendizagem	61%	25%	7%	2%	5%	0%
O acervo da biblioteca atende às necessidades	54%	20%	11%	2%	4%	9%
O atendimento da biblioteca é satisfatório	73%	18%	5%	2%	0%	2%
O atendimento da cantina é satisfatório	67%	11%	13%	3%	4%	2%
O atendimento da recepção é satisfatório	79%	15%	4%	0%	0%	2%
O atendimento da secretaria acadêmica é satisfatório	78%	13%	2%	2%	2%	3%
O atendimento do suporte de tecnologia da informação é adequado	59%	27%	8%	0%	4%	2%
O grupo Uniftec possui uma boa interação com a comunidade na qual está inserido	63%	25%	12%	0%	0%	0%
O grupo Uniftec tem apresentado melhorias em sua infraestrutura	50%	30%	16%	2%	0%	2%
O grupo Uniftec tem apresentado melhorias no atendimento dos diversos setores	64%	27%	5%	0%	2%	2%
Os cursos do grupo Uniftec estão adequados às necessidades do mercado de trabalho	63%	24%	13%	0%	0%	0%
Os cursos do grupo Uniftec possuem aceitação pelo mercado de trabalho	66%	21%	7%	0%	0%	6%
Os laboratórios de informática do grupo Uniftec estão adequados para atendimento das necessidades acadêmicas	45%	16%	17%	4%	12%	6%
Os professores do grupo Uniftec, de maneira geral, são profissionais qualificados para a função exercida.	76%	20%	0%	2%	2%	0%
Os serviços de apoio aos estudantes, oferecidos pelo grupo Uniftec, como NAPI (Núcleo de Apoio Psicopedagógico Institucional), o CeO (Carreiras e Oportunidades), e o SAA (Serviço de Apoio ao Aluno) são satisfatórios.	55%	16%	18%	2%	2%	7%
Os serviços oferecidos pelo grupo Uniftec aos alunos, como cursos de nivelamento e monitoria são satisfatórios.	54%	18%	13%	0%	0%	5%
Você Indicaria os cursos ofertados pelo Grupo Uniftec para outras pessoas.	71%	19%	8%	0%	0%	2%

**Quadro 5 – Avaliação Infraestrutura**

Pelo que se pode inferir dos dados obtidos, há uma grande prevalência das respostas “Concordo Plenamente” e “Concordo Parcialmente”, o que nos sinaliza que o nível de satisfação dos alunos é satisfatório; por outro lado, as respostas “Não concordo, nem discordo”, “Discordo Parcialmente” e “Discordo Totalmente” que há oportunidades de melhoria, mas que também há a percepção dos esforços da Administração da FTEC na resolução de problemas e na construção da melhor estrutura possível para os alunos.

Em nossa avaliação, algumas questões quanto à infraestrutura devem ser ressaltadas:

- As instalações para atender os setores administrativos da FTEC atendem muito bem as necessidades e exigências de funcionários, alunos, professores e coordenadores.
- As salas onde se realizam as aulas são amplas, com cadeiras confortáveis e em número suficiente para atender todos os alunos. A iluminação, a acústica, a limpeza e conservação também são muito boas.

- Um pedido que os alunos faziam em avaliações anteriores ao triênio ora apresentado, era sobre a instalação de aparelhos de ar condicionado em todas as salas. Atualmente, cerca de 90% das salas de aula contam com ar condicionado e, 100% das salas possuem ventiladores de teto.

- A sala de professores possui um ótimo ambiente de convivência entre os docentes, possuindo, ainda, gabinetes para atendimento individual aos alunos, bem como, gabinetes isolados para trabalho individual dos professores, para que estes possam utilizar de forma mais reservada. No ano de 2017, visando maior conforto dos professores, foi instalado um purificador refrigerado de água.

- A biblioteca possui serviço informatizado desenvolvido pela TOTVS integrado ao Moodle para consulta e reserva do acervo por parte dos alunos. Possui também acesso às bibliotecas virtuais “Pearson” e “Minha Biblioteca”, pagas pela Instituição e gratuito aos alunos.

- Na FTEC Novo Hamburgo é oferecido suporte acadêmico adequado para um ensino de qualidade, através de biblioteca equipada e com acervo condizente, quantitativamente e qualitativamente, com os cursos oferecidos. Além disso, a faculdade dispõe de laboratório de informática com média de 20 computadores por laboratório, com acesso wireless e internet, e salas de aula com cadeiras confortáveis e iluminação adequada.

- A Faculdade também está adaptada para receber pessoas com necessidades especiais. Possui rampa de acesso para portadores de necessidades especiais, portas amplas, balcões de atendimento e banheiros adaptados. Também possui piso tátil e banheiros para uso de cadeirantes.

- A FTEC adota como política para a infraestrutura, adquirir e preservar equipamentos e recursos de bibliografia de modo a operacionalizar um ensino-aprendizagem de qualidade. Além disso, compromete-se com a conservação, atualização e segurança da infraestrutura, compreendendo a relevância dos meios em função dos fins. A FTEC tem como norteador a Política Institucional de Atualização de Equipamentos e Infraestrutura de TI, onde são estabelecidas as diretrizes sobre: sistemas corporativos, aquisição de softwares, aquisição de equipamentos, rede de comunicação de dados, infraestrutura, telefonia, segurança da informação, treinamento e capacitação e governança de TI.

- No sentido de buscar a melhoria e qualificação de toda a sua infraestrutura a FTEC estabelece as seguintes diretrizes: melhorar e expandir o espaço físico em geral, implementar um processo de modernização da infraestrutura organizacional, com vistas

à melhoria da qualidade de vida e do trabalho no âmbito interno, incluindo o atendimento a portadores de necessidades especiais, criar e assegurar as condições de infraestrutura física, de equipamentos, laboratórios, biblioteca especializada e serviços informacionais que assegurem e garantam o desenvolvimento sistemático, harmônico e permanente dos programas de graduação, dimensionar o espaço físico adequadamente considerando-se o número de usuários e o tipo de atividade desenvolvida, implementar melhorias nas condições de luminosidade e ventilação adequadas às necessidades climáticas locais, adquirir e manter mobiliário e aparelhagem específica para proporcionar condições ergonômicas adequadas e suficientes aos usuários, manter todo o espaço físico limpo e arejado em todas as unidades garantindo para isso pessoal habilitado, manter recursos audiovisuais e de multimídia em quantidade adequada às necessidades e garantir a manutenção permanente das instalações físicas e dos equipamentos.

- A FTEC oferece à comunidade acadêmica serviços como o cadastro de usuários para acesso a rede de computadores; conta de correio eletrônico; informações *on-line* como o percentual de frequência, resultados de avaliações e acesso aos materiais/conteúdo de cada disciplina, acesso a rede wireless (sem fio) em toda a estrutura da faculdade, entre outros.

- Além da biblioteca física, a FTEC conta com a Biblioteca Virtual Pearson. A Pearson é uma empresa que se dedica ao ramo de edição, distribuição e comercialização de obras, dispondo de um acervo sobre o qual detêm direitos autorais de produção, distribuição e comercialização, sendo licenciada pela Digital Pages para uso de um software que permite o acesso por computadores, ou máquinas similares, ao seu acervo editorial que constitui a Biblioteca Virtual Universitária e outras obras ou materiais, próprios ou de terceiros, por meio e através do Sistema Digital Pages. A comunidade acadêmica (alunos, professores e funcionário) tem acesso a Biblioteca Virtual através do endereço web <http://biblioteca.FTEC.com.br/> com o mesmo usuário e senha que acessam os demais serviços digitais da Faculdade (portal, e-mail, Moodle, etc.).

- Outra ferramenta à disposição da comunidade acadêmica é o Moodle (Ambiente Virtual de Aprendizagem). O Moodle - *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment* - é uma ferramenta, projetada por Martin Dougiamas, Austrália Ocidental, para criar cursos acessíveis pela Internet. É um software criado para professores e alunos totalmente grátis. Existe em 75 idiomas incluindo o português e consiste numa plataforma de gestão e distribuição de conteúdo on-line, através de uma

interface Web. O Moodle facilita a comunicação entre os membros da comunidade acadêmica (alunos e professores) através da comunicação síncrona, ou seja, em tempo real, com a disponibilização de *chat* e de salas de discussão, relacionada com disciplinas, temas, etc. Permite igualmente uma comunicação assíncrona, através da utilização do correio eletrônico e dos fóruns de discussão.

- O Moodle possibilita, ainda, a gestão de conteúdos, através da publicação, por parte dos docentes, de qualquer tipo de arquivo, conteúdos que ficam disponíveis para a consulta pelos alunos. O Moodle é um Sistema de Gestão de Aprendizagem (LMS) e de trabalho colaborativo, acessível através da Internet ou de uma rede local, que permite a criação de cursos on-line, páginas de disciplinas, grupos de trabalho e comunidades de aprendizagem.

- O Moodle da FTEC é integrado ao Sistema de Gestão Acadêmica da Faculdade; assim, após o período de matrículas, disciplinas e seus professores e alunos são automaticamente criados e associados no Moodle. Alunos e Professores acessam o Moodle com o mesmo usuário e senha que acessam o portal do aluno/professor.

Nas avaliações de 2015 e 2016, diversas reclamações e sugestões para melhoria da infraestrutura da instituição foram feitas pelos alunos. Neste quesito, destacaram-se:

- Reclamações quanto à qualidade dos computadores dos laboratórios de informática.
- Reclamação quanto à qualidade do sinal de wi-fi da unidade.
- Reclamações quanto à cantina.
- Solicitação de redução da carga horária das disciplinas (quanto aos horários de início e final das aulas).
- Solicitação de manutenção dos aparelhos de ar-condicionado.

### **Ações de melhoria**

Esta comissão apresentou à mantenedora todas as considerações pertinentes levantadas por alunos, professores e técnicos-administrativos da FTEC, que ficou de analisá-las e, ainda dentro do primeiro semestre de 2018, apresentar um plano de investimentos e de melhorias.

Algumas medidas já foram tomadas antes mesmo do início das aulas do primeiro semestre de 2018:

- Contratação de uma empresa de manutenção local para os aparelhos de ar condicionado da unidade.
- Melhorias nos laboratórios de Engenharia.

- Troca do fornecedor de internet da unidade NH visando melhorar o sinal de wi-fi da unidade.
- Mudança da cantina para um local mais acessível e amplo para os alunos e reunião com o locador da mesma para a melhoria no atendimento aos alunos.
- Implantação de novo horário (19:00 às 22:00 horas), solicitação feita pelos alunos nas avaliações de 2016/2017. Esta mudança motivou a alteração das matrizes curriculares de todos os cursos, tornando-as mais inovadora e atraentes, com a oferta de projetos: “Projeto Institucional: Competências Pessoais”; “Projeto Institucional: Cultura e Diversidade” e “Projeto Institucional: Desenvolvimento Profissional”.

#### 4 PLANO DE AÇÃO DE MELHORIAS NA FTEC NOVO HAMBURGO

Apresenta-se, abaixo, o Plano de Ação (melhorias):

O QUÊ	PORQUÊ	RESPONSÁVEL	PRAZO
Continuidade de capacitação docente	A exigência dos alunos e do mercado está em constante crescimento	Direção e Coordenações	Constante
Melhoria dos equipamentos de informática	Há percepção da comunidade acadêmica da necessidade de melhorias, conforme observados nas avaliações da CPA	Direção e Mantenedora	Orçamento 2018
Divulgação do NAPI e CeO	Alunos demonstraram não conhecer bem os programas	Direção e Coordenações	1º semestre 2018

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS - AUTOAVALIAÇÃO VERSÃO INTEGRAL 2017 (POSTAGEM MARÇO 2018)**

A Faculdade de Tecnologia TECBrasil – FTEC Novo Hamburgo tem realizado semestralmente o seu processo de auto-avaliação institucional. Constata-se que a auto-avaliação institucional subsidia de forma significativa o processo ensino/aprendizagem pois, ao detectar dificuldades em determinados segmentos do contexto educacional da Instituição, facilita a gestão para promover melhorias e aperfeiçoamentos.

Algumas questões são prioritárias, pois impactam diretamente na qualidade de formação do aluno, como os investimentos em laboratórios, biblioteca e equipamentos de informática, velocidade da internet *wireless*, melhorias na qualidade e no atendimento da cantina.

De maneira geral, percebe-se a relevância das manifestações como a percepção da comunidade acadêmica em relação à preocupação da instituição com a qualidade dos serviços que esta oferece, principalmente nos serviços que estão mais relacionados à formação do discente com o nível de qualidade desejado.

A FTEC Novo Hamburgo evoluiu muito desde o seu credenciamento, ampliou a sede e seu espaço físico, ampliou a oferta de cursos e quadro docente, ampliou o número de docentes em tempo parcial e integral, instalou laboratórios de informática (compatíveis com as demandas dos cursos), e está trabalhando na expansão dos laboratórios das engenharias, enfim, tem evoluído em muitos aspectos.

De maneira geral, percebe-se a relevância das manifestações como: percepção da comunidade acadêmica em relação à preocupação da instituição com a qualidade dos serviços que oferece, principalmente nos serviços que estão mais relacionados à formação do aluno com o nível de qualidade desejado.

A Ftec Novo Hamburgo evoluiu desde o seu credenciamento, mudou e ampliou a sede, melhorando seu espaço físico, ampliou a oferta de cursos e o quadro docente, instalou laboratórios de informática (compatíveis com as demandas dos cursos), expandiu os laboratórios das engenharias, cursos estes que iniciaram no primeiro semestre de 2016.

Nas avaliações externas para fins de autorizações, reconhecimentos e renovação de reconhecimentos dos cursos, a FTEC vem obtendo conceitos final entre 3 e 4. Isto indica que a FTEC tem apresentado um desempenho muito bom na maioria das avaliações, demonstrando seu compromisso com a oferta de educação de qualidade e com a formação de profissionais muito bem capacitados para atuar no mercado de trabalho e contribuir com o desenvolvimento da sociedade.



Dentro de suas possibilidades financeiras e administrativas a FTEC tem atendido as solicitações da comunidade acadêmica visando a melhoria das condições para oferta de cursos de graduação de qualidade. A autoavaliação institucional, além de identificar prioridades, oportuniza a participação da comunidade acadêmica no processo de gestão da faculdade.