



**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 2019

Novo Hamburgo, Janeiro de 2020.

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

Ana Paula da Silva
Direção de Operações

Uilian Boff
Coordenador da CPA (Comissão Própria de Avaliação)

Coordenadores dos Cursos Superiores:

Coordenador de Curso ADS
Carlos Alfredo Weissheimer Júnior

Coordenação de Curso Comércio Exterior e Logística, Recursos Humanos, Gestão Comercial, Processos Gerenciais, Marketing e Administração
Graciane Berghahn Konzen

Coordenação de Curso de Direito
Fernanda Pimentel da Silva

Coordenação de Curso de Engenharia Civil
Luiz Henrique Dias Corrêa

Coordenação de Curso Engenharia Mecânica
Uilian Boff

CPA
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Uilian Boff

Coordenador da CPA (Comissão Própria de Avaliação)

OdirBerlatto

Representante Docente

MieliNatálio dos Santos

Representante Técnico-Administrativo

Elisandro Teixeira Schultz

Representante Discente

Júnior Michael Abreu

Representante Sociedade Civil Organizada

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 METODOLOGIA DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA FTEC.....	8
2.1 EIXOS DE AVALIAÇÃO	13
2.2 COMPOSIÇÃO DA CPA.....	13
2.3 CRONOGRAMA DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - 2018.....	14
3 DESENVOLVIMENTO.....	16
3.1 EIXO 1 - Planejamento e Avaliação Institucional.....	17
DIMENSÃO 8: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO	17
3.2 EIXO 2 - Desenvolvimento Institucional.....	18
DIMENSÃO 1: MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO	18
DIMENSÃO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL	20
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	27
DIMENSÃO 9: POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES	28
3.4 EIXO 4 – Políticas de Gestão	31
DIMENSÃO 5: POLÍTICAS DE PESSOAL	31
DIMENSÃO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO	32
DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	33
3.5 EIXO 5 – Infraestrutura Física	33
DIMENSÃO 7: INFRAESTRUTURA FÍSICA	33
4 PLANO DE AÇÃO DE MELHORIAS NA FTEC NOVO HAMBURGO.....	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS - AUTOAVALIAÇÃO VERSÃO INTEGRAL 2018	
(POSTAGEM MARÇO 2019)	42

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 2017, 2018 e 2019 e tem caráter integral, focando com bastante especificidade o ano de 2019 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 2019/1, as perguntas, abertas e fechadas, foram somente em relação aos professores. As dez questões fechadas propostas aos alunos para avaliação dos professores foram:

1. Você sente-se satisfeito com as aulas desta disciplina.
2. Os critérios avaliativos foram claros e condizentes com a proposta educativa.
3. O professor foi pontual quanto ao horário de início e encerramento das aulas.
4. O professor domina o ambiente virtual de aprendizagem (portal acadêmico, moodle, ondrive, biblioteca virtual, entre outros..).

5. O professor disponibilizou o plano de ensino no início do semestre utilizando-o como referência para condução das aulas.
6. O professor disponibilizou notas e frequências (presenças) dentro dos prazos adequados.
7. O professor demonstrou domínio e segurança nos conteúdos abordados na disciplina.
8. As relações professor-aluno na disciplina foram pautadas na ética e no respeito, estimulando seu desenvolvimento.
9. A metodologia aplicada em sala de aula favoreceu sua aprendizagem.
10. A abordagem utilizada pelo professor na disciplina contribuiu efetivamente para a sua formação profissional.

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

No ano de 2019/2, foi realizada a avaliação dos professores e infraestrutura. Nesta avaliação, foram aplicadas aos alunos, entre os dias 14/10 a 05/11/2019, quinze questões fechadas por disciplina, nas quais o aluno marcou uma entre cinco opções: Inaceitável, Aceitável, Não sei/Não utilizo, Bom e Ótimo.

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

1. A disciplina contribui para formação integral, como cidadão e profissional.
2. A utilização do professor dos AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem – moodle, biblioteca virtual, entre outros, etc...)
3. Os softwares utilizados estão em conformidade com as necessidades da disciplina.
4. Você se sente satisfeito com as aulas desta disciplina.
5. Em relação aos critérios avaliativos foram claros e condizentes com a proposta educativa.
6. O professor foi pontual quanto ao horário de início e encerramento das aulas.
7. Você conhece e utiliza os laboratórios didáticos da unidade curricular (disciplina) em sua formação.
8. O professor disponibilizou o plano de ensino no início do semestre utilizando-o como referência para condução das aulas.
9. O professor disponibilizou notas e frequências (presenças) dentro dos prazos adequados.
10. Em relação ao domínio e segurança nos conteúdos abordados na disciplina.

11. A respeito das relações professor-aluno na disciplina foram pautadas na ética e no respeito, estimulando seu desenvolvimento.
12. As instalações e os equipamentos utilizados nos laboratórios desta unidade curricular (disciplina) estão adequados para as necessidades, considerando limpeza, tamanho, mesas e acessos.
13. A utilização do laboratório proporciona atividades que interagem com o mercado de trabalho.
14. A utilização do laboratório proporciona a integração de atividades práticas com as teorias apresentadas em aula.
15. Em relação a metodologia aplicada em sala de aula favoreceu sua aprendizagem.

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

Os professores, funcionários e membros da coordenação e direção também participaram neste segundo semestre respondendo as questões de atendimento e infraestrutura, nas quais era necessário responder a vinte e sete questões fechadas, marcando uma entre cinco opções: Inaceitável, Ruim, Aceitável, Bom e Ótimo.

As vinte e sete questões fechadas propostas referentes a atendimento e infraestrutura foram:

1. A comunicação interna do grupo Uniftec é satisfatória.
2. A coordenação gestora dos cursos possui disponibilidade para atender professores.
3. A CPA (Comissão Própria de Avaliação) tem atuado eficientemente no diagnóstico e promoção de melhorias no grupo Uniftec.
4. A direção possui disponibilidade para atender os professores.
5. A limpeza e conservação das instalações do Grupo Uniftec são adequadas.
6. A mediação de conflitos – professor/aluno – realizado pela coordenação Gestora do Curso é adequada.
7. A reprografia (Xerox) possui bom atendimento.
8. As atividades de cunho socioambiental que o grupo Uniftec desenvolve junto a comunidade são efetivos.
9. As atividades diárias do grupo Uniftec estão alinhadas com a sua missão.
10. As instalações do grupo Uniftec são adequadas às atividades de Ensino-Aprendizagem.

11. As oportunidades que o grupo Uniftec oferece aos professores para qualificação pedagógica são suficientes.
12. O acervo da biblioteca atende as necessidades.
13. O atendimento da biblioteca é satisfatório.
14. O atendimento da cantina é satisfatório.
15. O atendimento da recepção é satisfatório.
16. O atendimento da secretaria acadêmica é satisfatório.
17. O atendimento do suporte de tecnologia da informação é adequado.
18. O grupo Uniftec possui uma boa interação com a comunidade na qual está inserido.
19. O grupo Uniftec tem apresentado melhorias em sua infraestrutura.
20. O grupo Uniftec tem apresentado melhorias no atendimento dos diversos setores.
21. O plano de carreira docente é adequado.
22. Os cursos do grupo Uniftec estão adequados as necessidades do mercado de trabalho.
23. Os cursos do grupo Uniftec possuem aceitação pelo mercado de trabalho.
24. Os laboratórios de informática do grupo Uniftec estão adequados para atendimento das necessidades acadêmicas.
25. Os serviços de apoio aos estudantes, oferecidos pelo grupo Uniftec, como NAPI (Núcleo de Apoio Psicopedagógico Institucional), CeO (Carreiras e oportunidades) e o SAA (Serviço de Apoio ao Aluno) são satisfatórios.
26. Os serviços oferecidos pelo grupo Uniftec aos alunos, como cursos de nivelamento e monitoria são satisfatórios.
27. Você indicaria os cursos ofertados pelo Grupo Uniftec para outras pessoas.

Nos anos de 2017 e 2018 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 foram idênticas aos anos de 2017, 2018 e 2019. 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
- Um Representantes Discente
- 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 - 2019

2019					
Fase	Responsável	Período 1º Semestre	Período 2º Semestre	Atividades	Providências
1ª FASE: PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO	Coordenação da CPA	Março	Agosto	Planejamento geral da avaliação Revisão das questões Ajustes finais nos instrumentos	Reunir a Comissão da CPA para discutir a avaliação
2ª FASE: PREPARAÇÃO DO SISTEMA DO SITE PARA A AUTO-AVALIAÇÃO	DTI	Primeira quinzena de abril	Segunda quinzena de Setembro	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
3ª FASE: ORIENTAÇÃO AOS PROFESSORES	Coordenação da CPA e Coordenadores de Curso	Segunda quinzena de abril	Primeira 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
4ª FASE: SENSIBILIZAÇÃO DOS ALUNOS	Coordenação da CPA, Coordenadores de Curso e Professores.	Segunda quinzena de abril	Primeira quinzena de outubro	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 cartazes; Desenvolvimento de banner para o site.
5ª FASE: RESPONDER QUESTIONÁRIO NO SITE	Alunos	27/05 a 10/06	14/10 a 5/11	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.
6ª FASE: GERAÇÃO DOS RELATÓRIOS DO SISTEMA DE AUTO-AVALIAÇÃO	DTI Coordenação CPA	Primeira quinzena de julho	Segunda quinzena de dezembro.	Geração dos relatórios do sistema com os dados da avaliação	Imprimir relatórios

2019					
Fase	Responsável	Período 1º Semestre	Período 2º Semestre	Atividades	Providências
7ª FASE: ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS /APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	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
8ª FASE: LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES DE OUTRAS FONTES	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.
9ª FASE: ESCREVER RELATÓRIO	Coordenação da CPA	----- -	Janeiro e fevereiro de 2020.	Organizar informações da autoavaliação para serem colocadas no relatório de auto avaliação	Imprimir relatório e guardar cópia com a documentação da CPA.
10ª FASE: DIVULGAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DE 2020	Coordenação da CPA	Agosto de 2019	Março de 2020 – 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.

10ª FASE: Divulgação do plano de ação de 2019.

Nesta fase as ações para 2020 são colocadas nos murais do prédio e, também, socializadas nas reuniões de início de semestre.

No segundo semestre de 2019/2, foi realizada a avaliação dos docentes, estrutura 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 2019 baseada no que contemplam as dez dimensões dispostas no art. 3º da Lei N° 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 2019, 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.

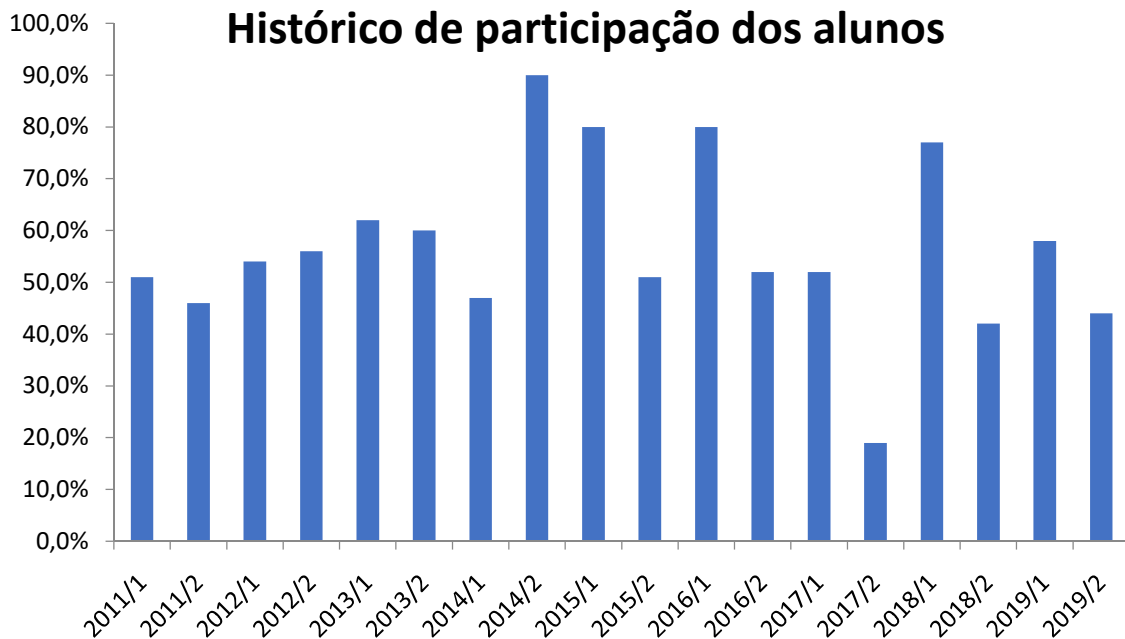


Gráfico 1 – Histórico das Avaliações

Conforme pode ser observado no gráfico acima, considerando a participação dos alunos nos últimos dois anos, a participação no primeiro semestre onde é realizada apenas a avaliação do professor é sempre maior que a avaliação realizada no segundo semestre onde a infraestrutura e os serviços são avaliados, entende-se que isso ocorre em razão do acréscimo significativo do número de perguntas pela qual o aluno precisa responder para concluir a avaliação. De toda a forma, o percentual se manteve nos últimos dois anos e novas formas de engajamento estão sendo planejadas para 2020.

Em relação a participação dos professores e funcionários, podemos destacar que para o ano de 2019, todos responderam a avaliação, obtendo desta forma um percentual de 100% de respostas.

Ações de Melhorias

Desenvolver novas formas que possam trazer um engajamento ainda maior por parte dos alunos.

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 2019, os novos professores ingressantes receberam as informações gerais da FTEC (missão, visão, procedimentos pedagógicos, entre outros) além das capacitações realizadas sempre ao início de cada semestre. No ano de 2019, mais especificamente nos meses de Fevereiro e Julho, a reunião de orientação pedagógica foi realizada 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. No ano de 2019, 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, são 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.

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 e convênios com sindicatos, associações e empresas da região.

Os currículos dos cursos ofertados pela FTEC possuem disciplinas como Ética e Cidadania 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.

Além disso, diversas palestras foram oferecidas aos alunos em troca de doações de alimentos, material didático ou brinquedos, assim como as campanhas realizadas pelos alunos em atividades desenvolvidas dentro de algumas disciplinas e pelos projetos integradores.

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: Feira de Empregos em parceria com empresas diversas da região; Oficina “Melhore seu currículo”; Plantão da alegria visita crianças no hospital; Workshop “Empreendedorismo social” e Feira de Economia Solidária; Gincana entre turmas para arrecadar alimentos, brinquedos e material de higiene e limpeza.

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 2019 diversas ações foram realizadas contemplando uma série de associações e entidades locais.

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.

Histórico das notas dos professores

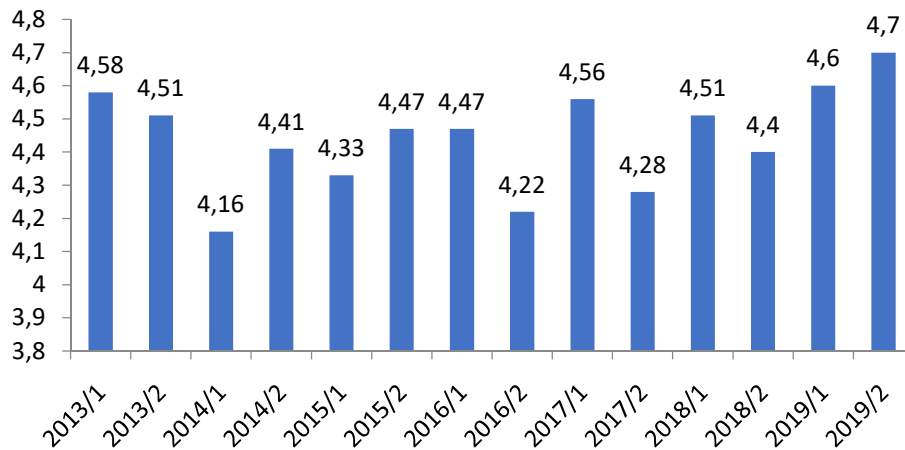


Gráfico 2 – Histórico das médias dos professores

A Média Geral obtida na avaliação docente no primeiro semestre de 2019 foi de 4,6, sendo que apenas dois dos professores apresentaram resultado inferior a 4,0.

No segundo semestre de 2019 a média ficou em 4,7. A seguir o quadro com as médias ponderadas de 2019/2 por disciplinas.

PROFESSOR	Disciplina	Média
ANA PAULA DA SILVA	Química	4,5
ANALU SCHIMITZ HORLLE	Marketing Digital	4,6
ANALU SCHIMITZ HORLLE	Negociação Empresarial	4,8
ANALU SCHIMITZ HORLLE	Tópicos Contemporâneos em Marketing	5,0
ANALU SCHIMITZ HORLLE	Tópicos em Serviços	4,5
BARBARA JORDANI	Projeto Civil	4,8
BARBARA JORDANI	Introdução a Engenharia	4,8
CARLOS ALFREDO WEISSHEIMER JUNIOR	Requisitos de Software	4,9
CARLOS ALFREDO WEISSHEIMER JUNIOR	Sistemas Operacionais	5,0
DANIELA FABIANA THIESEN BAUM	Direito Internacional	4,9
DANIELE WEBER DA SILVA LEAL	Sociologia e Antropologia Jurídica	5,0
DANIELE WEBER DA SILVA LEAL	Direito das Obrigações	4,8
DEISE LUANA DIEL	Logística internacional	5,0
DEISE LUANA DIEL	Gestão das Operações Financeiras internacionais	5,0
DEISE LUANA DIEL	Tópicos de Economia	4,4
ELSON LUCIANO WEBER	Matemática Financeira	4,8
ELSON LUCIANO WEBER	Cálculo II Assistido por Computador	5,0
ELSON LUCIANO WEBER	Cálculo Zero	4,9
EMERSON BUTZEN MARQUES	Programação Visual	4,8
FABIANO ANDRÉ TREIN	Canais de Distribuição	4,8
FABIANO ANDRÉ TREIN	Metodologias e Sistemas Avançados em Qualidade	4,7
FABIO JOSE CAPECCHI	Fundamentos de Logística	4,9

FABIO JOSE CAPECCHI	Logística Reversa	5,0
FABIO JOSE CAPECCHI	Sistemas de Armazenagem e Movimentação	5,0
GRACIANE BERGHAHN KONZEN	Projeto Empreendedor em Gestão de Recursos Humanos	3,7
GRACIANE BERGHAHN KONZEN	Projeto Empreendedor em Comércio Exterior	4,7
GRACIANE BERGHAHN KONZEN	Projeto Empreendedor em Processos Gerenciais	4,5
GRACIANE BERGHAHN KONZEN	Projeto Institucional: Competências Pessoais	4,6
GRACIANE BERGHAHN KONZEN	Projeto Institucional: Cultura e Diversidade	4,7
JEAN CARLOS AMANN	Geoestratégias e as Relações internacionais	5,0
JEAN CARLOS AMANN	Tópicos em Vendas	4,7
JOSUE AUGUSTO ARNDT	Técnicas da construção I	4,8
LUISA MARIA FEITEN	Avaliação de Desempenho	4,6
LUISA MARIA FEITEN	Gestão de Carreira e Remuneração	4,4
LUISA MARIA FEITEN	Gestão Estratégica da Informação para RH	4,7
LUIZ FELIPE MENEZES TRONQUINI	Planejamento e Legislação Tributária	4,5
LUIZ FELIPE MENEZES TRONQUINI	Direito Constitucional I	4,6
MARCELO NOETZOLD MAFALDO	Empreendedorismo	4,9
MARCELO NOETZOLD MAFALDO	Formação de Custos e Preços	4,9
ODIR BERLATTO	Ciência Política	4,7
RUDNEI PALHANO	Ergonomia	4,9
RUDNEI PALHANO	Gerência de Projetos	4,8
SUSANA DIAS STROHER	Branding	4,9
SUSANA DIAS STROHER	Comunicação e Marketing	4,8
TARCISIO BARCELOOS BELLINASSO	Fenômenos de Transporte	4,3
TARCISIO BARCELOOS BELLINASSO	Topografia	4,6
UILIAN BOFF	Hidrologia	4,2
UILIAN BOFF	Hidráulica II	4,3
UILIAN BOFF	Processos de Usinagem	4,8
WILSON LEANDRO KRUMMENAUER	Fundamentos de Estatística	5,0
WILSON LEANDRO KRUMMENAUER	Probabilidade e Estatística	4,8
MÉDIA		4,7

Quadro 1 – Média Ponderada 2019/2

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 tem se mantido sempre acima de 4,0.

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.

O quadro abaixo representa as médias obtidas por curso nas avaliações referentes aos semestres de 2019/1 e 2019/2:

CURSO	2019/1	2019/2
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	4,71	4,82
Administração	4,64	4,18
Comércio Exterior	4,50	4,82
Engenharia Civil	4,36	4,64
Engenharia Mecânica	4,39	4,76
Gestão Comercial	4,40	4,83
Gestão Recursos Humanos	4,55	4,52
Logística	4,45	4,86
Marketing	4,47	4,77
Processos Gerenciais	4,46	4,79
Direito	4,64	4,82

Quadro 2 - Média Ponderada Docentes por Curso

Todos os cursos apresentaram notas superior a 4,0, com destaque para o segundo semestre onde apenas um curso obteve nota inferior a 4,5.

Quanto às questões abertas da avaliação docente, se observaram quatro 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.

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).

A unidade de 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 e trabalham com os alunos as bases necessárias para o bom aproveitamento posterior do curso.

A Ftec possui a Semana Acadêmica e a semana de iniciação científica para que os alunos possam fazer a divulgação de trabalhos de pesquisas relacionados à sua área de atuação e demais áreas do conhecimento. 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 2017-2019 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.

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, são realizadas as capacitações durante o semestre.

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:

- 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 2020 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.

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 2017 e 2018 é a ampliação da divulgação da oferta dos cursos na área de negócios e nas engenharias, além dos cursos superiores em tecnologia.

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 e passou por melhorias em 2018. 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. A seleção dos monitores ocorre por meio de edital lançado sempre no início de cada semestre letivo.

✓ 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.

✓ 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, Gestão de Pessoas e Empreendedorismo – para os cursos de gestão e Cálculos (I e II), Físicas (I e II), Geometria Analítica e Álgebra Linear e Equações Diferenciais para os cursos de Engenharia. As provas institucionais contam com o apoio dos coordenadores e dos professores na elaboração.

Ações de melhoria

Sobre o NAPI e o CEO, ampliar a divulgação destes serviços à comunidade acadêmica. Além destas ações, em 2020 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, AutoCad, SolidWorks, 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 I e II, Equações Diferenciais, Geometria Analítica e Álgebra Linear, Física I e II, Empreendedorismo, Gestão de Pessoas e Comunicação. (Peso: 50% do Grau B)

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, homologados e implantados e tem perenidade no tempo, por isso, as informações a seguir são comuns ao triênio 2017-2019 e ainda vigentes em 2020. 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 idéias ao superior. Neste quesito, obteve-se um percentual de 90% 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 90% avaliaram entre bom e ótimo em suas respostas. Sobre as informações recebidas para o desempenho do trabalho, perto de 80% avaliaram como bom e ótimo. Em relação ao relacionamento com as pessoas da equipe, a maioria (90%) avaliou como sendo bom e ótimo. Quando se perguntou sobre o relacionamento dos subordinados com o superior imediato, cerca de 95% respondeu como bom e ótimo.

Ações de Melhoria

Em 2020, será novamente oferecida uma série de treinamentos e cursos para o quadro de funcionários técnico-administrativos e quadro de docentes da IES. No ano de 2019, foram oferecidos os seguintes cursos de qualificação:

Escola	Capacitações, Cursos e Desenvolvimentos	Público-Alvo	Previsão
Desenvolvimento de Líderes/ Gestão	Desenvolvimento de Coordenadores Comerciais	Gestores Comerciais	Mensal
Competências Básicas Profissionais	Padrão atendimento Ftcc	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 Ftcc	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 3 – 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

Criou-se uma planilha compartilhada onde todos os membros podem acompanhar os eventos que irão ocorrer na faculdade FTEC.

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 2019 a FTEC Novo Hamburgo continuou o trabalho constante de oferecer à comunidade acadêmica as 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 2019, os alunos, professores e funcionários foram convidados a responder questões sobre a infraestrutura da FTEC, atenção dos coordenadores de curso, tutores, estrutura de Secretaria e da própria CPA. A tabela com o resumo das respostas está reproduzida a seguir na seguinte ordem: (i) avaliação dos professores; (ii) avaliação dos funcionários; (iii) avaliação dos alunos.

QUESTAO	Ótimo	Bom	Aceitável	Regular	Ruim	Sim
A comunicação interna do grupo Uniftec é satisfatória.	43%	0%	43%	0%	0%	0%
A coordenação gestora de curso possui disponibilidade para atender os professores.	57%	43%	0%	0%	0%	0%
A CPA (Comissão Própria de Avaliação) tem atuado eficientemente no diagnóstico para a promoção de melhorias no grupo Uniftec.	57%	14%	29%	0%	0%	0%
A direção possui disponibilidade para atender os professores.	86%	14%	0%	0%	0%	0%
A limpeza e conservação das instalações do grupo Uniftec são adequadas.	43%	29%	29%	0%	0%	0%
A mediação de conflitos - professor/aluno - realizado pela Coordenação Gestora de Curso é adequada.	86%	14%	0%	0%	0%	0%
A reprografia (xerox) possui bom atendimento.	43%	57%	0%	0%	0%	0%
As atividades de cunho socioambiental que o grupo Uniftec desenvolve junto à comunidade são efetivas.	43%	29%	29%	0%	0%	0%
As atividades diárias do grupo Uniftec estão alinhadas com sua missão.	71%	14%	14%	0%	0%	0%
As instalações do grupo Uniftec são adequadas às atividades de Ensino-Aprendizagem.	29%	43%	29%	0%	0%	0%
As oportunidades que o grupo Uniftec oferece aos professores para qualificação pedagógica são suficientes.	14%	43%	43%	0%	0%	0%
O acervo da biblioteca atende às necessidades.	29%	43%	29%	0%	0%	0%
O atendimento da biblioteca é satisfatório.	71%	29%	0%	0%	0%	0%
O atendimento da cantina é satisfatório.	43%	14%	43%	0%	0%	0%
O atendimento da recepção é satisfatório.	29%	57%	14%	0%	0%	0%
O atendimento da secretaria acadêmica é satisfatório.	71%	14%	14%	0%	0%	0%
O atendimento do suporte de tecnologia da informação é adequado.	71%	14%	0%	0%	0%	0%
O grupo Uniftec possui uma boa interação com a comunidade na qual está inserido.	14%	57%	29%	0%	0%	0%
O grupo Uniftec tem apresentado melhorias em sua infraestrutura.	29%	43%	29%	0%	0%	0%
O grupo Uniftec tem apresentado melhorias no atendimento dos diversos setores.	71%	0%	29%	0%	0%	0%
O Plano de Carreira Docente é adequado.	29%	43%	29%	0%	0%	0%
Os cursos do grupo Uniftec estão adequados às necessidades do mercado de trabalho.	57%	29%	14%	0%	0%	0%
Os cursos do grupo Uniftec possuem aceitação pelo mercado de trabalho.	57%	29%	14%	0%	0%	0%
Os laboratórios de informática do grupo Uniftec estão adequados para atendimento das necessidades acadêmicas.	29%	43%	29%	0%	0%	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.	43%	57%	0%	0%	0%	0%

Os serviços oferecidos pelo grupo Uniftec aos alunos, como cursos de nivelamento e monitoria são satisfatórios.	43%	29%	29%	0%	0%	0%
Você Indicaria os cursos ofertados pelo Grupo Uniftec para outras pessoas.	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Quadro 4 – Avaliação dos professores referente à infraestrutura.

QUESTAO	Aceitável	Bom	Não	Não sei, não utilizo	Ótimo	Regular	Ruim	Sim
A comunicação interna do grupo Uniftec é satisfatória?	0%	0%	28%	0%	0%	0%	0%	72%
As atividades diárias do grupo UNIFTEC estão alinhadas com a missão institucional?	0%	0%	3%	9%	0%	0%	0%	88%
As possibilidades oferecidas para realização das refeições (restaurantes, cafeterias) são satisfatórias?	0%	0%	28%	16%	0%	0%	0%	56%
Atribua uma nota para a interação do grupo UNIFTEC com a comunidade na qual está inserido.	16%	44%	0%	3%	9%	22%	6%	0%
Atribua uma nota para a limpeza e conservação das instalações do grupo Uniftec?	6%	41%	0%	0%	47%	6%	0%	0%
Atribua uma nota para a qualidade do relacionamento interpessoal entre você e seu gestor.	3%	13%	0%	0%	81%	3%	0%	0%
Atribua uma nota para a quantidade e qualidade da comunicação interna do Grupo Uniftec.	31%	38%	0%	0%	13%	13%	6%	0%
Atribua uma nota para a visibilidade do grupo UNIFTEC na sua região de atuação.	19%	31%	0%	0%	16%	25%	9%	0%
Atribua uma nota para as melhorias na infraestrutura do grupo UNIFTEC na qual você trabalha.	25%	41%	0%	0%	22%	13%	0%	0%
De acordo com sua percepção, atribua uma nota aos investimentos que o Grupo UNIFTEC faz em melhorias na sua estrutura para as atividades de ensino/aprendizagem.	16%	50%	0%	0%	19%	9%	6%	0%
Seu local de trabalho apresenta condições físicas satisfatórias (ruído, temperatura, ventilação, mobiliário, etc.)?	0%	0%	16%	0%	0%	0%	0%	84%
Você conhece as atividades de cunho socioambiental realizadas pelos alunos dos nossos cursos do grupo UNIFTEC?	0%	0%	56%	0%	0%	0%	0%	44%
Você Indicaria os cursos ofertados pelo Grupo Uniftec para outras pessoas?	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Quadro 5 – Avaliação dos funcionários referente a Infraestrutura.

QUESTAO	Ótimo	Bom	Aceitável	Regular	Ruim	Sim	Não
A limpeza e conservação das instalações do grupo Uniftec são adequadas.						82,93%	17,07%
A reprografia (xerox) possui bom atendimento.						91,06%	8,94%
As instalações do grupo Uniftec são adequadas às atividades de Ensino-Aprendizagem.						82,93%	17,07%
A coordenação gestora de curso possui disponibilidade para atender os alunos.	37,70%	41,80%	13,93%	4,10%	2,46%		
A CPA (Comissão Própria de Avaliação) tem atuado eficientemente no diagnóstico para a promoção de melhorias no grupo Uniftec.	20,51%	47,01%	17,09%	11,11%	4,27%		
A direção possui disponibilidade para atender os alunos.	34,43%	46,72%	11,48%	5,74%	1,64%		
As atividades de cunho socioambiental que o grupo Uniftec desenvolve junto à comunidade são efetivas.	27,52%	44,95%	20,18%	7,34%	0,00%		
As atividades diárias do grupo Uniftec estão alinhadas com sua missão.	27,73%	48,74%	15,97%	7,56%	0,00%		
O grupo Uniftec e as melhorias desenvolvidas em sua infraestrutura.	13,82%	52,85%	17,89%	12,20%	3,25%		
O grupo Uniftec e as melhorias no atendimento dos diversos setores.	21,95%	50,41%	14,63%	11,38%	1,63%		
O grupo Uniftec e a comunicação interna com os alunos.	22,76%	42,28%	18,70%	8,94%	7,32%		

O grupo Uniftec possui uma boa interação com a comunidade na qual está inserido.	33,62%	37,07%	16,38%	8,62%	4,31%		
Os cursos do grupo Uniftec estão adequados às necessidades do mercado de trabalho.	29,51%	52,46%	9,84%	7,38%	0,82%		
Os cursos do grupo Uniftec possuem aceitação pelo mercado de trabalho.	33,91%	44,35%	13,91%	6,96%	0,87%		
Os professores do grupo Uniftec, de maneira geral, são profissionais qualificados para a função exercida.	41,46%	43,09%	8,94%	5,69%	0,81%		
Você Indicaria os cursos ofertados pelo Grupo Uniftec para outras pessoas.	43,90%	37,40%	11,38%	7,32%	0,00%		
O acervo físico da biblioteca atende às necessidades.						88,62%	11,38%
O atendimento da biblioteca é satisfatório.						91,06%	8,94%
O atendimento da central de relacionamento é satisfatório.						84,55%	15,45%
O atendimento da(s) cantina(s) é satisfatório.						70,73%	29,27%
O atendimento do registro acadêmico e ou a secretaria acadêmica é satisfatório.						88,62%	11,38%
O atendimento do suporte de tecnologia da informação é adequado.						88,62%	11,38%

Quadro 6 – Avaliação dos alunos referente a Infraestrutura.

Pelo que se pode inferir dos dados obtidos, há uma grande prevalência das respostas “Bom e “Ótimo”, o que nos sinaliza que o nível de satisfação dos alunos, professores e funcionários é satisfatório; por outro lado, as respostas “Aceitável”, “Regular” e “Ruim” mostra 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, apenas duas salas de aula não possuem ar condicionado, tendo apenas ventilador de teto, porém já está previsto no orçamento de 2020 a compra e instalação do ar condicionado para estas duas salas.
- 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.

- A biblioteca possui serviço informatizado desenvolvido pela TOTVS integrado ao Moodle para consulta e reserva do acervo por parte dos alunos. Possui também acesso à biblioteca virtual “Minha biblioteca”, paga 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, em relação ao acesso wireless e internet, outro aspecto relatado nas avaliações anteriores, foi realizado a manutenção e substituição de roteadores de forma a melhorar o sinal de internet.

- Alguns quadros que não tinham uma dimensão adequada, também foram substituídos durante o ano de 2019.

- Outro aspecto apontado era a qualidade dos projetores, no ano passado tivemos a compra de 2 novos projetores e para o ano de 2020 serão feitas novas aquisições de forma que cada sala de aula terá o seu próprio projetor.

- Construção de um laboratório de materiais para o curso de engenharia civil foi mais umas das atividades realizadas no ano de 2019, contribuindo para as aulas práticas do curso.

- 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 eletrónico 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 2017, 2018 e 2019, 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.
- Reclamações em relação aos projetores.
- Reclamação quanto à qualidade do sinal de wi-fi da unidade.
- Reclamações quanto à cantina.
- 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 e algumas medidas já foram tomadas em 2019:

- Contratação de uma empresa de manutenção local para os aparelhos de ar condicionado da unidade.
- Construção do laboratório de materiais para o curso de engenharia Civil.

- Manutenção da rede de internet da unidade NH e substituição de roteadores visando melhorar o sinal de wi-fi da unidade.
- Reunião com o locador da mesma para a melhoria no atendimento aos alunos.
- Aquisição de novos computadores para o laboratório de informática.
- Aquisição de novos projetores para a utilização em sala de aula.
- Reunião com a direção para melhorar a limpeza dos banheiros.

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
Instalação de equipamentos de ar condicionado em salas que ainda não possuem	Há percepção da comunidade acadêmica da necessidade de melhorias, conforme observados nas avaliações da CPA	Direção e Mantenedora	Orçamento 2020
Melhoria dos equipamentos de projeção	Há percepção da comunidade acadêmica da necessidade de melhorias, conforme observados nas avaliações da CPA	Direção e Mantenedora	Orçamento 2020
Atendimento da cantina	Há percepção da comunidade acadêmica da necessidade de melhorias, conforme observados nas avaliações da CPA	Direção e locatário	1º semestre 2020
Comunicação Interna	Há percepção da comunidade acadêmica da necessidade de melhorias, conforme observados nas avaliações da CPA	Direção, Coordenação e Administrativo	1º semestre 2020
Limpeza dos banheiros	Há percepção da comunidade acadêmica da necessidade de melhorias, conforme observados nas avaliações da CPA	Direção	1º semestre 2020

CONSIDERAÇÕES FINAIS - AUTOAVALIAÇÃO VERSÃO INTEGRAL 2019 (POSTAGEM MARÇO 2020)

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 prioritárias apontadas em avaliações anteriores e que impactam diretamente na qualidade de formação do aluno, como os investimentos em laboratórios, velocidade da internet *wireless*, melhorias na qualidade e no atendimento da cantina serão revistos em 2020.

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.

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.

Nas avaliações externas para fins de autorizações, reconhecimentos e renovação de reconhecimentos dos cursos, a FTEC vem obtendo conceito final 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.