

CENTRO UNIVERSITÁRIO DAS AMÉRICAS

FAM

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO
CPA**

**RELATÓRIO DE
AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

ANO-BASE 2019

SINAES - Lei n.º 10.861, de 14 de abril de 2004

MARÇO DE 2020

SÃO PAULO

CENTRO UNIVERSITÁRIO DAS AMÉRICAS



REITORIA

Dra. LEILA MEJDALANI PEREIRA
REITORA

Prof. Dr. ROGERIO BANDEIRA DE MELO MOREIRA
VICE-REITOR

Prof. Dr. LUIS ANTONIO BAFFILE LEONI
PRÓ-REITOR ACADÊMICO

CPA - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

COORDENADOR

Prof. Dr. André Rinaldi Fukushima

REPRESENTANTE DA COORDENAÇÃO DOS CURSOS PRESENCIAIS

Prof. Dr. Rodrigo Guilherme Varotti Pereira

REPRESENTANTE DA COORDENAÇÃO DOS CURSOS EaD

Prof. Ms. Marcelo Malta Werdini

REPRESENTANTES DO CORPO DOCENTE

Profa. Ms. Ana Lucia Sanchez de Lima Ventura

Prof. Ms. José Manuel de Almeida Junior

Prof. Ms. Marco Aurélio Ferreira Federige

REPRESENTANTE DO CORPO DISCENTE

Rodrigo Alexandre Assef Ayoub

REPRESENTANTE DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Alex de Oliveira Santos

Karem Leonora Portela Ferreira

REPRESENTANTE DA COMUNICAÇÃO E MARKETING

Yasmin Romero Rodrigues

REPRESENTANTE DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR EAD

Profa. Patrícia Bernardo

REPRESENTANTE DA SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA

Patricia Maria de Deus Lima

Paulo Ricardo Abud Silva

REVISÃO

Prof. Dr. André Rinaldi Fukushima

Arnaldo Raimundo Lima

Marcus Vinicius de Melo Cruz

REVISÃO FINAL - Adriana Gebrin

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	13
BREVE HISTÓRIA NO TEMPO	13
PERFIL INSTITUCIONAL.....	14
Missão	14
Visão	14
Pilares Institucionais	14
Identidade Do Centro Universitário Das Américas	15
INTRODUÇÃO	15
1. SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA E MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE 17	
Articulação entre os Resultados das Avaliações Externas e os da Autoavaliação	20
2. METODOLOGIA.....	21
Instrumentos de Autoavaliação	21
Instrumentos utilizados para a coleta de dados	23
DESENVOLVIMENTO E ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	24
EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (DIMENSÃO 8: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO)	24
Planejamento	24
Avaliação	25
EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (DIMENSÃO 1:MISSÃO E PLANO INSTITUCIONAL E DIMENSÃO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO).	32
Missão E Plano De Desenvolvimento Institucional	32
Responsabilidade Social Da Instituição	37
EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS - DIMENSÃO 9 (POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO DISCENTE)	43
Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão (Dimensão 2)	44
Políticas para Ensino	44
Políticas para pesquisa	46
DIFUSÃO DAS PRODUÇÕES ACADÊMICAS: CIENTÍFICAS E TECNOLÓGICAS.....	48
Políticas institucionais e ações de estímulo relacionadas à difusão das produções acadêmicas: científicas e tecnológicas	48
Políticas Para Extensão	52
Políticas De Acompanhamento E Relacionamento Com Egressos	54
Atuação dos egressos da IES no ambiente socioeconômico	55
COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE (DIMENSÃO 4).....	56
Comunicação Externa	56
Canais de comunicação externa	57

Gestão da comunicação externa	58
Produção de conteúdo de imprensa	58
SISTEMAS DE INOVAÇÃO	58
AÇÕES MERCADOLÓGICAS.....	58
Marketing Educacional	59
Eixos Interligados De Comunicação Externa	59
Redes Sociais	60
Site Institucional	60
COMUNICAÇÃO INTERNA	60
Canais De Comunicação Interna	62
Instrumentos De Comunicação Operacional	63
Instrumentos de Comunicação Periódica	63
Eventos	63
Programas de Incentivo	64
ACESSO DA COMUNIDADE INTERNA E EXTERNA ÀS INFORMAÇÕES ACERCA DOS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES, DA DIVULGAÇÃO DOS CURSOS, DA EXTENSÃO E DA PESQUISA.....	64
OUVIDORIA: POLÍTICAS E AÇÕES ACADÊMICO-ADMINISTRATIVAS.....	66
Políticas de Atendimento ao Discente	68
Descrição Dos Programas De Atenção Aos Estudantes	69
Programa de Monitoria	71
Atividades Acadêmicas, Científicas e Culturais - AACC	74
Políticas Acadêmico-Administrativas De Atendimento Aos Estudantes	76
Programas De Acessibilidade	76
Acessibilidade Atitudinal	76
Acessibilidade Arquitetônica	77
Acessibilidade Comunicacional	77
Acessibilidade Metodológica	78
Acessibilidade Programática	79
Acessibilidade Instrumental	79
EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO (DIMENSÕES 5: POLÍTICAS DE PESSOAL, DIMENSÃO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO E DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA).....	84
Políticas de Pessoal	84
Planos De Carreira Do Corpo Docente E Do Corpo Técnico-Administrativo	86
Organização e Gestão da Instituição	88
Sustentabilidade Financeira	89
EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA (DIMENSÃO 7: INFRAESTRUTURA)	90

Melhorias Na Biblioteca Em 2019	91
Melhorias Na Unidade Bela Cintra - 847	95
Melhorias Na Unidade Augusta - 1508.....	100
AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE – DADOS ESTATÍSTICOS.....	104
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	107

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Suporte à CPA FAM	16
Figura 2: Fluxograma da Autoavaliação Institucional CPA FAM	17
Figura 3: Comunidade Acadêmica participante	17
Figura 4: Logotipo CPA FAM	18
Figura 5: Material apresentado aos alunos em salas de aulas	19
Figura 6: Peças de Comunicação impressa e digital	20
Figura 7: Banner CPA no portal Institucional	20
Figura 8: Tutorial de orientações de acesso aos instrumentos	21
Figura 9: Selo CPA FAM - Sua opinião foi ouvida e fez a diferença	22
Figura 10: Processo avaliativo	25
Figura 11: Período da Avaliação Institucional 2019	27
Figura 12: Setembro Amarelo na FAM	43
Figura 13: Simpósio Anual Estudantil com a participação da FAM	44
Figura 14: Jantar Beneficente Creche Biasi	45
Figura 15: Projeto Jantando na Rua	45
Figura 16: Avaliação em crianças	46
Figura 17: Campanha de Conscientização	46
Figura 18: Campanha de Doação de sangue na FAM	47
Figura 19: Campanha Saúde do Homem na FAM	47
Figura 20: Ação Ambiental da FAM	48
Figura 21: Comunicação Institucional ENIC	59
Figura 22: Instrumentos de Comunicação Externa	78
Figura 23: Fluxograma de Monitoria	101
Figura 24: Informativo do Novo Portal do Aluno FAM	115
Figura 25: Informativo aos Alunos Formandos	115
Figura 26: CAA / CAF / CAC	117
Figura 27: Área de Controle de entrega de documentos	117
Figura 28: Link de acesso ao Financeiro	117
Figura 29: Requerimentos Online	118
Figura 30: Retirada de boletos Online	118
Figura 31: Nova Plataforma E-Volution	128
Figura 32: Integração Pearson e Minha Biblioteca	128
Figura 33: Minha Biblioteca e Biblioteca Virtual	129
Figura 34: Plataforma de busca EBSCO	129
Figura 35: Laboratório de Radiologia - Torre de Raio X até o teto	130
Figura 36: Laboratório de Radiologia - Instalação de nova máquina de Raio X	130
Figura 37: Laboratório de Engenharia - Instalação de compressor industrial, nova tubulação para ar-comprimido e reservatórios. Instalação de máquina de tratamento de efluentes	130
Figura 38: Laboratório de Engenharia - Montagem do laboratório de materiais	130
Figura 39: Laboratório de prática cirúrgica - Criação e Modernização com novos espaços e TV	131
.....	131
Figura 40: Construção do Laboratório de Pranchetaria Multiuso	131

Figura 41: Construção dos laboratórios de Atividade Física, Estética e Fisioterapia	131
Figura 42: Montagem de Laboratório Pedagógico - Brinquedoteca	132
Figura 43: Montagem do Laboratório de Turismo	132
Figura 44: Montagem do Laboratório Canteiro de Obras	133
Figura 45: Laboratório de Maquetaria - Instalação de Ar condicionado e Porta de Vidro	133
Figura 46: Laboratório de Maquetaria - Instalação de Máquina de corte a laser e Sistema de Exaustão	133
Figura 47: Construção de Refeitório	133
Figura 48: Construção de sala para uso de Atlética / Grêmio Estudantil	134
Figura 49: Laboratório de Enfermagem Infantil - Instalação de Ar Condicionado	134
Figura 50: Construção de banheiros masculino e feminino no 1 ss	134
Figura 51: Criação de laboratório de Enfermagem	134
Figura 52: Instalação de pias no laboratório de enfermagem	135
Figura 53: Instalação de sistema multimídia na Sala Auditório 42	135
Figura 54: Instalação de Sistema de Ar Condicionado na sala 44	135
Figura 55: Instalação de barras de apoio nos banheiros para PNE	136
Figura 56: Novo espaço para a coordenação do curso EAD, com investimentos em equipamentos tecnológicos para relacionamento em tempo real dos alunos com coordenadores	136
Figura 57: Criação do Espaço FAMonline para os tutores EAD	137
Figura 58: Criação de Espaço para as salas de Web Conferências	137
Figura 59: Criação do Espaço para a Pedagogia Tecnológica	138
Figura 60: Adaptação da sala para profissionais da área de design gráfico, programador, design de vídeo, e design educacional - EAD	138
Figura 61: Criação da nova sala de Regulação Acadêmica	138
Figura 62: Novo espaço para Professores em Tempo Integral	139
Figura 63: Montagem do laboratório para o Curso Jogos Digitais com novos equipamentos.	139
Figura 64: Modernização e Troca da Cabine do Elevador	140
Figura 65: Nova sala de aula no piso inferior	140

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Composição da CPA FAM	15
Tabela 2: Questões avaliadas pelo Coordenador	26
Tabela 3: Questões avaliadas pelo Docente	26
Tabela 4: Questões avaliadas pelos Discentes	26
Tabela 5: Participação da Comunidade Acadêmica	29
Tabela 6: Participação Discente por curso	30
Tabela 7: Discentes avaliando Docentes	32
Tabela 8: Discentes avaliando Infraestrutura	32
Tabela 9: Discentes avaliando o Coordenador do Curso	32
Tabela 10: Discentes avaliando Serviços	33
Tabela 11: Discentes avaliando a CPA	33
Tabela 12: Discentes avaliando o Curso	34
Tabela 13: Discentes avaliando as Disciplinas Online	34
Tabela 14: Visitas do MEC de Avaliação in loco recebidas	35
Tabela 15: Conceitos e Portarias dos cursos	36
Tabela 16: Coordenador avaliando Planejamento Institucional	37
Tabela 17: Docente avaliando o Planejamento Institucional	38
Tabela 18: Coordenador avaliando o processo de sensibilização acadêmica quanto à Missão da FAM	38
Tabela 19: Docente Avaliando o processo de Sensibilização quanto à Missão da FAM	38
Tabela 20: Implantação de cursos 2019	39

Tabela 21: Implantação de cursos Lato-Sensu 2019	40
Tabela 22: Cursos ofertados em 2019	41
Tabela 23: Coordenador avaliando o envolvimento da IES com as necessidades da sociedade regional	42
Tabela 24: Docente avaliando o envolvimento da IES com as necessidades da sociedade regional	43
Tabela 25: Coordenadores avaliando as Políticas da FAM para o Ensino	53
Tabela 26: Docentes avaliando as Políticas da FAM para o Ensino	54
Tabela 27: Coordenadores avaliando as Políticas da FAM para a Pesquisa	58
Tabela 28: Docentes avaliando as Políticas da FAM para Pesquisa	58
Tabela 29: Projetos de Iniciação Científica concluídos em 2018	60
Tabela 30: Projetos de Iniciação Científica em andamento - 2018	60
Tabela 31: Coordenadores avaliando as Políticas da FAM para Extensão	63
Tabela 32: Docentes avaliando as Políticas da FAM para Extensão	63
Tabela 33: Coordenador avaliando a Comunicação Institucional com a Comunidade Externa	90
Tabela 34: Docente avaliando a Comunicação Institucional com a Comunidade Externa	90
Tabela 35: Discentes avaliando a Comunicação Institucional com a Comunidade Externa	90
Tabela 36: Atendimentos do Núcleo de Atenção ao Estudante - 2018	94
Tabela 37: Discentes avaliando oportunidades de superação de dificuldades na formação	115
Tabela 38: Docentes avaliando o atendimento e orientação acadêmica aos alunos	116
Tabela 39: Coordenadores avaliando as oportunidades de desenvolvimento profissional	119
Tabela 40: Docentes avaliando as oportunidades de desenvolvimento profissional	120
Tabela 41: Coordenador avaliando Plano de Carreira Docente	121
Tabela 42: Docentes avaliando Plano de Carreira Docente	122
Tabela 43: Coordenadores avaliando conhecimento de cargos e funções	123
Tabela 44: Docentes avaliando conhecimento de cargos e funções	123
Tabela 45: Receitas / Despesas	125
Tabela 46: Coordenadores avaliando Infraestrutura Geral	126
Tabela 47: Docentes avaliando Infraestrutura geral	126
Tabela 48: Discentes avaliando infraestrutura geral	127

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Participação dos Coordenadores	30
Gráfico 2: Participação Geral de Discentes	30
Gráfico 3: Participação de Docentes	30
Gráfico 4: Participação Discente por curso (A-F)	31
Gráfico 5: Participação Discente por curso (G - Z)	31
Gráfico 6: Discentes avaliando Docentes	32
Gráfico 7: Discentes avaliando Infraestrutura	32
Gráfico 8: Discentes avaliando a Coordenação do curso	33
Gráfico 9: Discentes avaliando Serviços	33
Gráfico 10: Discentes avaliando a CPA	33
Gráfico 11: Discentes avaliando o Curso	34
Gráfico 12: Discentes avaliando as Disciplinas Online	34
Gráfico 13: Coordenador avaliando Planejamento Institucional	37
Gráfico 14: Docente avaliando Planejamento Institucional	38
Gráfico 15: Coordenador avaliando Processo de Sensibilização quanto à Missão FAM	38
Gráfico 16: Docente avaliando o processo de sensibilização quanto à Missão da FAM	39
Gráfico 17: Coordenador avaliando o Envolvimento Institucional com as necessidades da sociedade regional	42
Gráfico 18: Docentes avaliando o Envolvimento Institucional com as necessidades da sociedade regional	43
Gráfico 19: Coordenadores avaliando as Políticas Institucionais para o Ensino	53

Gráfico 20: Docentes avaliando as Políticas Institucionais para o Ensino	54
Gráfico 21: Coordenadores avaliando as Políticas da FAM para a Pesquisa	58
Gráfico 22: Docentes avaliando as Políticas da FAM para a Pesquisa	59
Gráfico 23: Coordenador avaliando as Políticas da FAM para Extensão	63
Gráfico 24: Docentes avaliando as Políticas da FAM para Extensão	64
Gráfico 25: Coordenadorea avaliando a Comunicação Externa	90
Gráfico 26: Docentes avaliando a Comunicação Externa	90
Gráfico 27: Discentes avaliando a Comunicação Externa	91
Gráfico 28: Discentes avaliando oportunidades de superação de dificuldades na formação	116
Gráfico 29: Docentes avaliando atendimentos e orientações acadêmicas aos alunos	116
Gráfico 30: Coordenador avaliando oportunidades e condições de desenvolvimento profissional na FAM	120
Gráfico 31: Docentes avaliando as oportunidades de desenvolvimento profissional	120
Gráfico 32: Coordenadores avaliando o Plano de Carreira Docente	121
Gráfico 33: Docentes avaliando o Plano de Carreira Docente	122
Gráfico 34: Coordenadores avaliando o conhecimento de cargos e funções	123
Gráfico 35: Docentes avaliando o conhecimento de cargos e funções	124
Gráfico 36: Coordenadores avaliando a Infraestrutura	126
Gráfico 37: Docentes avaliando a Infraestrutura	126
Gráfico 38: Discentes avaliando a Infraestrutura	127
Gráfico 39: Satisfação Discente Geral	141
Gráfico 40: Discentes avaliando oferecimento de oportunidades de superação frente às dificuldades de aprendizagem	142
Gráfico 41: Satisfação Discente quanto Comunicação da CPA	142
Gráfico 42: Discentes avaliando recursos didáticos Online	143
Gráfico 43: Discentes avaliando Incentivo de participação em atividades extraclasse e Disponibilização de informações Institucionais	143
Gráfico 44: Discentes avaliando oportunidades de intercâmbios e estágios	144
Gráfico 45: Discentes avaliando Rede WiFi disponível	144

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados obtidos pelo processo de Avaliação Institucional do ano base de 2019, atendendo às orientações do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), previstas na Lei nº 10.861/2004.

A Autoavaliação Institucional (AI) compreende uma análise institucional global, tendo como objetivo a compreensão da realidade de nossa IES, uma vez que este exercício de “escutar” permite-nos apreender a realidade institucional, identificar as fragilidades e corrigir rumos, dando-nos maior segurança em relação à consecução dos nossos objetivos.

A condução desses processos de autoavaliação é realizada pela Comissão Própria de Avaliação - CPA, que, além de planejar, organizar e promovê-los internamente, busca, sobretudo, propor os planos de melhorias institucionais. Nesse sentido, o trabalho é subsidiado pelo cotidiano acadêmico, em que os cursos e a Instituição têm a oportunidade de se ver como são, o que fazem, como se organizam e agem; e, ao mesmo tempo, descobrem como são vistos e percebidos, tanto pela comunidade acadêmica, quanto por seu entorno social.

É esse exercício contínuo de autoconhecimento que nos permite aprimorar nossas práticas e rever, inclusive, o próprio fazer da CPA. Assim, no ano de 2019, nossos questionários foram revistos, aperfeiçoados e melhorados, a sistematização das informações ganhou maior celeridade e os dados se transformaram em insumos para o planejamento, evidenciando a relevância das informações obtidas no processo como um todo.

Por outro lado, todo este processo de autoconhecimento só faz sentido se houver uma interação profunda entre o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e os resultados da Avaliação Institucional. Afinal, a AI será eficiente se conseguir transformar as estratégias criadas pela IES em referenciais do processo avaliativo. É nesse movimento de retroalimentação que garantimos a interação. Ao situarmos a AI no centro do processo estratégico, reafirmamos seu papel integrador entre **o contexto externo**, tanto regulador quanto crítico, dos processos praticados e dos resultados alcançados pelo Centro Universitário das Américas, **e o contexto interno**, a partir da visão de futuro estabelecida para a Instituição.

Vale ressaltar que, durante todo o processo avaliativo institucional, deu-se ampla divulgação à comunidade interna e externa, por meio de diferentes recursos comunicativos: visitas de sensibilização às salas, cartazes eletrônicos, *pop-ups*, e-mails, SMS, cartazes dispostos nos murais do *campus*, adesivos, vídeos para uso de redes sociais e comunidade no CANVAS de maneira a mobilizar gestores, alunos, docentes e técnico-administrativo no esforço institucional de assegurar o engajamento.

Por fim, este relatório é o produto final desse processo, embora seja também o ponto de partida para a reorientação de nossa missão de transformar o país pela Educação.

BREVE HISTÓRIA NO TEMPO

O Centro Universitário das Américas é mantido pela Sociedade Educacional das Américas, pessoa jurídica de direito privado, com fins lucrativos. Sua primeira unidade está localizada na cidade de São Paulo, na Rua Augusta n.º 973, edifício do antigo Teatro Record. A segunda unidade está no n.º 1508 a 1520 da mesma rua, tem localização estratégica próxima da Avenida Paulista, junto às estações (Consolação e Paulista) do Metrô no centro econômico de SP, facilitando o acesso dos alunos. A Faculdade das Américas foi credenciada pela Portaria nº 620, de 13/4/1999, publicada no DOU em 14/4/1999 e reconhecida pela Portaria/CNE nº 355, de 5/4/2012, publicada no DOU em 10/04/2012, pelo prazo de 05 anos. A Faculdade das Américas começou suas atividades em agosto de 1998, oferecendo (a partir de 1999) 3 bacharelados autorizados (Administração com Habilitações em Administração Geral e Comércio Exterior 1999), Comunicação Social, com Habilitação em Publicidade e Propaganda 2000 e Direito 2001.

No período de 29 de novembro de 2016 a 03 de dezembro de 2016, com a Missão de "*Formar pessoas para transformar a sociedade*" e a Visão de "*Ser reconhecida como Instituição de referência no Ensino por meio de*

Currículos Integrados" a FAM recebeu a Comissão do MEC, que procedeu ao processo de credenciamento da instituição. Segue a síntese à ação preliminar à avaliação: *"Avaliação de Credenciamento da Faculdade das Américas - FAM - com Código de Avaliação número 127657, Código do Protocolo número 201510350, instituição com endereço na Rua Augusta, 1508-1520, CEP número 01.305-100, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, realizada in loco entre os dias 29 de Novembro e 03 de Dezembro de 2016. A Comissão designada para a realização desta Avaliação é formada pelos professores Antonio Carlos Valdiero (coordenador), Edison Rodrigues Barreto Junior e Celso Antonio Favero. A FACULDADE DAS AMÉRICAS (FAM) postou no sistema (e-MEC) o PDI referente ao período 2011-2015 com seu aditamento (2012-2016). Este PDI está condizente com a estrutura descrita no art. 16 do Decreto n.º 5.773/2006, incluindo-se as alterações introduzidas pelo Decreto n. 6.303/2007, e a Portaria Normativa MEC n. 40/2007, republicada em 29/12/2010; o seu conteúdo contempla todas as informações demandadas em cada item/aba. Conforme informações constantes do Despacho Saneador, a IES atende satisfatoriamente às exigências de instrução processuais estabelecidas para a fase de análise documental pelo Decreto 5.773/2006, com as alterações introduzidas pelo Decreto número 6.303/2007 e a Portaria MEC número 40/2007. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) está estruturada e em funcionamento e apresentou no sistema e-MEC relatórios de auto avaliação relativos aos anos 2009-2015. A IES foi credenciada, recentemente, para EAD. Subsidiaram esta avaliação o PDI, o Regimento Geral da IES, as informações constantes do Despacho Saneador, o Relato Institucional, o Relatório de Auto avaliação 2015, além dos documentos de constituição legal de sua mantenedora e dos Projetos Pedagógicos de Cursos, todos submetidos a cotejamento por esta comissão".* Em 2016, recebeu a visita de avaliação para fins de Credenciamento, obtendo Conceito Institucional (CI) 5,0. Em 2017, solicitou espelhamento da avaliação de Credenciamento para fins de Credenciamento como Centro Universitário.

No período do ciclo avaliativo 2015-2017, a Faculdade das Américas teve sua atuação ampliada em várias áreas. Considere-se, a princípio, que os alunos do primeiro semestre de 2015 somavam 673, distribuídos por 8 cursos e que no final de 2017, o número de alunos atingiu em torno de 12500 distribuídos por 70 cursos presenciais e 5 a distância.

O planejamento da metodologia de trabalho da CPA, no ciclo 2015-2017, bem como das questões que deveriam estar contempladas nos questionários elaborados para cada ano do ciclo, de acordo com os eixos avaliados, foi realizado em reuniões abertas da CPA, com a participação dos coordenadores e professores, de modo a realizar uma análise mais abrangente, que visasse aspectos institucionais gerais e, eventualmente, aspectos específicos dos cursos.

No período de agosto de 2018, a Comissão Própria de Avaliação do Centro Universitário das Américas FAM foi reestruturada com foco no aprimoramento do processo de autoconhecimento institucional para o alcance da excelência no que tange à qualidade de formação superior.

Atualmente, no período de maio de 2018 a FAM se estabelece como um Centro Universitário autônomo, dentro da legislação, preconizando o respeito à comunidade acadêmica, aos seus valores e à busca constante de um trabalho de alta qualidade visando a excelência acadêmica.

PERFIL INSTITUCIONAL

Missão

A missão institucional do Centro Universitário das Américas é a de "Formar pessoas para transformar a Sociedade".

Visão

"Ser reconhecida como uma instituição de referência no ensino que privilegia a formação de pessoas éticas, autônomas, críticas, empreendedoras, inovadoras, criativas e socialmente responsáveis".

Pilares Institucionais

No 1º semestre do ano letivo de 2019, por meio da Pró-Reitoria Acadêmica e sua equipe de Coordenadores de Cursos, o Centro Universitário das Américas construiu 10 (dez) pilares para o seu novo modelo

educacional, o qual possui os seguintes preceitos:

OS 10 PILARES DO MODELO EDUCACIONAL FAM

- 1- Ensino Humanizado
- 2- Experiência e Competência Docente
- 3- Projetos Interdisciplinares
- 4- Disciplinas teóricas e práticas
- 6- Disciplinas Eletivas
- 5- Criação de portfólio e registro de experiências (Extensão)
- 7- Inovação Metodológica – Tecnologias Educacionais
- 8- Cursos 100% a distância (EAD) e Cursos híbridos
- 9- Trabalhos de Conclusão de Curso
- 10- Acolhimento e Acompanhamento da Vida Estudantil

IDENTIDADE DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DAS AMÉRICAS

A identidade do Centro Universitário das Américas constrói-se continuamente, a partir dos referenciais éticos, políticos, epistemológicos, educacionais e tecnológicos presentes nos seus princípios e diretrizes de ação. Tais referenciais, que refletem uma opção da Instituição, passam a constituir quadro de referência para as ações nela desenvolvidas, favorecendo, assim, que se efetive, no âmbito do ensino, um projeto pedagógico institucional que a diferencie de outras instituições de igual natureza.

INTRODUÇÃO

Este documento relata o processo de autoavaliação e as proposições da Comissão Própria de Avaliação - CPA para o planejamento das políticas de *Ensino, Pesquisa e Extensão* do Centro Universitário das Américas.

A concepção de avaliação que orientou o trabalho da CPA é de que ela se constitui como um processo contínuo, democrático, de caráter formativo e de compromisso coletivo, por meio do qual é possibilitado o desenvolvimento da autoconsciência institucional na definição de sua missão, seus valores e suas políticas. Nesse sentido, os esforços da CPA se deram no sentido de envolver a comunidade acadêmica no processo de autoavaliação e de mobilizá-la na busca do aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Tendo como base as orientações da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior - CONAES, publicadas na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES n.º 65/2014 e a sua missão institucional, a CPA elaborou o presente relatório, que traz a análise dos resultados obtidos pela instituição no ano base de 2019. Espera-se que ele contribua com os gestores dando visibilidade ao trabalho realizado e fornecendo elementos para o planejamento estratégico institucional e o seu desenvolvimento para o próximo ciclo avaliativo 2021-2023.

A atual CPA do *Centro Universitário das Américas* foi nomeada pela Portaria da Reitoria, de 27 de janeiro de 2020, conforme instituído pela Portaria n.º 2051, de 09 de julho de 2004, a qual regulamenta os procedimentos de avaliação do SINAES, composta de representantes da comunidade acadêmica e da sociedade civil. São membros da CPA:

Tabela 1: Composição da CPA FAM

Composição da CPA FAM	
Coordenador da CPA	André Rinaldi Fukushima
Representante da Coordenação dos Cursos	Rodrigo Guilherme Varotti Pereira
Representante da Coordenação dos Cursos	Marcelo Malta Werding
Representante do Corpo Docente	Ana Lucia Sanchez de Lima Ventura
Representante do Corpo Docente	José Manuel de Almeida Júnior
Representante do Corpo Docente	Marco Aurélio Ferreira Federige
Representante do Corpo Discente	Rodrigo Alexandre Assef Ayoub
Representante do Corpo Técnico-Administrativo	Alex de Oliveira Santos
Representante do Corpo Técnico-Administrativo	Karem Leonora Portela Ferreira

Fruto dessa construção coletiva, os instrumentos elaborados com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, opiniões, interesses e expectativas da comunidade acadêmica em torno dos eixos e das dimensões avaliadas, foram veiculados na plataforma digital do Centro Universitário das Américas, depois de ampla divulgação e sensibilização dos sujeitos envolvidos para participação no processo avaliativo.

Desse modo, a Autoavaliação Institucional, vista como processo de autoconhecimento, envolveu todos os atores atuantes no *Centro Universitário das Américas*, induzindo qualidade através do aproveitamento dos indicadores da avaliação interna e seus dispositivos, assim como das avaliações externas, tendo como suporte, os diversos departamentos institucionais envolvidos no processo.



Figura 1: Suporte à CPA FAM

Entendendo que o processo de autoconhecimento institucional desenvolvido pela Comissão Própria de Avaliação - CPA FAM deve ser contínuo, os instrumentos de Autoavaliação Institucional são constantemente revistos e aperfeiçoados frente à realidade acadêmica da instituição e do País, mantendo-se o foco de gerar indicadores que formam a base de gestão no que tange às melhorias institucionais na qualidade de formação profissional.

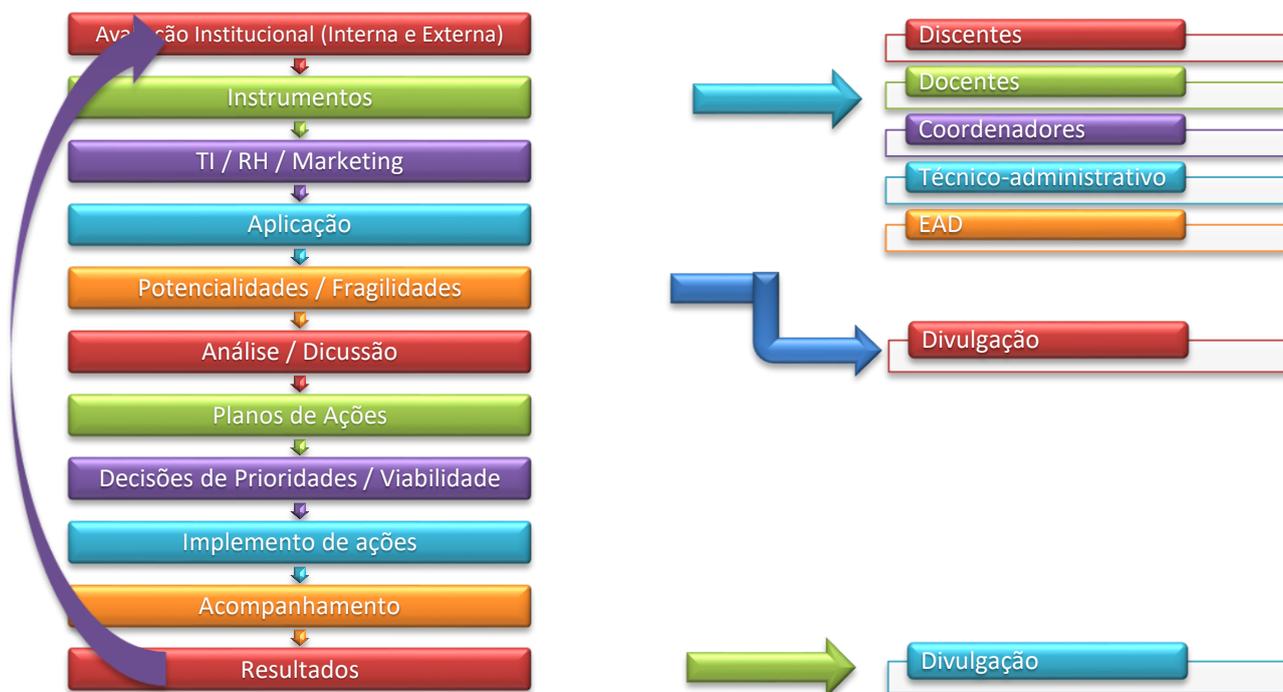


Figura 2: Fluxograma da Autoavaliação Institucional CPA FAM

Os instrumentos de Autoavaliação Institucional, no ano de 2019, foram direcionados à toda a comunidade discente, docente e de coordenadores, onde estes realizam autoavaliação, além de questões direcionadas às políticas institucionais, infraestrutura, serviços, docentes, coordenação, CPA, processos e comunicação.

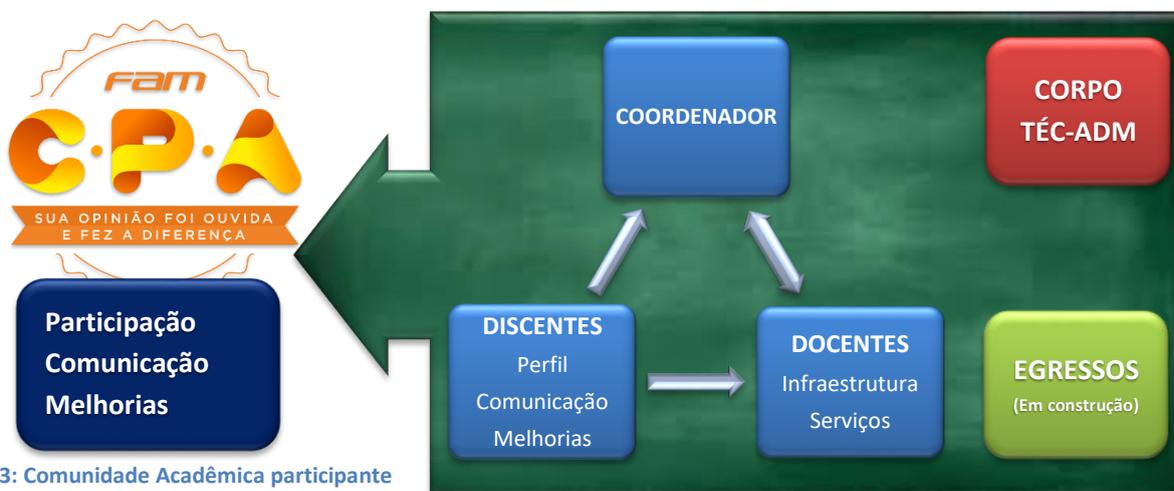


Figura 3: Comunidade Acadêmica participante

1. SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA E MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE

A Comissão Própria de Avaliação do Centro Universitário das Américas (CPA FAM), tendo como objetivo maior o desenvolvimento e aprimoramento da cultura avaliativa junto à comunidade acadêmica, permanece continuamente atenta às novas metodologias e possibilidades de ações voltadas ao engajamento de todos os envolvidos no processo avaliativo institucional.

Visando o fortalecimento da imagem da CPA FAM junto à comunidade acadêmica, criou-se, em conjunto com o Departamento de Comunicação e Marketing, uma logomarca que passou a ser utilizada em todas as peças

de comunicações relacionadas à Autoavaliação Institucional, e, além disso, criou-se um selo com um logo próprio que foi afixado nos locais onde as melhorias de infraestrutura aconteceram, conforme segue ilustrado a seguir:



Figura 4: Logotipo CPA FAM

Inicia-se antecipadamente com ações de sensibilização junto à comunidade acadêmica, informando e salientando a todos os envolvidos, a importância da participação e a relação desta com a construção coletiva de projetos e implantações de melhorias e desenvolvimento educacional e, conseqüentemente, institucional. A CPA considera que os objetivos traçados para a Avaliação Institucional somente são atingidos quando há um envolvimento efetivo da comunidade acadêmica, no sentido de garantir a participação de toda a comunidade, e, por isso, o momento de sensibilização é determinante para o desenvolvimento da avaliação. Objetivando a conscientização e sensibilização da comunidade acadêmica em relação à importância da Autoavaliação Institucional, a CPA FAM utilizou-se de diversas estratégias:

Preparação de material informativo em formato Power Point para a apresentação deste aos alunos, nos primeiros minutos das aulas dos professores, onde destaca-se a importância da CPA FAM e da participação no processo de construção coletiva de melhorias institucionais;



Figura 5: Material apresentado aos alunos em salas de aulas

Fixação nos murais de todas as salas de aulas e áreas comuns da FAM e envio de materiais informativos sobre o Processo de Autoavaliação institucional;

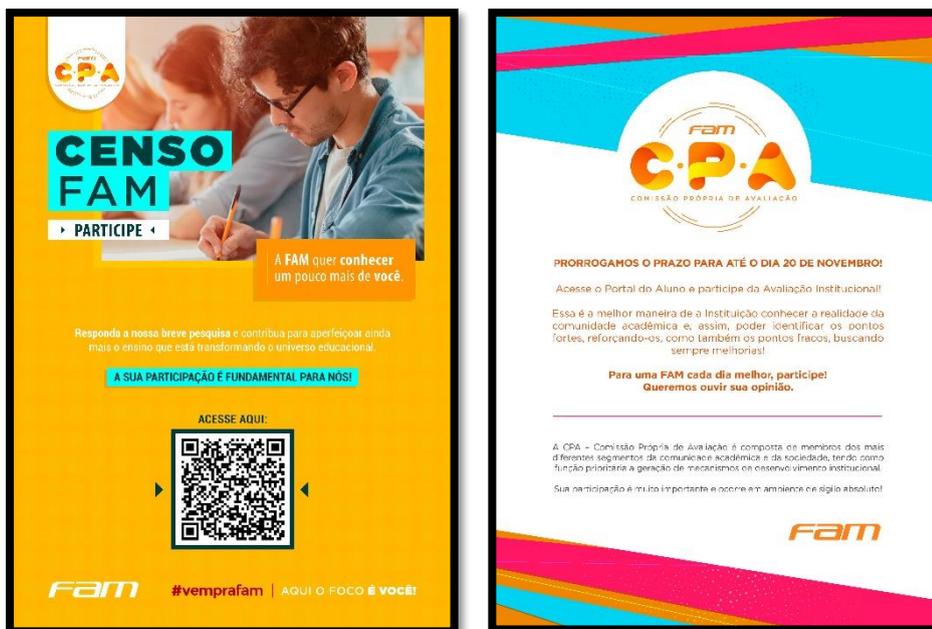


Figura 6: Peças de Comunicação impressa e digital

Banners informativos nos portais digitais da FAM;





Figura 7: Banner CPA no portal Institucional e CANVAS

Compartilhamento de tutorial de acesso aos instrumentos de autoavaliação institucional; Criação junto ao Marketing Institucional, de Selo CPA FAM, a ser utilizado em todas as peças de comunicações referentes aos resultados e melhorias conquistadas advindos da participação no processo avaliativo institucional.



Figura 9: Selo CPA FAM - VOCÊ PEDIU, A CPA FEZ.

Articulação entre os Resultados das Avaliações Externas e os da Autoavaliação

Tendo como eixo central da Autoavaliação Institucional, a vocação da Instituição e os processos pelos quais ela busca realizá-la para alcançar seus objetivos, temos então, a necessidade do autoconhecimento para o devido entendimento do que acontece na Instituição e os motivos pelos quais acontece, atingindo-se desta forma, o alcance de sua missão.

A CPA FAM compreende que a construção de um fidedigno retrato do momento institucional é composto por informações advindas da avaliação interna e da externa. A autoavaliação tem possibilitado à Instituição ampliar a percepção de si mesma, processo que tem sido relevante para a identificação de seus êxitos, assim

como o que deve ser melhorado e quais aspectos necessitam ser modificados.

Entender o processo de avaliação de forma global permite validar os instrumentos e o formato de coleta de dados, e sua posterior análise, tornando-o mais fidedigno e seus resultados menos enviesados.

A análise dos resultados da Avaliação Institucional, ou seja, da avaliação interna, embora de competência da CPA, não se restringe aos seus membros. Do ponto de vista operacional, a diretoria oferece o apoio necessário no tratamento dos dados, o que mostra o interesse na Avaliação Institucional como ferramenta privilegiada para a orientação dos processos de planejamento e de gestão.

Para que a comunidade acadêmica e administrativa se comprometa e contribua cada vez mais no processo de autoavaliação, a CPA investe na ampla divulgação dos resultados.

Em relação aos resultados, são apurados e apresentados pela CPA aos Coordenadores de Cursos de Graduação, ao corpo docente, ao corpo discente e, com participação efetiva da gestão de Pessoas, ao corpo técnico-administrativo. O objetivo é possibilitar um processo reflexivo sobre as condições de ensino, numa perspectiva coletiva.

De forma mais específica, a CPA FAM entende e preconiza a construção coletiva de propostas e soluções mediante fragilidades detectadas, portanto, fomenta a coletividade acadêmica com informações para que as propostas sejam criadas de forma crítica e reflexiva, em busca de implementação efetiva de melhorias.

A construção coletiva está a serviço da busca da qualidade real e local desejada, caracterizada nas experiências da prática pedagógica cotidiana, favorecendo a interação da ação, da experiência e do conhecimento, questionando e questionando-se, permanentemente, frente à complexidade do desenvolvimento das suas atividades.

Dessa maneira, a constituição da Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário das Américas, instância deliberativa e consultiva, encarregada da análise, divulgação e discussão de resultados das avaliações internas e externas, assume relevante papel e dá um contorno cada vez mais profissional ao processo interno de autoconhecimento.

2. METODOLOGIA

O desafio metodológico nos tem feito refletir diuturnamente sobre o processo de *fazer perguntas* em si, pois ao pesquisar, buscamos compreender e não acumular fatos e dados. O que queremos é identificar e colocar em prática ações específicas que, em resposta a critérios de avaliação adequados, explícitos e válidos, nos permitam melhorar os nossos níveis de qualidade acadêmica, fator preponderante ao pleno desenvolvimento de nosso projeto institucional.

Para tanto utilizamos uma combinação de técnicas qualitativas e quantitativas com o objetivo de ampliar o foco, lançando luzes não só nos resultados, mas, para além deles, nos diversos questionamentos dos processos investigativos. Assim, para corrigir rumos e atingir seus objetivos, a CPA FAM repensou critérios de avaliação, periodicidade, dinâmica avaliativa, quer seja pelo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, quer seja por considerar como também relevantes os aspectos informais de avaliação.

Dentre os vários processos modificados e posteriormente aplicados, encontra-se a elaboração de um novo instrumento avaliativo, compreendendo agora, no mesmo processo avaliativo, os cinco eixos e as 10 dimensões previstas no SINAES.

Assegura-se assim, portanto, que todas as mudanças e novas metodologias avaliativas sirvam de insumos para que a gestão acadêmica possa aumentar sua capacidade de resposta aos novos e crescentes desafios da qualidade, o que implica tornar a FAM mais eficiente e mais transparente, aumentando a motivação e o senso de pertença dos atores que com ela estão envolvidos.

Instrumentos de Autoavaliação

Desde o segundo semestre de 2019, os instrumentos de autoavaliação foram modificados e passaram a ser oferecidos diretamente na plataforma *Survey Monkey*. O formulário conta com uma quantidade variável de questões, definidas de acordo com o perfil do avaliador, ou seja, podem variar em função de qual parte da comunidade acadêmica está avaliando. De toda maneira, todas as questões englobam os cinco eixos e as 10

(dez) dimensões previstas pelo SINAES.

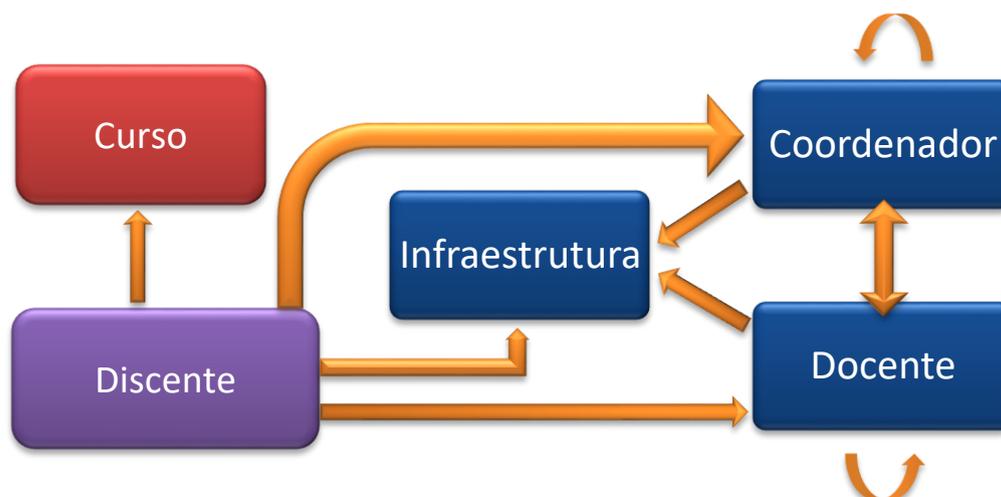
Os formulários de avaliação tiveram como público-alvo os grupos descritos abaixo, em suas respectivas dimensões:

Discente: avaliação do curso, do trabalho docente, e da coordenação do curso. Além disso, os discentes puderam opinar sobre os serviços acadêmicos prestados, tais como CAA, CAC, Biblioteca além de laboratórios de informática, a infraestrutura, o sistema *on-line* e a comunicação institucional com a comunidade acadêmica.

Docente: autoavaliação; coordenação do curso; condições de trabalho; valores institucionais.

Coordenador: autoavaliação; avaliação do corpo docente, condições de trabalho; valores institucionais.

Figura 10: Processo avaliativo



A escala utilizada

Para mensurar a opinião do respondente sobre cada questão na pesquisa foi utilizada a escala *Likert*; Conforme o contexto, as questões da pesquisa, abordando os aspectos avaliados, foram apresentadas no formato afirmativo positivo fechado em que o respondente assinalou seu grau de:

Concordância, escolhendo dentre as seguintes alternativas: discordo totalmente (1); discordo parcialmente (2); não concordo, nem discordo (3); concordo parcialmente (4); concordo totalmente (5); não tenho condições de avaliar (6).

Satisfação, escolhendo dentre as seguintes alternativas: Muito Insatisfeito (1); Insatisfeito (2); Opinião Neutra (3); Satisfeito (4); Muito Satisfeito (5); Sem Condições de Avaliar (6).

A elaboração e a decisão sobre os itens que compuseram a pesquisa anual e a forma de apresentação foram resolvidas de forma colegiada. Os participantes contribuíram com suas experiências e expectativas, levando em consideração o processo desenvolvido e executado, de forma que os questionários abordaram os aspectos considerados mais importantes para serem avaliados.

Instrumentos utilizados para a coleta de dados

A partir do segundo semestre de 2018 a autoavaliação passou a contemplar todos os cinco eixos simultaneamente, bem como as 10 dimensões previstas pelo SINAES.

O Instrumento avaliativo constou com o seguinte número de questões, por tema, considerando-se cada grupo de respondentes:

Tabela 2: Questões avaliadas pelo Coordenador

COORDENADOR	
TEMA	NÚMERO DE QUESTÕES
Autoavaliação	5
Relação com docentes	8
Avaliando docentes	8
Avaliando a Instituição	13
CPA	2
Infraestrutura e serviços	11
Uma questão aberta	

Tabela 3: Questões avaliadas pelo Docente

DOCENTE	
TEMA	NÚMERO DE QUESTÕES
Autoavaliação	15
Avaliando Coordenador de Curso	9
Infraestrutura e Serviços	14
Avaliando a Instituição	17
CPA	2
Uma questão aberta	

A avaliação do trabalho docente compreendia todos os professores da IES e produzia resultados individuais, por curso e total.

Tabela 4: Questões avaliadas pelos Discentes

DISCENTE	
TEMA	NÚMERO DE QUESTÕES
Infraestrutura e serviços	15
Avaliando Docente	8
Avaliando Coordenador	5
EAD 20	7
CPA	2
Avaliando vários aspectos da Instituição	13
Uma questão aberta	

No segundo semestre de 2019 os instrumentos da Avaliação Institucional foram aplicados simultaneamente e para que isso pudesse ocorrer foram reformuladas as estratégias de divulgação, contando com o departamento de Marketing para a divulgação mais ampla do processo. Dessa forma, a avaliação 2019/2º foi aplicada por meio do portal FAM, no seguinte período:

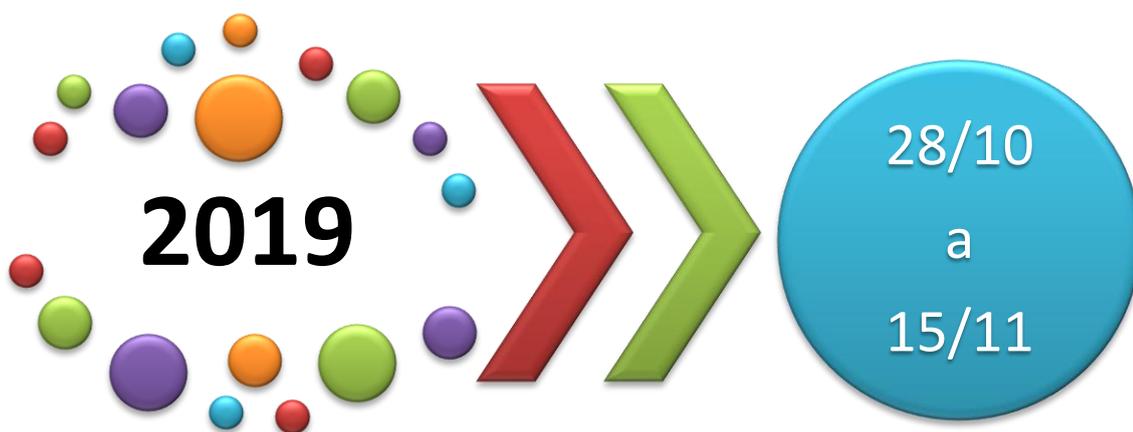


Figura 11: Período da Avaliação Institucional 2019/2

É importante ressaltar que, quando necessário, após a validação estatística ou após discussões conjuntas, o formulário poderá sofrer alterações para melhor refletir a realidade acadêmica.

Vale destacar que a Comissão Própria de Avaliação acompanha, também, as Comissões de Avaliação Externas e os resultados do ENADE/CPC.

Tratamento e Análise dos Dados

A metodologia utilizada nas análises foi a estatística descritiva, que trata da análise dos dados e das informações por meio da frequência relativa das respostas de cada questão.

Ao final do processo de autoavaliação, a apuração dos resultados foi encaminhada aos Coordenadores dos cursos para que estes fossem analisados e discutidos junto ao NDE e Colegiado de curso, com posterior retorno à CPA, dos respectivos planos de ações gerados. A compilação dos planos de ações desenvolvidos pelos cursos, é então, encaminhada à gestão da IES para análises e definições relacionadas às prioridades, viabilidades e planejamento institucional.

DESENVOLVIMENTO E ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (DIMENSÃO 8: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO)

Nesta seção, são apresentadas as principais informações relacionadas ao ano base de 2019, relativas à Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação, em concordância com o PDI do Centro Universitário das Américas.

Planejamento

O Eixo 1 abrange o planejamento e a avaliação dos processos e resultados, a eficácia da autoavaliação institucional, a coerência do planejamento e da avaliação com os processos, os resultados e o que está previsto nos documentos oficiais.

Para avaliar a dimensão 8, a CPA utilizou os resultados do questionário aplicado junto aos docentes, discentes e coordenadores de cursos em 2019, por meio do qual se buscou evidenciar o conhecimento e a percepção deste público acerca do planejamento estratégico da FAM, considerando o seu plano de expansão. Também foram levantados os registros do PDI e demais documentos institucionais, que pudessem subsidiar a análise do que foi planejado em contraposição ao que efetivamente ocorreu ou foi percebido pela comunidade acadêmica no âmbito do planejamento e da avaliação institucional.

O PDI da FAM define o planejamento como um fundamento da gestão, defendendo que sua concretização requer a capacidade de organizar os recursos para atingir os objetivos traçados pela instituição no tempo previsto pelos seus gestores.

O PDI também destaca que as estratégias traçadas no planejamento devem se sustentar a partir das análises do ambiente interno e externo da instituição e que os resultados dos trabalhos sejam discutidos em todos os segmentos da instituição.

Avaliação

O PDI também define alguns procedimentos básicos para o processo de avaliação institucional, fornecendo indicadores acerca da concepção de avaliação que sustenta o projeto da FAM. São eles: Negociação, Flexibilidade, Construção Coletiva, Leveza, Exatidão, Visibilidade, Multiplicidade.

No âmbito da concepção de avaliação institucional defendida no PDI, observa-se o entendimento de que a avaliação institucional deverá ocorrer nas dimensões do ensino, da iniciação científica, da extensão e da gestão, constituindo-se num processo de continuo aperfeiçoamento do desempenho acadêmico, do planejamento da gestão e da instituição, bem como de prestação de contas à sociedade.

O PDI também apresenta os indicadores globais da autoavaliação alertando para a necessidade de análises qualitativas e quantitativas que ofereçam parâmetros para a avaliação aprofundada do perfil da instituição, suas fragilidades e potencialidades. Nesse sentido, algumas variáveis importantes devem ser consideradas no processo avaliativo, tais como: perfil profissional, aspectos curriculares, a organização e funcionamento institucional, recursos humanos, formação e nível de qualificação de professores, matrizes curriculares, articulação teoria e prática, oportunidade de atividades de extensão, perfil socioeconômico do aluno e seu desempenho no processo Seletivo, atividades complementares de que participa, nível de satisfação do aluno, dentre outras possíveis e necessárias ao constante aprimoramento institucional.

O PDI ressalta o compromisso da CPA no processo de autoavaliação, bem como a importância da participação da comunidade acadêmica neste processo, e sugere que a CPA utilize instrumentos diversificados para a coleta das informações, destacando a importância da divulgação dos resultados das avaliações pela CPA, incluindo os decorrentes das avaliações das condições de ensino realizadas pelo Ministério da Educação. A proposição de ações corretivas de pontos fracos e do fortalecimento dos pontos positivos do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão pela CPA, também é um aspecto evidenciado no referido documento.

Os instrumentos aplicados aos discentes apresentaram os seguintes resultados:

Tabela 5: Participação da Comunidade Acadêmica

	PARTICIPAÇÃO 2019			
	Esperados	Respondidos	Não Respondidos	% de Adesão
Coordenadores	23	8	15	18,4%
Discentes	10752	1954	8798	18,2%
Docentes	288	156	132	54,2%



Gráfico 1: Participação dos Coordenadores



Gráfico 2: Participação Geral de Discentes

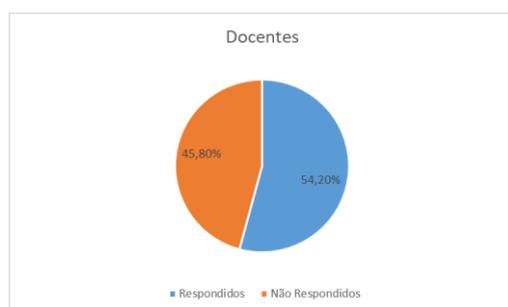


Gráfico 3: Participação de Docentes

Tabela 6: Participação Discente por curso

Curso	adesão	Curso	adesão
ADMINISTRAÇÃO	4,04%	GASTRONOMIA	2,59%
ADS	3,47%	GESÃO AMBIENTAL	8,82%
ARQUITETURA	26,02%	GESTÃO COMERCIAL	2,90%
AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL	4,88%	GESTÃO DE PRODUÇÃO INDUSTRIAL	7,14%
BIOMEDICINA	9,11%	GESTÃO DE RH	3,03%
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS - BACH	18,56%	GESTÃO DE TURISMO	5,26%
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS - LIC	48%	GESTÃO DESPORTIVA E DE LAZER	50%
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	6,37%	GESTÃO FINANCEIRA	0,48%
CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO	8,11%	GESTÃO HOSPITALAR	15,56%
CIÊNCIAS ECONÔMICAS	4,05%	GTI	8,33%
COMÉRCIO EXTERIOR	4,35%	HOTELARIA	3,03%
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	0,65%	JOGOS DIGITAIS	2,42%
CONSTRUÇÃO DE EDIFÍCIOS	0%	JORNALISMO	4,92%
DESIGN DE INTERIORES	7,95%	LETRAS	0,91%
DESIGN DE MODA	3,52%	LOGÍSTICA	15,63%
DESIGN GRÁFICO	3,03%	MARKETING	1,26%
DIREITO	9,99%	MATEMÁTICA - LIC	14,29%
EDUCAÇÃO FÍSICA - BACH	11,23%	MEDICINA	2,08%
EDUCAÇÃO FÍSICA - LIC	21%	NUTRIÇÃO	8,13%
ENFERMAGEM	6,16%	PEDAGOGIA	3,87%
ENGENHARIA CIVIL	4,30%	PROCESSOS GERENCIAIS	75,63%
ENGENHARIA AMBIENTAL	24,19%	PROCESSOS QUÍMICOS	71,43%
ENGENHARIA BIOMÉDICA	14,02%	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL	18,54%

ENGENHARIA DE ALIMENTOS	13,75%	PRODUÇÃO PUBLICITÁRIA	12,50%
ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO	5,62%	PSICOLOGIA	5,02%
ENGENHARIA DE PETRÓLEO	60,00%	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	10,19%
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	3,82%	QUÍMICA - BACH	11,18%
ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES	100%	QUÍMICA - LIC	50,91%
ENGENHARIA ELÉTRICA	5,26%	RADIOLOGIA	6,40%
ENGENHARIA MECÂNICA	34,58%	REDES DE COMPUTADORES	4,88%
ENGENHARIA QUÍMICA	5,35%	RELAÇÕES PÚBLICAS	4,04%
ESTÉTICA	2,09%	SEGURANÇA DO TRABALHO	55,56%
EVENTOS	62,24%	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	5,98%
FISIOTERAPIA	4,25%	TURISMO	7,57%

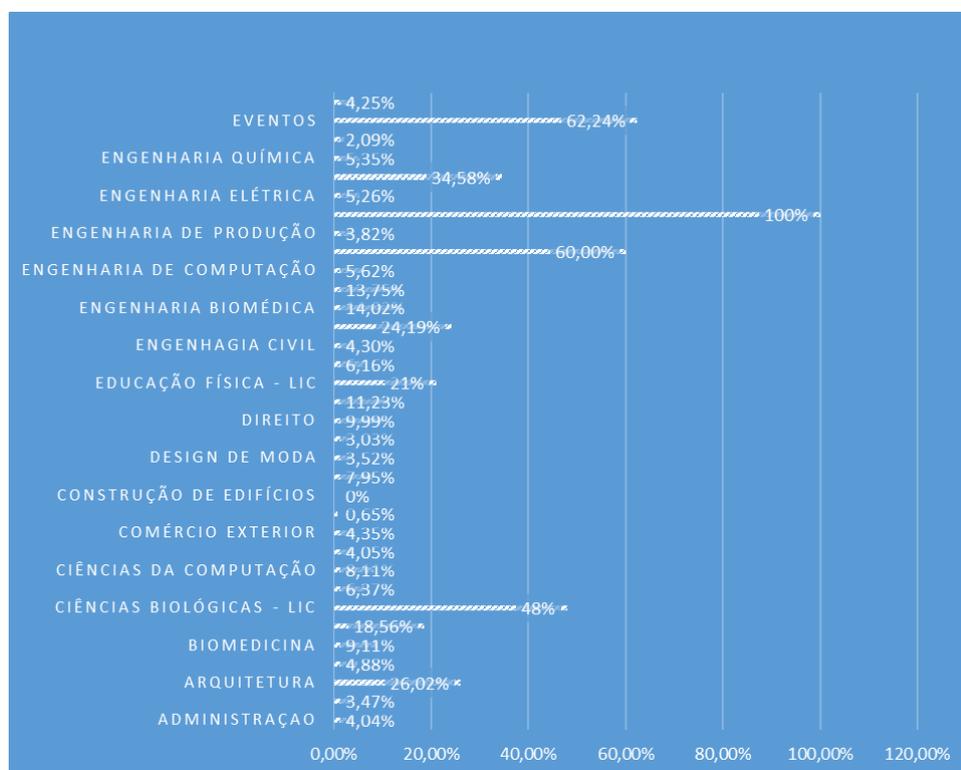


Gráfico 4: Participação Discente por curso (A-F)

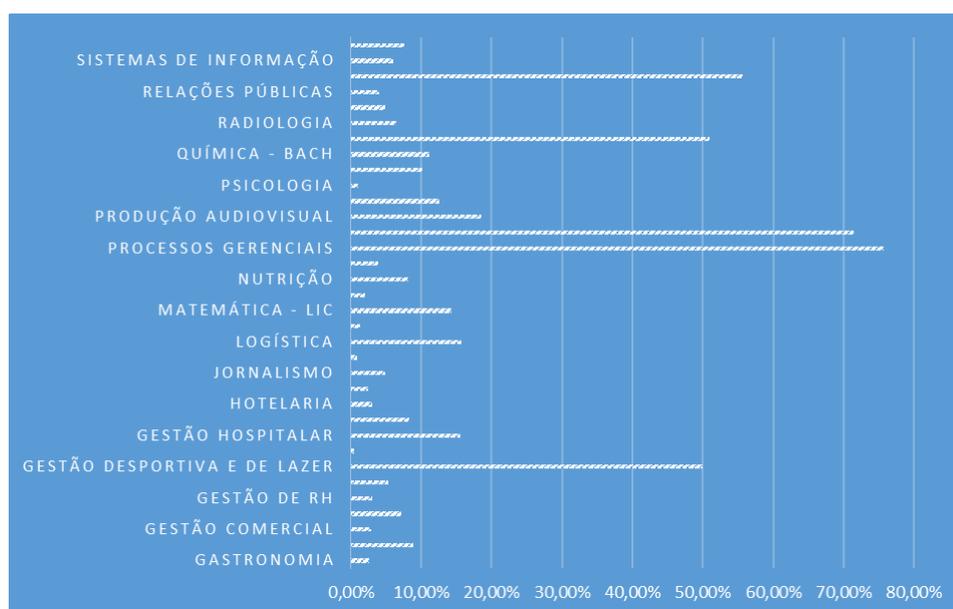


Gráfico 5: Participação Discente por curso (G - Z)

Tabela 7: Discentes avaliando Docentes

	Muito Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Alunos avaliando Docentes	73,55%	6,61%	6,61%	13,22%

Gráfico 6: Discentes avaliando Docentes



Tabela 8: Discentes avaliando Infraestrutura

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Discentes avaliando Infraestrutura	68,61%	9,11%	9,37%	12,85%

Gráfico 7: Discentes avaliando Infraestrutura

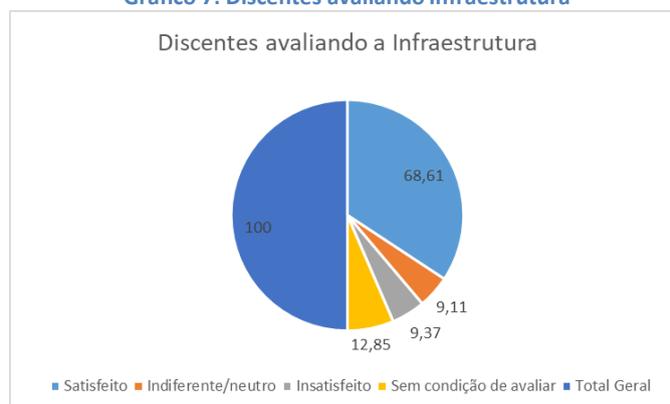


Tabela 9: Discentes avaliando o Coordenador do Curso

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Discentes: Satisfação geral com a Coordenação de Curso	75,29%	18,82%	5,88%	0%

Gráfico 8: Discentes avaliando a Coordenação do curso

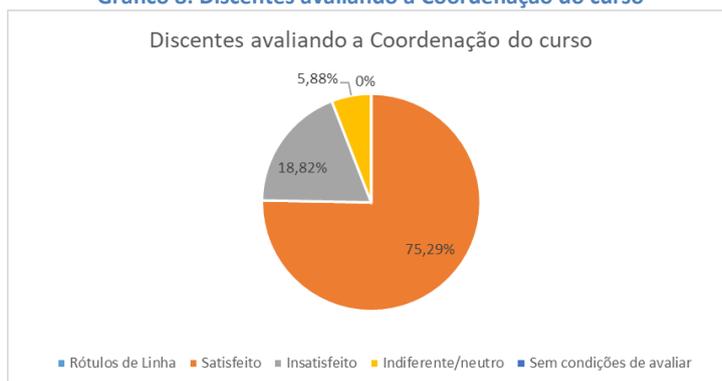


Tabela 10: Discentes avaliando Serviços

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Serviços: Satisfação geral	62,16%	16,74%	19,00%	2,05%

Gráfico 9: Discentes avaliando Serviços



Tabela 11: Discentes avaliando a CPA

	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
CPA	42,9%	22,48%	29,08%	5,48%

Gráfico 10: Discentes avaliando a CPA

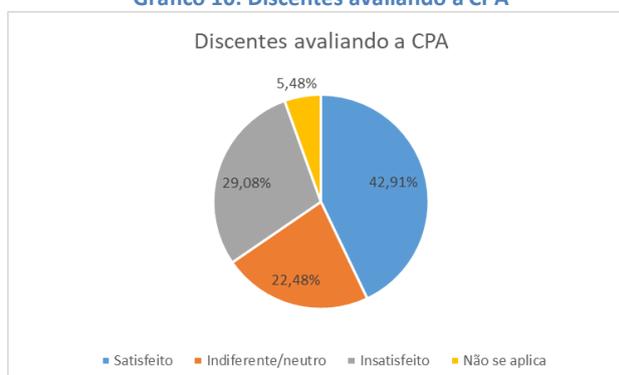


Tabela 12: Discentes avaliando o Curso

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Satisfação Geral com o curso	38,72%	27,91%	24,55%	8,81%

Gráfico 11: Discentes avaliando o Curso

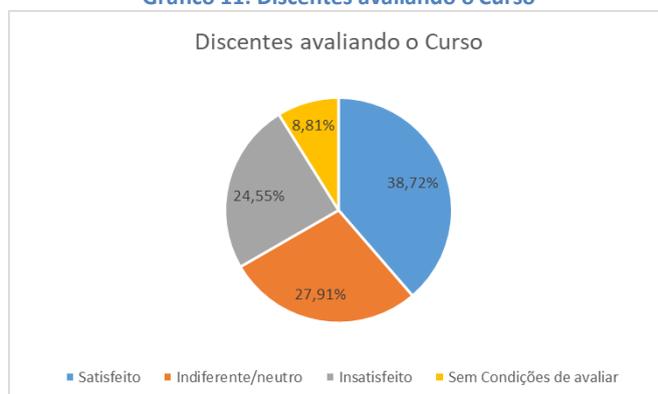
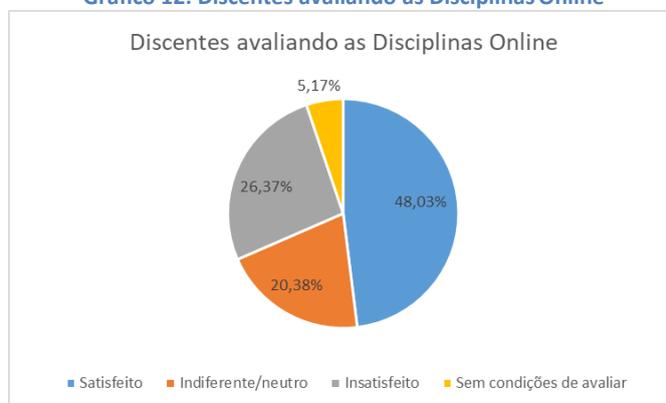


Tabela 13: Discentes avaliando as Disciplinas Online

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Pensando na oferta da DISCIPLINA ONLINE: Satisfação Geral	48,03%	20,38%	26,37%	5,17%

Gráfico 12: Discentes avaliando as Disciplinas Online



A comissão Própria de Avaliação acompanhou, também, as Comissões de Avaliação Externas e os resultados do ENADE/CPC.

No ano de 2019, o Centro Universitário das Américas recebeu 25 (vinte e cinco) Comissões de Avaliação do INEP/MEC para os processos de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos, obtendo os seguintes resultados:

Tabela 14: Visitas do MEC de Avaliação in loco recebidas

2019			
CURSO	PERÍODO DA VISITA	ATO	CONCEITO
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	06/02/2019 a 09/02/2019	Reconhecimento de Curso	3
GESTÃO DESPORTIVA E DE LAZER	10/02/2019 a 13/02/2019	Reconhecimento de Curso	3
GESTÃO DA PRODUÇÃO INDUSTRIAL	13/02/2019 a 16/02/2019	Reconhecimento de Curso	3
SANEAMENTO AMBIENTAL	13/02/2019 a 16/02/2019	Reconhecimento de Curso	3
EDUCAÇÃO FÍSICA	17/02/2019 a 20/02/2019	Reconhecimento de Curso	3
ENFERMAGEM	20/02/2019 a 23/02/2019	Reconhecimento de Curso	4
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	24/02/2019 a 27/02/2019	Reconhecimento de Curso	3
COMÉRCIO EXTERIOR	24/02/2019 a 27/02/2019	Reconhecimento de Curso	4
GESTÃO DE RH - EAD	24/02/2019 a 27/02/2019	Reconhecimento de Curso	5
GESTÃO HOSPITALAR	24/02/2019 a 27/02/2019	Reconhecimento de Curso	3
REDES DE COMPUTADORES	24/02/2019 a 27/02/2019	Reconhecimento de Curso	4
JOGOS DIGITAIS	27/02/2019 a 02/03/2019	Reconhecimento de Curso	5
SEGURANÇA NO TRABALHO	27/02/2019 a 02/03/2019	Reconhecimento de Curso	4
BIOMEDICINA	10/03/2019 a 13/03/2019	Reconhecimento de Curso	4
PROCESSOS GERENCIAIS	20/03/2019 a 23/03/2019	Reconhecimento de Curso	3
RADIOLOGIA	24/03/2019 a 27/03/2019	Reconhecimento de Curso	4
DESIGN DE INTERIORES	14/04/2019 a 17/04/2019	Reconhecimento de Curso	4
CONSTRUÇÃO DE EDIFÍCIOS	24/04/2019 a 27/04/2019	Reconhecimento de Curso	4
GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	28/04/2019 a 01/05/2019	Reconhecimento de Curso	5
HOTELARIA	26/05/2019 a 29/05/2019	Reconhecimento de Curso	4
GESTÃO FINANCEIRA EAD	26/05/2019 a 29/05/2019	Reconhecimento de Curso	4
PRODUÇÃO PUBLICITÁRIA	05/06/2019 a 08/06/2019	Reconhecimento de Curso	5
LOGÍSTICA	12/06/2019 a 15/06/2019	Renovação de Reconhecimento de Curso	3
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	29/09/2019 a 02/10/2019	Reconhecimento de Curso	5
PEDAGOGIA EAD	29/09/2019 a 02/10/2019	Reconhecimento de Curso	5

A CPA também acompanhou os resultados das avaliações oriundas do ENADE (Exame Nacional de Desempenho de Estudantes), que tem por objetivo aferir o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas Diretrizes Curriculares dos respectivos cursos de graduação, às suas habilidades para ajustamento, às exigências decorrentes da evolução do conhecimento e às suas competências para compreender temas exteriores ao âmbito específico de sua profissão, ligados às realidades brasileira e mundial e a outras áreas do conhecimento.

O CPC (Conceito Preliminar de Curso) é um indicador de qualidade que avalia os cursos superiores. Ele é calculado no ano seguinte ao da realização do ENADE de cada área, com base no ENADE, corpo docente, infraestrutura, recursos didáticos pedagógicos e demais insumos.

Os resultados obtidos pelo Centro Universitário das Américas no ENADE 2019 foram os seguintes:

Tabela 15: Conceitos e Portarias dos cursos

1174240	ARQUITETURA E URBANISMO Arquitetura e Urbanismo	São Paulo / SP	ENADE: 3 (2.2203)	IDD: 4 (3.8290)
1190281	BIOMEDICINA Biomedicina	São Paulo / SP	ENADE: 2 (1.2944)	IDD: 3 (2.1656)
1204435	EDUCAÇÃO FÍSICA EDUCAÇÃO FÍSICA (BACHARELADO)	São Paulo / SP	ENADE: 2 (1.8133)	IDD: 3 (2.3403)

1190279	ENFERMAGEM Enfermagem	São Paulo / SP	ENADE: 3 (2.0863)	IDD: 3 (2.5164)
1203507	ENGENHARIA CIVIL ENGENHARIA CIVIL	São Paulo / SP	ENADE: 1 (0.8855)	IDD: 2 (1.2963)
1203993	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	São Paulo / SP	ENADE: 3 (2.1095)	IDD: 2 (0.9932)
1204492	ENGENHARIA ELÉTRICA ENGENHARIA ELÉTRICA	São Paulo / SP	ENADE: 2 (1.2359)	IDD: 3 (2.4397)
1258031	ENGENHARIA QUÍMICA ENGENHARIA QUÍMICA	São Paulo / SP	ENADE: 2 (1.2390)	IDD: 2 (1.3814)
1304136	FISIOTERAPIA Fisioterapia	São Paulo / SP	ENADE: 2 (1.8644)	IDD: 3 (2.5007)
1203995	GESTÃO AMBIENTAL Tecnologia em Gestão Ambiental	São Paulo / SP	ENADE: 3 (2.7650)	IDD: 3 (2.7686)
1190378	GESTÃO HOSPITALAR Tecnologia em Gestão Hospitalar	São Paulo / SP	ENADE: 2 (1.7434)	IDD: 2 (1.3152)
1284954	NUTRIÇÃO Nutrição	São Paulo / SP	ENADE: 3 (2.1794)	IDD: 3 (2.1323)
1190282	RADIOLOGIA Tecnologia em Radiologia	São Paulo / SP	ENADE: 3 (2.2718)	IDD: 3 (2.6115)
1304133	SEGURANÇA NO TRABALHO TECNOLOGIA EM SEGURANÇA NO TRABALHO	São Paulo / SP	ENADE: 4 (3.5573)	IDD: 5 (5.0000)

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (DIMENSÃO 1:MISSÃO E PLANO INSTITUCIONAL E DIMENSÃO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO).

Nesta seção, são apresentadas as principais informações relacionadas ao ano de 2019, relativas às dimensões 1 - Missão e Plano Institucional e 3 –Responsabilidade Social da Instituição em concordância com o PDI do Centro Universitário das Américas.

Missão E Plano De Desenvolvimento Institucional

A missão da FAM é “*Formar pessoas para transformar a sociedade*”. Tal missão foi construída a partir de um processo de discussão colegiada e tem sido difundida em meio às comunidades interna e externa. Por esse processo, amplamente divulgado e debatido, fortalece-se a ligação entre a missão e os trabalhos desenvolvidos, fazendo, assim, com que a missão “*Formar pessoas para transformar a sociedade*” se concretize em todos os projetos, cursos e espaços.

O ano de 2019 foi o terceiro ano de vigência do novo PDI, válido para o quinquênio 2017-2021. As políticas foram respeitadas, e as ações previstas foram, em sua maioria, cumpridas. As reuniões do Conselho Universitário (CONSUN) e do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE) cumpriram calendário regular, conforme definições regimentais.

Seguem abaixo os resultados obtidos junto às Coordenações, Docentes e Discentes:

Tabela 16: Coordenador avaliando Planejamento Institucional

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Conhecimento do planejamento institucional da FAM a médio e longo prazos	95,3%	4,7%	0,0%	0,0%

Gráfico 13: Coordenador avaliando Planejamento Institucional

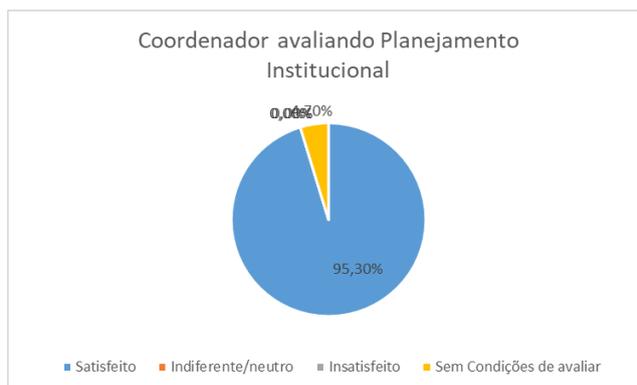


Tabela 17: Docente avaliando o Planejamento Institucional

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Conhecimento do planejamento institucional da FAM a médio e longo prazos	56,3%	29%	11,0%	4,70%

Gráfico 14: Docente avaliando Planejamento Institucional

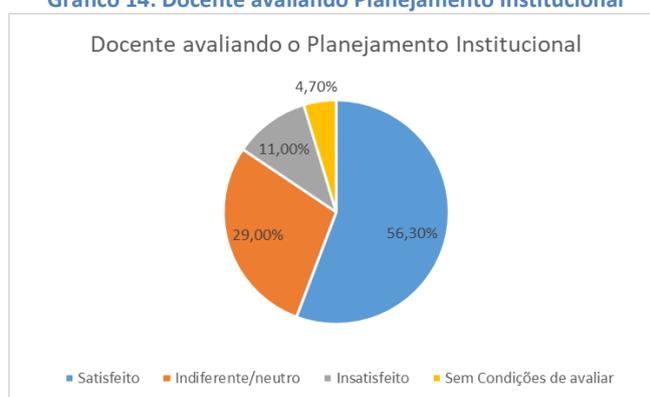


Tabela 18: Coordenador avaliando o processo de sensibilização acadêmica quanto à Missão da FAM

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Processos de sensibilização da comunidade acadêmica quanto à sua missão institucional pela FAM	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%

Gráfico 15: Coordenador avaliando Processo de Sensibilização quanto à Missão FAM

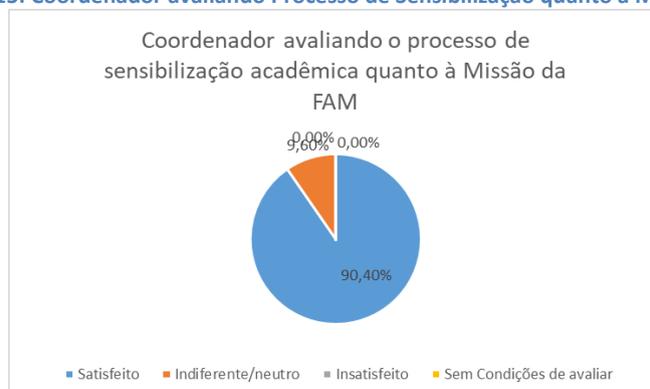
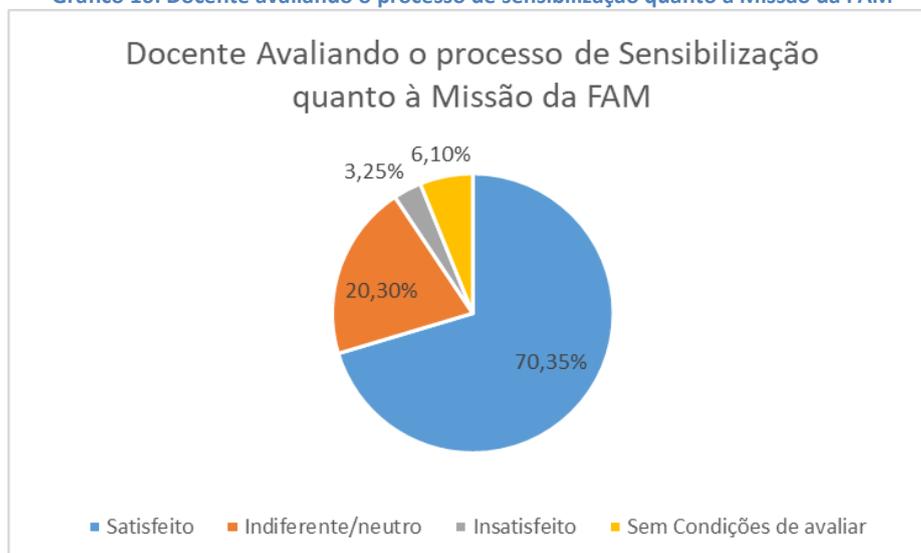


Tabela 19: Docente Avaliando o processo de Sensibilização quanto à Missão da FAM

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Processos de sensibilização da comunidade acadêmica quanto à sua missão institucional pela FAM	70,35%	20,30%	3,25%	6,10%

Gráfico 16: Docente avaliando o processo de sensibilização quanto à Missão da FAM



Ainda de acordo com o planejamento constante do PDI 2017-2021, seguem abaixo as informações relacionadas à ampliação de ofertas de cursos e unidades do Centro Universitário das Américas:

Tabela 20: Implantação de cursos 2019

Campus Paulista e Cursos EAD
Implantação 2019
Banco de Dados EAD
Ciências Contábeis EAD
Comércio Exterior EAD
Empreendedorismo EAD
Gastronomia EAD
Gestão Ambiental EAD
Gestão Comercial EAD
Gestão da Qualidade EAD
Gestão da Tecnologia da Informação EAD
Marketing EAD
Matemática EAD
Medicina Veterinária
Negócios Imobiliários EAD
Processos Gerenciais EAD
Segurança da Informação EAD
Sistemas para Internet EAD

Tabela 21: Implantação de cursos Lato-Sensu 2019

Cursos de Pós Graduação - Lato Sensu
2019
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA - PÓS EAD
COMUNICAÇÃO E MARKETING - PÓS EAD
DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL - PÓS EAD
DIREITO TRIBUTÁRIO E PROCESSUAL TRIBUTÁRIO - PÓS EAD
DOCÊNCIA EM EDUCAÇÃO INFANTIL - PÓS EAD
DOCÊNCIA EM ENSINO SUPERIOR - PÓS EAD
GESTÃO DE EMPRESAS - PÓS EAD
GESTÃO E NEGÓCIOS EM GASTRONOMIA - PÓS EAD
LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS – LIBRAS - PÓS EAD
MBA EM COACHING EM GESTÃO DE PESSOAS - PÓS EAD
MBA EM EXECUTIVO EM GESTÃO E LIDERANÇA - PÓS EAD
MBA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS - PÓS EAD
MBA EM GESTÃO ESCOLAR - PÓS EAD
MBA EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE NEGÓCIOS - PÓS EAD
PSICOPEDAGOGIA EDUCACIONAL - PÓS EAD
SAÚDE PÚBLICA COM ÊNFASE EM SAÚDE DA FAMÍLIA - PÓS EAD

CURSOS OFERTADOS EM 2019

Administração (Bacharelado)
Ciências Contábeis (Bacharelado)*
Comunicação Social - Publicidade e Propaganda (Bacharelado)
Direito (Bacharelado)
Pedagogia (Licenciatura)
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos
Curso Superior de Tecnologia em Logística
Curso Superior de Tecnologia em Marketing
Curso Superior de Tecnologia em Produção Audiovisual
Arquitetura e Urbanismo (Bacharelado)*
Biomedicina (Bacharelado)*
Ciências Biológicas (Bacharelado)*
Ciências Biológicas (Licenciatura)*
Ciências da Computação (Bacharelado)*
Ciências Econômicas (Bacharelado)*
Comunicação Social - Jornalismo (Bacharelado)
Educação Física (Bacharelado)*
Educação Física (Licenciatura)*
Enfermagem (Bacharelado)*
Engenharia Ambiental (Bacharelado)*
Engenharia Biomédica (Bacharelado)*
Engenharia Civil (Bacharelado)*
Engenharia de Alimentos (Bacharelado)*
Engenharia de Computação (Bacharelado)*
Engenharia de Petróleo (Bacharelado)*
Engenharia de Produção (Bacharelado)*
Engenharia de Telecomunicações (Bacharelado)*
Engenharia de Transportes (Bacharelado)*
Engenharia Elétrica (Bacharelado)*
Engenharia Mecânica (Bacharelado)*
Engenharia Química (Bacharelado)*
Farmácia (Bacharelado)*
Fisioterapia (Bacharelado)*
Letras – Português e Inglês (Licenciatura)*
Matemática (Licenciatura)*
Música (Bacharelado)*
Música (Licenciatura)*
Medicina Veterinária (Bacharelado)*
Nutrição (Bacharelado)*
Psicologia (Bacharelado)*
Química (Bacharelado)*
Química (Licenciatura)*
Relações Públicas (Bacharelado)*
Sistemas de Informação (Bacharelado)*
Turismo (Bacharelado)*
Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial*
Curso Superior de Tecnologia em Comércio Exterior*
Curso Superior de Tecnologia em Comunicação Institucional*
Curso Superior de Tecnologia em Construção de Edifícios*
Curso Superior de Tecnologia em Design de Interiores*
Curso Superior de Tecnologia em Design de Moda
Curso Superior de Tecnologia em Design Gráfico
Curso Superior de Tecnologia em Estética e Cosmética*
Curso Superior de Tecnologia em Eventos
Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial
Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Produção Industrial*
Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação*
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Desportiva e de Lazer*
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar*
Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria
Curso Superior de Tecnologia em Jogos Digitais
Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais*
Curso Superior de Tecnologia em Processos Químicos*
Curso Superior de Tecnologia em Produção Publicitária
Curso Superior de Tecnologia em Radiologia
Curso Superior de Tecnologia em Redes de Computadores*
Curso Superior de Tecnologia em Saneamento Ambiental*
Curso Superior de Tecnologia em Segurança no Trabalho*
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos*

Tabela 22: Cursos ofertados em 2019

CURSOS EAD OFERTADOS EM 2019
Pedagogia (Licenciatura)*
Administração (Bacharelado)*
Ciências Contábeis (Bacharelado)
Ciências Econômicas (Bacharelado)
Ciências da Computação (Bacharelado)
Engenharia Elétrica (Bacharelado)
Engenharia de Produção (Bacharelado)
Engenharia de Computação (Bacharelado)
Engenharia de Telecomunicações (Bacharelado)
Engenharia de Transportes (Bacharelado)
Jornalismo (Bacharelado)
Letras (Licenciatura)
Matemática (Licenciatura)
Relações Públicas (Bacharelado)
Sistemas de Informação (Bacharelado)
Turismo (Bacharelado)
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos*
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Financeira*
Curso Superior de Tecnologia em Logística*
Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Curso Superior de Tecnologia em Automação Industrial
Curso Superior de Tecnologia em Banco de Dados
Curso Superior de Tecnologia em Comércio Exterior
Curso Superior de Tecnologia em Comunicação Institucional
Curso Superior de Tecnologia em Eventos
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial
Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade
Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Produção Industrial
Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Desportiva e de Lazer
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar
Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria
Curso Superior de Tecnologia em Jogos Digitais
Curso Superior de Tecnologia em Marketing
Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais
Curso Superior de Tecnologia em Sistemas para Internet

Responsabilidade Social Da Instituição

O Eixo 2 traz, também, a dimensão 3 que trata da responsabilidade social da IES - Políticas de Responsabilidade Social da IES.

A responsabilidade social de uma IES pode ser medida pelo seu compromisso na condução do exercício das funções institucionais - ensino, iniciação científica e extensão - e no planejamento e gestão acadêmico - administrativos, tendo presentes a competência, a eficácia e a eficiência da comunidade acadêmica, a fim de contribuir, efetivamente, para a inclusão social e o desenvolvimento sócio - econômico da região em que está inserida. A defesa do meio ambiente, a preservação da memória cultural e da produção artística regional inserem- se, também, nas políticas, diretrizes, estratégias e ações de uma IES com responsabilidade social.

A responsabilidade social esteve presente no desenvolvimento de atividades de extensão (cursos e serviços) sobre temas relevantes que tiveram impacto na melhoria da qualidade de vida da comunidade social, particularmente, os ligados aos cursos e programas ofertados de educação superior, bem como no desenvolvimento de ações no ensino e na iniciação científica.

Tabela 23: Coordenador avaliando o envolvimento da IES com as necessidades da sociedade regional

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Envolvimento da Instituição com as necessidades e demandas da sociedade regional	75,2%	20,30%	4,50%	0,0%

Gráfico 17: Coordenador avaliando o Envolvimento Institucional com as necessidades da sociedade regional

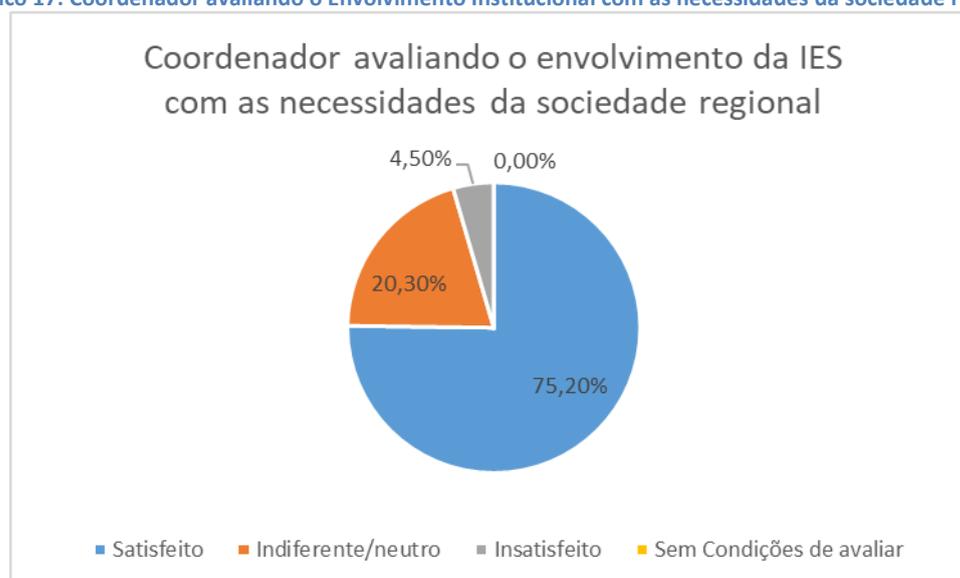


Tabela 24: Docente avaliando o envolvimento da IES com as necessidades da sociedade regional

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Envolvimento da Instituição com as necessidades e demandas da sociedade regional	64,20%	13,30%	4,50%	18,00%

Gráfico 18: Docentes avaliando o Envolvimento Institucional com as necessidades da sociedade regional



Seguem abaixo as diversas atividades realizadas ao longo de 2019, em movimentos integrados entre a Comunidade Interna e Externa, demonstrando a contínua atenção do Centro Universitário das Américas às necessidades da sociedade.

SETEMBRO AMARELO: Ação educativa envolvendo professores e alunos na prevenção do suicídio.

Figura 12: Setembro Amarelo na FAM



SIMPÓSIO ANUAL ESTUDANTIL: Atividades desenvolvidas com os pais de alunos do colégio Dom Felipe. Foi realizado esclarecimento de dúvidas sobre processo saúde doença e verificação de indicadores de saúde como: aferição de pressão, peso-estatura, e cálculo de IMC.



Figura 13: Simpósio Anual Estudantil com a participação da FAM

JANTAR BENEFICENTE CRECHE BIASI: docentes e discentes do curso de Gastronomia da FAM, promovem um jantar beneficente em favor da Creche Biasi, uma instituição que desenvolve, há mais de 45 anos, um trabalho social e de educação com 600 crianças carente.



Figura 14: Jantar Beneficente Creche Biasi

JANTANDO NA RUA: O Curso de Gastronomia da FAM resolveu levar para uma parte tão carente da população um pouco de carinho, alegria, acolhimento e o divino prazer de se alimentar. Mais do que entregar “apenas” comida, a ideia do projeto “Jantando na Rua” é tratar com respeito os moradores de rua, servindo uma refeição cheia de sabor, um prato gostoso de verdade.



Figura 15: Projeto Jantando na Rua

AVALIAÇÃO COPROPARASITOLÓGICA em crianças do Ensino Fundamental (EMEF Duque de Caxias) no bairro da Sé, São Paulo - SP.



Figura 16: Avaliação em crianças

CAMPANHA DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE: DIABETES, HIPERTENSÃO, OSTEOPOROSE E DISLIPIDEMIAS

Figura 17: Campanha de Conscientização



CAMPANHA PARA DOAÇÃO DE SANGUE

Figura 18: Campanha de Doação de sangue na FAM



FAM DAY: SAÚDE DO HOMEM

Figura 19: Campanha Saúde do Homem na FAM



AÇÃO ECOLÓGICA NO PARQUE IBIRAPUERA

Figura 20: Ação Ambiental da FAM



AÇÕES BENEFICIENTES

Figura 21 Ação beneficentes da FAM



EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS - DIMENSÃO 9 (POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO DISCENTE)

O projeto pedagógico como eixo condutor dos processos de conhecer e como garantia da construção do conhecimento constitui-se em ferramenta básica para o desenvolvimento dos Projetos Pedagógicos de Cursos - PPC - ofertados pelo Centro Universitário das Américas. Um projeto de qualidade deve incluir as competências necessárias ao educando a ser formado, para que este seja capaz de saber pensar, saber fazer e saber agir.

Para que isso seja possível, é necessário abandonar a ideia de que ensinar é transmitir informações, dominar e utilizar técnicas de ensino. Assim, adotar o conceito de ensinar como capacidade do professor em construir condições de aprendizagem passa a ser o desafio para a efetividade dos projetos pedagógicos.

Um projeto pedagógico orientado por condições de aprendizagem necessárias à formação do educando deve ter claramente explicitada a articulação entre os componentes curriculares que o compõem, assim como garantir uma prática pedagógica interdisciplinar.

Os fundamentos do projeto pedagógico caracterizam-se pela coerência de valores, princípios, conceitos, normas, métodos e processos, ou seja:

Valores são convicções éticas representativas da cultura de uma comunidade local;

Princípios são as bases orientadoras do Projeto e inspirados em valores;

Conceitos são as unidades do entendimento quanto aos fenômenos e suas relações fundamentais e linguagem comum;

Normas são as bases para os procedimentos nas relações existentes;

Métodos são os caminhos orientadores para se alcançar resultado;

Processos são os modos de se efetivarem as atividades recomendadas pelo método.

Para conduzir o projeto pedagógico de uma instituição, é preciso que a vontade política de seus agentes educacionais seja a expressão de lideranças democráticas e de responsabilidade perante as comunidades, como representantes dos fatores de harmonia num mundo de conflitos e tensões.

O projeto pedagógico de curso, elaborado com base no Estatuto da Instituição, observando-se o disposto nas

Diretrizes Curriculares Nacionais, deverá definir com clareza os elementos que lastreiam a concepção do curso.

Destacam as formas de realização da interdisciplinaridade, modos de integração entre teoria e prática, formas de avaliação do ensino e aprendizagem e incentivo à iniciação científica, como necessário prolongamento da atividade de ensino.

A avaliação dos projetos pedagógicos de todos os cursos do Centro Universitário das Américas deve ser apresentada por meio de documentos e instrumentos que atendam:

exame da coerência interna entre os elementos integrantes do PDI;

exame da eficácia e da eficiência ou pertinência da estrutura curricular em relação ao perfil profissional a ser formado;

exame dos resultados que os profissionais formados geram no contexto da sociedade;

frequência da avaliação do PDI de forma contínua e permanente, levada a efeito ao longo de cada semestre letivo, de modo gradual, evitando-se, dessa maneira, a acumulação da aplicação dos seus instrumentos em curtos espaços de tempo.

Esta orientação fornece os elementos necessários às mudanças a serem processadas gradual e sistemicamente, na proposta pedagógica como um todo.

Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão (Dimensão 2)

A política do Centro Universitário das Américas para o ensino de graduação fundamenta-se na integração do ensino com a iniciação científica e a extensão, objetivando formação de qualidade acadêmica e profissional. Cultiva e promove, portanto, uma prática calcada em princípios éticos que possibilite a construção do conhecimento técnico-científico, o aperfeiçoamento cultural e o desenvolvimento de um pensamento reflexivo, crítico e responsável, que impulse a transformação sócio-político-econômica da sociedade.

São princípios básicos dessa política:

formação de profissionais nas diferentes áreas profissionais;

formação política, social e econômica de cidadãos capazes de interagir na sociedade;

valorização dos princípios éticos, morais e cristãos, contribuindo para o bem estar da sociedade;

flexibilização dos currículos, de forma a proporcionar ao aluno a maior medida possível de autonomia na sua formação acadêmica; atualização permanente dos projetos pedagógicos, levando-se em consideração as Diretrizes Curriculares e as demandas sócio-econômico-culturais das diferentes regiões onde o Centro Universitário das Américas está inserido; incentivo à produção técnico-científica e didática do corpo docente; qualificação permanente do corpo docente, em termos de titulação acadêmica e de competências didático-pedagógicas.

É considerada na definição dessas políticas a busca de excelência na capacitação técnica visando atender a demanda por preparação, formação e aprimoramento educacional e profissional.

Políticas para Ensino

Dentre os diversos debates teóricos que se travam na área de Educação atualmente, um dos que mais merece atenção é a relevância da associação Ensino Superior/Sociedade na perspectiva de aproximar o saber acadêmico produzido com as demandas da realidade histórica, econômica e cultural brasileira.

O novo contexto histórico força o ensino superior a assumir um horizonte mais amplo e diversificado do que aquele que, até há pouco tempo, orientava a concepção e construção de seus projetos educacionais. As novas relações entre trabalho e conhecimento reequacionaram o papel da educação no mundo contemporâneo, exigindo mudanças na formação, capacitação e desenvolvimento de competências, adaptando-as a novos saberes que se produzem e reproduzem, demandando novos perfis profissionais.

Indo ao encontro dessas prerrogativas, o ensino de graduação do Centro Universitário das Américas concebe que a liberdade acadêmica e a autonomia na definição de seus projetos pedagógicos se traduzem concretamente na possibilidade de apresentar soluções próprias para seus cursos e em não reproduzir fórmulas pré-determinadas, ou esperar modelos que nada se relacionam com sua realidade. Essas soluções

passam, necessariamente, por experimentar novas opções de cursos e currículos, inovar espaços e propor alternativas didáticas e pedagógicas.

Nesse cenário, vem discutindo há alguns anos em seus órgãos colegiados o tradicional papel e espaço do ensino superior como transmissor de informações para, num processo de mundo em mudança e em plena era do conhecimento, assumir como sua competência autonomizar seus educandos na construção e produção de conhecimentos, numa perspectiva de proporcionar a capacidade de aprender a aprender, por meio de uma educação permanente e continuada. Isso implica em conceber seus cursos não somente como formadores de profissionais qualificados, mas também numa ótica que afirma o profissional como alguém capaz de mobilizar saberes, adaptar-se a contextos diferenciados e ter flexibilidade de competências e desempenhos a partir dos conhecimentos que possui.

Nesse sentido, faz-se necessário um projeto pedagógico de formação que privilegie currículos integrados, mais amplos e flexíveis, capazes de proporcionar o desenvolvimento do conhecimento científico e de competências profissionais, a capacidade de lidar com a diversidade cultural, a habilidade de compor equipes multiprofissionais e de desenvolver aprendizagens autônomas.

O Centro Universitário das Américas, sistemicamente inserida num plano local, nacional e global, assume como princípio o ensino voltado para um aluno cidadão do mundo, cuja formação requer habilidades de apreender o conhecimento de forma mais total, menos fragmentada, com uma visão generalista e não só especializada; detentor de um saber crítico, integrado, complexo e promotor de sínteses.

Os currículos dos cursos de graduação integram o Projeto Pedagógico Institucional, articulam-se entre si e garantem flexibilidade e trânsito dos alunos. Os projetos são acompanhados, avaliados e atualizados, observando-se as Políticas Públicas de Educação, as Diretrizes Curriculares Nacionais, as inovações nas áreas profissionais, no mundo do trabalho e os avanços das áreas de conhecimento.

Na definição das políticas institucionais, o Centro Universitário das Américas leva em consideração o fato de que essas políticas definem as linhas mestras que orientam as ações dos diferentes segmentos acadêmicos, em consonância com a sua missão.

As políticas gerais traçadas contemplam, preferencialmente, os seguintes objetivos:

promover a educação e a formação integral humana numa perspectiva ética e de responsabilidade, visando ao desenvolvimento do pensamento reflexivo e crítico, do conhecimento científico e do aperfeiçoamento cultural e profissional;

oportunizar situações de aprendizagem que possibilitem a formação do cidadão comprometido com a realidade que o cerca, atuando de forma crítica e responsável, tendo condições de participar e produzir em um mundo caracterizado por constantes mudanças;

propiciar condições para que teoria e prática sejam ações constantes, tendo como perspectiva a transformação social;

formar profissionais nas diferentes áreas do conhecimento, considerando a formação técnico-científica, possibilitando ao acadêmico a sua integração na realidade histórica e social, com o comprometimento necessário, atuando de forma crítica e responsável, tendo condições de participar produzir e intervir no desenvolvimento da comunidade regional e da sociedade brasileira;

incentivar o trabalho científico, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e a divulgação dos conhecimentos culturais, científicos e tecnológicos;

promover a extensão, aberta à participação da comunidade, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes do ensino, da criação do conhecimento resultante da pesquisa científica e aplicada desenvolvida no Centro Universitário das Américas e a formação integral do aluno;

buscar a fidelização dos seus egressos através de ações extensionistas e políticas de relacionamento;

pesquisar semestralmente, por amostragem, o nível de satisfação dos alunos e tomar as medidas que os resultados sugerirem;

trabalhar constantemente na busca da adesão dos professores e alunos aos objetivos da instituição como sendo o melhor investimento em qualidade e desenvolvimento;

desenvolver estruturas e condições que permitam otimizar o trabalho docente e discente, possibilitando investir mais tempo no processo ensino-aprendizagem.

Seguem, logo a seguir, os resultados das avaliações docentes e de coordenadores, referentes às políticas da FAM focadas no Ensino:

Tabela 25: Coordenadores avaliando as Políticas da FAM para o Ensino

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Políticas da FAM para o Ensino	94,5%	5,6%	0,0%	0,0%

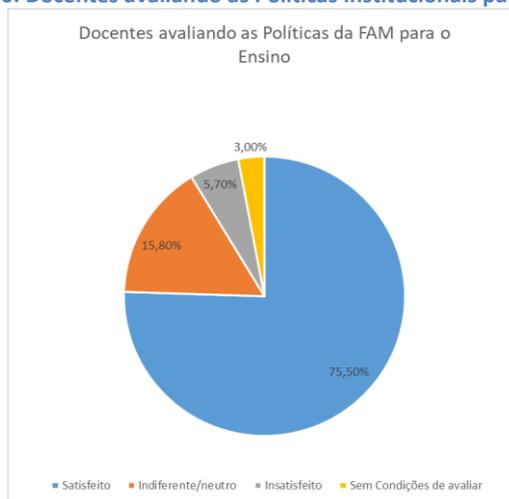
Gráfico 19: Coordenadores avaliando as Políticas Institucionais para o Ensino



Tabela 26: Docentes avaliando as Políticas da FAM para o Ensino

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Políticas da FAM para o Ensino	75,50%	15,80%	5,70%	3,00%

Gráfico 20: Docentes avaliando as Políticas Institucionais para o Ensino



Políticas para pesquisa

O Centro Universitário das Américas, reconhecendo o importante papel social que a Educação Continuada realiza na promoção do desenvolvimento e bem-estar da sociedade e sendo este um componente importante na missão Institucional, propõe uma política de pós-graduação que resulte em um ensino de excelência, de acordo com a legislação vigente.

Esta política de pós-graduação e pesquisa é consubstanciada em ações que possibilitam atingir as metas de qualidade na investigação, capacitação de corpo docente e recomendação de cursos, para futuramente viabilizar a implementação de um Programa de Pós-graduação *stricto sensu* em áreas definidas como estratégicas para o desenvolvimento regional e nacional, prioritárias para o próprio Centro Universitário das Américas, como consequência natural da cultura de pesquisa que vêm sendo construída na Instituição.

As políticas de pós-graduação estão traduzidas em ações que possibilitem alcançar metas de qualidade na pesquisa, na capacitação de corpo docente e na qualificação de cursos.

O estabelecimento da política de pós-graduação partiu de pressupostos básicos que norteiam suas ações e do diagnóstico da situação da pós-graduação na região. A partir desta análise, estabeleceu-se o planejamento de metas e ações, cronograma e orçamento que forneçam as condições para implantação dos programas de Pós-Graduação. Os princípios básicos desta política são:

contribuir e participar do desenvolvimento regional e nacional na formação de recursos humanos qualificados; proporcionar ensino pós-graduado de alto padrão e de acordo com as normas estipuladas pelos órgãos federais responsáveis; definir áreas prioritárias; consolidar a concepção de Programa de Pós-Graduação integrado à graduação; desenvolver investigação científica em áreas consideradas prioritárias pela sociedade; formar grupos de excelência em investigação científica.

Coerente com os princípios e propostas que caracterizam a presente Política, a Pós- Graduação adota mecanismos de avaliação institucional, incluindo a participação de especialistas internos ou externos, nacionais ou internacionais, conduzindo processos de acompanhamento dos mesmos e revertendo seus resultados para a continuada melhoria de sua qualidade.

A pesquisa é elemento indissociável do ensino e da extensão, fundamental para o desenvolvimento econômico, tecnológico, social e cultural. As políticas de pesquisa do Centro Universitário das Américas preveem a criação e consolidação das linhas de pesquisa nas diferentes áreas de conhecimento; a ampliação de um corpo docente qualificado, composto de doutores com experiência em pesquisa e produção intelectual; a promoção de eventos científicos; o estabelecimento de parcerias com outras instituições de pesquisa e ensino superior, nacionais e internacionais, para intercâmbio de alunos e pesquisadores e desenvolvimento de pesquisas em colaboração.

As políticas de pesquisas valorizam a produção do conhecimento por meio da articulação entre as atividades de ensino e extensão, por intermédio das seguintes ações:

Desenvolvimento da pesquisa, especialmente de caráter interdisciplinar, beneficiando-se da infraestrutura existente e da inserção da Instituição na comunidade;

Desenvolvimento da iniciação científica, de práticas investigativas e de trabalhos de conclusão de curso;

Incentivo à titulação docente; Incentivo à criação e consolidação de linhas e grupos de pesquisa.

A política de pesquisa do Centro Universitário das Américas tem por finalidades:

A criação, a implementação e a consolidação de linhas de pesquisa; O fortalecimento da pesquisa científica no âmbito da Instituição, por meio do incentivo e apoio à criação de linhas e de grupos de pesquisa;

O estímulo à ampliação de atividades de iniciação científica junto aos alunos de graduação;

O incentivo à apresentação de trabalhos científicos em eventos de relevância; A divulgação dos resultados das pesquisas desenvolvidas, com incentivo à publicação em revistas científicas, preferencialmente, de alto impacto; A constante busca da integração Ensino, Pesquisa e Extensão, incorporando critérios de qualidade e relevância científica e social.

As políticas de pesquisa são responsáveis pela conduta institucional na investigação científica.

No Centro Universitário das Américas, destacam-se duas diretrizes:

Apoio às atividades de pesquisa integradas com o ensino e com as atividades de intervenção social;

Geração de conhecimento e inovação relacionados com as linhas de pesquisa institucionalizadas. A pesquisa no curso de graduação, que contempla a própria missão institucional, surge da necessidade de aprimoramento do próprio ensino e do conhecimento da realidade acadêmica e/ou social, de forma a estabelecer uma relação entre as necessidades sociais e o conhecimento acadêmico.

Na graduação, a pesquisa se manifesta na própria dinâmica do ensino proposta pelo professor em sala de aula, no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), nos Projetos Integrados - PI, nas Práticas de Ensino, no *Core Curriculum*, nas Atividades Acadêmicas, Científicas e Culturais (AACC), nos Cenários e Tendências Tecnológicas (CTT), na Iniciação Científica, nas Práticas Investigativas, nas atividades de Extensão, tendo como objetivos:

Contribuir para o desenvolvimento da região, articulando os programas de ensino, pesquisa e extensão, e tendo como referência as necessidades da comunidade;

Ministrar ensino que contribua para a formação de indivíduos éticos, capazes de exercer, com

responsabilidade social, a sua profissão;
 Promover a criação e a difusão do conhecimento por meio de uma prática crítico-reflexiva;
 Consolidar a Iniciação Científica, com o oferecimento de bolsas de estudo e estímulo às iniciativas pesquisa;
 Implementar grupos de pesquisa consonantes com as linhas de pesquisa institucionalizadas;
 Ampliar os atuais índices de produtividade docente;
 Manter o compromisso da responsabilidade social na pesquisa;
 Estruturar, manter e ampliar os laboratórios para torná-los atuais e equipados;
 Manter intercâmbio e cooperação com instituições científicas e culturais, nacionais e internacionais, de modo a ampliar o alcance da ação institucional; Buscar, nos processos de avaliação e autoavaliação, subsídios para a gestão participativa, democrática e autônoma.

Destaca-se, dentre os aprimoramentos ao PIC, a criação do programa de bolsa institucional. De acordo com as regras definidas pelos Conselhos da Instituição, a bolsa institucional pode ser concedida ao aluno que tenha o projeto aprovado pelo CEP e que haja o preenchimento de dois requisitos: excelente desempenho acadêmico do aluno, comprovado pelo histórico escolar; e disponibilidade institucional.

Quanto ao incentivo à apresentação de trabalhos científicos em eventos nacionais e internacionais de relevância, a Instituição mantém uma página específica para a pesquisa, dentro do site, para que a Pró-Reitoria apresente as atividades institucionais (*Journal Club*, PIC, linhas de pesquisa, cursos etc), divulgue trabalhos de docentes e discentes, bem como eventos relacionados com a pesquisa. Além disso, a instituição promoverá anualmente um Encontro Científico, destinado justamente para a apresentação dos trabalhos científicos produzidos pelos alunos do PIC.

E especificamente quanto à divulgação dos resultados das pesquisas desenvolvidas, com incentivo à publicação em revistas científicas indexadas, preferencialmente, de alto impacto, a Instituição mantém uma revista científica denominada Interação (ISSN 1981-2183), que tem por objetivo fomentar e divulgar a produção do conteúdo acadêmico-científico dos discentes e docentes da instituição.

DIFUSÃO DAS PRODUÇÕES ACADÊMICAS: CIENTÍFICAS E TECNOLÓGICAS

Políticas institucionais e ações de estímulo relacionadas à difusão das produções acadêmicas: científicas e tecnológicas

Desde 2017, a Instituição promove anualmente o Encontro de Iniciação Científica (ENIC), visando a divulgação de resultados de projetos de pesquisa, em especial de iniciação científica. Além disso, ao longo do próximo quinquênio, será incentivada a realização de eventos voltados para as diferentes áreas de conhecimento e que incluam a apresentação de trabalhos científicos em sua programação.

Seguem abaixo, os resultados referentes às Políticas Institucionais para a Pesquisa:

Tabela 27: Coordenadores avaliando as Políticas da FAM para a Pesquisa

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Políticas da FAM para Pesquisa	52,50%	20,80%	10,70%	16,00%

Gráfico 21: Coordenadores avaliando as Políticas da FAM para a Pesquisa

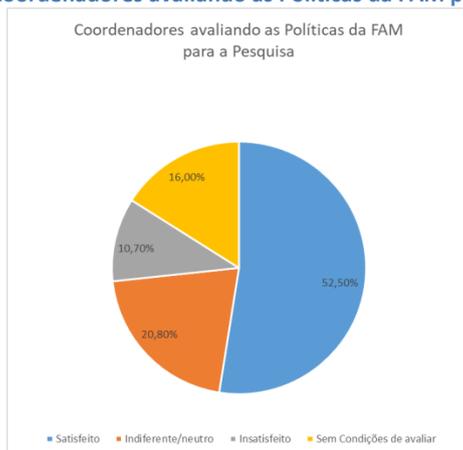


Tabela 28: Docentes avaliando as Políticas da FAM para Pesquisa

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Políticas da FAM para Pesquisa	42,50%	20,80%	20,70%	16,00%

Gráfico 22: Docentes avaliando as Políticas da FAM para a Pesquisa

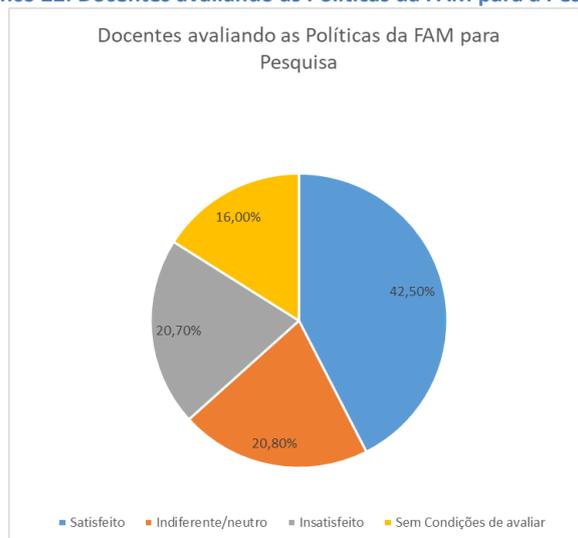


Tabela 29: Projetos de Iniciação Científica concluídos em 2019

Projetos Concluídos em 2019	
CURSO	QUANTIDADE
Biomedicina	1
Ciências Biológicas	1
Fisioterapia	1
Medicina	29
	32

Tabela 30: Projetos de Iniciação Científica em andamento – 2019

Projetos de Iniciação Científica em Andamento - 2019	
Curso	Quantidade
Administração EAD	1
Engenharia da Computação	1
Estética e Cosmética	1
Tecnologia de Design de Moda	1
Tecnólogo em radiologia	1
Análise e desenvolvimento de sistemas	2
Biomedicina	2
Ciências Biológicas	2
Ciências da computação	2
Direito	2
Enfermagem	2
Engenharia Mecânica	2
Fisioterapia	2
Pedagogia	2
Psicologia	2
Radiologia	2
Arquitetura e Urbanismo	3
Engenharia Ambiental	3
Engenharia de Alimentos	3
Engenharia de Produção	3
Engenharia Elétrica	4
Química Bacharelado	4
Engenharia Civil	5
Engenharia Biomédica	6
Medicina	18
Engenharia Química	20
TOTAL	96

Políticas Para Extensão

O Centro Universitário das Américas, localizado em pontos estratégicos da grande São Paulo¹, engajado na difusão do conhecimento com base na articulação dos saberes do Centro Universitário e da sociedade, de maneira que viabilize a solução de parte dos anseios da comunidade e empenhada em construir suas atividades acadêmicas de tal forma que integrem a IES e a comunidade na qual ela está inserida, possibilitando a formação de um profissional que de forma efetiva interage com a sociedade.

No Programa de Extensão do Centro Universitário das Américas serão analisados reflexos da globalização, seja em sua faceta em essência desreguladora, seja na forma como ela absorve a cidadania interessada, traduzindo para o vocabulário privatizante e influenciado por interesses especulativos, que nem sempre se preocupam com os efeitos na economia nacional, interesses públicos protegidos juridicamente.

Dessa maneira, busca-se dar sua parcela de contribuição quiçá na melhoria do desempenho internacional do Brasil nos números dos Programas de Extensão já existentes, além de auxiliar São Paulo, por meio de análises acadêmicas, com a reflexão sobre os riscos da “desregulação” em sua integração aos mercados nacionais e internacionais, lançando luz sobre movimento que é feito normalmente à margem do debate público.

Ressalte-se, a propósito, que o Brasil apresentou baixo desempenho no ranking mundial *Times Higher Education* (2011), tendo sido o único país do Bric (grupo que reúne as quatro nações emergentes mais importantes do mundo: Brasil, Rússia, Índia e China) que não se destacou entre as 100 mais bem conceituadas Instituições de Ensino Superior, avaliação que levou em consideração também a ênfase em pesquisa e a quantidade das publicações.

Apesar do problema da desigualdade na sociedade brasileira ser uma realidade histórica e estar relacionado com as intervenções do estado, tem sido abordado também pelas Instituições de Ensino Superior (IES) no ensino, na pesquisa e na extensão. O esforço planejado de redução destas desigualdades nos faz perceber que o papel da IES está ligado não somente as pesquisas de políticas sociais, mas também, as possibilidades de participação e interação que devem existir entre a IES e a comunidade na qual está inserida.

O Programa de Extensão proposto pelo Centro Universitário das Américas representa uma etapa natural do processo de evolução e amadurecimento e da consecução dos fins da IES. Este amadurecimento vem sendo consolidado na medida em que o Centro Universitário das Américas se destaca no contexto de oferta de cursos superiores de graduação, de pós-graduação, nas modalidades presencial e a distância, *lato e scruto sensu*.

O objetivo geral da política de extensão do Centro Universitário das Américas é o de integrar a instituição à comunidade, com vistas a promover uma ação transformadora nos setores sociais com as quais ela interage, levando o aluno a aplicar os conhecimentos teóricos/práticos no futuro campo de atuação profissional.

Essas atividades oportunizam não apenas a retribuição social do conhecimento produzido em favor da melhoria das condições materiais e culturais da comunidade, mas permite também o engajamento em práticas sociais solidárias e cooperativas, contribuindo na formação ética e na construção de um profissional cidadão. Neste sentido, o que se pretende, basicamente é:

Permitir ao aluno conhecer a realidade econômica e social do contexto em que a Instituição está inserida;
Desenvolver atividades de extensão levando-se em consideração a pedagogia da problematização, ou seja, partindo da prática para solucionar problemas do meio social;
Promover o desenvolvimento do bem-estar social, a promoção e a garantia dos valores democráticos de igualdade de direitos e de participação, o respeito à pessoa e à sustentabilidade das intervenções no ambiente.

Com vistas a atender estas premissas, as áreas de atuação da extensão do Centro Universitário das Américas, alinhadas ao objetivo proposto, foram classificadas conforme o FORPROEX², sendo:

- Comunicação;
- Cultura;
- Direitos Humanos e Justiça;
- Educação;
- Meio Ambiente;
- Saúde;

- Tecnologia e Produção;

Trabalho.

Por meio de programas e projetos vinculados as áreas de extensão, a Coordenadoria do Núcleo de Extensão do Centro Universitário das Américas tem a oportunidade de levar até a comunidade os conhecimentos de que a IES é detentora, os novos conhecimentos que produz com a pesquisa, e assim socializar e democratizar o conhecimento.

Sendo assim, o Centro Universitário das Américas promoverá extensão de cursos, programas e serviços comunitários por meio de:

Cursos de extensão universitária, aprimoramento cultural, profissional e outros congêneres;

Serviços especiais contratados com outras entidades ou grupos sociais;

Prestação de serviços a órgãos públicos ou particulares;

Ação comunitária de promoção ou assistência social;

Estágios;

Estruturação de grupos de estudos e reflexão de caráter paradidático, sobre temas atuais que preocupem a comunidade.

Assim, a instituição pode planejar e executar as atividades de extensão respeitando e não violando os valores e cultura locais. As atividades extensionistas desenvolvidas pelo Centro Universitário das Américas, influenciarão e, também, serão influenciadas pela comunidade, ou seja, possibilitam uma troca de valores entre a instituição e o meio.

Tabela 31: Coordenadores avaliando as Políticas da FAM para Extensão

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Políticas da FAM para Extensão	54,00%	18,00%	16,00%	12,00%

Gráfico 23: Coordenador avaliando as Políticas da FAM para Extensão

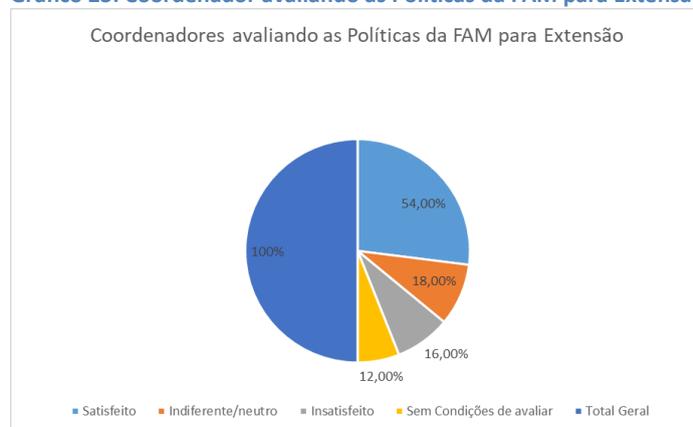
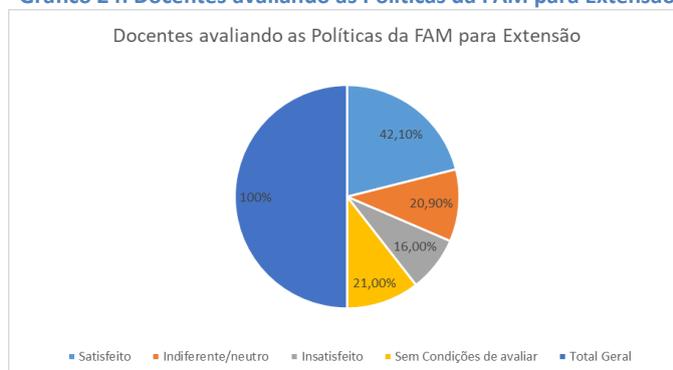


Tabela 32: Docentes avaliando as Políticas da FAM para Extensão

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Políticas da FAM pa ra Extensão	42,10%	20,90%	16,00%	21,00%

Gráfico 24: Docentes avaliando as Políticas da FAM para Extensão



Políticas De Acompanhamento E Relacionamento Com Egressos

As políticas institucionais que orientam as ações de acompanhamento do egresso do Centro Universitário das Américas, executadas pelo Núcleo de Relações com o Egresso, fundamentam-se em alguns princípios essenciais ao desempenho da instituição.

O primeiro princípio é o da credibilidade. Refere-se ao mérito e confiança institucional diante de seu público. Certamente a credibilidade é consequência do que a instituição promete e do que de fato cumpre. A credibilidade origina-se sempre no mérito institucional que por sua vez é expresso pelo retorno à sociedade de suas ações, em especial, na forma de excelentes profissionais com impacto sobre as instituições e a qualidade de vida da sociedade. Desta forma, ações de acompanhamento dos egressos de uma instituição devem ser condicionadas por políticas de mérito e credibilidade institucionais, que motivem o egresso a manter-se ligado à instituição.

O segundo princípio é o do Potencial Intelectual individual. A premissa utilizada pelos dirigentes de algumas Instituições de Ensino Superior (IES) para segmentar seu público, de que “alunos de classes a astadas estão mais em preparados”, é difícil de ser defendida na perspectiva da educação, pois a boa formação do egresso é premissa principal para o seu sucesso profissional, independentemente da sua capacidade financeira.

Essa busca constante pela qualidade elevada do ensino superior cria desafios internos para a instituição, em especial, seu compromisso com o desenvolvimento do país, excelência acadêmica e ajustes às novas realidades e demandas de mercados globalizados. Acompanhar, portanto, a trajetória profissional do egresso é necessário para determinar se os desafios internos da IES estão sendo vencidos de forma adequada.

O terceiro princípio refere-se ao desenvolvimento do Vínculo Emocional com a instituição. IES brasileiras, públicas e privadas, têm uma relação de regime de tempo parcial com seus estudantes. Os *campi* das IES são desprovidos de dormitórios, não havendo tempo para construir história de vida com a IES, nem oportunidades de criar vínculos afetivos com a instituição. Acompanhar o egresso em sua caminhada pós-curso superior mantém no egresso a sensação de vínculo emocional com a instituição.

Os princípios das políticas institucionais estão sedimentados na filosofia de sua missão: serviços acadêmicos e formação de cidadãos críticos, ajustado às contingências da sociedade. A vinculação do egresso à instituição, permite à IES fortalecer as atividades institucionais que dão certo, corrigir as que são menos efetivas e, afinal, melhorar seu próprio desempenho. O egresso passa a ser, então, uma fonte valiosa de contribuições para a instituição, permitindo-lhe cumprir com eficácia sua missão.

Atuação dos egressos da IES no ambiente socioeconômico

O Centro Universitário das Américas valoriza e acredita na importância de seus egressos, pois o sucesso dos egressos no mercado de trabalho e sua realização com a profissão faz parte do sucesso da instituição. Para o Centro Universitário das Américas estender as relações com os egressos após o tempo de formação profissional, manter o vínculo e continuidade do relacionamento com eles disponibiliza canais de comunicação para compartilhar, informar e dividir as experiências vivenciadas pelos egressos por meio do site Institucional e do evento Alunos da FAM no mundo.

Dos princípios decorre um conjunto de ações que assegura o acompanhamento institucional do egresso do Centro Universitário das Américas e que podem ser resumidos nas seguintes ações:

Portal do Egresso - É um instrumento virtual, em construção, de conexão com o egresso e as redes sociais, de forma a facilitar o acesso às informações institucionais. O Portal deve conter notícias institucionais que colocam em evidência a Credibilidade e o Mérito institucionais do Centro Universitário das Américas. As notícias dão ciência dos feitos dos docentes e das conquistas institucionais em benefício de seu público e de sua própria evolução como IES. É um eficiente termômetro da visibilidade institucional, que a justifica como IES e cria empatia com a sociedade. Além das notícias, o portal deve conter:

Eventos de interesse dos egressos (especialização, palestras, mesas redondas e similares);

Benefícios (acesso gratuito às bibliotecas da instituição) e outros;

Conexão direta com a base de dados do Perfil ou Censo do Egresso, para atualizações constantes, pelo próprio egresso ou pela gestão da base;

Espaço para histórias de sucesso pessoal do egresso, atualização cadastral, reavivamento do interesse institucional, sugestão de ações com egressos etc;

Em resumo, a página de egressos é destinada ao compartilhamento de informações, experiências e depoimentos de alunos que já estudaram na Instituição e estão atuando no mercado de trabalho.

Encontros de Egressos – Promoção de um programa de encontros, segmentado por área e ano de formação. Três objetivos ligam-se a esse programa. Primeiro, é uma oportunidade para atualização cadastral de dados profissionais e pessoais dos egressos. Segundo, uma boa oportunidade para compilar histórias de sucesso com a participação institucional, podendo fazer parte das notícias do Portal, como testemunhos da credibilidade e do mérito institucionais. E terceiro, a formação de rede de relacionamentos entre os egressos. Conhecer quem está onde, o que faz e de que maneira eventual ajuda entre colegas poderia ser feita pode ser muito útil para a carreira profissional de cada um.

Base de Dados do Perfil do Egresso - Constitui-se de uma completa base de dados dos formados, por curso e por ano. Os dados coletados para avaliar o perfil do egresso são:

curso, ano de formação; trajetória profissional do egresso;

opinião do egresso sobre adequação de sua formação acadêmica;

informações sobre inserção e participação do egresso na vida da Instituição;

informações sobre opiniões dos empregadores de egressos;

tipos de atividades mais frequentes desenvolvidas pelos egressos;

informações úteis para a formação continuada dos egressos.

Parcerias para Empregabilidade - A instituição mantém com empresas, instituições, hospitais, clínicas e órgãos federativos, um canal de comunicação e informações sobre oportunidades de emprego.

Autogestão da Carreira e Formação Continuada - Consiste em orientação para a entrevista e para a estratégia de evolução na carreira. Vem acompanhado da orientação de especialistas em gestão de carreira, orientando comportamentos, atitudes e expressão oral, para ter sucesso em entrevistas de emprego. O programa ainda prevê orientação para elaboração de *Resumes* e *Curriculum Vitae* atrativos e convincentes. O programa atende, além de alunos correntes, egressos até 5 anos de formado no Centro Universitário das Américas.

Autoempregabilidade - Esse programa envolve o apoio orientativo de especialistas, docentes internos, para a formação de empreendedores independentes de egressos e quase-egressos do Centro Universitário das Américas. O Programa é interdisciplinar pois, concorrem especialistas de várias áreas simultaneamente, como Contabilidade (tributação); Administração (Canvas ou Plano de Negócio); Direito (Contrato Social e

contratos de outra natureza). Essas são também oportunidades de aprendizado para alunos correntes.

Programa Fidelidade - Esse programa objetiva manter o egresso ligado à instituição, por meio de parcerias desta com empresas, associações e entidades que lhes garantam, nos eventos promovidos pela instituição ou em compras diretas junto aos parceiros, vantagens e privilégios por serem egressos do Centro Universitário das Américas.

Com as ações acima apresentadas, a Instituição acredita ter as ferramentas adequadas para um acompanhamento eficiente do egresso e útil para avanços e melhorias internos que a direcionam no melhor cumprimento de sua missão.

Programa de Mentoring - A mentoria terá como objetivo promover a troca de experiências e desenvolvimento de competências por parte de mentores para contribuir no processo de formação dos estudantes (mentorados). O mentor, prioritariamente, deverá ser um egresso da IES que irá orientar e promover reflexão conjunta para trabalhar as competências pessoais dos estudantes, deixando-os mais preparados para o mercado de trabalho.

Com as ações acima apresentadas, o Centro Universitário das Américas terá as ferramentas adequadas para um acompanhamento eficiente do egresso e útil para avanços e melhorias internos que a direcionam no melhor cumprimento de sua missão.

Para o próximo quinquênio o plano de ação do Núcleo de Pesquisa e Extensão ampliará as ações que envolvem os Programas e Projetos de acompanhamento institucional de egresso do Centro Universitário das Américas.

COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE (DIMENSÃO 4)

A comunicação é um instrumento institucional de imenso capital intangível no Centro Universitário das Américas. Ocupa uma posição cada vez mais importante no planejamento estratégico da IES ao oferecer sentido à natureza e à forma com que a Instituição se apresenta à sociedade e ao seu público interno e externo, ajudando a consolidar a imagem corporativa.

Para desenvolver suas ações de informação, gerar efeitos cognitivos, afetivos e de sensibilização, o Centro Universitário das Américas conta um Núcleo Integrado de Comunicação, cujos objetivos são:

Solidificar a cultura da informação e da comunicação na IES;

Valorizar a comunicação como instrumento de gestão;

Planejar, controlar e avaliar as ações de comunicação, em diálogo com os públicos interno, externo e a sociedade como um todo.

O trabalho do Núcleo Integrado de Comunicação do Centro Universitário das Américas está alicerçado em uma política de comunicação alinhada à identidade, à missão, à visão, aos valores e à cultura corporativa da Instituição, cuja síntese é expressa em sua missão: “Formar pessoas para transformar a sociedade”.

Compete à Comunicação do Centro Universitário das Américas coordenar as atividades da instituição, com vistas a uma ação integrada que permita o estabelecimento de uma política global. Isso se dá em função de uma coerência maior entre os diversos programas comunicacionais, de uma linguagem comum a todos e de um comportamento organizacional homogêneo. Assim, as comunicações interna, externa e administrativa caminham juntas, criando verdadeiros espaços de comunicação interativa.

Comunicação Externa

A política de comunicação do Centro Universitário das Américas está norteadada pelo princípio da consciência do dever de informar à sociedade sobre suas atividades e de respeitar o direito democrático e universal à informação. Por isso, deve exercer a transparência. A sociedade tem direito à informação e as ações de comunicação visam informar e esclarecer.

No Centro Universitário das Américas, as ações de comunicação externa estão voltadas à sociedade e aos diversos públicos externos, não se limitando à comunicação mercadológica ou publicitária. Muito pelo contrário. Ao falar com a sociedade de forma geral, e com seus grupamentos e organizações de forma específica, os canais de comunicação externa são utilizados para oferecer ao público subsídios e informações

que contribuam para construir uma imagem da organização. Esta imagem obviamente precisa estar alicerçada na realidade, representada pela conduta ética, excelência de ensino, atendimento digno etc. O objetivo é dialogar com a sociedade, dar satisfação de seus atos e conhecer expectativas, gerar efeitos comunicativos de natureza cognitiva, afetiva e comportamental, dando notoriedade às práticas positivas relacionadas ao ensino, à pesquisa e à extensão.

De forma horizontal e transversal, o Plano de Comunicação do Centro Universitário define os públicos externos e dialogam permanentemente com o público interno. Nesta organização dos agentes externos objeto de comunicação, considera-se:

A importância estratégica do público,

A capacidade de difusão direta de imagem corporativa;

A influência sobre a opinião pública;

A capacidade de integração no ambiente.

A força da identidade corporativa.

São considerados **públicos externos do Centro Universitário das Américas:**

Candidatos e alunos em processo de ingresso no Centro Universitário;

Alunos, seus familiares e amigos;

Ex-alunos, seus familiares e amigos;

- Entidades de classe;
- Formadores de opinião;
- Poder público, com destaque para o Ministério da Educação;
- Organizações sociais;
- Intermediários;
- Meios de comunicação social;
- Imprensa;
- Público em geral.

Canais de comunicação externa

A comunicação da imagem do Centro Universitário das Américas, perante a sociedade civil organizada, acontece da seguinte forma:

apresentação e divulgação da imagem da Instituição por meio eletrônico;

padronização de logotipos para os projetos do Centro Universitário;

divulgação da agenda e das ações da Instituição, em jornais e revistas de circulação regional;

investimento na divulgação do Centro Universitário das Américas nas principais rádios do município e de sua região de abrangência;

captação de recursos por meio de apoio e parcerias em projetos e convênios;

correio eletrônico e correio tradicional para convites de eventos e divulgação institucional;

distribuição de folhetos com informações do Centro Universitário em instituições parceiras, feiras, seminários e demais eventos;

palestras institucionais em organizações parceiras, unidades escolares de ensino, etc.

O objetivo fundamental dos canais de comunicação do Centro Universitário das Américas é de prover aos educadores modernas ferramentas de apoio ao ensino, baseadas nas tecnologias hoje disponíveis. Estas ferramentas podem ser utilizadas, tanto por professores quanto pela coordenação. Disponibiliza um leque de recursos que permitirão o enriquecimento do processo educacional e o estreitamento do relacionamento entre professores e alunos, constituindo-se em um instrumento sem paralelo no auxílio ao processo educacional.

A Internet proporciona o crescimento das funções e recursos de um sistema pedagógico a verdadeiras ferramentas de integração da comunidade escolar e ensino colaborativo, permitindo que não somente o pessoal da área da secretaria, biblioteca e administrativo utilizem seus benefícios, mas também alunos e professores. Composto um sistema de controle acadêmico e administrativo moderno que provê, além dos

recursos habituais fornecidos por um sistema deste tipo, um universo de novos recursos, que o uso da Internet veio propiciar.

Portanto, o Centro Universitário das Américas busca/buscará ter meios de informação que se constituem de módulos integrados que automatizam os diversos processos acadêmicos e administrativos, armazenando informações, integrando as diversas áreas e fornecendo conhecimento para as tomadas de decisões.

Assim, visando à disseminação de conhecimento e informação, o discente, o egresso e os docentes dos cursos do Centro Universitário das Américas, contam com vias de comunicação tais como: sistema de gestão acadêmica, sítio eletrônico, correio, mala direta, portal do egresso, boletim informativo, outdoors, jornais da região, rádios locais e regionais, panfletos, programas semanais em rádio local.

O Plano de Comunicação do Centro Universitário estabelece as seguintes ações a serem desempenhadas para uma eficiente comunicação externa:

Gestão da comunicação externa

Coordenar as campanhas de promoção da Instituição;

Planificar e coordenar a participação do Centro Universitário em eventos, feiras e exposições relacionadas com o setor da educação;

Supervisionar a natureza dos conteúdos difundidos nos meios de comunicação;

Coordenar os protocolos firmados entre o Centro Universitário das Américas e parceiros externos;

Coordenar ações de comunicação que envolvam o Centro Universitário e os parceiros externos;

Fazer a gestão de produtos comunicativos da Instituição;

Elaborar um relatório anual das ações de comunicação.

Produção de conteúdo de imprensa

Recolher, elaborar e distribuir informações providas dos meios de comunicação social para a difusão interna;

Produzir conteúdo informativo específico, em plataformas impressa, audiovisual e digital, para difusão entre os diversos públicos externos;

Criar e manter um banco de dados relacional a partir da informação publicada/difundida nos meios de comunicação social sobre o setor da educação e, em especial, sobre o ensino superior;

Colaborar com os diferentes centros, departamentos, escolas e serviços da Universidade para construir uma agenda universitária, por forma a difundir toda a informação pelos públicos internos e externos;

Manter sistematicamente um serviço de assessoria de imprensa;

Organizar e coordenar as atividades externas do calendário acadêmico e de comunicação na abertura do ano letivo.

SISTEMAS DE INOVAÇÃO

Estudar e implantar sistemas de comunicação inovadores, baseados em ideias e tecnologias;

Otimizar mecanismos de produção, difusão e controle da informação e da comunicação.

AÇÕES MERCADOLÓGICAS

Coordenar as ações de publicidade e propaganda do Centro Universitário das Américas;

Coordenar a produção e veiculação de materiais promocionais, impressos, audiovisuais e digitais, de caráter mercadológico;

Coordenar as ações públicas da oferta educativa junto das escolas, empresas e instituições nos processos de captação de alunos;

Explorar o valor comunicativo e mediático das apresentações públicas da oferta educativa, por meio de ações de assessoria de imprensa;

Organizar eventos de difusão da marca e de suas ações.

Marketing Educacional

O principal objetivo da política para o desenvolvimento do Marketing Educacional se resume em traduzir a filosofia do Centro Universitário das Américas para a comunidade por um processo eficiente de comunicação.

Eis as principais políticas:

- promover o fortalecimento da imagem e do conceito de Ensino interna e externamente;
- aperfeiçoar os canais internos de comunicação;
- promover ampla divulgação dos Programas e Projetos Institucionais que explicitam o seu código de valores para toda a comunidade educativa;
- ampliar a formalização dos espaços de discussão na organização;
- estimular a valorização de posturas éticas dentre os diversos segmentos institucionais;
- desenvolver programas para a mídia local (vídeo/áudio/texto) traduzindo, para a sociedade, a Instituição em termos de sua concepção, finalidades objetivos, missão e visão, ou seja, suas bases filosóficas;
- divulgar de forma contextualizada a trajetória histórica da organização e o seu projeto estratégico, explicitando seus mitos e verdades;
- divulgar o Portfólio (cursos) e serviços;
- publicar o catálogo da instituição;
- inserir-se na mídia local, mediante planejamento e geração de novos fatos de forma contínua;
- utilizar os espaços disponíveis nos jornais para publicação de matérias sobre a organização, às pessoas que nela trabalham e resultados obtidos;
- formalizar espaços para divulgação da Produção Científica.

O Centro Universitário compreende a importância da divulgação de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão para com a sociedade e utiliza campanhas de marketing institucional e ações diversas para a divulgação de seus cursos e processos seletivos.

Está presente na maior feira do País do segmento de Educação Superior (Feira do Guia do Estudante), palestras e eventos ministrados dentro da IES que são abertas ao público externo com apoio e viabilização de projetos de extensão direcionados a comunidade do entorno da IES.

Eixos Interligados De Comunicação Externa

Além da importância do posicionamento da comunicação externa do Centro Universitário, precisa-se tratar também dos instrumentos que possibilitam o acontecimento dessa comunicação, que intermediarão as relações da IES com seus públicos.

No Centro Universitário das Américas, as ferramentas de Comunicação Externa estão classificadas em quatro eixos interligados, em um ciclo de 360 graus que tem relação com todo o ciclo de ações de Comunicação. A seguir o diagrama representativo dos instrumentos de Comunicação Externa:

Figura 22: Instrumentos de Comunicação Externa



Redes Sociais

Com ascensão da internet e das tecnologias móveis e com a ávida expansão da rede na última década, as redes sociais tornaram-se o principal meio de comunicação e relacionamento entre os jovens de 18 a 24 anos. O Centro Universitário das Américas mantém presença com a disponibilização de conteúdos acadêmicos, administrativos, promoções, campanhas de marketing institucional nas seguintes redes sociais: *Youtube, Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat e LinkedIn*.

Site Institucional

O site institucional do Centro Universitário das Américas é o principal meio de comunicação com os discentes, docentes e comunidade externa. Nele estão divulgadas todas as informações que tangem os três pilares: ensino, pesquisa e extensão. Está indexado em sua estrutura o portal do aluno, as informações de contato, procedimentos e atendimento dos setores administrativos e acadêmicos, os cursos ofertados pelo Centro Universitário das Américas na modalidade graduação, graduação tecnológica e pós-graduação *Lato-Sensu*, o programa de iniciação científica, revista científica, *Journal Club*, *Core Curriculum*, POP, AACC, CTT, notícias e atualizações, divulgações de palestras e eventos, campanhas de marketing institucional e promoções.

COMUNICAÇÃO INTERNA

A atenção à comunicação entre e com todos os agentes que atuam internamente é um dos principais eixos da Comunicação do Centro Universitário das Américas. Fundamenta-se na constatação de que a comunicação interna ajuda a promover a coesão, a identificação e a motivação dos colaboradores, sendo fundamental e decisiva para que a missão e as estratégias de desenvolvimento institucional sejam consolidadas e reconhecidas.

O Plano de Comunicação da Instituição, alinhado a todo planejamento estratégico institucional, entende a comunicação interna não em sua dimensão funcionalista, mas como o esforço de estabelecer um relacionamento transparente, ágil, democrático e participativo, coordenado com os vários públicos da instituição e entre os próprios elementos que integram este público. Visa-se fazer com que a comunicação interna ultrapasse a circulação de informações e conteúdos, sendo articuladoras de sentido, planejadas em conjunto com todas as áreas da IES, atenta ao contexto no qual estão inseridas.

O objetivo é estabelecer o diálogo com todos os setores envolvidos, principalmente na identificação e satisfação de expectativas e necessidades. Para isso, adota-se uma abordagem integrada, respaldada em planejamento, dentro de uma concepção estratégica que supera o patamar técnico-instrumental. Vai além, avançando para um nível processual e relacional, visando criar um clima de cidadania, em que a pessoa não é vista apenas como profissional, mas como cidadão capaz de atuar na sociedade, de conhecer seus direitos e deveres, de compreender o que se passa no mundo.

Hoje, no âmbito de uma sociedade cada vez mais complexa, reserva-se à comunicação um papel de crescente importância nas instituições que procuram trilhar o caminho da modernidade. As instituições de ensino superior têm que valer-se de serviços integrados nessa área, pautando-se por uma política que privilegie o estabelecimento de canais efetivos de ligação com os segmentos a elas vinculados e, principalmente, a abertura das fontes com vistas à efetiva socialização do conhecimento científico, tecnológico e cultural por elas gerado.

A ideia de viabilização do uso compartilhado do conhecimento e da informação como matérias-primas para o desenvolvimento social é objetivo a ser atingido internamente no Centro Universitário das Américas, não só como componente do processo de ensino-aprendizado, mas no compartilhamento de informações e na geração de sentidos de pertencimento entre os agentes internos ativos da instituição.

Considera-se que o relacionamento da organização no âmbito externo será o reflexo do tratamento da comunicação em âmbito interno. Assim, a comunicação interna adquire papel estratégico, fazendo com que o Centro Universitário das Américas conheça primeiramente a si própria, para, a seguir, melhor se comunicar com seus públicos externos.

Além de concepções epistemológicas, o Centro Universitário das Américas segue as orientações da Associação Brasileira de Comunicação Interna (Abraci), para quem comunicação interna deve cumprir seis funções básicas na instituição:

Investigação: por meio de pesquisas, continuadas e/ou pontuais, para identificar a opinião dos diversos públicos internos sobre a cultura, organização, estratégias, programas e resultados das ações empreendidas na instituição.

Orientação: voltada à sensibilização dos públicos sobre determinados aspectos considerados importantes no plano da gestão.

Informação: determinada por uma política de informação escrita, oral e audiovisual para dar respostas às necessidades de informação do público interno.

Animação e coordenação: realizada por uma rede de pessoas com funções de Coordenar. Constituir uma rede de correspondentes com funções de input (entrada) e output (saída) de informações nos diferentes contextos da instituição.

Organização: que visa mobilizar as pessoas para animar sessões de comunicação interna.

Formação: que objetiva favorecer as pessoas responsáveis pela animação das sessões de comunicação interna com formação especializada.

Na Instituição, a comunicação interna é o veículo ideal de propagação de sua cultura institucional, em diálogo com sua missão, visão e valores, constituindo um importante instrumento para responder a demandas do público interno, com reflexos na sociedade.

Para que tais metas sejam atingidas, é necessário existir a cooperação de todos os membros da comunidade educativa, no sentido de orientar os comportamentos e de gerar um capital intangível sob a forma de imagem corporativa.

Conforme o Plano de Comunicação do Centro Universitário das Américas, as ações de comunicação interna devem pautar-se pelos seguintes princípios:

Ética, transparência e responsabilidade;

Clareza, precisão e agilidade na divulgação de informações;

Confiabilidade, confidencialidade e diligência na relação com os diversos públicos;
Eficiência e organização para atingir os resultados esperados;
Inovação e criatividade;
Envolvimento, motivação e solidariedade;
Democracia, interatividade e participação.

É preciso considerar que o Centro Universitário das Américas está composto por diversos grupos internos, que se relacionam de uma forma distinta ao de outras instituições.

Muito além da comunidade acadêmica - em especial o corpo discente, coração de uma IES, a heterogeneidade e complexidade dos públicos internos é uma das singularidades que caracterizam uma instituição dedicada ao ensino superior.

De forma horizontal e transversal, o Plano de Comunicação do Centro Universitário das Américas define os seguintes públicos internos que se comunicam entre si e com os públicos externos:

- Mantenedora;
- Reitoria;
- Pró-Reitorias;
- CPA;
- Conselho de Ética;
- Colegiados dos cursos;
- NDE (Núcleo Docente Estruturante);
- Núcleo de Extensão;
- Núcleo de Atenção ao Estudante;
- Núcleo de Relações Internacionais;
- Ex-alunos;
- Corpo docente;
- Corpo discente;
- Organismos de representação estudantil (Centros Acadêmicos, Atléticas, Grêmios, etc.);
- Representantes de setores;
- Funcionários administrativos;
- Ouvidoria.

Canais De Comunicação Interna

Com ênfase na qualidade educativa, a comunicação interna (endomarketing) tem por objetivo fortalecer as relações humanas e a imagem do Centro Universitário das Américas, de modo a oferecer aos funcionários e alunos à melhoria na prestação dos serviços.

Além, da existência de comunicação por rede de computadores, Intranet e informativos internos, a Instituição desenvolve as seguintes ações:

divulgação, por meio da Intranet, de eventos destinados a alunos e funcionários;

divulgação de datas comemorativas (aniversariantes do mês, datas pontuais do calendário acadêmico), e participação dos funcionários/alunos em congressos, cursos e eventos externos;

divulgação sobre a realização de eventos culturais;

interação entre os setores da instituição visando o favorecimento na comunicação - esta ação prevê reuniões semestrais com os setores/núcleos para atualizar e avaliar as ações desenvolvidas.

Além da importância do posicionamento da comunicação interna no Centro Universitário das Américas e o papel dos diversos atores internos, precisa-se tratar também dos instrumentos que possibilitam o acontecimento dessa comunicação interna. São essas ferramentas que intermediarão as relações da IES com seus públicos.

As informações, que devem ser compartilhadas entre todos - desde a mantenedora e a direção até o nível operacional - precisam receber atenção e tratamento diferenciados ao serem colocadas à disposição dos públicos.

No Centro Universitário das Américas, as ferramentas de Comunicação Interna estão classificadas em quatro

eixos interligados, em um ciclo de 360 graus que tem relação com todo o ciclo de ações de Comunicação Externa.

Instrumentos De Comunicação Operacional

E-mails: Disponível para todos os docentes e colaboradores da Instituição.

Mídia digital: intranet, chats e fóruns, abertos conforme necessidade de comunicação, cuja principal vantagem é a velocidade com que se transmite a informação.

Mobile marketing: torpedo SMS e comunicação via aplicativos de mensagens, organizados por grupos de adesão e interesse. Além de auxiliar na comunicação interna, são fundamentais em períodos de matrícula e outras divulgações oficiais da IES. O envio de e-mail e mensagens de texto (SMS) para dispositivos móveis tem como objetivo informar os discentes e os docentes de forma personalizada sobre os acontecimentos do Centro Universitário das Américas, tais como o calendário acadêmico, práticas e rotinas administrativas, campanhas de rematrículas, colação de grau, ações de endomarketing e incentivo para abertura de inscrições nas Atividades Acadêmicas, Científicas e Culturais (AACC), Cenários e Tendências Tecnológicas (CTT), *Core Curriculum*, Iniciação Científica, *Journal Club*, Programa de Orientação Psicopedagógica (POP), palestras, eventos, simpósios, entre outros.

Manuais e relatórios - material, veiculado em meio digital e impresso, com informações sistematizadas sobre fluxos, processos e procedimentos.

Instrumentos de Comunicação Periódica

Jornal mural - veículo de informação corporativa dirigido aos públicos internos do Centro Universitário das Américas. Os temas estão ligados ao desenvolvimento da IES, recursos humanos, saúde, responsabilidade social, cultura, lazer e entretenimento. O mural de comunicação interna tem como objetivo informar os discentes e docentes por meio de pautas personalizadas publicadas mensalmente sobre os acontecimentos cotidianos referentes às áreas de conhecimento que são ofertadas pela Instituição tais como o calendário acadêmico do semestre vigente, o calendário com a programação ofertada durante o semestre aos discentes pelo Centro Universitário, como as Atividades Acadêmicas, Científicas e Culturais (AACC), Cenários e Tendências Tecnológicas (CTT), *Core Curriculum*, Iniciação Científica, *Journal Club* e Núcleo Atenção ao Estudante - NAE, palestras, eventos, estágios e simpósios.

Boletim - publicação com conteúdo dirigido aos públicos interno e externo, distribuído gratuitamente e disponibilizado em locais de fácil acesso (portarias, entradas de elevadores, saguões, áreas de convivência).

TV Corporativa - canal que transmite mensagens corporativas por meio da transmissão, ao vivo ou grava, para todos os públicos. O objetivo é oferecer uma comunicação mais ágil e integrada. A TV Corporativa é um meio de comunicação utilizada no Centro Universitário das Américas para informar de forma ágil e simultânea os discentes, docentes e corpo técnico-administrativo por meio da elaboração de edições quinzenais sobre os principais acontecimentos da Instituição, atividades elaboradas pelos alunos e professores, parceiros, horário de funcionamento de departamentos administrativos, palestras, eventos, divulgação dos programas da IES como AACC, CTT, *Core Curriculum*, Iniciação Científica, *Journal Club*, POP, entre outros.

Intranet: canal da web voltado para o relacionamento, disseminação de mensagens corporativas e realização de atividades operacionais com o público interno.

Jornal institucional - publicação com conteúdo informativo e de entretenimento dirigida a colaboradores e público externo.

Newsletter - boletim informativo voltado aos diferentes públicos da organização com periodicidade regular.

Eventos

Festas - Momentos de reunião dos vários públicos, conjuntamente ou por adesão, como as celebrações de

final de ano.

Comemorações específicas - Organizadas pela Comunicação do Centro Universitário das Américas, visa promover a integração dos vários públicos. São tradição na IES as comemorações do Dia da Mulher, Dia das Crianças, Dia dos Professores, Festa Junina e outras.

Esportes - A partir da organização de docentes e discentes, são organizadas as Atléticas dos cursos e times de vários esportes. Em convênio com agremiações, são distribuídos, semanalmente, ingressos para partidas de futebol de um time da Primeira Divisão paulista.

Campeonatos - Reúne principalmente organizações discentes, em campeonatos - masculino e feminino - de futebol, voleibol, handebol e outros.

Apresentações culturais - Realizadas nos *campi* Paulista e Augusta, este último onde funcionava o antigo Teatro Record, refletem a efervescência cultural da instituição. São organizadas pelos cursos e pela Comunicação do Centro Universitário das Américas.

Campanhas solidárias - Realizadas como ações extensionistas, visam contribuir com o desenvolvimento regional e para a construção da cidadania.

Programas de Incentivo

Concursos internos, premiações e campanhas motivacionais visam melhorar o ambiente interno. No caso do Centro Universitário das Américas, os programas de incentivo não estão associados a premiação de desempenhos, e sim ao reconhecimento do valor do público para a IES.

O Centro Universitário das Américas compreende a importância da divulgação de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão para a comunidade acadêmica (discentes e docentes e corpo técnico-administrativo).

As divulgações do Centro Universitário das Américas são efetuadas por meio do uso de TV Corporativa instalada no interior de cada unidade, site, campanhas de marketing de incentivo e endomarketing, murais de comunicação interna que estão distribuídos pelas maiores áreas com concentração de discentes das unidades e dentro das salas de aula, divulgação em seus canais nas redes sociais, envio de e-mails informativos que contém as novidades e atualizações da instituição, datas relevantes do calendário acadêmico do semestre vigente, palestras, eventos e simpósios.

O Marketing de Incentivo tem como objetivo promover a melhoria contínua do relacionamento entre a Instituição, docentes e discentes, proporcionar a ambiência acadêmica, integrar todas as áreas administrativas e acadêmicas com os alunos, efetuar a comunicação e estimular a construção do conhecimento coletivo por meio de promoções temáticas, campanhas de matrículas e incentivo aos discentes que dispõe de melhor rendimento acadêmico.

ACESSO DA COMUNIDADE INTERNA E EXTERNA ÀS INFORMAÇÕES ACERCA DOS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES, DA DIVULGAÇÃO DOS CURSOS, DA EXTENSÃO E DA PESQUISA

Transparência é fundamental para a credibilidade de uma instituição, sendo ponto de partida para o estabelecimento de vínculos de confiança e aceitação do público interno. Informações apresentadas de forma clara e objetiva fazem com que todos os envolvidos entendam ações, estratégias, decisões e resultados.

O conceito norteador da transparência de informações é a abertura ao diálogo. No Centro Universitário das Américas, isso se traduz no empenho tanto em falar quanto em ouvir, estabelecendo canais permanentes com os seus públicos e buscando, diligentemente, adaptar-se às novas demandas ou desafios. Para isso, sob hipótese alguma, existe manipulação de informações.

Conforme ED ROBERTSON³, a pirâmide da qualidade da comunicação interna devem atender, em sua base, a critérios como informação oportuna, bem distribuída e chamativa, seguidos pelos critérios de compreensão e síntese, com credibilidade.

No Centro Universitário das Américas, a decisão de divulgar o plano de desenvolvimento da instituição, os resultados de avaliações, de ações dos cursos, da extensão e da pesquisa significa compartilhar e criar vínculos com os públicos internos, tornando-os co-partícipes e co-responsáveis pelas ações da IES. Para isso,

é necessário um processo sistêmico de pesquisa, mensuração e comunicação de resultados, nos seus aspectos tangíveis e intangíveis.

A comunicação dessas informações são feitas pelos canais diretos de comunicação interna instituídos, e também nas reuniões gerais, por setores e específicas, que buscam criar confiança na instituição, sentimento de pertencimento e significado à missão, visão e valores da IES.

OUVIDORIA: POLÍTICAS E AÇÕES ACADÊMICO-ADMINISTRATIVAS

A Ouvidoria do Centro Universitário das Américas é um espaço de comunicação institucionalizada, direcionada à realização de ações que, em primeiro lugar, buscam refletir a missão, a visão e os valores da Instituição, traduzidas na resposta de seus públicos acerca dos serviços recebidos. O resultado desta interrelação é primordialmente a geração de conhecimento sólido da organização, sob a ótica externa. Para a IES, isso permite fazer um diagnóstico sistêmico de sua atuação, trazendo à tona as necessidades de aperfeiçoamento e o reconhecimento estratégico de erros e acertos.

A Ouvidoria é uma instância prevista pelo Estatuto do Centro Universitário das Américas, inserida na estrutura organizacional da Instituição. Sua atuação é determinada como independente e autônoma, aberta à participação da comunidade acadêmica e da sociedade, visando promover a melhoria das atividades desenvolvidas, sob a perspectiva do direito à cidadania.

É importante lembrar que, no Brasil, as ouvidorias somente ganharam importância a partir do processo de redemocratização do país, na década de 1980. O termo tem significado semelhante ao do original sueco *ombudsman*, traduzido como “representante do povo”, identificado na prática como uma instância que visa acolher, informar e transmitir as expectativas individuais e coletivas das pessoas, cidadãos e usuários. Consolida-se a partir da necessidade de serem resgatados valores como a ética nas relações, a transparência e o diálogo.

Neste sentido, a Ouvidoria deve exercer o papel de mediadora qualificada no processo e interlocução entre a Instituição e seus públicos, ou seja, o de promover o diálogo entre as partes envolvidas, no trabalho de construção, controle e gestão dos serviços acadêmicos- administrativos prestados. Uma de suas funções é cooperar com os processos de formação do público - interno e externo - para o exercício da crítica e da participação, constituindo-se, assim, em importante agente promotor de mudanças, garantindo direitos e fortalecendo o exercício da democracia. Para isso, deve funcionar de forma sistêmica, tendo uma visão global da organização acadêmico-administrativa e uma visão pontual do foco da demanda apresentada, para assim atuar de maneira racional, ética e eficiente.

O fundamento da Ouvidoria do Centro Universitário é o respeito ao princípio dos legítimos interesses do cidadão, com independência e autonomia. Ressalta-se, neste sentido, a valorização da pessoa, considerada muito além de seu papel de usuária e/ou consumidora, mas na sua dimensão de cidadania, portanto portadora de direitos e deveres, individuais e coletivos.

Conforme o Comitê de Ouvidorias da Associação Brasileira de Relações entre Empresas e Clientes (Abrarec), o exercício da atividade de Ouvidoria deve estar pautado pelos princípios básicos da transparência, imparcialidade, senso crítico e discricção em defesa dos interesses do cidadão, observando-se as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações e, ainda, garantindo que o cidadão tenha um atendimento atencioso, digno e com padrão adequado de qualidade.

Para que a Ouvidoria possa efetivamente cumprir o seu papel, deve estar norteadas por valores que representam a sua razão de existir. Tais valores, que precisam estar claramente definidos e divulgados para o cidadão, podem ser classificados como:

Atuar fundamentada em um conjunto de valores morais e legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição;

Transformar as manifestações legítimas dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços em melhorias para os processos de trabalho, desenvolvimento de novos produtos e serviços e mais qualidade para o atendimento ao público;

Trabalhar pautada em fatos, seguindo o princípio da igualdade, que possibilite efetuar recomendações que agreguem valor ao cidadão, à organização e à sociedade;

Acolher o cidadão com atenção, respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva;

Ser detentora da autonomia necessária para que possa transitar tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias.

Para o Centro Universitário das Américas, a Ouvidoria também é um canal direto e independente de comunicação, com função de receber e dar encaminhamento a demandas e opiniões, acompanhar as providências tomadas e informar o cidadão sobre as decisões. Além disso, subsidia as políticas e ações acadêmico-administrativas com informações sobre os *campi* e setores que compõem o Centro Universitário das Américas.

³In: HOLTZ, Shel. Corporate conversations: a guide to crafting effective and appropriate internal communications. AMACOM, 2004, p. 15.

Para uma ação efetiva, a Ouvidoria do Centro Universitário baseia-se na ideia da governança cidadã, voltada para a inclusão da opinião do público, suas expectativas e demandas no centro da Instituição, tornando-se um instrumento privilegiado dos processos de aperfeiçoamento institucional.

Tabela 33: Coordenador avaliando a Comunicação Institucional com a Comunidade Externa

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Comunicação institucional para a comunidade externa (sites, redes sociais e outros)	72,2%	11,1%	16,7%	0,0%

Gráfico 25: Coordenadora avaliando a Comunicação Externa

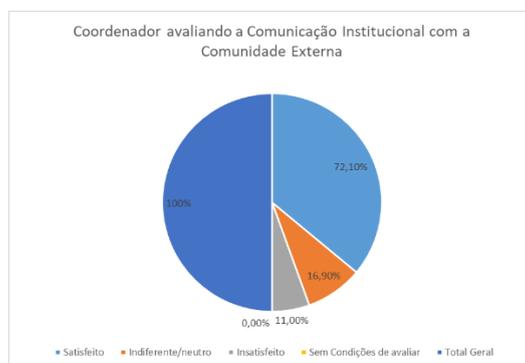


Tabela 34: Docente avaliando a Comunicação Institucional com a Comunidade Externa

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Docente avaliando a comunicação institucional para a comunidade externa (sites, redes sociais e outros)	52,10%	16,10%	11,80%	20,00%

Gráfico 26: Docentes avaliando a Comunicação Externa



Tabela 35: Discentes avaliando a Comunicação Institucional com a Comunidade Externa

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Comunicação institucional com a comunidade externa	42,10%	32,10%	11,80%	14,00%

Gráfico 27: Discentes avaliando a Comunicação Externa



Políticas de Atendimento ao Discente

Nas últimas décadas, a influência do paradigma da inclusão sobre a sociedade tem contribuído para que questões como acessibilidade e permanência na educação superior sejam alvo de debates e políticas. Isso exige das IES o engajamento na busca de recursos e programas capazes de superar os obstáculos à concretização de uma educação inclusiva, especialmente no atual cenário da educação brasileira, que tem como uma de suas principais marcas o aumento no ingresso de jovens e adultos no ensino superior, muitos destes oriundos da escola pública e pioneiros em cursar uma graduação em seu grupo familiar.

De acordo com o Censo de 2014 (MEC/INEP), este público é predominante nas instituições privadas de ensino superior, representando 82,3% das matrículas realizadas no referido ano. Contudo, o ingresso desses jovens vem acompanhado de expectativas, dificuldades, interesses, competências e motivações que, dependendo da forma como se definem as políticas de inclusão no âmbito das IES, pode resultar em evasão, frustrando o sonho de muitos em melhorar suas condições de vida e alcançar *status* e realização profissional.

Dados apresentados no Mapa do Ensino Superior no Brasil, elaborado pelo SEMESP (Sindicato das Mantenedoras de Ensino Superior) em 2015, indicam que, no ano de 2013, a taxa de evasão dos cursos de graduação no Brasil atingiu o índice de 24,9%. As causas da evasão no ensino superior são de diversas ordens, conforme apontado em mapeamento realizado pelo Instituto Lobo para Desenvolvimento da Educação, da Ciência e da Tecnologia, em 2012:

Baixa qualidade da educação básica brasileira e falta de eficácia no desenvolvimento de competências essenciais para que o estudante de graduação possa acompanhar os estudos;

Dificuldade financeira, somada à insuficiência de políticas de financiamento estudantil;

Escolha precoce da especialidade profissional pelo estudante, sem a devida clareza da profissão e da carreira escolhida;

Cultura acadêmica pouco comprometida com a realidade da profissão e com o combate à evasão;

Professores despreparados para lidar com a diversidade e com a realidade do aluno;

Ausência de políticas institucionais para suplementar as defasagens de formação trazidas pelo estudante em sua formação básica;

Imaturidade e dificuldade de adaptação do estudante às exigências do curso e da instituição;

Descontentamento dos estudantes em função da precariedade dos serviços oferecidos pela IES e decepção com a pouca motivação e atenção dos professores;

Dificuldades com transporte, alimentação e ambientação na IES.

Diante do exposto, uma análise do contexto institucional em que se apresentam as dificuldades enfrentadas pelos estudantes se coloca como condição *sine qua non* ao desenvolvimento de políticas de inclusão educacional.

No contexto do Centro Universitário das Américas, essas políticas adquirem contornos bem específicos, especialmente devido ao caráter inovador do seu Projeto Pedagógico, que tem como marcas fundamentais a integração e a flexibilidade curriculares, propiciando aos estudantes experiências educacionais substancialmente diferentes daquelas vivenciadas em sua vida escolar pregressa.

Tais políticas se traduzem em programas e projetos sustentados nos princípios indissociáveis de **qualidade e equidade** e se orientam na busca da excelência no ensino e nos serviços prestados, no reconhecimento e valorização das diferenças e no compromisso com o desenvolvimento pessoal e profissional dos estudantes. Segundo o relatório da UNESCO que discute a **qualidade** como um dos objetivos da Educação para Todos, são dois os princípios que caracterizam a maior parte das tentativas de definir a **qualidade** na educação: o primeiro deles se orienta no êxito das instituições educacionais em promover o desenvolvimento dos seus estudantes e o segundo se apoia na capacidade destas em oferecer uma educação focada no desenvolvimento de valores e atitudes de cidadania responsável, bem como no cultivo do desenvolvimento criativo e emocional. (UNESCO, 2004).

Na perspectiva das diretrizes nacionais para a educação superior, a **qualidade** se expressa nos Indicadores do Instrumento de Avaliação Institucional Externa (MEC/INEP, 2014), pela existência de Programas de Atendimento aos Estudantes, voltados à criação de mecanismos de nivelamento, apoio psicopedagógico, acolhimento ao ingressante e ao aluno estrangeiro, dentre outras ações possíveis para acolher e incluir os estudantes.

É no bojo dessas políticas que se entrelaçam **qualidade e equidade**, sendo esta segunda compreendida como direito à igualdade de oportunidade, na perspectiva de acolher as diferenças individuais e reconhecer a igualdade de valor entre as pessoas.

Nesse sentido, a **equidade** é a condição necessária para produzir justiça e equiparação de oportunidades. Como nos afirma o sociólogo e educador português Boaventura Santos “Temos o direito de sermos iguais quando a diferença nos inferioriza. Temos o direito de sermos diferentes, quando a igualdade nos descaracteriza”⁴ (SANTOS, 1997, p. 43).

Ao longo de sua trajetória, o Centro Universitário das Américas tem envidado esforços no sentido acolher seus estudantes, com a efetivação de políticas de apoio à permanência e à inclusão. Essas políticas têm sido consolidadas e ampliadas, especialmente como decorrência do seu amadurecimento na detecção e compreensão das demandas trazidas por seus estudantes e visando à coerência entre as ações realizadas, os princípios do seu projeto político pedagógico e as diretrizes da educação inclusiva.

O Centro Universitário das Américas compreende a centralidade do estudante na instituição, por isso, encara o desafio de contemplar a qualidade e a equidade em seu projeto, empenhando-se em acolher a diversidade em todas as suas formas de manifestação, contemplando, assim, uma educação para todos.

Descrição Dos Programas De Atenção Aos Estudantes

As políticas de atendimento aos estudantes do Centro Universitário das Américas abrangem dois segmentos de apoio: acadêmico-administrativo e acadêmico-pedagógico. O primeiro destes é realizado pela Central de Atendimento ao Aluno - CAA, através dos seus setores, e o segundo se viabiliza nos programas e projetos de inclusão no currículo e na vida acadêmica.

Para atender à necessidade de criação de uma instância administrativa que fomentasse e articulasse os programas de atenção ao estudante, mais especificamente no que tange às políticas de apoio acadêmico, pedagógico e psicopedagógico, o Centro Universitário das Américas criou o NAE - Núcleo de Atenção ao Estudante, que substituiu o NAAD - Núcleo de Apoio ao Docente e ao Discente.

O NAE é um articulador das políticas institucionais de atenção ao estudante, expressas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e no Projeto Pedagógico Institucional (PPI) do Centro Universitário das Américas. Nasceu com o propósito de subsidiar a gestão acadêmica no planejamento estratégico de suas

políticas, bem como de promover a inclusão do corpo discente.

Tabela 36: atendimentos do Núcleo de Atenção ao Estudante -2019

NÚCLEO DE ATENÇÃO AO ESTUDANTE - NAE					
ATEDIMENTOS/2019					
CURSO	PERÍODO	PRÉDIO/SALA	SEMESTRE	ATENDIMENTO	DATA
Engenharia de Alimentos	Matutino	Bela Cintra	4º semestre	Surdo	2018/2019
Engenharia da Computação	Matutino	Prédio Paulista	4º semestre	Surdo	2018/2019
Gestão Financeira	Noturno	Bela Cintra	2º semestre	Surdo	2018/2019
Análise e Desenvolvimento de sistemas	Noturno	Prédio Paulista	5º semestre	Surdo	2018/2019
Gestão Ambiental	Noturno	Bela Cintra	4º semestre	Surdo	2018/2019
Rede de Computadores	Noturno	Prédio Paulista	4º semestre	Surdo	2018/2019
Engenharia Mecânica	Noturno	Bela Cintra	6º semestre	Surdo	2018/2019
Profa. Dra. Sílvia Soler Bianchi					

⁴ SANTOS, Boaventura de Sousa. (1997) Uma concepção multicultural de Direitos Humanos. Lua Nova Revista de Cultura e Política. Governo e Direitos - CEDEC, n° 39, p. 122.

Núcleo Atenção ao Estudante - NAE

As dificuldades de aprendizagem e o insucesso escolar são fenômenos que ocorrem em todos os níveis educacionais, mas quando relacionados ao ensino superior, tais fenômenos adquirem contornos bem específicos, tendo em vista que se trata de um contexto voltado à formação profissional e para adultos. A educação de adultos requer uma filosofia educacional específica, com metodologias ativas de ensino-aprendizagem, sustentadas no princípio andragógico de promoção de uma aprendizagem mais significativa, que leve em consideração as experiências dos estudantes e que seja mais relevante para a realidade social e profissional.

Contudo, o estudante adulto também possui dilemas e dificuldades relacionados à sua experiência acadêmica, dentre as quais a experiência de fracassar no aprendizado, de não conseguir se adaptar às exigências do curso e se deparar com conflitos no relacionamento interpessoal com seus pares e professores.

A psicopedagogia como campo de conhecimento voltado à compreensão do processo de aprendizagem pode contribuir para auxiliar os estudantes a identificarem suas dificuldades e encontrarem mecanismos para superá-las, bem como para auxiliar os professores para atuarem junto a estes estudantes. É nesta perspectiva que o Centro Universitário das Américas propõe como uma de suas políticas de atenção ao estudante, a criação do Núcleo Atenção ao Estudante - NAE

O NAE é uma política institucional que busca a equiparação de oportunidades e condições que envolvem o aprender, apoiando os estudantes que, para suas aprendizagens, necessitam de ações pedagógicas voltadas ao desenvolvimento de habilidades e de competências. Suas ações envolvem a identificação e a avaliação dos obstáculos que se colocam à construção de aprendizagens significativas pelo estudante e para a sua efetiva participação na vida acadêmica.

Envolve também a orientação de estudo como estratégia para transformar a relação do estudante com o conhecimento, subsidiando-o a planejar o estudo, fazer a gestão da sua própria aprendizagem e do tempo dedicado ao estudo e se auto-avaliar.

O NAE busca estabelecer um diálogo entre o ensino e a aprendizagem, direcionando sua atuação para os estudantes e também para os professores. No que se refere aos estudantes buscará desenvolver mecanismos de prevenção das dificuldades que estes possam enfrentar durante o processo de adaptação ao universo acadêmico, seja no âmbito da aprendizagem ou do relacionamento interpessoal. No que se refere aos professores, oferecerá apoio por meio de orientações individuais ou coletivamente, através da oferta de formação continuada envolvendo as temáticas da aprendizagem e das dificuldades a ela relacionadas.

São objetivos do NAE:

Auxiliar os estudantes a se estruturarem para desempenhar com sucesso as atividades de estudo exigidas pelo curso;

Subsidiar os estudantes ao desenvolvimento de habilidades de auto-organização e auto-gestão do aprendizado;

Auxiliar os estudantes a desenvolverem maior controle sobre seu processo de aprendizagem, subsidiando-os na identificação e utilização de estratégias de aprendizagem cognitivas e metacognitivas;
Auxiliar os estudantes no desenvolvimento de habilidades comunicacionais e relacionais;
Subsidiar os professores à compreensão dos processos de aprendizagem e das dificuldades de aprendizagem;
Subsidiar os professores para a adoção de estratégias de ensino potencializadoras da aprendizagem.
As ações do NAE se articularão às ações dos demais ações de Atenção ao Estudante. Por meio de sondagem inicial o Programa realizará o processo de orientação e/ou os encaminhamentos para os Mecanismos de Apoio à Aprendizagem e demais programas do NAE, conforme as demandas apresentadas.
De modo a assegurar a divulgação e consequente participação de estudantes e professores nas atividades de orientação psicopedagógica, o NAE será apresentado aos estudantes ingressantes no módulo de ambientação, bem como ao corpo docente, nas reuniões de horário coletivo.

Programa de Monitoria

A prática da monitoria tem sido uma realidade nos currículos da educação superior, mesmo antes de sua regulamentação pela Lei Federal n.º 5.540/1968, que fixou as normas de funcionamento do ensino superior e instituiu em seu artigo 41 a monitoria acadêmica. Mais recentemente, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional 9394/1996 reiterou essa prática ao preconizar que “os discentes da educação superior poderão ser aproveitados em tarefas de ensino e pesquisa pelas respectivas instituições, exercendo funções de monitoria, de acordo com seu rendimento e seu plano de estudos”.⁵ (LDB 9396/94, Art. 8º).
Compreendida como um instrumento para a melhoria do ensino de graduação, a monitoria tem se revelado sob uma variedade de práticas que convergem no sentido de promover a participação do estudante na vida acadêmica, a cooperação mútua entre os estudantes e seus pares, bem como entre estudantes, professores e comunidade.

Ao estudante que exerce esta prática, a monitoria possibilita a inserção na pesquisa científica, o desenvolvimento de habilidades de autorregulação da aprendizagem, a prática reflexiva e a articulação entre teoria e prática. Também se constitui em terreno fértil ao desenvolvimento de aprendizagens significativas e à formação profissional voltada à carreira docente, pois permite ao monitor atuar em situações concretas de ensino-aprendizagem pelo exercício da simetria invertida, ou seja, exercitando sua prática no lócus da função docente sendo, ainda, estudante.

Nesse sentido, a monitoria destaca-se pela intervenção do estudante monitor na Zona de Desenvolvimento Proximal dos seus pares, enquanto sujeito mais experiente nas tarefas e desafios cujo nível de dificuldade exija algum tipo de auxílio. Corroborando a ideia de VIGOYSKY (1981), a atuação dos monitores deve se orientar no sentido de promover avanços no desenvolvimento dos seus pares, com base naquilo que potencialmente eles poderão vir a saber. O mesmo se aplica aos professores que orientam projetos de monitoria, formando uma rede de interação social e cognitiva.

Um aspecto que favorece esta intervenção é a relação de identificação do estudante monitor com seus pares, o que o torna mais sensível para captar não somente as possíveis dificuldades dos estudantes com relação ao estudo dos conteúdos, mas também os problemas e sentimentos que estes enfrentam como decorrência das exigências da vida acadêmica.

Sendo assim, o monitor é um importante mediador entre o professor e seus pares, contribuindo para ambos. Compreende-se que ele seja um estudante inserido no processo ensino-aprendizagem que se dispõe a colaborar com a aprendizagem de seus colegas, e que, ao mesmo tempo em que ensina, aprende (NATÁRIO, 2001). Quanto ao professor supervisor da monitoria, cabe contribuir para que o estudante monitor desenvolva autonomia na gestão de suas aprendizagens, auxiliando-o a assumir, com engajamento e responsabilidade, a condução do projeto de monitoria.

Foi na perspectiva de criar as condições plenas para o engajamento de professores e estudantes em projetos de monitoria que o Centro Universitário das Américas, por meio da Resolução CONSUN nº 122 de 16 de outubro de 2015, o Programa de Monitoria, estabelecendo as diretrizes e regulamentando esta prática que já vinha ocorrendo na instituição desde o ano de 2011.

A criação do Programa se deu na perspectiva de atender às demandas que estariam por vir, mediante a

expansão da oferta de cursos de graduação e, conseqüentemente, do aumento no número de matrículas previsto para o ano de 2016. Também decorreu de um posicionamento claro da gestão acadêmica, no sentido de estimular o desenvolvimento de políticas de atenção ao estudante, da concessão de bolsas monitoria, bem como da ampliação do quadro de docentes em tempo integral com vistas a uma maior dedicação do corpo docente aos projetos institucionais.

Diante do exposto, a criação de um Programa de Monitoria se orientou no sentido de organizar os processos e subsidiar os projetos de monitoria, com vistas a consolidar esta prática no âmbito do currículo, alinhando-a aos princípios e diretrizes do Projeto Pedagógico Institucional. Assim sendo, o Programa de Monitoria do Centro Universitário das Américas orientará suas ações pelos seguintes objetivos:

Fornecer as diretrizes ao planejamento dos projetos de monitoria;

Estimular o interesse dos professores no desenvolvimento de projetos de monitoria;

Estimular o interesse dos estudantes em participar de projetos de monitoria;

Organizar os fluxos e processos da monitoria;

Acompanhar o desenvolvimento dos projetos de monitoria;

Monitorar o cumprimento das diretrizes e normas das políticas de monitoria;

Integrar os projetos de monitoria aos demais projetos desenvolvidos pelos programas de atenção ao estudante;

Mapear e avaliar os projetos de monitoria;

Subsidiar a gestão acadêmica na definição de políticas voltadas à monitoria.

No âmbito do seu Projeto Político Pedagógico, o Centro Universitário das Américas compreende a monitoria como uma oportunidade de promover a participação do estudante na vida acadêmica, a colaboração entre estudantes, professores e comunidade, bem como de despertar o interesse do estudante monitor pela docência.

O Programa de Monitoria envolve o desenvolvimento de projetos por meio dos quais possa expressar-se a integração curricular. Portanto, as diretrizes aos projetos de monitoria apontam para a atuação do monitor em atividades que articulem: **pesquisa**, que inclui a publicação de trabalhos científicos com base nas experiências de monitoria, em parceria com o professor; **ensino**, que inclui as funções docentes, como apoiador das aprendizagens dos seus pares, no âmbito da aula ou em momentos diversos; **extensão**, que inclui sua participação em trabalhos com a comunidade, como forma de aproximação da realidade.

Essas formas de atuação têm em comum o papel do monitor como agente do processo ensino aprendizagem, portanto, como pesquisador e produtor de conhecimento, qualidades estas desejáveis e imprescindíveis à sua preparação para a carreira docente.

Nessa perspectiva, a monitoria pode ocorrer em diferentes tempos e espaços, salas de aula, laboratórios, espaços externos e comunitários, biblioteca, dentre outros que possam possibilitar estudo, comunicação e expressão de ideias, construção de conhecimento e intervenção sobre a realidade.

No Centro Universitário das Américas a prática da monitoria se orientará pelos seguintes objetivos:

Despertar nos estudantes o interesse pela docência;

Propiciar que os estudantes monitores aprofundem seus conhecimentos na área/módulo/unidade curricular em que se insere a monitoria;

Oportunizar a aprendizagem das rotinas e práticas em laboratórios específicos e multidisciplinares;

Possibilitar experiências de ensino, pesquisa e extensão.

Considerando o cenário de expansão de cursos e programas projetados para o quinquênio 2017-2021, bem como os objetivos do programa de monitoria e da monitoria enquanto prática discente, o Centro Universitário das Américas estabelece as seguintes metas para o Programa de Monitoria:

Implantar o processo seletivo de monitores em sistema informatizado, por meio do qual os estudantes possam se inscrever no portal do aluno;

Implantar um programa de acompanhamento e avaliação dos projetos de monitoria que contemple: atividades realizadas pelos estudantes monitores, contribuições da experiência de monitoria ao estudante monitor, nível de articulação entre ensino, pesquisa e extensão nos projetos de monitoria, dentre outros aspectos relevantes;

Promover, em parceria com o Núcleo de Extensão, fóruns anuais de estudantes monitores, para troca de experiências;

Definir, junto ao Conselho Universitário - CONSUN, os critérios de seleção para monitores, bem como as regras de edital, processo seletivo, concessão de bolsa monitoria, dentre outros itens regulatórios.

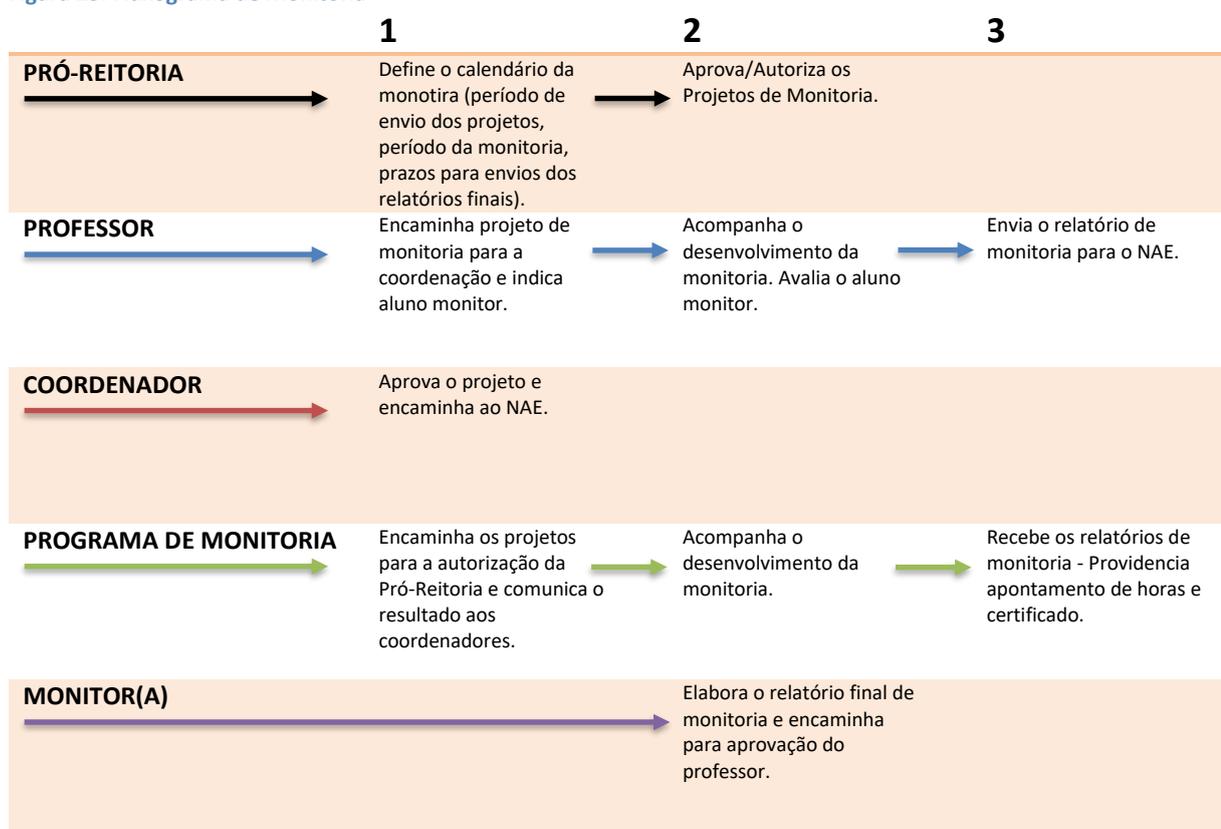
No Centro Universitário das Américas os estudantes poderão realizar a monitoria na condição de voluntários ou beneficiados pela bolsa monitoria.

O planejamento da monitoria é regulado pelo calendário acadêmico, que define semestralmente os prazos de envio dos projetos, dos termos de compromisso e dos relatórios semestrais de monitoria pelos cursos.

Os projetos de monitoria serão submetidos à validação dos colegiados didáticos e encaminhados ao Programa de Monitoria, que os encaminha para a aprovação da Pró-Reitoria de Graduação. Em seguida, ocorre a divulgação desses projetos aos estudantes, que se inscrevem no projeto de seu interesse, de acordo com critérios previamente estabelecidos.

Depois de realizada a seleção dos monitores, os professores desenvolvem, em conjunto com estes estudantes, o planejamento da monitoria, definindo os objetivos, as atividades, os horários e espaços em que será realizada, bem como a forma de avaliação do estudante monitor. Este plano de ação é convertido, ao final do semestre, em um Relatório de Monitoria, que deverá ser enviado ao Programa de Monitoria.

Figura 23: Fluxograma de Monitoria



Ao final do projeto de monitoria, o estudante monitor terá sua participação registrada em histórico escolar e receberá um certificado.

O monitor possui atribuições comuns a todos os projetos, bem como atribuições características de um projeto específico.

Dentre essas atribuições destacam-se:

Desenvolver as atividades previstas no plano de trabalho semestral ou anual.

Participar de reuniões de supervisão para planejamento e orientação junto ao professor responsável pelo projeto.

Participar da organização de eventos, seminários, oficinas e demais atividades vinculadas ao projeto de monitoria.

Participar da preparação de material didático, experiências de laboratório e exercícios práticos.

Participar de atividades de pesquisa, sistematização de dados e divulgação de pesquisa científica.

Auxiliar os estudantes, esclarecendo dúvidas e os apoiando nas atividades realizadas em salas de aula, laboratórios, clínicas e campos de estágio.

Propor recursos didático-pedagógicos auxiliares e suplementares às atividades de aula.

Colaborar com estratégias para solucionar as dificuldades apresentadas pelos estudantes no desenvolvimento dos estudos.

Desenvolver atividades formativas junto à comunidade externa.

Elaborar Relatório Final das atividades de monitoria acadêmica.

Desde o seu início, em 2011, a monitoria se consolidou enquanto política acadêmico-pedagógica, sendo fortalecida pelo aumento na oferta de projetos pelo corpo docente, bem como da participação de estudantes nestes projetos, especialmente a partir de 2015, com a ampliação do portfólio de cursos e no número de matrículas.

Atividades Acadêmicas, Científicas e Culturais - AACC

Como uma das políticas de atenção ao estudante, a oferta das AACC pela Instituição é uma forma de viabilizar a participação dos alunos em atividades complementares à sua formação e atender aos dispositivos e diretrizes nacionais da educação superior.

No âmbito das políticas públicas de educação superior, torna-se evidente a expectativa de que as IES estruturam seus projetos de ensino com o desenvolvimento de currículos mais flexíveis, que reconheçam e promovam a participação dos estudantes em atividades de formação técnica, científica e/ou cultural, realizadas fora do ambiente acadêmico e por sua livre escolha e iniciativa.

A inserção destas atividades como componentes do currículo estão respaldadas na LDBN 9.394/1996, ao definir que o ensino superior deve possuir maior flexibilidade na organização curricular dos cursos, valorizar a experiência extraescolar e vincular a educação escolar, o trabalho e as práticas sociais.

Também se fazem presentes no Parecer CNE / CES n.º 67/2003, o qual aprova referencial para as Diretrizes Curriculares Nacionais - DCN dos Cursos de Graduação e que explicita a obrigatoriedade da inclusão das Atividades Complementares no currículo, o que culminou com a integração destas aos conteúdos e à carga horária dos Projetos Pedagógicos dos cursos de Bacharelado e Licenciatura e, em caráter complementar, ao currículo mínimo para os cursos de graduação tecnológica.

O posicionamento da política nacional para a educação superior deixa explícita a importância das atividades complementares como componentes do currículo de graduação. Sendo assim, essas atividades são objeto de um dos indicadores de avaliação institucional externa, por meio do qual se apura em que medida as atividades complementares previstas e/ou implantadas e regulamentadas e/ou institucionalizadas atendem aos critérios de adequação da carga horária, da diversidade de atividades e das formas de aproveitamento destas no currículo.

No Centro Universitário das Américas, o projeto de atividades complementares não se resumirá à definição de regras de aproveitamento de horas e registro destas no currículo, mas envolverá também o planejamento e a oferta de atividades de caráter acadêmico, científico e cultural para todos os seus estudantes, no intuito de acolher a demanda de participação nas atividades complementares e facilitar o acesso dos estudantes a essas atividades.

Nessa perspectiva, as atividades complementares passam a se constituir de duas formas no currículo do Centro Universitário das Américas: atividades externas e atividades internas.

As atividades externas são aquelas realizadas pelo estudante fora do contexto acadêmico, por sua livre escolha, com vistas a ampliar e aprofundar sua formação cultural, técnica ou científica. Cumprem o objetivo de valorizar a autonomia e a gestão da sua formação, bem como ampliar sua visão política, cultural e artística, por meio da participação em eventos profissionais, eventos científicos, cursos, palestras, seminários, congressos, conferências, oficinas oferecidas por entidades educacionais, estudantis ou profissionais; públicas ou privadas, reconhecidas pela Instituição.

As atividades internas são aquelas ofertadas pelo Centro Universitário das Américas aos seus estudantes, denominadas de AACC - Atividades Acadêmicas, Científicas e Culturais, cuja proposta é a de alinhamento aos conteúdos do currículo, na perspectiva de ampliá-los e/ou aprofundá-los. Visam contribuir para que o estudante desenvolva uma visão interdisciplinar do conhecimento, promovendo um movimento entre os

cursos, conferindo mobilidade curricular, propiciando atualizações, aprofundamentos, retomadas, aceleração e nivelamento de conteúdos.

As AACC serão ofertadas gratuitamente pelo Centro Universitário das Américas e planejadas em torno de assuntos específicos de um curso ou área ou no sentido de contemplar temas de interesse de uma ou mais áreas do conhecimento, de modo a propiciar a convivência entre estudantes de diferentes cursos, valorizando as interações sociais e a troca de experiências.

O planejamento e a oferta dessas atividades se orientam a partir das diretrizes do seu Projeto Político Pedagógico, na perspectiva de consolidar os princípios da inclusão educacional, bem como da integração e da flexibilidade curricular. Como afirma SACRISTÁN, “se o conhecimento muda com lentidão e às vezes radicalmente, os currículos não podem ser dogmas. Se o conhecimento se constrói e se revisa, a educação ou o currículo que o apresentasse como indiscutível seria um contrassenso”⁶ (SACRISTÁN, 1998, p. 158).

Esses princípios sinalizam a necessidade de mudança na forma como são concebidos os currículos das IES, conforme sinaliza a LDBN n.º 9384/96, ao afirmar que a tradição burocrática dos currículos se revela incoerente com as tendências contemporâneas de considerar a formação em nível de graduação como uma etapa inicial da formação continuada; bem como com a crescente heterogeneidade tanto da formação prévia como das expectativas e dos interesses dos estudantes.

São, também, reforçados pelo Parecer n.º 776/1997, que dispõe sobre as Diretrizes Curriculares para os Cursos de Graduação, ao definir que as IES devem “assegurar a flexibilidade e a qualidade da formação oferecida aos estudantes”, em como “estimular práticas de estudo independente, visando a uma progressiva autonomia profissional e intelectual do aluno”.

No âmbito do Projeto Político Pedagógico do Centro Universitário das Américas, esses princípios se reiteram por meio das AACC, vistas como possibilidade de flexibilização dos currículos, bem como de promover atualizações da área, a abordagem de tópicos avançados de estudos, a realização de atividades práticas e experiências acadêmicas e profissionais que possam ampliar as discussões iniciadas em sala de aula e estabelecer diálogos com outras áreas do conhecimento, favorecendo o desenvolvimento de competências gerais ou específicas à formação do estudante.

Os princípios da flexibilização e da integração curricular se expressam no currículo do Centro Universitário das Américas, especialmente quanto à forma de organização dos componentes curriculares, que rompe com a cultura curricular do tipo “mosaico” e com a excessiva fragmentação e sobreposição de conhecimentos.

Desse modo, os cursos de graduação são compostos por unidades curriculares, *Core Curriculum*, projetos integrados, práticas profissionais e AACC. A organização modular em ciclos rompe com a linearidade e com pré-requisitos, respeitando ritmos diferentes de aprendizagem e agrupamentos diversos, configurando “comunidades diversificadas de aprendizagem”.

As AACC ampliam a flexibilidade curricular, pois possibilitam entrecruzamento de práticas, valorizando a cultura experiencial dos estudantes e privilegiando a interpenetração de saberes, o que confere maior significação à formação dos estudantes.

Institucionalizadas em 2013, as AACC são planejadas e ofertadas semestralmente pelos cursos sob a forma de minicursos, oficinas, palestras, estudo de meios, visitas a museus, práticas profissionais, dentre outros.

No início de cada semestre letivo, a Pró-Reitoria Acadêmica divulga o calendário das AACC com a definição dos prazos de envio dos projetos pelos cursos, de divulgação e inscrição dos estudantes nas atividades, bem como do apontamento das horas de participação no Sistema.

Cada AACC confere uma carga horária diferenciada, de acordo com a duração da atividade. As atividades serão cadastradas e disponibilizadas no site para as inscrições dos estudantes, conforme o público alvo-definido.

Ao término da atividade, o professor encaminhará a listagem dos participantes com a carga horária de participação ao coordenador das AACC, que providenciará o apontamento das horas no histórico do estudante.

Os professores em tempo integral terão, em sua carga horária, um percentual para oferta dessas atividades e os professores horistas são remunerados, conforme a carga horária do trabalho envolvendo a atividade.

Desde a sua institucionalização enquanto política de atenção ao estudante observa-se um aumento considerável no número de AACC, bem como da participação dos estudantes nestas atividades, o que se deve principalmente à expansão da IES, em número de cursos e de matrículas.

Políticas Acadêmico-Administrativas De Atendimento Aos Estudantes

O atendimento ao estudante no âmbito das políticas acadêmico-administrativas é realizado pela Central de Atendimento ao Aluno

O Centro de Atendimento ao Aluno (CAA) tem por finalidade orientar aqueles que necessitem de informações relativas a questões acadêmicas e administrativas. O CAA realiza a intermediação das solicitações dos alunos feitas à Secretaria Acadêmica, à coordenação de curso, ao corpo docente e à área financeira.

O CAA recebe dos alunos os documentos necessários relativos às solicitações efetuadas, bem como formaliza os requerimentos, e os encaminha aos devidos setores da Instituição.

O Centro de Atendimento ao Candidato (CAC) recebe e orienta os interessados em estudar no Centro Universitário das Américas e dá sequência aos procedimentos para o ingresso dos candidatos. O ingresso pode se dar por meio de processo seletivo ou pelo ENEM; ou ainda, por meio de seleção específica, para candidatos portadores de diploma ou oriundos de transferência, casos em que será necessária a realização de análise curricular ou aproveitamento de estudos. A matrícula dos candidatos é também realizada no CAC. O CAA e o CAC também atendem e orientam os discentes nas questões financeiras e efetiva as negociações com os alunos inadimplentes, conforme a política institucional vigente e faz a intermediação e faz intermediação em casos específicos em que é necessária a intervenção jurídica.

O Centro Universitário das Américas oferece diversos programas de estímulo à permanência dos seus estudantes, no intuito de reconhecer méritos acadêmicos, fidelizar o corpo discente, estimular sua participação nos projetos acadêmico-pedagógicos, auxiliá-los em momentos de dificuldade financeira.

Tais programas se estruturam a partir de uma política de bolsas de estudo, sendo algumas fomentadas pelo governo, tais como Bolsa FIES, Bolsa ProUni, Bolsa Escola da Família, Bolsa PRONATEC e Bolsa Alfabetização, - e outras fomentadas pela própria instituição, dentre as quais destacam-se: Bolsa Monitoria; Bolsa Desempenho Acadêmico, Bolsa de Iniciação Científica e Extensão, Bolsa ENEM, Bolsa Parcerias, Bolsa Portador de Diploma, Bolsa Funcionário e Bolsa de Incentivo ao Esporte.

Programas De Acessibilidade

Ao estabelecer as políticas de acessibilidade para a inclusão plena dos estudantes com necessidades de atendimento diferenciado no ensino superior, o Ministério da Educação, através do Aviso Circular n.º 277/MEC/GM, dos Decretos n.ºs 5.296/04 e 7.611/11 e, mais recentemente, dos Referenciais de Acessibilidade na Educação Superior (2013), fornece as diretrizes à educação inclusiva, redefinindo o conceito de acessibilidade para além da supressão de barreiras arquitetônicas, entendendo que esta deve se fazer presente nos serviços de atendimento ao público; no sítio eletrônico e demais publicações; no acervo pedagógico e cultural e nos materiais pedagógicos. Deve ser promovida desde o processo seletivo e não somente depois da matrícula, bem como estar contemplada no Plano de Desenvolvimento Institucional, nos Projetos Pedagógicos dos Cursos, no planejamento e execução orçamentária e no quadro de profissionais das IES.

No âmbito social e educacional a acessibilidade é condição indispensável para a promoção da equiparação de oportunidades entre os cidadãos e estudantes e se constitui em meio pelo qual se efetivam os princípios da educação inclusiva. De acordo com estudos desenvolvidos por Sassaki (2009), a acessibilidade deve abranger as dimensões atitudinal, arquitetônica, comunicacional, metodológica, programática e instrumental.

Acessibilidade Atitudinal

Uma das demandas mais prementes no atual cenário da educação é a construção de uma cultura curricular comprometida com a ética e o respeito aos direitos humanos. A acessibilidade atitudinal se insere no modo como a instituição oportuniza a construção dessa cultura. Nesse sentido, o Centro Universitário das Américas contempla em seu currículo conteúdos voltados à formação humanista do estudante, desenvolvidos no

interior dos componentes curriculares dos cursos de graduação e em especial nas disciplinas do *core curriculum*, como também por meio das ações extensionistas com a abordagem de temas transversais aos direitos humanos e à inclusão social.

Essas ações formativas se estendem, também, ao seu corpo docente e técnico-administrativo, com a oferta de cursos e oficinas de formação para a acessibilidade e inclusão.

O objetivo do Plano de Capacitação é levar informação e conhecimento, bem como promover a troca de experiências que resultem no cumprimento dos dispositivos legais em favor da inclusão e no combate ao preconceito e à discriminação, fomentando, assim, a conduta ética e socialmente responsável de sua comunidade.

No âmbito do corpo discente, a dimensão atitudinal também é objeto de intervenção, por meio da oferta de espaços de discussão e formação envolvendo temas como Direitos Humanos e Inclusão Social e Relações Étnico-Raciais. As AACC - Atividades Acadêmicas, Científicas e Culturais, bem como os Projetos envolvendo o Núcleo de Extensão, são alguns destes espaços.

Acessibilidade Arquitetônica

Atendendo os dispositivos da Portaria MEC n.º 3.284, de 7 de novembro de 2003, que dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, bem como ao Decreto n.º 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que estabelece as normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, o Centro Universitário das Américas incorporou ao projeto de reforma dos *campi* Augusta, Paulista, Bela Cintra e Mooca (Moinho Santo Antônio) os parâmetros técnicos da Norma 9050/2004 da ABNT.

Ao longo dos últimos cinco anos, sob a coordenação do Núcleo de Operações Logísticas - NOL, foram eliminadas as barreiras arquitetônicas para circulação nos espaços coletivos, adaptou e adquiriu equipamentos e mobiliários para estudantes e colaboradores com mobilidade reduzida, proporcionando condições de acesso e utilização de todos os seus ambientes: salas de aula, bibliotecas, auditório, laboratórios, áreas de lazer e sanitários.

A seguir, são apresentadas as ações voltadas à promoção da acessibilidade arquitetônica:

Instalação de um elevador a mais no *campus* Augusta.

Adaptação de portas e banheiros com espaço suficiente para permitir o acesso de cadeira de rodas.

Colocação de barras de apoio nas paredes dos banheiros.

Instalação de lavabos e bebedouros em altura acessível aos usuários de cadeira de rodas e pessoas com nanismo.

Colocação de assentos de uso preferencial sinalizados, em espaços instalações acessíveis.

Aquisição de mesa adaptada para uso de estudantes cadeirantes.

Sinalização em braille e aviso sonoro nos elevadores.

Rebaixamento de bancada na biblioteca, nos laboratórios e demais setores de atendimento ao público interno e externo, para acessibilidade de estudantes com cadeira de rodas ou portadores de nanismo.

Colocação de piso tátil direcional para acessibilidade de pessoas com deficiência visual aos setores de acesso público.

Instalação de faixa antiderrapante nas rampas de acesso e corrimãos.

Acessibilidade Comunicacional

Em conformidade com a Resolução CNE/CEB n.º 2/2001, art. 12, § 2º, o Centro Universitário das Américas definiu ações para a eliminação de barreiras comunicacionais, servindo-se de recursos e serviços que propiciam e/ou ampliam habilidades funcionais de pessoas com deficiência nesta área. Para assegurar a acessibilidade dos estudantes com dificuldades de comunicação ao processo educativo e aos serviços, foram providenciados:

Sítio eletrônico desenvolvido em conformidade com os padrões World Wide Web Consortium (W3C) para de acessibilidade, usabilidade e navegabilidade de pessoas com deficiência;

Capacitação do corpo técnico-administrativo e professores em noções básicas da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS;

Contratação de tradutor-intérprete para acompanhamento de candidato surdo durante realização do processo seletivo, matrícula e demais atividades acadêmico- administrativas;

Contratação de tradutor intérprete para acompanhar estudantes surdo(as) nas atividades curriculares;

Instalação de softwares sintetizadores de voz e ampliadores de telas nos computadores da Biblioteca e dos laboratórios de informática;

Adaptação do Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA - com recursos de audiodescrição de imagens e vídeos para estudantes com deficiência visual, bem como com a inserção de legendas para estudantes surdos;

Disponibilização de computadores adaptados para uso de estudantes com restrições motoras nas mãos;

Disponibilização, quando da ocorrência de matrícula de estudantes com sequelas neurológicas, tais como tetraplegia e paralisia cerebral, de pranchas de comunicação e computadores adaptados para comunicação.

Acessibilidade Metodológica

A acessibilidade metodológica/pedagógica é possibilitada na medida em que as barreiras metodológicas e técnicas ao estudo e à participação no processo ensino- aprendizagem são superadas, o que exige dos professores e da IES uma concepção pedagógica coerente com os princípios da educação inclusiva.

Indo ao encontro desta prerrogativa, o Centro Universitário das Américas explicita os seus princípios epistemológicos e pedagógicos com a adoção de currículos integrados e flexíveis, inspirados no Marco Conceitual do Ensino para a Compreensão - EpC, apoiados na diversificação das situações de ensino-aprendizagem e na utilização de metodologias ativas.

Sendo assim, declara sua intenção de que todos os seus estudantes possam aprender com equidade, definindo as seguintes políticas de acessibilidade metodológica ou pedagógica:

Formação continuada de professores voltada ao desenvolvimento de competências para diferenciar os dispositivos de aprendizagem, apoiados em metodologias ativas de ensino- aprendizagem, que possibilitem aulas mais interativas e favoráveis à expressão da diversidade de formas de aprender e das múltiplas inteligências.

Flexibilização do tempo de realização das atividades curriculares, bem como das formas, instrumentos e critérios de avaliação da aprendizagem dos estudantes com necessidades educacionais específicas.

Adequações organizativas no âmbito das aulas, no sentido de promover a acessibilidade aos conteúdos. Como exemplo, podemos citar a contratação de tradutores-intérpretes de LIBRAS, para acompanharem duas estudantes surdas na sala de aula e em outros espaços/ atividades de caráter acadêmico/ pedagógico.

No âmbito do Projeto Político Pedagógico do Centro Universitário das Américas, outra adequação realizada foi à inserção de componente curricular de Libras em caráter obrigatório para os cursos de formação de professores e em caráter optativo para os demais cursos de graduação.

Para eliminar as barreiras de comunicação que dificultam a compreensão de conceitos técnicos e científicos por estudantes surdos, os tradutores-intérpretes, em colaboração com os professores e com os estudantes surdos, elaboram um dicionário de termos, que é alimentado conforme surgimento de novos conceitos, como apoio à aprendizagem.

Quando da ocorrência de matrícula de estudantes cegos, o PAI providenciará a transcrição de textos para o Braille e/ou disponibilizará textos digitalizados, livros falados, recursos de audiodescrição, bem como adequará as estratégias e metodologias para promover a equidade de participação nas aulas.

Se o estudante preferir o uso do computador em aula, o PAI disponibilizará um notebook com leitor de tela/*softwares* sintetizadores de voz. Proverá também os materiais adaptados para o desenvolvimento dos conteúdos, a serem elaborados por sua equipe.

Para atender as especificidades do estudante com Altas Habilidades/ Superdotação, o PAI orientará e capacitará os docentes no sentido de que estes possam promover a participação destes estudantes em atividades de pesquisa e aprofundamento que sejam mais desafiadoras para sua formação. Adotará incentivos, como o encaminhamento para a participação no Programa de Enriquecimento Curricular - PEC,

Programa de Monitoria e Iniciação Científica.

Ao estudante com necessidades educacionais específicas em decorrência de Transtorno do Espectro Autista, o PAI subsidiará os docentes com orientações didático- metodológicas no sentido de estimular a comunicação e a interação social destes estudantes, por meio da participação em projetos aplicativos e grupos de aprendizagem colaborativa para o desenvolvimento de estudos a partir das temáticas do seu interesse.

Acessibilidade Programática

A acessibilidade programática diz respeito à eliminação de barreiras relacionadas às políticas públicas e à legislação. Para que essas barreiras sejam rompidas se faz necessária a conscientização de toda a comunidade acadêmica acerca dos direitos assegurados à inclusão educacional. O Centro Universitário das Américas contribui para esta conscientização através do seu Plano de Capacitação em Inclusão desenvolvido pelo PAI, bem como por meio de material informativo impresso, distribuído internamente para a comunidade acadêmica.

Ocorre, algumas vezes, que o estudante não tenha conhecimento dos seus direitos. Exemplo disso foi o caso de uma estudante transgênero que ingressou na graduação em 2016 e não sabia que tinha direito a ser matriculada com seu nome social. Em casos similares, o PAI é o setor responsável por orientar estes estudantes, assegurando o cumprimento da Lei em favor da sua inclusão socioeducacional.

Acessibilidade Instrumental

A acessibilidade instrumental se refere à provisão de recursos materiais específicos para atender as necessidades de aprendizagem do estudante em condição de deficiência, altas habilidades/superdotação, transtorno do espectro autista ou outros transtornos específicos.

Tais materiais podem ser adquiridos ou adaptados, conforme a demanda pedagógica. Em ambos os casos, o PAI é o setor responsável por auxiliar os professores na identificação dos recursos necessários, bem como pela aquisição destes recursos. Quando o recurso material não requer a compra de um material específico, mas a criação de tecnologias assistivas adaptadas a casos específicos, cabe ao PAI, representado por sua equipe de monitores, auxiliares de inclusão e estagiários, desenvolver estes materiais. Para isso, contarão com o suporte do Núcleo de Engenharia e Manutenção - NEM.

Dentre as possibilidades de acessibilidade instrumental podemos destacar o fornecimento de computadores de mesa e/ou notebooks para estudantes com restrições motoras nas mãos, tecnologias assistivas como pranchas de comunicação, textos com fonte ampliada, leitores de tela, livros falados, impressão em braile, materiais adaptados em forma de maquete ou com aplicação de relevo, reprodução de objetos, sistemas e conceitos em material concreto e acervo em braile para a biblioteca.

Não há uma única forma de prover a acessibilidade instrumental, pois esta é fornecida na medida em que professores, estudantes e equipe do PAI identifiquem, a partir dos conteúdos abordados nas unidades curriculares e das necessidades apresentadas pelo estudante, as possibilidades de adaptação e utilização de recursos suplementares.

Considerando a sua intencionalidade de fomentar uma cultura educacional inclusiva, o Centro Universitário das Américas tem como metas para o quinquênio 2017-2021:

Ampliar a oferta de cursos/oficinas de capacitação do corpo técnico- administrativo e corpo docente como subsídio à inclusão de pessoas com deficiência, altas/habilidades/superdotação, transtornos do espectro autista e transtornos funcionais específicos;

Realizar campanhas internas de conscientização voltadas à valorização da diversidade cultural;

Promover oficinas para o desenvolvimento da comunicação em LIBRAS para professores e colaboradores da instituição;

Organizar, em parceria com a Coordenação de Extensão e o Programa de Pesquisa e Iniciação Científica, fóruns temáticos sobre Diversidade, Inclusão, Direitos Humanos, Ética e Responsabilidade Social e Ambiental;

Ampliar o suporte pedagógico aos professores visando ao desenvolvimento de estratégias de aula que

facilitem a formação de redes de apoio, a interação entre os estudantes e a expressão das diferenças;
Incentivar, por meio da oferta de bolsas de iniciação científica, o desenvolvimento de projetos desenvolvidos por estudantes, com ações voltadas à qualidade de vida de pessoas com deficiência;
Promover encontros anuais entre cursos da área da Informática e Comunicação, o Núcleo de Educação a Distância, a Equipe Multidisciplinar, e o NEM - Núcleo de Engenharia e Manutenção, a fim de avaliar a adoção dos princípios do desenho universal nas dimensões da acessibilidade.
Organizar, em parceria com a Coordenação do Núcleo de Extensão, projetos de conscientização, prevenção e combate à violência, com ênfase nas práticas recorrentes de intimidação sistemática (*bullying*) e violência doméstica;
Capacitar/subsidiar a equipe de produção de material para EaD, com vistas à acessibilidade instrumental.

ATENDIMENTO AO DISCENTE

Figura 24: Informativo do Novo Portal do Aluno FAM

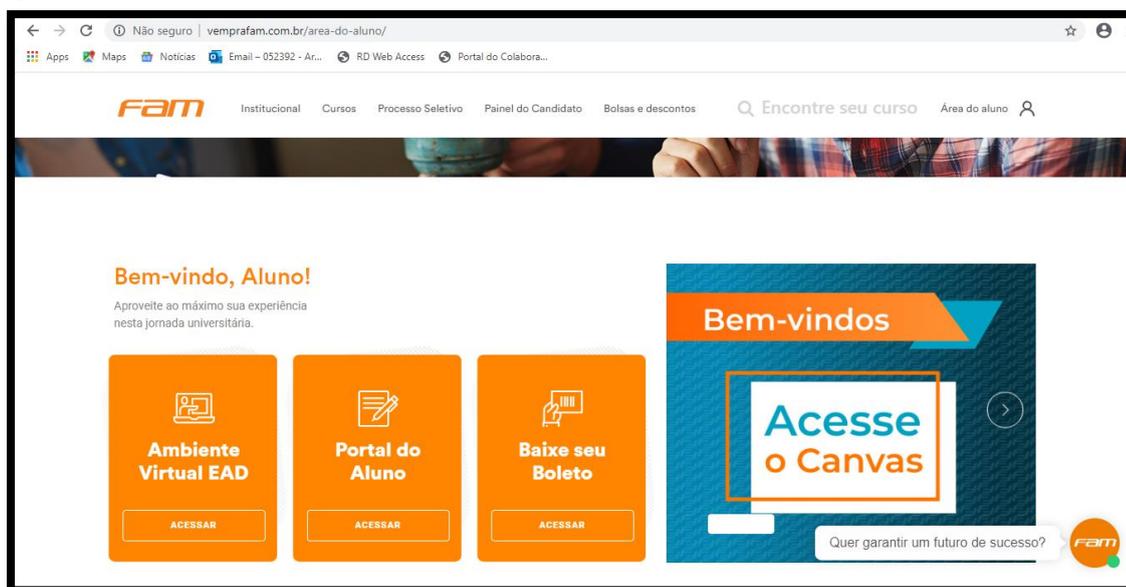


Figura 25: Informativo aos Alunos Formandos

Prezado Coordenador Andre, boa tarde!

É com imensa satisfação que informamos que nos dias 09/02 e 12/02/20, serão realizadas as cerimônias oficial da Colação de Grau dos Formandos 2019/2. A solenidade acontecerá no Expo Barra Funda situado à Rua Tagipuru nº 1001 Barra Funda - São Paulo.

Pedimos que para melhor organização do evento, esteja no local nos respectivos horários das Cerimônias:

- Cerimônia do dia 09/02 às 15h00 - Comparecer às 14h30
- Cerimônia do dia 09/02 às 19h30 - Comparecer às 19h00
- Cerimônia do dia 12/02 às 19h30 - Comparecer às 19h00

Contamos com sua presença neste grande dia. Favor confirmar presença. Caso não compareça, enviar nome dos professores representantes.

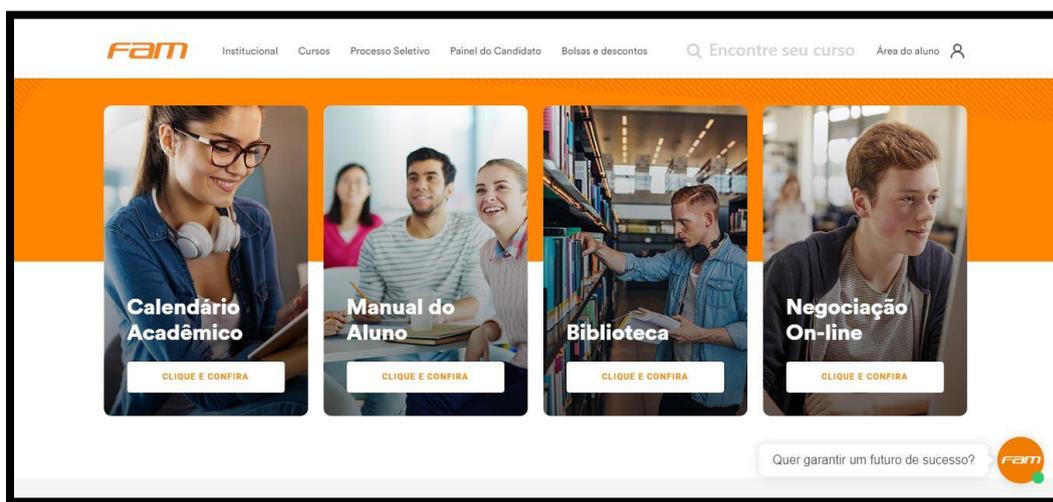


Tabela 37: Discentes avaliando oportunidades de superação de dificuldades na formação

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	48,8%	20,8%	23,5%	6,9%

Gráfico 28: Discentes avaliando oportunidades de superação de dificuldades na formação



Tabela 38: Docentes avaliando o atendimento e orientação acadêmica aos alunos

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Mecanismos de atendimento e orientação acadêmica dos alunos no cotidiano dos cursos	62,90%	12,10%	11,00%	14,00%

Gráfico 29: Docentes avaliando atendimentos e orientações acadêmicas aos alunos



O Centro Universitário das Américas, atento às fragilidades diagnosticadas pela Autoavaliação Institucional e objetivando melhorias constantes do cotidiano acadêmico na Instituição, implementou diversas ações relacionadas ao atendimento do aluno, como seguem abaixo ilustradas e descritas:
Ampliação do espaço físico para o atendimento presencial para alunos e candidatos : Central de Atendimento ao aluno - CAA e Central de Atendimento ao Candidato - CAC;



Figura 26: CAA / CAC

Criação da área de controle de entrega de documentos : Ação de digitalização e controle de remessa para guarda física;

Figura 27: Área de Controle de entrega de documentos



Disponibilização no site, na área do Aluno , do canal de contato Fale com o Financeiro;

Disponibilização de acordos financeiros online;



Figura 28: Link de acesso ao Financeiro

Requerimentos online - otimizando as solicitações acadêmicas e financeiras

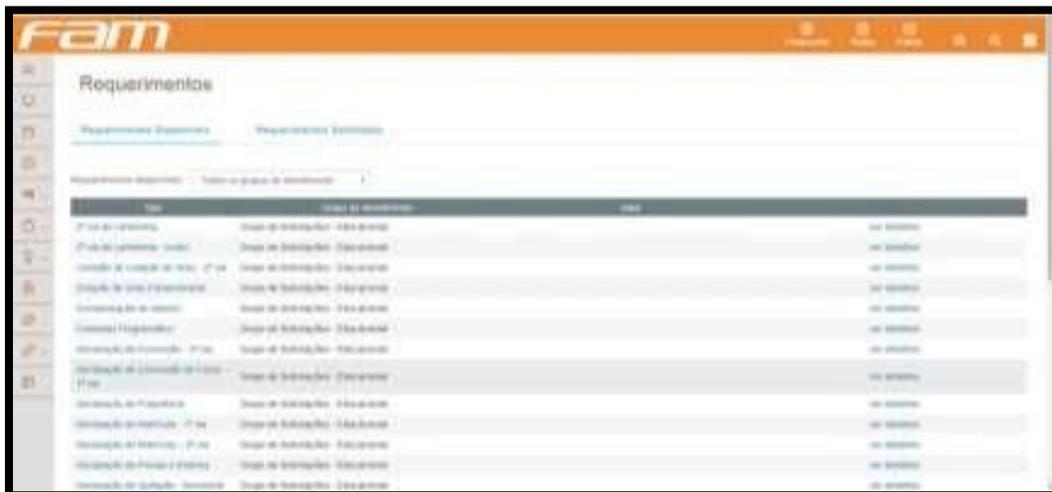


Figura 29:

Requerimentos Online

Ampliação dos meios de retirada de boletos : mobile, Portal do aluno e no site em, Baixe seu Boletto Aqui.

Figura 30: Retirada de boletos Online



EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO (DIMENSÕES 5: POLÍTICAS DE PESSOAL, DIMENSÃO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO E DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA)

Políticas de Pessoal

Os aspectos envolvidos na avaliação da dimensão 5 compreendem as políticas institucionais voltadas aos recursos humanos, as condições de trabalho, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, e ao aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional desses colaboradores.

Para avaliação desta dimensão, a CPA consultou o PDI, o Plano de Carreira e utilizou os resultados da pesquisa realizada junto ao corpo técnico-administrativo, abordando questões como: a percepção de incentivo da instituição, para o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores, o conhecimento do Plano de Carreira e do organograma administrativo e acadêmico, as condições oferecidas para o desenvolvimento do

trabalho.

De acordo com o PDI, as Políticas de Pessoal envolvem a formação continuada e em serviço para Qualificação do Corpo Docente e Corpo Técnico Administrativo, o Plano de Carreira Docente, o Regime de Trabalho e Remuneração, bem como o Plano de Cargos e Salários do Efetivo Técnico Administrativo.

O plano de formação em recursos humanos tem por objetivo promover e manter o padrão de qualidade das funções de ensino, iniciação científica, extensão e gerência da Faculdade das Américas, oportunizando a seus professores e pessoal técnico e de apoio administrativo condições de aprofundamento e/ou aperfeiçoamento de seus conhecimentos científicos, tecnológicos e profissionais.

No texto do PDI, consideram-se como mecanismos para a capacitação de Recursos Humanos:

A concessão de auxílio para que os professores e funcionários participem de congressos, seminários, simpósios e eventos similares.

A oferta de cursos de formação e atualização profissional.

A divulgação e/ou publicação de teses, dissertações, monografias ou outras produções acadêmicas ou profissionais de seu pessoal docente ou técnico administrativo.

Licenças para participação em programas, externos ou internos, de pós- graduação e/ou treinamentos profissionais.

Tabela 39: Coordenadores avaliando as oportunidades de desenvolvimento profissional

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Oportunidade e condições de desenvolvimento profissional na FAM	78,90%	18,10%	1,00%	2,00%

Gráfico 30: Coordenador avaliando oportunidades e condições de desenvolvimento profissional na FAM



Tabela 40: Docentes avaliando as oportunidades de desenvolvimento profissional

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Oportunidade e condições de desenvolvimento profissional na FAM	70,00%	18,00%	10,00%	2,00%

Gráfico 31: Docentes avaliando as oportunidades de desenvolvimento profissional



Planos De Carreira Do Corpo Docente E Do Corpo Técnico-Administrativo

No que se refere ao Plano de Carreira Docente, o PDI o define como uma política que regula as condições de admissão e de dispensa, os direitos, vantagens, deveres e responsabilidades dos membros do magistério do Centro Universitário das Américas.

Em 2015, em função da ampliação do portfólio de cursos e o consequente aumento no número de alunos, foram contratados 52 professores. Neste mesmo ano, o Plano de Carreira da Faculdade das Américas foi homologado, resultando em torno de 90 enquadramentos funcionais na carreira docente. Em 2016 e 2017, o professor ingressante foi automaticamente enquadrado por sua mais alta titulação.

O processo de formação para qualificação dos profissionais ocorreu por meio de reuniões sistemáticas dos setores junto à diretoria acadêmica, bem como através dos fóruns, horário coletivo e reuniões de coordenadores, além do curso de *lato sensu* iniciado em agosto de 2017.

No que se refere ao regime de trabalho e remuneração, o corpo docente está sujeito à prestação de serviços semanais dentro dos seguintes regimes:

Tempo Parcial (TP): de quinze a trinta e nove horas semanais de trabalho, devendo o professor assumir tarefas em sala de aula que requeiram, no máximo, setenta por cento de seu tempo contratual;

Tempo Integral (TI): quarenta horas semanais de trabalho, devendo o professor assumir as tarefas em sala de aula, que requeiram no máximo, cinquenta por cento do tempo contratual e;

Regime Especial (RE): para contratação de professor por hora-aula ou hora-atividade semanal (10h).

Para o pessoal técnico administrativo, o Plano de Cargos e Salários é aplicado na perspectiva de crescimento

na carreira administrativa, calcada na visão de quanto maior a categoria, maior a contribuição do profissional em relação aos seguintes aspectos: experiência profissional relevante à atividade que exerce; formação acadêmica compatível; tomadas de decisão qualificadas; liderança; comunicação eficaz; compromisso e envolvimento com os objetivos institucionais; bom relacionamento interpessoal; visão de equipe; conhecimento técnico e habilidades relevantes; segurança; atitude; busca constante de expansão da consciência e do autoconhecimento.

Tabela 41: Coordenador avaliando Plano de Carreira Docente

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Plano de Carreira dos docentes das IES	72,40%	18,00%	5,60%	4,00%

Gráfico 32: Coordenadores avaliando o Plano de Carreira Docente

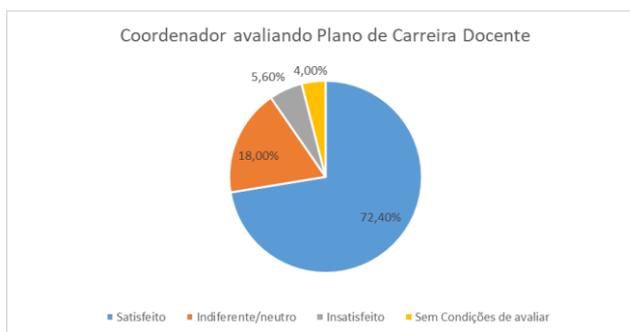
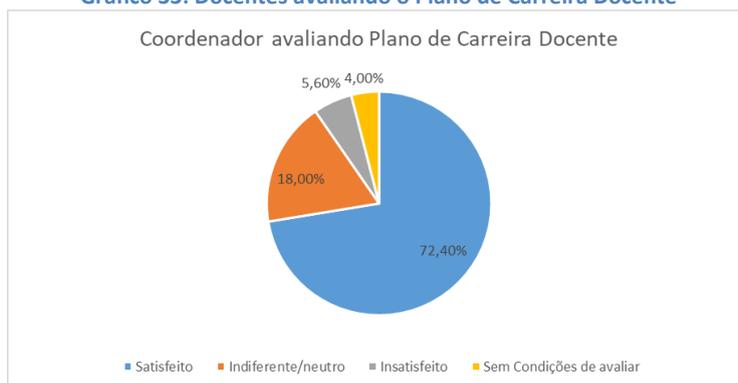


Tabela 42: Docentes avaliando Plano de Carreira Docente

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Plano de Carreira dos docentes das IES	72,40%	18,00%	5,60%	4,00%

Gráfico 33: Docentes avaliando o Plano de Carreira Docente



Organização e Gestão da Instituição

A avaliação da dimensão 6 instituída pelo SINAES, envolve aspectos da organização e da gestão da instituição no que tange à participação dos segmentos da comunidade interna nos processos decisórios, a coerência da organização e da gestão da instituição com as políticas firmadas em documentos oficiais, a representação e autonomia dos conselhos superiores e dos colegiados de curso na gestão institucional.

Para avaliação desta dimensão, a CPA utilizou o PDI, documentos institucionais, os resultados das pesquisas realizadas junto aos docentes, discentes e Coordenadores de cursos.

De acordo com o PDI, a organização administrativa defendida pelo Centro Universitário das Américas é participativa, descentralizada e moderna, voltada para a tomada de decisões embasadas nos anseios e necessidades da comunidade e na integração com os colegiados. Ela é abrangida pela estrutura organizacional, instâncias de decisão e organograma; órgãos colegiados deliberativos e executivos; órgãos de apoio acadêmico; autonomia da instituição e relações e parceria com a sociedade civil organizada.

De acordo com o PDI, o planejamento e a gestão representam o caminho que a instituição escolheu para evoluir até a situação desejada no futuro, levando em consideração as diretrizes do Planejamento Institucional e as Políticas: Econômico-Financeiro- Administrativa, Marketing Educacional, Informática e Tecnologia, Inovação, Qualidade e Competitividade e Recursos Humanos.

O Planejamento da gestão deve definir os macros objetivos e as estratégias que norteiam o processo de desenvolvimento institucional a partir de uma visão sistêmica pautada na análise das tendências da educação superior e no diagnóstico dos aspectos internos e externos à instituição, de modo a tornar eficazes as suas políticas.

As políticas de gestão do Centro Universitário das Américas devem, segundo o seu PDI, fortalecer os diversos níveis de execução e dos colegiados, para que profissionais administrativos, técnicos e acadêmicos possam participar das decisões e envolver-se com o processo de consolidação dos objetivos, estratégias e metas. Cada setor deve assumir as responsabilidades que lhes são inerentes.

Nessa perspectiva, a gestão de cursos e programas é exercida e compartilhada por órgãos deliberativos e executivos, bem como suplementares de apoio.

Tabela 43: Coordenadores avaliando conhecimento de cargos e funções

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Conhecimento dos cargos e funções existentes na Universidade	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 34: Coordenadores avaliando o conhecimento de cargos e funções

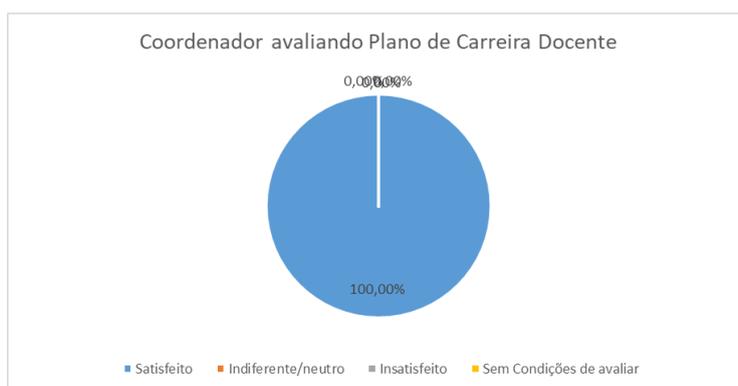
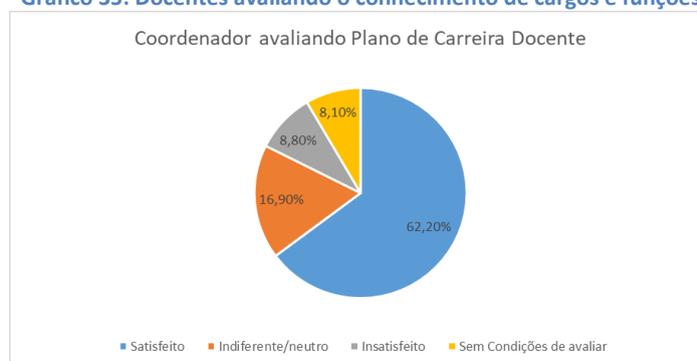


Tabela 44: Docentes avaliando conhecimento de cargos e funções

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Conhecimento dos cargos e funções existentes na Universidade	66,2%	16,9%	8,8%	8,1%

Gráfico 35: Docentes avaliando o conhecimento de cargos e funções



Sustentabilidade Financeira

A dimensão 10 do SINAES abrange a capacidade da instituição em administrar os recursos financeiros disponíveis e dar continuidade à oferta da educação superior, tendo em vista o significado social dessa continuidade. Envolve o desenvolvimento de políticas de captação e alocação de recursos para programas de ensino, pesquisa e extensão, de modo coerente com o estabelecido em documentos oficiais.

O Centro Universitário das Américas - FAM, no esforço de proporcionar as melhores condições de infraestrutura física e de apoio acadêmico para a garantia do cumprimento dos objetivos traçados, tanto em curto prazo quanto para aqueles que constam do PDI, investiu maciçamente em infraestrutura, corpo docente e corpo de funcionários, durante o ano de 2019. Os principais investimentos foram nas áreas de biblioteca, infraestrutura, laboratórios em geral, novos laboratórios e tecnologia da informação, os quais foram distribuídos da seguinte forma:

BIBLIOTECA: foram adquiridos novos Livros e Biblioteca Virtual (software), principalmente, para os cursos de EAD e Presencial.

INFRAESTRUTURA: Manutenção e reparo, conservação e limpeza das salas de aulas e laboratórios.

LABORATÓRIOS EM GERAL: compra de equipamentos e materiais de consumos para os Laboratórios de Desenho Mecânico, Materiais / Construção civil, Comunicação, Enfermagem, Gastronomia, Procedimentos Cirúrgicos, Medicina, Moda e Educação Física

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: Ampliação da cobertura da rede Wi-Fi, aquisição de novos computadores para os Laboratórios de Informática, aquisição e renovação de softwares, novos projetores, e reestruturação da rede cabeada / substituição de equipamentos.

Esses investimentos permitiram melhorias nas condições acadêmicas, além da melhoria do ambiente da IES, proporcionando, assim, uma maior facilidade no atingimento dos objetivos traçados para cada curso da instituição.

A FAM procurou consolidar suas ações ao longo dos últimos anos enfrentando novos desafios e, ao mesmo tempo, mantendo o equilíbrio financeiro. No ano de 2019 realizou esforços de modo que permitiu assim proporcionar melhores condições de infraestrutura física e de apoio acadêmico para a garantia do cumprimento dos objetivos traçados, tanto a curto, como no longo prazo, quanto para aqueles que constam do PDI.

Esses investimentos permitiram melhorias nas condições acadêmicas, além da melhoria do ambiente da IES, proporcionando, assim, uma maior facilidade para atingir os objetivos traçados para cada curso da instituição.

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA (DIMENSÃO 7: INFRAESTRUTURA)

O Eixo 5 abrange a infraestrutura física da instituição, as condições de utilização de espaço, iluminação, ventilação, adequação às atividades de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.

Tabela 46: Coordenadores avaliando Infraestrutura Geral

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Coordenador: Satisfação Geral com Infraestrutura	82,20%	8,90%	4,80%	4,10%

Gráfico 36: Coordenadores avaliando a Infraestrutura

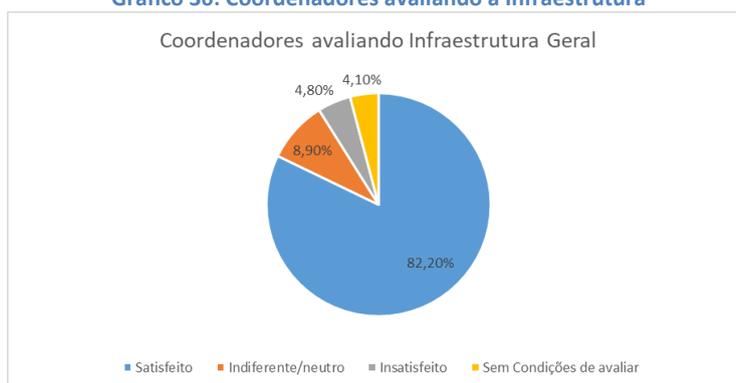


Tabela 47: Docentes avaliando Infraestrutura geral

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Infraestrutura geral e serviços prestados I	72,20%	8,90%	9,80%	9,10%

Gráfico 37: Docentes avaliando a Infraestrutura

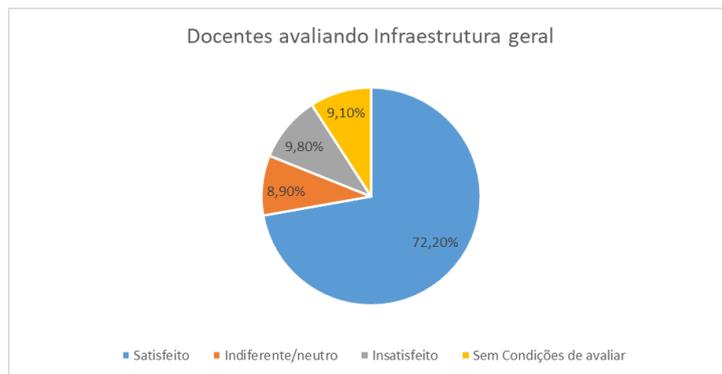
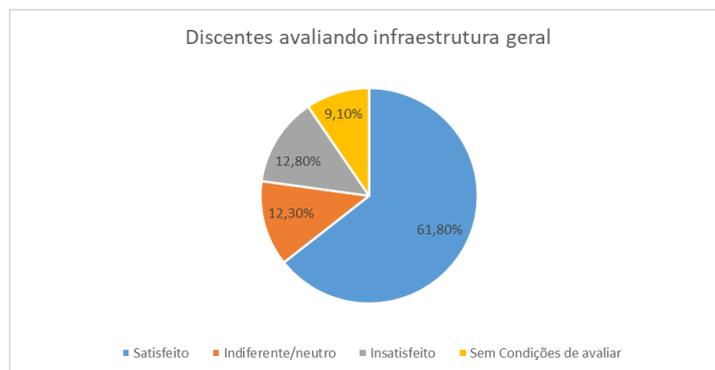


Tabela 48: Discentes avaliando infraestrutura geral

	Satisfeito	Opinião Neutra	Insatisfeito	Sem Condições de Avaliar
Discentes avaliando Infraestrutura	61,80%	12,30%	12,80%	9,10%

Gráfico 38: Discentes avaliando a Infraestrutura



Seguem abaixo, os descritivos e ilustrações das melhorias de Infraestrutura implementadas no ano de 2019, atendendo às possibilidades de melhorias:

Melhorias Na Biblioteca Em 2019

Aquisição da plataforma E-Volution. Disponibiliza atualmente 426 títulos da Medicina e da Área da Saúde.

Figura 31: Nova Plataforma E-Volution



Integração das Bibliotecas Virtuais Pearson e Minha Biblioteca no portal do aluno e do colaborador.

Figura 32: Integração Pearson e Minha Biblioteca



Renovação dos serviços da Minha Biblioteca que disponibiliza milhares de títulos de todas as áreas do conhecimento.

Figura 33: Minha Biblioteca e Biblioteca Virtual



Aquisição de 15 títulos de livros, totalizando 30 exemplares que foram destinados ao Curso de Medicina.

Renovação dos serviços do EBSCO. Disponibiliza milhares de artigos científicos de mundo todo. A FAM investe em quatro Bases de dados: Academic Search Elite, MEDLINE Complete, Fonte Acadêmica, Education Abstracts (H.W. Wilson). Investimento de R\$ 67 mil.

Figura 34: Plataforma de busca EBSCO



Figura 35: Laboratório de Radiologia - Torre de Raio X até o teto



Figura 36: Laboratório de Radiologia - Instalação de nova máquina de Raio X



Figura 37: Laboratório de Engenharia - Instalação de compressor industrial, nova tubulação para ar-comprimado e reservatórios.



Instalação de máquina de tratamento de efluentes



Figura 38: Laboratório de Engenharia - Montagem do laboratório de materiais



Figura 39: Laboratório de prática cirúrgica - Criação e Modernização com novos espaços e TV



Figura 40: Construção do Laboratório de Pranchetaria Multiuso

Melhorias Na Unidade Bela Cintra - 847



Figura 41: Construção dos laboratórios de Atividade Física, Estética e Fisioterapia



Figura 42: Montagem de Laboratório Pedagógico - Brinquedoteca



Figura 43: Montagem do Laboratório de Turismo



Figura 44: Montagem do Laboratório Canteiro de Obras



Figura 45: Laboratório de Maquetaria - Instalação de Ar condicionado e Porta de Vidro



Figura 46: Laboratório de Maquetaria - Instalação de Máquina de corte a laser e Sistema de Exaustão



Figura 47: Construção de Refeitório



Figura 48: Construção de sala para uso de Atlética / Grêmio Estudantil



Figura 49: Laboratório de Enfermagem Infantil - Instalação de Ar Condicionado



Figura 50: Construção de banheiros masculino e feminino no 1 ss



Figura 51: Criação de laboratório de Enfermagem



Figura 52: Instalação de pias no laboratório de enfermagem



Figura 53: Instalação de sistema multimídia na Sala Auditório 42



Figura 54: Instalação de Sistema de Ar Condicionado na sala 44



Figura 55: Instalação de barras de apoio nos banheiros para PNE

Melhorias Na Unidade Augusta - 1508



Figura 56: Novo espaço para a coordenação do curso EAD, com investimentos em equipamentos tecnológicos para relacionamento em tempo real dos alunos com coordenadores



Figura 57: Criação do Espaço FAMonline para os tutores EAD



Figura 58: Criação de Espaço para as salas de Web Conferências



Figura 59: Criação do Espaço para a Pedagogia Tecnológica



Figura 60: Adaptação da sala para profissionais da área de design gráfico, programador, design de vídeo, e design educacional - EAD



Figura 61: Criação da nova sala de Regulação Acadêmica



Figura 62: Novo espaço para Professores em Tempo Integral



Figura 63: Montagem do laboratório para o Curso Jogos Digitais com novos equipamentos

MELHORIAS NA UNIDADE AUGUSTA - 973



Figura 64: Modernização e Troca da Cabine do Elevador



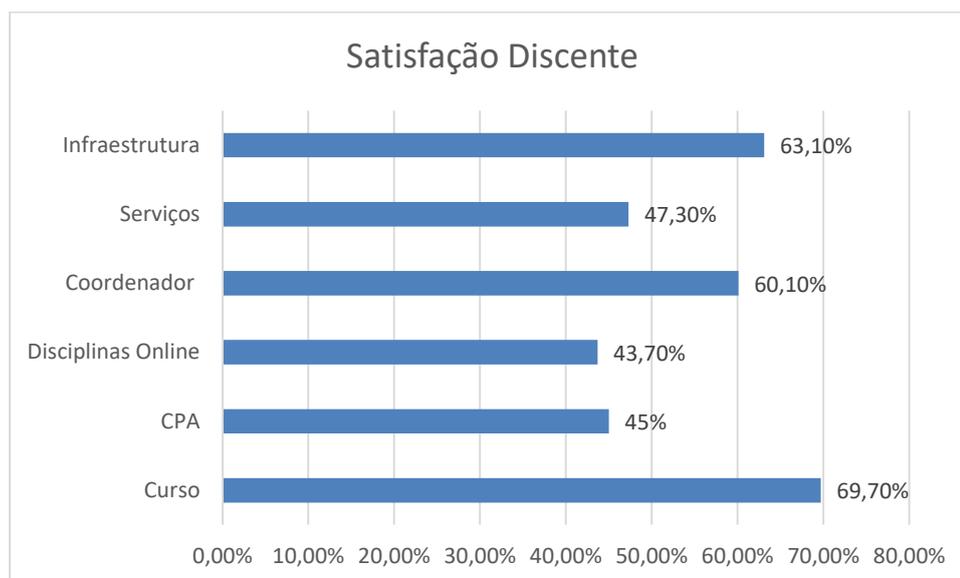
Figura 65: Nova sala de aula no piso inferior

AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE – DADOS ESTATÍSTICOS

Quanto aos dados da autoavaliação institucional, sobretudo aqueles oriundos da pesquisa discente, dos resultados das avaliações externas e do ENADE/CPC, a análise vai pautar-se na demonstração dos resultados e em propostas que possam melhorar eventuais fragilidades.

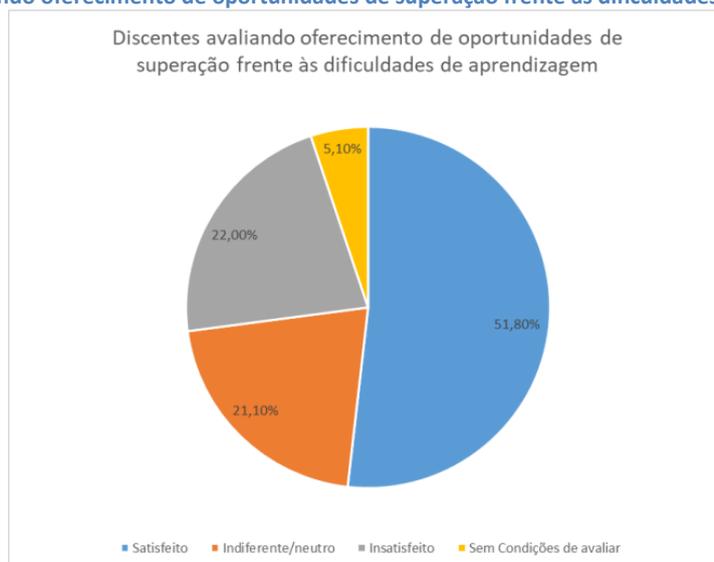
Como demonstra o gráfico de Satisfação Discente, os menores índices de satisfação se encontram com o valor mínimo de 43,7%, o que entendemos ser insuficiente ao que almeja o Centro Universitário das Américas.

Gráfico 39: Satisfação Discente Geral



Segundo resultados da avaliação discente em relação ao curso, verificamos que a média de satisfação se encontra próximo a 70%, porém, no quesito “Oportunidades para os estudantes superarem dificuldades de aprendizagem”, este se apresenta com 51,8% de satisfação, conforme gráfico abaixo, o que diminuiu expressivamente a média geral. A informação descrita foi levada aos coordenadores de cursos para que estes orientem os docentes na utilização de metodologias de ensino diversificadas para o devido desenvolvimento dos discentes.

Gráfico 40: Discentes avaliando oferecimento de oportunidades de superação frente às dificuldades de aprendizagem



No que tange à Comissão Própria de Avaliação (CPA), que teve 45% de satisfação por parte dos discentes, entendemos existir a necessidade de intensificação da sensibilização da comunidade acadêmica frente à importância da citada comissão e da participação de todos no processo. Conforme identificado nos resultados abaixo demonstrados, a CPA entende ser necessária uma nova estratégia de comunicação com a comunidade acadêmica para a divulgação, em linguagem objetiva, referente aos resultados e conquistas advindas do processo de avaliação institucional. A CPA empenhará esforços no desenvolvimento de canal de comunicação moderno (APP CPA), nova página CPA no portal institucional, constituição de comissão acadêmica de apoio à CPA e intensificará as ações de divulgação de resultados.

Gráfico 41: Satisfação Discente quanto Comunicação da CPA



A satisfação dos discentes, em relação às disciplinas online ofertadas, aparece com um percentual geral de 44%, sendo que, em análise mais detalhada foi verificado que os indicadores menos favoráveis residem na questão relacionada à diversificação de recursos didáticos, que aparece com 50% de satisfação, conforme o gráfico abaixo apresentado. Todos os envolvidos no desenvolvimento de conteúdos e de recursos das disciplinas online, têm centrado esforços em tornar o ambiente virtual de aprendizagem, cada vez mais amigável ao usuário, assim como, tecnicamente mais eficiente com a implementação de novas ferramentas disponíveis. Inclusive, com a mudança da plataforma para o CANVAS, em 2019, acreditamos que a melhoria na percepção discente ocorrerá gradualmente.

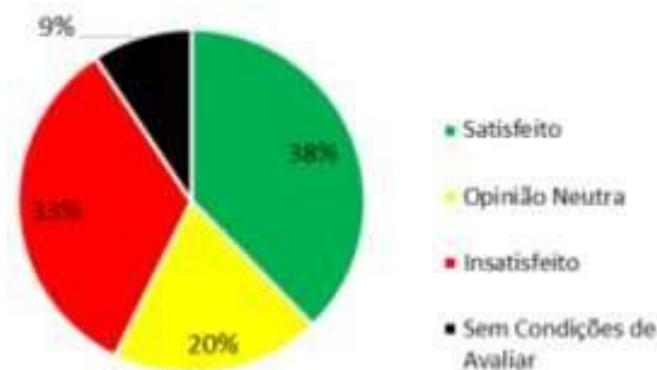


Gráfico 42: Discentes avaliando recursos didáticos Online

A satisfação discente em relação aos coordenadores de curso apraeceu com 60,10%, o que entendemos ser um bom indicador, porém, que merece atenção nos quesitos “Disponibilização de Informações Institucionais” e “Incentivo à participação em atividades extraclasse”, pois trata-se de quesitos imprescindíveis no processo de formação profissional do discente, assim como, do cotidiano acadêmico. Os resultados apresentados nos gráficos imediatamente abaixo, assim como todos os outros resultados da autoavaliação institucional de 2019, foram disponibilizados aos coordenadores para que servissem de base para ajustes de planejamento de ações, destacando-se a importância de atenção aos quesitos descritos neste ítem.



Gráfico 43: Discentes avaliando Incentivo de participação em atividades extraclasse e Disponibilização de informações Institucionais

Com um percentual de 47,30% de satisfação discente, os serviços oferecidos apresentou em análise detalhada, maior fragilidade no que tange às Oportunidades de realização de Intercâmbios e Estágios. Frente a isso, entendemos que as avaliações discentes futuras apresentarão um percentual de satisfação crescente, uma vez que novas parcerias com empresas, intensificação na divulgação de oportunidades, assim como, o incentivo institucional para este tipo de atividade, se encontram em pleno desenvolvimento.

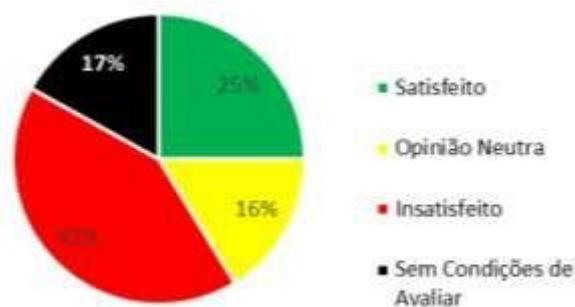


Gráfico 44: Discentes avaliando oportunidades de intercâmbios e estágios

A infraestrutura foi avaliada com 63,10% de satisfação, sendo que, a disponibilização de rede WiFi foi o quesito com menor grau de satisfação. A FAM, atenta a esta necessidade, já vem implementando as instalações gradativas de antenas de rede WiFi nas unidades, processo este, em pleno desenvolvimento. Portanto, os resultados futuros em relação a este quesito é esperado, com ótimas perspectivas.

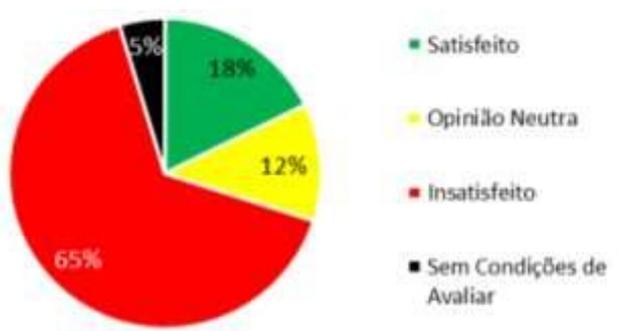


Gráfico 45: Discentes avaliando Rede WiFi disponível

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreendida como um processo global e integrador que orienta o PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional, a autoavaliação institucional tem como propósito principal, desenvolver um processo que pressupõe a realização de ações transformadoras, coletivamente concebidas, privilegiando um modelo interdisciplinar e integrado, no qual a responsabilidade seja de todos os membros que fazem parte da Instituição, observadas as metas prioritárias a serem perseguidas, conforme sua visão, sua missão e diretrizes institucionais.

Nesse sentido, o *Centro Universitário das Américas* reforça a iniciativa da CPA – Comissão Própria de Avaliação - de realizar uma avaliação independente, pois, mediante a garantia de autonomia no processo de avaliação preconizada pela legislação vigente, a IES busca garantir uma gestão mais eficiente, baseada em dados e percepções realistas dos sujeitos que participam da comunidade acadêmica.

De forma mais específica, conforme advoga Saul (1992), um processo de autoavaliação conjuga três momentos (ou fases) que, espera-se, que se articulem em um único e harmonioso movimento da avaliação institucional. São eles:

- a expressão e descrição da realidade;
- a crítica do material expresso e,
- a criação coletiva. (SAUL, 1992, p.27)

Dessa maneira, no *Centro Universitário das Américas*, cada fase suscita outras indagações e outros movimentos reflexivos, que podem ser elaborados da seguinte maneira:

- Descrição e análise crítica da realidade de cada curso:
- Quais são os aspectos mais satisfatórios?
- Quais são os aspectos pouco satisfatórios?
- Quais são os possíveis fatores de insatisfação?

Construção de soluções negociadas por professores, alunos e corpo técnico-administrativo, visando ao aperfeiçoamento, atualização e reformulação de cada curso nos aspectos identificados como falhas, lacunas ou dificuldades:

- Como manter os aspectos mais satisfatórios?
- Como aperfeiçoar os aspectos em que há insatisfação?
- Como alterar os fatores geradores de insatisfação?

Implantação e avaliação sistemática de soluções negociadas que possam ser viabilizadas de imediato, num contínuo processo de aperfeiçoamento do curso.

A construção coletiva está a serviço da constante busca da qualidade real desejada, caracterizada nas experiências da prática pedagógica cotidiana, favorecendo a interação da ação, da experiência e do conhecimento, questionando e questionando-se, permanentemente, frente à complexidade do desenvolvimento das suas atividades.

Todos os resultados apurados nas pesquisas de “Autoavaliação Institucional” são apresentados pela CPA aos Coordenadores de Cursos de Graduação e de Pós-Graduação. O objetivo desta apresentação é possibilitar um processo reflexivo sobre as condições de *Ensino*, numa perspectiva coletiva, por parte dos gestores, professores, coordenadores de curso e colaboradores técnico-administrativos. E, a partir destes resultados, cada área da IES elabora um Plano de Ação: elemento chave para a transformação positiva da realidade, permitindo uma visualização efetiva dos esforços necessários para se buscar a qualidade institucional, com o estabelecimento de prazos, responsabilidades e recursos, criando medidas para o acompanhamento de soluções.

Em relação aos cursos ofertados, o plano de ação é elaborado para cada curso, de acordo com os resultados da autoavaliação. O plano é elaborado pelo Coordenador de Curso e o NDE – Núcleo Docente Estruturante – é quem se responsabiliza pela implantação e acompanhamento das ações propostas para o curso, com a aprovação da CPA.

Dessa maneira, a constituição da Comissão Própria de Avaliação (CPA), instância deliberativa e consultiva, encarregada da análise, divulgação e discussão de resultados das avaliações internas e externas, assume relevante papel e dá um contorno cada vez mais profissional ao processo interno de autoconhecimento, a fim de orientar e subsidiar as melhorias institucionais.

Portanto, o presente Relatório de Autoavaliação Institucional da IES assume uma abordagem crítica, incentivando a participação coletiva da comunidade acadêmica no processo de reconstrução da realidade, utilizando o questionamento reconstrutivo como instrumento de crescimento, no curso do desenvolvimento do processo de avaliação.