



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO DA FACULDADE DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA,
GASTRONOMIA E TURISMO DE SÃO PAULO**

São Paulo, 2006

FACULDADE DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA, GASTRONOMIA E TURISMO DE SÃO PAULO

Mantenedora

Beatriz de Carvalho Pinto Rampim

Diretor Geral

Rubens de Carvalho Pinto

Diretora Acadêmica

Beatriz de Carvalho Pinto Rampim

Coordenadores

Camila de Meirelles Landi

Lairson Lopes Sena

Antonio Máximo Borba

Secretaria Acadêmica Geral

Luanda Fratchesca Gomes

Comissão Própria de Avaliação

Adriana de Souza Lima – Representante Corpo Docente

Alexandre Multini Mihich – Representante Sociedade Civil Organizada

Antonio Maximo Borba – Representante Corpo Docente

Camila de Meirelles Landi – Representante Corpo Docente

Vivian Barreto – Representante Corpo Discente

Francisco Assis de Carvalho Pinto - Representante Sociedade Civil Organizada

Lairson Lopes Sena – Representante Corpo Docente

Luanda Fratchesca Gomes - Representante Técnico-Administrativo (Presidente)

Renata Aparecida de Aguiar Paixão - Representante Técnico-Administrativo

Thiago Minqueti – Representante Corpo Discente

Sumário

1- Perfil da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo	04
2- Histórico da Avaliação Institucional	05
3. Justificativa	06
4- Os Fundamentos e os Marcos do Projeto Pedagógico Institucional	08
5- Princípios Norteadores da Avaliação Institucional	10
6- Objetivos da Avaliação Institucional	11
7- Estratégia	11
8- Constituição da CPA	11
9- Planejamento	12
10- Preparação – Sensibilização	14
11- Comunicação	15
12- A Análise do Conjunto de Práticas e Dinâmicas Institucionais	15
13- Meta-avaliação	15
14- Resultados da Auto-avaliação	16
15- Plano de Ação	54

1- Perfil da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo

Uma análise do desempenho da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo, nestes anos iniciais de funcionamento demonstra que, a despeito das eventuais dificuldades enfrentadas, a instituição tem crescido e ampliado suas ações.

A Faculdade nasceu como Escola de Hotelaria e Turismo de São Paulo pela experiência que um dos seus diretores vivenciou no Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de São Paulo, onde funcionava a Escola de Hotelaria João Dória Júnior.

A crescente procura por cursos profissionalizantes, a nova realidade do mercado trazendo como exigência um perfil de trabalhador mais habilidoso e competente, motivou o Diretor Rubens de Carvalho Pinto a construir a proposta da Escola de Hotelaria e Turismo pautada em diretrizes e programas voltadas para a excelência da qualidade, mercado de trabalho, modelo de uma educação mais contemporânea e contextualizada.

Durante o ano de 1999, aproximadamente 2200 alunos concluíram os cursos quando a Escola ainda funcionava nas dependências do Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares (Largo do Arouche – São Paulo). Ressalta-se que muitos desses alunos retornaram à Escola de Hotelaria e Turismo de São Paulo (Rua das Palmeiras), objetivando uma atualização e aperfeiçoamento das suas práticas e revisão das suas competências profissionais exigidas pelo mercado nacional integrado ao internacional, nos campos da Hotelaria e Turismo.

Prosseguindo em sua trajetória na qualidade do ensino ligada à qualificação profissional de seus alunos, a Entidade Mantenedora solicitará autorização para funcionamento de Cursos Superiores de Tecnologia, priorizando as áreas de Turismo, Hotelaria, Gastronomia, Lazer e Eventos, entendendo que estas se constituem num nicho importante para seu diferencial e ainda, podem ser pedagogicamente muito bem exploradas, dados o corpo docente qualificado e instalações específicas para a área.

Um novo Regimento Geral foi elaborado, uma vez que a nova realidade do Ensino Superior e da Educação Profissional pressupõe uma instituição mais ágil e mais consciente de sua missão.

2- Histórico da Avaliação Institucional

A experiência em Avaliação Institucional teve início no segundo semestre de 2003, com o Programa de Avaliação Institucional do então Centro Superior de Educação Tecnológica em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH, onde foi definido que avaliação Institucional constituiria num processo contínuo de investigação crítica para a identificação da excelência e dificuldades do projeto em desenvolvimento.

A primeira etapa do Projeto compreendeu a avaliação docente e discente no tocante ao aspecto acadêmico e ainda, a introdução da auto-avaliação. A Comissão Permanente de Avaliação Institucional - COPAI, teve como foco inicial de preocupação a definição dos instrumentos de coleta de dados, bem como a metodologia de aplicação. Para a garantia da confiabilidade dos dados, bem como do tratamento estatístico das informações, foi proposta a terceirização desta etapa dos serviços.

A Comissão Permanente de Avaliação Institucional (COPAI) estruturou um plano de trabalho para o envolvimento da comunidade interna sensibilizando-a para a necessidade permanente de aperfeiçoamento da Instituição como um todo.

Os resultados encontrados nesta primeira etapa geraram um Plano de Ação para a superação de dificuldades e falhas apontadas, assim como também para a alavancagem de pontos positivos.

Abaixo estão descritos os objetivos específicos do Programa de Avaliação institucional:

- Aperfeiçoar e ampliar as ações acadêmicas no que concerne ao atendimento das demandas da comunidade.
- Promover maior interação entre as prioridades acadêmicas e administrativas, otimizando recursos.
- Favorecer as tomadas de decisões acadêmicas e administrativas, tendo focos mais precisos de atuação.
- Promover um processo de autoconhecimento e autocrítica na Instituição como um todo, visando o seu aperfeiçoamento contínuo.
- Aprofundar as relações de interação entre corpo docente e discente, tornando-as cada vez mais democráticas, participativas e transparentes.

A partir de abril de 2004, com a Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, surgiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, o que fez com que a instituição repensasse seu processo de Avaliação Institucional.

3- Justificativa

A Avaliação é um processo de reflexão do cotidiano sobre qualquer atividade humana, que permite se conhecer melhor e orientar as ações individuais e sociais.

Sabendo-se da diversidade de definições e conceitos a respeito do tema, entende-se avaliação institucional como aquela que utiliza procedimentos apoiados no uso de metodologia e cujos resultados sirvam de base para uma tomada de decisão, racional e inteligente, e/ou para solução de problemas no sentido da compreensão dos fatos que se associam ao êxito ou ao fracasso de resultados institucionais. (Freitas e Silveira, 1997).

Nesse contexto, um programa de avaliação institucional, pressupõe permanente realimentação ambiente avaliado, a fim de que sejam compreendidas, repensadas e solucionadas as eventuais distorções detectadas, propiciando condições para a melhoria da qualidade da instituição como um todo.

A avaliação institucional pode ser entendida, assim, como uma maneira de estimular o aprimoramento da Instituição, evitando-se que a rotina a descaracterize. Pode ser considerado um processo integrador que revela, discute, complementa, amplia e propõe caminhos alternativos de ação para a prática administrativa destas instituições de ensino superior.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, instituído pela Lei 10.861 de 14 de abril de 2004, tem como finalidade promover a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e, especialmente, do aprofundamento dos seus compromissos e responsabilidades sociais.

O SINAES é um sistema de avaliação global e integrada das atividades acadêmicas, composto por três processos diferenciados, a saber:

- avaliação das instituições;
- avaliação dos cursos de graduação; e
- avaliação do desempenho dos estudantes (ENADE)

A realização deste Projeto de Auto-avaliação da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH, ora apresentado, inclui obrigatoriamente, o redimensionamento do seu projeto anterior desde a composição de sua comissão de avaliação a um roteiro constituído de 10 dimensões. Neste sentido, a lógica que orienta o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES rompe com a verticalidade hierárquica da estrutura acadêmica e propõe a lógica das interações horizontais e verticais das atividades-fim e atividades-meio das IES através do enfoque nas atividades a serem avaliadas em sua especificidade, e sua globalidade, tendo como referência o Plano de Desenvolvimento Institucional.

Em síntese, o processo de avaliação institucional é uma ação flexível em permanente construção, o que leva, ao redimensionamento do Programa de Avaliação da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH para participar do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES.

A Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH acredita que uma sistemática de auto-avaliação deve ser entendida como um mecanismo que propicie e disponibilize informações para melhorar o seu desempenho acadêmico e garanta a eficiência administrativa. Com esse entendimento, a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH chama a atenção para o significado público da educação desenvolvida pelas instituições superiores de ensino. Nesse contexto, a avaliação insere-se num campo mais amplo do que o de um trabalho isolado junto aos segmentos que sustentam a instituição – docente, alunos e técnicos, bem como junto ao seu entorno.

A formalização desta proposta de auto-avaliação da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH estrutura-se em três etapas interligadas. A primeira justifica a necessidade da instituição de redimensionar o seu projeto de avaliação para ser parte integrante do SINAES. A segunda etapa indica as ações a serem desenvolvidas, o tempo previsto para cada, os procedimentos de trabalho para concretização da proposta realçando as estratégias para envolvimento das instancias e sujeitos da proposta. A terceira etapa compreende a elaboração do relatório geral da avaliação, sua apresentação e discussão com a comunidade acadêmica e a publicação da tomada de decisões visando à correção e ao aperfeiçoamento do seu projeto institucional.

Como todo projeto, essa proposta pode ser revista, ampliada e modificada conforme as necessidades apontadas, durante a sua execução e, principalmente, em decorrência das decisões relativas à utilização dos seus resultados da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH.

4- Os Fundamentos e os Marcos do Projeto Pedagógico Institucional

Dentro da nova ordem econômica, outra mudança importante que se processa no mundo do trabalho é a necessidade de maior educação formal dos trabalhadores. Assim, a escolaridade aliada à qualificação profissional passou a ser um dos requisitos mais exigidos pelas empresas.

Da nossa parte, sempre entendemos que a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH não poderia se eximir da responsabilidade de formar profissionais competentes aptos a atender às demandas de mercado de trabalho, impostas por mudanças tecnológicas e econômicas contínuas.

Uma entidade educacional de qualidade, que permita a todos, indiscriminadamente, o acesso ao saber historicamente produzido, organizado e sistematizado, formando cidadãos capacitados, não apenas para o exercício profissional, mas também em condições de decidir pelo encaminhamento mais apropriado de suas vidas na relação com a sociedade.

Entre os vários autores que vêm trabalhando o paradigma emergente e as novas concepções do conhecimento, ancoramos alguns pressupostos epistemológicos em Edgar Morin e Boaventura Souza Santos que trazem contribuições importantes para a área educacional e dos quais pinçamos as que mais diretamente se relacionam com as metas da instituição.

O primeiro com seus estudos sobre o "pensamento complexo" discorre sobre a perspectiva hologramática do conhecimento que contesta a visão do paradigma cartesiano, simplificado em que os fenômenos eram pontos isolados, uma parte do objeto de estudo; na visão hologramática, cada ponto contém o todo. Disso decorre que a fragmentação curricular deve ser revista, no sentido da aquisição de uma visão mais ampliada e complexa do conhecimento. Ainda, em seus estudos, aprofunda a questão da causalidade circular em que o efeito transforma-se em causa, religando as partes ao todo, apontando para a ruptura com a linearidade, que nos remete à concepção de currículo integrado.

Santos organiza as perspectivas do paradigma emergente, afirmando que:

- "todo conhecimento científico natural é científico social", superando a dicotomia entre natureza/cultura, mente/matéria, subjetivo/objetivo, valorizando os conhecimentos humanísticos;
- "todo conhecimento é local e total", colocando em debate a exclusiva disciplinarização do saber científico;
- "todo conhecimento é autoconhecimento", pontuando a revitalização da proximidade do sujeito/objeto anunciada pela física quântica quando demonstra que o ato de conhecer e o conhecimento construído são inseparáveis;

- "todo conhecimento científico visa constituir-se em um novo senso comum"; a aplicação do conhecimento construído na resolução do cotidiano deve trazer sabedoria de vida.
- Essas perspectivas trazem um outro olhar sobre a organização do currículo, sobre as práticas educativas, sobre as relações professor/aluno e sobre a própria concepção de ensino superior.

A reflexão sobre temas educacionais e sociais, antes reservada aos docentes das áreas da sociologia, filosofia, pedagogia e afins, deve ser parte integrante do contexto das outras áreas para que as transformações presentes no universo do conhecimento não sejam de domínio de alguns, mas de todos os protagonistas da educação.

As condições para que esse intento se realize devem ser conquistadas ao longo da história da instituição e de seus membros, passando pelo compromisso pessoal com a informação sobre as questões de relevo na formação das novas gerações e pela disposição da instituição em inscrever-se no contexto da contemporaneidade e da responsabilidade acadêmica.

A estrutura curricular e as práticas pedagógicas dos cursos devem levar em conta as aprendizagens, a pesquisa e o conjunto de processos relacionados com a visão crítica, a cidadania e a produção de competências técnicas e políticas. Incorporando valores culturais, éticos, filosóficos, sociais e psicológicos, valores complexos e humanos, o currículo abre-se à diversidade polissêmica, numa proposta a ser *ordenada e interpretada* pelos sujeitos, no contexto local e das especificidades de cada curso, com ênfase na construção da autonomia.

Ao demarcar a direção, o norte, o projeto político-pedagógico apela para a participação, mobiliza e impulsiona a comunidade acadêmica e delinea os esforços e recursos a serem conjugados.

A estruturação do Projeto Acadêmico - Pedagógico marca uma identidade de princípios e diretrizes estabelecidos pela Instituição, que levam em conta, as necessidades específicas de seus alunos, bem como seu perfil e nível sócio-cultural e econômico, em consonância com a capacidade real da instituição.

5- Princípios Norteadores da Avaliação Institucional

A Instituição utilizará a Avaliação Institucional como mecanismo sistemático de compreensão da função pública da educação, com uma arquitetura democrática e social. A demonstração da real contribuição institucional na melhoria de sua comunidade possibilitará a percepção de seu poder transformador, bem como da busca coletiva de sua missão. Dentre os princípios adotados na construção do Projeto de Avaliação Institucional, podemos destacar:

- a ética,
- a democracia,
- a convivência com opiniões divergentes,
- o trabalho coletivo e crítico participativo,
- o mérito,
- a equidade,
- a pertinência e
- a relevância social e comunitária.

Desta forma, conduz seu processo de Avaliação Institucional perseguindo os seguintes objetivos gerais:

- Disseminar a importância e cultura de avaliação institucional permanente como forma de estabelecer metas, corrigir rumos e elevar a qualidade das diversas atividades desenvolvidas.
- Gerar auto-conhecimento e informação como forma de fundamentação aos processos institucionais de tomada de decisão.
- Estabelecer diretrizes sobre as melhorias necessárias para a oferta de cursos, programas e elaboração de planos e processos de gestão, em patamares cada vez mais altos de qualidade.
- Constituir forma transparente de prestação de contas à comunidade.
- Analisar criticamente a totalidade das diferentes modalidades de avaliação e a partir de sua articulação, verificar a coerência e eficácia entre processos e resultados, possibilitando desta forma, a percepção do poder de transformação institucional.

6- Objetivos da Avaliação Institucional

- Garantir um processo de auto-avaliação com transparência, participação sobre o que faz a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH, estabelecendo um contraponto entre a missão, os objetivos e as ações que efetivamente desenvolve na busca de uma qualidade acadêmica.
- Fornecer estudos e orientações que subsidiem o processo de Planejamento e a implementação de medidas que conduzam à execução de um projeto acadêmico socialmente legitimado e relevante quanto a sua repercussão junto à comunidade interna e a sociedade em geral.
- Consolidar uma sistemática de avaliação contínua que permita o constante reordenamento das ações da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH.
- Identificar fragilidades e acertos com vista ao aprimoramento e a reformulação do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI.

7- Estratégia

A estratégia escolhida pela Comissão Própria de Avaliação - CPA para desenvolver o Projeto de Auto-avaliação é:

Mobilizar e organizar os segmentos acadêmicos e a sociedade para pensar coletivamente a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - HOTECH no que ela faz, construindo uma rede que articule os sujeitos no processo de reflexão/ação para:

- produzir conhecimentos sobre a Instituição;
- definir e assumir compromissos coletivos;
- definir propostas de ação e caminhos alternativos para o aperfeiçoamento do Plano de Desenvolvimento Institucional;
- organizar subcomissões para participar do processo de auto-avaliação de cada dimensão, articulada com este projeto e coordenada pela CPA.

8- Constituição da CPA

Em atendimento a Lei 10.861 de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – Sinaes a instituição constituiu sua CPA, com aprovação no órgão colegiado máximo. A CPA terá atuação autônoma em relação a conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição, cujas atribuições previstas em lei, serão as de condução dos processos de avaliação internos

da instituição e de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP. A CPA será composta com os seguintes membros:

Membros	Segmento Representativo
Luanda Fratchesca Gomes	Técnico Administrativo (Presidente)
Renata Aparecida de Aguiar Paixão	Técnico Administrativo
Lairson Lopes Sena	Docente
Camila de Meirelles Landi	Docente
Antonio Maximo Borba	Docente
Adriana de Souza Lima	Docente
Vivian Barreto	Discente
Thiago Minqueti	Discente
Francisco Assis de Carvalho Pinto	Sociedade Civil Organizada
Alexandre Multini Mihich	Sociedade Civil Organizada

9- Planejamento

A avaliação será permanente e seu desenvolvimento se dará por ciclos, ou seja, apresentará periodicamente os seus resultados e atenderá aos critérios de tempo estipulados em lei.

Com ênfase em sua realidade institucional e seus objetivos o processo de planejamento é orientado por valores institucionais e busca organizar as ações que garantirão a consecução dos objetivos gerais e específicos. Para tanto, a metodologia a ser adotada na avaliação será condizente com seus princípios, portanto de natureza compreensiva, cabendo a utilização de instrumentos quantitativos e qualitativos.

A avaliação educativa põe em questão duas ordens de ação. Uma é a de verificar, conhecer, organizar informações, constatar a realidade. Outra é a de questionar, submeter a julgamento, buscar a compreensão de conjunto, interpretar causalidades e potencialidades, construir socialmente os significados e práticas da filosofia, política e ética educativas, enfim, produzir sentidos.

Na busca desse sentido, uma etapa fundamental será a de análise dos dados colhidos. A interpretação desses dados ou resultados far-se-á a partir da coleta de dados nos diferentes segmentos envolvidos, sob as dimensões apontadas, e terá como paradigma central a reflexão entre seu conjunto, de um lado - de Projetos, de Normas e de Planos, e de outro - seu efetivo desdobramento operacional, revelando à própria instituição seu grau de conversibilidade, ou seja, até que ponto o “o quê” e “o como” se planeja, a comunidade se apropria, utilizando-os e enriquecendo-se. Enfim, articulando as ações do cotidiano, sejam as estratégicas ou as operacionais, verificar o grau de melhoramento, tanto das pessoas envolvidas, quanto da instituição.

A síntese das dimensões a serem avaliadas é fruto de debate interno e revelam as preocupações mais específicas em relação ao cotidiano acadêmico e as projeções de continuidade institucional. São elas:

9.1. Missão e PDI – identidade institucional com suas finalidades e objetivos essenciais. Existência dos documentos oficiais e sua aplicação no cotidiano institucional.

9.2. Políticas para o Ensino - Currículos e programas - Concepção de currículo, organização didático pedagógica, objetivos, formação profissional e cidadã, adequação às demandas do mercado e da cidadania, interdisciplinaridade, flexibilidade curricular, inovações didático-pedagógicas, utilização de novas tecnologias de ensino e atendimento às demandas atuais da ciência e da vida econômica e social.

9.3. Responsabilidade Social - O valor educativo da extensão e de outras atividades comunitárias e sua integração com as demais atividades acadêmicas. Sua relação com a missão institucional e com o desenvolvimento regional. Suas relações com o setor público, com o setor produtivo e com o mercado de trabalho. Atividades de inclusão social e de valorização da cultura, arte e respeito ao meio ambiente.

9.4. Comunicação com a sociedade - Meios de comunicação utilizados. Qualidade da comunicação interna e externa.

9.5. Corpo Docente - Formação acadêmica e profissional, carreira docente e políticas de capacitação e desenvolvimento profissional. Desempenho geral profissional dos docentes. **Corpo de técnico-administrativos** - Integração da equipe na comunidade acadêmica. Formação profissional e políticas de capacitação e desenvolvimento profissional, formas de admissão e progressão na carreira. Desempenho geral profissional dos funcionários técnico-administrativos.

9.6. Modelo de Gestão - A administração geral da Instituição e de seus principais setores. A qualidade dos serviços prestados, o clima organizacional, autonomia dos órgãos colegiados. Estilos de gestão e as estratégias de tomada de decisões. Divulgação de seus produtos e serviços.

9.7. Infra-estrutura - Análise da infra-estrutura da instituição, em função das atividades acadêmicas. As salas de aulas, os laboratórios, as bibliotecas, áreas de convivência. Políticas de manutenção e atualização.

9.8. Planejamento e Avaliação - Processos e Resultados da Avaliação Institucional - Existência de Projetos e Planos de Ação. O controle e o acompanhamento dos planejamentos e a efetividade de resultados. Compromisso com melhoria contínua e coerência e integração de planos.

9.9. Atendimento aos estudantes e egressos. Corpo discente. Políticas de acesso, seleção e permanência de alunos. Integração de alunos e sua participação efetiva na vida universitária. Dados sobre ingressantes, evasão/abandono, Favorecimento da autoformação do estudante. Desempenho geral dos discentes.

9.10. Sustentabilidade financeira – Orçamento - eficiência e eficácia na utilização dos recursos. Controle e acompanhamento. Atendimento aos compromissos.

10- Preparação – Sensibilização

A Comissão Própria de Avaliação se responsabilizará pela preparação de todos os atores envolvidos no processo, sejam eles avaliadores ou avaliados, ou ainda, participantes de alguma forma da comunidade. Portanto, poderá estar prevista a organização do trabalho em sub-grupos, designados pela CPA ,para algum fim específico, visando maior agilidade de processos e maior produtividade da própria comissão.

Os grupos a serem avaliados (dos docentes, dos discentes e dos técnico-administrativos) receberão convite preferencial para o primeiro seminário elucidativo em torno do tema Avaliação Institucional. As atividades que se seguem serão definidas em calendário e servirão como oficinas de trabalho, compondo a Semana de sugestões sobre o tema Avaliação Institucional e mais especificamente sobre a Auto-avaliação. Durante esta semana a CPA receberá sugestões e dirimirá as dúvidas em torno do tema. Todos os participantes poderão discutir e refletir sobre as atividades, datas e formas de operacionalização. Será incentivada a participação de todos e trabalhar-se-á na perspectiva de atingir a todos os grupos pela forma de representatividade.

A partir desta fase, a CPA convidará membros interessados no suporte as atividades de avaliação. Pense-se neste momento em sub-grupos de Comunicação, Coleta de Dados, Apoio Tecnológico e Operacional, Informações Institucionais e Documentos Oficiais e Planos de Ação.

Após os debates e divisão de tarefas, será possível levantar os custos detalhados das atividades, respeitada a ordem de grandeza prevista em orçamento, e proceder registro a fim de que possa ser utilizado como referência neste e nos próximos ciclos de avaliação.

A sensibilização deverá estar presente tanto nos momentos iniciais quanto na continuidade das ações avaliativas, pois sempre haverá sujeitos novos iniciando sua participação no processo: sejam estudantes, sejam membros do corpo docente ou técnico-administrativo.

11- Comunicação

Este relatório final objetiva formalizar o processo de comunicação dos resultados da avaliação ao dirigente máximo da instituição e, ainda, consolida uma das atribuições da CPA impostas pelo SINAES/MEC, que é a prestação das informações do processo de avaliação interno da instituição solicitadas pelo INEP.

Todo processo de avaliação revestido de responsabilidade social, ética e postura educativa com objetivo formativo, necessita ser apresentado como forma de retro-alimentação ou *feed-back* aos que dele participaram ativamente e aos que de alguma forma são, ou serão atingidos direta ou indiretamente. A retro-alimentação ou *feed-back* consiste em definir as estratégias de comunicação, ou seja, definir forma de linguagem e apresentação, dinâmica, data e local a serem utilizados para seu público alvo.

12- A Análise do Conjunto de Práticas e Dinâmicas Institucionais

Se a avaliação é um processo que busca melhorar a qualidade, aumentar a e elevar a eficácia institucional, e a efetividade acadêmica e social, a avaliação educativa deve ser conseqüentemente um processo democrático, reflexivo e participativo. A obtenção de informações deve gerar reflexões indutoras da melhoria da qualidade acadêmica. Este processo de análise e reflexão deverá ser desenvolvido sob os princípios da prática social, de legitimidade, credibilidade, ética, flexibilidade, continuidade e respeito à identidade institucional.

Essa análise, de caráter interpretativo, deverá transcender o conhecimento de números alcançados e refletir a vontade de transformação qualitativa da realidade estudada. Deverá conter informações pertinentes, consistentes e detalhadas das análises qualitativas e quantitativas e um profundo entendimento delas e ainda, sugestões a fim de subsidiar novas tomadas de decisão rumo aos novos desafios institucionais.

É importante observar que este Relatório Final foi capaz de incorporar, os resultados da avaliação de cursos e de desempenho de estudantes.

13- Meta-avaliação

De modo especial, cada novo ciclo avaliativo deve levar em conta os acertos e eventuais falhas ou problemas do processo anterior.

A meta-avaliação ou balanço crítico, entendidos como a atitude e prática de contínua reflexão sobre o processo avaliativo fornecerão as bases para os novos processos de avaliação.

A partir das reflexões e registros da CPA cada nova fase da avaliação se pautará em torno da eventual problemática apresentada, buscando sua superação.

14- Resultados da auto-avaliação

Com base na análise de todos os instrumentos que constituem articuladamente a auto-avaliação, em suas dimensões interna, externa e de re-avaliação, serão preparados um detalhado e criterioso relatório.

Cronograma do Processo de Auto-Avaliação

Atividade principal	Tarefas	Data
Sensibilização e envolvimento	Seminário elucidativo sobre o tema aos docentes, discentes e técnico-administrativos e convidados da comunidade	Início do 1º e 2º Semestre
	Semana de sugestões para a Avaliação Institucional encontro com representatividade dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica com discussão e recolha de sugestões.	Início do 1º e 2º Semestre
	Convite de Adesão para a montagem de sub grupos para trabalho complementar e de suporte a CPA	Maio
Comunicação	Projeto apresentado no site da Instituição com disponibilidade de troca de e-mails com a CPA Circular interna informando os pontos principais do Programa, datas e locais de realização Cartazes em todas as salas e murais da Instituição	Abril / Setembro
Metodologia	Coleta de dados com questionário e entrevista. Análises quantitativa e qualitativa	Maio / Outubro
Composição dos grupos de trabalho	Sub grupo Comunicação, Sug grupo Coleta de Dados, Sub grupo Apoio tecnológico e operacional, Sub grupo Informações institucionais e documentos oficiais e Sub Grupo Planos de Ação	Maio / Outubro
Meta-avaliação	Elaboração do instrumento e pré-teste	Junho / Novembro
Conclusão dos trabalhos	Elaboração de Relatório Final pela CPA com suporte dos sub grupos de trabalho	Julho / Novembro

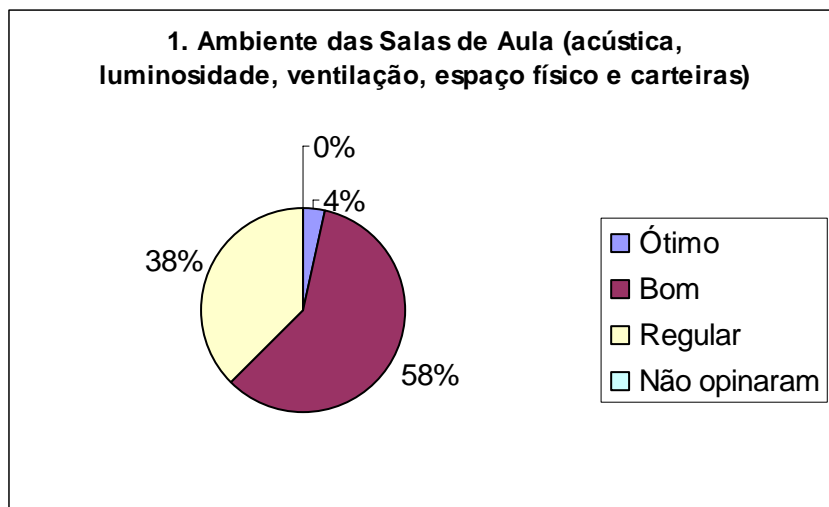
Resultados Obtidos

Docentes:

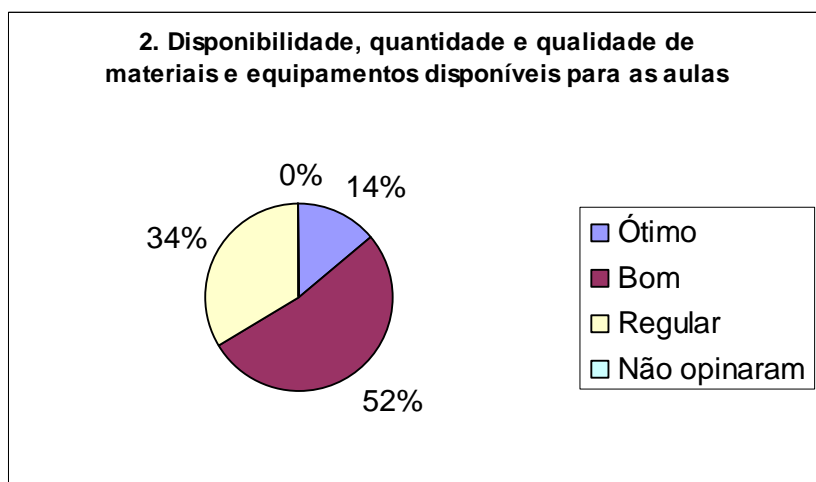
Total de Docentes no semestre = 81

Total de respondentes = 56

Ótimo	2
Bom	33
Regular	21
Não opinaram	0

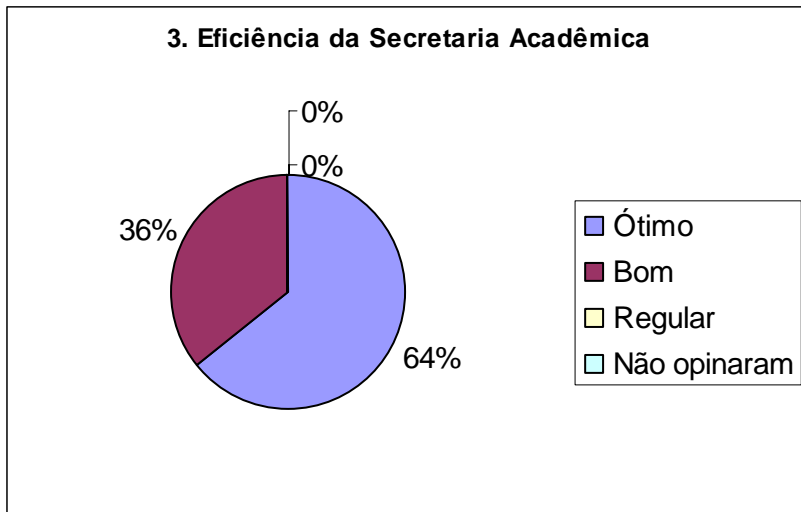


Ótimo	8
Bom	29
Regular	19
Não opinaram	0

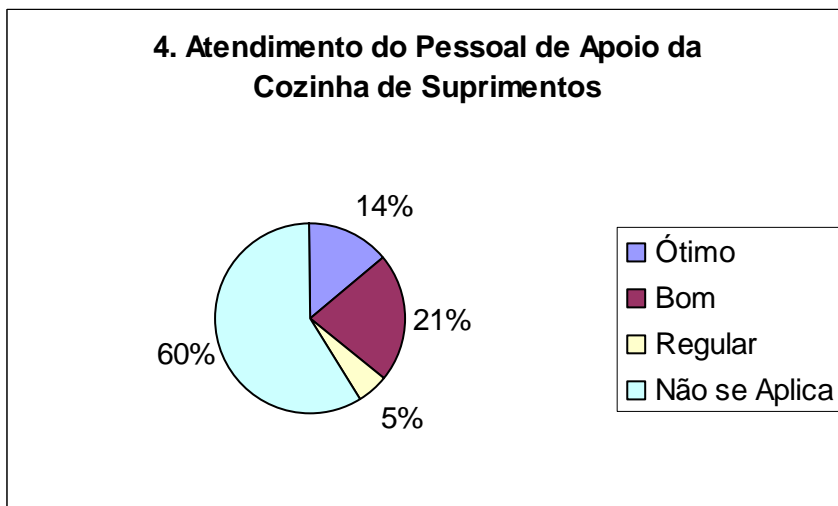


Ótimo	36
-------	----

Bom	20
Regular	0
Não opinaram	0

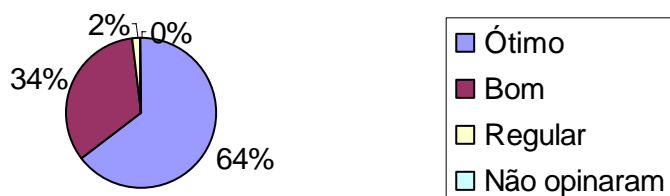


Ótimo	8
Bom	12
Regular	3
Não se Aplica	33



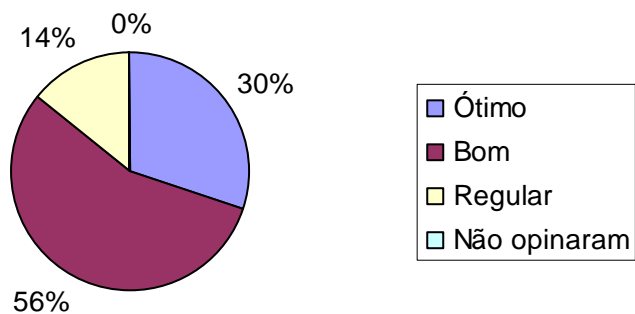
Ótimo	36
Bom	19
Regular	1
Não opinaram	0

5. Atendimento do Pessoal de Serviços Gerais (Segurança e Inspetores)



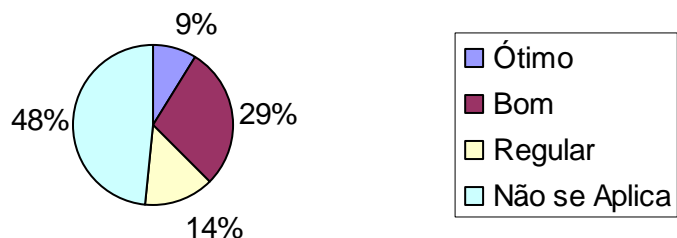
Ótimo	17
Bom	31
Regular	8
Não opinaram	0

6. Condições de Limpeza em geral



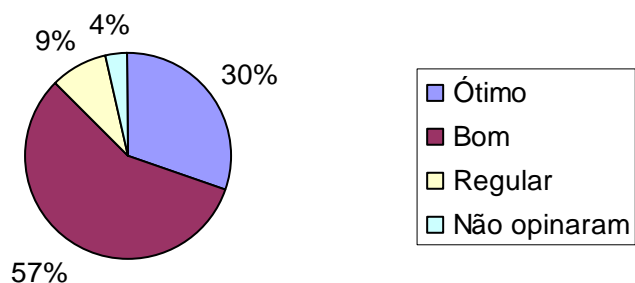
Ótimo	5
Bom	16
Regular	8
Não se Aplica	27

7. Ambiente dos laboratórios (acústica, luminosidade, ventilação, equipamentos permanentes e espaço físico)



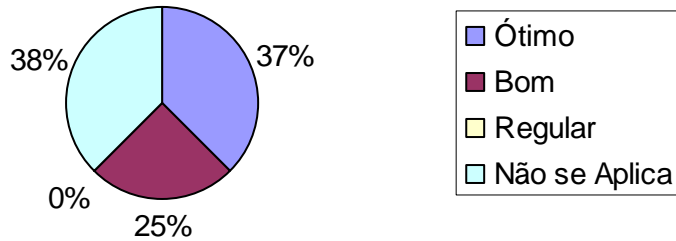
Ótimo	17
Bom	32
Regular	5
Não opinaram	2

8. Serviço da Reprografia (Atendimento, espaço físico e qualidade)



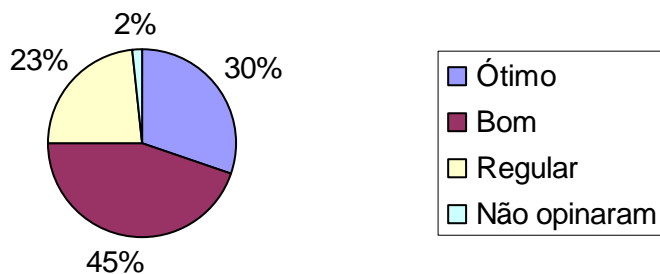
Ótimo	21
Bom	14
Regular	0
Não se Aplica	21

9. Atuação de Técnicos e Monitores de Laboratórios (Informática / Culinário)



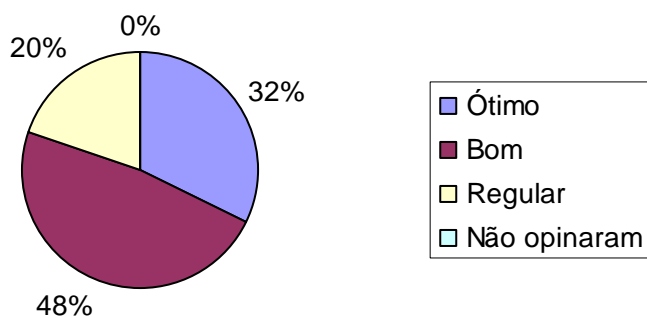
Ótimo	17
Bom	25
Regular	13
Não opinaram	1

10. Disponibilidade dos livros básicos recomendados nas disciplinas



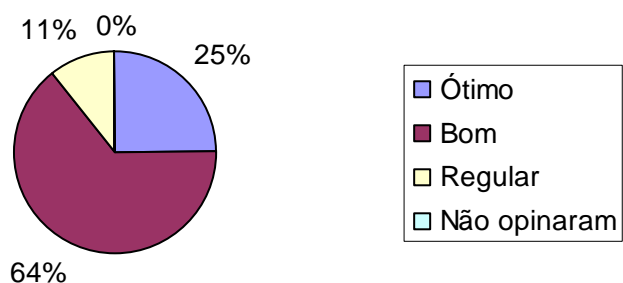
Ótimo	18
Bom	27
Regular	11
Não opinaram	0

11. Atendimento na Biblioteca



Ótimo	14
Bom	36
Regular	6
Não opinaram	0

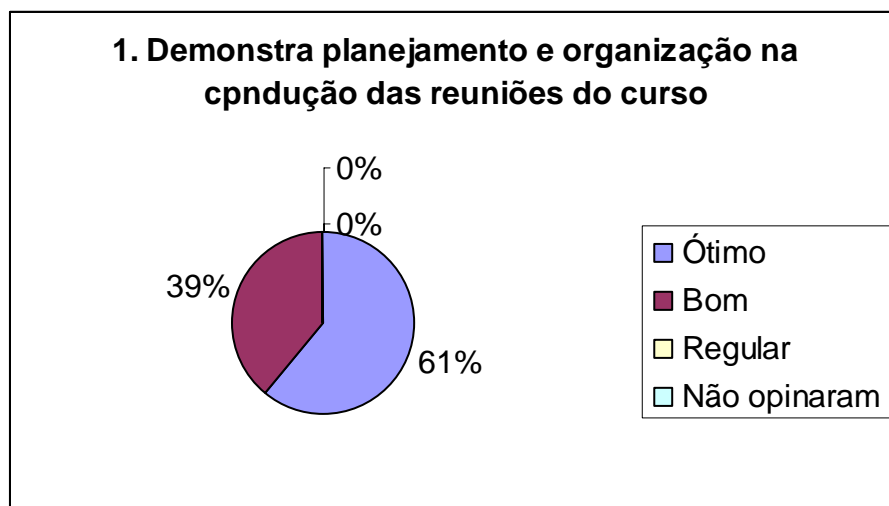
12. Eficiência dos canais de comunicação interna (Murais, Portal Universitário e Site)



Camila de Meirelles Landi
Coordenadora do Curso Superior em Gastronomia

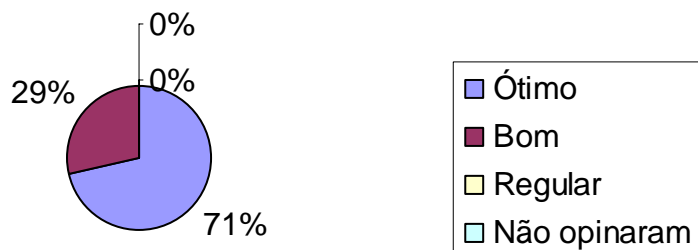
Total Docentes = 30
Total respondentes = 28

Ótimo	17
Bom	11
Regular	0
Não opinaram	0



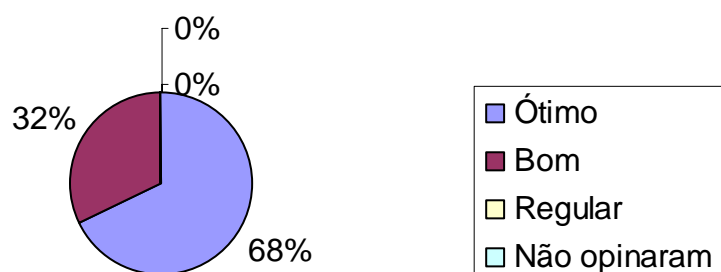
Ótimo	20
Bom	8
Regular	0
Não opinaram	0

2. Estimula a participação do Corpo Docente no planejamento de atividades relacionadas ao curso



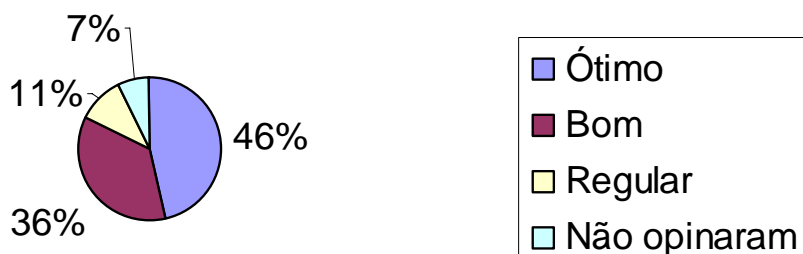
Ótimo	19
Bom	9
Regular	0
Não opinaram	0

3. Demonstra interesse na solução dos problemas apresentados pelos Professores



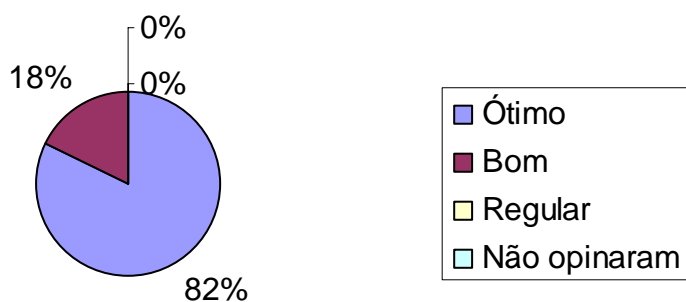
Ótimo	13
Bom	10
Regular	3
Não opinaram	2

4. Estimula a participação do Docente em programa de extensão (cursos regulares e não-regulares, seminários, palestras, jornadas, atividades socioculturais, assistenciais, entre outros)



Ótimo	23
Bom	5
Regular	0
Não opinaram	0

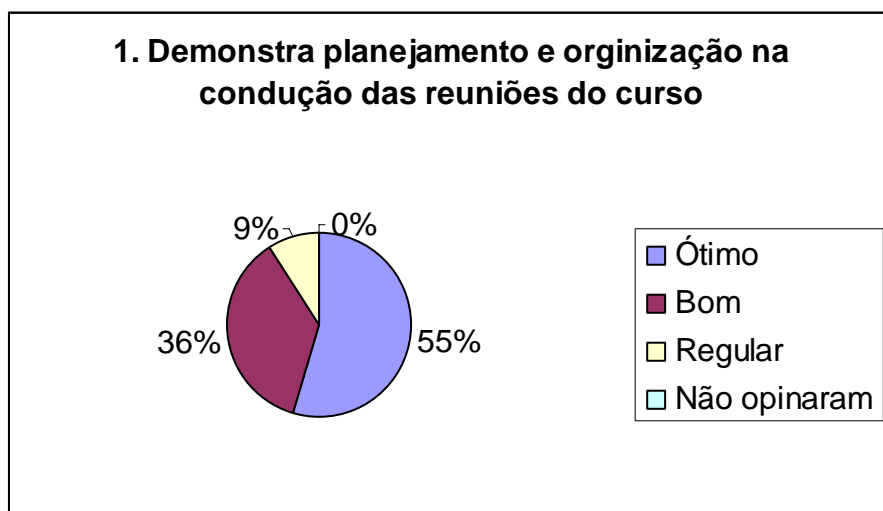
5. Mantém clima de respeito mútuo e cordialidade com o Corpo Docente



Rafael Rodrigues
Coordenador do Curso Técnico em Gastronomia

Total Docentes = 16
Total respondentes = 22

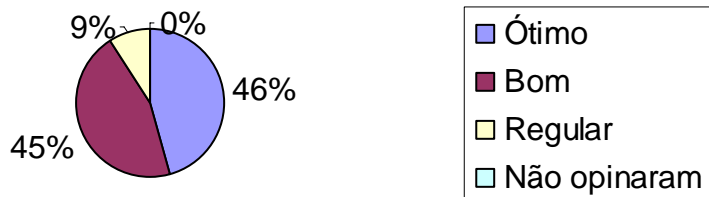
Ótimo	12
Bom	8
Regular	2
Não opinaram	0



Ótimo	10
-------	----

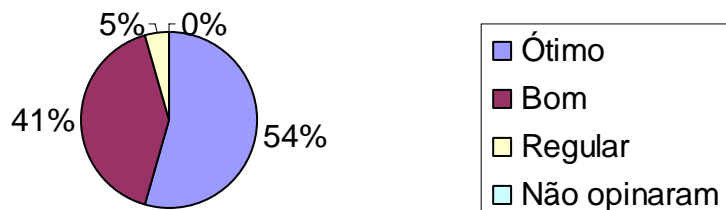
Bom	10
Regular	2
Não opinaram	0

2. Estimula a participação do Corpo Docente no planejamento de atividades relacionadas ao curso



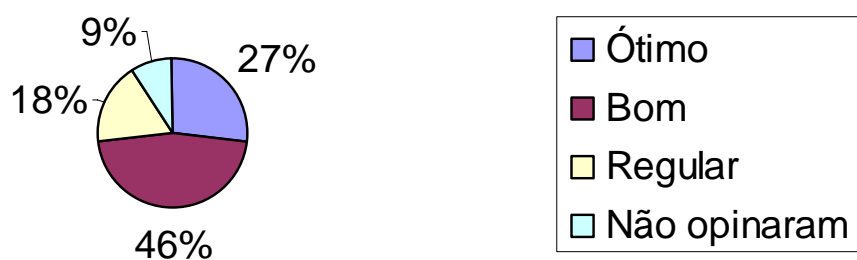
Ótimo	12
Bom	9
Regular	1
Não opinaram	0

3. Demonstra interesse na solução dos problemas apresentados pelos Professores



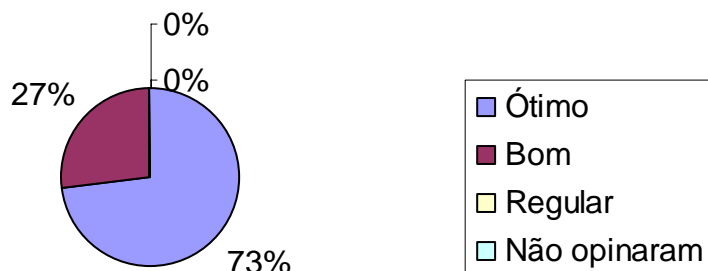
Ótimo	6
Bom	10
Regular	4
Não opinaram	2

4. Estimula a participação do Docente em programas de extensão (cursos regulares e não-regulares, seminários, palestras, jornadas, atividades socioculturais, assistenciais, entre outros)



Ótimo	16
Bom	6
Regular	0
Não opinaram	0

5. Mantém clima de respeito mútuo e cordialidade com o Corpo Docente

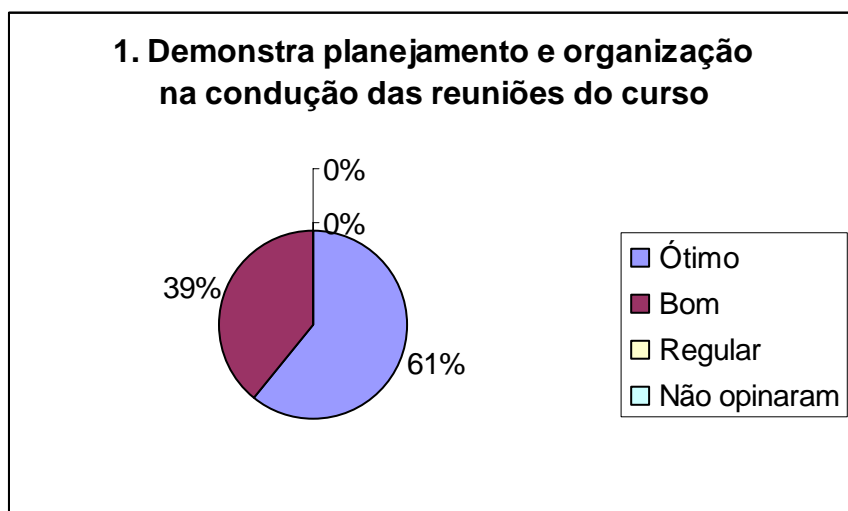


Adriana de Souza Lima
Coordenadora do Técnico em Nutrição e Dietética

Total Docentes = 4

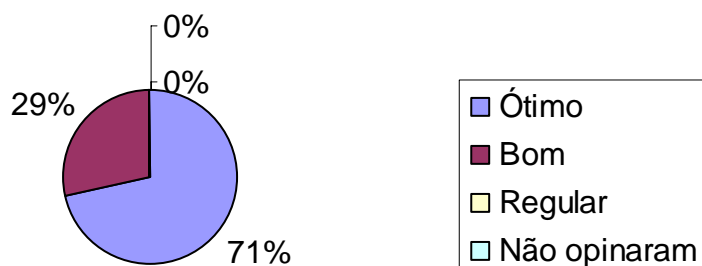
Total respondentes = 3

Ótimo	1
Bom	2
Regular	0
Não opinaram	0



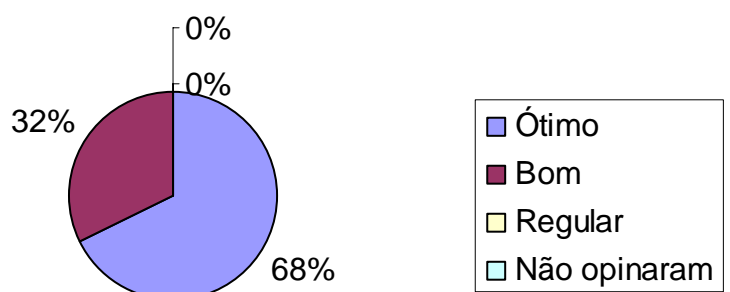
Ótimo	1
Bom	2
Regular	0
Não opinaram	0

2. Estimula a participação do Corpo Docente no planejamento de atividades relacionadas ao curso



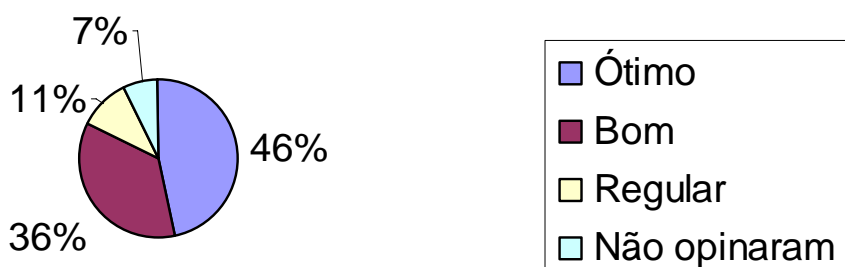
Ótimo	2
Bom	1
Regular	0
Não opinaram	0

3. Demonstra interesse na solução dos problemas apresentados pelos Professores



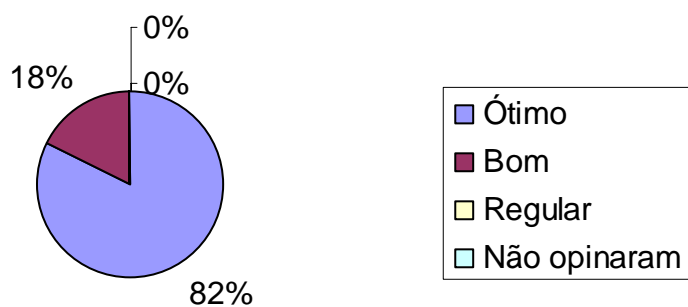
Ótimo	1
Bom	2
Regular	0
Não opinaram	0

4. Estimula a participação do Docente em programas de extensão (cursos regulares e não-regulares, seminários, palestras, jornadas, atividades socioculturais, assistenciais, entre outros)



Ótimo	2
Bom	1
Regular	0
Não opinaram	0

5. Mantém clima de respeito mútuo e cordialidade com o Corpo Docente



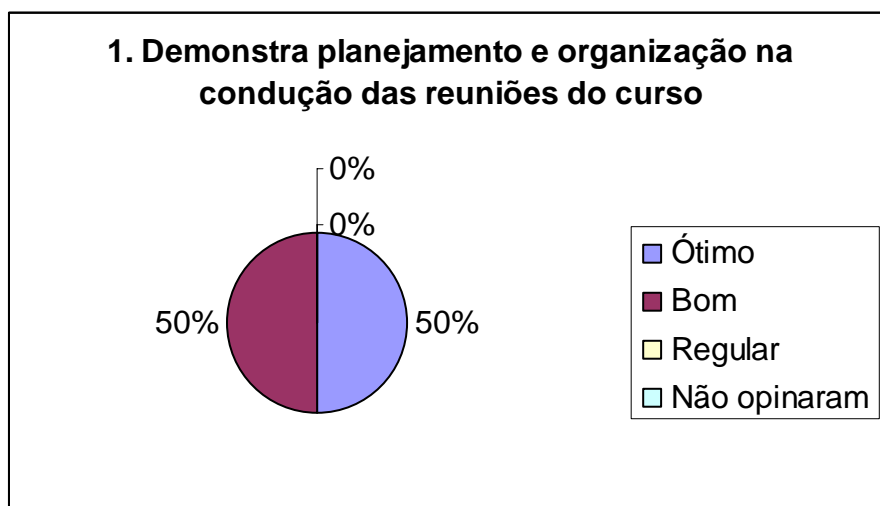
Antonio Máximo Borba

Coordenador dos Cursos Superiores de Tecnologia em Turismo e Eventos

Total Docentes = 49 (Tur. 23 e Eve. 26)

Total respondentes = 22

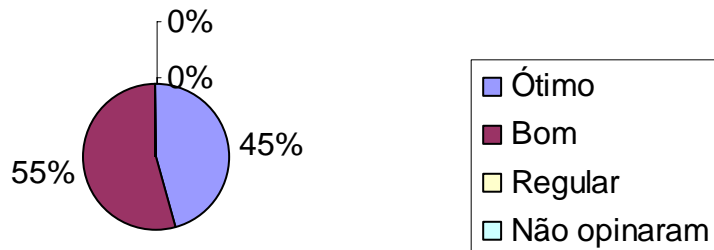
Ótimo	11
Bom	11
Regular	0
Não opinaram	0



Ótimo	10
Bom	12
Regular	0

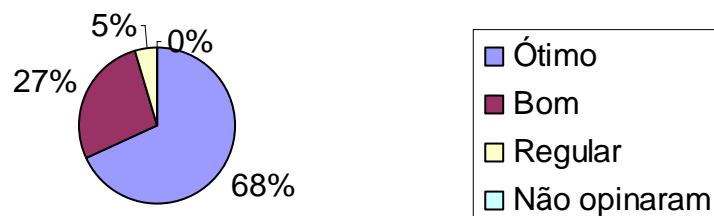
Não opinaram 0

2. Estimula a participação do Corpo Docente no planejamento de atividades relacionadas ao curso



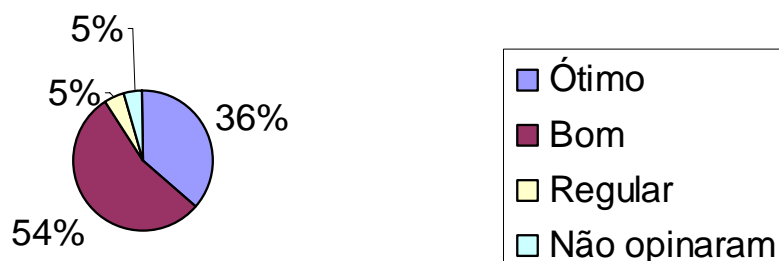
Ótimo	15
Bom	6
Regular	1
Não opinaram	0

3. Demonstra interesse na solução dos problemas apresentados pelos Professores



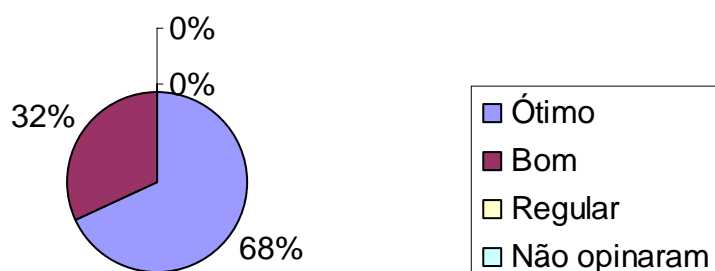
Ótimo	8
Bom	12
Regular	1
Não opinaram	1

4. Estimula a participação do Docente em programas de extensão (cursos regulares e não-regulares, seminários, palestras, jornadas, atividades socioculturais, assistenciais, entre outros)



Ótimo	15
Bom	7
Regular	0
Não opinaram	0

5. Mantém clima de respeito e cordialidade com o Corpo Docente



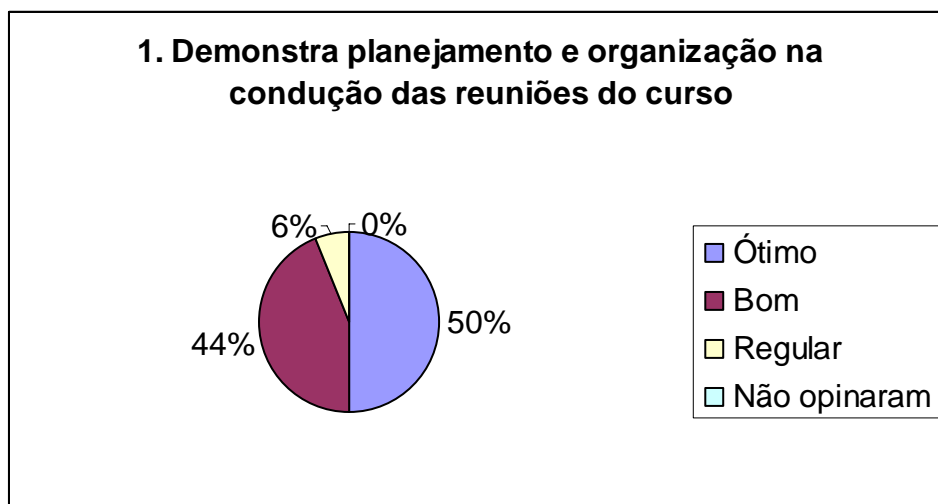
Lairson Lopes Sena

Coordenador dos Cursos Superiores de Tecnologia em Hot. e Hot. Hospitalar

Total Docentes = 29 (Hot. 19 e Hosp. 10)

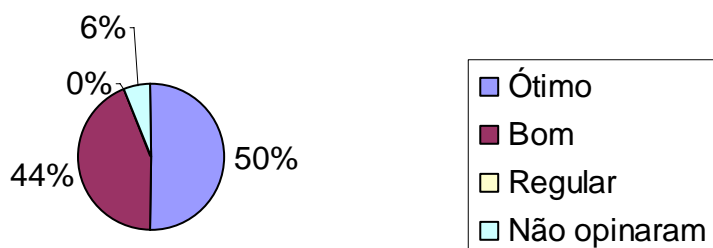
Total respondentes = 16

Ótimo	8
Bom	7
Regular	1
Não opinaram	0



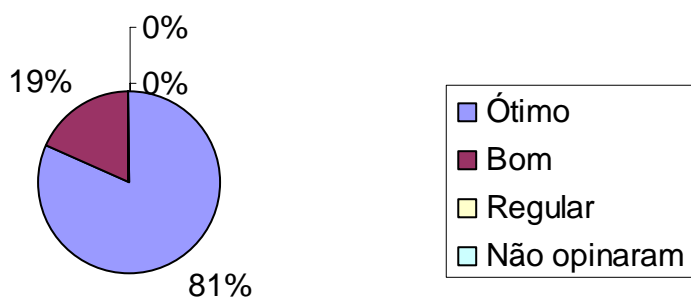
Ótimo	8
Bom	7
Regular	0
Não opinaram	1

2. Estimula a participação do Corpo Docente no planejamento de atividades relacionadas ao curso



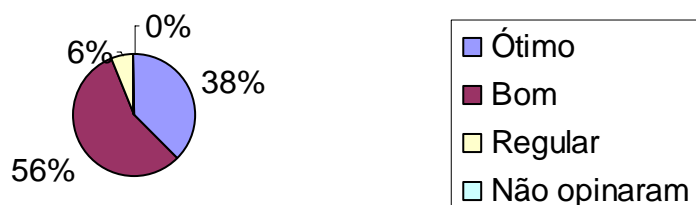
Ótimo	13
Bom	3
Regular	0
Não opinaram	0

3. Demonstra interesse na solução dos problemas apresentados pelos Professores



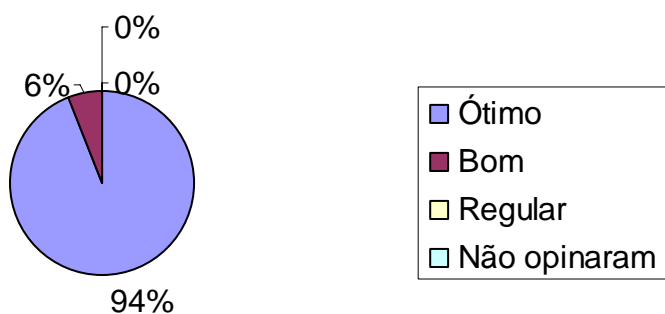
Ótimo	6
Bom	9
Regular	1
Não opinaram	0

4. Estimula a participação do Docente em programas de extensão (cursos regulares e não-regulares, seminários, palestras, jornadas, atividades socioculturais, assistenciais, entre outros)



Ótimo	15
Bom	1
Regular	0
Não opinaram	0

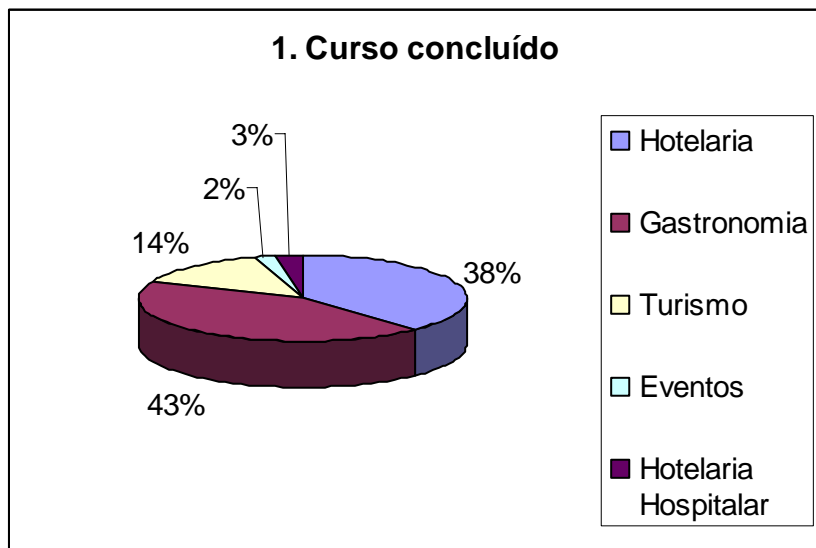
5. Mantém clima de respeito mútuo e cordialidade com o Corpo Docente



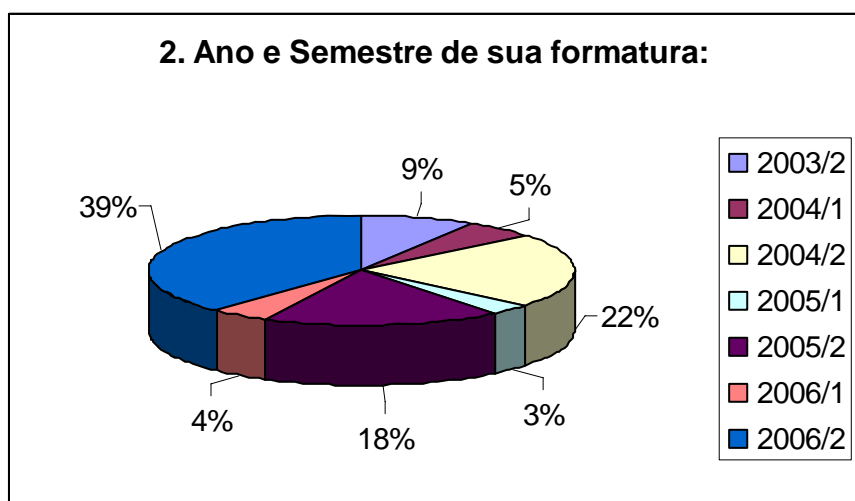
Obs: Para os Cursos de Hotelaria, Hot. Hospitalar, Turismo e Eventos a quantidade de professores foram especificadas por curso, sem levar em consideração se um mesmo professor ministra aulas num outro curso. Exemplo: Prof. William Ladeia, ministra aulas em Turismo e Eventos, o consideramos duas vezes o mesmo professor.

Egressos:

Hotelaria	79
Gastronomia	90
Turismo	28
Eventos	4
Hotelaria Hospitalar	6

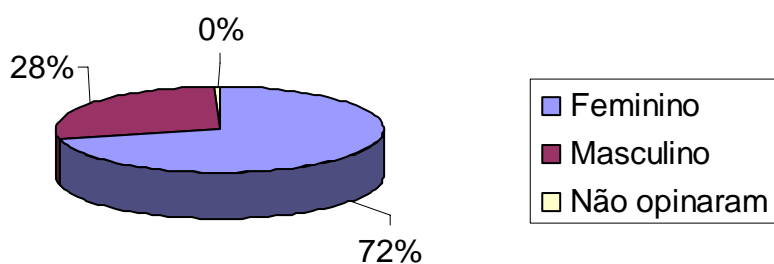


2003/2	18
2004/1	11
2004/2	46
2005/1	6
2005/2	38
2006/1	9
2006/2	79



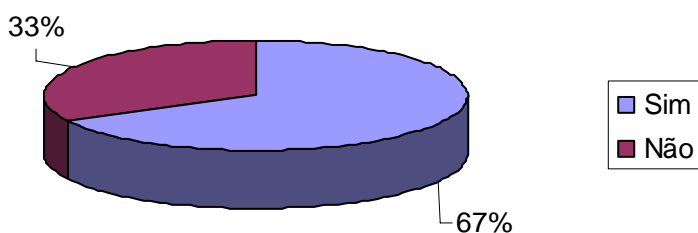
Feminino	148
Masculino	58
Não opinaram	1

3. Sexo



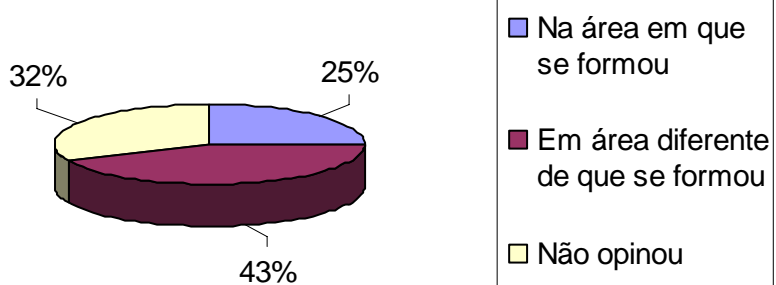
Sim	139
Não	68

4. Você está trabalhando?

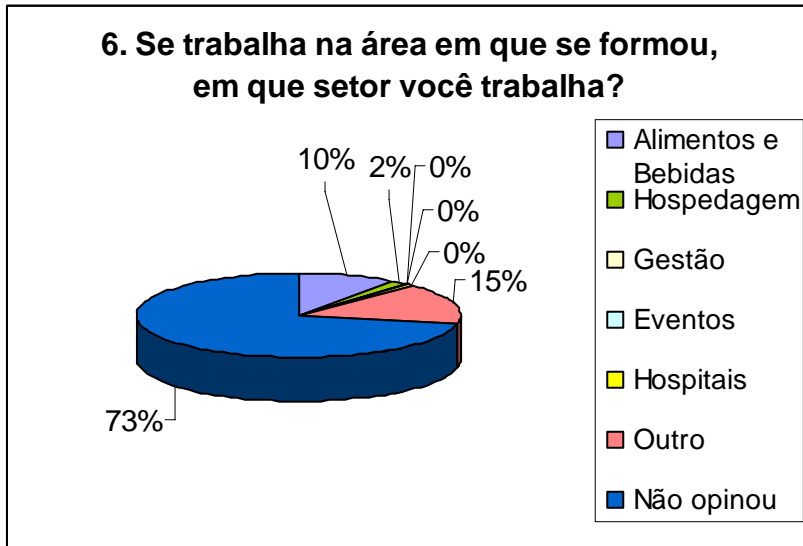


Na área em que se formou	52
Em área diferente de que se formou	89
Não opinou	66

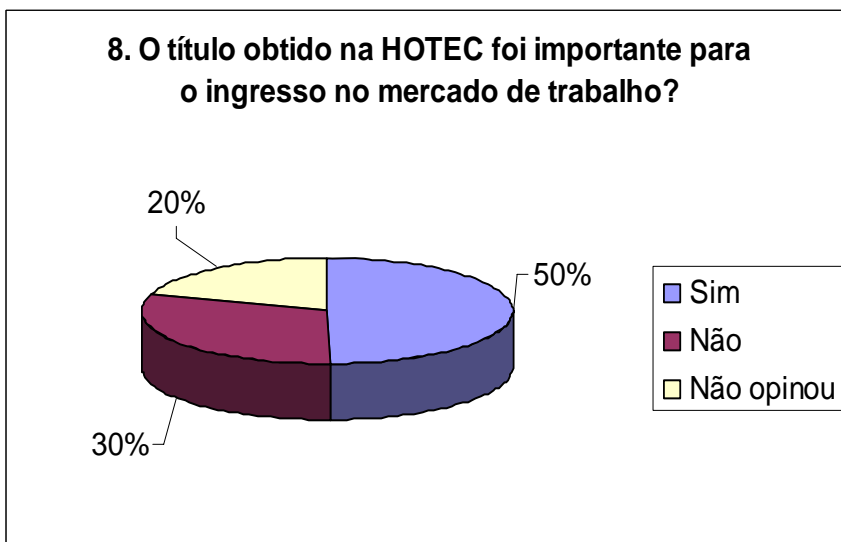
5. Caso trabalhe, em que área?



Alimentos e Bebidas	20
Hospedagem	4
Gestão	0
Eventos	1
Hospitais	1
Outro	32
Não opinou	149

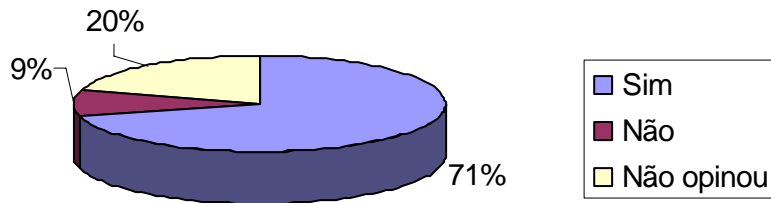


Sim	103
Não	63
Não opinou	41



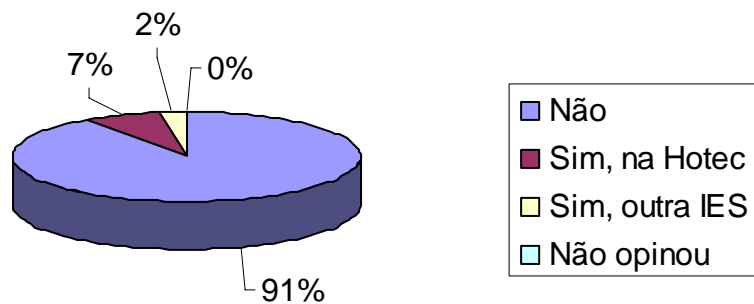
Sim	147
Não	18
Não opinou	42

9. Houve promoção profissional em decorrência do seu curso universitário?

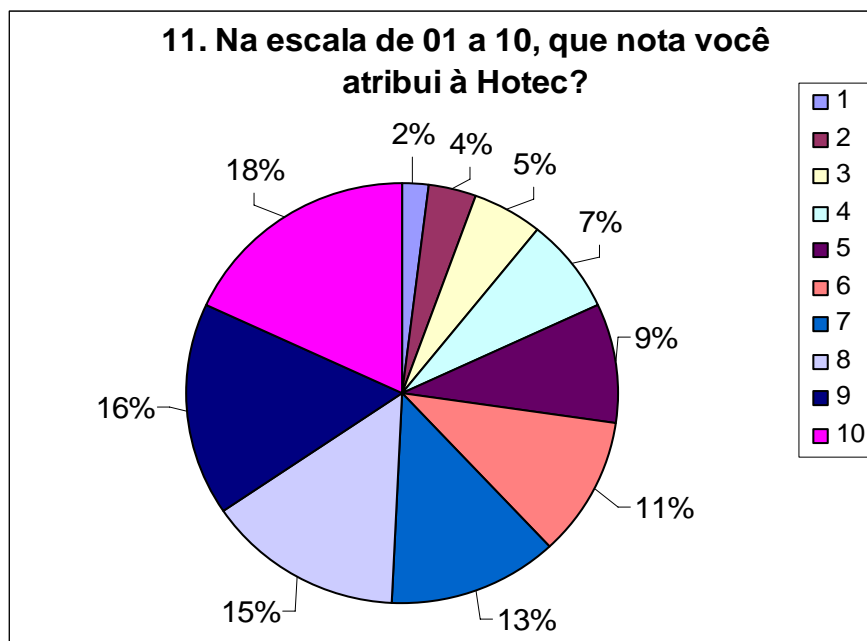


Não	187
Sim, na Hotec	15
Sim, outra IES	5
Não opinou	0

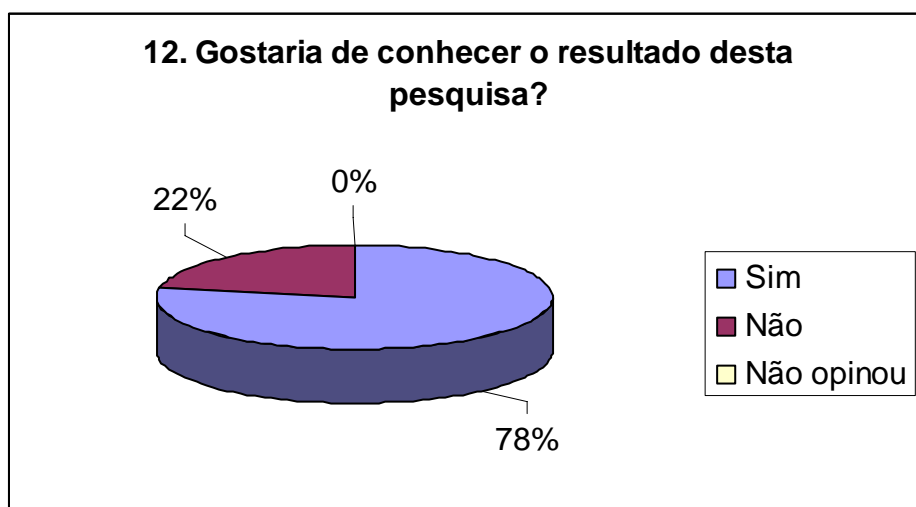
10. Você cursou ou está cursando algum curso de Pós-Graduação?



1	
2	
3	
4	2
5	17
6	20
7	67
8	67
9	22
10	12



Sim	161
Não	46
Não opinou	0

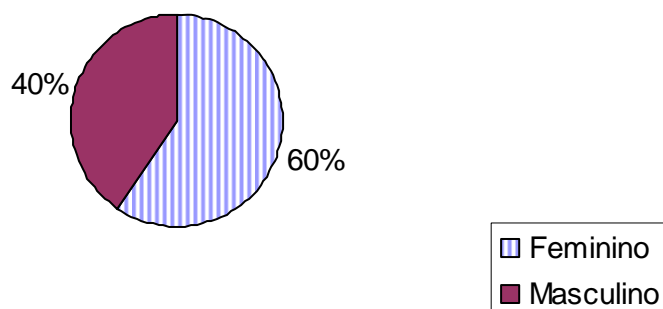


Técnico-Administrativo:

Período: de 11 a 12/09/2007

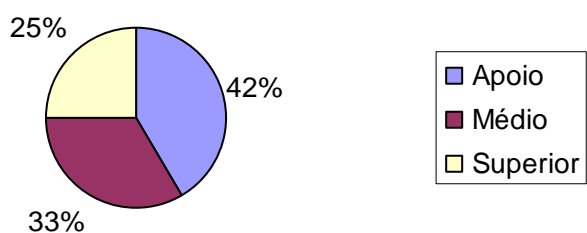
Feminino	50
Masculino	34

1. Sexo



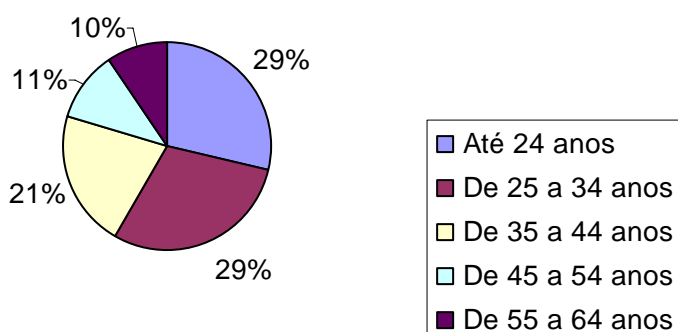
Apoio	35
Médio	28
Superior	21

2. Classe Funcional



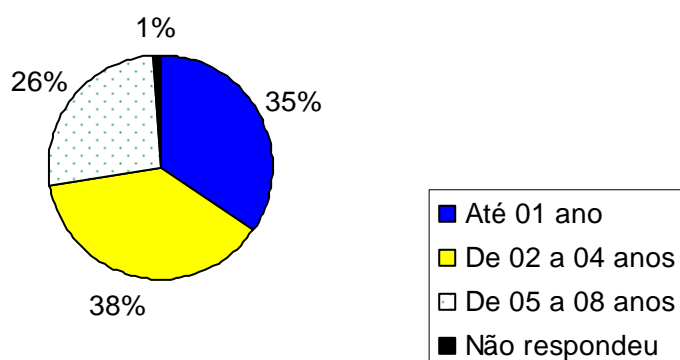
Até 24 anos	24
De 25 a 34 anos	25
De 35 a 44 anos	18
De 45 a 54 anos	9
De 55 a 64 anos	8

3. Faixa Etária

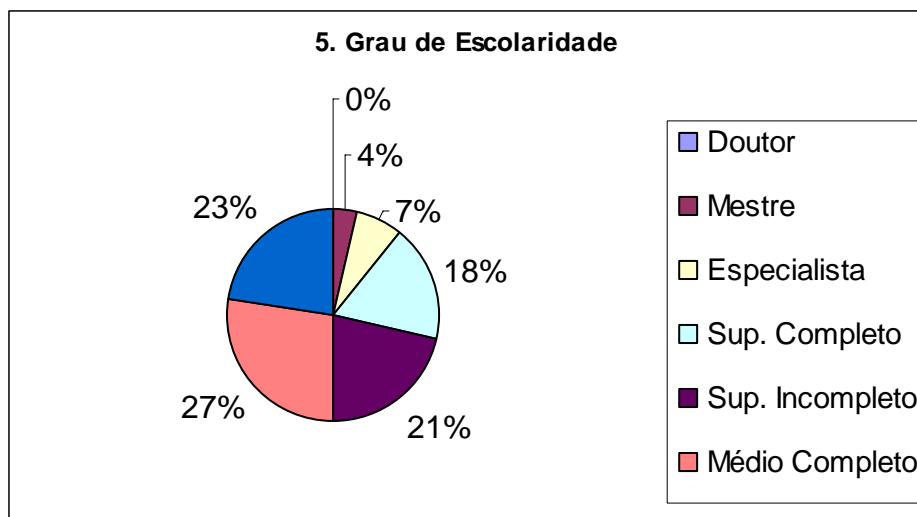


Até 01 ano	29
De 02 a 04 anos	32
De 05 a 08 anos	22
Não responderam	1

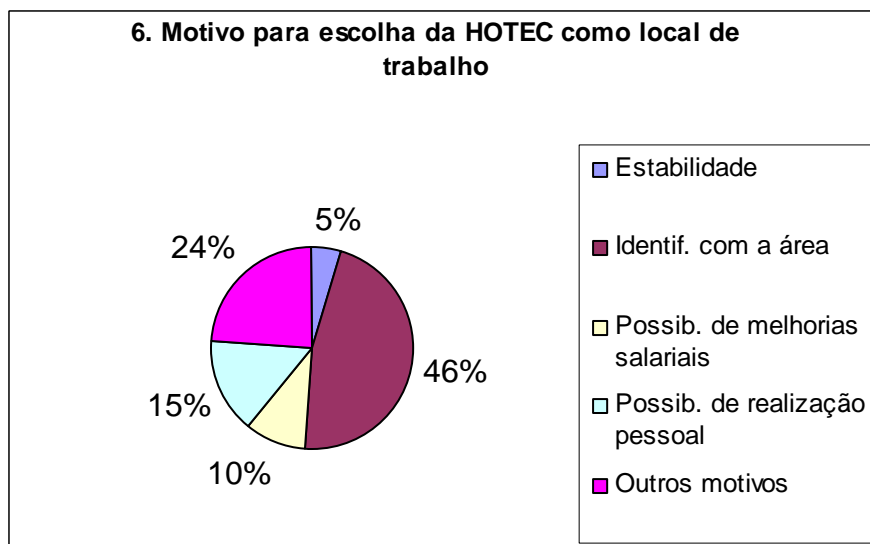
4. Tempo de Serviço na HOTECA (em anos)



Doutor	0
Mestre	3
Especialista	6
Sup. Completo	15
Sup. Incompleto	18
Médio Completo	23
Ensino Fundamental	19

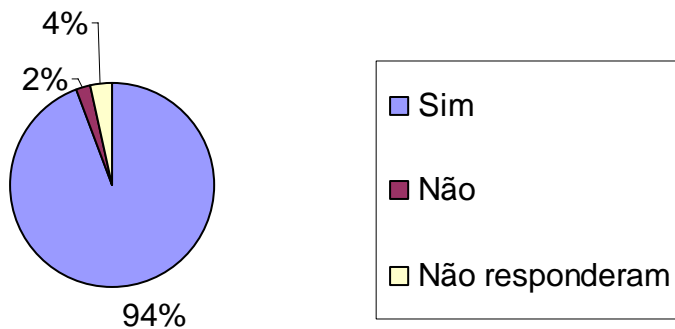


Estabilidade	4
Identif. com a área	39
Possib. de melhorias salariais	8
Possib. de realização pessoal	13
Outros motivos	20



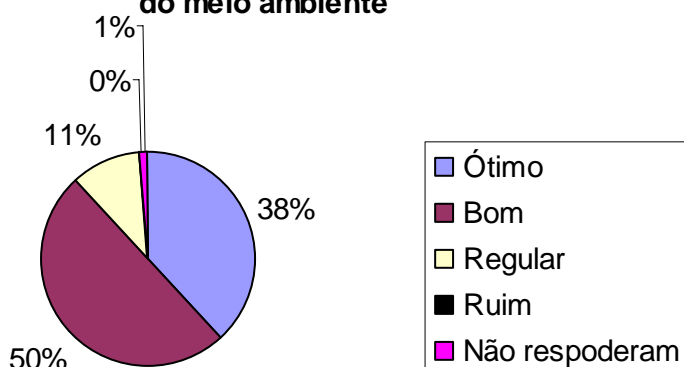
Sim	79
Não	2
Não responderam	3

7. Você percebe a articulação entre as ações desenvolvidas na HOTECH e a sua Missão Institucional



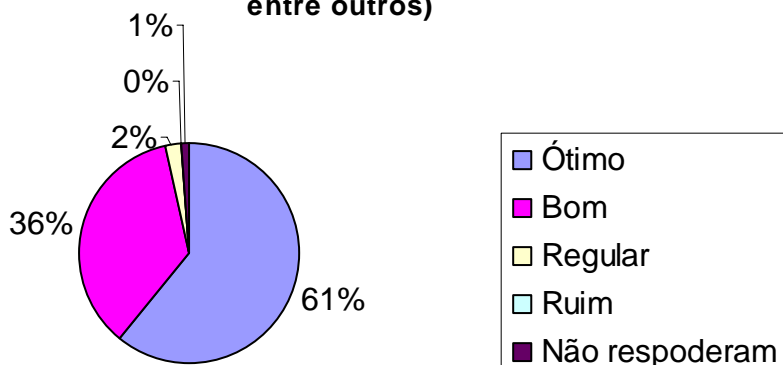
Ótimo	32
Bom	42
Regular	9
Ruim	0
Não responderam	1

8. Como você avalia o desempenho da HOTECH em incentivar atividades de defesa do meio ambiente



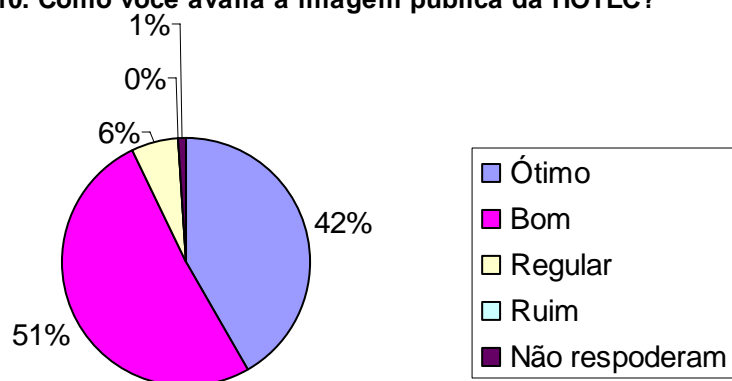
Ótimo	51
Bom	30
Regular	2
Ruim	0
Não responderam	1

**9. Como você avalia a política social da HOTECH
(Projeto Jovem Professor, Cook Center, Lar Center,
entre outros)**



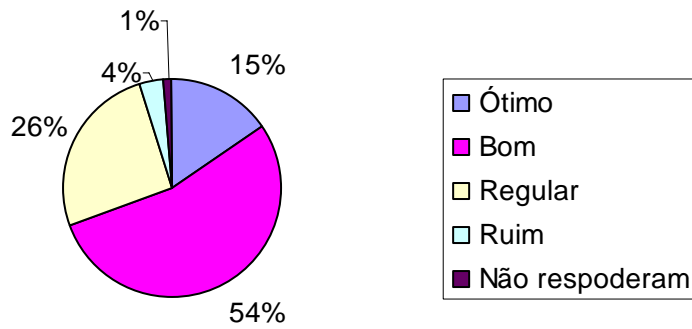
Ótimo	35
Bom	43
Regular	5
Ruim	0
Não responderam	1

10. Como você avalia a imagem pública da HOTECH?



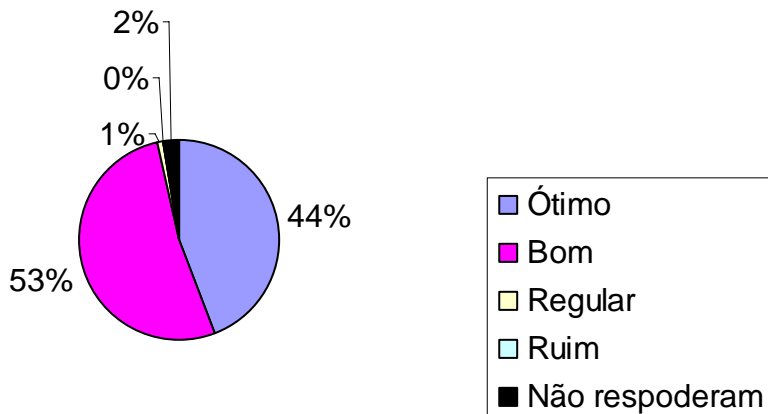
Ótimo	13
Bom	45
Regular	22
Ruim	3
Não responderam	1

11. A comunicação interna na HOTEÇ é:



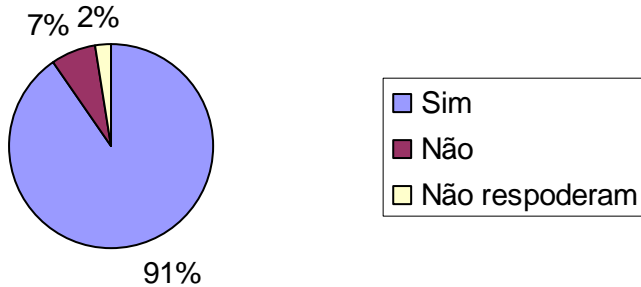
Ótimo	37
Bom	44
Regular	1
Ruim	0
Não responderam	2

12. Como você avalia sua contribuição para o bom funcionamento da HOTEÇ?



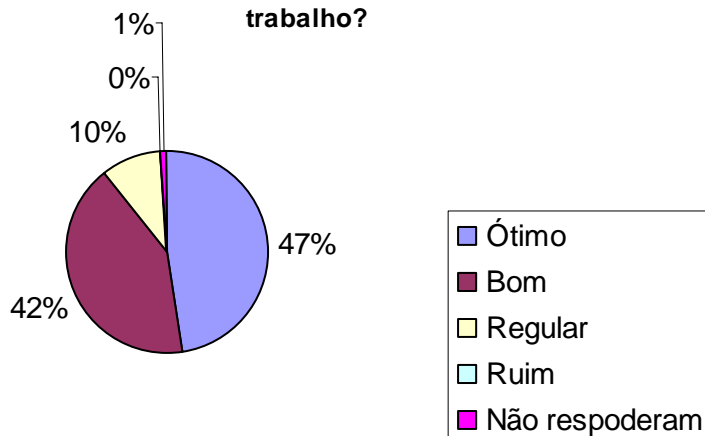
Sim	76
Não	6
Não responderam	2

13. O seu setor apóia a participação dos funcionários em cursos de Qualificação Profissional?

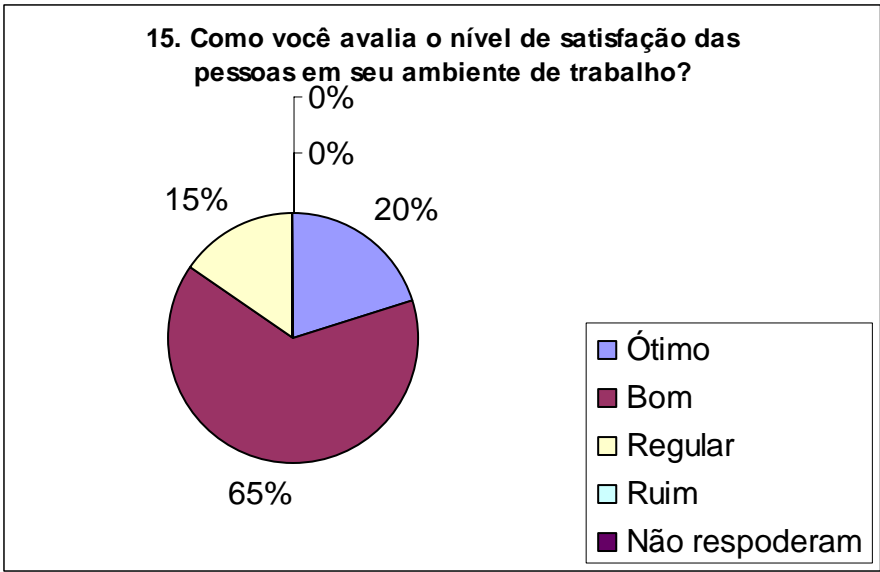


Ótimo	40
Bom	35
Regular	8
Ruim	0
Não responderam	1

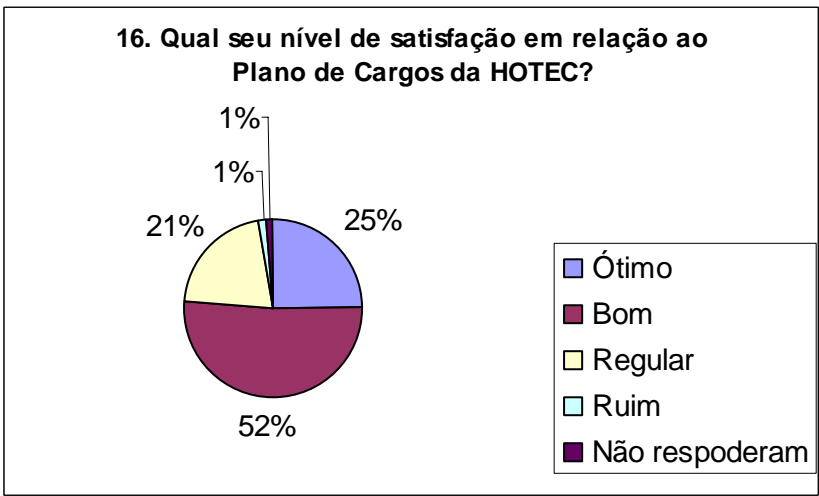
14. Como você considera o seu horário de trabalho?



Ótimo	17
Bom	54
Regular	13
Ruim	0
Não responderam	0

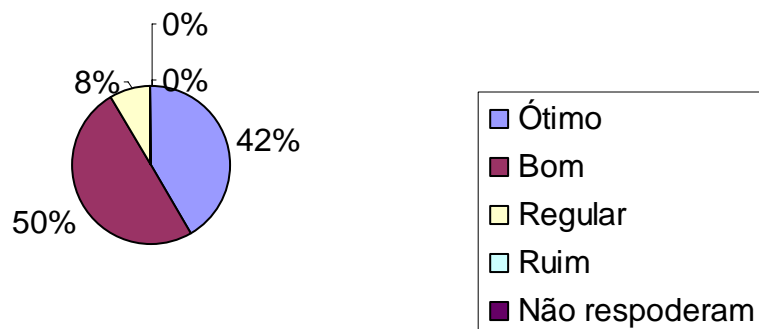


Ótimo	21
Bom	43
Regular	18
Ruim	1
Não responderam	1



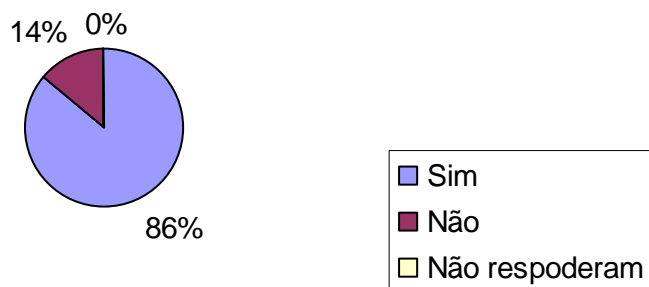
Ótimo	35
Bom	42
Regular	7
Ruim	0
Não responderam	0

17. Como você considera suas relações com seus superiores dentro da HOTECH?



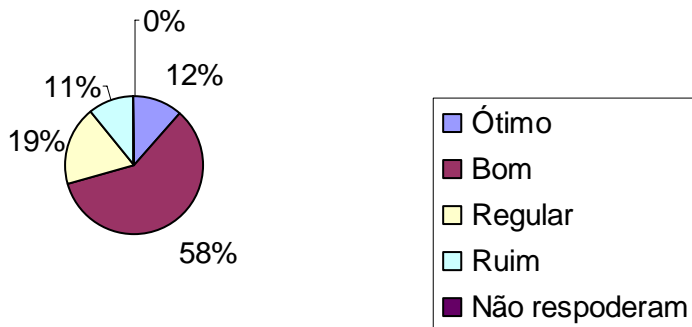
Sim	72
Não	12
Não responderam	0

18. Você se sente realizado profissionalmente no setor/função que exerce?



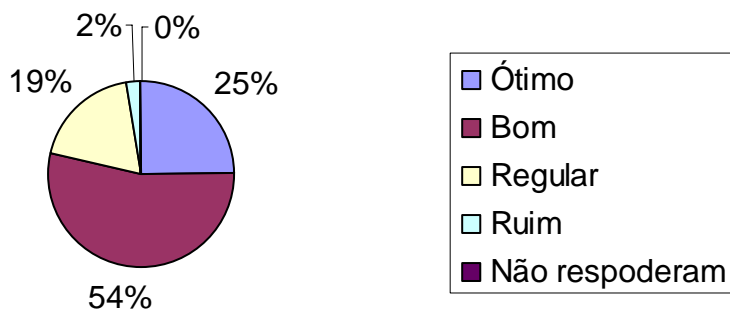
Ótimo	10
Bom	49
Regular	16
Ruim	9
Não responderam	0

19. Como você considera o nível de participação dos funcionários nos processos decisórios da HOTECH?



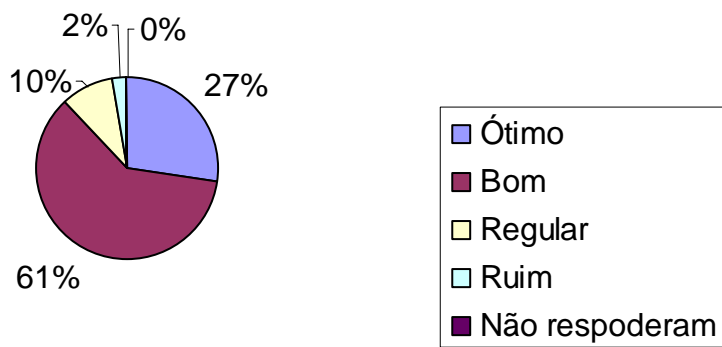
Ótimo	21
Bom	45
Regular	16
Ruim	2
Não responderam	0

20. Como são as instalações física e os equipamentos disponíveis em seu ambiente de trabalho?



Ótimo	23
Bom	51
Regular	8
Ruim	2
Não responderam	0

21. Como você considera a política de conservação, atualização e segurança?



15- Plano de Ação

Com base nas informações colhidas na Pesquisa Institucional da IES junto ao corpo discente e docente, apresentamos nossas propostas de iniciativas visando à melhoria da prestação de serviços da IES à comunidade acadêmica como um todo.

Tais iniciativas estão subdivididas em grupos específicos para maior compreensão por parte do Corpo Diretivo da Mantenedora e do CONSU:

GRUPO I - Corpo Docente

- através de empresas especializadas, promover treinamentos específicos ao corpo docente
- aprimorar o relacionamento do docente com o Portal Universitário
- incentivar a participação em programas de pós-graduação e mestrado
- ampliar a participação docente nas decisões da mantida, inclusive sobre investimentos

GRUPO II - Corpo técnico Administrativo

- promover treinamentos específicos sobre qualidade no atendimento e legislação educacional em nível superior
- promover uma maior utilização do Portal Universitário
- aprimorar o relacionamento com o corpo docente
- incentivar a participação em cursos de graduação e programas de pós-graduação

GRUPO III - Infra-estrutura (laboratórios e informática)

- aquisição de novos fornos combinados para laboratórios
- prover o laboratório de enologia
- prover um novo laboratório de informática
- adquirir novas panelas e utensílios
- ampliar a carta de vinhos e o estoque de bebidas exóticas

GRUPO IV - Infra-estrutura (biblioteca)

- aquisição de livros específicos em hotelaria hospitalar para compor a bibliografia complementar
- aquisição de novos terminais de consulta
- formulação de lista de sites interessantes em Eventos
- aquisição de novos periódicos

GRUPO V - Infra-estrutura (sala de aula)

- promover revisão das instalações elétricas, ampliando o número de pontos de energia elétrica para utilização dos recursos áudio-visuais
- prover a manutenção das luminárias com maior frequência
- ampliar a utilização dos recursos áudio-visuais

GRUPO VI - Corpo discente / Egressos

- incentivar a utilização do Portal Universitário
- promover maior interação entre o corpo discente e a coordenação dos cursos
- conscientizar às questões sócio-ambientais
- buscar informações sobre os alunos egressos – expandir pesquisa

GRUPO VII - PDI

- organizar grupos de estudo para uma melhor compreensão do PDI
- promover aditamentos anuais
- estabelecer programa de metas e recompensas quanto aos objetivos alcançados

GRUPO VIII - Responsabilidade Social

- ampliar a rede de instituições atendidas
- promover a interação dos dirigentes da Mantenedora com as instituições atendidas
- oferecer serviços comunitários aos excluídos da região da Santa Cecília

GRUPO IX - Pesquisa, extensão e iniciação científica

- elaborar uma carta de serviços disponíveis às empresas parceiras
- incentivar a produção de livros pelo corpo docente e coordenadores de cursos
- ampliar o lançamento de videocursos
- lançar o EAD e o ensino semi-presencial
- reativar o laboratório experimental em Gastronomia

GRUPO X - Relação com o mercado e a sociedade

- promover o Dia do Parceiro Empresarial com o lançamento do Espaço do Parceiro
- ampliar o número de palestras com representantes do setor de gastronomia e hospitalidade
- propor iniciativas junto às reuniões do Conselho de Segurança (CONSEG)

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

GRUPO	2º sem 2007	1º sem 2008	2º sem 2008	1º sem 2009
GRUPO I - Corpo Docente	X	X	X	
GRUPO II - Corpo técnico Administrativo	X		X	X
GRUPO III - Infra-estrutura (laboratórios e informática)	X	X		
GRUPO IV - Infra-estrutura (biblioteca)	X			X
GRUPO V - Infra-estrutura (sala de aula)	X	X	X	
GRUPO VI - Corpo discente		X	X	X
GRUPO VI - Egressos	X		X	
GRUPO VII - PDI	X	X	X	X
GRUPO VIII - Responsabilidade Social	X		X	
GRUPO IX - Pesquisa, extensão e iniciação científica	X	X	X	X
GRUPO X - Relação com o mercado e a sociedade	X	X	X	X
Avaliação institucional	X	X	X	X