

**RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO
INSTITUCIONAL
HOTEC**

Palavra da Direção Geral

A Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo (HOTECH) completou 10 anos com uma tradição e uma história de lutas de uma instituição que se empenhou pela melhora da qualidade de ensino, pelo aprimoramento contínuo, pelo investimento em sua infraestrutura para atingir a excelência.

A instituição tem os seus problemas, mas não teme em debatê-los claramente. A faculdade busca corresponder, na medida do possível, aos desafios da chamada sociedade civil, com todos os seus organismos, sua pujança e sua dinâmica.

Esse relatório expressa o desempenho da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo. É muito saudável que se conheça a realidade para que se possa fazer todos os encaminhamentos na busca da solução de problemas e das projeções futuras.

Avaliar a trajetória é também articular o futuro e a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo deseja que, este continue pujante correspondendo aos seus compromissos. Espera-se que a contribuição de nossa gestão seja muito significativa nesse processo de autoavaliação, para o caso de haver correção de rota. A Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo agradece todo o empenho da comunidade no percurso de nossa instituição.

*Cordialmente,
Prof. Rubens de Carvalho Pinto
Diretor Geral*

Palavra da Comissão Própria de Avaliação

A autoavaliação Institucional da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo teve como propósito possibilitar à faculdade tomar consciência do projeto pedagógico que vem sendo desenvolvido em seu cotidiano e assim oferecer subsídios para o aperfeiçoamento das decisões que poderiam reafirmar a sua identidade. O grande desafio que a avaliação enfrentou foi o de procurar captar o sentido comum de faculdade construído pela comunidade acadêmica que nela atua, sem perder de vista a perspectiva da diversidade e complexidade das diferentes ações desencadeadas pela instituição. Captar o igual, o que une a faculdade evidenciando o diferente, o que a separa e a divide, mas também a diversifica.

Desenvolver a autoavaliação na Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo não envolveu um processo de quebrar resistências; ao contrário a avaliação institucional foi assumida pela comunidade como aliada na iluminação dos caminhos a serem trilhados.

O apoio das instâncias gestoras da faculdade favoreceram a coleta, análise, a sistematização do processo e a articulação dos diferentes segmentos, procurando assegurar o caráter participativo da avaliação.

*Comissão Própria de Avaliação
Gestão 2009-2010*

APRESENTAÇÃO

Este relatório atende ao disposto na Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES). O Sistema estabelecido por essa lei tem como objetivo inaugurar uma nova fase do Ensino Superior no Brasil, considerando a um paradigma que estabelece a oferta de vagas, na educação superior, atrelada à melhoria de qualidade por meio do aumento permanente da eficácia institucional e de sua relação com responsabilidades sociais.

A autoavaliação institucional representa a primeira etapa, nos ciclos de avaliação do Ensino Superior, e certamente o alicerce do procedimento que contemplará, tendo a identidade institucional como referência, uma cultura de avaliação em médio prazo.

A autoavaliação Institucional da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo inicia o ciclo 2009/2010 com a entrega deste documento parcial. A proposta de ciclos partiu de uma visão segundo a qual o conhecimento da realidade constitui um processo ativo e ininterrupto que exige investimentos numa perspectiva da avaliação formativa que juntos – alunos, professores e funcionários – podem identificar potencialidades, fragilidades e redirecionamentos, quando necessários, em relação aos diferentes aspectos da faculdade.

A Comissão Própria de Avaliação (CPA), ao mesmo tempo em que inicia um ciclo 2009/2010 lança proposta de continuidade do trabalho, tendo em vista a necessidade de refinamento nos dados, já coletados, e de envolvimento de outros interlocutores relevantes para ampliação do trabalho avaliativo.

O ano avaliativo 2009, também tem como característica, a realização de avaliação diagnóstica que implicou em acompanhamento personalizado para cada uma das dez dimensões propostas pelo Sistema de Avaliação do Ensino Superior (SINAES) com preenchimento de inúmeros instrumentos de coletas de dados.

Apesar do caráter declaratório da avaliação diagnóstica, pode-se obter um retrato aproximado da realidade e diversidade da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo. Por intermédio das diversas peculiaridades, potencialidades e fragilidades, é possível fornecer ao leitor subsídios que permitam compreender a complexidade desta Instituição de Ensino Superior (IES) e para a comunidade interna orientação para a tomada de decisões.

SUMÁRIO

1. DADOS DA INSTITUIÇÃO	6
2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS	7
3. DESENVOLVIMENTO DO PROCESSO.....	15
3.1 Dimensão: 1 - A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional.....	20
3.2 Dimensão: 2 – As Políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão	22
3.3 Dimensão: 3 – A Responsabilidade Social da Instituição	25
3.4 Dimensão: 4 – A Comunicação com a Sociedade.....	28
3.5 Dimensão: 5 – As políticas de Pessoal e de Carreiras.....	30
3.6 Dimensão: 6 – Organização e Gestão da Instituição	37
3.7 Dimensão: 7 – Infraestrutura Física.....	40
3.8 Dimensão: 8 – Planejamento e Avaliação	41
3.9 Dimensão: 9 – Políticas de atendimento aos estudantes.....	42
3.10 Dimensão: 10 – Sustentabilidade Financeira.....	45
3.11 Resultados Alcançados	46
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
5. BIBLIOGRAFIA	49

1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

Nome: Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo

Código: 1964

Caracterização de IES: Instituição privada com fins lucrativos -

Estado: São Paulo

Município: São Paulo

Mantenedora

Beatriz de Carvalho Pinto Rampim

Diretor Geral

Rubens de Carvalho Pinto

Diretora Acadêmica

Beatriz de Carvalho Pinto Rampim

Composição da Comissão Própria de Avaliação - CPA

Coordenadora

Adriana de Souza Lima

Representante do Corpo Docente

Camila de Meirelles Landi

Lairson Lopes Sena

William Ladeia de Carvalho

Representante dos Servidores Técnico-Administrativos

Luanda Fratchesca Gomes

Renata Aparecida de Aguiar

Representante do Corpo Discente

Thiago Minqueti de Menezes

Vivian Barreto da Silva

Representante da Sociedade Civil

Alexandre Multini Mihich

Francisco Assis de Carvalho Pinto

Período de mandato da CPA: 1 ano (de 15/03/2009 a 31/03/2010)

Ato de designação da CPA: Portarias 01 de 15/01/ 2009.

2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A INSTITUIÇÃO

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 voltados 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.

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 autoavaliação. 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.

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 Autoavaliação 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 autoavaliação 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 autoavaliação 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.

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.

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 autoconhecimento 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.

Objetivos da Avaliação Institucional

- Garantir um processo de autoavaliação 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.

Estratégia

A estratégia escolhida pela Comissão Própria de Avaliação - CPA para desenvolver o Projeto de Autoavaliação 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.

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
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 (Presidente)
Vivian Barreto	Discente
Thiago Minqueti	Discente
Francisco Assis de Carvalho Pinto	Sociedade Civil Organizada
Alexandre Multini Mihich	Sociedade Civil Organizada

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:

1. **Missão e PDI** – identidade institucional com suas finalidades e objetivos essenciais. Existência dos documentos oficiais e sua aplicação no cotidiano institucional.
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.
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.
4. **Comunicação com a sociedade** - Meios de comunicação utilizados. Qualidade da comunicação interna e externa.
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.
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.
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.
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. **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.
10. **Sustentabilidade financeira** – Orçamento - eficiência e eficácia na utilização dos recursos. Controle e acompanhamento. Atendimento aos compromissos.

3. DESENVOLVIMENTO DO PROCESSO

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 subgrupos, 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 Autoavaliação. 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. Pensa-se neste momento em subgrupos 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.

Metodologia

A coleta de dados foi baseada em questionários *online*, e análises documentais, que buscaram informações junto aos segmentos da comunidade acadêmica, tanto informações quantitativas, quanto informações qualitativas.

Nesse processo, foi tomado o cuidado de garantia do anonimato dos membros da comunidade que responderam aos questionários, tendo sido ressaltado, inclusive, o caráter de impessoalidade do processo.

No que se refere à participação da comunidade externa neste ciclo avaliativo podemos classificá-la como insatisfatória. Embora haja registros na IES sobre a visão que comunidade externa tem da instituição, reconhecemos que faltou-nos a oportunidade de inserir no contexto dos trabalhos da CPA, a formalização de uma participação, que já existe, por parte da comunidade local, na vida institucional.

Essa participação se dá por meio de parcerias com instituições públicas e particulares, e também por meio de eventos promovidos pela faculdade abertos para a comunidade em geral.

Nota-se que os questionários abordam questões claras e objetivas naquilo que é concreto e inconfundível, no entanto preservando, quase sempre, a possibilidade de o indivíduo opinar sobre o assunto, desde o aspecto que trata da formulação da questão, até aspectos subjetivos que cercam objetos ou situações sob análise.

O Projeto de Autoavaliação Institucional definiu metodologias que atendessem as especificidades de cada uma das dez dimensões avaliadas levando em consideração os diferentes conteúdos, tratamento de fontes de dados e público-alvo. Ao longo do processo, que impôs ritmos distintos para as diversas ações avaliativas, foi promovida uma interação periódica com os diferentes segmentos que constituem a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo, o que além de possibilitar comunicação e diálogo, permitiu eventuais correções de rumos.

A fim de desencadear as atividades para coletar, organizar e avaliar as informações requeridas pelos indicadores, recorreu-se a escolha de procedimentos que propuseram a aplicação de diferentes técnicas, roteiros e questionários. Tais escolhas permitiram aperfeiçoar meios disponíveis e minimizar o gasto de tempo com o objetivo de atingir a conclusão das atividades avaliativas em tempo hábil, sem prejuízo da participação dos diferentes segmentos envolvidos que constituem a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo.

A autoavaliação em 2009 foi desenvolvida por meio da geração de dados quantitativos e qualitativos obtidos por meio das reflexões sobre as opiniões, reações, percepções, sentimentos, crenças e atitudes apresentadas pelos participantes e pela análise documental realizada pela CPA.

Os questionários foram utilizados como instrumentos da Autoavaliação Institucional por meio dos quais se pretendeu conhecer a realidade da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo. Construíram-se os instrumentos tendo como base os indicadores, propostos para as diferentes dimensões institucionais.

Com o propósito de responder parte das questões avaliativas descritas no conjunto de dimensões, foram contempladas as visões geradas a partir dos participantes: (F1), alunos (F2) coordenadores de área e de curso, (F3) professores.

Os procedimentos para a realização da logística da aplicação dos questionários, – planejamento e execução das atividades – foram compartilhados entre a Direção Geral e os gestores da faculdade, sendo que cada um assumiu as seguintes atribuições:

1. CPA e Direção Geral – Como responsáveis pela implementação e supervisão de todas as atividades relacionadas à coleta de dados para a Autoavaliação Institucional – ano 2009, ambas se responsabilizaram por:

- Propor e legitimar os instrumentos de avaliação a serem validados;
- Planejar e coordenar encontros com os envolvidos no processo para orientação e esclarecimentos;
- Acompanhar a construção dos bancos de dados;
- Acompanhar o cumprimento de cronograma de aplicação de todo o processo de coleta de dados;

2. Grupo de gestores da faculdade (Coordenações de Cursos):

- Coordenar o trabalho de campo com apoio da Direção Geral e da CPA.

Para envolver a comunidade acadêmica e atingir um maior número de participantes, bem como facilitar a logística do levantamento de informações, optou-se pela Avaliação *online*, dada à amplitude da faculdade e a complexidade qualitativa e quantitativa dos dados a serem obtidos, bem como a facilidade de sua operacionalização. Desde o início de seu planejamento, aplicação de pré-teste em maio de 2009, até a sistematização e geração dos dados, o trabalho avaliativo, especialmente relativo aos questionários, contou com o apoio do Departamento de Tecnologia da Informação que forneceu suporte tecnológico para garantir agilidade e rigor na constituição dos bancos de dados.

Tecnologia da Informação: suporte do trabalho avaliativo

Na proposta metodológica da autoavaliação Institucional foi prevista a coleta de uma grande massa de informações provenientes da comunidade acadêmica constituída, nesse primeiro momento, por diferentes segmentos: professores, alunos e coordenadores.

Assim, foi proposta a elaboração de um projeto para coleta e constituição de bancos de dados para atender a necessidade de formalização e centralização de informações.

Para tanto, foram definidas, *a priori*, quatro etapas para o trabalho:

- Definição do conteúdo e da forma dos questionários;
- Coleta de respostas para a análise e elaboração dos relatórios.
- Validação e tratamento de análise de dados;
- Apresentação de resultados.

O Departamento de Tecnologia de Informação da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo foi acionado para definir e executar o projeto, capaz de atender as necessidades propostas para o ciclo o ano de 2009.

A análise preliminar indicou necessidade de elaboração de um conjunto de propostas que suportasse, com grande flexibilidade, o refinamento "dinâmico" das estruturas sintática e semântica dos questionários. Além disso, foi necessária a construção de um mecanismo que produzisse os questionários para uso na web, bem como de serviços para exportação dos dados coletados em diferentes formatos. Diante da necessidade, o TI recorreu ao Portal Universitário uma ferramenta de gestão acadêmica.

O modelo de trabalho interno procurou agilizar a produção de uma ferramenta capaz de atender o proposto, definindo que, em linhas gerais, pode ser assim descrito como uma 1ª fase de descoberta de requisitos seguida por uma 2ª fase de refinamentos sucessivos do produto-solução, até que todos os serviços estivessem disponíveis para uso. A lista de requisitos essenciais contemplou:

- Apoio à elaboração das estruturas dos questionários;
- Geração dos questionários para preenchimento remoto via web;
- Recepção e organização da massa de respostas dos questionários;
- Relatórios das situações da etapa de coleta de informações;
- Mecanismos de exportação para as ferramentas de apoio à análise, no caso específico da CPA – Programa Excel.

O cronograma de desenvolvimento, implantação e utilização, culminaram com a disponibilização dos dados para a comunidade dentro do prazo estabelecido para a continuação dos seus trabalhos.

A coleta de dados voluntária da aplicação dos questionários envolveram alunos, professores, coordenadores e técnico administrativo. Após a aplicação da avaliação, foram coletados, sistematizados e oferecidos para os gestores da avaliação dados que declaravam a situação da aplicação dos questionários, possibilitando a tomada de decisão quanto às mudanças na estratégia de sensibilização da comunidade acadêmica em áreas específicas. Durante o período da coleta de dados foram geradas informações referentes à:

- Número total de participantes;
- Número total de participantes por segmentos: alunos, professores, coordenadores de cursos e corpo técnico administrativo.

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 retroalimentação ou *feedback* aos que dele participaram ativamente e aos que de alguma forma são, ou serão atingidos direta ou indiretamente. A retroalimentação ou *feedback* 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.

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.

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.

Resultados da autoavaliação

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

Cronograma do Processo de Autoavaliação 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 subgrupos 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	Subgrupo Comunicação, Subgrupo Coleta de Dados, Subgrupo Apoio tecnológico e operacional, Subgrupo Informações institucionais e documentos oficiais e Subgrupo 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 subgrupos de trabalho	Julho / Novembro

A estrutura técnica dos instrumentos avaliativos

Foi planejado um único tipo de coleta de dados: a voluntária. O objetivo foi estender à todos a possibilidade de participação efetiva no preenchimento dos instrumentos.

Cursos Participantes:

Seguem abaixo os cinco cursos de Graduação da instituição que participaram da avaliação institucional:

1. Superior de Tecnologia em Hotelaria;
2. Superior de Tecnologia em Hotelaria Hospitalar;
3. Superior Tecnologia em Gastronomia;
4. Superior Tecnologia em Eventos;
5. Superior Tecnologia em Gestão do Turismo.

3.1 Dimensão: 1 - A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional

A CPA realizou uma análise documental do PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional, Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e de seus Projetos Pedagógicos de Cursos (PPC's).

A missão tem como proposta: ***“Possibilitar aos alunos e egressos integrarem-se ao mundo profissional e descobrirem possibilidades para concretização de seus objetivos por meio de experiências vivenciais em laboratórios desenvolvidas sob uma forte base conceitual”***.

De acordo com o PDI, a Hotec, já em funcionamento há dez anos, colocaram em prática os projetos de cursos já autorizados e reconhecidos e, desenvolvem uma gestão educacional de acordo com a sua filosofia e têm como metas a serem alcançadas, as relatadas no cronograma abaixo, aprovado para o período 2007-2010.

a - Pontos fortes

- Na análise do PDI, é possível identificar que há articulação entre o desenvolvimento estratégico e a missão da instituição, bem como o reflexo dessa interpretação disseminado nas ações no respectivo documento, implementadas de acordo com as metas propostas.
- A IES mantém claras suas finalidades, seus objetivos e compromissos, explicitados em seus documentos oficiais, como o seu Plano de Desenvolvimento Institucional, seu Projeto Pedagógico Institucional e seus Projetos Pedagógicos de Cursos.
- Pela análise do PDI e dos PPC's, conclui-se que as práticas pedagógicas e administrativas estão em consonância com os objetivos centrais da instituição, bem como o contexto social e econômico que a faculdade está inserida.
- É notória a articulação entre o Plano de Desenvolvimento Institucional e o Projeto Pedagógico Institucional no que diz respeito às atividades de

- ensino, pesquisa, extensão, gestão acadêmica, gestão e avaliação institucional.
- As propostas curriculares dos PPC's estão ajustadas às necessidades do contexto local / regional / nacional.
 - Os Projetos Pedagógicos definem com clareza o perfil de cada egresso.
 - Há coerência entre os objetivos / conteúdos dos cursos e os perfis dos profissionais a serem formados, nos PPC's.
 - Os Projetos Pedagógicos contemplam a possibilidade de se realizarem atividades com conteúdos complementares à formação dos alunos.
 - O Projeto Pedagógico prevê um conjunto de ações relativas ao desenvolvimento de práticas investigativas e ao desenvolvimento da pesquisa (atividades de formação acadêmica, de pesquisa, participação em congressos, viagens, participação em seminários, estágios, TCCs)
 - Estão previstas atividades curriculares complementares à formação do egresso, tais como: monitoria, estágio não obrigatório, seminários, fóruns etc.
 - Descrição da infraestrutura física necessária.
 - Descrição dos equipamentos necessários para a viabilização de atividades previstas.
 - Definição dos laboratórios necessários para viabilizar atividades práticas previstas
 - Descrição das atividades orientadas de avaliação e acompanhamento dos Projetos Pedagógicos.
 - Os Projetos preveem a participação do corpo docente e discente nas decisões a eles relativas.

b - Oportunidades de Melhoria

Dentre as oportunidades de melhoria foi identificado que o PDI para o próximo período e os PPC's poderão:

- Adequar, anualmente, as ementas e programas das disciplinas ao Projeto Político-Pedagógico dos cursos e às diretrizes que orientam os mesmos.
- Os Projetos dos Cursos devem ser mais discutidos com os professores responsáveis pela sua execução.
- Adequar os Projetos Pedagógicos às Diretrizes para o Exame Nacional dos Estudantes, uma vez que os cursos oferecidos pela Hotec não possuem Diretrizes Curriculares específicas para a natureza de cada curso.
- Oferecer aos egressos um acompanhamento sistemático e assistência técnico-científica com vistas a um bom desempenho em concursos e avaliações externas.
- Consolidar a prática dos trabalhos e a vivência inter, multi e transdisciplinar do currículo por intermédio de projetos alternativos e de formação profissional.
- Promover de forma sistemática e contínua, a avaliação institucional buscando sempre atender as 10 dimensões.

- Constituir um diferencial institucional em relação às demais congêneres, objetivando alcançar visão que hoje, estrategicamente pretendemos.
- Permanecer sintonizado com o MEC, atualizando as legislações vigentes de cada área.
- Priorizar a admissão de docentes com qualificação no mínimo, em nível de Pós-Graduação *lato sensu*, com experiência profissional e docente no ensino superior, bem como com dedicação de no mínimo em tempo parcial.
- Indicar as ações no sentido de viabilizar os ajustes e adequações, sugeridos pela avaliação e acompanhamento da aprendizagem.
- Apresentar o projeto pedagógico aos alunos
- Participação mais intensa dos alunos nas decisões a ele relativas
- Participação mais intensa do corpo docente nas decisões a ele relativas
- Implantar programa permanente de atualização pedagógica para os docentes visando à melhoria do processo ensino-aprendizagem.
- Investir na ampliação do acervo bibliográfico do Curso de Gastronomia.

Ações Realizadas

Consolidação da Graduação e Expansão Acadêmica

- Realizada a avaliação institucional.
- Realizados eventos abertos a comunidade.
- Identificada a necessidade de instituir uma política de formação continuada.
- Esta sendo organizado o 1º Encontro Científico em 2010.
- Adquiridos recursos audiovisuais e livros.
- Seguidas as legislações pertinentes do MEC.
- Organizados e implementados de projetos de extensão desenvolvidos junto à comunidade local e regional.
- Houve um grande investimento na ampliação do acervo bibliográfico.
- Houve um grande investimento do parque tecnológico.
- É notória a articulação da Hotec com o mercado, porém no último ano houve fortalecimento e ampliação do trabalho educativo em espaço extramuro.
- Há contínua ampliação e atualização dos recursos didáticos mediante a aquisição de equipamentos mais modernos e adequados à realidade atual.
-

Consolidação e Incentivo à Extensão

- Implementação da extensão.
- Parcerias com instituições da cidade de São Paulo e de outras regiões para o desenvolvimento de Projetos de Extensão.

3.2 Dimensão: 2 – As Políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão

Alem dos dados quantitativos levantados, a CPA se propôs a fazer uma análise do contexto político voltado ao ensino, à pesquisa e a extensão.

Na análise das políticas para o ensino na graduação identifica-se por parte da IES, uma preocupação com a busca da qualidade, não só de seus professores, mas também com as condições em que estes deverão desempenhar suas atividades acadêmicas junto ao corpo discente, assim, há um empenho para que os recursos didáticos e pedagógicos tidos como indispensáveis se encontrem à disposição dos alunos e dos professores nas salas de aulas e nos setores de apoio.

É notória, em todos os cursos da IES, a preocupação com a coerência entre as unidades curriculares e os objetivos dos cursos, bem como com as aspirações dos egressos.

A prática do docente, em sala de aula, é feita de maneira a incentivar a autonomia intelectual do aluno. Assim, por meio da experiência vivenciada, ao longo do curso, o acadêmico terá a oportunidade de correlacionar teoria e prática, num movimento contínuo entre saber e fazer.

Os instrumentos de avaliação da aprendizagem são diversificados e procuram avaliar as competências dos futuros profissionais por meio da verificação dos conhecimentos que adquiriram e do quanto e como fazem uso deles para resolver situações-problema, reais ou simuladas, relacionadas com a área em que irão atuar profissionalmente.

O sistema de avaliação é realizado por meio de critérios explícitos que são compartilhados e discutidos com os alunos na primeira aula de cada disciplina.

Os alunos são estimulados a trazer para a sala de aula, elementos que possam desencadear discussões a respeito das experiências profissionais que possuem. A discussão, em torno dos elementos trazidos, é respaldada pelo conhecimento teórico-científico, de modo a fazer com que os acadêmicos aprendam a organizar suas observações e a sistematizar suas reflexões.

Há um constante estímulo à leitura, tanto de obras literárias específicas da área de atuação de cada curso, quanto de temas a elas correlacionados.

O dimensionamento das cargas horárias das disciplinas atende à Resolução do Conselho Nacional de Educação, vigente à época da autorização e do reconhecimento dos cursos.

Políticas para Pesquisa e Pós-graduação

Dentro do pensamento da educação continuada e solidificação dos valores sociais, a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo possui uma coordenação voltada à Qualificação Profissional e Extensão e outra voltada aos seus Cursos de Pós-Graduação.

Dessa forma, a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo oferece diferentes cursos de pós-graduação *lato sensu*, que são criados e desenvolvidos com o intuito de atender as diferentes carências regionais, dentro dos objetivos qualitativos da organização.

Os cursos são amplamente divulgados internamente, por meio de comunicados e eventos de divulgação, *folders* e internet, no sentido de sensibilizar os diferentes públicos: externo e interno (docentes, discentes e funcionários), buscando assim fomentar a integração entre a graduação e a pós-graduação.

Existe uma bolsa parcial para os diferentes públicos internos. Essa política tem sido implementada desde o credenciamento da IES, e tem atendido todos os segmentos da comunidade acadêmica. Em relação à Iniciação Científica, a instituição está desenvolvendo um projeto com o objetivo de aprimorar o corpo discente.

Pontos Fortes

- Estímulo à participação e interação dos docentes e discentes no ambiente acadêmico de ensino e extensão, formando profissionais completos.
- Promoção de eventos de extensão, oficinas, palestras, fóruns, debates e seminários promovidos juntamente com os cursos na IES.
- Fortalecimento institucional da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo, no âmbito da graduação, do ensino, da extensão.
- Interação entre docentes e discente em projetos de extensão.
- Estímulo a produção de conhecimentos científicos do corpo docente e discente, proposto por políticas de valorização destas atividades por meio de seu Plano de Carreiras, de um lado, criando um mecanismo de qualificação do corpo docente da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo, de outro, estimulando a formação do corpo discente pela característica profissional de professores-pesquisador.

Ações Previstas

Consolidação e Incentivo à Pesquisa e Extensão

- Estimular e fomentar um ambiente acadêmico propício à atividade da extensão; pretende-se por meio desse projeto elaborar e definir diretrizes, metas e procedimentos necessários à consolidação de um Núcleo de extensão;
- Promover e proporcionar a melhoria de uma infraestrutura adequada e necessária à iniciação à extensão e a pesquisa.
- Detectar e recorrer às oportunidades de financiamentos junto às agências de fomento ou à formulação de convênios municipais ou regionais estratégicos, incentivando projetos de extensão de professores e alunos, por meio de uma ação ampliada e conjunta dos setores envolvidos como o ensino, a extensão.
- Produzir e divulgar os resultados dos projetos de extensão e pesquisa, teorias e práticas, desenvolvidas pelos professores e alunos, por meio de publicações periódicas, impressa ou virtual (Internet); livros organizados pela Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo; revistas científicas; congressos temáticos promovidos pela Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo ou incentivando a participação docente e discente em coautoria ou não.
- Viabilizar parcerias com entidades recreativas e culturais, propiciando aos discentes oportunidades de prática esportiva e artístico-cultural.
- Implantar eventos científicos da IES;
- Sistematizar o acompanhamento de egressos, com atualização de cadastros e criação da Associação de ex-alunos, para retroalimentação do processo educativo.
- Estimular a organização de projetos e programas de extensão.

- Estimular o envolvimento dos professores nos eventos e na produção científica da IES.
- Divulgação dos programas na página das IES.
- Implantar e consolidar o Programa de incentivo a iniciação científica
- Consolidar o Programa de Monitoria
- Descrever e consolidar os programas de extensão, de natureza social e divulgá-los entre a comunidade acadêmica e geral.

3.3 Dimensão: 3 – A Responsabilidade Social da Instituição

1. *Inclusão social*

A Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo participa ativamente dos programas governamentais, possibilitando aos jovens de baixa renda, vindos do ensino médio público, e a professores da rede pública, sem formação superior, o acesso ao ensino superior. A IES é credenciada:

- no PROUNI – Programa universidade para todos, o qual disponibiliza aos alunos necessitados acesso a recursos do governo federal por meio de bolsa de estudos.
- Na Escola da Família, programa do governo do estado de São Paulo que concede bolsas de estudos aos alunos que comprovarem carência.
- Vestibular Social: descontos de 40% na mensalidade.

2. *Desenvolvimento econômico e social:*

Junho/2010: Oficinas abertas à comunidade em geral

Maior /2010: Oficinas abertas à comunidade em geral

Abril /2010: Oficinas abertas à comunidade em geral

Março /2010: Oficinas abertas à comunidade em geral

Março /2010: Os alunos calouros e veteranos dos Cursos Superiores e Técnicos são convidados a participar do **TROTE SOLIDÁRIO**, numa Campanha de Arrecadação de kits com produtos para os desabrigados da cidade de São Luis do Paraitinga. Os kits de Higiene (novos e lacrados) contem: um sabonete, uma pasta de dente, uma escova de dente, um fio dental, um pente e um xampu.

Jun. / 2009 – Realização da 3ª edição do evento comemorativo ao “Dia Mundial do Meio Ambiente”, 05 / junho.

Maior / 2009 – Coordenadores da HOTECH ministram palestras sobre os segmentos de Hospitalidade & Gastronomia aos jovens do Centro de Atendimento Social Educativo ao Adolescente.

Maior / 2009 – Almoço Especial do “Dia das Mães” com a participação das nossas vovós, frequentadoras do Cook Center.

Maior / 2009 – Passeio da melhor idade à Fábrica da Ajinomoto em Jaguariúna (SP).

Abr. / 2009 – Parceria com a ONG “EIS SANTA CECÍLIA” para a realização de Cursos de Qualificação voltados aos jovens, sem recursos financeiros.

Abr. / 2009 – Passeio da melhor idade à Fábrica da KAISER em Jacaré (SP).

Fev. / 2009 – Inscrições abertas para a 7ª edição do Projeto “Jovem Professor”.

Nov./2008 - Convênio Social HOTECA/ASES - Objetivando a formação de jovens da comunidade por meio dos Cursos de Qualificação Profissional, Oficinas Pedagógicas, Cursos Técnicos e Tecnológicos da HOTECA.

Nov. / 2008 – HOTECA participa do Projeto Cidadania Sem Fronteiras, e é premiada.

Out. / 2008 – Parceria com o Instituto “Obras e Projetos Sociais Claretianos” para a realização gratuita na HOTECA de Cursos de Qualificação para Jovens, sem recursos financeiros.

Out. / 2008 – HOTECA participa do “Dia da Responsabilidade Social” promovido pela ABMES – Associação Brasileira das Mantenedoras do Ensino Superior.

Set. / 2008 – Parceria com a Colméia – Instituição a Serviço da Juventude para a realização gratuita de Cursos de Qualificação voltados para jovens que estão iniciando sua carreira profissional.

Ago. / 2008 – Inscrições abertas para a 6ª edição do Projeto “Jovem Professor”.

Ago. / 2008 – Projeto Chef’s Especiais – Aula de Gastronomia para pessoas portadores de Síndrome de Down.

Jul. / 2008 – Participação no Projeto Trilha Jovem que tem com objetivo apresentar aos jovens de comunidades carentes oportunidades profissionais – o 1º emprego.

Jun. / 2008 – Realização da 2ª edição de evento relativo ao “Dia Mundial do Meio Ambiente”, 05 / junho.

Mai. / 2008 – Almoço especial do “Dia das Mães” com a participação das nossas vovós, frequentadoras do Cook Center.

Mar. / 2008 – HOTECA e alunos participam da 2ª edição da “Diversidade” – evento que estimula a reflexão sobre a diversidade.

Fev. / 2008 – Inscrições abertas para a 5ª edição do Projeto “Jovem Professor”.

Out./2007 – Implantação do Laboratório HORTECA – projeto idealizado e coordenado pela Profa. Lucimeire Bueno. É o cultivo de ervas e especiarias em um espaço cedido pela Faculdade HOTECA, tendo como objetivo o conhecimento desde as mudas e o cultivo até os pratos em que são utilizados, além de seu uso fitoterápico.

Out./2007 – Passeio da Melhor Idade – a título de confraternização e envolvendo público do Cook Center e Espaço Sabor (Lar Center), passeio à Mavalerio, localizada em Itatiba / SP.

Out./2007 – Participação da HOTECA no Projeto “Vida Nova” iniciativa Mackenzie.

Set./2007 – Profa. Valdyce Ribeiro e seus alunos participam do Passeio Cultural “Porque é Sábado” promovido pela Prefeitura de São Paulo.

Ago./2007 – HOTECA patrocina o Projeto “Anjo Novo”, sobre a 1ª Mostra da Lei de Fomento à Dança em conjunto com o Programa Municipal de Fomento à Dança para a cidade de São Paulo.

Mar./2007 – Apresentação do Projeto Terra Orgânica HOTECA, como iniciativa da profa. Valéria, para o desenvolvimento de oficinas voltadas para a montagem de floreiras com produtos naturais sem agrotóxicos. Do cultivo ao consumo a importância da alimentação saudável com o uso de vegetais cultivados de forma correta, otimização de custos e as ações terapêuticas dos produtos orgânicos.

Mar./2007 – Conscientização da Comunidade no dia do Meio Ambiente, através de diversas ações, entre elas, a distribuição de sementes e mini-

árvores para a comunidade, como incentivo ao cultivo do verde, apresentação de vídeos de conscientização de preservação do meio-ambiente, entre outros. A campanha contou com adesão total dos alunos e professores e também colaboradores que vestiram a camiseta com a estampa da arara azul em prol da preservação. Esta ação contou com o apoio do CONSEG (Conselho de Segurança de Santa Cecília e Higienópolis) e empresas parceiras.

Out./2006 – HOTEC participa do evento “Higiene Bucal” promovido pela Marinha do Brasil.

Out./2006 – HOTEC participa do “Dia da Responsabilidade Social”, promovido pela ABMES – Associação Brasileira dos Mantenedores do Ensino Superior e já se organiza para a edição de outubro de 2007.

Jun./2006 – Parceria com o Lar Center e Sam’s Club para o desenvolvimento do Cook Center – Cozinhas Show.

Jan./2006 – Participação no Pró-Sangue, projeto de doação de sangue, como incentivo e contribuição aos hospitais.

Jan./2006 – *Início do Projeto “Jovem Professor”.*

Jan./2005 – Participação no Projeto da ONG “Instituto Mensageiros”, uma iniciativa da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo.

Jan./2005 – Ingresso no PROUNI, incentivo à bolsa de estudos, Projeto Universidade para Todos.

Jan./2005 – Ingresso no CONSEG (Conselho de Segurança) – Bairros de Santa Cecília, Vila Buarque, Campos Elíseos e Higienópolis e no ano de 2007, com a presença dos alunos de Turismo e Eventos, na reunião mensal da Entidade.

Dez./2004 – Participação no Fórum Nacional dos Cursos de Turismo e Hotelaria.

Out./2004 – Participação no Projeto Mackenzie Voluntário do Instituto Presbiteriano Mackenzie.

Set./2004 – Campanha “Vote com Responsabilidade”

Set./2004 – Participação no evento “Baile pela Paz”, promovido pela JABE – Associação Cultural Assistencial Nipo-Brasil.

Jan./2004 – Ingresso nos programas “Escola da Família” e “Jovens Acolhedores”, ambos do Governo do Estado de São Paulo que visa a concessão de bolsas de estudo à comunidade carente tendo como contrapartida a prestação de serviços comunitários pelo bolsista.

Nov./2002 – Parceria com o CIEE para o programa “Brasil Alfabetizado” / MEC programa de alfabetização e qualificação profissional para a população carente.

Ago./2002 – Bingo Beneficente em prol das crianças carentes do Instituto Nossa Senhora da Anunciação.

Abr./2002 – Concessão de bolsas de estudo para entidades assistenciais públicas e privadas.

Abr./2002 – Aprovação dos convênios junto à Força Sindical, CUT, Frente de Trabalho do Governo do Estado de São Paulo e CAT (Central Autônoma dos Trabalhadores).

Abr./2002 – Convênio com Centrais Sindicais e Governo do Estado de São Paulo para cursos gratuitos de qualificação profissional à comunidade carente de São Paulo.

Ações Previstas:

- Contribuir para a melhoria do padrão de vida da comunidade local.
- Pensar estratégias para alcançar o propósito inicial.
- Estimular desenvolvimento econômico-cultural com responsabilidade socioambiental, através de uma formação integral do ser, estimuladora do pensamento científico e tecnológico, capaz de intervir e transformar a realidade, recriando as relações de cidadania.
- Envolver professores e alunos nos eventos e programas de responsabilidade social, por meio da sistematização de projetos de natureza social dentro do programa proposto pelo Núcleo de Extensão e apresentados por cada curso, em seus PPC's.
- Criar Programas de incentivo a população acadêmica sobre responsabilidade social.
- Implantar programas de responsabilidade social e divulgá-los entre a comunidade acadêmica e geral.
- Promover eventos de responsabilidade social, tais como: oficinas, palestras, fóruns, debates e seminários promovidos juntamente com os cursos na IES.
- Manter o foco das comunidades regionais nos cursos oferecidos.
- Registrar as preocupações demonstradas pela comunidade e pelo entorno regional e divulgar de maneira que toda comunidade interna conheça as ações empregadas pela instituição através do jornal da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo.
- Planejar ações de maior visibilidade junto à instituição.

3.4 Dimensão: 4 – A Comunicação com a Sociedade

No que se refere à comunicação com a sociedade a CPA realizou um levantamento das estratégias e ações desenvolvidas pela diretoria geral responsável pela comunicação da IES com o objetivo de informar à sociedade (externa) sobre todas as ações realizadas, em suas dependências.

Nesse levantamento, feito por meio de entrevista com o diretor geral, que é responsável pela condução de toda a política de comunicação da IES, com as comunidades interna e externa, verificamos que ele utiliza-se de diversas formas de comunicação e ações sistemáticas de divulgação sobre as conquistas, programas, ações diferenciadas, ações civis, programas de governo, regras e normas, convênios e parcerias, ações de responsabilidade social e atividades diferenciadas realizadas por nossos alunos ou professores, entre outras.

No âmbito interno, as direções geral e acadêmica utilizam-se de diversos veículos de comunicação para comunicar e informar os diversos segmentos da comunidade acadêmica, conforme descrito abaixo:

1. Quadro de avisos: a publicação é feita de acordo com a necessidade de divulgação, para tanto, utiliza-se de vários quadros de aviso, distribuídos, estrategicamente, em todos os andares das unidades da Hotec. Nesses quadros são divulgadas todas as notícias e eventos que envolvem ou são de interesse dos corpos discente, docente e técnico administrativo: informações

sobre programas de governo; eventos pedagógicos e de outras naturezas, realizados na Instituição; informações de secretaria; entre outras.

2. Informativo Hotec: de periodicidade semestral, com 4 páginas, distribuído internamente à comunidade acadêmica, traz todas as informações e acontecimentos referentes aos corpos discente, docente e técnico-administrativo durante o semestre.

3. Assessoria de Imprensa: A Hotec conta com um trabalho terceirizado através da empresa Lance Em trabalho direcionado ao diálogo com a sociedade por intermédio dos meios de comunicação de massa, todas as informações que são de interesse público são enviadas às redações dos periódicos locais por meio do envio de *releases*, sugestões de pauta ou cobertura de eventos.

4. Site da Instituição: Além de conter todas as informações sobre o funcionamento da instituição, bem como dos serviços por ela prestados, torna público também, as publicações oficiais de autorização e reconhecimento de cursos, ou ainda as especificações de laboratórios, conforme legislação pertinente do MEC. Esse importante veículo de comunicação também se presta à publicação dos eventos e das notícias da instituição. Outras finalidades desse instrumento são a inscrição para oficinas e palestras, o processo seletivo via *site*, o acesso às notas e faltas do alunado, além de outros conteúdos como a publicação do calendário escolar de cada semestre letivo.

5. Fique Por Dentro: publicação interna que informa aos colaboradores sobre as notícias e eventos realizados pela Instituição. É uma forma de compartilhar com os colaboradores o fazer diário da faculdade.

6. Comunicação com mercado: peças de publicidade e propaganda que divulgam os cursos e a campanha de vestibular da instituição.

Ações com a Comunidade

Além dos veículos de comunicação, a Faculdade mantém outras ações de comunicação com a comunidade, tais como:

- Atividades específicas oferecidas à população, como: o CookCenter com programação diária

Ações Previstas

Otimização dos Processos de Informação e Comunicação

A realização dessas atividades possibilitou a percepção da necessidade de otimizar alguns dos veículos e mecanismos da estratégia de comunicação da IES, dentre as quais destacamos:

- Incentivar e estimular a manutenção do portal da faculdade na Internet de forma a propiciar a comunicação entre instituição, os docentes e a comunidade.
- Formatar e distribuir dos modelos dos documentos acadêmico-administrativos: cartas, planos de trabalho, quadro de horários, avisos, calendários e resoluções normativas conforme o regulamento interno
- Ampliar continuamente o número de equipamentos da TI (Tecnologia da Informação) para uso dos alunos, professores e técnicos administrativos buscando sempre a qualidade de educação superior.
- Implantar sistemas gerenciais de informação que otimizem os procedimentos administrativos, e os registros e documentos acadêmicos.

- Ampliar continuamente o laboratório da faculdade e as estações de trabalho.
- Favorecer o trabalho docente oferecendo meios e tecnologia adequada.
- Reestruturar do *site* da Instituição, aumentando a interatividade e a comunicação com os diversos setores da sociedade por meio de novas ferramentas digitais, como o *e-mail marketing*;
- Buscar uma aproximação ainda mais estreita com o maior número possível de entidades civis, divulgando ainda mais os trabalhos de cunho social oferecidos pela Instituição, além das diversas possibilidades de uso de seu espaço de sua disposição para a realização de parcerias.

Ações Realizadas

Otimização dos Processos de Informação e Comunicação

- Realizada manutenção periódica da página eletrônica da IES.
- Realizada manutenção periódica do Gennera e do Portal Universitário.
- Instituída formatação de distribuição de modelos de documentos e procedimentos acadêmico-administrativos.
- Melhoria da comunicação interna e externa – física e virtual.

3.5 Dimensão: 5 – As políticas de Pessoal e de Carreiras

Com o propósito de promover a melhoria continuada da qualidade dos serviços de ensino prestados e o desempenho de seus estudantes, a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo desenvolveu a avaliação de toda a comunidade acadêmica, a partir da opinião do corpo discente, dos professores, dos gestores de área e coordenadores de cursos.

Foram submetidos à avaliação os professores e as coordenações de cursos. É através destas ferramentas que todos terão condições de avaliar e serem avaliados, participando, desta forma, ativamente no crescimento qualitativo da instituição.

AVALIAÇÃO DO COORDENADOR

Coordenar um curso no Ensino Superior requer responsabilidades cada vez mais abrangentes dentro do processo de transformação pelas quais as instituições passam atualmente. Considerando os recentes requisitos apregoados pela era da informação e do conhecimento é necessária a introdução de novas técnicas e métodos de gestão que resultam em novos procedimentos acadêmicos e que demandam por uma reavaliação da figura do coordenador.

Atuar como coordenador de curso é ser mais que um simples mediador entre alunos e professores, é reconhecer as necessidades da área em que atua e tomar decisões que possam beneficiar toda a comunidade escolar, é atender as exigências legais do Ministério da Educação, gerir e executar o projeto político-pedagógico do curso, operar novas tecnologias, avaliar o trabalho dos docentes, estar comprometido com a missão, crença e valores da instituição,

estar atento às mudanças impostas pelo mercado de trabalho a fim de adequar e modernizar o curso com foco na garantia de qualidade, é gerir equipes e processos, pensando e agindo estrategicamente, colaborando com o desenvolvimento dos alunos e com o crescimento da instituição em que trabalha.

Assim, ser coordenador de curso pressupõe possuir competências nos aspectos legal, mercadológico, científico, organizacional e de liderança.

Desse modo, ao cumprir com tarefas cada vez mais complexas e que ultrapassam o conhecimento específico do curso, o coordenador assume o perfil de gestor - peça chave para promover as alterações e introduzir propostas inovadoras no ambiente universitário. Compete a ele transformar, diariamente, conhecimento em competência.

Trata-se não apenas de competência técnica, centrada no saber fazer de modo operacional, mas no conhecer, no saber ser e no saber viver junto, ou seja, o conhecimento dos dados isolados é insuficiente; é preciso articulá-los à iniciativa, a motivação para o trabalho, às relações interpessoais, aliando saberes sócio-afetivos e cognitivos.

O coordenador é uma figura prevista para garantir as condições favoráveis ao desenvolvimento da articulação entre os diversos componentes da formação do aluno: científico, tecnológico, cultural, didático e prático. A integração e articulação desses saberes é um processo complexo e exige que a cultura desenvolvida nas faculdades seja repensada de forma a não se permitir que seja responsabilidade do aluno realizar essa articulação.

Cabe ao coordenador mobilizar docentes e discentes no sentido de pensarem alternativas de mudança e construir uma proposta na qual as diferentes competências de um professor sejam contempladas e estimuladas ao longo do curso. É fundamental também que o futuro professor conheça os métodos de investigação usados na construção dos saberes e as pesquisas na sua área, em especial àquela relacionada à aprendizagem dos conteúdos escolares na educação básica.

Para isso, é preciso garantir a excelência do serviço oferecido ao aluno. Compete ao coordenador propor ações no sentido de promover essa excelência, explorando-a de forma positiva a fim de garantir a imagem do curso frente à comunidade, apresentar o diferencial do seu curso, integrar suas equipes e desenvolver talentos. É também imprescindível que o coordenador estimule os alunos a exercerem uma atitude crítica permanente para que eles reconstruam as condições da arte de ensinar, sempre questionem o sentido da sua prática e reflitam sobre os caminhos que se abrem para o novo.

O coordenador precisa ser arrojado, perceber um determinado acontecimento e agir imediatamente, sem apenas observar ou esperar passivamente que a situação tome forma. Mais que um gestor, o coordenador de curso deve ser um empreendedor no sentido de identificar as oportunidades de mercado, identificar problemas, orientar e intervir de forma mais adequada à atualização e melhoria do curso, propor serviços inovadores, ampliando fronteiras e transformando o futuro em realidade. Enfim, um modo mais ousado de viver e trabalhar.

Tendo em vista as competências e habilidades que um coordenador do ensino superior dever ter, foi oportunizado aos alunos avaliarem os coordenadores de seus cursos. Nestes itens perguntava-se aos alunos:

Indicadores

Demonstra interesse de trocar e discutir ideias com o Corpo Docente
Mantém o Alunado informado acerca de assuntos importantes para o andamento do curso
Demonstra eficiência na solução dos problemas apresentados pelos Alunos

AVALIAÇÃO DOS PROFESSORES

A avaliação de desempenho de professores tem sido bastante utilizada pelas instituições de ensino superior, tanto no intuito de melhorar a qualidade do corpo docente como no de trazer subsídios para a melhoria do ensino. Conforme Apodaka (apud Lampert, 1999: 126) *“a avaliação docente é eficaz quando dá lugar a uma melhoria na docência mediante uma auto-reflexão crítica do professorado”*. Para a avaliação atingir seus objetivos é necessário, portanto, que o professor se conscientize de suas deficiências e tenha condições de realizar uma auto-avaliação do seu desempenho em sala de aula. Segundo aquele autor a avaliação docente deve abranger todos os componentes envolvidos no processo educativo, ou seja, deve estar dentro do contexto onde o curso está inserido, tendo como objetivo elevar a qualidade do ensino. Neste sentido a avaliação do professor universitário terá que ser examinada a partir de uma dimensão global da instituição, sendo incorreto reduzir a qualidade do ensino unicamente ao desempenho do professor.

A avaliação do professor universitário pode ser efetuada de diversas maneiras, não havendo ainda uma forma que contemple a totalidade dos resultados necessários ou pretendidos.

Considerando o trabalho de diversos autores sobre o tema, Lampert (1999) destaca a existência de uma série de indicadores e procedimentos a respeito do desempenho do professor universitário:

- Avaliação do rendimento acadêmico como medida da competência docente;
- Avaliação do desempenho docente em sala de aula;
- Avaliação do docente baseado em um perfil de professor;
- Avaliação do docente:
 - Por alunos;
 - Pelos pares;
 - Por superiores.

Além disso, é importante verificar que a avaliação do docente pode ser realizada de várias formas como:

- Entrevista estruturada por pessoas qualificadas;
- Provas de conteúdos;
- Curriculum vitae;
- Atividades extracurriculares;
- Um auto-informe do próprio professor;
- Auto avaliação;
- Cursos, seminários e etc.

A metodologia foi desenvolvida por meio de uma pesquisa descritiva de caráter exploratório que usou como instrumento de coleta de dados um questionário estruturado.

O uso de um questionário a ser respondido pelo aluno é a estratégia mais utilizada até o momento neste tipo de estudo. Busca-se a opinião daquele que é o espectador e que está mais próximo da atuação do professor durante o processo de ensino.

Para Moreira, (apud Lampert 1999: 137) *“Avaliar a qualidade do ensino é uma tarefa por demais difícil e complicada para basear-se unicamente na opinião do aluno. Por outro lado, é difícil conceber-se uma avaliação da qualidade do ensino sem levar em conta o que pensam os alunos, pois eles constituem a audiência para a qual o ensino é dirigido”*.

As perguntas contidas no questionário devem estar contemplando aquilo que o aluno tem condições de responder. Conforme Ahamada Acevedo, (apud Lampert 1999 : 138), *“Considera-se o aluno incompetente e incapaz de opinar sobre tão delicado tema. Na verdade, o aluno não é capaz de avaliar aspectos ligados à preparação das aulas, adequações dos objetivos e princípios de uma disciplina. Ele está apto a opinar sobre clareza das explicações, participação e interação, motivação, metodologia utilizada na sala de aula, sistema de avaliação”*.

Outro aspecto a ser observado é que os alunos podem se deixar influenciar por professores extremamente simpáticos, brincalhões etc, mas que não dão o respaldo necessário para o aprendizado. Conforme Castro, (apud Lampert 1999 : 138) *“Os alunos captam bem a dedicação dos professores, o seu empenho em sala de aula e a excelência de sua pedagogia. Sua liderança, sua capacidade para motiva-los não passam tampouco despercebidas. Contudo, têm também suas limitações. Favorecem o professor simpático mas que pouco ensina. Prejudicam o professor duro, secarrão, mas que acaba fazendo os alunos aprenderem”*.

Em muitos trabalhos na área de Didática tem se verificado a busca por detectar as características do bom professor. No entanto, é importante considerar que *“a idéia de competência, portanto, é localizada no tempo e no espaço. Mesmo que não de forma expressa, há uma concepção de professor competente feita pela sociedade e, mais precisamente, pela comunidade escolar. Ela é fruto do jogo de expectativas e das práticas que se aceitam como melhores para a escola do nosso tempo”*. (CUNHA, apud LAMPERT 1999: 115).

Para Moreira (1998: 73), vários fatores influenciam a avaliação do professor pelo aluno. Entre tais fatores, contam-se:

- A nota do aluno;
- A idade e sexo do aluno;
- O tamanho da classe;
- O esforço dispensado pelo aluno;
- A importância dada ao curso dada pelo aluno;
- Das teorias implícitas dos estudantes;
- Da personalidade do professor, e
- Da maturidade para o julgamento.

A cada semestre os professores da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo são submetidos à avaliação. Trata-se de um programa de avaliação docente, que tem por finalidade promover um amplo debate sobre a qualidade do ensino no meio acadêmico. Isto garante que, a partir de ações práticas, cada professor possa aprimorar continuamente sua prática de ensino. Para a direção acadêmica e a CPA, coordenadores deste processo, a participação de toda a comunidade no processo só ocorre à

percepção dos frutos que essa ferramenta traz à instituição. Desta forma para que se tenha êxito na autoavaliação sempre se perseguirá ao máximo a transparência dos seus resultados, de forma a produzir credibilidade neste processo.

Os professores foram avaliados pelos alunos, cada qual, pelo seu desempenho docente por disciplina, por turma, por curso.

No processo de avaliação docente, foram questionados 5 indicadores, julgados como relevantes para o processo de aprendizagem em sala. São eles:

1. **Mostra-se receptivo às necessidades dos alunos e cooperativo na solução de suas dificuldades com a disciplina:** Se o professor tem atenção, paciência e respeito para responder todas as dúvidas expressas pelos alunos e se as dúvidas são esclarecidas a contento.
2. **Elabora avaliações compatíveis (coerentes) com o conteúdo desenvolvido, discute e analisa os resultados com os alunos:** Se as avaliações são coerentes com os conteúdos propostos. Se o professor explica devidamente aos alunos o resultado das provas e justifica as notas atribuídas.
3. **Dispensa aos alunos tratamento cordial em um clima de respeito pessoal:** Se o professor tem uma relação amigável e prestativa com os alunos, mostrando-se solícito e educado nos seus contatos com a turma.
4. **Estimula o uso da pesquisa e outras atividades extra-classe (leitura, palestras, visitas técnicas, encontros científicos, programas de extensão) como meio de ampliar a aprendizagem:** Se o professor apóia a participação dos estudantes em eventos de caráter científico (congressos, encontros, seminários, iniciação científica, etc.), em programas de ensino (pipa, monitorias, etc) e também de extensão (programa de responsabilidade social, voltado ao meio ambiente e etc), em atividades artístico-culturais entre outras modalidades.
5. **Demonstra assiduidade, pontualidade e compromisso para com as aulas e cumprimento de prazos:** Se o professor tem o hábito de iniciar e finalizar suas aulas nos horários previstos. Se o professor dificilmente cancela ou falta às aulas. Se o professor conseguiu cumprir com o plano de aulas previsto e informado por ele no início do semestre. Se o professor postou as notas, faltas e presenças, conforme previsto em calendário escolar.

Para cada critério acima o aluno julgou o desempenho dos seus professores entre Ótimo; Bom; Regular e Insatisfatório. Para cada indicador foi aplicado um peso, conforme o seu grau de importância e relevância apresentado pela diretoria acadêmica.

Após a tabulação, os resultados foram apresentados individualmente para o Professor e globalmente para o Coordenador.

A próxima etapa desenvolvida foi a análise desses resultados por parte do professor e coordenador, o que gerou um processo natural de autoavaliação por parte do professor e permitiu que os pontos a serem mais bem trabalhados, progredissem.

Os coordenadores promoveram reuniões individuais com os docentes de seu curso a fim de estabelecer um plano de ação para cada um dos indicadores em que o docente atingisse índices mais altos de insatisfação. Para estes casos, o Coordenador e o docente discutiram as fragilidades encontradas, as ações de

melhorias a fim do professor corrigir os desvios de insatisfação e baixo desempenho.

O coordenador também desenvolveu reuniões com os representantes de turma a fim de promover um debate positivo acerca das ações que foram tomadas, conduzindo a argumentação de forma genérica, portanto não expondo assim qualquer um dos professores do curso. Nesta oportunidade, o coordenador também apresentou os resultados obtidos e o plano de ação para cada indicador analisado.

Neste encontro, o coordenador assegurou a cada aluno que a sua participação e a sua identidade seriam mantidas em sigilo e que o aluno não sofreria qualquer tipo de “represália” por parte do professor.

O objetivo da avaliação do professor pelo aluno não é punir o professor pelas falhas cometidas e demonstradas através dos resultados dos questionários. Para que possa ser alcançado o objetivo da aplicação desta metodologia há necessidade de humildade, reflexão e autocrítica por parte do professor, buscando a melhoria do seu ensino. O que interessa é o *feedback*, para dar condições para que o professor possa crescer como pessoa e como profissional.

Uma das potencialidades encontradas foi verificar que a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo oferece subsídios, por meio desse projeto, para que os seus professores possam crescer profissionalmente, subsídios estes que devem ir desde as condições físicas até as intelectuais, principalmente levando-se em conta o fato de que muitos professores dos cursos bacharéis e tecnólogos não terem uma formação pedagógica específica para o ensino.

Para o profissional que segue a carreira docente o aprendizado exige uma formação continuada, através de um constante aperfeiçoamento e sucessiva atualização de seus conhecimentos, por meio de cursos de pós-graduação em nível de *lato* e *strictu senso*, ou seja, especialização, mestrado, doutorado, pós-doutorado e o que é mais importante, permeados por pesquisas na sua área de conhecimento.

A CPA da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo sabe que o programa de avaliação docente não deve se restringir à percepção exclusiva dos alunos. Para que haja uma noção real e fidedigna do desempenho dos professores, faz-se necessário observar outros aspectos do desempenho acadêmico, de forma ampliada tais como: produção de trabalhos científicos e profissionais, titulação e carga horária de cada docente são alguns dos outros critérios que são observados pela CPA durante o processo avaliativo do corpo docente. Tudo isso deve se somar ao programa de avaliação docente proporcionando uma dimensão macro da produtividade dos docentes.

Assim, estamos certos de que, esta ferramenta poderá mostrar-se como mais um indicador a ser utilizado para mensurar o desempenho dos professores, do que propriamente servir como uma bússola única para aprovar o desaprovar a qualidade do docente. Além disso, é importante registrar que o propósito da avaliação de desempenho é promover a melhoria continuada, identificando pontos a serem melhores trabalhados, por todos os atores que participam do processo de aprendizagem.

Pontos Fortes

- Altos níveis de satisfação obtidos na avaliação dos professores e coordenadores.

Oportunidades de Melhorias

Realizar parcerias com empresas para qualificação de funcionários com programa de bolsas corporativas.

Realizar contato com empresas e Órgãos Governamentais e ofertado bolsas para qualificação de seus funcionários junto à IES.

Ações Previstas

Desenvolvimento dos Recursos Humanos

- Promover cursos permanentes de capacitação do pessoal técnico-administrativo e de serviços gerais para o efetivo desempenho de suas funções.
- Promover atividades que favoreçam a integração de todo o capital humano da faculdade e contribuam para melhorar a cultura organizacional, promovendo satisfação e crescimento pessoal e profissional.
- Realizar parcerias com empresas para qualificação de funcionários com programa de bolsas corporativas.
- Realizar contato com empresas e Órgãos Governamentais e ofertado bolsas para qualificação de seus funcionários junto à IES.
-

Ações Realizadas

Desenvolvimento dos Recursos Humanos

- Implantado o Plano de Carreira homologado no Ministério do Trabalho.
- Realizada Comemoração de 10 anos da Hotec.
- Realizadas Reuniões Administrativas e Pedagógicas junto à direção da faculdade, Coordenações de Curso e coordenação do Departamento de Qualificação e Extensão para discussão e deliberação de eventos e projetos previstos nos Projetos Pedagógicos dos cursos de graduação oferecidos pela instituição.
- Promovidos treinamentos com empresas especializadas para o corpo técnico administrativo.
- Oferecida motivação e incentivos financeiros para os coordenadores de curso para cursarem programas de pós-graduação em nível de mestrado
- Estímulo para maior exploração dos recursos disponíveis no Portal Universitário
- Ofertadas Bolsas de Estudo para o corpo técnico administrativo para cursarem graduação e programas de pós-graduação.

3.6 Dimensão: 6 – Organização e Gestão da Instituição

Nessa dimensão, a CPA baseou seu trabalho, na análise de documentos oficiais da instituição. As diretrizes de funcionamento, estrutura e organização da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo estão relatadas no seu Regimento Interno.

Conforme Art.3 do Regimento Interno da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo – HOTECH, a organização administrativa é exercida pelos seguintes órgãos:

- I. Conselho Superior de Administração – CONSU;
- II. Direção;
- III. Colegiado de Curso;
- IV. Coordenação de Curso

Conselho Superior de Administração – CONSU

É o órgão deliberativo e normativo superior, em matéria didático-científica, administrativa e disciplinar, é constituído por:

- I – pelo Diretor Geral, seu Presidente;
- II – pelo Diretor Acadêmico;
- III – por três Professores Coordenadores de Curso;
- IV - por cinco representantes do corpo docente;
- V - por um representante da Entidade Mantenedora;
- VI - por um representante da comunidade.

Colegiado de Curso

É o órgão de natureza consultiva e deliberativa representativo da comunidade acadêmica do Curso, anualmente constituído, do qual participam:

- I. Coordenador do Curso, seu Presidente;
- II. Dois Professores eleitos pelos pares, sendo que um deles poderá ser o coordenador adjunto, permitida a recondução;
- III. Dois Alunos, eleitos pelos pares, sem recondução.

Desta forma, todos os colegiados de cursos da HOTECH têm constituição e atribuições que lhe conferem plena representatividade e importância nas decisões sobre assuntos acadêmicos do curso.

As normas para a eleição e funcionamento do Colegiado de Curso serão disciplinadas pela Diretoria Geral;

O coordenador de curso poderá contar com a participação do coordenador pedagógico.

São competências do Colegiado de Curso:

- I. acompanhar as atividades acadêmicas e pedagógicas no âmbito do Curso;
- II. estabelecer diretrizes para elaboração de currículos, programas e normas metodológicas de ensino, em atendimento às regras aprovadas pela Diretoria Acadêmica e Conselho Superior de Administração - CONSU;
- III. propor, por iniciativa própria ou a convite, projetos de ensino e de extensão à Direção;
- IV. estabelecer normas de orientação e coordenação do ensino, no âmbito do Curso;

- V. reunir-se em data, hora e local designados pelo Coordenador de Curso, para conferência de grau;
- VI. elaborar propostas de currículos plenos e reformulações curriculares a serem submetidas à apreciação da Direção, para posterior encaminhamento ao Conselho Superior de Administração - CONSU;
- VII. sugerir a outorga de títulos honoríficos para apreciação pelo Conselho Superior de Administração - CONSU;

Fórum Permanente de Articulação com o Mercado

Na Faculdade HOTECH existe um mecanismo institucionalizado permanente de articulação com os segmentos produtivos a quem estão vinculados os cursos. Esse mecanismo é utilizado como diretriz para a definição da oferta de cursos, vagas e para a atualização curricular.

Considerando que na Educação Tecnológica, a estruturação de cursos, bem como sua atualização deve necessariamente levar em conta os anseios do mundo produtivo, a HOTECH, desenvolveu algumas estratégias de aproximação com a sociedade de modo a fornecer aos seus egressos um ambiente educacional que propicie o desenvolvimento de competências que se traduzam em aplicações voltadas para a laboralidade. Dentre estas estratégias destaca-se o FOPAM – Fórum Permanente de Articulação com o Mercado, instituído pelo CONSU em 22 de maio de 2003 e complementado em 29 de setembro de 2003.

O reconhecimento das necessidades do mercado de trabalho, avaliadas pelas recomendações do FOPAM, assegurará uma condição mais favorável para o sucesso profissional dos alunos, além de orientar a HOTECH em sua política de abertura, continuidade e atualização de cursos.

A preservação de seus valores e o respeito à sua dinâmica institucional deve permear qualquer tipo de envolvimento externo, sob o risco de comprometimento de seu projeto educacional. Entretanto, é importante que no processo decisório da estruturação de cursos e de vagas, haja um espaço para a manifestação de atores que sofrem as consequências diretas de um projeto desconectando da realidade social.

Para diminuir esta fronteira estreita, a HOTECH, definiu os seguintes objetivos para esta relação com o segmento produtivo:

- Permitir o acesso aos dados quantitativos de oportunidades de emprego e trabalho.
- Contribuir para a definição do perfil do egresso.
- Subsidiar a Instituição na proposição de cursos e vagas.
- Receber informações sobre a necessidade de atualização curricular.
- Conhecer demanda sobre educação continuada.

Estas informações oriundas dos relatórios anuais do FOPAM possibilitarão a HOTECH a troca de experiências, bem como a verificação da compatibilidade do currículo de seus cursos no que se refere a competências, habilidades e bases tecnológicas. Um outro aspecto importante é a contribuição destes relatórios no processo de avaliação institucional.

O FOPAM funcionará como instância de natureza consultiva, representativa das comunidades acadêmica e da sociedade produtiva, anualmente constituída, da qual participam:

- Diretor Acadêmico, seu Presidente;
- Um Professor por curso da área profissional, eleito pelos pares, permitida a recondução;
- Um aluno por curso, eleito pelos pares, sem recondução;
- Um representante de Associação ou Sindicato de Classe da área do Curso, indicado pelo Diretor Geral, permitida a recondução;
- Um representante de Associação Comercial e/ou Industrial, indicado pelo Diretor Geral, permitida a recondução;
- Um membro da Comunidade Empresarial representativa da área do Curso, nomeado pelo Diretor Geral, permitida a recondução.

As normas para a eleição e funcionamento do FOPAM serão disciplinadas pela Diretoria Geral.

Suas competências são:

- Fornecer subsídios para o estabelecimento de diretrizes na elaboração de currículos.
- Manifestar sobre projetos de cursos e definição de vagas e turmas.
- Propor reformulações curriculares, assim como se manifestar sobre incorporação, suspensão e extinção de Cursos.
- Sugerir número de vagas e turmas iniciais de Cursos novos e a alteração do número de vagas dos existentes.

Como produto do Encontro Anual do FOPAM, será gerado relatório crítico e reflexivo sobre os seguintes pontos:

- Objetivos do Curso
- Perfil do Egresso
- Relação Vagas/ Candidatos/ Matriculados
- Relação Matriculados/ Concluintes
- Competências e Bases Tecnológicas
- Terminalidades e Certificações Parciais
- Proposta de Alteração Curricular

Para a consolidação do Relatório Anual dos Cursos - RAC, deverá ser levado em conta os seguintes dados externos:

- Perfil empresarial (número por setor de atividade, tendência de crescimento, faturamento estimado)
- Postos de trabalho e qualificação requerida
- Re-qualificação, Treinamento, Atualização e Desenvolvimento.
- Perfil salarial

O RAC – Relatório Anual dos Cursos será reproduzido a todos os membros do FOPAM, devendo ficar à disposição de toda a comunidade acadêmica e fazer parte da Avaliação Institucional da HOTECH.

O FOPAM – Fórum Permanente de Articulação com o Mercado foi instituído pelo CONSU – Conselho Superior de Administração em 22 de maio de 2003 e complementado em 29 de setembro de 2003.

Assim sendo, a partir de setembro, como primeira atividade, o FOPAM prestou assessoria para a realização da 2ª EXPHOTEC (Feira de Negócios para a área de Turismo e Hospitalidade), com envolvimento de alunos, professores e empresas parceiras.

No transcurso da Feira, importante parceria foi firmada com a ABREDI – Associação de Bares e Restaurantes Diferenciados e com a ABRASEL – SP – Associação Brasileira de Restaurantes e Empresas de Entretenimento.

Através desta parceria relevantes ações foram desenvolvidas no transcurso de 2004, como:

- Programação de Palestras e Eventos;
- Abertura da Revista ABREDI para publicação de matérias / artigos desenvolvidos pelos professores e alunos;
- Reuniões para troca de informações visando a excelência dos Cursos;
- Participação da HOTECH nos eventos ABREDI / ABRASEL;
- Abertura de estágios para os alunos;
- Instalação de um posto CIEE nas dependências da HOTECH;
- Participação intensa da HOTECH na FITHEP 2004 e 2006, entre outras feiras, como FISPAL e FIPAN;
- Assessoria para a realização anual do evento “mix Mulher”, envolvendo toda comunidade acadêmica;
- Assessoria para realização da “Aula Magna”, evento de abertura de um novo ano escolar;
- Participação do I Seminário da Pós-Graduação – evento com periodicidade anual;
- Realização de parceria para a coordenação de espaços culinários existentes em São Paulo e instalados em shopping e supermercados. Concretamente, a primeira parceria já foi firmada com o Shopping Center Norte. Através desta ação, a HOTECH, a partir de agosto de 2006, está coordenando a sua cozinha Show “Espaço Sabor”, com abertura de cursos culinários abertos à comunidade – participação gratuita ou mediante pequena taxa de inscrição.
-

Com base na análise documental do Regimento, a CPA concluiu que:

Pontos Fortes:

- Os órgãos colegiados contam com a participação de membros dos corpos docente e discente em sua gestão acadêmica;
- A IES tem autonomia didática e sua direção mantém um relacionamento cordial e de parceria entre mantenedor e mantida, atuando de forma condizente com sua filosofia institucional, bem como no que diz respeito aos dispositivos legais constantes do regimento e demais normas internas.

3.7 Dimensão: 7 – Infraestrutura Física

Ações Previstas

- Buscar a excelência na qualidade de serviços e produtos como um diferencial de competitividade da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo.

Expansão Física e Tecnológica

- Fazer conhecer o Plano de Expansão das instalações físicas, conforme necessidades identificadas mediante avaliação dos diversos setores.
- Garantir a manutenção e conservação dos espaços físicos existentes.

- Promover, conforme necessidades identificadas, a atualização e ampliação de equipamentos de informática e outros que se fizerem necessários para a garantia dos serviços prestados.

Ações Realizadas

Expansão Física e Tecnológica e do Acervo Bibliográfico,

- Realizadas manutenção e atualização do laboratório de informática e dos terminais diariamente e/ou quando necessárias substituição e instalação de peças nas CPUs.
- Implantação de novos laboratórios: um laboratório de gastronomia, um de anatomia, um de microscopia e outro de bioquímica e microbiologia.
- Compra de novos equipamentos para uso nos laboratórios técnicos.
- Adquirida a locação de um imóvel próximo as unidades já identificadas para o atendimento administrativo, bem como salas de aula e de reuniões.
- Adquiridos recursos audiovisuais.
- Houve um grande investimento na ampliação do acervo bibliográfico.
- Houve um grande investimento do parque tecnológico.

3.8 Dimensão: 8 – Planejamento e Avaliação

A Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo já havia, por livre iniciativa, realizado algumas atividades de autoavaliação, antes da promulgação da Lei 10.861/2004.

Entretanto, por ser um projeto interno e criado em circunstâncias diferenciadas, não tinha a envergadura e abrangência do projeto de autoavaliação do SINAES.

Essa experiência, contudo, foi a semente que tem possibilitado a implementação gradativa de uma cultura de autoavaliação, que vem paulatinamente se firmando na medida em que os diversos ciclos da vida interna da IES vão se concluindo.

Todo processo de autoavaliação, resultante um trabalho comprometido com os princípios éticos que devem nortear todos os empreendimentos humanos, e os da educação, em particular, tende a render bons frutos.

Acreditamos que o trabalho resultante desse processo, permitirá a IES, efetuar novas reflexões sobre sua missão, finalidades, metas e seus objetivos, pois a autoconsciência de sua fortalezas e limitações incrementarão ainda mais os patamares de segurança, tão necessários para a tomada de decisões.

Hoje, após as experiências vivenciadas, na elaboração destes relatórios finais, a Hotec assumiu efetivamente o projeto de autoavaliação do SINAES. O relatório, que ora apresentamos se inscreve dentro dessa nova modalidade e é fruto de uma considerável participação da instituição, nos seus mais variados segmentos. A metodologia utilizada no processo seguiu os passos propostos pelo SINAES e, pela nossa percepção, o processo tende a melhorar e se firmar como uma estratégia permanente da instituição com a consequente apropriação dos resultados que possibilitem a melhoria institucional do seu planejamento.

Ações Previstas e Realizadas

1. **Criar e manter o programa de avaliação institucional sob a ótica do ex-aluno (egresso)**
 - A) **Ações Previstas:** Elaborar o programa de avaliação institucional sob a ótica do ex-aluno (egresso)
 - B) **Ações Realizadas:** Esse programa encontra-se em fase de elaboração.

2. **Acompanhamento de egressos às atividades desenvolvidas**
 - A) **Ações Previstas:** Elaborar questionários de acompanhamento
 - B) **Ações Realizadas:** Traçar o perfil dos egressos

3. **Acrescentar a comunidade acadêmica o corpo técnico administrativo às atividades avaliativas relacionadas à autoavaliação em 2010.**
 - A) **Ações Previstas:** Elaborar questionários de acompanhamento
 - B) **Ações Realizadas:** Esse programa encontra-se em fase de elaboração.

4. **Acrescentar a comunidade acadêmica à comunidade da região às atividades avaliativas relacionadas à Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo em 2010.**
 - A) **Ações Previstas:** Elaborar questionários de acompanhamento
 - B) **Ações Realizadas:** Esse programa encontra-se em fase de elaboração.

3.9 Dimensão: 9 – Políticas de atendimento aos estudantes

A. Programa de Atendimento extraclasse

A formação educacional pregressa do aluno é, talvez, um dos pontos nevrálgicos na política de atendimento, pois a grande maioria dos graduandos, no período inicial, carece de uma série de pré-requisitos necessários a um bom desempenho nos estudos. Assim, é efetuada uma série de medidas de atendimento frente às necessidades variadas dos discentes. Para tanto, são desenvolvidas estratégias na solução das dificuldades que, eventualmente ocorram no processo de ensino-aprendizagem.

A coordenação de cada curso de graduação atende aos alunos com problemas pessoais, dedicando-se, na medida do possível, a buscar soluções e encaminhá-los aos setores devidos: psicopedagógico, administrativo, secretaria, financeiro entre outros.

As principais dificuldades, atualmente, enfrentadas pelas coordenações de graduação em relação ao atendimento ao aluno são:

- Dificuldades em acompanhar as aulas em decorrência de um Ensino Médio deficiente. Na Instituição, existem mecanismos de nivelamento para os alunos calouros, além do desenvolvimento de conteúdos programáticos de caráter revisional, na elaboração dos planos de ensino das disciplinas do primeiro ano, em especial aquelas que têm conteúdos originários do Ensino Médio (Matemática e Língua Portuguesa, como exemplo).
- Dificuldades financeiras (Solução: encaminhar o aluno ao departamento financeiro da IES para que ele verifique a possibilidade de alternativas);
- Dificuldades de aprendizado (Solução: verificar, com os professores, em que o aluno está tendo dificuldade de aprendizado para se detectar os principais motivos e buscar alternativas pedagógicas). Caso o docente, daquela disciplina estiver acompanhado de um monitor matriculado no

Programa Jovem Professor, o atendimento será extraclasse, com o objetivo de reduzir problemas como a reprovação e abandono de disciplinas. Esta orientação pode resultar na motivação do aluno e no aproveitamento do conteúdo das disciplinas.

- Dúvidas sobre o regulamento acadêmico-administrativo da instituição.

Alguns pontos a serem tratados, não sendo isolados, podem ser discutidos em Reunião de Representantes, que sistematicamente, ocorre duas vezes no semestre na IES, para cada curso de graduação.

Outros assuntos de maior relevância são tratados em Reunião de Colegiado, que também possui uma frequência bimestral na IES.

B. Programa de Apoio psicopedagógico ao discente

A Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo atua através de dois profissionais: um que possui formação em pedagogia e especialização em psicopedagogia e outro em psicologia. O atendimento poderá trabalhar a prevenção, correção e potencialização psicopedagógicas.

O serviço oferece atendimento psicopedagógico aos acadêmicos que apresentam baixo desempenho escolar. Os encaminhamentos poderão ser realizados pelos docentes das diferentes disciplinas e cursos de graduação, assim como poderão ocorrer por iniciativa dos próprios acadêmicos.

A atuação preventiva e a potencializante consiste de ações integradas junto às Coordenações e à Direção Acadêmica.

No âmbito corretivo, objetiva a intervenção nas dificuldades referentes ao processo de ensino-aprendizagem, seja na orientação didático-metodológica, na relação professor-aluno e relações interpessoais entre colegas bem como em questões emocionais que estejam interferindo no processo de ensino-aprendizagem.

O apoio psicopedagógico ao discente assume os seguintes propósitos:

1. Apoiar os alunos de graduação que apresentam necessidades especiais de natureza cognitiva, psicomotora e emocional que interferem no processo de aprendizagem;
2. Orientar e acompanhar o percurso acadêmico do aluno com deficiência física e sensorial, identificando o tipo e a intensidade das ajudas necessárias como suporte para sua aprendizagem.

C. Programa de Nivelamento

No início de cada período letivo a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo se propõe a ofertar programas de nivelamento para o ensino superior de acordo com prévia avaliação feita pelos coordenadores da Instituição.

Esses programas têm como objetivo, conforme o curso de graduação escolhido pelo aluno, trabalhar conteúdos escolares que são pré-requisitos às disciplinas e básicos para o desenvolvimento do conhecimento na profissão.

São programas que se atrelam também à capacitação docente, pois antes do encaminhamento às atividades paralelas, é requisitado ao professor que possa diagnosticar e tentar suprir eventuais defasagens escolares dos alunos. Para tanto, são necessárias atividades visando preparar os professores a exercerem esta função, necessária à ação pedagógica eficaz, a começar por discussões

nos colegiados dos cursos enumerando os conteúdos escolares pré-requisitos às disciplinas básicas. Este programa necessita de amplo envolvimento institucional, visando criar uma cultura do nivelamento, sendo apresentado desde a recepção inicial dos calouros pelo coordenador de curso, inclusive mencionando os conteúdos escolares necessários ao bom desempenho no curso.

Os programas de nivelamento são pontuais e estão relacionados às disciplinas desenvolvidas nos cursos de graduação. De acordo com avaliação do docente da disciplina e dos discentes é solicitada à coordenação a oferta de aulas de nivelamento. Essa solicitação é analisada pela coordenação e, quando necessário, encaminhada ao colegiado de curso para aprovação.

D. Ouvidoria

A Ouvidoria através de um canal prático e de fácil acesso a comunidade acadêmica da faculdade, recebem as manifestações (pessoalmente, por carta, fax, telefone, internet etc.) e encaminham para os órgãos responsáveis, cobrando soluções e respondendo ao cliente no prazo estabelecido, sendo caracterizadas como um espaço para registro de críticas, sugestões, reclamações, denúncias etc.

A ouvidoria traz a aproximação dos alunos, mediante uma comunicação acessível e direta, um bom relacionamento democrático e a identificação de suas necessidades, buscando captar através deles o compartilhamento de suas ações com os anseios da todos, elevando o seu nível de eficiência e eficácia em meio a recuperação e consolidação da imagem da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo.

Pontos fortes

Programa de nivelamento

Divulgação ampla do programa de nivelamento com aulas de reforço com a participação de professores identificando dificuldades entre os alunos para fomentar cursos de extensão que atenda os déficit de aprendizagem.

Configurar a participação dos alunos em Encontros

Com o intuito de romper a lógica da educação de se limitar somente à sala de aula, as coordenações de cursos e seus professores estão estimulando continuamente seus alunos a participarem de palestras, oficinas, encontros para seu enriquecimento cultural, científico e técnico.

Oportunidades de Melhorias

Avaliação institucional

Implementar e manter o programa de avaliação institucional sob a ótica do ex – aluno (egresso)

Avaliar através de questionário de acompanhamento de egresso as atividades desenvolvidas pelos ex-alunos.

Implantar o Programa de Iniciação Científica

Estimular a Iniciação Científica como atividade relevante nos Projetos Pedagógicos dos cursos de graduação, garantindo apoio financeiro para os projetos com mérito acadêmico.

Sistematizar e implementar os encontros científicos, que poderão ser abertos à participação da comunidade, de natureza interdisciplinar dando ênfase à discussão de problemas de interesse da região de influência da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo

Configurar a participação dos alunos em pesquisas

Apoiar a participação com a apresentação de trabalhos científicos em eventos desta natureza, bem como a publicação de artigos científicos produzidos por eles em revistas.

Ações Previstas

Avaliação institucional

Implementar e manter o programa de avaliação institucional sob a ótica do ex – aluno (egresso)

Avaliar através de questionário de acompanhamento de egresso as atividades desenvolvidas pelos ex-alunos.

Implantar o Programa de Iniciação Científica

Estimular a Iniciação Científica como atividade relevante nos Projetos Pedagógicos dos cursos de graduação, garantindo apoio financeiro para os projetos com mérito acadêmico.

Sistematizar e implementar os encontros científicos, que poderão ser abertos à participação da comunidade, de natureza interdisciplinar dando ênfase à discussão de problemas de interesse da região de influência da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo

Configurar a participação dos alunos em pesquisas

Apoiar a participação com a apresentação de trabalhos científicos em eventos desta natureza, bem como a publicação de artigos científicos produzidos por eles em revistas.

Ações realizadas

Programa de bolsas

Elaborado programa de Bolsas Acadêmicas e Bolsas Sociais.

3.10 Dimensão: 10 – Sustentabilidade Financeira

Nessa dimensão, a CPA baseou sua análise nos dados colhidos na diretoria financeira da mantenedora da IES. O processo de coleta foi constituído por dois momentos distintos. No primeiro, o diretor financeiro foi informado por meio de uma reunião com os membros da CPA, sobre o processo avaliativo como um todo e sobre a dimensão 10 (sustentabilidade financeira), em particular. Nessa reunião foi estabelecido um prazo para entrega de dados que subsidiassem o trabalho da CPA.

Assim, dentro do prazo estipulado, nos foi enviado um demonstrativo de despesas e receitas.

No segundo momento, a CPA enviou por intermédio de um *e-mail*, um questionário para o diretor financeiro, com perguntas diretas sobre a sustentabilidade financeira da IES. Foi com base nas respostas dadas a essas perguntas que elaboramos o seguinte relato:

Os recursos obtidos são destinados à manutenção das atividades administrativas e educacionais, tais como o pagamento dos corpos docente e técnico-administrativo, e a manutenção e ampliação da estrutura física.

O PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional, estabelece uma relação entre a proposta de desenvolvimento da IES e o orçamento previsto, de tal maneira que a ampliação e criação de novos cursos são baseadas no PDI, e está vinculada à viabilidade financeira e orçamentária de cada curso.

Existe compatibilidade entre os cursos criados e os recursos disponíveis, considerando-se que o fator determinante para essa ação é a procura (o mercado) e a necessidade de se criar cursos diferenciados daqueles existentes nas IES locais.

Quando ocorre uma ampliação, obviamente se prevê um crescimento do alunado; com isso estima-se uma elevação da receita. Como a margem de desconto da IES situa-se na faixa de até 49%, existe uma margem líquida que lhe permitiu fazer as ampliações necessárias até hoje com recursos próprios.

Ações previstas e realizadas

1. Implantar um sistema de apuração de custo – centro de custos por curso

- A) **Ações Previstas:** Desmembrar receitas e despesas
- B) **Ações Realizadas:** Implantado

2. Criar e implantar mecanismos de apuração, tanto acadêmica quanto financeira, da movimentação de alunos por cursos.

- A) **Ações Previstas:** Elaborar instrumentos de apuração
- B) **Ações Realizadas:** Implantado.

3. Estabelecer programa de parceria com empresas e região.

- A) **Ações Previstas:** Estimular a ampliação de parcerias por meio do contato com empresas e Órgãos Governamentais para oferta de bolsas para qualificação e formação de seus funcionários junto à IES
- B) **Ações Realizadas:** Realizado.

4. Criar soluções para o controle dos alunos bolsistas (número, identificação, porcentagem de desconto e etc)

- A) **Ações Previstas:** Elaborar instrumentos de apuração e sistematização
- B) **Ações Realizadas:** Detectada a necessidade recentemente

3.11 Resultados Alcançados

Tratando da avaliação propriamente dita, pode-se perceber, a partir da análise dos resultados, que as mesmas questões, abordadas pelos diferentes

segmentos da comunidade interna, mostram tendências comuns, ou seja, os problemas, dificuldades e melhorias, no âmbito da instituição são vistos por todos, de uma maneira geral, na mesma proporção e intensidade.

É certo que a Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo (re)pensará algumas ações para melhoria, pois a Mantenedora e Direção prima pela qualidade.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório resultou de um duro trabalho que a Direção Geral e a CPA planejaram e executaram junto aos diversos segmentos da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - Hotec. Uma vez concluído, temos consciência que não faltaram empenho e esforço de nossa parte para a realização plena das tarefas.

Nós, da CPA, ao refletirmos sobre o processo, em seu percurso e nos procedimentos adotados, destacamos que algumas metodologias utilizadas deverão ser melhoradas, principalmente nos relatórios parciais de cada dimensão.

A Avaliação Institucional é um processo imerso em aspectos ideológicos, políticos, econômicos, culturais, dentre outros. Ao nos inteirarmos do conteúdo das diversas publicações do CONAES sobre o tema e, ao realizarmos a autoavaliação institucional na nossa IES, concluímos que se trata de um processo interno, configurado com padrões próprios da instituição, não tem caráter público e não há propósito de comparação com outras instituições.

Segundo RIBEIRO (2000, p.15), *“A avaliação é um instrumento fundamental para todo organismo social que busque desenvolvimento e qualidade”*. Para as IES, instituições cuja razão de ser encontra-se na prestação de serviços de qualidade à sociedade, buscando sempre a excelência na produção, sistematização e democratização do saber o propósito da avaliação institucional deve ser o de conduzir ao aperfeiçoamento constante dos empreendimentos humanos.”

Os princípios mais importantes da Autoavaliação Institucional que explicam a natureza deste processo, sua necessidade para o desenvolvimento institucional e razão de ser, são expressas pelos objetivos fundamentais de autorreferência, autoanálise e autodesenvolvimento.

De acordo com RIBEIRO 2000-2002; DIAS SOBRINHO, 2000-2002; dentre outros, a capacidade de autorreferência dos problemas e da realidade institucional é um objetivo fundamental, pois todo processo genuíno de autoavaliação institucional tem que levar em consideração os indicadores internos e externos. Priorizando os indicadores internos que são relevantes para desenvolvimento da instituição.

Quanto à divulgação dos resultados para o corpo social, nós a faremos por meio da socialização tanto do processo, quanto dos resultados alcançados, procurando envolver toda a comunidade acadêmica.

5. BIBLIOGRAFIA

- CONAES. **Diretrizes para a avaliação das instituições de educação superior**. Ministério da Educação, 2004, Brasília-DF, impresso, 18 p.
- CONAES. **Roteiro de auto-avaliação institucional: orientações gerais**. Ministério da Educação, 2004, Brasília-DF, impresso, 38 p.
- DIAS SOBRINHO, José. **Avaliação da Educação Superior**. Petrópolis: Vozes, 2000.
- INEP. **Manual de avaliação institucional externa para fins de credenciamento e recredenciamento de universidades**. Ministério da Educação / INEP, 2004, Brasília-DF, arquivo digital na homepage.
- LUCKESI, C.C. **Avaliação da aprendizagem escolar**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- RIBEIRO, Célia Maria, COSTA, Eula Maria. **Avaliação Institucional: o desenvolvimento humano enquanto percurso e destino**. 2002. (TEXTO)
- SINAES. **Da concepção à regulamentação**. Ministério da Educação, INEP, 2004, Brasília-DF, impresso, 157p.
- SOUZA, C. P. **Avaliação do Rendimento Escolar**. 11ª ed. São Paulo:Papirus, 2005, 180p.