



ANEXO 3 – RELATÓRIO PARA AVALIAÇÃO

NOME DA INSTITUIÇÃO: CENTRO UNIVERSITÁRIO FUNDAÇÃO SANTO ANDRÉ

SEGMENTO: ENSINO SUPERIOR

CATEGORIA: Inovação Acadêmico-Pedagógica

TÍTULO DA PRÁTICA:

A NOVA EXPERIENCIA EDUCACIONAL DO CENTRO UNIVERSITARIO FUNDACAO SANTO ANDRE

1. PRÁTICA EFICAZ DE GESTÃO EDUCACIONAL

1.1. Histórico da Prática Eficaz – descrever como surgiu o programa/prática e indicar a data de início das ações.

A Fundação Santo André (FSA), é instituição pública municipal de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, instituída em 1962 e completa em 2022 60 anos. Tem em sua gestão um Presidente e um Vice-Presidente, nomeados pelo Prefeito Municipal de Santo André, que ocupam respectivamente os cargos de Reitor e Vice-Reitor do Centro Universitário Fundação Santo André, cujos mandatos coincidem com os mandatos na gestão da Fundação Santo André. O Reitor conta em sua equipe com três Pró-Reitores: Pró-Reitoria de Graduação; Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão e Pró-Reitoria de Administração e Planejamento. A IES conta com um Conselho Diretor (Mantenedora) e um Conselho Universitário (Mantida), ambos constituídos por representantes da comunidade interna da Fundação Santo André (docentes, funcionários técnico-administrativos e estudantes), e de entidades de classe e da comunidade. A IES conta com cerca de 3.000 alunos na Graduação em cerca de 20 cursos em diversas áreas do conhecimento

A instituição vinha operando no vermelho, fruto de gestões anteriores que não atentaram para as mudanças competitivas de mercado e para a sustentabilidade financeira dos cursos, mas vem promovendo, desde a gestão 2018-2022 e agora com a recondução da mesma equipe gestora para o período 2022-2026, uma profunda transformação em sua gestão administrativa e acadêmica o que trouxe o resultado para o azul novamente e estancou a crise que a IES vivenciou em gestões anteriores.

Este relatório apresenta um breve relato das práticas administrativas e acadêmicas implantadas na IES e seus reflexos na comunidade acadêmica.

1.2. Objetivos da Prática Eficaz.

Promover a reorientação pedagógica e administrativa visando a sustentabilidade institucional.



1.3. Público Alvo Atingido – fornecedores, funcionários, docentes, estudantes e comunidade em geral.

1.4. Descrição das Atividades Implantadas.

Ações administrativas:

1. Implantação da transformação digital no atendimento ao cliente e experiência do usuário: a IES mapeou seus processos internos, principalmente no tocante ao atendimento ao estudante e implantou uma secretaria acadêmica digital, um setor de captação de alunos e diploma digital. Ampliou seus canais de atendimento para que a jornada do estudante seja a mais digital possível, implantou sistema de CRM, régua de relacionamento, sistema de requerimento online e chat bot 24hx7 dias da semana. Reduziu assim a fila dos atendimentos que antes era quilométrica e as demandas não atendidas ou atendidas com prazos muito longos e assim aumentou a satisfação do estudante.

2. Implantação de sistema de portal de vagas, atividades complementares e repositório eletrônico. Ampliou assim as possibilidades de empregabilidade do estudante, de gestão das atividades complementares e de divulgação dos TCCs e trabalhos de pesquisa desenvolvidos nos programas de Iniciação e Extensão.

3. Desenvolvimento de programa de Bolsa próprio atrelado à adimplência, reduzindo fortemente os níveis de inadimplência e trabalhando com a ideia “ninguém almoça em restaurante vazio”, ou seja, pelo programa de bolsas diminuiu a mensalidade e ampliou a elasticidade da demanda dos cursos.

Ações acadêmicas:

1. Implantação de um Core Curriculum: Em 2020, todas as matrizes curriculares dos cursos do Centro Universitário Fundação Santo André foram revistas para a inclusão de disciplinas institucionais e transversais, oferecidas de forma EaD, totalizando 320h/a, de um Core Curriculum Institucional voltado a trabalhar interdisciplinaridade, soft skills e competências requeridas no mundo do trabalho baseado nos relatórios de demandas de competências do Fórum Econômico Mundial. Assim, esse Core Curriculum aplicado à estudantes desde Direito, Ciências Biológicas, Tecnologias, Engenharias e Psicologia busca desenvolver competências e trazer o contato ao estudante de temáticas exigidas pela regulamentação do MEC e ampliar a visão de necessidades do mercado de trabalho.

CORE CURRICULUM- Conjunto de disciplinas institucionais:

- Educação em Direitos Humanos e Educação das Relações Étnico-Raciais
- Educação Ambiental



- Responsabilidade Social, Ética, Ciência e Sociedade
- Metodologia da Pesquisa Científica
- Gestão de Projetos e Análise de Viabilidade
- História e Cultura Afro-Brasileira, Africana e Indígena
- Empreendedorismo, Inovação e Economia Criativa
- Pensamento Crítico e Análise de Dados
- Relacionamento Profissional e Sucesso do Cliente
- Problemas, Resolução de Conflitos e Técnicas de Negociação

Obteve assim um ganho acadêmico quanto a exigência regulatória dos cursos como um ganho financeiro visto que as disciplinas EAD são desenvolvidas em um dia da semana (diminuindo o uso da infraestrutura e integram estudantes de diversos cursos).

2. Fortalecimento da marca pela Internacionalização, Curricularização da Extensão e Empregabilidade

Internacionalização: O Centro Universitário Fundação Santo André possui convênio de mobilidade acadêmica virtual com o Emovies que congrega IES de diversos países. Por meio deste convênio, estudantes cursam virtualmente disciplinas em instituições de outros países e tem créditos juntos a atividades complementares da matriz curricular, ou seja, agregam valor ao seu currículo, desenvolvem políticas de internacionalização à baixo custo principalmente considerando que o estudante da IES é predominante da classe B e C.

Curricularização da Extensão: todos os cursos do Centro Universitário Fundação Santo André atendem aos 10% (dez por cento) do total de créditos curriculares exigidos para a graduação em programas e projetos de extensão universitária, orientando sua ação, prioritariamente, para áreas de grande pertinência social. As atividades de extensão são organizadas nas ACEXs – Atividades Curriculares de Extensão, disciplinas inseridas na matriz curricular dos cursos e que promove a orientação e supervisão das atividades de extensão. A definição das atividades é atrelada as ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e vinculadas à macro diretrizes dos NDEs – Núcleos Docentes Estruturantes de cada curso de Graduação. Assim, garante-se a vinculação ao desenvolvimento de Conhecimentos, Habilidades e Competências atreladas ao curso de graduação. As atividades de extensão são divulgadas junto à comunidade pelo SAPEX – Simpósio de Atividades de Pesquisa e Extensão onde ainda são gerados os anais do evento e as evidências necessárias aos processos regulatórios. Tal ação trouxe além do atendimento regulatório, uma maior visibilidade institucional



junto à comunidade acadêmica, além do ganho administrativo pois permite a integração vertical dos currículos juntando numa mesma turma de extensão alunos de diferentes cursos e séries promovendo sua integração e diferentes olhares sobre uma questão (ver relatório anexo).

Empregabilidade: segundo a gestão da IES, o mantra é empregabilidade do estudante. A gestão visa promover experiências educacionais e integrar a mentalidade empreendedora nos estudantes, assim promove duas vezes ao longo do ano a chamada “Semana de Talentos”, uma semana inteira voltada a trabalhar a empregabilidade com oficinas de como fazer seu currículo, fazer seu LinkedIn, participar de uma entrevista, abrir sua empresa, fazer pitch, investir no mercado financeiro e muito mais. Aliado a isso a IES implantou programa de mentoria de carreira com orientação aos calouros, programa de inglês gratuito, programas de nivelamento e apoio psicológico dado pela Clínica Escola de Psicologia e incentivou a criação de novos núcleos estudantis como Núcleo de Prática Jurídica, Empresa Junior, Agência Junior de Publicidade e Núcleo de Apoio Fiscal onde estudantes colocam em prática atendimento em projetos com a comunidade. Ainda neste campo, recentemente implantou o programa de mérito acadêmico que emite um certificado de reconhecimento destaque para o melhor aluno da turma em cada semestre e o programa de certificação de competências onde ao longo do curso, à cada aprovação no semestre letivo, o estudante recebe um micro-certificado com as competências adquiridas e assim pode promover a divulgação em seu currículo. É mais uma forma de promover a empregabilidade e a divulgação da marca institucional.

Essas estratégias segundo a Reitoria tem dado resultado e o NPS da IES tem crescido, ou seja, o número de alunos detratores que no início da gestão era gigantesco, tem diminuído ano a ano e hoje o número de promotores tem aumentado. Ao mesmo tempo, a empregabilidade tem aumentado e atinge a casa dos 85%.

3. Fortalecimento para o ENADE: a IES tem tido ganhos reconhecidos em seus processos acadêmicos, a organização dos processos e políticas institucionais no âmbito dos cursos, a capacitação das coordenações de curso e os treinamentos dados aos docentes na Semana de Inovação Acadêmica (que trabalha com os docentes capacitações em metodologias ativas, acolhimento emocional do estudante, design thinking dentre outras temáticas) tem surtido efeito, mas um ponto ainda carece de maior cuidado, o ENADE. Para isso a IES implantou um programa de Prova Integrada que busca avaliar a compreensão, o rendimento e o resultado dos discentes dos cursos de graduação em relação aos conteúdos programáticos, competências e habilidades adquiridas em sua formação e tem caráter obrigatório. Realizada no formato eletrônico busca aplicar aos estudantes, questões estilo ENADE familiarizando-os com o tipo de questão e a forma de pensar criticamente pensada em exames deste tipo. É um trabalho



inicial, mas que tende a trazer melhores frutos a médio e longo prazo, afinal não existe receita mágica neste caso, ENADE é um processo.

4. Comunicação e escuta do estudante: a CPA – Comissão Própria de Avaliação utiliza a metodologia NPS – Net Promoter Score para avaliação dos indicadores institucionais, ao mesmo tempo, os estudantes tem por meio de seus representantes contato direto com o Whatsapp das coordenações e até da Pró-Reitoria de Graduação e da Reitoria. Segundo relato, as reuniões de grupos de estudantes com a Reitoria é frequente para ouvir sugestões, críticas e propostas de melhoria. São as pequenas escutas que vão fazendo acontecer e depois a comunidade acadêmica elege as ações e promove o ranking das ações implantadas com maior repercussão.

4. Flexibilidade Curricular, Contato com Conhecimento Recente e Elementos Inovadores no âmbito da estrutura do curso

A FSA como é carinhosamente chamada pelos estudantes de forma inovadora, a partir de 2023, traz em sua estrutura curricular o conceito da disciplina optativa obrigatória (a partir do 5º semestre) onde o estudante tem a possibilidade de direcionar parte de sua formação para seus interesses na disciplina: Temas Emergentes e Inovadores (TEI) que vai além da possibilidade de flexibilização da matriz curricular e busca promover a convivência de alunos de diferentes cursos e de diferentes séries.

Na disciplina Temas Emergentes e Inovadores (TEI) cada NDE de curso de Graduação do Centro Universitário oferta um conjunto de possibilidades de formação que são ofertados aos estudantes de todos os cursos. A escolha das temáticas a serem ofertadas é renovada anualmente assim promove-se o contato do egresso com conhecimento recente e inovador.

O estudante avança assim para além do currículo, escolhendo experiências de aprendizagem que possibilitam a construção de um percurso alinhado com seus interesses valorizando-se seu autoconhecimento e a autonomia.

2. LIDERANÇA

2.1. Equipe Envolvida com a Prática – apresentar cargos ou funções. Indicar a área onde a prática eficaz se situa.

Pró-Reitorias de Graduação; Administração e Planejamento; Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão; Coordenadores de Curso; Setor de Comunicação; Setor de Tecnologia da Informação; Núcleo de EAD; Comissão Própria de Avaliação

2.2. Participação da Alta Direção – indicar como ocorre o envolvimento e o comprometimento da alta direção com a prática eficaz.



O comprometimento da alta direção foi fundamental para que as regulamentações necessárias fossem aprovadas junto aos conselhos e posteriormente implantadas. Foram observadas as metas previstas no PDI e feitas reuniões quinzenais de acompanhamento da Reitoria e Pró-Reitores com os diversos setores envolvidos. Assim como reuniões gerais com docentes e para conscientização da missão institucional e da importância do acolhimento ao estudante, bem como reuniões gerais com os funcionários técnico-administrativos para que conhecessem com maior profundidade as metas do PDI, a missão institucional e o que a IES oferece aos estudantes.

3. FOCO Apresentar qual (ais) o foco da Prática Eficaz, justificando a escolha.

3.1. Estudantes: promover maior engajamento e resgatar a imagem institucional, ampliando as oportunidades de aprendizagem ao estudante e melhorando a comunicação institucional

3.2. Docentes/Funcionários: promover maior engajamento institucional junto à missão e valores institucionais bem como promover um melhor atendimento ao estudante seja do ponto de vista pedagógico como operacional

3.3. Administrativo: promover o enxugamento e maior racionalização dos processos administrativos realizando seu mapeamento de valor e digitalizando processos, entendendo onde realmente cada etapa agrega valor.

3.4. Econômico-Financeira: promover uma melhor utilização dos recursos financeiros e alocação de recursos, principalmente docente.

3.5. Acadêmico: promover uma melhor entrega da experiência do estudante e da forma que a IEs se relaciona com a comunidade interna e externa.

3.6. Comunidade: ampliar as ações com a comunidade externa agregando valor à comunidade e às experiências educacionais dos estudantes.

4. RESULTADOS

4.1. Formas de Avaliação

a) indicar se foi feito levantamento de necessidades ou avaliação prévia antes da implementação.

O levantamento das necessidades partiu das pesquisas realizadas pela Comissão Própria de Avaliação – CPA junto à comunidade interna (docentes, funcionários técnico-administrativos e estudantes).

b) indicar e apresentar (se houverem) os instrumentos utilizados (questionários, pesquisas, entrevistas, etc.) e periodicidade de aplicação.

Os instrumentos utilizados estão de acordo com a política de avaliação institucional (Ver anexo extrato Relato Institucional) e são aplicados anualmente pela CPA.



4.2. Orçamento – apresentar o orçamento envolvido com a prática eficaz quantificando o valor investido ou se existe um budget específico.

Ação	Ordem de grandeza custeio mensal (R\$)
Mapeamento de processos internos	2.500,00
Implantação de secretaria acadêmica digital (requerimento online com protocolo de acompanhamento eletrônico) e emissão de declarações e certidões digitais	3.000,00
Implantação de setor de captação de alunos	10.000,00
Implantação de diploma digital	3.000,00
Implantação de Sistema de CRM	5.000,00
Chat bot 24hx7 dias da semana	2.000,00
Sistema de portal de vagas, atividades complementares e repositório eletrônico (dentro do ERP já existente)	6.000,00
Implantação de um Core Curriculum (desenvolvimento próprio de disciplinas)	2.000,00/disciplina 6.000,00 equipe de gestão e desenvolvimento
Mobilidade acadêmica virtual	2.000,00
Gerenciamento programa próprio de bolsa	2.500,00
Gerenciamento das ações de extensão	2.500,00

4.3. Análise financeira – indicar e apresentar (se houverem) indicadores de retorno sobre o investimento.

Indicador de inadimplência e evasão:

Ano	Inadimplência	Evasão
2019	10,6%	6%
2020	5,02%	6%
2021	3,47%	4%
2022 1º semestre	3,30%	4%

4.4. Indicadores acadêmicos – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados à melhoria acadêmica.

Procura pelo vestibular (matriculados):

Ano	Vestibular verão	Vestibular Inverno
2019	790	390
2020	1158	148
2021	553	381
2022	562	205

*Em 2021, a pandemia afetou a captação.

4.5. Indicadores de produtividade e/ou de satisfação dos colaboradores – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados à gestão de pessoas.

4.6. Indicadores de satisfação de clientes – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados à satisfação dos clientes da instituição.

4.7. Indicadores de captação de clientes – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados ao aumento do número de alunos.

4.8. Resultados obtidos junto à comunidade – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados aos resultados de responsabilidade social.

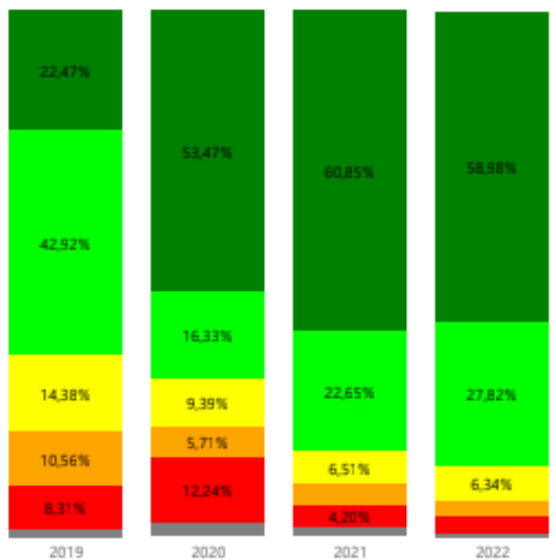
4.9. Indicadores de sustentabilidade – indicar e apresentar (se houverem) indicadores relacionados à economia, ao meio ambiente e à sociedade.

4.10. Impacto na marca da instituição -relatar qual foi o impacto institucional da Prática na marca da instituição de ensino.

4.11. Outros indicadores de resultados organizacionais – indicar e apresentar (se houverem) indicadores tangíveis e não tangíveis apurados durante a avaliação da prática eficaz e não contemplados nos itens anteriores

Verificar anexo – pesquisa CPA e Relatório Trienal

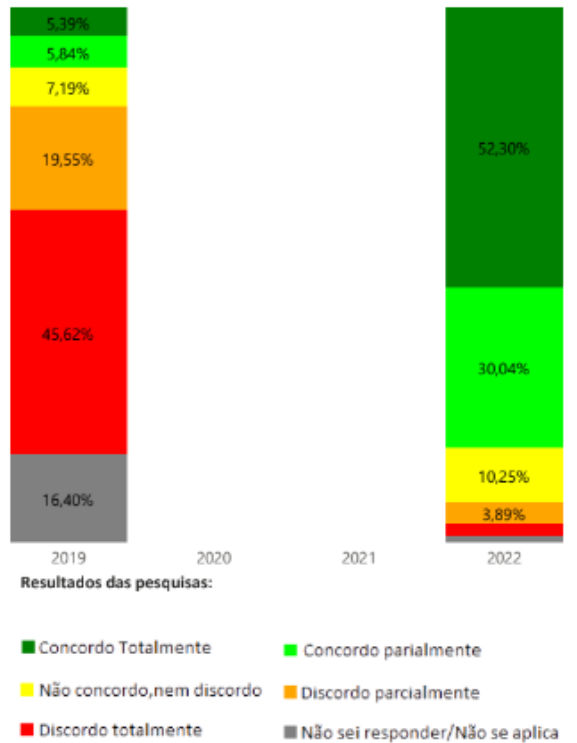
Evolução em relação à pergunta realizada com os estudantes: “Eu recomendo a FSA para amigos e familiares”



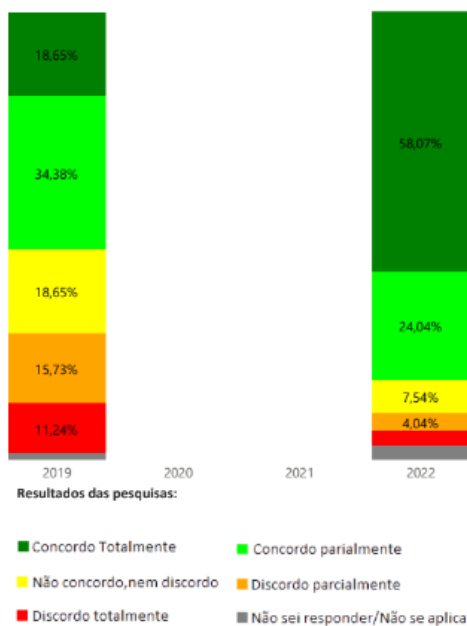
Resultados das pesquisas:



Evolução em relação à pergunta realizada com os estudantes: "A FSA me prepara para o mercado de trabalho"



Evolução em relação à pergunta realizada com os estudantes: "O coordenador do curso está disponível e disposto para solucionar eventuais dificuldades."



Implantamos um selo CPA para que a comunidade acadêmica vote nas ações realizadas que trouxeram maior impacto no período:



Ação mais votada pelos Alunos, no período 2020 e 2021:

Portal de vagas e estágios disponibilizado no Portal do Aluno: 38,3% (Ação vencedora)

Demais ações votadas pelos alunos:

- Adequações de acessibilidade nos prédios da FAENG e FAFIL: **29,8%**
- Atendimento aos alunos via WhatsApp: **12,8%**
- Sistema de registro de atividades complementares no Portal do Aluno: **12,8%**
- Placas de sinalização no campus: **4,3%**
- Chatbot para atendimento virtual automático pelo site: **2%**

Ação mais votada pelos Professores, no período 2020 e 2021:

Treinamentos aos professores nas Semanas de Inovação Acadêmica: 25,8% (Ação vencedora)

Demais ações votadas pelos professores:

- Divulgação de treinamentos internos e externos sobre diversos temas no grupo "FSA – Informação docente", dedicado aos professores: **19,4%**
- Adequações de acessibilidade nos prédios da FAENG e FAFIL: **16,1%**
- Divulgação da campanha de arrecadação de alimentos promovida pelos alunos: **16,1%**
- Treinamentos aos funcionários: office, tratamento inclusivo a portadores de necessidades especiais, entre outros: **12,9%**
- Divulgação da campanha de reciclagem em parceria com a ONG Oito Elementos: **6,5%**
- Novas placas de comunicação e localização: **3,2%**

Ação mais votada pelos Funcionários, no período 2020 e 2021:

Treinamentos aos funcionários: office, tratamento inclusivo a portadores de necessidades especiais, entre outros: 57,7% (Ação vencedora)

Demais ações votadas pelos funcionários:

- Adequações de acessibilidade nos prédios da FAENG e FAFIL: **23,1%**
- Novas placas de comunicação e localização: **7,7%**
- Divulgação da campanha de reciclagem em parceria com a ONG Oito Elementos: **7,7%**
- Divulgação da campanha de reciclagem em parceria com a ONG Oito Elementos: **7,7%**

5. LIÇÕES APRENDIDAS Apresentar erros e/ou acertos que possam servir de referência para futuras ações.

1. O comprometimento da alta gestão é fundamental, se quiser mudar a cultura, realizar uma transformação digital e promover realmente mudanças na IEs.

2. Capacite sua equipe, é fundamental dar treinamento, se não funcionou troca, temos que ser profissionais.

3. Comemore as conquistas, o reconhecimento é importante.

4. Fique atento as tendências e as novas tecnologias e mudanças do comportamento do consumidor (estudante).

5. Não tenha medo de enfrentar desafios, se prepare para eles.

6. Não é porque sua IES é pequena que não pode pensar grande. O estudante é o foco. Nosso mantra é transformar a vida pela educação. Assim nosso foco foi sempre melhorar o atendimento, acolhimento, vivência e empregabilidade do estudante.

7. Deixe de apagar os incêndios um pouco e se dedique a pensar diferente, pesquise, vá à eventos, cursos, troque ideais, os incêndios continuarão aparecendo, mas se não se preocupar com o futuro, você virá passado.



6. AÇÕES DE CONTINUIDADE Especificar qual o planejamento de continuidade da Prática Eficaz. Quais são as perspectivas e metas futuras.

Projetos para o futuro

O Centro Universitário Fundação Santo André obteve a nota máxima 5 do MEC em seu credenciamento (2022) e nota máxima 5 para o credenciamento em EAD (2022). A meta agora é implantar novos cursos à distância de graduação e pós-graduação e em um prazo de 4 anos dobrar o número de estudantes, além disso, pretende comercializar as disciplinas EAD de seu Core Curriculum para outras IES.

Para a IES, vivemos em uma nova época e a pós-graduação lato-sensu presencial praticamente morreu, o híbrido é uma nova realidade tanto na graduação como a Pós. A ideia é investir em uma nova Pós flexível (quinzenal) na modalidade live síncrona mas com possibilidade de gravação ou totalmente assíncrona. Na graduação a ideia é continuar apostando na empregabilidade e na oferta de novos cursos EAD híbridos.

Todas essas ações mostram que mesmo para um IES de pequeno e médio porte é possível inovar se há uma gestão comprometida com a mudança e com governança. Segundo o Reitor, Prof. Dr. Rodrigo Cutri, a IES tem assim cumprido sua missão que é transformar vidas pela Educação e que melhor transformação que promover a empregabilidade de seus estudantes.

7. ANEXOS

- Extrato Relato Institucional Triênio 2019-2021
- Extrato Relatório SAPEX 2021