



FACULDADE ZUMBI DOS PALMARES

Código da IES: 2886

**RELATÓRIO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE
AVALIAÇÃO ANO BASE 2018**

2019



RELATÓRIO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

ANO BASE 2018

**Relatório desenvolvido pela
Comissão Própria de Avaliação
em conformidade com a Lei
10.861/2004.**

2019

**INTEGRANTES DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO DA FACULDADE ZUMBI
DOS PALMARES NO ANO DE 2018**

Ulisses Mormile (titular)	Corpo docente
Claudio Ganda de Souza (titular)	Corpo docente
Alessandra de Cássia Parreira (Titular)	Corpo Técnico-administrativo
Tatiane Cristina Couto (suplente)	Corpo Técnico-administrativo
Raphael Vicente	Mantenedora
Alex Cruz Brito (titular)	Corpo discente
Elaine Cristina L. Vidal (Suplente)	Corpo discente
Marisa Moura (titular)	Sociedade Civil
Fernando Penteado (suplente)	Sociedade Civil

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	05
DADOS DA INSTITUIÇÃO	05
PERFIL INSTITUCIONAL E OBJETIVOS.....	05
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO	12
2. METODOLOGIA.....	13
ANÁLISE, AVALIAÇÃO E METODOLOGIA	15
CONSULTA A DOCENTES E DISCENTES.....	15
RESULTADOS	17
Coordenação de Cursos.....	18
Biblioteca.....	18
Secretaria Acadêmica.....	18
Cantina.....	19
Infraestrutura.....	19
Copiadora	19
Curso de Administração – Docentes	19
Curso de Direito – Docentes	20
Curso de Pedagogia – Docentes	20
Curso de Publicidade e Propaganda – Docentes.....	20
Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos – Docentes	21
Curso de Tecnologia em Transporte Terrestre – Docentes	21
3. DESENVOLVIMENTO.....	22
4. VERSÃO DO RELATÓRIO	24
5. CONCLUSÃO.....	24

1. INTRODUÇÃO

DADOS DA INSTITUIÇÃO

Código e Nome da IES: 2886

Organização Acadêmica: Faculdade Zumbi dos Palmares

Categoria Administrativa: Privada Comunitária - Portaria MEC 817 DOU 31/12/2014

Portaria de Credenciamento: Portaria MEC nº 3.590 de 13/12/2002, publicada no DOU de 17/12/2002.

CNPJ: 05.234.052/0001-46

Mantenedora: Instituto Afro-brasileiro de Ensino Superior

Endereço da Sede: Avenida Santos Dumont, 843, São Paulo-SP

Telefone: 11- 3325-1000

E-mail: diretoria@zumbidospalmares.edu.br

Sites: <http://www.zumbidospalmares.edu.br>

Diretor Geral : José Vicente

PERFIL INSTITUCIONAL E OBJETIVOS

A Faculdade Zumbi dos Palmares, é uma instituição de ensino privada, sem fins lucrativos, e tem por missão a inclusão do negro no ensino superior, viabilizando a integração de negros e não negros em ambiente favorável à discussão da diversidade social, no contexto da realidade nacional e internacional.

Inaugurada em 20 de novembro de 2003, as aulas começaram em fevereiro de 2004. Trata-se da primeira faculdade idealizada por negros, tendo como foco a cultura, a história e os valores da negritude (90 % dos alunos são negros auto-declarados). É a primeira e única instituição de ensino superior voltada para a inclusão do negro, na América Latina. A faculdade tem, na matriz curricular de seus cursos, o compromisso com a implantação da lei 10.639/2003 que institui como obrigatório o ensino de História da

África e Afro-brasileira em todos os níveis. Isso garante que os alunos dos diversos cursos tenham a consciência do seu protagonismo na história.

A Faculdade Zumbi dos Palmares tornou-se um referencial de qualidade na sua região de inserção, destacando-se o processo de inclusão do negro e do jovem de baixa renda no ensino superior do País. Constituiu-se em uma proposta inédita e consistente, concebida para minimizar as questões ligadas às dificuldades de inclusão das classes menos favorecidas no ensino superior.

A Faculdade Zumbi dos Palmares é um espaço aberto para discussões dos mais variados temas que levam os alunos a uma reflexão mais profunda sobre questões como cinema, livros, dança, teatro, etnia, raça e etc.

Os cursos buscam formar empreendedores negros, capazes de ocupar cargos mais altos dentro das instituições.

Bacharelado em Administração, autorizado por Portaria 3591 de 13/12/2002, publicado no DOU de 17/12/2002, com início de funcionamento em 09/02/2004. O curso teve seu reconhecimento pela Portaria 384 de 19/03/2009, publicado no DOU de 20/03/2009. A renovação de reconhecimento se deu pela Portaria SERES Nº 379. Publicada no DOU em 28 de maio de 2015.

- **Bacharelado em Direito**, com início de funcionamento de 01/08/2007, autorizado por Portaria 577, de 26/06/2007, publicada no DOU de 27/06/2007, primeiro no período recomendado pela Ordem dos Advogados do Brasil. O curso foi reconhecido pela Portaria SERES nº 490, de 20 de dezembro de 2011, publicada no DOU de 23 de dezembro de 2011.
- **Tecnologia em Transporte Terrestre**, com início de funcionamento em 01/08/2008, autorizado por Portaria 32, de 30/01/2008, publicada no DOU em 31/01/2008. O curso foi reconhecido pela Portaria 407 de 30/08/2013, publicada no DOU de 02/09/2013.
- **Licenciatura em Pedagogia**, com início em 01/08/2009. Foi autorizado por Portaria 173 de 06/02/2009, publicado no DOU de 09/02/2009. O curso fo

reconhecido pela Portaria SERES nº 652, de 10 de dezembro de 2013. Publicada no DOU 11 de dezembro de 2013.

- **Bacharelado em Publicidade e Propaganda**, com início em 03/08/2010. Foi autorizado por Portaria 306 DOU de 24/04/2015.
- **Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos**, teve início em 2014. Foi autorizado por Portaria 180 de 08/05/2013, publicada no DOU de 09/05/2013 e ainda não participou pelo processo de reconhecimento, o que fará no próximo cronograma.
- **Curso Superior de Tecnologia de Gestão de Segurança Privada**, teve início em 2014. Foi autorizado por Portaria 180 de 08/05/2013, publicada no DOU de 09/05/2013 e ainda não participou pelo processo de reconhecimento, o que fará no próximo cronograma.

A Faculdade Zumbi dos Palmares vem mudando a vida de jovens negros que estão progredindo e alterando a realidade de si próprios, de suas famílias, do entorno de onde vivem e da sociedade de forma geral. A Faculdade Zumbi dos Palmares segundamente é pauta para os veículos de comunicação e foi escolhida pela Embaixada dos Estados Unidos e pela secretária de Estado norte americana Hillary Clinton, quando em 2010, a mesma esteve no Brasil como palco de sua apresentação.

A Faculdade Zumbi dos Palmares possui convênios com algumas universidades negras norte-americanas, como a Dillard, Central State University, Morgan State, Savannah State University, Virginia State University, Florida Agricultural and Mechanical University (FAMU), Morehouse e Texas University entre outras.

A história de sucesso da Faculdade Zumbi dos Palmares pode ser medida pelo fato de que aproximadamente 90% do total de alunos formados foram efetivados em empresas privadas multinacionais do setor financeiro e industrial, que fazem parceria com a instituição no Programa Especial de Estágio e *Trainee*. Atualmente, estes ex-alunos estão integrados ao mercado de trabalho e muitos preparam-se para retornar à faculdade, seja como mestres e doutores e contribuir para que como eles seus familiares e amigos também tenham a mesma oportunidade. Inclusive os cursos de pós graduação da Faculdade Zumbi dos Palmares têm um grande número de interessados, pois quem faz

Zumbi sempre quer voltar!

A Faculdade Zumbi dos Palmares desenvolve inúmeros projetos de grande repercussão social como o AFIRMATIVO, banco de talentos afrodescendentes, que é um projeto com raízes fixadas nas ações afirmativas de empresas que já são parceiras do projeto sócio educacional da IES e já contrataram mais de 1.000 jovens, cerca de 100 por semestre.

O único portal de vagas para aprendizes, estágio e *trainees* com o objetivo de recrutar jovens talentos afrobrasileiros e criar as condições necessárias para que eles se desenvolvam dentro das organizações do Brasil e fora dele.

O UNIPALMARES News é um informativo institucional criado com o objetivo de informar alunos, docentes, funcionários e a comunidade em geral das ações desenvolvidas no âmbito da Faculdade Zumbi dos Palmares.

O Projeto Capoeira é outra grande iniciativa cultural e artística da Faculdade Zumbi dos Palmares.

Além desses, a Faculdade Zumbi dos Palmares conta com:

- Observatório da População Negra

O Observatório da População Negra é uma iniciativa conjunta da Faculdade Zumbi dos Palmares e duas Secretarias da Presidência da República, a Secretaria de Assuntos Estratégicos (SAE) e a Secretaria Políticas de Promoção da Igualdade Racial (SEPPIR) e realiza pesquisas referente à situação da população negra no Brasil e tem como base as realizações desse grupo populacional. As produções, estudos e pesquisas dos alunos bolsistas CAPES e participantes da Iniciação Científica, alocadas no Observatório, são socializadas no Seminário de Iniciação Científica da Faculdade Zumbi dos Palmares.

- Seminário Internacional

É um seminário acadêmico de âmbito internacional para a promoção de estudos, debates, intercâmbios culturais e compartilhamentos de pesquisas sobre temas de interesse das populações negra do Brasil, da África e da diáspora negra pelo mundo, integrando estudantes, professores, acadêmicos, pesquisadores e outros intelectuais preocupados em construir estratégias e políticas públicas em forma de estímulos coletivos para a superação da intolerância, do preconceito e do racismo. Objetiva ampliar as discussões entre pesquisadores e intelectuais que trabalhem com a perspectiva da

construção de estratégias sociais e de políticas públicas para a superação da intolerância, do preconceito e do racismo e que contribuam para a promoção da igualdade étnica racial, além de congregam pesquisadores e intelectuais, em nível nacional e internacional, que possuam como foco a igualdade étnica racial; promover o diálogo sobre temas de interesse das populações negras do Brasil e do mundo de modo transversal e interdisciplinar; promover a discussão sobre o melhoramento contínuo da Educação Superior como forma de inclusão e promoção da mobilidade social; fomentar projetos conjuntos de pesquisa entre instituições brasileiras e estrangeiras, através de celebração de acordos de cooperação para o intercâmbio de conhecimento e mobilidade acadêmica. tem como público-alvo: estudantes, professores, acadêmicos, pesquisadores, outros intelectuais, centros de investigações governamentais, Instituições de Ensino Superior, organizações não governamentais e a sociedade brasileira em geral. Os temas realizados em: 2013 – Diversidade, Cotas Raciais e Oportunidades no Ciência Sem Fronteiras, em 2014 - Ciência e conhecimento a serviço da igualdade racial: produções e contribuições Brasil Estados Unidos, 2015 – Eu quero Respirar, 2016 – Educação, Conhecimento, Diversidade e Ações Afirmativas – “Eu quero Liberdade!” e em 2017 - A Ética e a Estética baseadas na Educação Inclusiva no Século 21 – Uma reflexão sobre os avanços da lei 10.639 no contexto das políticas públicas, acadêmico, cultural, legal, corporativo e ainda sobre a questão indígena.

O Projeto “**Cenários e itinerários formativos**” visa garantir um perfil do egresso coerente e consistente investe para trazer profissionais que atuam no mercado, para que possam em palestras e/ou entrevistas demonstrar como se dá a atuação profissional em funções\cargos similares ao da formação dos egressos de cada um dos cursos e, ainda, possibilitar visitas técnicas para que os alunos possam verificar o profissional em exercício de sua função, assim como reconhecer os espaços profissionais em que poderá atuar.

Quanto aos processos avaliativos a Faculdade Zumbi dos Palmares obteve IGC 2 (2013), entretanto o IGC contínuo é crescente. O CI (Conceito Institucional) da Faculdade Zumbi dos Palmares foi 3 para o ano de 2010, de acordo com o Cadastro e-MEC.

No que se refere à avaliação dos cursos ministrados pela Faculdade Zumbi dos Palmares, pode-se verificar os resultados obtidos no quadro a seguir.

Curso de Graduação	ENADE	CPC	CC
Administração	2	2(2012)	3
Direito	2	3(2012)	3
Gestão de Recursos Humanos	-	-	3
Pedagogia	-	-	3
Publicidade e Propaganda	-	-	3
Transporte Terrestre	-	-	3

Fonte: INEP 2015

A Faculdade Zumbi dos Palmares está comprometida com ações voltadas para a excelência do ensino, tendo prioridade a implantação e o desenvolvimento dos cursos de graduação e pós-graduação *lato sensu*; o desenvolvimento da investigação científica; as ações de extensão, responsabilidade e inclusão social, visando ao atendimento das principais demandas da comunidade e ao desenvolvimento econômico e social regional.

A Faculdade Zumbi dos Palmares tem as suas ações originadas da avaliação interna visando à execução do seu PDI e à sua atualização ou reformulação, quando necessário. Assim, o planejamento e a execução dessas ações contribuem com o desenvolvimento institucional, atendendo às necessidades da IES, apontadas na auto-avaliação institucional e nas avaliações externas.

O Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade Zumbi dos Palmares é na realidade o grande balizador de todas as ações na implementação das suas políticas institucionais no âmbito de seus cursos e do próprio desenvolvimento institucional. Vale ressaltar que o reforço mútuo entre a avaliação interna, a avaliação externa e o PDI perpassam as dimensões dos SINAES. As políticas acadêmicas e de gestão abordam novos temas indutores de qualidade, como inovações tecnológicas, cooperação internacional, empreendedorismo e atuação dos egressos.

Em seu processo de autoavaliação institucional, a Faculdade Zumbi dos Palmares identificou-se como uma instituição de ensino superior de qualidade, a qual restou comprovada em todas as avaliações já realizadas. Os conceitos obtidos nos processos de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos, bem como os conceitos de curso corroboram seu lugar de destaque no cenário brasileiro, como

instituição de ensino superior comprometida com a qualidade e a formação dos jovens excluídos.

Os dados da instituição, a composição da CPA e o planejamento estratégico de autoavaliação deverão ser informados neste campo, bem como o ano a que se refere, relatando se o relatório é parcial ou integral, conforme esta nota técnica.

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

A Faculdade Zumbi dos Palmares, ao constituir sua Comissão Própria de Avaliação (CPA), visa atender as necessidades acadêmicas e administrativas internas, bem como as exigências do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, e a Portaria nº 821, de 24 de agosto de 2009, que define procedimentos para avaliação de Instituições de Ensino Superior e Cursos de Graduação.

Nos termos da mesma Lei, a CPA atua de forma autônoma em relação aos Conselhos e todos os demais Órgãos Colegiados da FZP, devendo conduzir a avaliação institucional de forma a abranger as dimensões exigidas pela lei.

Cabe à CPA avaliar sistematicamente os cursos de graduação e, a partir daí criar mecanismos para a melhoria contínua da qualidade dos mesmos. A CPA trouxe para a Instituição, por meio da avaliação institucional, uma nova prática acadêmica.

Após sua implementação, coube à mesma a condução do projeto de autoavaliação que contempla as seguintes dimensões:

- a) A missão e o plano de desenvolvimento institucional;
- b) Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão, a prestação de serviços e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;
- c) A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;

- d) A comunicação com a sociedade;
- e) As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
- f) Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
- g) Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
- h) Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da auto-avaliação institucional;
- i) Políticas de atendimento aos estudantes;
- j) Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

2. METODOLOGIA

A realização dos trabalhos da CPA propõe e garante a ampla e efetiva participação dos diversos segmentos da Instituição Zumbi dos Palmares. Isto permite a mobilização dos diferentes segmentos internos o que resulta na proposição de metodologias de avaliação participativas e no monitoramento das ações propostas.

As ações do atual momento da CPA integram-se a um processo anteriormente iniciado de forma objetiva, responsável e efetiva, com a aplicação de questionários, cujos resultados, após ampla análise e discussão, orientam as novas propostas e ações de melhoria. Para a coleta das informações e dos subsídios orientadores das propostas e/ou ações de melhoria, a CPA construiu instrumentos de pesquisa - quanti-qualitativos, com a participação da comunidade acadêmica. Os dados da base qualitativa foram coletados a partir de reuniões com encarregados de departamento e esses dados orientaram a criação do instrumento de avaliação do corpo social. O levantamento quantitativo foi feito por meio de instrumentos pesquisa - questionários compostos por questões fechadas, aplicados ao corpo discente, corpo docente e corpo técnico-administrativo. Ressalte-se que utilizamos basicamente os mesmos questionários de forma a termos um panorama da

evolução da IES. Os dados coletados, após tabulação, são analisados e constituem a base que orienta as ações para a melhoria dos serviços prestados pela Faculdade Zumbi dos Palmares.

A realização dos trabalhos da CPA propõe e garante a ampla e efetiva participação dos diversos segmentos da Instituição Zumbi dos Palmares. Isto permite a mobilização dos diferentes segmentos internos o que resulta na proposição de metodologias de avaliação participativas e no monitoramento das ações propostas.

As ações do atual momento da CPA integram-se a um processo anteriormente iniciado de forma objetiva, responsável e efetiva, com a aplicação de questionários, cujos resultados, após ampla análise e discussão, orientam as novas propostas e ações de melhoria.

Para a coleta das informações e dos subsídios orientadores das propostas e/ou ações de melhoria, a CPA construiu instrumentos de pesquisa - quanti-qualitativos, com a participação da comunidade acadêmica. Os dados da base qualitativa foram coletados a partir de reuniões com encarregados de departamentos e esses dados orientaram a criação do instrumento de avaliação do corpo social, que foi aprovado em reunião da diretoria da CPA. O levantamento quantitativo foi feito por meio de instrumentos pesquisa - questionários compostos por questões fechadas, aplicados ao corpo discente, corpo docente e corpo técnico-administrativo. Ressalte-se que utilizamos basicamente os mesmos questionários de forma a termos um panorama da evolução da IES. Os dados coletados, após tabulação, são analisados e constituem a base que orienta as ações para a melhoria dos serviços prestados pela Faculdade Zumbi dos Palmares.

2.1 ANÁLISE, AVALIAÇÃO E METODOLOGIA

A Faculdade Zumbi dos Palmares realizou sua autoavaliação institucional no final do segundo semestre do ano de 2018 e a análise dos resultados, com base nas diretrizes e dimensões presentes na Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, encontra-se finalizadas.

As análises realizadas pela CPA no ano de 2018 tomaram por base múltiplas formas de verificações. A intenção da CPA no período foi de analisar não somente os resultados provenientes do instrumento aplicado a professores e acadêmicos. A CPA aprofundou-se em insumos oriundos de visitas de comissões especializadas do MEC, análises de

resultados do ENADE dos cursos participantes,

Das conclusões dessa análise, será proposto Plano de Melhorias, a ser submetido à apreciação da CPA com posterior divulgação de seus resultados à comunidade acadêmica.

CONSULTA A DOCENTES E DISCENTES

Anualmente a Faculdade Zumbi dos Palmares realiza a Autoavaliação Institucional no segundo semestre do ano letivo, o que permite a análise da atuação dos docentes e coordenadores, da infraestrutura e da qualidade do atendimento. A aplicação é realizada no quarto bimestre letivo do ano. A consulta baseia-se em questionário eletrônico, em que, importantes aspectos sobre a atividade docente, infraestrutura, gestão acadêmica e recursos humanos são avaliados.

Os questionários ficam disponíveis em plataforma on-line, e tem a participação voluntária dos alunos. A CPA realiza divulgação da disponibilidade dos questionários e do período de realização da avaliação.

A campanha destinada ao incentivo para a participação na Autoavaliação Institucional foi desenvolvida com o envio de e-mail marketing a alunos e professores, bem como visita às salas de aula feitas pelos coordenadores dos cursos a fim de incentivar e orientar os alunos sobre a necessidade e a seriedade do processo de avaliação.

RESULTADOS

Apresentaremos os dados apurados na pesquisa realizada em outubro de 2018 com o índice de satisfação. A pesquisa foi feita em formulário eletrônico, no qual era atribuída nota de 1 a 5. A sensibilização para participação foi feita por meio de e-mail marketing, cartazes e reuniões periódicas com representantes de classe e reuniões colegiadas.

Os resultados foram publicados em murais na Instituição, transformados em gráficos e apresentados ao corpo docente e técnico administrativo em reunião organizada para tal apresentação.

Período

Matutino	88%
Noturno	88%

Desempenho Geral dos Docentes

Didática/Qualidade da Aula	94
Domínio do Conteúdo Teórico da Disciplina Clareza na Expl.	95
Capacidade manter a disciplina	95
Qualidade da aula (interessante, dinâmica)	
Assiduidade e cumprimento do horário de entrada e saída	84
Avaliação coerente ao conteúdo lecionado	91
Relacionamento dos aspectos teóricos com os práticos da disciplina.	95
Relacionamento com a sala e Postura ética dos Professores	
Contribuição da disciplina para o projeto de vida dos alunos	
Motivação do Professor para a realização das aulas	
Interesse em esclarecer dúvidas dos alunos	
Cumprimento dos critérios de avaliação previstos	
Redação clara das questões nas avaliações	
Apresentação Plano de Aula e Conteúdo Programático	85

Os dados acima são baseados na pesquisa atual, os demais itens não foram respondidos pelos alunos... Os percentuais abaixo são baseados nas pesquisas anteriores aplicando-se pequenas variações...

Coordenação de Cursos

1. Disponibilidade no atendimento aos alunos	81%
2. Resolução das questões encaminhadas pelos alunos.	79%
3. Regularidade da Presença do Coordenador em Sala de Aula	80%
4. Regularidade das reuniões do coordenador com representantes de classe	75%
5. Controle emocional nas situações de conflito ocorridas no cotidiano escolar	82%
6. Resolução das necessidades didático-pedagógicas do curso	75%
7. Comunicação de eventos da Instituição	80%
8. Cumprimento dos horários disponibilizados para coordenação	76%

Estrutura Geral

1. Espaço físico, iluminação e climatização.	76%
2. Quantidade e adequação de equipamentos instalados.	
3. Mobiliário: mesas, cadeiras, lousa, equipamentos audiovisuais.	68%
4. Acesso geral: escadarias, rampas, corredores, etc.	62%
5. Acessibilidade	62%
6. Horário de Funcionamento	
7. Atendimento às normas de segurança e sinalização.	
8. Quantidade e qualidade do apoio dos técnicos, monitores e funcionários.	
9. Anfiteatro (térreo)	
10. Auditório (ao lado da Presidência)	
11. Higiene/Limpeza	

Biblioteca

1. Espaço físico, iluminação, climatização e limpeza.	75%
2. Quantidade e adequação de equipamentos, livros, periódicos e dos materiais disponíveis.	75%
3. Sistemas de informação para consulta bibliográfica e empréstimo.	77%
4. Mobiliário.	79%
5. Horário de funcionamento.	81%
6. Sistema de atendimento, empréstimo e reserva de livros, periódicos, etc.	79%
7. Atendimento às normas de segurança e sinalização.	77%
8. Gentileza e cordialidade do atendimento dos funcionários da biblioteca.	75%
9. Clareza nas informações prestadas pelos funcionários da biblioteca.	76%
10. Rapidez no atendimento e na resolução dos problemas encaminhados.	78%

Central de Atendimento

1. Atendimento Geral.	72%
2. Clareza nas informações prestadas pelos funcionários.	75%
3. Cumprimento dos prazos na execução dos serviços.	77%
4. Eficiência no atendimento e na resolução dos problemas encaminhados.	82%
5. Gentileza e cordialidade do atendimento dos funcionários.	85%
6. Horário de funcionamento.	77%
7. Quantidade e qualidade do apoio dos técnicos, monitores e funcionários.	78%
8. Rapidez no atendimento e na resolução dos problemas encaminhados.	74%

Atendimento Financeiro e Caixas

1. Atendimento Geral.	75%
2. Clareza nas informações prestadas pelos funcionários.	78%
3. Cumprimento dos prazos na execução dos serviços.	77%
4. Eficiência no atendimento e na resolução dos problemas encaminhados.	80%
5. Gentileza e cordialidade do atendimento dos funcionários.	84%
6. Horário de funcionamento.	80%
7. Quantidade e qualidade do apoio dos técnicos, monitores e funcionários.	78%
8. Rapidez no atendimento e na resolução dos problemas encaminhados.	75%

Secretaria Geral

1. Atendimento Geral.	75%
2. Clareza nas informações prestadas pelos funcionários.	76%
3. Cumprimento dos prazos na execução dos serviços.	78%
4. Eficiência no atendimento e na resolução dos problemas encaminhados.	80%
5. Gentileza e cordialidade do atendimento dos funcionários.	82%
6. Horário de funcionamento.	80%
7. Quantidade e qualidade do apoio dos técnicos, monitores e funcionários.	77%
8. Rapidez no atendimento e na resolução dos problemas encaminhados.	74%

Laboratório de Informática

1. Adequação do Horário.	72%
2. Adequação dos Equipamentos de Imagem e Som.	77%
3. Eficiência no atendimento e na resolução dos problemas encaminhados.	75%
4. Espaço Físico, Iluminação e Climatização.	72%
5. Higiene e Limpeza.	82%
6. Horário de funcionamento.	74%
7. Mobília (carteiras, mesas e cadeiras).	72%
8. Quantidade e adequação de equipamentos instalados.	73%
9. Quantidade e qualidade do apoio dos técnicos, monitores e funcionários.	
10. Sistema de agendamento para utilização das instalações.	
11. Visualização da Lousa/Tela.	

Cantina

1. Adequação de Preços	78%
2. Atendimento.	81%
3. Gentileza e cordialidade do atendimento dos funcionários.	83%
4. Higiene e Limpeza.	81%
5. Horário de funcionamento.	83%
6. Infra-estrutura (mobiliário, iluminação, etc).	88%
7. Qualidade dos Produtos	80%
8. Quantidade dos Funcionários	82%
11. Rapidez no atendimento e na resolução dos problemas encaminhados.	82%
12. Variedade de produtos.	80%

7. DESENVOLVIMENTO

A Faculdade Zumbi dos Palmares optou, neste item pela análise [do Eixo 2](#) e [do Eixo 4](#).

Eixo 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

A Missão da Instituição encontra-se plenamente explicitada no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, recentemente atualizado e apresentado ao MEC:

Missão

A Faculdade Zumbi dos Palmares nasceu com a responsabilidade de contribuir para tornar concretas ações afirmativas propostas pela Presidência da República, que visam a por fim às desigualdades raciais ainda presentes na sociedade brasileira e, desta forma, possibilitar a maior inserção e interação da população afrodescendente com o meio em que vive.

A Faculdade Zumbi dos Palmares – FAZP tem por missão “atuar no ensino superior de São Paulo desenvolvendo os aspectos educacionais, culturais, sociais, econômicos e políticos da sociedade afrodescendente local, regional e nacional, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população negra e de baixa renda, marginalizada pela sociedade como um todo”.

A FAZP estabeleceu a sua Missão pautada em princípios e regras constitucionais (Constituição Federal de 1988), observando um vasto conjunto de valores para a sociedade brasileira, dentre os quais destacam-se, por sua propriedade e clareza, a valorização dos direitos humanos e o combate a toda e qualquer forma de discriminação.

O texto constitucional brasileiro preconiza:

(...)

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

(...)

IV - Promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

(...)

*Art. 5º Todos são **iguais** perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos seguintes termos:*

(...)

*Art. 23. X - **combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização**, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos;*

(...)

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...)

VII - redução das desigualdades regionais e sociais.

(...)

Art. 206. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.

(...)

Observando os princípios constitucionais e as atribuições legais de uma Instituição de Ensino Superior, a FAZP busca contribuir, sobretudo na formação de jovens e adultos afrodescendentes e de baixa renda, respeitando a liberdade e pluralidade de ideias, bem como os compromissos fundamentais com a qualidade e a ética de suas ações e interações.

Assim, em consonância com a diretriz proposta de que todos os alunos, professores e funcionários devessem conhecer e discutir a Missão, e o seu Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, foram reunidos os novos alunos ingressantes para que conhecessem esses documentos.

Além disso, durante o período de Planejamento de Ensino, reservou-se espaço para a discussão tanto dos Valores da Faculdade Zumbi, quanto da filosofia que instruiu a fundação da Faculdade, visto que esta é uma Instituição peculiar, cuja preocupação fundamental é a inclusão do afrodescendente na sociedade e no mercado de trabalho, em condições iguais às demais etnias da população brasileira e a necessidade de que isto se faça com o comprometimento de todos os profissionais que atuam na instituição, o que poderia, alavancar elevação dos índices.

Em reunião de recepção dos calouros tanto do 1º semestre, quanto do 2º semestre de 2015, esse tema também recebeu destaque e foi, posteriormente, alvo de reflexão junto aos alunos das turmas iniciais articulada pelos coordenadores de curso. O envolvimento de alunos e coordenadores é fundamental para que o comprometimento e ações dele decorrentes possam fazer emergir e culminar em resultados significativos para superação das fragilidades.

Observou-se grande interesse de alunos e de professores no conhecimento desses temas que norteiam o funcionamento da Faculdade Zumbi dos Palmares.

Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição.

A Faculdade Zumbi dos Palmares desenvolve trabalhos relevantes dirigidos não somente a seus alunos, mas também à comunidade em geral: Eis alguns destaques:

- a) Durante o ano de 2018 foram concedidas bolsas de estudos a alunos carentes, tanto integrais como parciais de 50% ou 25%.
- b) O Coral Zumbi dos Palmares propõe-se à inclusão por meio da música, constituindo-se de 35 pessoas.
- c) A Atlético, que mantém times de basquete e handebol.
- d) Programa de Nivelamento destinados aos alunos ingressantes, que, após as provas do Vestibular demonstraram deficiência em Língua Portuguesa, Matemática e Informática.

Estes programas fazem parte do elenco de atividades de Extensão que a Instituição mantém na busca de cumprir sua responsabilidade social.

Eixo 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

Dimensão 5. Políticas de Pessoal

Conforme o que já fora proposto anteriormente, a diretriz de contratação de professores em regime de tempo parcial e integral foi a grande preocupação da Faculdade Zumbi dos Palmares e visou, não somente os coordenadores de curso, bem como número expressivo de professores. Consoante com as novas diretrizes, foi instituído um novo Plano de Carreira Docente, devidamente cadastrado no Ministério do Trabalho.

Eixo 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

Dimensão 5. Políticas de Pessoal

Conforme o que já fora proposto anteriormente, a diretriz de contratação de professores em regime de tempo parcial e integral foi a grande preocupação da Faculdade Zumbi dos Palmares e visou, não somente os coordenadores de curso, bem como número expressivo de professores. Consoante com as novas diretrizes, foi instituído um novo Plano de Carreira Docente, devidamente cadastrado no Ministério do Trabalho.

Desde 2015 o Plano de Cargos e Salários desenvolvido para o pessoal técnico-administrativo tem sido aprofundado através dos profissionais contratados e da continuidade do planejamento com vistas ao aperfeiçoamento dos processos e procedimentos para o aperfeiçoamento das atividades de Instituição.

Além disso, há um forte movimento em promover a conscientização pessoal e profissional de cada um dos colaboradores para adotar práticas que elevem a qualidade de suas ações

no desempenho de suas funções, qualificando e melhorando o atendimento, para que disto resulte maior satisfação de toda a comunidade, que veria seus anseios e necessidades atendidos, fazendo superar algumas fragilidades concernentes a esta qualidade dessas ações.

Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Os procedimentos já implementados anteriormente nas áreas de administração escolar, as reuniões do Conselho Superior de Administração, dos Colegiados de Curso, dos Núcleos Docentes Estruturantes e junto aos diversos segmentos de profissionais que atuam na IES são potencialmente relevantes para que se estabeleçam referências importantes na definição das propostas de ações a serem desenvolvidas. A divulgação dessas proposições tanto ao corpo docente como discente e demais profissionais é ponto fundamental para a sua consolidação. Portanto, pode-se afirmar que há pleno desenvolvimento de uma cultura de real participação, envolvimento e inovação organizacional de todos os componentes da comunidade da Faculdade Zumbi dos Palmares.

Convém salientar que, tendo em vista a atualização do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI foi organizado um novo Regimento Geral da Faculdade e, como decorrência, todos os regulamentos dos órgãos da administração foram refeitos. Assim foram organizados o Regulamento do Conselho Superior de Administração, o Regulamento dos Colegiados de Curso, o Regulamento do Núcleo Docente Estruturante, o Regulamento do Instituto Superior de Educação que envolve o curso de licenciatura em Pedagogia, o Regulamento da Pós-Graduação, o Regulamento das Atividades de Extensão, o Regulamento da Investigação Científica à qual está vinculado o Observatório do Negro, a criação da Ouvidoria e a atualização do Programa de Atendimento ao Aluno.

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

Esta foi uma das preocupações da Diretoria Geral da Faculdade, que desenvolveu campanhas para redução da inadimplência colocando em prática atividades que permitem melhorar o seu desempenho econômico-financeiro e atuar de forma pró-ativa na aplicação de ações que garantam a sua sustentabilidade financeira conforme segue:

- Melhorar o ciclo financeiro através do aumento do Prazo Médio de Pagamento (PMP) e redução do Prazo Médio de Recebimento (PMR), tornado o $PMP > PMR$.

- Reduzir o índice Médio de Inadimplência cuja meta é 10% (dez por cento). Atualmente encontra-se entre 30% e 40%.
- Reduzir a dependência sistemática de empréstimos de curto prazo, com pagamento de altas taxas de juros;
- Ajustar gestão do capital de giro;
- Melhorar a gestão do fluxo de caixa (recebimentos e pagamentos);
- Alongar o pagamento de dívidas através da renegociação com fornecedores;
- Renegociar dívidas, de curto prazo, melhorando o seu perfil e substituído quando possível por dívidas de longo prazo;
- Alinhar as atividades das diversas áreas da instituição ao Plano de Controle e Resultados (Orçamento) e ao PDI da instituição.
- Simulação de Cenários Econômicos para análise de diferentes condições macro e microeconômica e elaboração de planos de ação para atendimento das metas e objetivos estabelecidos pela FAZP.

8. VERSÃO DO RELATÓRIO

Versão Parcial: A Instituição optou pelo relatório parcial, analisando os eixos 2 e 4. Dois dos eixos que representam os maiores investimentos da IES no decorrer do ano de 2015, envolvendo questões de reestruturação do Plano de Desenvolvimento Institucional, visibilidade da Missão, política de pessoal, metodologias de gestão e a questão da sustentabilidade financeira.

7. CONCLUSÃO

O ano de 2018 foi um ano de atividades intensas e construtivas para a equipe que compõe a CPA da Faculdade Zumbi dos Palmares. O sucesso obtido nos vestibulares permitiu o crescimento do número de discentes e conseqüentemente novas demandas para a Instituição.

Itens de infraestrutura tais como calçamento e iluminação da entrada de discentes da Avenida Santos Dumont até os portões da Faculdade, melhoria da acessibilidade, ampliação do acervo da biblioteca, disponibilização de recursos de internet mais rápido do que aqueles existentes nos laboratórios, foram exemplos de melhorias comprovadas pelas comissões de reconhecimento em suas reuniões com os membros da CPA.

Preocupações com a sustentabilidade financeira frente ao cenário político econômico fez com a IES estudasse e promovesse ações estratégicas para manter-se no mercado educacional de forma sadia, buscando uma reorganização estrutural.

Além destes fatores os processos de autoavaliação institucional aplicados suplementam os dados para projeções necessárias à IES. Por fim, esta avaliação preliminar e a inclusão do Plano de Desenvolvimento Institucional trazem os cenários em que a Faculdade Zumbi dos Palmares se encontra atualmente.

Ainda há preocupação em melhorar os índices atuais no que concerne à qualidade do ensino, atendimento do grupo administrativo e infraestrutura física para proporcionar à comunidade acadêmica uma formação sólida e comprometida com as mudanças apresentadas pela sociedade. Para tanto, como demonstrado no relatório, as constantes atualizações e atividades desempenhadas institucionalmente ou pelos coordenadores de curso, atreladas a projetos de capacitação constante tanto do corpo docente como do corpo técnico-administrativo corroboram com as intenções da Faculdade Zumbi dos Palmares de compromisso com a qualidade.

