

PROJETO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

I - INTRODUÇÃO

O Projeto de Autoavaliação Institucional da Faculdade Pólis Civitas foi elaborado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) em atendimento à Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e criou a Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES), e à Portaria MEC nº 2.051, de 09 de julho de 2004.

No contexto do SINAES, a autoavaliação é percebida como um processo contínuo por meio do qual a Instituição constrói conhecimento sobre sua própria realidade, buscando compreender os significados do conjunto de suas atividades para melhorar a qualidade educativa e alcançar maior relevância social. Constitui-se em condição básica para o necessário aprimoramento do planejamento e gestão da Instituição, uma vez que propicia a constante reorientação de suas ações.

Para a Faculdade Pólis Civitas a autoavaliação é um importante instrumento para a tomada de decisão e dela resulta uma autoanálise valorativa da coerência entre a missão e as políticas institucionais efetivamente realizadas, assim como, uma autoconsciência, nos membros da comunidade acadêmica, de suas qualidades, problemas e desafios para o presente e o futuro.

Para desenvolver o processo de autoavaliação, a Faculdade Pólis Civitas assumiu como postulados, além da democracia institucional, da liberdade nas ações e ética no fazer, da articulação dialógica entre qualidade e quantidade e da sensibilidade institucional para mudança, os seguintes princípios norteadores:

- a) Globalidade, isto é, avaliação de todos os elementos que compõem a Instituição;
- b) Comparabilidade, isto é, a busca de uma padronização de conceitos e indicadores;
- c) Respeito à identidade da Instituição, isto é, consideração das características próprias da Instituição;

d) Legitimidade, isto é, a adoção de metodologias e construção de indicadores capazes de conferir significado às informações, que devem ser fidedignas;

e) Reconhecimento, por todos os agentes, da legitimidade do processo avaliativo, seus princípios norteadores e seus critérios.

Adicionalmente, foram pressupostas algumas condições fundamentais, a saber: equipe de coordenação; participação dos integrantes da Instituição; compromisso explícito dos dirigentes da Faculdade Pólis Civitas em relação ao processo avaliativo; informações válidas e confiáveis; uso efetivo dos resultados; avaliação externa - os resultados da autoavaliação são submetidos ao olhar externo de especialistas.

A divulgação e análise dos resultados da autoavaliação são amplamente publicitadas pela Faculdade Pólis Civitas. Para tanto, são utilizados diversos meios de comunicação interna e externa, tais como: painéis e quadros de aviso nas unidades de ensino, reuniões, documentos informativos (impressos e eletrônicos), internet, redes sociais, seminários e outros.

II - OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

A autoavaliação tem por objetivos gerais:

- Avaliar a Instituição como uma totalidade integrada, permitindo a autoanálise valorativa da coerência entre a missão e as políticas institucionais efetivamente realizadas, visando à melhoria da qualidade acadêmica e o desenvolvimento institucional;
- Gerar, nos membros da comunidade acadêmica, autoconsciência de suas qualidades, problemas e desafios para o presente e o futuro, estabelecendo mecanismos institucionalizados e participativos para a sua realização.

São objetivos específicos:

- Produzir conhecimento para a tomada de decisão dos dirigentes da Instituição em relação à melhoria contínua de qualidade dos serviços desenvolvidos;
- Pôr em questão os sentidos do conjunto de atividades e finalidades cumpridas pela Instituição;

- Identificar os acertos da Instituição e as possíveis causas dos seus problemas e deficiências;
- Aumentar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo;
- Fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais;
- Tornar mais efetiva a vinculação da Instituição com a comunidade;
- Julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e produtos;
- Prestar contas à sociedade sobre os serviços desenvolvidos.

III - ETAPAS DA AUTOAVALIAÇÃO

O processo de autoavaliação da Faculdade Pólís Civitas desenvolve-se em 03 (três) etapas, conforme sugerido no documento do INEP: "Orientações Gerais para o Roteiro da Autoavaliação das Instituições".

A primeira etapa consiste na Preparação do Projeto de Autoavaliação, a segunda no seu Desenvolvimento e a terceira na Consolidação.

1ª Etapa: Preparação

Constituição da CPA

Em atendimento ao disposto no artigo 11 da Lei nº 10.861/2004, a Faculdade Pólís Civitas constituiu a Comissão Própria de Avaliação (CPA) com as atribuições de condução dos processos de avaliação internos, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP.

A CPA é, portanto, o órgão responsável pela implantação e desenvolvimento da autoavaliação da Faculdade Pólís Civitas. Possui autonomia em relação aos órgãos colegiados existentes na Instituição.

Na sua composição, a CPA conta com a participação de representantes de todos os segmentos da comunidade acadêmica (docente, discente e técnico-administrativo) e, também, da sociedade civil organizada, estando vedada a existência de maioria absoluta por parte de qualquer um dos segmentos representados.

As definições quanto à quantidade de membros, forma de composição, duração do mandato, dinâmica de funcionamento e modo de organização da CPA foram objeto de regulamentação própria, aprovada pelo Conselho de Administração Superior.

Os representantes são escolhidos entre pessoas capazes de assumir a responsabilidade pelo desenvolvimento de todas as ações previstas no processo avaliativo. Para assegurar sua legitimidade junto à comunidade acadêmica, no processo de escolha dos seus membros são consultados os agentes participantes do processo.

Planejamento

Após a constituição da CPA, será iniciada a fase de planejamento do Projeto de Autoavaliação, que compreende a definição de objetivos, estratégias, metodologia, recursos e calendário das ações avaliativas, contemplando os prazos para execução das ações principais e datas de eventos (reuniões, seminários e etc.) e observando igualmente os prazos estabelecidos pela Portaria MEC nº 2.051/2004, que regulamenta o SINAES.

O planejamento, discutido com a comunidade acadêmica, levou em conta as características da Instituição e seu porte.

Sensibilização

A Faculdade Pólís Civitas busca, no processo de autoavaliação, a sensibilização e o envolvimento da comunidade acadêmica na construção da proposta avaliativa por meio da realização de reuniões, palestras, seminários e outros meios de interlocução.

A sensibilização tem caráter permanente, sendo realizada tanto nos momentos iniciais quanto na continuidade das ações avaliativas, pois sempre há novos elementos iniciando sua participação no processo: sejam estudantes, sejam membros do corpo docente ou técnico-administrativo.

A Faculdade Pólís Civitas busca obter a mais ampla e efetiva participação de todos os segmentos da comunidade interna e, se possível, também a colaboração de membros externos, como ex-alunos e representantes dos setores sociais mais diretamente envolvidos com a Instituição.

2ª Etapa: Desenvolvimento

No desenvolvimento do processo de autoavaliação é fundamental assegurar a coerência entre as ações planejadas e as metodologias adotadas, a articulação entre os participantes e a observância aos prazos. Nesta etapa são desenvolvidas as seguintes atividades:

- Realização de reuniões ou debates de sensibilização;
- Sistematização de demandas/ideias/sugestões oriundas destas reuniões;
- Realização de seminários internos para apresentação do SINAES, apresentação da proposta do processo de avaliação interna da Instituição, discussões internas e apresentação das sistematizações dos resultados e outros;
- Definição da composição dos grupos de trabalho atendendo aos principais segmentos da comunidade acadêmica (avaliação de egressos e/ou dos docentes; estudo de evasão e etc.);
- Construção de instrumentos para coleta de dados: entrevistas, questionários, grupos focais e outros;
- Definição da metodologia de análise e interpretação dos dados;
- Definição de formato do relatório de autoavaliação;
- Implementação dos procedimentos de coleta e análise das informações;
- Elaboração de relatórios;
- Organização e discussão dos resultados com a comunidade acadêmica e publicação das experiências.

3ª Etapa: Consolidação

A consolidação consiste na elaboração, divulgação e análise do relatório final. Contempla também a realização de um balanço crítico do processo avaliativo e de seus resultados em termos da melhoria da qualidade da Instituição.

O relatório final de avaliação expressa o resultado do processo de discussão, de análise e interpretação dos dados advindos, principalmente, do processo de autoavaliação. A CPA incorpora, quando disponíveis, os

resultados da Avaliação Institucional Externa, da Avaliação dos Cursos de Graduação e do ENADE.

Os destinatários do relatório são os membros da comunidade acadêmica, os avaliadores externos e a sociedade. Considerando essa diversidade de leitores, são fundamentais a clareza na comunicação das informações e o caráter analítico e interpretativo dos resultados obtidos. Além disso, o relatório apresenta sugestões para ações de natureza administrativa, política, pedagógica e técnico-científica a serem implementadas.

A divulgação, como continuidade do processo de autoavaliação, oportuniza a apresentação pública e a discussão dos resultados alcançados nas etapas anteriores. Para tanto, são utilizados diversos meios, tais como: reuniões, documentos informativos (impressos e eletrônicos), seminários e outros. A divulgação propicia, ainda, oportunidades para que as ações concretas oriundas dos resultados do processo avaliativo sejam tornadas públicas à comunidade interna e externa.

Ao final do processo de autoavaliação é necessária uma reflexão sobre o mesmo, visando a sua continuidade. Assim, uma análise das estratégias utilizadas, das dificuldades e dos avanços apresentados permite planejar ações futuras. O balanço crítico permite a revisão do Projeto de Autoavaliação, assim como o replanejamento das atividades para a continuidade do processo de avaliação.

Deste modo, o processo de avaliação proporciona não só o autoconhecimento institucional, o que em si é de grande valor para a Instituição, como é um balizador da avaliação externa, prevista no SINAES como a próxima etapa da avaliação institucional.

IV - DIMENSÕES A SEREM AVALIADAS

Em conformidade com o disposto no artigo 3º da Lei nº 10.861/2004, são objetos de avaliação 10 dimensões, a saber:

- Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional;
- Dimensão 2: Política para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão;
- Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição;
- Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade;
- Dimensão 5: Políticas de Pessoal;

- Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição;
- Dimensão 7: Infraestrutura Física;
- Dimensão 8: Planejamento e Avaliação;
- Dimensão 9: Políticas de Atendimento aos Estudantes;
- Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira.

RELATÓRIO

O Relatório de Autoavaliação será submetido ao MEC anualmente, por meio do Sistema e-MEC, ao longo de um período de 03 (três) anos. Nos 02 (dois) primeiros anos, o relatório deverá ser inserido em sua versão parcial. No terceiro ano, será inserido em sua versão integral, sendo:

- Versão Parcial: O relatório parcial deverá contemplar as informações e ações desenvolvidas pela CPA no ano de referência (anterior), explicitando os eixos trabalhados.
- Versão Integral: O relatório integral deverá contemplar as informações e ações desenvolvidas pela CPA no ano de referência (anterior), bem como discutir o conteúdo relativo aos dois relatórios parciais anteriores, explicitando uma análise global em relação ao PDI e a todos os eixos do instrumento, de acordo com as atividades acadêmicas e de gestão. Deverá, ainda, apresentar um plano de ações de melhoria à IES.

Anualmente, a CPA promoverá a avaliação da metodologia utilizada, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de autoavaliação, como instrumento de planejamento e gestão acadêmico-administrativo e atendimento às normas de avaliação da educação superior, aprovadas pelo poder público.

Os relatórios de autoavaliação serão organizados em cinco eixos, contemplando as dez dimensões do SINAES, sendo:

- Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional: considera a dimensão 8 (Planejamento e Avaliação) do SINAES. Inclui também um Relato Institucional que descreve e evidencia os principais elementos do seu processo avaliativo (interno e externo) em relação ao PDI, incluindo os relatórios elaborados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) do período que constituiu o objeto de avaliação.

- Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional: contempla as dimensões 1 (Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional) e 3 (Responsabilidade Social da Instituição) do SINAES.
- Eixo 3 - Políticas Acadêmicas: abrange as dimensões 2 (Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão), 4 (Comunicação com a Sociedade) e 9 (Políticas de Atendimento aos Discentes) do SINAES.
- Eixo 4 - Políticas de Gestão: compreende as dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão da Instituição) e 10 (Sustentabilidade Financeira) do SINAES.
- Eixo 5 - Infraestrutura Física: corresponde à dimensão 7 (Infraestrutura Física) do SINAES.

Os destinatários do relatório de autoavaliação são os membros da comunidade acadêmica, os avaliadores externos e a sociedade. Considerando essa diversidade de leitores, são fundamentais a clareza na comunicação das informações e o caráter analítico e interpretativo dos resultados obtidos. Além disso, o relatório apresenta sugestões para ações de natureza administrativa, política, pedagógica e técnico-científica a serem implementadas.

A divulgação, como continuidade do processo de autoavaliação, oportuniza a apresentação pública e a discussão dos resultados alcançados nas etapas anteriores. Para tanto, são utilizados diversos meios, tais como: reuniões, documentos informativos (impressos e eletrônicos), seminários e outros. A divulgação propicia, ainda, oportunidades para que as ações concretas oriundas dos resultados do processo avaliativo sejam tornadas públicas à comunidade interna e externa.

Ao final do processo de autoavaliação, é necessária uma reflexão sobre o mesmo, visando a sua continuidade. Assim, uma análise das estratégias utilizadas, das dificuldades e dos avanços apresentados permite planejar ações futuras. O balanço crítico permite revisão do Projeto de Autoavaliação, assim como o replanejamento das atividades para a continuidade do processo de avaliação SINAES.

Deste modo, o processo de avaliação proporciona não só o autoconhecimento institucional, o que em si é de grande valor para a IES, como será um balizador da avaliação externa, prevista no SINAES como a próxima etapa da avaliação institucional.

V - INSTRUMENTOS A SEREM UTILIZADOS

Os instrumentos são desenvolvidos a partir da definição das variáveis e dos itens de controles da qualidade associados a cada uma das dez dimensões contidas no artigo 3º da Lei nº 10.861/2004. Esses instrumentos contemplam abordagens quantitativas e qualitativas. A escala de valores de 1 a 5, atribuídos às dimensões avaliadas, guarda analogia com o critério de pontuação preconizado para o SINAES.

A definição dos instrumentos resulta dos trabalhos dos grupos constituídos por dimensão da avaliação institucional. A princípio, foram selecionados os seguintes instrumentos: entrevistas com os dirigentes da IES e porcentagem representativa de professores, técnico-administrativos e discentes, seguindo-se as 10 dimensões propostas; questionários para análise do tipo *survey*, com todos os membros da Instituição; grupos focais; análise documental e observação etc.

VI - FORMAS DE ANÁLISE E DE TRATAMENTO DOS DADOS E INFORMAÇÕES

Inicialmente se procede a coleta dos dados e informações necessárias ao trabalho. A coleta é direta e periódica, com intervalos de tempo constantes. Obtidos os dados, estes são cuidadosamente criticados a procura de possíveis falhas e imperfeições, a fim de não se incorrer em erros grosseiros que possam influir sensivelmente nos resultados. Esta crítica interna visa à observação dos elementos originais dos dados da coleta.

O tratamento dos dados e informações consiste no processamento destes dados obtidos e na sua disposição mediante critérios de classificação manual e/ou eletrônica. Os dados são apresentados sob forma de tabelas e gráficos, para tornar mais fácil o seu exame assim como do objeto de tratamento estatístico.

Após a apresentação dos dados são calculadas as medidas típicas convenientes para proceder à análise dos resultados obtidos, através de métodos estatísticos; e obter dessa análise os resultados que permitiram concluir e realizar previsões acerca dos itens avaliados. O relato das conclusões, de modo que sejam facilmente entendidas por quem as for usar na tomada de decisões, como todo o trabalho de autoavaliação é de responsabilidade da CPA.

Por meio de sondagem, de coleta de dados e de recenseamento de opiniões, pode-se conhecer a realidade institucional, o corpo social, os recursos financeiros disponíveis, a qualidade da infraestrutura e as expectativas da comunidade sobre a Instituição e desta com a comunidade,

para rever suas metas, seus objetivos com maior possibilidade de serem alcançados a curto, médio ou longo prazo.

O tratamento dos dados é realizado então por métodos estatísticos e os resultados são sistematizados para maior compreensão e utilização mais adequada.

O conjunto de informações obtido, após trabalho de análise e interpretação, permite compor uma visão diagnóstica dos processos pedagógicos, científicos e sociais da Instituição, identificando possíveis causas de problemas, bem como possibilidades e potencialidades.

VII - PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO

O processo de autoavaliação é realizado e divulgado, conforme cronograma traçado pela CPA. Na sua totalidade, a realização da autoavaliação, considerando todas as suas etapas, tem uma periodicidade de 02 (dois) anos.

A periodicidade da avaliação de cada dimensão é definida, mediante consultas aos diversos segmentos da comunidade acadêmica, atendidas as instruções da Lei nº 10.861/2004, da Portaria MEC nº 2.051/2004, e dos documentos "Diretrizes para a Autoavaliação das Instituições" e "Orientações Gerais para o Roteiro da Autoavaliação das Instituições". A definição da periodicidade depende de cada dimensão avaliada. Alunos e professores, por exemplo, são avaliados semestralmente. A periodicidade das demais dimensões depende sobremaneira das metas definidas para a avaliação.

Anualmente, a CPA promove a avaliação da metodologia utilizada, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de autoavaliação, como instrumento de planejamento e gestão acadêmico-administrativo e atendimento às normas de avaliação da educação superior, aprovadas pelo Poder Público.

8.2. Mecanismos de Participação da Sociedade Civil Organizada e de Todos os Segmentos da Comunidade Acadêmica na Autoavaliação Institucional

Em atendimento ao disposto no artigo 11 da Lei nº 10.861/2004 foi constituída a Comissão Própria de Avaliação (CPA), que tem como atribuições gerais conduzir os processos de avaliação interna da Faculdade Pólis Civitas, de sistematizar e de prestar as informações solicitadas pelo INEP/MEC.

A autoavaliação, liderada pela Comissão Própria de Avaliação, conta com a participação de toda a comunidade acadêmica, técnica e administrativa, além de representantes da sociedade civil organizada, sempre registradas com instrumentos específicos.

Na própria composição da CPA há representantes de todos os segmentos da comunidade acadêmica, isto é, professores, alunos e técnicos administrativos, além de representantes da sociedade civil organizada. Por outro lado, os grupos de trabalho constituídos contam também, sempre que possível, com a participação de representantes dos segmentos diretamente envolvidos.

A participação da comunidade acadêmica, técnica e administrativa é verificada em todas as etapas da autoavaliação.

Na etapa de preparação, o planejamento é discutido com a comunidade acadêmica, técnica e administrativa. A autoavaliação exige o envolvimento de toda a comunidade na construção da proposta avaliativa.

Na etapa de desenvolvimento, é definida a composição dos grupos de trabalho envolvidos na autoavaliação, atendendo aos principais segmentos da comunidade acadêmica, técnica e administrativa. Nesta etapa, a comunidade participa mediante a apresentação de informações voltadas para o preenchimento dos instrumentos de avaliação.

Os resultados organizados são discutidos com a comunidade. Na etapa de consolidação, a divulgação possibilita a apresentação pública e a discussão dos resultados alcançados nas etapas anteriores com a comunidade acadêmica, técnica e administrativa.

8.3. Estratégias para fomentar o Engajamento Crescente da Comunidade Acadêmica na Autoavaliação

A Faculdade, por meio da CPA, busca, no processo de autoavaliação, a sensibilização e o envolvimento da comunidade acadêmica na construção da proposta avaliativa por meio da realização de reuniões, palestras, seminários e outros meios de interlocução.

A sensibilização tem caráter permanente, sendo realizada tanto nos momentos iniciais quanto na continuidade das ações avaliativas, pois sempre haverá novos membros do corpo social iniciando sua participação no processo: sejam estudantes, sejam membros do corpo docente ou técnico-administrativo.

Cabe destacar que a Instituição busca obter a mais ampla e efetiva participação de todos os segmentos de sua comunidade interna e, se possível, também a colaboração de membros externos, como ex-alunos e representantes dos setores sociais mais diretamente envolvidos com a IES.

8.4. Formas de Integração da Avaliação (Autoavaliação, Avaliação de Cursos, Avaliação de Desempenho de Estudantes e Avaliação Externa)

Na elaboração do relatório final do processo de autoavaliação são incorporados os resultados da avaliação de cursos, do ENADE, do CPC, da avaliação externa e do IGC.

A análise contempla de forma objetiva a correlação entre os resultados obtidos pela Faculdade nessas avaliações e no processo de autoavaliação, tendo como parâmetro os indicadores estabelecidos nos instrumentos de avaliação oficial.

As políticas de acompanhamento e avaliação das atividades fins, ou seja, ensino, investigação científica e extensão, além das atividades-meio, caracterizadas pelo planejamento e gestão da Instituição, abrangem toda a comunidade acadêmica, articulando diferentes perspectivas o que garantirá um melhor entendimento da realidade institucional.

A integração da avaliação com o projeto pedagógico dos cursos ocorre pela contextualização destes com as características da demanda e do ambiente externo, respeitando-se as limitações regionais para que possam ser superadas pelas estratégias desenvolvidas a partir do processo avaliativo.

8.5. Formas de Divulgação dos Resultados da Autoavaliação e Metodologia para Apropriação por todos os Segmentos da Comunidade Acadêmica dos Resultados da Autoavaliação

A divulgação, como continuidade do processo de autoavaliação, oportuniza a apresentação pública e a discussão dos resultados alcançados nas etapas anteriores. Para tanto, podem ser utilizados diversos meios, tais como: reuniões, documentos informativos (impressos e eletrônicos), seminários e outros.

A divulgação propicia, ainda, oportunidades para que as ações concretas oriundas dos resultados do processo avaliativo sejam tornadas públicas à comunidade interna e externa.

8.6. Formas de Incorporação dos Resultados de Autoavaliação nas Ações Acadêmico-Administrativas

Para que a avaliação cumpra sua missão, ou seja, sirva de instrumento para o aperfeiçoamento da Instituição, promovendo a melhoria da qualidade e a pertinência das atividades desenvolvidas, é realizada uma análise criteriosa dos resultados do processo de autoavaliação, e, quando disponíveis, dos resultados da Avaliação Institucional Externa, do IGC, da Avaliação dos Cursos de Graduação, do ENADE e do CPC.

Os resultados servem para que a Instituição identifique os acertos e as ineficiências, as vantagens, potencialidades e as dificuldades, envolvendo-se num processo de reflexão sobre as causas das situações positivas e negativas.

O conhecimento gerado pela avaliação e disponibilizado à comunidade acadêmica, técnica e administrativa, aos avaliadores externos e à sociedade, tem uma finalidade clara de priorizar ações de curto, médio e longo prazos, planejar de modo compartilhado e estabelecer etapas para alcançar metas que comprometam a Instituição com o futuro.

Dessa forma, os resultados da avaliação são encaminhados ao Conselho Superior, a quem compete a (re)definição e implementação das políticas que o processo avaliativo sugerir. Os resultados da avaliação subsidiam as ações internas e a (re)formulação do Plano de Desenvolvimento da Instituição e do Projeto Pedagógico Institucional.

Os resultados da avaliação são amplamente divulgados. Para tanto, são utilizados diversos meios, tais como: reuniões, documentos informativos (impressos e eletrônicos), seminários e outros. A divulgação propicia, ainda, oportunidades para que as ações concretas oriundas dos resultados do processo avaliativo sejam tornadas públicas à comunidade interna e externa.

9. AÇÕES DE TRANSPARÊNCIA E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

A Faculdade Pólis Civitas organiza estratégias e meios para a comunicação externa com os objetivos de: promover a imagem institucional; garantir o acesso da comunidade externa às informações acerca dos resultados das avaliações recentes; divulgar os cursos ofertados, a extensão e a investigação científica; desenvolver mecanismos de transparência institucional; divulgar a ouvidoria; entre outros.

Entre os meios de comunicação externa, a Faculdade Pólis Civitas utiliza os seguintes dispositivos: internet; redes sociais; televisão; rádio; outdoor; jornais; panfletos; folders; sua página eletrônica; diferentes mídias interativas; etc.

Para que a comunicação seja eficaz e eficiente, a escolha do meio a ser utilizado levará em consideração a informação que se pretende transmitir e, principalmente, o perfil do público externo a que se dirige.

A Faculdade Pólis Civitas mantém, em página eletrônica própria, para consulta dos alunos ou interessados: os atos autorizativos expedidos pelo MEC, com as datas de publicação no Diário Oficial da União; dirigentes da Instituição e Coordenadores de Curso efetivamente em exercício; relação dos professores que integram o corpo docente dos cursos, com a respectiva formação, titulação e regime de trabalho; matrizes curriculares do curso; resultados obtidos nas últimas avaliações realizadas pelo MEC; projetos pedagógicos dos cursos e componentes curriculares, sua duração, requisitos e critérios de avaliação; conjunto de normas que regem a vida acadêmica; descrição da biblioteca quanto ao seu acervo de livros e periódicos, relacionada à área dos cursos, política de atualização e informatização, área física disponível e formas de acesso e utilização; descrição da infraestrutura física destinada aos cursos, incluindo laboratórios, equipamentos instalados, infraestrutura de informática e redes de informação.

A Ouvidoria é órgão sem caráter administrativo, executivo ou deliberativo, mas de natureza mediadora, com a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar opiniões, comentários, críticas e elogios aos membros da comunidade acadêmica, bem como do público em geral a todos os setores da Faculdade Pólis Civitas, sendo responsável também por fazer chegar ao usuário uma resposta das instâncias administrativas implicadas.

A Ouvidoria da Faculdade Pólis Civitas atua com autonomia e absoluta imparcialidade, vinculada diretamente à direção da instituição, com o objetivo de zelar pelos princípios da legalidade, moralidade e eficiência administrativa, resguardando o sigilo das informações. São atribuições da Ouvidoria:

- I - Ouvir, receber e encaminhar críticas, elogios, informações, reclamações, solicitações, sugestões e questionamentos aos diversos setores da Faculdade Pólis Civitas, acompanhando o processo até a solução final;
- II - Sugerir aos diversos setores da Faculdade, medidas que possam contribuir para melhorar o funcionamento dos serviços prestados;
- III - estabelecer canais de comunicação de forma aberta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- IV - Informar ao autor da solicitação os devidos esclarecimentos, alternativas e soluções.

Os canais de comunicação interna da Faculdade buscam aperfeiçoar o fluxo das informações e democratizar o acesso ao conhecimento, visando à transparência das relações da instituição com os diversos segmentos internos.

A Faculdade Pólís Civitas organiza estratégias e meios para a comunicação interna, com os objetivos de: garantir o acesso da comunidade interna às informações acerca dos resultados das avaliações recentes; divulgar os cursos e as atividades de extensão e investigação científica; divulgar a ouvidoria; entre outros.

Os meios que são utilizados para a comunicação interna na Faculdade são: memorando; ofício; comunicado; intranet, e-mails, redes sociais, painéis nos principais espaços físicos de circulação intensa; jornal; banners; telas de TV etc.

Para que a comunicação seja eficaz e eficiente, a escolha do meio a ser utilizado leva em consideração a informação que se pretende transmitir e, principalmente, o público interno a que se dirige (docentes, técnico-administrativos ou discentes).

Para a comunicação interna são garantidos os mecanismos de transparência e a implementação da Ouvidoria.

Destaca-se que a implantação da Ouvidoria na Faculdade é considerada como peça fundamental para as soluções dos problemas, representando uma importante alternativa para o público interno e externo. Desta forma, a Faculdade, por meio da Ouvidoria, passa a conhecer melhor o seu público, podendo mensurar ou solucionar problemas existentes ou até mesmo antevê-los.