



HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO - HNSC
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO - GHC
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DO GHC – FaCS-GHC
Portaria MEC nº 1.537/2019 de 06/09/2019 D.O.U.

Código e-MEC 22090

RELATÓRIO PARCIAL DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Porto Alegre

2021



CORPO DIRIGENTE DA MANTENEDORA:

Diretor - Presidente: Cláudio da Silva Oliveira

Diretor Técnico: Francisco Antônio Zancan Paz

Diretor Administrativo e Financeiro: Moises Renato Gonçalves Prevedello

DIRIGENTE DA MANTIDA: Cláudio da Silva Oliveira

Coordenador de Ensino e Extensão: Rodrigo de Oliveira Azevedo

Coordenador de Pesquisa: Fernando Anschau

Coordenador Administrativo e Financeiro: Abrahão Assein Arus Neto

Coordenação do Curso: Ananyr Porto Fajardo

Endereço:

Avenida Francisco Trein, 326, Bairro Cristo Redentor - Porto Alegre - RS

CEP 91350200

COMPONENTES DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Abrahão Assein Arus Neto

Bianca da Silva Alves

Carlos Miguel Azevedo da Silva

Daniel Klug

Denise Helena Barbosa Tolentino

Lana Claudia Chagas de Oliveira

Suzana Rolim Tambara

SUMÁRIO

- 1. INTRODUÇÃO**
- 2. AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DO GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO**
 - 2.1** Contextualização
 - 2.2** Autoavaliação da FaCS-GHC – Planejamento Inicial
 - 2.3** Metodologia
 - 2.4** Etapas do Processo de autoavaliação
 - 2.4.1.** Etapa preparação
 - 2.4.2** Etapa desenvolvimento
 - 2.4.3** Etapa consolidação
 - 2.4.4** Cronograma de trabalho
- 3. AUTOAVALIAÇÃO DA FaCS-GHC – EFETIVAMENTE OCORRIDO**
- 4. ANEXOS**

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório possui caráter parcial e descritivo, objetivando discorrer sobre o planejamento idealizado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade de Ciências da Saúde do Grupo Hospitalar Conceição (FaCS-GHC), para operacionalizar a autoavaliação institucional, e o que efetivamente foi possível implementar, considerando-se a atipicidade do ano de 2020, decorrente da pandemia COVID-19.

O contexto da pandemia trouxe a necessidade de diversas readequações de caráter sanitário, operacional e de infraestrutura, especialmente considerando-se que a FaCS-GHC é uma instituição de ensino ligada à área da saúde.

Em 27 de fevereiro de 2020 teve início o primeiro semestre letivo da primeira turma do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar, modalidade presencial, com 29 discentes.

Logo em seguida, em 17 de março de 2020, ocorreu a suspensão das aulas presenciais, atendendo à determinação da Diretoria do Grupo Hospitalar Conceição, publicada na Circular 201/2020.

Em 18 de maio de 2020 foram retomadas as aulas do curso, porém na modalidade não presencial, através da utilização das plataformas virtuais *Moodle* e *Cisco Webex*.

Com isto, a instituição precisou rever todo o planejamento inicial do curso, adaptando-se para a modalidade não presencial.

A revisão de processos institucionais incidiu também sobre a atuação da CPA, que atendendo à determinação do Governo do Estado do Rio Grande do Sul e da Prefeitura de Porto Alegre, participou da elaboração do Plano de Contingência para Prevenção, Monitoramento e Controle da Transmissão de COVID-19, documento apresentado à Vigilância Sanitária, contendo a definição da operacionalização de uma série de protocolos a serem adotados no caso de um possível retorno presencial às aulas.

Apresenta-se a seguir a contextualização do planejamento inicial da CPA da FaCS-GHC e após, o efetivamente ocorrido, em consequência da pandemia COVID-19.

2. AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DO GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO – FaCS-GHC

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O processo de autoavaliação da FaCS-GHC foi planejado para ter início em 2020, quando iniciou a primeira turma do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar.

O sistema de avaliação (e autoavaliação) institucional pretendia ser, em todas as suas áreas, um processo contínuo, que favorecesse o desenvolvimento inter e multidisciplinar, contemplando obrigatoriamente as dez dimensões: a missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional da (PDI); a política para o ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão; a responsabilidade social da instituição; comunicação com a sociedade; políticas de recursos humanos; organização e gestão; infraestrutura física; planejamento e avaliação; políticas de atendimento ao estudante e a sustentabilidade financeira da instituição.

O processo de autoavaliação tem como uma das premissas a participação dos atores envolvidos no contexto da institucional da FaCS-GHC: estudantes, técnicos, professores, coordenações e comunidade.

São princípios da autoavaliação institucional :

- Globalidade: isto é, ser ampla, atingindo todas as dimensões da instituição;
- Comparatividade: princípio que requer alguma padronização de conceitos ou indicadores;
- Respeito à identidade dos componentes curriculares: princípio que se relaciona à necessidade do “projeto pedagógico”. A avaliação dos componentes curriculares precisa ser compatível com suas características e ensejar ganho de qualidade a partir delas;
- Caráter não punitivo nem premiativo;
- Adesão voluntária: o que requer a construção de uma cultura de avaliação de modo que o ato avaliativo se torne exercício rotineiro das funções acadêmicas;
- Legitimidade: dado que requer a adoção de metodologias e construção de indicadores capazes de conferir significado às informações. Por outro lado, as informações construídas como resultado do processo avaliativo precisam ser fidedignas a tal ponto que possam ser acolhidas pela comunidade acadêmica como dado relevante;
- Continuidade: que permita comparação dos dados em diferentes momentos: ensejando a avaliação natureza processual;
- Descentralização: a fim de propiciar a participação de todos os agentes da vida acadêmica no processo de modo que, contrariamente ao caráter autoritário da avaliação centralizada, ocorram, igualmente, processos descentralizados de tomada de decisões decorrente dos resultados do processo avaliativo;
- Pertinência ou reconhecimento por todos os agentes da legitimidade do processo avaliativo: seus princípios norteadores e seus critérios;
- Participação coletiva ou envolvimento direto de toda a comunidade acadêmica no processo avaliativo.

As ações empreendidas pela CPA devem, além de atender à determinação legal definida pela Lei 10.861 de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), permitir que o levantamento e sistematização de dados e informações coletados no processo de autoavaliação possam constituir subsídios para o aprimoramento dos processos de planejamento e gestão, bem como para o cumprimento da Missão da FaCS-GHC qual seja: “desenvolver políticas e ações de ensino, pesquisa, extensão, cooperação técnico-científica, produção e divulgação de informação científica, tecnológica e de inovação no campo da saúde, articulando as atividades destas áreas no GHC e nas demais instâncias e serviços do SUS, com o objetivo de qualificar a atenção, a gestão, a formação e a participação social no sistema de saúde e a ampliação das possibilidades de inclusão e desenvolvimento social e econômico”. Com isto, espera-se que em longo prazo, a FaCS-GHC possa atingir sua visão, que é “constituir-se como um centro de excelência na formação de trabalhadores da saúde, no desenvolvimento científico, tecnológico, de inovação e produção de tecnologias de gestão, atenção e educação, respondendo aos desafios e necessidades do SUS”.

2.2 AUTOAVALIAÇÃO DA FaCS-GHC – PLANEJAMENTO INICIAL

A concepção de avaliação adotada pela FaCS-GHC e a ser desenvolvida pela CPA é consonante com as dimensões propostas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP) e tem como objetivo promover práticas avaliativas emancipatórias, comprometidas com a transformação social priorizando uma postura crítica frente à realidade institucional através de processo reflexivo que deve contribuir para a resolução de problemas e a consequente qualificação da instituição.

A autoavaliação deverá servir de instrumento para diagnóstico e acompanhamento do processo de trabalho e ensino-aprendizagem.

Na busca de uma avaliação contextualizada, todos os envolvidos com a FaCS-GHC serão convidados a realizar suas reflexões sobre o seu desenvolvimento, verificando as suas potencialidades e os seus desafios, bem como, avaliar os pontos positivos e negativos da instituição apontando sugestões para qualificação da mesma. O diálogo entre todos esses atores é elemento que deve ser destacado, pois o mesmo constitui uma ferramenta estratégica fundamental para a qualificação dos próprios processos de trabalho. Tal ferramenta permite a descrição, a análise e a crítica da realidade, buscando a sua transformação.

Cabe destacar que a Mantenedora da FaCS-GHC possui uma forte cultura de avaliação, que vem sendo aperfeiçoada permanentemente, com o objetivo acompanhar e qualificar o desenvolvimento dos trabalhadores, com um processo de avaliação abrangente, que perpassa o conjunto da instituição em diferentes níveis (individual, equipes e institucional). Essa experiência, portanto, é vivenciada igualmente na FaCS-GHC, onde se desenvolve um processo de avaliação articulado e complementar ao do GHC.

O processo de avaliação é concebido como subsídio fundamental para a gestão da faculdade, visando à melhoria constante da qualidade da formação, produção de conhecimento e da extensão realizadas na FaCS-GHC. É parte de seus objetivos colocar à disposição da comunidade elementos relevantes para a formulação e implementação da política de desenvolvimento institucional e para a tomada de decisões.

Concebida enquanto um processo desenvolvido por membros internos e externos da comunidade acadêmica, a avaliação institucional visa promover a qualidade acadêmica em todos os seus níveis nos termos da sua missão, conforme apresentada e discutida no âmbito de seu Projeto de Desenvolvimento Institucional.

Conforme perspectiva apontada pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES), a avaliação da instituição deverá fornecer uma visão global sob uma dupla perspectiva:

“O objetivo de análise é o conjunto de dimensões, estruturas, relações, atividades, funções e finalidades da IES, centrado em suas atividades de ensino, pesquisa e extensão segundo os diferentes perfis e missão institucional”. Está compreendida, na avaliação da instituição, a gestão, a responsabilidade e compromissos sociais e a formação acadêmica e profissional com vistas a repensar sua missão para o futuro.

Os sujeitos responsáveis pelo planejamento, organização e operacionalização do processo de avaliação são os membros da Comissão Própria de Avaliação – CPA, composta por os representantes dos docentes, discentes, técnicos administrativos e membros da comunidade externa, no caso da FaCS-GHC, um representante do Conselho Gestor. Esse conselho foi criado em abril de 2004, em consonância com o Ministério da Saúde, é uma afirmação da cidadania que visa contribuir para a maior participação das pessoas na definição dos rumos e na consolidação do GHC 100% SUS. Com as diretrizes centradas na “democratização da gestão”, e sob a coordenação do gestor federal, o Conselho atua por meio da Secretaria da Gestão Participativa.

O Processo de Avaliação Institucional deve se organizar em torno dos seguintes objetivos:

- Sensibilizar a comunidade para a importância da avaliação institucional e sua integração com a missão da FaCS-GHC;

- Sistematizar e analisar os dados institucionais, produzindo informações fidedignas capazes de subsidiar e melhorar a gestão institucional (planejamento e implementação);
- Contribuir na reformulação das práticas curriculares e no processo de integração de ensino, pesquisa e extensão.
- Construir metodologias de avaliação que permitam aos diferentes setores da instituição desenvolver, de forma sistemática e contínua, projetos de autoavaliação;
- Dar maior visibilidade à atuação da FaCS-GHC, divulgando os resultados da autoavaliação e reafirmando seus compromissos com a qualidade e relevância social, num diálogo contínuo com a sociedade.

2.3 METODOLOGIA

De acordo com o SINAES (2004), o processo de autoavaliação, deverá respeitar as peculiaridades e especificidades da FaCS-GHC, gerenciando os diferentes instrumentos e informações e deverá pautar-se numa metodologia que respeite os seguintes princípios:

- *Participação* de todos os segmentos da comunidade acadêmica e representação da comunidade externa;
- *Transparência* em todas as suas atividades, assegurando-se a publicidade de todos seus procedimentos;
- *Globalidade* de resultados de forma a estes expressarem uma visão de conjunto da Instituição.

Com o propósito de responder às questões relevantes aos três segmentos da comunidade acadêmica e as questões pertinentes a sociedade civil, serão elaborados e aplicados quatro diferentes questionários: docentes, discentes, técnicos administrativos e egressos.

Os questionários serão acessados e respondidos por meio eletrônico.

Será disponibilizado pelo menos 01 (um) computador na FaCS-GHC para acesso público a avaliação.

Os dados coletados serão tabulados com a ajuda de software e os resultados apurados serão divulgados através de relatórios, gráficos e outros meios similares.

2.4 ETAPAS DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO

A CPA realizará a sua Auto Avaliação obedecendo as seguintes etapas.

2.4.1 Etapa: Preparação

Em primeiro lugar, será feita uma sensibilização, com o objetivo de apresentar para a comunidade acadêmica o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior –SINAES, os membros da CPA e o Projeto de Avaliação Interna da FaCS-GHC, para a comunidade acadêmica, trabalhadores e sociedade civil. Propõe, também, apresentar e divulgar os objetivos, instrumentos e metodologia do processo de avaliação interna para todos os segmentos da instituição.

A divulgação de informações e os debates sobre a avaliação nas várias instâncias institucionais, como Conselho Diretor, colegiados das Coordenações, Núcleo Docente Estruturante, apoio discente e outras serão disponibilizados em diferentes veículos de comunicação institucional (Sistema de Comunicação Interna/Intranet, divulgação de cartazes, rodas de conversas, folders e banners, seminários, Site GHC e Portal da FaCS-GHC).

2.4.2 Etapa: Desenvolvimento

Aplicação dos instrumentos de avaliação: momento de disponibilização dos formulários de avaliação, possibilitando à comunidade acadêmica acessá-los e respondê-los por meio eletrônico.

2.4.3 Etapa: Consolidação

Análise e Sistematização das Informações: encerrado o prazo de aplicação dos instrumentos de avaliação, as informações coletadas serão analisadas de maneira a se elaborar o Relatório de Avaliação.

A crítica dos dados realizada pelos membros da CPA será divulgada através da publicação de um relatório, que apontará as potencialidades e fragilidades da instituição e servirá como subsídio para o aprimoramento e ações planejadas pela FaCS-GHC. Será publicado pelo Gerente/Diretor da FaCS GHC um Plano de Ação que deverá prever as estratégias e mecanismos a serem utilizados no intuito de sanar as eventuais fragilidades apontadas no relatório da CPA.

O Plano de Ação será documento oficial a ser entregue ao Núcleo Docente Estruturante, ao Colegiado de Curso, à diretoria do GHC e Conselho Diretor da Faculdade de Ciências da Saúde – FaCS-GHC, para que cada instância possa tentar viabilizar as

recomendações dispostas pela avaliação além de ampla divulgação na totalidade da comunidade acadêmica.

É responsabilidade e compromisso da Gerência /Diretoria da FaCS-GHC, proporcionar as condições necessárias para qualificar os processos de avaliação Institucional e a articulação da CPA com os diferentes setores acadêmico-administrativos e com a comunidade externa.

2.4.4 CRONOGRAMA DE TRABALHO

ATIVIDADES - ANO 2020	MESES											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Reuniões da CPA			x	x	x	x		x	x	x	x	x
Sensibilização e preparação				x	x			x				
Elaboração questionários												
Aplicação dos questionários - infra									x			
Tabulação dos dados coletados										x		
Análise das dimensões										x		
Elaboração do relatório											x	
Apresentação/discussão dos resultados												x
Proposições e medidas a serem adotadas												x

ATIVIDADES - ANO 2021	MESES											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Reuniões da CPA			x	x	x	x		x	x	x	x	x
Sensibilização e preparação			x					x				
Elaboração questionários				x								
Aplicação dos questionários					x				x			
Tabulação dos dados coletados						x				x		
Análise das dimensões						x				x		
Elaboração do relatório								x			x	
Apresentação/discussão dos resultados									x			x
Proposições e medidas a serem adotadas									x			x

3. AUTOAVALIAÇÃO DA FaCS-GHC – EFETIVAMENTE OCORRIDO

As ações de autoavaliação institucional inicialmente previstas para ocorrer em 2020 foram transferidas para o início do ano de 2021.

A justificativa é que houve dilatação do calendário acadêmico inicialmente previsto para o Curso Superior de Tecnologia em Saúde, em virtude da pandemia.

O semestre 2020/1 teve início em 26/02/2020, foi interrompido em 17/03/2020 e retomado sob a forma de aulas não presenciais, em 18/05/2020, encerrando em 11/09/2020.

Já o semestre 2020/2 iniciou em 28/09/2020 e terminou em 27/02/2021.

Optou-se então por realizar a avaliação somente com os discentes, no período de 30 de março de 2021 a 29 de abril de 2021.

Num primeiro momento, não foi ofertada avaliação à comunidade, considerando-se que sendo a faculdade e o curso novos, com a primeira turma em andamento e com o contexto de pandemia, não houve possibilidade de ofertar ações de Extensão e, portanto, não há como a comunidade avaliar a instituição.

A avaliação foi ofertada aos estudantes através do Portal do Aluno, localizado na página virtual da FaCS-GHC, acesso em ensinoepesquisa.ghc.com.br

Neste momento, foi possível a oferta da avaliação referente ao semestre 2020/2, em virtude de problemas relacionados à programação do sistema de gestão acadêmica.

A avaliação é apresentada em três blocos:

Bloco 1 - Geral: Curso, Faculdade e Infraestrutura.

Bloco 2 - Docentes – Apresenta questões inerentes à atuação dos docentes responsáveis pelas disciplinas cursadas pelo discente em 2020/2.

Bloco 3 – Detalhamento e Contribuições – Espaço onde o discente pode dissertar acerca de aspectos que julgar pertinente e contribuir com sugestões.

Nos Blocos 1 e 2 a graduação da escala de respostas vai do “não aplicável” ao “excelente”,

No Bloco 3 as respostas são de caráter dissertativo.

Foram recebidos diversos relatos de problemas enfrentados pelos discentes ao tentar responder a pesquisa, todos relacionados à interface do sistema de informática.

Estamos em contato permanente com a empresa responsável pelo software de gestão acadêmica, buscando a resolução das instabilidades.

A pesquisa ficará disponível até 29/04/2021, acesso em ensinoepesquisa.ghc.com.br e paralelo a isto, será trabalhada a viabilização da oferta aos discentes da pesquisa referente ao semestre 2020/1.

ANEXOS

Foto 1 - Página inicial de ensinoepesquisa.ghc.com.br

Sistema Acadêmico Sagu On Line

Portal do Aluno e do Professor

Portal do Preceptor, Residente e Estagiário

CALEN DÁRIO ACADÊMICO

30 MAR

Pesquisa de Avaliação Institucional da FaCS-GHC

Caro (a) aluno (a) do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar

Você está sendo convidado a responder, a partir de 30/03/2021, à Pesquisa de Avaliação Institucional da FaCS-GHC, referente ao Semestre 2020/2, disponível no Portal do Aluno. Em breve, estará disponível Pesquisa referente ao Semestre 2020/1.

Sua participação é muito importante e contribuirá para a reavaliação dos processos institucionais da faculdade.

Clique Aqui para acessar o Portal do Aluno, após informe seu usuário e senha e clique no ícone "Avaliação Institucional" e após "Avaliação Institucional por Estudantes 2020".

A avaliação é apresentada em três blocos.

Bloco 1 - Geral: Curso, Faculdade e Infraestrutura.

Bloco 2 - Docentes – Apresenta questões inerentes à atuação dos docentes responsáveis pelas disciplinas cursadas pelo aluno em 2020/2.

Bloco 3 – Detalhamento e Contribuições – Espaço onde o aluno podem dissertar acerca de aspectos que julgar pertinente e contribuir com sugestões.

Nos Blocos 1 e 2 a graduação da escala de respostas vai do "não aplicável" ao "excelente"; o aluno deve clicar na aba correspondente à sua percepção sobre o item avaliado.

No Bloco 3 as respostas são de caráter dissertativo.

Solicitamos, por gentileza, que a pesquisa seja respondida na íntegra.

**OBS: Poderá haver mais de um docente associado a uma mesma Disciplina, conforme organização curricular do Curso.*

Foto 2 – Visualização do Portal do Aluno



Foto 3 – Visualização da pesquisa no Portal do Aluno

Avaliação Institucional »» Responder formulário

AValiação INSTITUCIONAL POR ESTUDANTES 2020

1. GERAL: CURSO, FACULDADE, INFRA-ESTRUTURA

Disciplina	LEGISLAÇÃO EM SAÚDE E HOSPITALAR		GESTÃO DE CON	
Curso	TGH		TGH	
Turno	NOITE		NOITE	
professor_name	NARA SELAIMEN GAERPHER DE AZEREDO		LEONARDO BICHINHO	

1.1 Quanto aos objetivos propostos pelo curso (foram atingidos?) *

EXCELENTE MUITO BOM BOM REGULAR INSUFICIENTE NÃO APLICÁVEL EXCELENTE MUITO BOM BOM REGULAR

1.2 Quanto ao cronograma do curso (considera adequado?) *

EXCELENTE MUITO BOM BOM REGULAR INSUFICIENTE NÃO APLICÁVEL EXCELENTE MUITO BOM BOM REGULAR

1.3 Quanto ao conteúdo das disciplinas/unidades temáticas *

EXCELENTE MUITO BOM BOM REGULAR INSUFICIENTE NÃO APLICÁVEL EXCELENTE MUITO BOM BOM REGULAR

1.4 Quanto à organização do curso (comunicações, orientações, etc) *

EXCELENTE MUITO BOM BOM REGULAR INSUFICIENTE NÃO APLICÁVEL EXCELENTE MUITO BOM BOM REGULAR

1.5 Quanto à carga horária das disciplinas/unidades temáticas *

EXCELENTE MUITO BOM BOM REGULAR INSUFICIENTE NÃO APLICÁVEL EXCELENTE MUITO BOM BOM REGULAR

1.6 Quanto aos

Print – E-mail onde a empresa que presta suporte ao software de gestão acadêmica relata impossibilidade momentânea de ofertar a pesquisa referente ao semestre 2020/1

Nº da Solicitação: [114511 - Avaliação institucional - 26 AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2020 - TGH - barra de rolagem não aparece](#)

Área: Sagu/SolisGE

Descrição: Está disponível para os alunos do TGH a avaliação. Ao acessar a AI não aparece na tela de rolagem para responder todas as questões. Aluna ALINE DE MELLO OLIVEIRA está matriculada em 7 disciplinas. Anexo.

Login: 933.313.040-34
Aberto por Joice Kartsch via OS.

Comentário: Bom dia Denise! Agora aparece a barra de rolagem para que o aluno possa responder todas as questões de cada disciplina. *Irão aparecer as disciplinas que o aluno cursou no período de 2020/2.* Conversei com o Paulo e ele comentou que hoje é assim mesmo, conseguimos configurar a avaliação para o período atual 2021/1 e anterior, mas não temos hoje como configurar para 2 períodos anteriores, no caso 2020/1 e 2020/2. Caso a Avaliação tivesse sido realizada no final de 2020 aí sim poderíamos contemplar as disciplinas de 2020/1 e 2. Caso isso seja necessário para um próximo período pode abrir um chamado que o Paulo encaminha para desenvolvimento. Att. Joice

Sua solicitação foi concluída com sucesso, solicito que faça a homologação da mesma. Estamos entregando o chamado. Caso tenha algum questionamento ou solicitação, sinta-se livre para reabri-lo sempre que desejar.
Atenciosamente,

Equipe Solis
Sistema de chamados – <https://chamados.solis.com.br>
Telefone: (51) 3748-6565
Site – <https://www.solis.com.br>

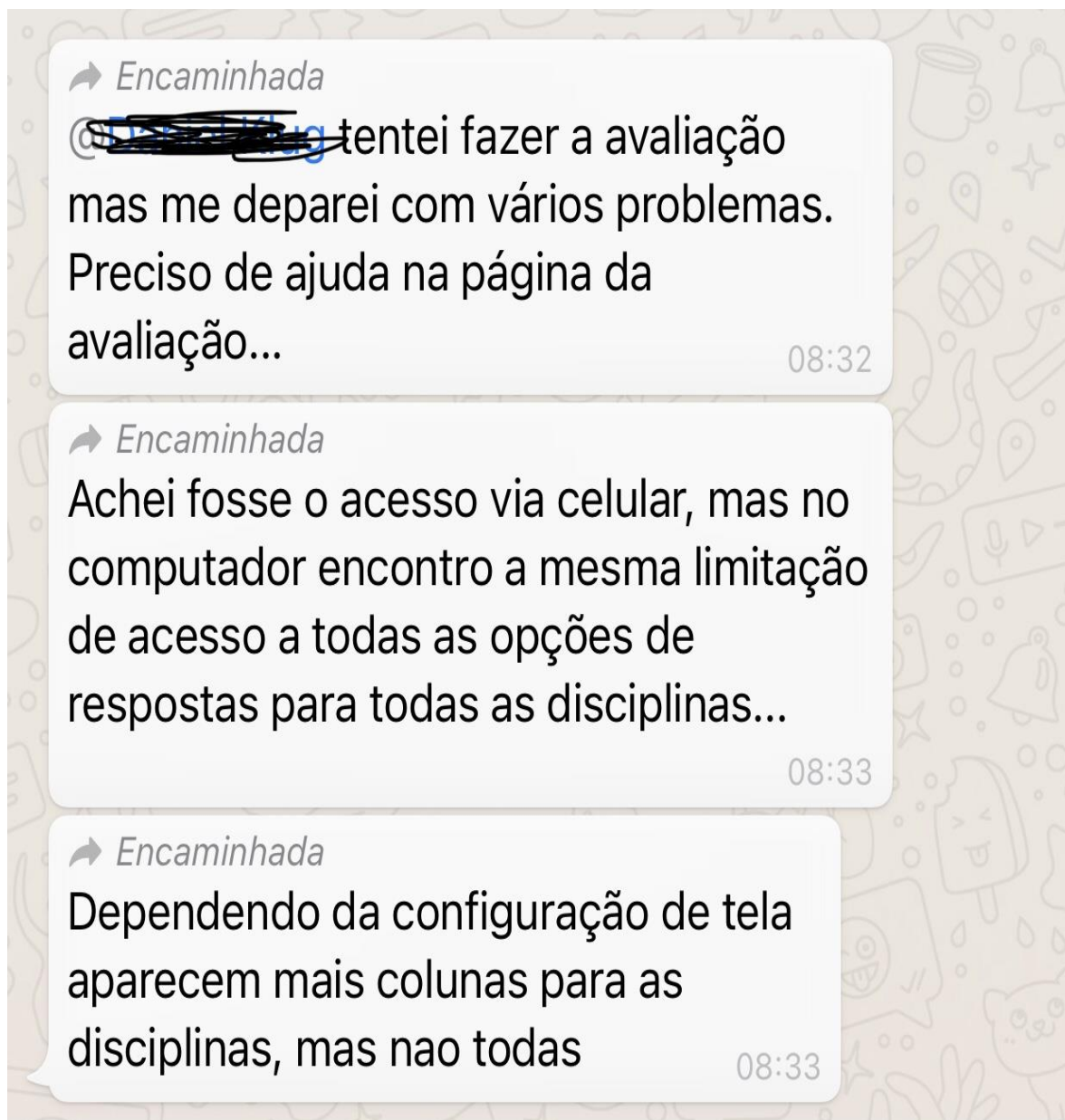
Foto 4 – Chamado aberto para cadastrar avaliação do semestre 2020/1

The screenshot displays a web interface for a support ticket system. At the top, there is a search bar with the placeholder text "Insira um código ou termo de busca". Below this, the ticket title is "Ticket #114762 - Cadastrar avaliação institucional 2020/1 Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar". The ticket is categorized under "SOLICITAÇÃO". The description states: "Solicito cadastrar avaliação institucional, para o Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar, nos mesmos moldes das questões da avaliação 2020/2, porém para o período 2020/1." The ticket details are as follows:

Tipo:	Criado em:	Solicitante:	Situação:
Suporte	31/03/2021 20:23	Denise	Aguardando atendimento

Below the details is a "Comentário:" section with a rich text editor toolbar containing icons for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, unlink, and other formatting options. The text area is currently empty. At the bottom, there is an "Anexo: (Tamanho máximo: 90 MB)" section with buttons for "Enviar arquivos" and "Selecionar". A "Fechar Janela" button is also visible in the bottom right corner.

Imagem - Exemplo de problema relatado por discente



BIBLIOGRAFIA

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira.

2 ed., ampliada. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2004.

TRINDADE, Hélió. Desafios, institucionalização e imagem pública da CONAES – Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. Brasília: UNESCO, MEC, 2007.

Gerência de Ensino e Pesquisa-ghc. Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), Porto Alegre: GEP, 3ª edição- 2017 – 2022.