

PROJETO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL

DA

FACULDADE JOAQUIM NABUCO

(CREDENCIADA PELA PORTARIA MEC Nº 1.109, DE 14 DE MAIO DE 2003)

PAULISTA, PE, 2006

A educação superior tem dado ampla prova de sua viabilidade no decorrer dos séculos e de sua habilidade para se transformar e induzir mudanças e progressos na sociedade. Devido ao escopo e ritmo destas transformações, a sociedade tende paulatinamente a transformar-se em uma sociedade do conhecimento, de modo que a educação superior e a pesquisa atuam agora como componentes essenciais do desenvolvimento cultural e socioeconômico de indivíduos, comunidades e nações.

(DECLARAÇÃO MUNDIAL SOBRE A EDUCAÇÃO SUPERIOR, UNESCO, 1998)

APRESENTAÇÃO

O Projeto Pedagógico Institucional (PPI) da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista surge com a aprovação da Lei 10.861, 14 de Abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), para analisar este tipo de projeto e sua articulação com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e os Projetos Pedagógicos de Cursos (PPC).

Este projeto fixa rumos seguros para a consolidação de nossa instituição, que vem agregar valores substanciais na formação acadêmica e profissional dos egressos de cursos superiores do Estado de Pernambuco.

SUMÁRIO

1. PERFIL INSTITUCIONAL	
1.1. DA MISSÃO	5
1.2. FINALIDADES, ÁREAS DE ATUAÇÃO E INSERÇÃO REGIONAL	6
1.2.1. FINALIDADES E ÁREAS DE ATUAÇÃO	6
1.2.2. INSERÇÃO REGIONAL	7
1.3. DIRETRIZES PEDAGÓGICAS.....	9
1.3.1. DOS OBJETIVOS.....	9
1.4. RESPONSABILIDADE SOCIAL	10
1.4.1. PROMOÇÃO DA CULTURA.....	11
1.4.2. PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE FINANCIAMENTO DE ESTUDOS PARA ALUNOS DE BAIXA RENDA.....	12
1.4.3. RELAÇÕES E PARCERIAS COM A COMUNIDADE E INSTITUIÇÕES.....	12
1.4.4. INCLUSÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO INCLUSIVA.....	13
1.4.5. ESPORTES.....	15
2. PLANEJAMENTO E GESTÃO INSTITUCIONAL.....	16
2.1. DIRETRIZES GERAIS	16
2.2. DIRETRIZES ESPECÍFICAS PARA OS VALORES HUMANOS	16
2.3. CORPO DISCENTE.....	17
2.3.1. SERVIÇO SOCIAL.....	18
2.4. PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICOS	19
3. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E ACADÊMICA	19
3.1. INSTALAÇÕES FÍSICAS	19
3.2. BIBLIOTECA.....	20
3.3. LABORATÓRIOS.....	20
4. ATIVIDADES DE PESQUISA E EXTENSÃO.....	21
4.1. CONGRESSOS.....	22
4.2. PUBLICAÇÕES.....	22
5. AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E DE CURSO.....	23
5.1. OUVIDORIA.....	23
5.1.1. OUVIDORIA INTERNA.....	24
5.1.2. MARKETING.....	25

PROJETO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL DA FACULDADE JOAQUIM NABUCO

1. PERFIL INSTITUCIONAL

1.1. DA MISSÃO

Na era da informação e da globalização, é consenso o fato de que o desenvolvimento de um país está condicionado à qualidade da sua educação. No Brasil, o conhecimento é a maior esperança para se construir e consolidar uma sociedade mais justa e democrática. A Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista, situada em Paulista, nasce com a missão de contribuir para esse projeto.

Integrante de um sólido grupo de bem-sucedidos empreendimentos educacionais, como o Centro de Preparação para Concursos Bureau Jurídico e o BJ Colégio e Curso, a FJN será uma instituição de ensino superior dinâmica e inovadora. Atenta às exigências de um mundo em constante transformação, a faculdade oferecera cursos nas áreas das Ciências Sociais Aplicadas, de Saúde e Tecnologia. Todos com a infra-estrutura adequada para promover a integração entre ensino, pesquisa e extensão e formar lideranças acadêmicas, culturais, técnicas e políticas para a Região Nordeste e o País.

Numa homenagem ao abolicionista Joaquim Nabuco que no final do séc. XIX participou ativamente da campanha abolicionista que culminou com a abolição da escravidão em 1888.

Diplomata, político, jornalista, reformador social, historiador, literato e, sobretudo, pensador, *Joaquim Nabuco* leva o Brasil a avaliar o que fôra na Colônia, o que estava sendo no Império e o que poderia ser na República, erguendo-se, a partir da raiz pernambucana posta a serviço do mais alado sentimento universal, à condição de marco crítico singular na história do Brasil.

A decisão de criar e instalar a Faculdade Joaquim Nabuco – Paulista, parte de um grupo de professores com raízes profundas no nordeste, empenhados no desenvolvimento de um projeto de educação superior de qualidade, para que a homenagem seja reconhecida pelos Nordestinos e por aqueles que respeitam a figura do extraordinário homem que foi Joaquim Nabuco.

Para isso, reúne uma feliz combinação de fatores: a modernidade de sua proposta educacional interdisciplinar, que valoriza as formações humanistas, críticas e reflexivas; o envolvimento da sua equipe docente, composta por doutores, mestres e especialistas; e as avançadas instalações, que incluirão salas de aula amplas, climatizadas e equipadas com aparelhos multimídia, além de biblioteca atualizada e laboratórios para o exercício prático.

Através da associação do ensino à atividade de investigação e extensão, a Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista manterá permanente diálogo com a sociedade, produzindo e difundindo o conhecimento científico e tecnológico, para torná-lo acessível ao maior número de pessoas e contribuir para a transformação do meio social e para a melhoria da qualidade de vida da população.

O compromisso da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista com a qualidade do ensino superior e o crescimento sustentável do Nordeste e do Brasil.

Uma faculdade centrada em valores sólidos e rigorosos no que se refere ao saber, mas ao mesmo tempo moderna, dinâmica, inovadora. É assim que se resume a trajetória da Joaquim Nabuco. O espaço perfeito para crescer e vencer.

1.2.FINALIDADES, ÁREAS DE ATUAÇÃO E INSERÇÃO REGIONAL

1.2.1. FINALIDADES E ÁREAS DE ATUAÇÃO

A Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista nasce para divulgar a história de Paulista e para oferecer aos seus alunos, professores e funcionários a oportunidade de desenvolvimento integral, com a finalidade de:

- estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- formar valores humanos nas áreas de conhecimento em que atuar, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, promovendo ações para sua formação continuada;
- incentivar práticas investigativas, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia, da criação e difusão da cultura e o entendimento do homem e do meio em que vive;
- promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a sua correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada

- geração;
- estimular o conhecimento dos problemas do mundo globalizado e, simultaneamente, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;
 - promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios da criação cultural e das práticas investigativas geradas na instituição.

A Faculdade atuara em todas as áreas do conhecimento humano, com a oferta de cursos e programas de educação superior na área das Ciências Sociais Aplicadas, Saúde e Tecnologia, entre outros que serão implantados de acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional.

1.2.2. INSERÇÃO REGIONAL

A cidade de Paulista possui um considerável acervo histórico em arquitetura civil, que remonta ao período colonial e um requisitado conjunto de aprazíveis praias, entre as quais destaca-se Maria Farinha, que compõe juntamente com Nova Cruz, Coroa do Avião e Ilha de Itamaracá, o maior pólo de lazer náutico do norte/nordeste. Localizada no litoral norte a uma distância de 15 Km da capital pernambucana, Paulista possui uma área de 101,8 Km², população estimada em 267.650 habitantes (censo 2000) e densidade demográfica de 2.756 hab/km², tem como via de acesso a BR-101 norte, a PE-01 e a PE-15.

Paulista surgiu com uma vila de duas freguesias: Paratibe e Maranguape. A primeira freguesia, formada por grandes propriedades e pelo engenho de água com o nome de Paratibe. Já a segunda freguesia existia como povoado.

O nome Paulista surge posteriormente, em 1698, quando o Engenho de Paratibe de Baixo e toda propriedade de Maranguape foi vendida ao mestre de campo Manoel Alves Morais Navarro, natural da Capitania de São Paulo, de onde viera, passando assim a propriedade e o engenho de paratibe de baixo a serem conhecidos como “Engenho do Paulista”.

O fortalecimento político-econômico da Região se dá por volta de 1904, quando a Família Lundgren compra a maior parte das ações de uma fábrica têxtil já existente no local de propriedade de Rodrigues Lima. Isto aliado à ascensão dos membros da família a cargos políticos.

Paulista passou a cidade em 04 de setembro de 1933 quando o Sr. Manoel Mendes de Bezerra assumiu o cargo de prefeito constitucional do município do Paulista.

Os seus principais ramos de atividade estão diretamente ligados ao comércio, indústrias e serviços. Tendo como principais produtos a banana, a laranja, a mandioca, o côco, e o feijão.

Em relação à saúde, os dados do IBGE de 2002, mostram que Paulista conta com 54 estabelecimentos de saúde, nas mais variadas especialidades, dos quais 34 são públicos e 20 privados. O município possui 440 leitos, sendo que, 395 leitos são destinados ao atendimento do SUS.

Quanto à estrutura empresarial de Paulista, as informações são de acordo com o IBGE de 2004, e demonstra a grande potencialidade do comércio, como podemos observar a abaixo:

- ✓ Agricultura, pecuária, silvicultura e exploração florestal
- ✓ Pesca
- ✓ Indústrias extrativas
- ✓ Indústrias de transformação
- ✓ Produção e distribuição de eletricidade, gás e água
- ✓ Construção
- ✓ Comércio
- ✓ Alojamento e alimentação
- ✓ Transporte, armazenagem e comunicações
- ✓ Intermediação Financeira
- ✓ Atividades imobiliárias, aluguéis e serviços prestados às empresas
- ✓ Administração pública, defesa e seguridade social
- ✓ Educação
- ✓ Saúde e serviços sociais
- ✓ Outros serviços coletivos, sociais e pessoais
- ✓ Organismos internacionais e outras instituições extraterritoriais

Já no que se refere à área educacional, o município de Paulista conta com 172 escolas do ensino fundamental, 41 de ensino médio e 133 de ensino pré-escolar; e estão matriculados 44.841 alunos no ensino fundamental, 13.921 no ensino médio e 6.123 no ensino pré-escolar, conforme informações do IBGE de 2004. A distribuição da rede de ensino está assim composta:

- Escolas do Ensino Fundamental – 25 estaduais, nenhum registro de federais, 39 municipais e 108 privadas.
- Escolas do Ensino Médio – 21 estaduais, nenhum registro de federais, 01 municipal e 19 privadas.
- Escolas de Ensino Pré-escolar – 01 estadual, nenhum registro de federais, 25 municipais e 107 privadas.

A educação de Paulista no ensino pré-escolar, fundamental e médio possui 3.136 professores, que estão engajados na formação dos futuros cidadãos pernambucanos. Quanto ao ensino superior, Paulista conta apenas com 01 instituição de ensino particular, conforme dados do INEP de 2002.

A Faculdade Joaquim Nabuco, como o seu próprio nome revela, nasce com forte compromisso de sua inserção regional. Em todos os seus cursos de graduação e em seus programas de pós-graduação, haverá espaço acadêmico, sob a forma de atividades complementares, seminários, simpósios e eventos similares, para o desenvolvimento de estudos e pesquisas sobre as origens de Pernambuco, seus fundadores e líderes, sua gente, enfim, posto que este é certamente o maior patrimônio pernambucano.

1.3.DIRETRIZES PEDAGÓGICAS

A Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista adotara as seguintes diretrizes pedagógicas básicas, que servirão de bússola para o projeto pedagógico de cada curso:

- ✓ metodologias de ensino que promovam o desenvolvimento de competências e habilidades requeridas na formação integral do educando e na sua formação para o trabalho, nas diversas carreiras de nível superior;
- ✓ planos de ensino que propiciarão a integração simultânea entre teoria e prática;
- ✓ avaliação formativa e continuada da aprendizagem, minimizando as avaliações quantitativas centradas meramente na acumulação de informações de cunho teórico-doutrinário;
- ✓ o educando como centro do processo pedagógico e o professor como mediador do processo de ensino aprendizagem;
- ✓ sistema organizacional que respeite as individualidades e harmonize a convivência acadêmica, em todos os níveis e categorias;
- ✓ integração do educando à comunidade social, por meio de programas e ações de iniciação científica, extensão e estágio profissional, em parceria com organizações, empresas e instituições governamentais ou particulares de Pernambuco;
- ✓ convênios interinstitucionais para viabilizar a troca de experiências e de informações entre a comunidade acadêmica da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista, a comunidade local e regional e organizações brasileiras e estrangeiras.

1.3.1. DOS OBJETIVOS

A Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista terá por objetivo, em seus cursos de graduação, formar cidadãos e profissionais qualificados, compromissados com o desenvolvimento pessoal e profissional e com o crescimento sócio-econômico de Pernambuco e da região Nordeste.

Terá por objetivo, ainda:

- ✓ capacitar profissionais, em cursos e programas de pós-graduação, para a realização de atividades específicas, especialmente para a docência em nível superior;

- ✓ desenvolver programas de iniciação científica e de extensão;
- ✓ participar dos processos de preservação da memória cultural de Paulista e região e do desenvolvimento sócio-econômico de Pernambuco;
- ✓ manter intercâmbio com instituições congêneres, nacionais ou estrangeiras;
- ✓ oferecer serviços de qualidade, em todas as áreas em que atuar.

1.4. RESPONSABILIDADE SOCIAL

A responsabilidade social de uma instituição de educação superior reflete-se na forma de conduzir e gerenciar as suas funções.

A IES socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (alunos, professores, técnico-administrativos, prestadores de serviço, comunidade, governo e sociedade em geral) e conseguir incorporá-los ao planejamento de suas atividades, buscando atender, na medida do possível, às demandas de todos, não apenas dos seus dirigentes e/ou mantenedores ou sócios.

A Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista terá como política de responsabilidade social o atendimento à sua comunidade acadêmica, com qualidade, ética, respeito e dignidade, estendendo esse atendimento às comunidades sociais do seu entorno, da capital e do Estado como um todo, uma vez que colocara à disposição da sociedade os benefícios da produção intelectual e científica dos seus professores e alunos.

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 e à educação inclusiva é refletida na/o(s):

- a) transferência de conhecimento e importância social das ações universitárias e impactos das atividades científicas, técnicas e culturais, para o desenvolvimento regional e nacional;
- b) natureza das relações e parcerias com os setores público, produtivo, com o mercado de trabalho e com instituições sociais, culturais e educativas de todos os níveis;
- c) ações voltadas ao desenvolvimento da democracia, promoção da cidadania, de atenção a setores sociais excluídos e políticas de ação afirmativa;
- d) promoção de um clima organizacional que propicie o relacionamento fraterno e harmônico entre todos os segmentos da comunidade acadêmica e com a comunidade externa;
- e) efetividade de programas de benefícios a professores e profissionais técnico-administrativos, especialmente, por intermédio dos planos de capacitação de recursos humanos, de carreira docente e de cargos e salários;
- f) concessão de bolsas de estudos, de trabalho, de iniciação científica, de extensão e de monitoria aos alunos que demonstrarem aptidão para essas

tarefas, de acordo com a programação anual;
g) incentivo e apoio ao voluntariado.

Entre outros projetos, as atividades de responsabilidade social da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista contemplarão a mobilização da comunidade acadêmica e a articulação com diversos parceiros da sociedade civil organizada para contribuir com os desenvolvimentos educacionais, sociais e culturais das comunidades menos favorecidas do estado de Pernambuco. Simultaneamente, proporcionarão a conscientização e a politização dos estudantes através da vivência de múltiplas realidades e da troca de saberes com as diferentes comunidades. Em linhas gerais, as ações têm o objetivo de:

- I – Contribuir para o estudo científico dos problemas apresentados a partir de uma abordagem multidisciplinar, pondo ao alcance das comunidades capacitações, consultorias, cursos, palestras, debates e serviços;
- II – Exercer ações de integração comunitária, desenvolvendo atividades ético-sociais, valorizando os ideais da Pátria, da cultura e da humanidade;
- III – Realizar pesquisas de campo e de qualquer outra natureza visando estimular atividades criadoras e socializar seus benefícios, mediante cursos e serviços prestados à comunidade;
- IV – Prestar serviços relacionados aos cursos da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista, possibilitando a participação dos professores e estudantes em ações práticas relacionadas à sua área de atuação profissional;
- V - Mobilizar a comunidade acadêmica e a sociedade em geral para a discussão de temas relacionados ao seu cotidiano;
- VI - Estabelecer uma rede de parcerias com organizações governamentais, não-governamentais e privadas, visando à oferta de oportunidades para a população de baixa renda de Pernambuco, em especial da Região Metropolitana;
- VII – Firmar parcerias com instituições de apoio a portadores de deficiências, disponibilizando infra-estrutura e recursos humanos, além de colaborar com a realização de cursos, palestras, debates, etc;
- VIII – Realizar campanhas de sensibilização social visando conscientizar a sociedade para temas de interesse coletivo;
- IX – Realizar pesquisas visando ao resgate histórico da memória local e nacional, valorizando e divulgando a arte, a cultura e a história do Estado.

1.4.1 PROMOÇÃO DA CULTURA

Com o compromisso ético-político de valorização e preservação da cultura brasileira, a Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista ira propor interligar suas ações à promoção de atividades que visarão o fortalecimento das raízes culturais do país, com destaque para as manifestações locais.

Para isso, a Faculdade ira criar a Academia Nabuco, entidade responsável por fomentar novas discussões acerca da cultura brasileira, com ênfase na cultura pernambucana, através de debates e apresentações artísticas.

A cada mês, a Academia Nabuco promoverá entre quatro e cinco ações, mobilizando a comunidade acadêmica, especialmente os jovens, que participarão ativamente dos eventos. As atrações são frutos das articulações e parcerias que a Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista estabeleceu com instituições, artistas, pesquisadores e outras personalidades que dedicam seus trabalhos à valorização da história e das manifestações culturais pernambucanas.

Entre as atividades desenvolvidas, estarão:

- a) palestras;
- b) debates;
- c) shows musicais;
- d) apresentações teatrais;
- e) exposições;
- f) concursos.

1.4.2. PROGRAMAS INSTITUCIONAIS DE FINANCIAMENTO DE ESTUDOS PARA ALUNOS DE BAIXA RENDA

A Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista é mantida pela iniciativa privada, na forma da legislação vigente, com base no art. 209 da Constituição de 1988. A sua mantenedora é uma sociedade comercial, por cotas de responsabilidade limitada. Consciente, todavia, da responsabilidade social de uma empresa educacional, com atuação na educação superior, a Ensino Superior Bureau Jurídico Ltda (ESBJ), mantenedora da FJN, aprovou, ao final de 2003, as seguintes diretrizes gerais de apoio e financiamento de estudos para alunos de baixa renda:

- ✓ concessão de bolsas de estudos, entre 20% e 50% do valor da mensalidade, aos alunos que comprovem impossibilidade de custearem os seus estudos;
- ✓ integração ao Programa FIES, do Ministério da Educação, financiado pela Caixa Econômica Federal;
- ✓ integração ao PROUNI – Universidade para todos;
- ✓ contatos com instituições financeiras interessadas em participar de um programa de financiamento próprio da FJN, em até 40% das mensalidades, tendo similitude com o FIES;
- ✓ ações para apoiar alunos inadimplentes, por motivos de desemprego.

1.4.3. RELAÇÕES E PARCERIAS COM A COMUNIDADE E INSTITUIÇÕES

A Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista desenvolveu parcerias com a comunidade, mediante convênios, acordos e contratos, para a implantação e desenvolvimento de:

- ✓ estágios curriculares e extracurriculares para os alunos dos cursos de graduação;
- ✓ práticas investigativas, serviços e cursos de extensão;
- ✓ trabalhos de conclusão de curso, sob a forma de projetos experimentais, consultorias, auditorias, relatórios ou projetos;
- ✓ atividades complementares culturais, artísticas, educacionais e científicas;
- ✓ parcerias para a interação teoria-prática;
- ✓ atividades sociais e desportivas;
- ✓ realização de congressos, seminários, simpósios e eventos similares, para interação entre a comunidade acadêmica e comunidade em geral;
- ✓ projetos comunitários.

1.4.4 INCLUSÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO INCLUSIVA

A Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista assume que as diferenças humanas são normais e que, como consequência desse pressuposto, a aprendizagem deve ser adaptada às necessidades do educando, em vez de o educando se adaptar ao processo de aprendizagem.

Uma pedagogia centrada no educando atende aos objetivos institucionais e está apto a lidar com as diferenças, beneficiando a sociedade como um todo.

A experiência tem demonstrado que tal pedagogia pode reduzir consideravelmente a taxa de desistência e repetência e ao mesmo tempo garantir índices médios mais altos de rendimento escolar.

Uma pedagogia que tenha como foco o educando pode impedir o desperdício de recursos e o enfraquecimento de esperanças, tão freqüentemente presentes nos programas de educação de baixa qualidade, calcada na mentalidade educacional de que “um tamanho serve a todos”.

A inclusão e a participação são essenciais à dignidade humana e ao pleno exercício da cidadania. Dentro do campo da educação, isso se reflete no desenvolvimento de estratégias que procuram promover a genuína equalização de oportunidades.

A educação inclusiva proporciona um ambiente favorável à aquisição de igualdade de oportunidades e participação total dos portadores de necessidades especiais no processo de aprendizagem. O sucesso delas requer um esforço claro, não somente por parte dos professores e dos profissionais da educação, mas também por parte dos colegas, pais, famílias e voluntários.

A educação inclusiva deve responder às necessidades diversas do educando, acomodando diferentes estilos e ritmos de aprendizagem e assegurando uma educação de qualidade para todos, por meio de metodologias de ensino

apropriadas, arranjos organizacionais, uso de recursos diversificados e parceria com as organizações especializadas.

Atenta à sua responsabilidade social e aos indicadores e padrões de qualidade, estabelecidos pelo Ministério da Educação nos manuais de avaliação institucional e das condições de ensino, a Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista adotara as seguintes políticas para os portadores de necessidades especiais:

I. Para alunos com deficiência visual, a instituição poderá proporcionar, caso seja solicitada, desde o acesso até a conclusão do curso, sala de apoio (Projeto Visão Cidadã) contendo:

- a) sistema de síntese de voz, impressora *Braille* acoplada a computador ou máquina de datilografia *Braille*;
- b) gravador e fotocopiadora que amplie textos;
- c) aquisição gradual de acervo bibliográfico em fitas de áudio;
- d) *software* de ampliação de tela;
- e) equipamento para ampliação de textos para atendimento a aluno com visão subnormal;
- f) lupas, régua de leitura;
- g) *scanner* acoplado a computador;
- h) aquisição gradual de acervo bibliográfico dos conteúdos básicos em *Braille*.

II. Para alunos com deficiência auditiva, a instituição poderá proporcionar, caso seja solicitada, desde o acesso até a conclusão do curso:

- a) intérpretes de língua de sinais/língua portuguesa, especialmente quando da realização de provas ou sua revisão, complementando a avaliação expressa em texto escrito ou quando este não tenha expressado o real conhecimento do aluno;
- b) flexibilidade na correção das provas escritas, valorizando o conteúdo semântico;
- c) aprendizado da língua portuguesa, principalmente, na modalidade escrita, para o uso de vocabulário pertinente às matérias do curso em que o estudante estiver matriculado.

III. Para alunos com deficiência física, a faculdade oferecerá:

- a) eliminação de barreiras arquitetônicas para circulação do estudante, permitindo o acesso aos espaços de uso coletivo;
- b) reserva de vagas em estacionamentos nas proximidades das unidades de serviços;
- c) rampas com corrimãos ou colocação de elevadores, facilitando a circulação de cadeira de rodas;
- d) portas e banheiros com espaço suficiente para permitir o acesso de cadeira de rodas;
- e) barras de apoio nas paredes dos banheiros;
- f) lavabos, bebedouros e telefones públicos em altura acessível aos usuários de cadeira de rodas;

g) espaços adequados às necessidades especiais nas salas de aulas, laboratórios gerais e específicos dos cursos e biblioteca.

IV. Para os professores e pessoal técnico, será disponibilizado programa de capacitação para a educação inclusiva, constando, especialmente, da oferta de:

- a) informações sobre os portadores de necessidades sociais;
- b) cursos, seminários ou eventos similares, ministrados por especialistas;
- c) cursos para o entendimento da linguagem dos sinais.

V. Para a comunidade social, ira dispor de:

- a) campanhas de sensibilização e de motivação para a aceitação das diferenças;
- b) parcerias com as corporações profissionais e com as entidades de classe (sindicatos, associações, federações, confederações etc.) com o objetivo de promover ações integradas Escola/Empresa/Sociedade civil organizada para o reconhecimento dos direitos dos portadores de necessidades especiais como direitos humanos universais;
- c) integração Escola/Empresas para a oferta de estágios profissionais com adequadas condições de atuação para os portadores de necessidades especiais.

Os cursos e programas de educação superior e os projetos de extensão da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista contribuirão para a redução das desigualdades sociais e regionais, especificamente, no município de Paulista e os que lhes são limítrofes, ampliando a responsabilidade social institucional.

Os cursos, programas e projetos de educação superior da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista contribuirão, ainda, para a redução das desigualdades sociais e regionais ao gerarem novos empregos, diretos (professores e pessoal técnico-administrativo) e indiretos (papelarias, livrarias, lanchonetes, turismo e hotelaria etc.).

1.4.5. ESPORTES

Aliado ao crescimento intelectual, o desenvolvimento das habilidades físicas dos alunos será parte imprescindível da proposta pedagógica da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista.

Para estimular a prática de esportes entre alunos de ambos os sexos e de todas as idades, a faculdade irá dispor de um bem equipado ginásio. A estrutura incluirá quadra poliesportiva com capacidade para 600 pessoas, vestiários e salas de aula que servirão à formação teórica do curso de Educação Física. Todas as instalações serão adaptadas para o acesso de portadores de deficiência motora.

A cada semestre, a faculdade realizará os jogos internos de alunos e funcionários, para incentivar a integração da comunidade acadêmica.

Em parceria com clubes de Paulista, a Joaquim Nabuco irá manter equipes em basquete, vôlei, futsal, atletismo, natação, tênis de mesa e karatê, com a intenção de conquistar títulos nos Jogos Universitários de Pernambuco e no Brasileiro.

O projeto de educação inclusiva da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista no que se refere à prática esportiva será norteada, ainda, por outros dois pilares: apoio a atletas portadores de deficiência física e concessão de bolsas para atletas que tenham dificuldade de custear seus próprios estudos.

Dessa forma, a Joaquim Nabuco irá dispôr-se a preparar atletas e profissionais para superar as próprias limitações e torná-los vencedores, em todos os sentidos.

2. PLANEJAMENTO E GESTÃO INSTITUCIONAL

2.1. DIRETRIZES GERAIS

O planejamento e a gestão na Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista refletem transparência, simplicidade, desburocratização e gestão horizontal.

A estrutura organizacional será baseada no curso de graduação como a unidade responsável pelas funções universitárias e a gestão dos projetos e programas ligados a ele.

Os colegiados deverão ser reduzidos ao mínimo indispensável à manifestação plena e democrática da comunidade acadêmica (alunos, professores e pessoal técnico-administrativo). As ações e o cumprimento de metas estão ligados a órgãos executivos fortes e ágeis.

Os gestores educacionais serão permanentemente atualizados na legislação e normas vigentes e nas estratégias de planejamento e gestão universitários.

2.2. DIRETRIZES ESPECÍFICAS PARA OS VALORES HUMANOS

Os valores humanos da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista estão amparados em um sistema previdenciário, trabalhista e de benefícios, além de salários e remuneração condignos, para poderem executar com eficiência, eficácia e responsabilidade este PPI, o PDI e as demais ações institucionais que viabilizem este projeto pioneiro no Estado de Pernambuco.

Os quadros docente e técnico-administrativo estarão amparados por planos de carreira, de cargos e salários e de capacitação, com ambiente organizacional dotado de biossegurança e adequado ao desenvolvimento das atividades docentes e administrativas.

O processo seletivo para admissão de professores obedeceu aos seguintes princípios:

- além da idoneidade moral do candidato, serão considerados seus títulos acadêmicos, científicos, didáticos e profissionais relacionados com a disciplina a ser por ele lecionada;
- constitui requisito básico o diploma de graduação ou pós-graduação, correspondente a curso que inclua, em nível não inferior de complexidade, matéria idêntica ou afim àquela a ser lecionada.

2.3. CORPO DISCENTE

Constituiu o corpo discente da Faculdade os alunos regulares e os alunos especiais, categorias estas que se distinguem pela natureza dos cursos a que estão vinculados. Aluno regular é aquele matriculado em curso seqüencial de formação específica, de graduação, mestrado ou doutorado. Aluno especial é aquele inscrito em curso seqüencial de complementação de estudos, de especialização, aperfeiçoamento ou de extensão.

O educando é o centro das atenções do processo de ensino-aprendizagem. Para responder às suas necessidades da forma mais adequada, a Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista mantém em permanente funcionamento o Núcleo de Atendimento ao Educando (NAE), cuja missão é desenvolver um trabalho de caráter preventivo, focado no resgate da aprendizagem, re-significação dos conhecimentos e estímulo à auto-estima. Entre as atribuições do NAE, estão:

- ✓ apontar a solução de problemas relacionados à não-aprendizagem, enfocando o educando, o professor ou a própria instituição de ensino;
- ✓ oferecer atendimento e acompanhamento sistemático aos trabalhos acadêmicos realizados no espaço da faculdade;
- ✓ (Re) orientar as decisões vocacionais dos discentes, quando eles assim solicitarem;
- ✓ orientar e acompanhar discentes no cumprimento do Projeto Pedagógico da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista;
- ✓ sugerir a promoção de encontros para socialização entre professores, educandos, coordenadores, administradores, direção e grupos de apoio;
- ✓ dar assistência e acompanhamento psicopedagógico aos educandos que apresentem dificuldades no desenvolvimento de aprendizagem e em sua interação psicossocial;
- ✓ assistir e orientar alunas gestantes;
- ✓ assistir e acompanhar alunos do interior e Prouni que apresentem

- ✓ dificuldade de adaptação no convívio social;
- ✓ orientar os alunos com dificuldade de estudar e aprender;
- ✓ informar a Direção Acadêmica, Coordenador de Núcleo e Gestores de Cursos sobre casos de alunos que ignorem as orientações do NAE;
- ✓ emitir informações aos docentes sobre os alunos que estão em acompanhamento com especialista, quando necessário;
- ✓ oferecer oportunidades de participação em atividades culturais, artísticas e sociais;
- ✓ desenvolver articulações com empresas, órgãos públicos e instituições da comunidade social para o encaminhamento ao primeiro emprego, recolocação profissional ou para o primeiro empreendimento profissional ou econômico;
- ✓ apoiar os diretórios ou centros acadêmicos legalmente constituídos.

O registro e controle acadêmicos obedecem aos padrões de segurança, confiabilidade e transparência, com apoio em tecnologia de última geração (*hardware* e *software*) e pessoas especialmente treinadas para essas funções.

2.3.1. SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista terá por finalidade minimizar os anseios dos discentes em atendimento relacionado à concessão de créditos educativos e bolsas do Prouni, ou seja, aqueles cuja situação socioeconômica impossibilita o ingresso ou conclusão dos estudos em cursos oferecidos pela instituição. A atuação da assistência social se mostra, portanto, duplamente orientada: pelos interesses dos discentes e pelos objetivos da instituição. O principal compromisso do setor estará na prestação de serviços de assistência ao aluno em programas de concessões de créditos educativos e bolsas do Prouni. Para tanto, realizara atendimento de apoio, encaminha providências e exercera a função de mediadora na relação aluno-faculdade, considerando a situação conjuntural relacionada diretamente às demandas sociais. As suas funções incluem:

- ✓ encaminhar providências e prestar orientação social aos discentes, propiciando soluções aos problema apresentados por eles;
- ✓ orientar os discentes quanto à inserção em Programas de Créditos educativos (Fies e Fundaplub) e Bolsas do Prouni;
- ✓ contribuir para a garantia de permanência do aluno no curso e, conseqüentemente, a sua formação profissional;
- ✓ trabalhar de forma interdisciplinar questões que dizem respeito à assistência, tanto no âmbito institucional como do discente;
- ✓ participar da elaboração do processo de seleção do Programa de Financiamento do Fundaplub;
- ✓ participar das comissões do Fies e Prouni, contribuindo para a sua efetiva operacionalização, através da mediação da comunicação entre alunos e instituições;
- ✓ analisar documentos e realizar entrevista social com os alunos

selecionados para os programas de créditos educativos e bolsas.

2.4. PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICOS

Os projetos pedagógicos dos cursos atendem às diretrizes curriculares nacionais fixadas pelo MEC, especialmente quanto à organização curricular, perfil de egressos e competências e habilidades a serem desenvolvidas.

Os princípios metodológicos, delineados nas diretrizes pedagógicas, são consignados nos projetos pedagógicos dos cursos e conduzem o educando a aprender a ser, a fazer, a viver em sociedade e a conhecer, para a formação de um perfil profissional universalista, mas centrado em especificidades indispensáveis a empregabilidade, tais como:

- ✓ comportamento humano e ético;
- ✓ criatividade e inovação;
- ✓ aprendizagem continuada;
- ✓ trabalho em equipes multidisciplinares;
- ✓ domínio de comunicação e expressão e
- ✓ domínio de procedimentos básicos no uso de microcomputadores e navegação nas redes da tecnologia da informação.

As normas de estágio, prática profissional, elaboração de trabalho de conclusão de curso, atividades complementares, extensão, práticas investigativas e iniciação científica serão definidas em regulamentos próprios, aprovados pelos colegiados competentes, nos termos regimentais e sintonizadas com as políticas e diretrizes delineadas neste PPI.

3. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E ACADÊMICA

3.1. INSTALAÇÕES FÍSICAS

As instalações físicas da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista serão apropriadas para o desenvolvimento da educação superior. As salas de aula reservarão, pelo menos, um metro quadrado por aluno. Nos laboratórios, o espaço será de, no mínimo, um metro e meio por aluno.

As edificações contemplarão instalações especiais para os portadores de deficiências físicas, especialmente:

- ✓ rampas com corrimãos e/ou elevadores que permitem o acesso do estudante com deficiência física aos espaços de uso coletivo da FJN;
- ✓ rampas com corrimãos e/ou elevadores que permitem o acesso do estudante com deficiência física a todas as salas de aula/laboratórios da FJN;
- ✓ vagas em estacionamentos nas proximidades da FJN e em estacionamento próprio;
- ✓ banheiros adaptados, com portas largas e espaço suficiente para permitir o acesso de cadeira de rodas;

- ✓ barras de apoio nas paredes dos banheiros;
- ✓ lavabos e bebedouros instalados em altura acessível aos usuários de cadeiras de rodas;
- ✓ telefones públicos instalados em altura acessível aos usuários de cadeiras de rodas.

3.2. BIBLIOTECA

A Biblioteca integra a organização acadêmico-administrativa da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista, diretamente subordinada à Diretoria.

Adota-se a Classificação Decimal Universal (CDU) para a classificação do acervo e as Normas do Código Anglo-Americano (AACR2) para catalogação das obras. A Biblioteca estará aberta à comunidade acadêmica de segunda à sexta-feira, das 08h às 22h, e aos sábados, das 09h às 17h. Aos domingos, será aberta de acordo com as solicitações da comunidade.

As instalações específicas da Biblioteca proporcionam um ambiente próprio para o estudo e a pesquisa bibliográfica, com espaços para leituras individuais e em grupos, para pesquisa pela Internet, consulta ao acervo, presencial ou remoto, além de prateleiras e móveis próprios para a guarda do acervo.

O acervo será integrado por livros, periódicos, bases de dados e outros contendo títulos clássicos, obras de referência, títulos da área de humanidades e específicos para os cursos e programas de educação superior desenvolvidos pela Faculdade.

O acervo bibliográfico será atualizado constantemente, por indicação de alunos e professores, por solicitação das coordenadorias de curso, dos gestores institucionais e da equipe da Biblioteca, em razão de novas edições ou para atualização dos temas objeto de estudos, além de publicações destinadas a subsidiar projetos de pesquisa e extensão. Será dada prioridade, na aquisição de livros, àqueles indicados pelos professores como bibliografia básica e complementar de cada disciplina dos cursos ministrados, em todos os níveis.

3.3. LABORATÓRIOS

A manutenção e conservação das instalações físicas e da infra-estrutura acadêmica serão realizadas por pessoal da própria instituição ou mediante terceirização, através de contratos com empresas especializadas de notória competência.

a) Horário de funcionamento

Os laboratórios irã assegurar acessos diários, de segunda-feira à sexta-feira, das 08h às 22h, e aos sábados, das 08h às 18h, para que os docentes e discentes tenham plenas condições de desenvolvimento de seus estudos, práticas investigativas, trabalhos, consultas, serviços e cursos de extensão.

b) Política de acesso e uso

A utilização dos laboratórios será atividade essencial para o curso tanto dentro da carga horária como em outros horários, de acordo com a organização de cada disciplina e da administração dos laboratórios.

As atividades em laboratório serão em grupo ou individualizadas, com acompanhamento direto do professor responsável pela disciplina, auxiliado por monitores e pessoal técnico de apoio.

c) Plano de conservação e atualização tecnológica

A conservação e atualização dos equipamentos serão feitas a partir de uma análise constante a cargo do pessoal técnico de apoio, com o auxílio do pessoal da manutenção, os quais verificam a necessidade de aquisição de novos equipamentos e/ou atualização dos existentes.

A atualização de *software* será realizada também mediante análise periódica do pessoal técnico de apoio, consideradas as sugestões de professores do curso que utilizam os laboratórios como suporte para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

d) Plano de manutenção

A manutenção de equipamentos, dependendo de sua amplitude, será assegurada pelo pessoal técnico de apoio da própria instituição ou através de contratos com os fornecedores dos equipamentos. A reposição de materiais de consumo será compatível com a demanda das atividades realizadas em cada semestre.

e) Pessoal técnico de apoio

O pessoal técnico de apoio será formado por equipe de profissionais escolhidos pela Faculdade, tendo como responsabilidades a atualização tecnológica, manutenção da gerência de redes, manutenção e instalação dos equipamentos nos laboratórios, biblioteca e demais setores, para que o ensino seja sempre ministrado com apoio das novas tecnologias e para assegurar a manutenção da qualidade dos cursos e programas oferecidos à comunidade.

4. PESQUISA E EXTENSÃO

A formação do profissional na Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista será feita não só das atividades acadêmicas cotidianas, como também de atividades complementares que contribuirão para o enriquecimento do currículo dos estudantes. Será o caso de projetos como a Feira do Empreendedor, a Semana de Saúde, a Semana de Telecomunicações, a Semana do Turismo e o Fórum Universitário, além das palestras e debates.

4.1. CONGRESSOS

Inseridos nessa cultura de educação continuada, irão destacar-se os congressos e feiras de grande porte que serão promovidos anualmente pela faculdade, para a divulgação e compartilhamento da produção científica de estudantes e pesquisadores.

Na área das ciências sociais e humanas, a FJN realizará o Congresso Mundial de Direito, e os congressos nacionais de Turismo, Administração, Comunicação Social e Educação, além da feira Pedagógica.

Os eventos reunirão profissionais e estudantes de todo o País e do exterior que desejam trocar informações, ampliar o seu repertório e se inteirar do que há de inovador em sua área de atuação.

Os benefícios proporcionados pela realização dos congressos incluem:

1. Intercâmbio da produção acadêmico-científica em âmbito nacional e internacional.
2. Estímulo à iniciação científica, através da apresentação de trabalhos acadêmicos em formato de artigos e exposição oral.
3. Incentivo à pesquisa entre os alunos da graduação, o que pode se reverter, futuramente, no interesse por uma pós-graduação.
4. Oportunidade de atualização em relação a novos paradigmas da ciência, metodologias, técnicas e equipamentos, via conferências, palestras, painéis e exposições.
5. Materialização dos métodos e técnicas de pesquisa apreendidos em sala de aula.
6. Produção de conhecimento científico através dos anais e revistas gerados pelos congressos.
7. Fortalecimento da identidade institucional da FJN junto à sociedade e ao mercado, que podem constatar a seriedade e o compromisso da faculdade com a qualidade da educação, a partir do nível das discussões, intervenções e trabalhos apresentados nos congressos.

4.2. PUBLICAÇÕES

Para a Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista, uma política integral de ensino e pesquisa requer necessariamente o envolvimento da comunidade acadêmica na análise e solução de problemas concretos da sociedade. Baseada nessa filosofia, a faculdade irá estimular a produção científica de professores e alunos através do investimento em publicações que visam promover a divulgação e o

compartilhamento do conhecimento gerado na instituição.

É dessa forma que periodicamente a FJN colocará à disposição do público geral revistas acadêmicas nas áreas das ciências sociais, de saúde e tecnologia, além de distribuir os anais dos congressos realizados pela faculdade. A Joaquim Nabuco publicará também manuais de normatização técnico-científicos, alinhados com as orientações da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e irá dispor de bases de dados das mais bem conceituadas entidades nacionais e internacionais. Além dos impressos, a produção intelectual será disponibilizada, ainda, por via eletrônica, através do site da instituição.

Todas as iniciativas convergem para o objetivo maior de estabelecer na FJN um sólido programa de pesquisa, que incluirá desde a iniciação científica à formação de grupos permanentes voltados à investigação dos variados problemas que permeiam a realidade social em seus mais diversos segmentos.

5. AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E DE CURSO

A Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista irá dispor de um programa de avaliação institucional, cujo objetivo será avaliar as diferentes dimensões das funções universitárias, para a melhoria contínua dessas funções, do planejamento e da gestão institucionais e de prestação de contas às comunidades acadêmica e social. O referido programa respeita a identidade institucional, mediante um processo de adesão, com ampla participação de toda a comunidade acadêmica.

O programa é viabilizado através de uma Comissão Própria de Avaliação (CPA), que compõe a direção superior da Faculdade, operacionalizado de acordo com a Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, integrando o SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

A CPA compete planejar, organizar e desenvolver o processo de auto-avaliação institucional e de cursos, interpretando os resultados e apontando opções para a consolidação institucional e a melhoria contínua dos cursos e programas de nível superior, além dos instrumentos de planejamento e gestão universitários. A CPA ainda acompanha e emite relatórios periódicos sobre as avaliações conduzidas pelo MEC, em particular as dos exames nacionais de cursos de graduação, relativas ao reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos e as avaliações das condições de oferta do ensino.

5.1. OUVIDORIA

O processo de avaliação da Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista será composto também de um setor de Ouvidoria, por meio do qual irá buscar conhecer melhor o público interno e externo da instituição, mensurando e solucionando problemas existentes ou até mesmo os antevendo. Para isso, a Ouvidoria analisa, investiga e encaminha aos setores competentes as solicitações recebidas, de forma imparcial e autônoma, acompanhando o processo até a solução final. Essa nova alternativa

apresentada aos docentes, discentes, colaboradores e à comunidade em geral funcionara como um veículo para a expressão de seus anseios, insatisfações, sugestões e elogios relacionados a qualquer esfera da instituição.

O procedimento para a abertura de um processo será simples. Bastara registrar uma queixa através de telefone, fax, e-mail e urnas de sugestões ou atendimento pessoal. O próximo passo será a investigação dos fatos, encaminhamento dos pleitos ao setor envolvido, acompanhamento das providências a serem tomadas e retorno do resultado. As ações da Ouvidoria serão pautadas pelo sigilo absoluto, de modo a proporcionar aos interessados a garantia do anonimato, evitando qualquer tipo de constrangimento.

O serviço de atendimento da faculdade visara contribuir para o processo de educação diferenciada que a Joaquim Nabuco ira propor-se a oferecer, na medida em que estimulara os integrantes da comunidade acadêmica a exercer com dignidade os seus direitos de cidadãos. Entre as funções do setor, estão:

- ✓ receber reclamações, sugestões, críticas ou denúncias apresentadas pela comunidade acadêmica (alunos, professores e técnicos administrativos) e pela comunidade em geral;
- ✓ examinar e identificar as causas e procedência das manifestações recebidas;
- ✓ analisar, interpretar e sistematizar as manifestações recebidas;
- ✓ processar e analisar os meios para solucionar todas as demandas, utilizando-se de todos os recursos possíveis;
- ✓ encaminhar a demanda aos setores responsáveis e acompanhar as providências tomadas, através de prazo estabelecido;
- ✓ dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas, quando for de interesse individual. Quando for de interesse público, informar coletivamente;
- ✓ sugerir ou recomendar a adoção de medidas visando ao aperfeiçoamento e ao bom funcionamento da instituição;
- ✓ divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria;
- ✓ manter sigilo sobre a identidade do manifestante, quando solicitado, ou quando tal providência se fizer necessário.

5.1.1. OUVIDORIA INTERNA

A ouvidoria interna terá o papel de integração dentro de uma empresa. Para tanto, necessita de uma organização adequada das informações coletivas, no sentido de viabilizar o desenvolvimento de estratégias para encaminhar de forma precisa as necessidades apresentadas.

Funcionários que se sentem ouvidos e respeitados são fundamentais para que uma empresa tenha bons resultados. O trabalho do ouvidor interno será semelhante ao do ouvidor externo, aquele que defende os interesses dos clientes da empresa. A diferença está no público focado.

A missão do ouvidor em recursos humanos será escutar os problemas dos funcionários de forma sigilosa, ajudando a encontrar soluções, além de mapear, buscar e resolver os problemas que possam vir a acontecer. A prática envolverá sigilo absoluto e não subentende qualquer julgamento.

A ouvidoria interna será uma ferramenta que irá garantir transparência durante as crises. Cada situação irá exigir uma análise cuidadosa, principalmente aquelas que envolverão questões de relacionamento humano, que necessitem de grande sensibilidade e percepção.

O papel do RH como ombudsman interno diminuirá o poder dos boatos, fazendo com que processos traumáticos possam ser facilmente tratados pelo público interno. As atribuições da ouvidoria interna contemplam:

- ✓ receber e encaminhar solicitações de empréstimos;
- ✓ mediar conflitos interpessoais, interdepartamental, pessoal e familiar;
- ✓ administrar insatisfação salarial;
- ✓ identificar necessidade de estrutura de trabalho;
- ✓ solucionar problemas pessoais de diversas ordens, tais como alimentação, higiene e horário de trabalho;
- ✓ sugerir remanejamento de funcionários entre os setores;
- ✓ analisar e encaminhar solicitações de auxílio educação de funcionários e filhos;
- ✓ encaminhar relatos sobre furtos e roubos;
- ✓ providenciar desligamento de funcionários.

5.1.2 MARKETING

A Faculdade Joaquim Nabuco - Paulista acredita que as ações da Ouvidoria poderão se refletir sobre as estratégias de marketing, a partir de dois aspectos: o feedback relativo à interação aluno/instituição e as percepções e necessidades do cliente/aluno em relação ao "produto" educacional oferecido.

Da interação aluno/instituição é que surge o feedback que irá permitir mensurar a qualidade do atendimento organizacional, do nível de preparação e conhecimento dos colaboradores e as dificuldades de atendimento em geral. O retorno sobre as dificuldades encontradas pelo aluno ao ser atendido será um dos instrumentos que irá permitir ao setor planejar o treinamento adequado para os colaboradores. Esse retorno também se aplicará à melhoria da sinalização interna e à reavaliação de alguns dos procedimentos adotados. Deve-se, ainda, considerar que através da Ouvidoria serão recebidos informes dos alunos que mais se adequarão ao perfil de colaboradores temporários para as ações de pesquisa de mercado ou outras atividades que irão demandar mão de obra temporária.

A Ouvidoria também terá participação relevante no que diz respeito à percepção e necessidades dos clientes/alunos. O atendimento ao discente ira permitir corrigir falhas no processo de comunicação dos serviços divulgados através das campanhas realizadas.

PAULISTA, abril de 2006.

**JOSÉ JANGUIÊ BEZERRA DINIZ
DIRETOR GERAL**