



Fique por Dentro

"Viva como se fosse morrer amanhã. Aprenda como se fosse viver para sempre". (Mahatma Gandhi)

Outubro 2008

Edição Quinzenal 06

FSM renova ISO 9001

Primeira a receber a certificação, a FSM comemora sua segunda recertificação

Busca da inovação e melhoria contínua das áreas de ensino, pesquisa e extensão de modo a assegurar a satisfação dos clientes. Essa é a política de qualidade adotada pela Faculdade Santa Maria, primeira do Estado a conquistar a certificação do ISO 9001:2002. Neste ano de 2008, ela comemora, com mérito, a sua segunda recertificação.

"O ISO é um pacote de regras criado na década de 80 por comissões de qualidade ligadas ao Inmetro e que contém uma série de requisitos que devem ser implantados e mantidos pela empresa, no nosso caso, a faculdade", explica o coordenador de Gestão de Qualidade, Tiago Cavalcanti. As normas funcionam como um guia que garantirá à faculdade mais eficiência em seu desempenho, controle e cuidado com as documentações e leis e, conseqüentemente, maior benefício para o aluno, que receberá o diploma emitido por uma instituição comprometida com a organização do trabalho que desenvolve.

A Gestão de Qualidade foi implantada na FSM em 2005, com a missão de assegurar transparência ao aluno e se tornar mais um diferencial. Para possuir o ISO 9001 - numeração referente a serviços e produtos -, a faculdade se adaptou a cada requisito, que inclui, além de procedimentos práticos, um



trabalho voltado para os funcionários para que estejam cada vez mais capacitados e atuantes na diretriz da política de qualidade.

A certificação foi concedida já em 2006. "Um auditor da BVQI, empresa credenciada que avalia se a faculdade está apropriada para receber o título,

participou, durante dois dias, da rotina de todos os setores da faculdade. Ele vem em busca de evidências que comprovem que seguimos esse pacote de regras. Como cumprimos o estabelecido, fomos certificados", conta Tiago.

Durante a visita, o auditor tem acesso a todos os documentos e processos realizados pela FSM, inclusive às pesquisas de satisfação do cliente, respondidas pelos alunos, que podem julgar a infra-estrutura física e o corpo docente.

Obter o ISO 9001 é sinônimo da busca por melhorias. Por isso, a Gestão de Qualidade acompanha os departamentos da faculdade no dia-a-dia para que eles estejam em conformidade, funcionando em sua forma mais eficiente. Acompanha também a ouvidoria, em que os alunos apontam em que a FSM pode melhorar. "Sempre temos o que modificar para crescermos e, com a certificação, estamos atentos as nossas falhas para, assim que descobertas, serem solucionadas", conclui Tiago.



Fascínio e encantamento. Esses foram os principais sentimentos de Marcone Moura, ou simplesmente Moura, quando viu o computador pela primeira vez, em 1992. “Fiquei interessado naquela caixinha e nas possibilidades tecnológicas que surgiriam a partir dali”, descreve.

E surgiu. Considerado

autodidata pelos amigos, Moura não perdeu tempo. Comprava livros para aprender sozinho mesmo. “Sempre fui assim, de mexer nas coisas. Abria meus carrinhos e meus brinquedos para saber como é que eles funcionavam”, lembra. Foi através dessa curiosidade pelo mundo tecnológico que hoje ele é o gerente de TI da Faculdade Santa Maria. Possui vários cursos técnicos na área de informática e hoje cursa Sistemas de Informação. Os planos vão além: mestrado e doutorado.

Encontrar seu trabalho na faculdade não é difícil, basta acessar o portal. Todo o sistema que está por trás da visão, é sua função. Junto com sua equipe, ele gerencia a rede e desenvolve hardware e software. “Somos uma

das poucas faculdades que têm rede documentada”, conta Moura, que se diz rígido e metódico com seu trabalho. Aliás, a informática não é apenas seu trabalho. Faz parte de sua vida e ele não abre mão dessa paixão pela tecnologia. “Gosto tanto que eu assisto a filmes futuristas. Fico pensando em como foi criado tal programa, qual a linguagem”, diz.

Seus dois filhos, aliás, já estão enveredando pelo caminho do pai, que já os ensina a dominar esse mundo, que, para ele, é mais fácil de lidar. “O computador é mais obediente”, brinca Moura, que nasceu em Limoeiro e que ainda não se adaptou à agitação da capital pernambucana.

Marcondes Moura
Gerente de TI

Rua morta

Mauro Mota

Tropeço nos passos perdidos há muito nestas areias
Onde as pedras não vieram ainda sepultá-los
Passos de homens que jamais voltarão.

Há um cheiro de jasmims e resedás
Que não vem dos jardins abandonados
Mas dos cabelos dos fantasmas das moças de outrora.

QUEM FOI

Pernambucano, Mauro Mota (1911 - 1984) teve sua vida repleta de prêmios e títulos. Formado pela Faculdade de Direito do Recife, atuou como jornalista, ensaísta, escritor, poeta, cronista, professor de História no Ginásio Pernambucano e de Geografia no Instituto de Educação de Pernambuco. Além disso, foi diretor executivo do Instituto Joaquim Nabuco e diretor do Arquivo Público de Pernambuco. Na literatura, foi vencedor de prêmios como o Olavo Bilac da Academia Brasileira de Letras, Jabuti (Câmara Brasileira do Livro) e o PEN Clube do Brasil. Entre suas obras, estão: Elegias, Pernambucância ou cantos da Comarca e da Memória, O Criador de Passarinhos e Modas e Modos.

WTG

Terá início, no próximo dia 20, a programação do Workshop de Tecnologia e Gestão 2008 (WTG), que acontece na FSM. Na programação, diversos minicursos, entre eles: Como preparar-se para o mercado de trabalho, Praticando Lógica de Programação, Habilidades do Gerente de Projetos, e Gestão Ambiental e Sustentabilidade. No dia de abertura, haverá a exibição do filme “Uma verdade inconveniente”, e, em seguida, debate. O evento acontece até o dia 24 sempre a partir das 19h, e custa a partir de R\$ 5 para aluno e R\$ 10 para demais interessados

SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

Muito se fala nos dias de hoje em Sustentabilidade e Responsabilidade Social Empresarial.

Em 1987, por meio do Relatório "Our Common Future" (ou Relatório Brundtland, como é mais conhecido), divulgou-se amplamente o conceito de desenvolvimento sustentável como "o desenvolvimento que atende às necessidades do presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras".

O conceito passou a ser, então, considerado um novo paradigma de desenvolvimento, que busca integrar crescimento econômico, equidade social e preservação do meio ambiente natural, como elementos interdependentes de suporte ao desenvolvimento de longo prazo. Essa preocupação se aplica não apenas aos governos, mas também às empresas e aos indivíduos.

No passado, as empresas identificadas como mais competitivas eram aquelas que se diferenciavam basicamente pelo preço de seus produtos. Tempos depois, veio a onda da qualidade, mas ainda totalmente focada nos processos de produção e na entrega de produtos e serviços.

Nos tempos atuais não basta que as empresas se limitem aos seus processos internos. Para que elas atendam às exigências da competitividade (alto padrão de qualidade, baixo custo e retorno do investimento), devem investir no permanente aperfeiçoamento de suas relações com todos os atores dos ambientes dos quais dependem e com os quais se relacionam: clientes,

fornecedores, empregados, governos, parceiros e colaboradores, sem perder de vista a sociedade em geral e, em especial, a comunidade onde atua, incorporando essas preocupações aos seus processos de gestão e considerando-as ainda no plano estratégico do negócio.

Elas precisam assumir uma Responsabilidade Social Empresarial (RSE) cada vez maior. E, a RSE tornou-se um claro fator de competitividade para os negócios.

As bases do conceito moderno de Responsabilidade Social Empresarial foram lançadas por representantes do World Business Council for Sustainable Development, em 1998, na Holanda:

[...] responsabilidade social empresarial é o comprometimento permanente dos empresários de adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento econômico, melhorando, simultaneamente, a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo.

Outra definição mais recente, do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2003), complementa a anterior e refere-se à responsabilidade social empresarial como:

[...] a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da

sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, 2003. - <http://www.ethos.org.br>).

Empresas socialmente responsáveis destacam-se pelo seu padrão de comportamento social, econômico, cultural e político. Também os organismos públicos (governos) e os profissionais, vêm se preocupando com esse assunto, o qual tem trazido grandes transformações também em suas formas de atuação.

Especificamente em relação aos profissionais, a necessidade dos tempos modernos quanto a ampliação de suas redes de relacionamento e de investimentos na ampliação de sua empregabilidade, exigem dos mesmos cada vez mais preocupações relativamente ao desenvolvimento sustentável.

Nesse contexto, se procurou elaborar a programação do 6º. WTG, com assuntos relacionados ao Desenvolvimento Sustentável, tratando de questões relacionadas ao meio ambiente, políticas públicas, sustentabilidade empresarial, e de temas que afetam às relações profissionais e pessoais.

Prof. Walter Octaviano Ferreira Sobrinho
Mestrado em Administração – M.Sc. (UFRJ)
Professor da Faculdade Maurício de Nassau e
Coordenador de Extensão e Professor da Faculdade Santa Maria

Conclusão

No último dia 30 mais duas turmas comemoraram a conclusão do curso de Sistemas de Informação e Administração. A Colação de Grau aconteceu no Teatro da Universidade Federal de Pernambuco, com a presença do corpo docente da FSM, alunos e familiares e foi festejada com o mais pernambucano dos ritmos: o frevo, cantado pelo professor Chico Maciel, prestando homenagem aos novos profissionais.

ENADE

No próximo dia 9 de novembro, aproximadamente 100 alunos do curso de Sistemas de Informação vão realizar o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade). A prova avaliará o conhecimento e a competência de alunos ingressantes e concluintes, selecionados através do INEP. A nota obtida através do Enade é um dos principais itens avaliados na conceituação do MEC. Por isso, é importante a sua participação, aluno. No site da FSM, você pode baixar a prova da avaliação anterior.

RECADO

A Faculdade Santa Maria – FSM foi a primeira instituição privada de ensino em Pernambuco a adotar o Sistema de Gestão da Qualidade. Sua implantação ocorreu em junho de 2006 e, a partir de então, a FSM passou a orientar sua atuação conforme as normas da ISO 9001:2000.

A empresa certificadora foi a BVQI (Bureau Veritas Quality International). É uma empresa francesa dedicada à realização de serviços de avaliação de conformidade, nas áreas de Qualidade, Segurança e Saúde Ocupacional, Meio Ambiente e Responsabilidade Social. A gestão da qualidade envolve atividades articuladas para apoiar a direção e as coordenações acadêmicas na organização. Estão incluídas neste conceito a definição e o estabelecimento da política e do controle da qualidade, da garantia da qualidade e da melhoria da qualidade. Instituído o comitê interno da qualidade, com representantes das áreas abrangidas no escopo da certificação, a política apurada em consenso na organização é a seguinte: Busca da inovação e melhoria contínua das áreas de Ensino, Pesquisa e Extensão de modo a assegurar a satisfação dos clientes.

O planejamento e execução da política da qualidade é uma atividade permanente no tempo e prioritária como estratégia de atuação da FSM. Ela é implementada com foco nos objetivos que foram estabelecidos. E busca criar clima de comprometimento dos níveis decisórios, gerenciais e funcionais com as metas da política. Cada área tem seus objetivos e metas que são acompanhadas por meio de

documento de avaliação de indicadores registrado diariamente e compilado semestralmente.

A FSM procura atuar por meio de processos baseados nos princípios da transparência e clareza de comunicação, seja no site, no portal acadêmico, no jornal eletrônico Fique por Dentro.. De outra parte, empenha-se também em operar resultados para seus stakeholders com sentido social e senso ético. Para apoiar essa tarefa, foram criadas e implementadas ferramentas de medição, análise e melhoria de qualidade, como meio de ajustar serviços às necessidades dos clientes. A FSM realiza anualmente pesquisa para avaliar a satisfação dos seus clientes. Os resultados da pesquisa são compilados e analisados em reuniões de análise crítica pela Alta Direção a fim de se monitorar o índice de satisfação e adotar as ações que sejam necessárias. No caso de verificação de baixa no índice de satisfação dos clientes, são tomadas ações corretivas através da abertura de FAC's – F.GQ.01 (Formulário de Ação Corretiva, Preventiva e de Melhoria).

Uma das peças básicas do sistema da qualidade é a Ouvidoria. Trata-se de canal aberto de comunicação com os clientes. Destina-se a receber democraticamente mensagens dos alunos de modo a funcionar como fonte de retroalimentação, correção e/ou reforço de ações pedagógicas e administrativas.

Na prática, o cliente da FSM é origem e destino da política da qualidade. Constitui ator-chave para a avaliação de resultados. É assim que a FSM o integra como elemento ativo dessa diretriz.

A direção

Expediente

Coordenadora
Fernanda Pereira Tavares

Designer
Clênio de Aquino Vila-Nova
Lais Mayara Mira Cavalcanti
Rafael Rocha Lins

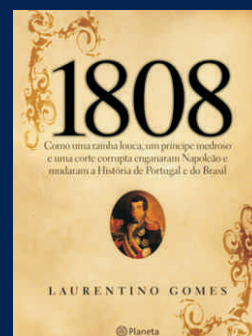
Editor
Luiz Otávio Cavalcanti

Jornalista
Tacyana Viard Borges Machado

Envie sua sugestão para: fiquepordentro@fsm.com.br



CLUBE DE LEITURA

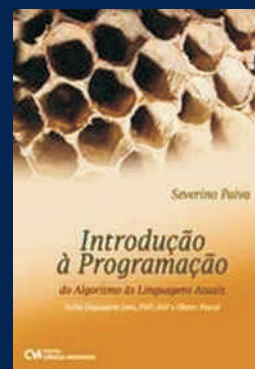


A fuga da família real portuguesa para o Rio de Janeiro ocorreu em um dos momentos mais apaixonantes e revolucionários do Brasil, de Portugal e do mundo. O propósito do livro, resultado de dez anos de investigação jornalística, é resgatar e contar de forma acessível a história da corte lusitana no Brasil e tentar devolver seus protagonistas à dimensão mais correta possível dos papéis que desempenharam duzentos anos atrás.

Título: 1808

Autor: Laurentino Gomes

Editora: Planeta



Introdução à Programação é destinado a todos aqueles que se interessam pela arte e técnica da programação de computadores. Neste livro, o leitor vai encontrar os atalhos para programar um computador e desenvolver aplicações. Temas como técnicas de desenvolvimento de algoritmos, estruturas de dados e classificação são abordados de uma forma clara, objetiva e exemplificada.

Título: Introdução à programação – Do algoritmo às linguagens atuais

Autor: Severino Paiva

Editora: Ciência Moderna