



SOCIEDADE ROLIMOURENSE DE EDUCAÇÃO E CULTURA S/C

FACULDADE DE ROLIM DE MOURA

FAROL

Relatório de Auto-avaliação da Faculdade de Rolim de Moura- FAROL

Rolim de Moura, 2011



RESUMO

O relatório, ora apresentado, é resultado do processo de auto-avaliação institucional, realizado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) nos moldes previstos na Lei 10.861 do SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, e está organizado de acordo com as 10 dimensões, a saber: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, Políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão, Responsabilidade Social, Comunicação com a Sociedade, Políticas de Pessoal, Organização e Gestão Institucional, Infraestrutura física, Auto-avaliação, Políticas de Atendimento aos Discentes e Sustentabilidade Financeira. Cada capítulo encerra-se com um quadro-resumo das ações institucionais pertinentes à dimensão analisada. Os dados descritos nesse relatório tiveram como base documentos institucionais, PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional), PPI (Projeto Político Institucional) e PPC's (Projetos Pedagógicos de Curso), consultas públicas à comunidade acadêmica e reuniões setoriais.



Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. COMPOSIÇÃO CPA 2010	6
2.1. Fundamentação Legal da CPA.....	7
2.2 – Concepção da Comissão Permanente de Avaliação	8
2.3 - Principais objetivos.....	9
2.4 – Princípios da Comissão Própria de Avaliação.....	9
2.5 – Etapas da Metodologia de Trabalho.....	11
2.6 – Cronograma de Execução CPA-2010.....	12
3. Apresentações e análise dos resultados	13
3.1 Sobre o docente	13
3.2 Sobre Infra-Estrutura e Gerenciamento da IES.....	13
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
ANEXOS:	18

1. INTRODUÇÃO

O relatório, ora apresentado, é resultado do trabalho de autoavaliação institucional realizado pela Comissão Permanente de Avaliação (CPA), que possui como função e missão coordenar e articular o planejamento e a realização da autoavaliação institucional nos moldes previstos na lei 10.861 do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES que versa sobre as 10 (dez) dimensões que as universidades brasileiras devem contemplar para o oferecimento dos cursos de graduação.

Esta Comissão foi constituída por 01 (um) coordenador e representantes docentes, técnico-administrativo, discente e da comunidade externa. Tal formação visou contemplar todo o universo acadêmico que envolve a FAROL, sendo seu propósito final gerar conhecimento coletivo acerca da realidade institucional nos aspectos acadêmico, técnico e administrativo.

Ao final do ciclo autoavaliativo, ao contrário do ano de 2009, que teve 02 avaliações, em 2010, foram realizadas apenas 01, que contemplou todas as 10 dimensões, e foram produzidos relatórios estatísticos, parciais e finais, visando disseminar e socializar as informações pertinentes à realidade institucional, apontando suas potencialidades e fragilidades e sugerindo ações de melhoria. Para tanto, utilizou-se como parâmetro as diretrizes promulgadas pelo MEC/INEP, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e Projetos Pedagógicos de Cursos (PPC's), além de consulta, por meio de pesquisa eletrônica direcionada aos docentes, discentes e colaboradores da IES.

No processo de avaliação da FAROL, considerou-se que a mesma é constituída de vários segmentos e níveis hierárquicos, com ações próprias e colaborativas, que somadas formam o todo institucional.

Os aspectos avaliados nesse processo são aqueles propostos pela Faculdade em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e Projeto Pedagógico de Cursos (PPC) que versam sobre as dinâmicas institucionais nos aspectos acadêmicos e administrativos.

A CPA, por meio dessa análise, detectou pontos positivos e pontos negativos, porém, é salutar esclarecer que o propósito primordial da Comissão é produzir conhecimento acerca da realidade institucional e que esse processo é cíclico e perene, portanto, as aspirações idealizadas advêm da persistência da comunidade acadêmica em desejar alcançá-las.

O processo autoavaliativo permitiu a esta Comissão conhecer, em sua plenitude, toda a dinâmica da faculdade através dos resultados obtidos e principalmente, poder orientar-se com o propósito da imparcialidade, na intenção de demonstrar a real imagem percebida pelos envolvidos na avaliação.

As estratégias de mensuração das informações foram: aplicação de questionários online, obtidos de cada um dos atores dos segmentos envolvidos. Os dados obtidos nesse processo foram, depois, tabulados recebendo, então, tratamento estatístico, para análise e posterior divulgação aos envolvidos.

O processo avaliativo só obteve sucesso em função do apoio incondicional dos membros da CPA, da Secretaria acadêmica, das coordenações de cursos, da Direção Acadêmica e Geral e dos Mantenedores, e principalmente da comunidade acadêmica que contribuíram juntos, para a construção de uma Faculdade que busca a excelência em todas as suas ações, preocupando-se principalmente com a interdisciplinaridade do conhecimento.

2. COMPOSIÇÃO CPA 2010

Atendendo as prerrogativas legais do SINAES e Regimento da Comissão Permanente de Avaliação da FAROL, a composição é a seguinte:

Coordenador

EDMILSON MARIA DE BRITO

Vice Coordenador

CARLAILE LARGURA DO VALE

Representante técnico-administrativo

MARIA DE LOURDES BETTIOL

Representante técnico-administrativo

MARILIA ZIMMERMAN

Representante Docente

RAPHAEL BECHARA

Representante Discente

ERALDO CARLOS

Representante cível

SOLANGE CRIBARI

2.1. Fundamentação Legal da CPA

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade de Rolim de Moura - FAROL fundamenta-se em documentos externos, a saber:

- a) Lei nº. 10.861, de 14/04/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) ;
- b) Decreto nº. 5.662, de 19/12/2005, que regulamenta o art. 80 da Lei nº. 9.394, de 20/12/1996, que estabelece as diretrizes e bases da Educação Nacional ;
- c) Decreto de 28/05/2004, que compõe a Comissão Nacional de Avaliação de Educação (CONAES) ;
- d) Portaria nº. 2.051, de 09/07/2004, que regulamenta os procedimentos do SINAES;
- e) Portaria INEP nº. 31, de 17/02/2005, que indica e estabelece os procedimentos das Avaliações Externas da IES.

Além destes, supracitados, os documentos dos SINAES/CONAES/INEP que seguem:

- a) SINAES – da Concepção à Regulamentação;
- b) Diretrizes para a Avaliação das Instituições de Educação Superior, de 26/08/2004, parâmetro básico para orientar a execução da Avaliação Institucional ;

- c) Orientações Gerais para o Roteiro de Autoavaliação das Instituições – 2004;
- d) Resolução nº. 01, de 11/01/2005, que estabelece prazos e calendário para Avaliação das Instituições de Ensino Superior.

2.2 – Concepção da Comissão Permanente de Avaliação

O FAROL – Faculdade de Rolim de Moura implantou sua primeira CPA no ano de 2004, atendendo ao disposto na lei 10.861 do SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

Sua primeira Comissão tinha como tarefa inicial, desenvolver o projeto de autoavaliação institucional, versando sobre o processo de autoavaliação e detalhando os aspectos a serem considerados no desenvolvimento das 10 dimensões previstas na Lei 10.861 do SINAES, a saber:

1. Missão e planos de desenvolvimento institucional;
2. Políticas para o ensino, a pesquisa, a extensão e pós-graduação (lato-sensu);
3. Responsabilidade social da instituição;
4. Comunicação com a sociedade;
5. Políticas de pessoal (docentes e técnico-administrativos) e carreiras;
6. Organização e gestão;
7. Infraestrutura física (de ensino, de pesquisa, biblioteca etc);
8. Planejamento e avaliação (autoavaliação);
9. Políticas de atendimento aos estudantes, incluindo egressos;

10. Sustentabilidade financeira.

No ano de 2010, a CPA adotou como forma de dar maior transparência às ações e também proporcionar a sequencia dos trabalhos anteriores, a inserção de um membro da CPA do ano anterior, nesse caso, com a atribuição de Vice-coordenador.

2.3 - Principais objetivos

- Promover o desenvolvimento da cultura de avaliação na Instituição;
- Implantar processo contínuo de avaliação institucional;
- Fornecer informações que auxiliem no Planejamento e redirecionamento das ações da FAROL a partir da avaliação institucional;
- Garantir a qualidade no desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão;
- Propiciar dados que colaborem para que o planejamento institucional seja norteado pela gestão participativa em todas as áreas;
- Consolidar o compromisso social da FAROL;
- Consolidar o compromisso científico-cultural da FAROL.

2.4 – Princípios da Comissão Própria de Avaliação

Composição - Através de ato legal, o Diretor Geral nomeia o coordenador da Comissão de autoavaliação que, por sua vez, consultam a comunidade acadêmica

para compor a equipe que conduzirá o processo autoavaliativo. Portanto, a composição final apresenta a seguinte configuração: 01 (um) coordenador, 01 (um) vice - coordenador, 01 (um) representante docente, 01 (um) representante Institucional, 01 (um) representante técnico-administrativo, 01 (um) representante discente e 01 (um) representante da comunidade externa.

Planejamento - A elaboração do projeto de avaliação compreende a definição de objetivos, estratégias, metodologia, recursos e calendário das ações avaliativas. O planejamento deve ser informado à comunidade acadêmica, e deve-se levar em conta as características da Instituição, seu porte e a existência de experiências avaliativas anteriores, tais como: autoavaliação, avaliação externa, avaliação dos docentes, feita pelos estudantes, avaliação de desempenho do pessoal técnico-administrativo, avaliação da pós-graduação, entre outras.

Sensibilização - No processo de autoavaliação busca-se o envolvimento da comunidade acadêmica da melhor forma e, quando possível, na construção da proposta avaliativa por meio da realização de reuniões, palestras, seminários, entre outros.

Desenvolvimento - No desenvolvimento, a autoavaliação é fundamental para assegurar a coerência entre as ações planejadas e as metodologias adotadas, a articulação entre os participantes e a observância aos prazos.

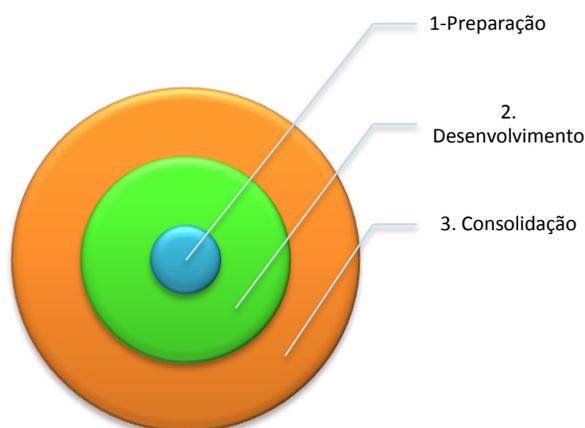
Consolidação: Nesse momento, o objetivo da CPA é o de articular mecanismos para que todos os envolvidos – avaliadores e avaliados – possam acessar e incorporar os resultados estatístico na autoavaliação e buscar, através deles, a melhoria da qualidade na Instituição.

2.5 – Etapas da Metodologia de Trabalho

A metodologia dos trabalhos da CPA da FAROL tem como força motriz os seguintes pressupostos:

- Analisar a FAROL do ponto de vista das 10 dimensões previstas pelo SINAES;
- Identificar potencialidades e fragilidades nos aspectos acadêmicos e administrativos.
- Ser um elo entre os anseios da comunidade acadêmica e os dirigentes institucionais;
- Nortear e acompanhar as ações de melhoria realizadas pela Universidade, a partir dos relatórios parciais e finais produzidos ao final de cada processo de pesquisa.
- Ser núcleo disseminador e gerador de conhecimento da Universidade acerca de sua realidade.
- Dar enfoque ao trabalho coletivo e não ao individual;

Obedecendo, rigorosamente, ao seguinte fluxograma:



2.6 – Cronograma de Execução CPA-2010

Etapas	Mai	Jun	Jul	Ago	Set.	Out	Nov	Dez	Mar/ 2011
1. Planejamento: definição dos objetivos e metodologias									
2. Revisão dos instrumentos de coleta de dados									
3. Instrumentos de sensibilização e articulação									
4. Execução da pesquisa quantitativa									
5. Tratamento dos dados qualitativos e quantitativos									
6. Elaboração dos relatórios para a direção e coordenação									
7. Fechamento do relatório									
8. Divulgação dos relatórios									

3. Apresentações e análise dos resultados

Nesta etapa será analisado os dados pertinentes a auto avaliação. No ano de 2010, escolhemos os setores administrativos da IES para serem analisados com mais ênfase, sendo que os resultados pedagógicos auferidos, foram disponibilizados para os coordenadores de curso fazerem uso e discutirem os resultados nas reuniões pedagógicas.

3.1 Sobre o docente

Com base nos dados estatísticos coletados, conclui-se que na maior parte das disciplinas, os professores conseguiram aliar teoria à prática, demonstrando que a metodologia aplicada está sendo satisfatória. As coordenações passaram a acompanhar melhor o desempenho dos docentes e a sanar as deficiências com reuniões pedagógicas e até mesmo com a troca do profissional, caso não apresente desempenho satisfatório. Algumas coordenações realizaram suas próprias auto avaliações, desse modo conseguiram atingir aos anseios e as particularidades de cada curso.

3.2 Sobre Infra-Estrutura e Gerenciamento da IES

a. SECRETARIA ACADÊMICA

Considerando as informações coletadas e os dados estatísticos apresentados, este departamento conta com boa atuação, atingindo 81,98 % de aprovação nos níveis ÓTIMO e BOM, quando se trata de ATENDIMENTO. Analisando as demais informações, conclui-se que o departamento tem conseguido atingir seus objetivos com êxito, com ênfase para a capacidade de resolução de problemas, apontado por 51,96%, que o tempo para a resolução é de até 01 semana.

b. RECURSOS HUMANOS

O Departamento de Recursos Humanos, com sua função de fomentar e disseminar o conhecimento entre os funcionários, tem realizado ações que vislumbram melhores condições de trabalho, portanto, de acordo com os entrevistados, 75,46% apontam que o mesmo deveria realizar mais cursos de capacitação e que deveria utilizar mais os recursos tecnológicos (e-mail, website, etc.) para se comunicar com os funcionários, 41,78%.

c. DIREÇÃO GERAL

A Direção Geral, destaca-se pela habilidade de comunicação e relacionamento, sendo considerado Ótimo por 65,54% dos consultados e também pelo perfil de empreendedor 53,52%.

d. DIREÇÃO ACADÊMICA

A direção Acadêmica destaca-se pela habilidade de comunicação e relacionamento, atingindo 62,66%. Em liderança e competência, 48,30% destacam como EXCELENTE, enquanto que 37,34% acreditam que o mesmo pode desenvolver melhor tais capacidades. Com relação ao gerenciamento dos processos, 84,07% acreditam que sempre e na maioria das vezes o mesmo tem conseguido obter êxito.

e. DEPARTAMENTO FINANCEIRO

O Departamento financeiro tem conseguido atingir seus objetivos conforme as respostas dos entrevistados, atenção especial para o alto índice de pessoas que apontam que o departamento nunca faz uso dos recursos da Tecnologia da Informação (e-mail, websites, etc.), 31,59%, sendo que 28,46% apontam como Sempre Utilizam. Tais afirmações concretizam-se quando 68,93% afirmam que gostariam de receber mais informações por e-mail do departamento.

f. DEPARTAMENTO DE TI (Tecnologia da Informação)

O Departamento de Tecnologia da Informação por sua característica de trabalhar de forma preventiva, raramente tem contato com docentes e acadêmicos, portanto a avaliação torna-se um tanto difícil, em função do pouco contato. Mas considerando as respostas, o departamento tem obtido êxito em sua atuação, ênfase para o uso da tecnologia da Informação e principalmente para a necessidade de comunicar-se por e-mail com os envolvidos no processo avaliativo.

g. BIBLIOTECA

A Biblioteca por seu alto contato com os acadêmicos e professores, propiciou números expressivos, que apontam a satisfação do pessoal atendido. Em relação ao atendimento a maioria, representada por 50,13% apontaram como sendo ÓTIMO, que somados aos 34,99% que apontaram como BOM, demonstram o alto índice de satisfação que o mesmo tem experimentado. Dentre os índices apresentados, quando se trata do Acervo Bibliográfico, apesar de 62,67% afirmarem ser ÓTIMO e BOM, e 26,37% classifica como REGULAR. Na intenção de amenizar esse problema e reduzir o índice de insatisfação a Faculdade de Rolim de Moura – FAROL, tem investido na atualização do acervo gradativamente, conforme as solicitações das coordenações e também no convênio com a Editora Pearson, para a disponibilização da biblioteca virtual. Chama a atenção a solicitação por parte dos entrevistados, a carência de informações via e-mail, sendo que 80,42% apontaram essa necessidade. Para melhor aproveitamento dos estudos, a Faculdade de Rolim de Moura – FAROL, construiu salas de estudos individuais e também sala de pesquisa, equipadas com computadores com acesso a rede mundial de computadores e também 02 laboratórios de informática.

A FAROL também proveu nesse ano através de cursos, oficinas e workshops treinamentos aos funcionários da secretária acadêmica e da biblioteca, procurando melhorar o atendimento e o conhecimento técnico de colaborador.

No que se refere ao estacionamento a FAROL, construiu um estacionamento todo bloqueado para as motos e também para os demais veículos, também estacionamento exclusivo para os ônibus que vem de outros municípios, fornecendo maior segurança para os acadêmicos ao se locomover do estacionamento até a Faculdade, procurando sempre ter a responsabilidade sobre a acessibilidade para portadores de deficiência física.

A praça de alimentação conta com um restaurante que comercializa diversos tipos de salgados, sucos e refrigerantes, além de comida no formato *self service*, também uma sorveteria no mesmo formato e uma loja de bijouterias e acessórios. No amplo espaço de convivência, foram instalados bancos e mesas, que propiciam aos acadêmicos, professores e técnicos, locais para o descanso e convívio social.

Os percentuais acima demonstraram que os acadêmicos entendem a relevância da sua participação no processo ensino aprendizagem, sendo isso um fator determinante para a qualidade de aproveitamento do saber construído durante o curso. A Faculdade todo semestre promove estudos de nivelamento inteiramente gratuito para os acadêmicos poderem acompanhar as disciplinas mais avançadas de cada curso, além desse processo na semana pedagógica os professores e coordenadores de cada curso procura debater melhores formas de conscientizar os acadêmicos da sua participação no ensino-aprendizagem.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como nas avaliações anteriores, os dados continuam indicando que, embora a Faculdade de Rolim de Moura - FAROL buscar incessantemente a excelência, os resultados são satisfatórios em diversos quesitos, e alguns outros carecem de serem reformulados e até mesmo modificados. Tal discussão é salutar, uma vez que a melhoria continua possibilita o surgimento de novas necessidades e desejos, que ao longo do tempo vão sendo incorporadas ao dia-a-dia da instituição e passam a fazer parte de seu *know how*.

Vale ressaltar que a avaliação detectou nos variados departamentos, que os entrevistados almejam mais informações a respeito da IES, sendo que o mais apontado foi a utilização do e-mail e do website.

Pode-se ressaltar que tais mudanças de percentuais na avaliação referem-se as ações efetivadas pela Instituição em prol do aperfeiçoamento e discussão dos seus serviços, o que ocorreu e continuará ocorrendo a partir do conhecimento e discussão dos dados obtidos na avaliação. Ou seja, a Instituição realmente considera a avaliação com seriedade, tendo a mesma enquanto instrumento de mudanças, de forma democrática e verdadeira.

O presente relatório possibilitou à Instituição conhecer seus aspectos falhos e, dessa forma reconhecer a necessidade de ações com o objetivo de promover mudanças em busca da excelência.

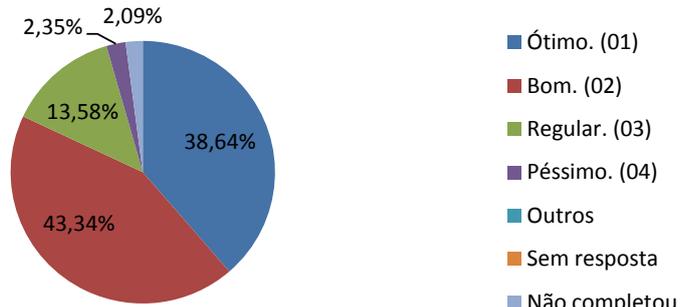


ANEXOS:

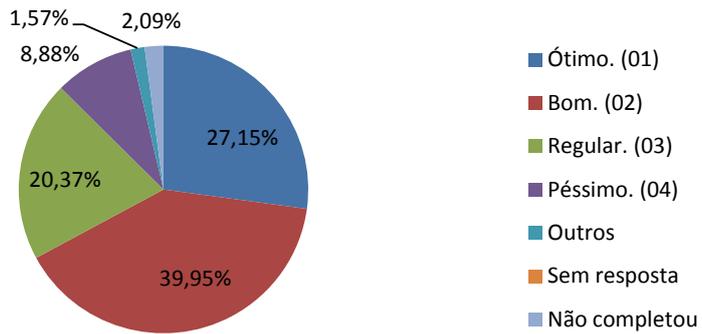
- a) SECRETARIA ACADÊMICA
- b) RECURSOS HUMANOS
- c) DIREÇÃO GERAL
- d) DIREÇÃO ACADÊMICA
- e) DEPARTAMENTO FINANCEIRO
- f) DEPARTAMENTO DE TI
- g) BIBLIOTECA

SECRETARIA ACADÊMICA

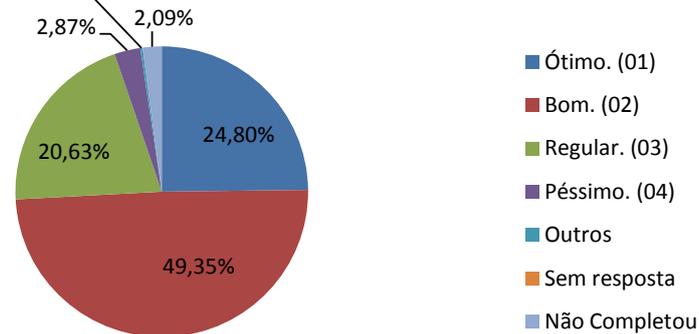
**Em sua opinião, o atendimento (eficiência, rapidez, organização),
prestado por esse departamento é:**



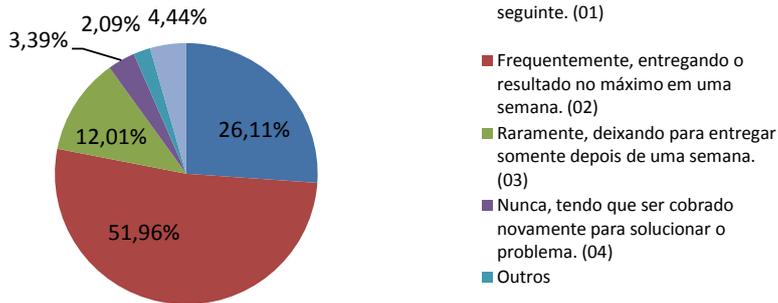
O atendimento telefônico da FAROL é:



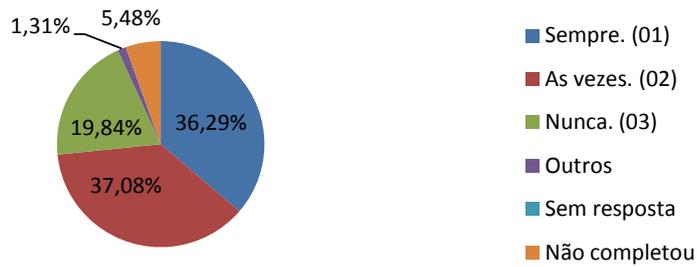
O horário de atendimento é:



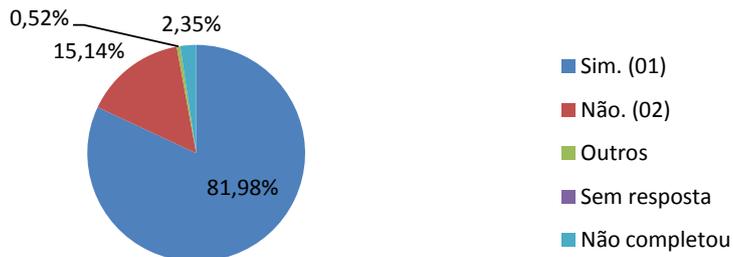
Quando necessário o departamento resolve os problemas com os diários:



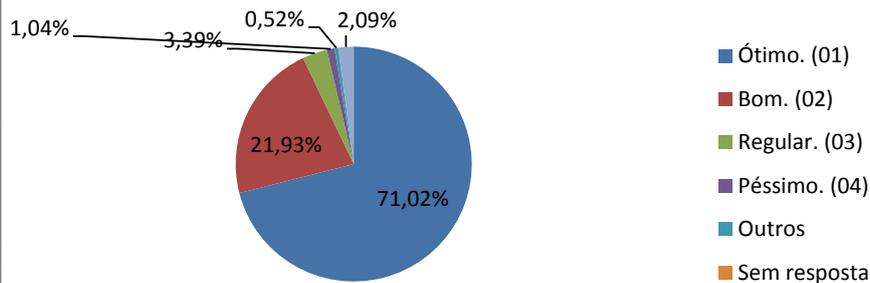
O departamento faz uso da tecnologia da informação (e-mail, website), para divulgar idéias, comunicados ou normas tomadas pela IES?



Você gostaria de receber desse departamento informativos por e-mail?

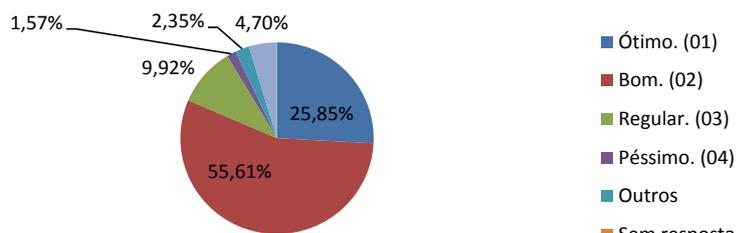


O atendimento do pessoal de apoio (instalação de Data Show, Cx. de Som, TV, DVD), prestado é:

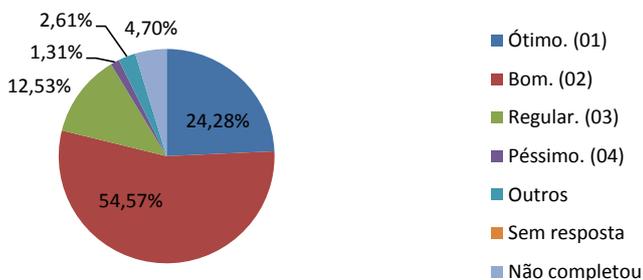


DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

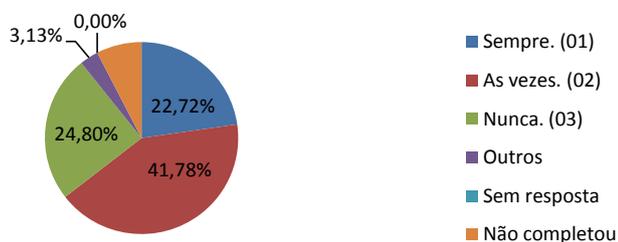
**Em sua opinião o atendimento (eficiência, rapidez, organização),
prestado por esse departamento é:**



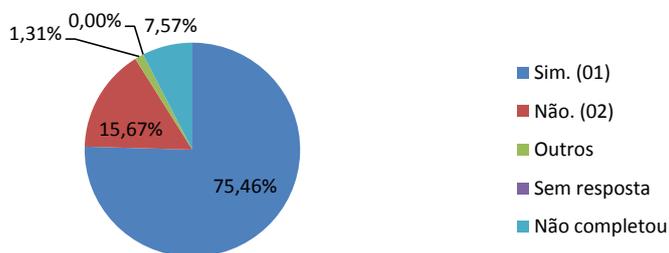
O horário de atendimento é:



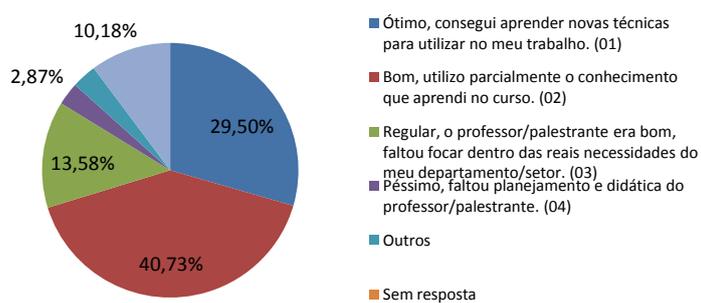
**O departamento faz uso da tecnologia da informação (e-mail, website),
para divulgar idéias, comunicados ou normas tomadas pela IES?**



Em sua opinião esse departamento deveria realizar mais cursos?

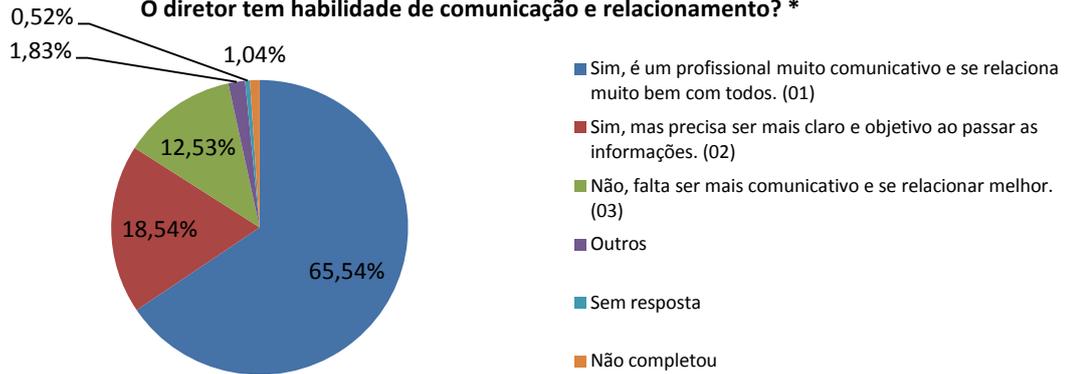


Sobre os cursos promovidos por esse departamento foram:

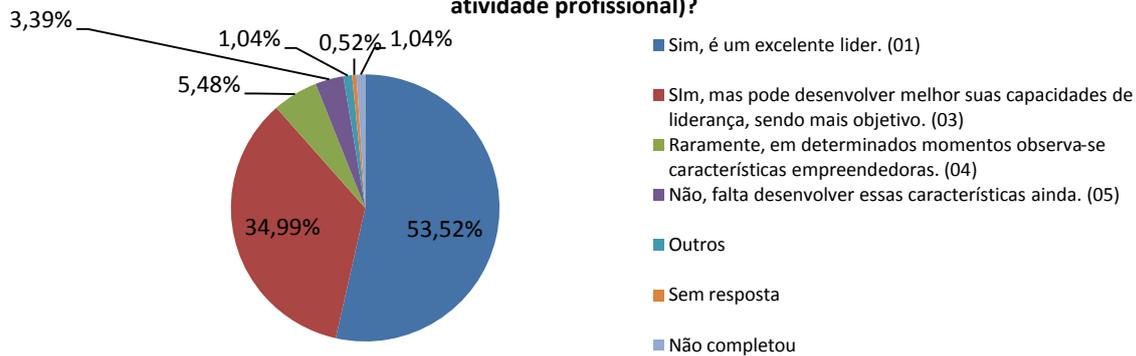


DIREÇÃO GERAL

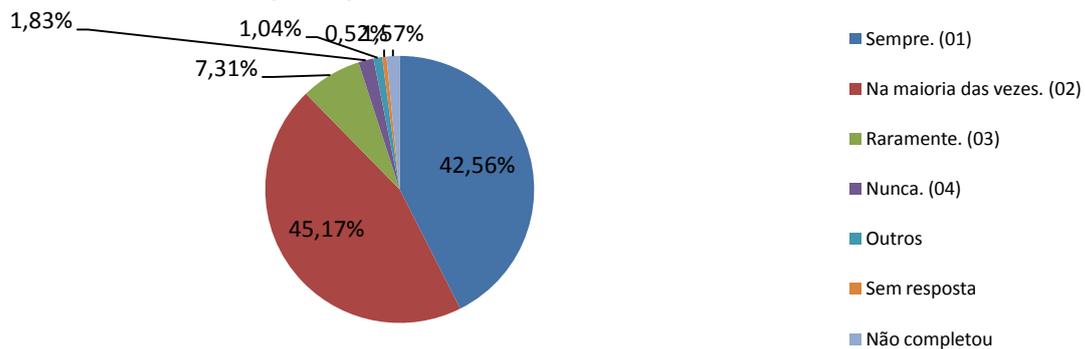
O diretor tem habilidade de comunicação e relacionamento? *



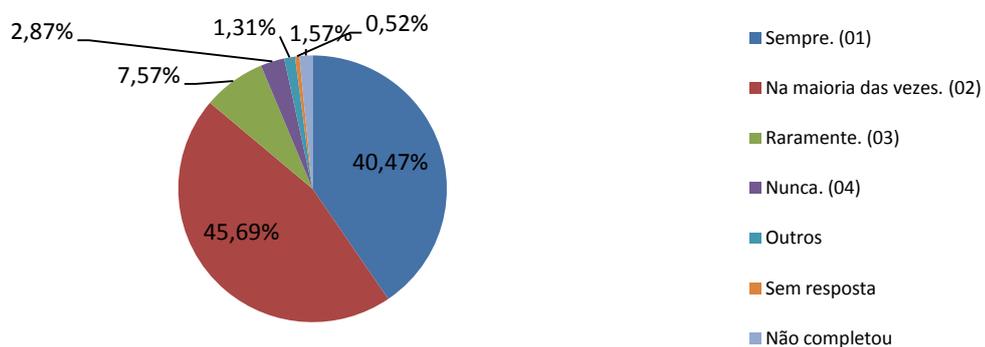
Tem um perfil empreendedor (capacidade de liderança e competência no exercício de sua atividade profissional)?



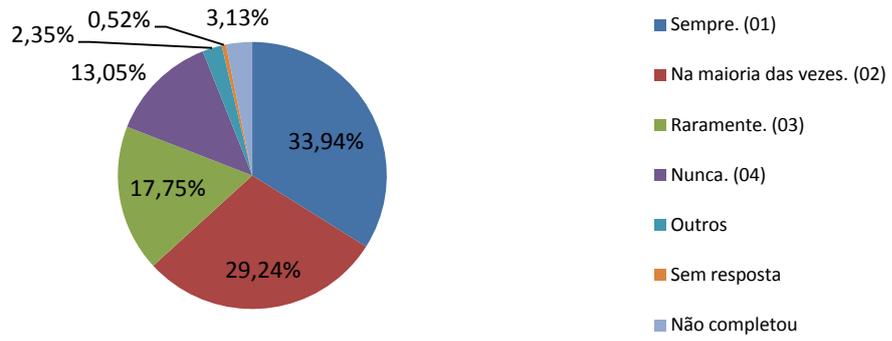
Tem se apresentado um profissional organizado no gerenciamento de processo (cumprindo os prazos pré-estabelecidos e fornecendo um retorno)?



É um profissional que tem agilidade em solucionar problemas e disponibilidade quando necessário?

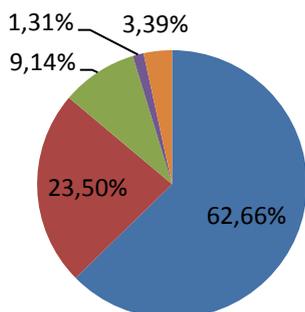


Faz uso do Sistema de Informação (uso das novas tecnologias como correio eletrônico e distribuição da informação através de boletins ou site, para os acadêmicos)?



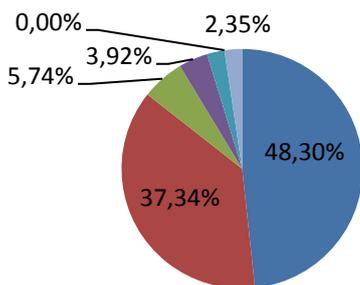
DIREÇÃO ACADÊMICA

O diretor tem habilidade de comunicação e relacionamento?



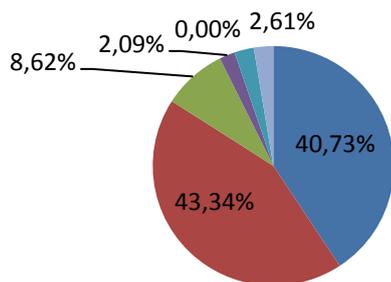
- Sim, é um profissional muito comunicativo e se relaciona muito bem com todos. (01)
- Sim, mas precisa ser mais claro e objetivo ao passar informações. (02)
- Não, falta ser mais comunicativo e se relacionar melhor. (03)
- Outros

Tem um perfil empreendedor (capacidade de liderança e competência no exercício de sua atividade profissional)?



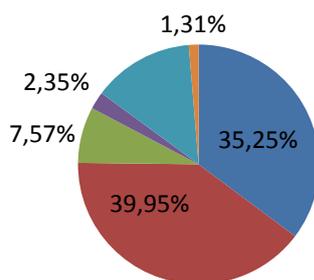
- Sim, é um excelente lider. (01)
- Sim, mas pode desenvolver melhor suas capacidades de liderança, sendo mais objetivo. (02)
- Raramente, em determinados momentos observa-se características empreendedoras. (03)

Tem se apresentado um profissional organizado no gerenciamento de processo (cumprindo prazos pré-estabelecidos e fornecendo retorno)?



- Sempre. (01)
- Na maioria das vezes. (02)
- Raramente. (03)
- Nunca. (04)
- Outros
- Sem resposta
- Não completou

É um profissional que tem agilidade em solucionar problemas e disponibilidade quando necessário?



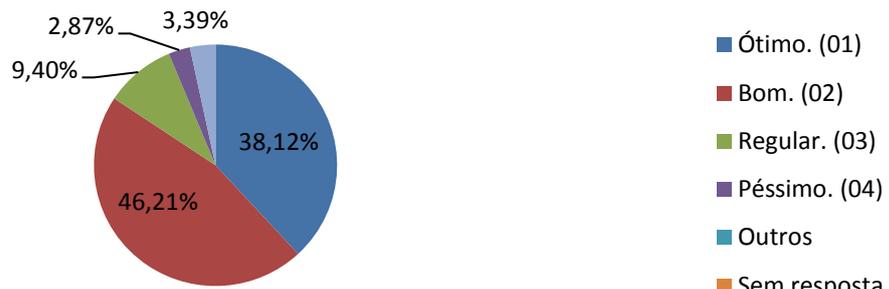
- Sempre. (01)
- Na maioria das vezes. (02)
- Raramente. (03)
- Nunca. (04)
- Sem resposta
- Não completou

Faz uso do Sistema de Informação (uso das novas tecnologias como correio eletrônico e distribuição da informação através de boletins ou site, para os acadêmicos)?

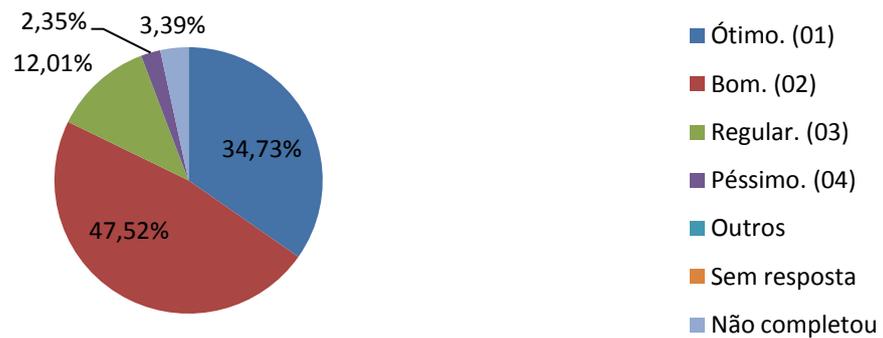


DEPARTAMENTO FINANCEIRO

Em sua opinião, o atendimento (eficiência, rapidez, organização), prestado por esse departamento é:



O horário de atendimento é:



O departamento faz uso da tecnologia da Informação (e-mail, website), para divulgar idéias, comunicados ou normas tomadas pela IES?

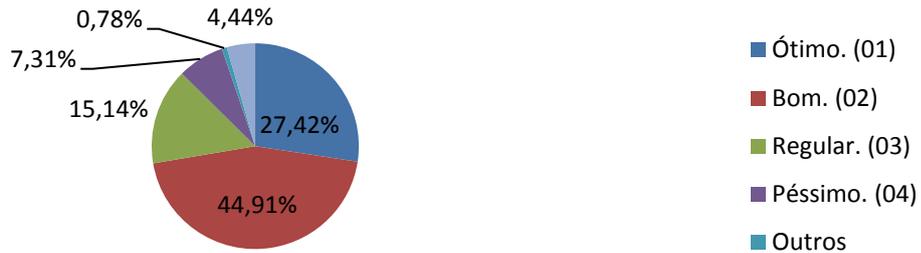


Você gostaria de receber desse departamento informativos por e-mail?



DEPARTAMENTO DE TI

Em sua opinião, o atendimento (eficiência, rapidez, organização), prestado por esse departamento é:



O horário de atendimento é:



O departamento faz uso da tecnologia da informação (e-mail, website), para divulgar idéias, comunicados ou normas tomadas pela IES?

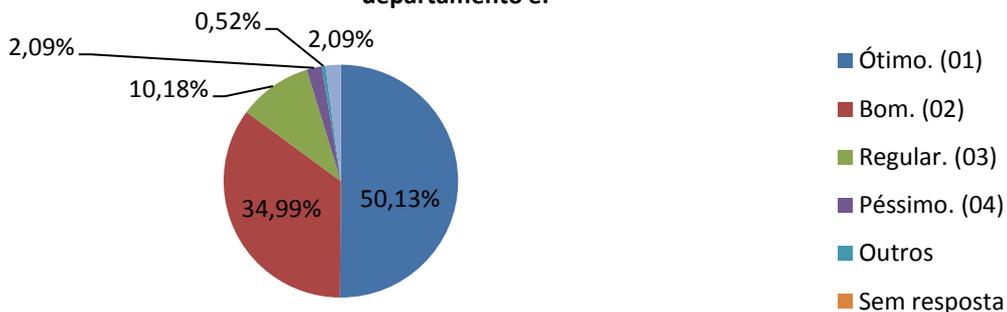


você gostaria de receber desse departamento informativos por e-mail?

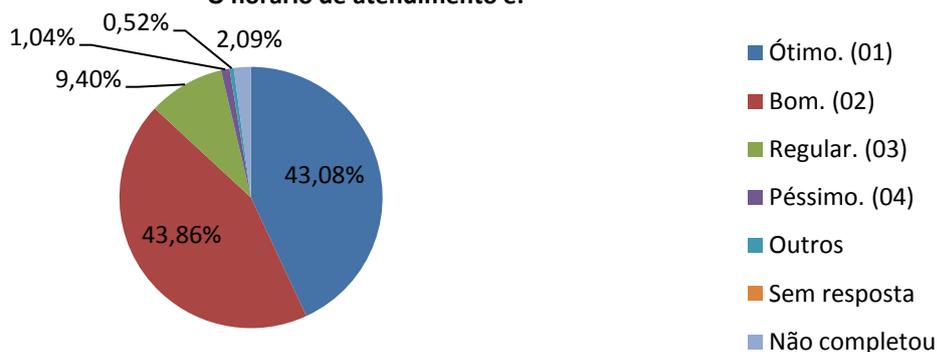


BIBLIOTECA

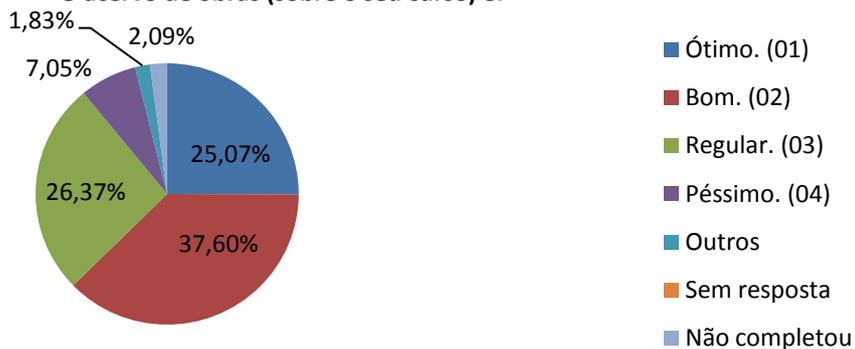
Em sua opinião, o atendimento (eficiência, rapidez, organização), prestado por esse departamento é:



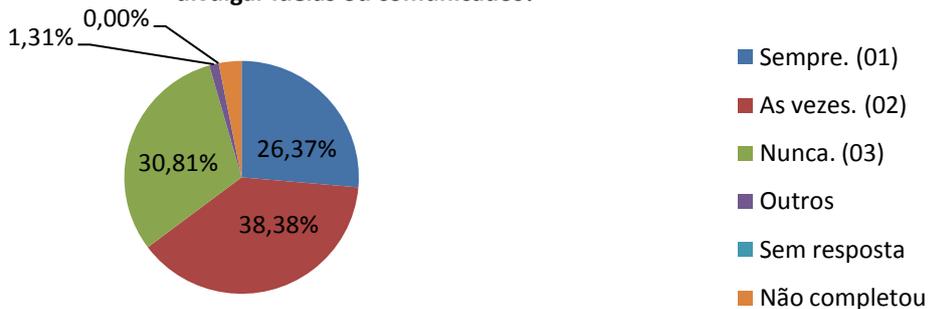
O horário de atendimento é:



O acervo de obras (sobre o seu curso) é:



O departamento faz uso da tecnologia da informação (e-mail, website), para divulgar idéias ou comunicados?



Você gostaria de receber desse departamento informativos por e-mail?

