



UMA HISTÓRIA FRANCISCANA

Qual a importância de um nome? Sabe-se que, quando surgiram, os nomes próprios designavam as origens de uma família e poderiam distingui-la em meio a um povo que tinha dificuldade em identificar-se devido ao seu crescimento contínuo. Hoje um nome próprio pode ser visto de outra forma e ter outras finalidades, mas ainda é crucial para diferenciar cada um de nós em meio a bilhões de pessoas no planeta.



1182 - Na cidade de Assis, na Itália, nasce Francisco de Assis. Filho de um rico e próspero comerciante, primeiramente recebeu o nome Giovanni, mas seu pai decidiu mudá-lo em homenagem à sua cidade natal. Durante a juventude, o menino alegre e popular em festas tornou-se rapidamente um ídolo entre os jovens e decidiu alistar-se como soldado. Certo dia, em uma viagem para uma batalha, ele adoeceu com febre, quando pensou ter ouvido a voz de Deus pedindo que voltasse à sua cidade e trabalhasse na sua obra. A partir desse momento, o jovem abdicou de seus bens, levando uma vida de doação e humildade até a ocasião de sua morte, aos 45 anos, deixando um legado que vem servindo de exemplo para gerações no mundo todo.

Da mesma maneira, como um indivíduo que carrega no sobrenome as suas origens, uma instituição que recebe o nome de Francisco de Assis traz consigo um legado que inspira sabedoria, perseverança e amor ao próximo.

Desde a sua criação, a Universidade São Francisco firma-se sobre uma história de fé e confiança. Mesmo em meio a tantas mudanças, conquistas e desafios, a organização manteve-se constante e pautada em seus fundamentos. “Desde o começo adotamos o lema ‘Educação para a Paz’, uma inspiração franciscana. Digo que a marca franciscana confere ao projeto educacional da USF uma dimensão especial: desafia todo profissional saído de seus bancos acadêmicos a prestar seus serviços com o objetivo último de ser instrumento da construção do progresso e da paz para todos. Por isso, a USF é especial”, afirma Dom Caetano Ferrari, um dos três primeiros frades que assumiram o conjunto de faculdades mantidas pelo Instituto de Ensino Superior da Região Bragantina em 1976.

Atualmente bispo diocesano da cidade de Bauru, Dom Caetano acredita que uma instituição educacional católica e franciscana tem um compromisso com os valores do Evangelho, com a doutrina social da Igreja e com a espiritualidade que vem de São Francisco. Isso faz parte de uma herança deixada por seu patrono, pois em tempos nos quais os homens andavam armados para fazer valer as suas próprias leis o jovem Francisco levantou a bandeira de um movimento de paz, fundando, assim, sua Ordem Terceira e instruindo todos os membros para que andassem com o cinto e o ânimo desarmados, carregando apenas a expressão “Paz e Bem” nos lábios.



Dom Caetano Ferrari

Missão

Produzir e difundir o conhecimento, libertar o ser humano pelo diálogo entre a ciência e a fé e promover fraternidade e solidariedade, mediante a prática do bem e consequente construção da paz.

Visão

Ser reconhecida pela excelência acadêmica, pelo dinamismo, pela inovação e pelo compromisso para com a sociedade, a justiça, a paz e a ecologia.



MENSAGEM DO PRESIDENTE DA CNSP-ASF

Creio que é a partir da educação e pela educação que uma nação se transforma, e considero que o campo educacional é um lugar privilegiado para revelar e apontar a pessoa de Jesus Cristo como modelo e paradigma de vida, pois é por meio do ensino que podemos nos conhecer melhor e nos tornar pessoas plenas de ternura e vigor, sobretudo quando edificada nos valores franciscanos de solidariedade, fraternidade e paz.

Nesse sentido, o maior desafio enquanto presidente da mantenedora da USF, entidade educacional e franciscana, é trabalhar na perspectiva da missão de criar condições e desenvolver dinâmicas que contagiem todos os membros da comunidade educativa no gosto e desejo de conhecer e assumir valores e princípios cristãos e franciscanos, que orientem e marquem as relações cotidianas, na perspectiva de formar alunos criativos e empreendedores, capazes de problematizar com competência e responsabilidade o meio no qual se encontram inseridos, conscientes do compromisso de contribuir na construção de um mundo mais justo e fraterno, solidário e de compaixão pelo ser humano e toda a criação, capazes de mostrar a todos a importância do amor, do serviço e da humildade – valores imperativos da história que construímos na instituição.

Nesse horizonte e enquanto franciscanos e comunitários, com a missão de transmitir os valores de Francisco de Assis

e tendo como proposta o ensino de qualidade, não vivemos a lógica do mercado, mas, sim, privilegiamos a educação como plataforma de evangelização da Ordem e da Igreja, garantindo dentro do pluralismo cultural a presença do pensamento cristão, a valorização dos que nos procuram e, por meio de nossa comunidade de Ensino, Pesquisa e Extensão, contribuir para a comunidade externa onde estamos inseridos.

Para tanto, atenta às tendências e demandas do Ensino Superior, a USF está em constante processo de inovação e entende ser fundamental a modernização das metodologias de ensino-aprendizagem para a qualificação dos alunos que irão ingressar no mercado de trabalho. Ao longo de 2015, objetivando melhorar a qualidade do ensino com a adoção de práticas inovadoras de aprendizagem, a USF integrou-se ao Consórcio Sthem (em português, Ciências, Tecnologia, Humanidades, Engenharia e Matemática) Brasil, convênio coordenado pela Laspau (Academic and Programs for the Americas), organização filiada à Universidade de Harvard, dos EUA. Também construiu as duas primeiras salas *web*-aprendizagem, um ambiente diferenciado que propiciará o desenvolvimento dos estudos de maneira interativa por meio de modernos recursos tecnológicos, e promoveu a 1.ª turma do curso de extensão Aprendizagem Ativa no Ensino Superior, formada por cerca de 60 docentes da Universidade São Francisco e 30 da FAE Centro Universitário.

Paralelo a isso, ciente de que a interação universidade, município e comunidade permite formar um profissional mais resolutivo e com responsabilidade social, além de atualizar técnicas e gerar conhecimento científico, a USF fortaleceu a integração ensino e serviço público, proporcionando a inserção efetiva de seus alunos em cenários de prática assistencial e a ampliação do espaço de integração interinstitucional, multiprofissional e entre os diferentes níveis de atenção com abordagem interdisciplinar. Com isso, foi possível uma maior aproximação da USF com as reais necessidades locais, estreitando as relações institucionais com os diferentes setores da sociedade.

Especificamente com relação às ações desenvolvidas no âmbito dos cursos, foram potencializadas as de diagnóstico acadêmico, criados novos cenários de prática, promovidos palestras e eventos, além de ações para o reconhecimento acadêmico dos cursos. Também foram realizadas inovação nos projetos pedagógicos, atividades culturais, visitas técnicas, apresentação de trabalhos especiais, inserção de discentes e docentes em espaços acadêmicos e empresariais e feiras de saúde, além de inovações em sala de aula. É importante destacar que, com as mudanças contínuas nos processos de produção de conhecimento e de

ensino-aprendizagem, é exigida dos educadores a renovação de sua prática pedagógica, estimulando a construção do saber a partir da interação, da observação e do diálogo, de forma cada vez mais abrangente e multidisciplinar.

Uma análise retrospectiva das realizações de 2015 nos mostra, enfaticamente, que muito foi realizado e que potencializamos nosso desempenho, vivenciando na prática os preceitos da missão e da visão franciscanas. A reflexão crítica a respeito do homem contemporâneo e dos desafios que a sociedade, a economia e a cultura lhe impõem é parte integrante do dia a dia da USF, que comemorará em 2016 os 40 anos da presença franciscana, pautando seus princípios e valores nos ensinamentos do nosso patrono, São Francisco de Assis. Assim, o desenvolvimento qualificado dos educadores, discentes e parceiros, sob a concepção pedagógica crítico-reflexiva de educação com o objetivo de formar profissionais generalistas, éticos, reflexivos e humanísticos, reflete as principais conquistas da USF em 2015, partindo do pressuposto de que perpassa pela educação a possibilidade de as pessoas concretizarem seus sonhos, e Jesus Cristo é o modelo no qual devemos nos espelhar.

Frei Raimundo Justiniano de Oliveira Castro, ofm.



MENSAGEM DO REITOR

O Relatório de Sustentabilidade 2015 é apresentado no momento em que a USF celebra 40 anos de presença franciscana no Ensino Superior e 30 anos de sua transformação em universidade. Por essa razão, além da temática que conduziu a elaboração deste trabalho, também dá destaque especial a diversas pessoas que colaboraram para que chegássemos até aqui. Outras tantas, não destacadas nesta publicação, igualmente contribuíram para os excelentes resultados alcançados ao longo da história da USF, que a colocam como uma das melhores universidades brasileiras.

Fico feliz e honrado por ter ingressado nesta instituição de Ensino Superior, em março de 1987, como professor do curso de Direito e, agora, encontro-me na condição de reitor da universidade. Desde então, exerci a coordenação do curso de Direito no campus Bragança Paulista, depois fui diretor desse campus e, posteriormente, vice-reitor.

A Universidade São Francisco, como instituição de educação franciscana, é herdeira de vários séculos de patrimônio educacional e cultural, haja vista que os franciscanos estiveram ligados às mais antigas universidades da Europa, a exemplo da Universidade de Paris, onde se destacaram com a presença de mestres franciscanos da envergadura de Alexander de Hales e São Boaventura, entre outros. Portanto, inspirada nos ideais de São Francisco, a instituição está alicerçada em princípios humano-libertador-ético-cristãos e de sustentabilidade, os quais moldam sua conduta e determinam seu modo de fazer educação. A preocupação com os problemas políticos, sociais e ambientais faz com que nosso objetivo não seja pautado somente em formar profissionais, técnicos e intelectuais nas várias áreas do conhecimento, mas também em contribuir para que sejam cidadãos comprometidos em usar a formação adquirida para cumprir missão maior, a de bons mordomos, recomendada em I Pedro 4, 10: “Sejam bons administradores dos diferentes dons que receberam de Deus. Que cada um use o seu próprio dom para o bem dos outros”.

Nossa esperança é que os egressos desta universidade tenham formação integral, que lhes possibilite contribuir para alcançarmos um futuro sustentável pela conjugação entre integridade ambiental, viabilidade econômica e justiça social, de maneira a concretizar, em especial, um dos princípios formulados pelo economista polonês, naturalizado francês, Ignacy Sachs, para balizar o desenvolvimento, qual seja a “solidariedade para com as gerações futuras”.

Queremos que nossos alunos não apenas estudem e pesquisem sobre a relação do homem com o seu meio ambiente; não apenas formulem conceitos e teorias sobre sustentabilidade. Queremos, sim, que cada egresso e cada uma das pessoas que integram a comunidade universitária – alunos, professores, funcionários técnico-administrativos e gestores – possa dizer: “Eu tenho uma atitude sustentável”.

Coerentemente com esses propósitos, nas minhas falas em refeições de grau a alunos de graduação, tenho desafiado os jovens e valiosos cidadãos e cidadãs formados pela Universidade São Francisco a se engajarem nas grandes questões sociais e políticas da nação brasileira, em especial na formação de uma nova geração de políticos. Precisamos urgentemente desses jovens, comprometidos com nobres valores e princípios, para que assumam a responsabilidade de integrar os poderes da república, a fim de que possamos alcançar estágios avançados de sustentabilidade e, ao mesmo tempo, solidificar a democracia no Brasil.

Joel Alves de Sousa Júnior



1675 – Foi fundada no Brasil a Província Franciscana da Imaculada Conceição do Brasil, pertencente à Ordem dos Frades Menores (OFM), também conhecida como Ordem dos Franciscanos. Cabe à Província atender qualquer movimento que queira se apresentar como forma de inspiração franciscana, zelando para que suas ações sejam sempre pautadas nos princípios de Francisco de Assis.

UNIDADES QUE COMPÕEM A CASA DE NOSSA SENHORA DA PAZ – AÇÃO SOCIAL FRANCISCANA (CNSP-ASF)

A Casa de Nossa Senhora da Paz – Ação Social Franciscana, mantenedora da Universidade São Francisco, é composta pelas seguintes unidades:

Universidade São Francisco

Complexo educacional que oferece cursos de graduação, pós-graduação e programas *stricto sensu*, distribuídos em quatro campi: Bragança Paulista, Campinas, Itatiba e São Paulo.

Unidade de Pesquisa – USF

Entidade que articula atividades de pesquisa e prestação de serviços em saúde, no âmbito da CNSP-ASF. Conta com a Unidade Integrada de Farmacologia e Gastroenterologia (Unifag), credenciada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para estudos de bioequivalência, atuando em parceria com as indústrias nacionais e multinacionais, contribuindo com a consolidação do programa de medicamentos genéricos no Brasil.



SISTEMA DE GESTÃO

Casa de Nossa Senhora da Paz Ação Social Franciscana

Diretor-Presidente

Frei Raimundo Justiniano de Oliveira Castro, ofm.

Diretor Vice-Presidente

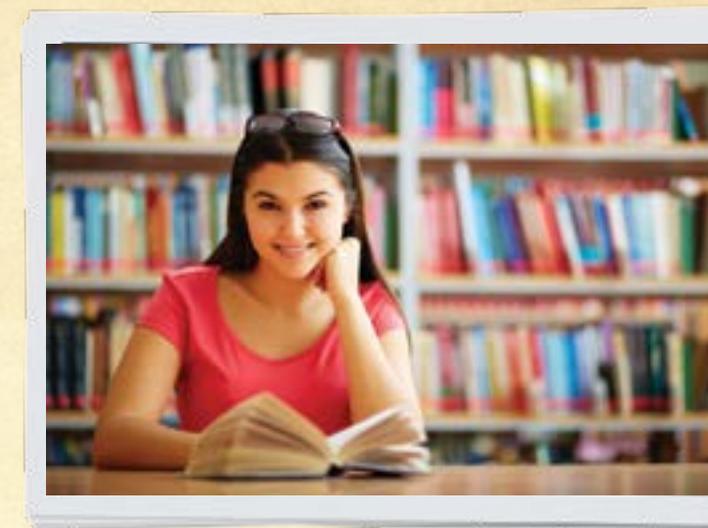
Frei Estevão Ottenbreit, ofm.

Diretor-Secretário

Frei Walter de Carvalho Junior, ofm.

Diretor Administrativo

Frei Mário Luiz Tagliari, ofm.



Universidade São Francisco

Chanceler

Frei Fidêncio Vanboemmel, ofm.

Reitor

Joel Alves de Sousa Júnior

Pró-Reitora de Ensino, Pesquisa e Extensão

Iara Andréa Alvares Fernandes

Pró-Reitor de Administração e Planejamento

Adriel de Moura Cabral

Núcleos

Núcleo de Legislação e Normas Educacionais

Adriano Lopes de Lima

Núcleo de Registro e Controle Acadêmico

Eduardo Manuel Bartalini Gallego

Núcleo de Ensino a Distância

Simone Cristina Spiandorello

Núcleo de Empregabilidade e Empreendedorismo

João Victorino de Souza

Núcleo de Atendimento Psicopedagógico e Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais

Ester Cecília Fernandes Baptistella

Núcleo de Extensão Universitária

Frei Thiago Alexandre Hayakawa, ofm.

Núcleo de Relações Internacionais

Cristiane Ferraz e Silva Suarez

Núcleo de Pesquisa Acadêmica

Claudette Maria Medeiros Vendramini

Núcleo de Pós-Graduação *Stricto Sensu*

Iara Andréa Alvares Fernandes

Núcleo de Pós-Graduação *Lato Sensu*

Hugo Musetti

Núcleo de Licenciaturas

Carlos Eduardo Pizzolatto

Núcleo de Pastoral Universitária

Frei Thiago Alexandre Hayakawa, ofm.

Núcleo de Carreira Docente

Andréia Cristina Borges Relá Zattoni

Diretores dos Campi

Bragança Paulista – Marcia Aparecida Antônio

Campinas – Unidade Swift – Fernando Cesar Gentile

Campinas – Unidade Cambuí – Simone Cristina Spiandorello

Itatiba – Carlos Eduardo Pizzolatto

São Paulo – Simone Cristina Spiandorello

Unidade de Pesquisa – USF

Diretor-Superintendente

Adriel de Moura Cabral

Coordenador da Unidade Integrada de Farmacologia e Gastroenterologia

José Pedrazzoli Júnior



CAMPI E CURSOS

USF Campus Bragança Paulista

Com 43.773,79 m² de área construída, o campus conta com 97 salas de aula, incluindo uma sala de *web*-aprendizagem, 70 laboratórios, 4 bibliotecas, além de um salão nobre e um centro cultural, disponíveis para os cursos de graduação, de extensão e programas de pós-graduação *lato sensu* e de *stricto sensu*.

Cursos de Graduação: Administração, Biomedicina, Ciências Contábeis, Direito, Enfermagem, Engenharia Ambiental e Sanitária, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Farmácia, Fisioterapia, Medicina, Odontologia, Química Industrial, Tecnologia em Gestão da Qualidade, Tecnologia em Logística e Tecnologia em Processos Gerenciais.

Curso de Graduação a Distância: Tecnologia em Processos Gerenciais.

Cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*: Engenharia da Qualidade, Farmacologia Clínica, Fisioterapia Hospitalar, Psicopedagogia – Clínica e Institucional, MBA em Gestão Estratégica de Negócios e MBA em Gestão Estratégica de Pessoas.

Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*: mestrado e doutorado em Ciências da Saúde.

Nas dependências do campus também estão instaladas as Clínicas-Escola de Fisioterapia e Odontologia, a Unidade de Pesquisa em Farmacologia e Gastroenterologia (Unifag), assim como o Hospital Universitário São Francisco na Providência de Deus (Husf), que desenvolve atividades de alta complexidade, pesquisas e intervenções de elevada especialização, tais como cirurgia cardiovascular e transplante renal.



USF CAMPUS CAMPINAS

Unidade Cambuí

Em funcionamento desde 2012, a unidade ampliou a atuação da Universidade São Francisco na cidade de Campinas, ofertando o curso de Administração, a tradição do curso de Direito e o inovador curso de Tecnologia em Gastronomia. Desde então, a unidade cresceu em número de alunos, tornou-se referência como espaço para eventos, conquistou e consolidou fortes parcerias nos setores gastronômico, jurídico e de administração e faz planos de expansão.

Cursos de Graduação: Administração, Direito e Tecnologia em Gastronomia.

Cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*: Engenharia de Segurança do Trabalho, Farmacologia Clínica, MBA em Gestão Estratégica de Negócios, MBA em Gestão Estratégica de Pessoas e MBA em Gestão de Projetos.



Unidade Swift

Considerando as necessidades do mercado de trabalho onde está localizada, a unidade Swift, em Campinas, dispõe, predominantemente, de cursos ligados à área de Engenharia e ao segmento industrial. Seus 11.766,41 m² de área construída comportam 51 salas de aula e 23 laboratórios, ofertando cursos de graduação, pós-graduação e extensão.

Cursos de Graduação: Arquitetura e Urbanismo, Engenharia Ambiental, Engenharia Ambiental e Sanitária, Engenharia Elétrica, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Engenharia Mecânica, Engenharia Mecânica - modalidade Automação e Sistemas, Engenharia Química, Farmácia e Psicologia.

Cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*: Psicopedagogia - Clínica e Institucional e Psicologia do Trânsito.



USF CAMPUS ITATIBA

O campus Itatiba conta com 48.746,74 m² de área construída, 77 salas de aula, 1 sala de *web*-aprendizagem com 110 lugares e 58 laboratórios, ofertando cursos de graduação, de extensão e de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*.

Os programas de mestrado e doutorado são voltados à Educação e à Psicologia, esta com nota 6 de acordo com avaliação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), sendo a única instituição de Ensino Superior particular do Brasil a conquistar esse conceito.

Cursos de Graduação: Administração, Arquitetura e Urbanismo, Direito, Engenharia Civil, Engenharia de Computação, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Engenharia de Produção, Engenharia Química, Pedagogia, Psicologia e Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

Cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*: MBA em Gestão Estratégica de Negócios, MBA em Gestão Estratégica de Pessoas, MBA em Gestão de Projetos e MBA em Logística Empresarial.

Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*: mestrado e doutorado nas áreas de Psicologia e Educação.



USF CAMPUS SÃO PAULO

O campus São Paulo, localizado no bairro Freguesia do Ó, foi planejado para ser completamente acessível aos portadores de necessidades especiais, com uma infraestrutura moderna de salas e laboratórios, condizentes com os cursos ofertados de graduação, pós-graduação e extensão.

As instalações abrigam o Núcleo de Prática Jurídica, que atende à comunidade gratuitamente, e a biblioteca Santo Antônio, disponível não só para alunos e professores como para qualquer pessoa que deseje realizar consultas e pesquisas no local.

Curso de Graduação: Direito.

Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu*: Psicologia do Trânsito.



DIÁLOGO COM AS PARTES INTERESSADAS

A cada ano, a USF desenvolve e revisa meios que possam garantir uma relação de comunicação e confiança com o seu público. Por meio de ações verbais, tecnológicas e sociais, a instituição mantém o compromisso de atuar de forma engajada e transparente com todos aqueles que direta ou indiretamente fazem parte dela.



COMUNICAÇÃO, MARKETING E RELACIONAMENTO

A USF se preocupa em garantir que o fluxo de informações chegue aos seus funcionários, favoreça a articulação entre alunos e a instituição e mantenha a transparência em suas ações com a comunidade.

Comunicação e Marketing

Site Institucional | O portal institucional (www.usf.edu.br) utiliza a *web* na divulgação e prestação de serviço às comunidades acadêmica e externa.

Hot Sites | São direcionados a campanhas institucionais específicas.

Mídias Sociais | Os perfis oficiais da USF nas redes sociais permitem aos alunos, seguidores e demais interessados a cultura de divulgar, trocar informações e debater ideias. Atualmente, tornaram-se um dos canais mais eficientes de contato com os alunos, além de permitir que a instituição receba *feedbacks* imediatos para tomada de decisões e resolução rápida de problemas em conjunto com a Ouvidoria e a Tutoria.

Campanhas de Marketing Digital | Têm o objetivo de divulgar os serviços e a marca da instituição, por meio de campanhas estratégicas de *marketing* digital e publicidade em canais *on-line* e redes sociais.



Assessoria de Imprensa | Utilizando a mídia impressa, radiofônica, televisiva e *on-line*, a Assessoria de Imprensa é uma das ferramentas essenciais nas mediações da instituição com o público externo e a opinião pública.

Publicidade | Abrange diversos meios, como TV e cinema, *spot* de rádio, anúncio de jornal e revista, *outdoor*, *internet*, *busdoor*, mídia *indoor*, *merchandising* e ações promocionais com o objetivo de divulgar os cursos de graduação e pós-graduação da universidade e, esporadicamente, temas institucionais. Os veículos de comunicação são definidos previamente em épocas de campanhas publicitárias da instituição ou em ocasiões excepcionais, em que haja necessidade de uma comunicação específica. Leva-se em consideração, no momento da escolha, o público-alvo, a abrangência e a credibilidade do veículo.

E-mail Marketing | É direcionado a divulgações de campanhas institucionais, como vestibular, pós-graduação, extensão, entre outras.



1945 – Na cidade do Rio de Janeiro é fundada a Casa de Nossa Senhora da Paz – Ação Social Franciscana (CNSP-ASF), entidade educacional e assistencial sem objetivos econômicos ou fins lucrativos. Filiada à Província Franciscana da Imaculada Conceição do Brasil, a entidade foi criada com o objetivo de não se desvirtuar dos ideais franciscanos. Desde o seu estabelecimento no bairro Ipanema, a CNSP-ASF atuou por três décadas na educação e assistência aos adultos e às crianças carentes do entorno do bairro. Como fruto desse trabalho, a instituição foi reconhecida como entidade beneficente de assistência social.

Revista USF Express | Trata-se de uma publicação institucional impressa. É veiculada até três vezes ao ano, voltada às comunidades interna e externa, abrangendo os quatro campi. As edições também são disponibilizadas no *site* da USF.

SMS | Meio pelo qual são enviados comunicados institucionais aos alunos e *prospects* da instituição via celular.

Ações de Marketing Direto | Buscam atingir o público de forma específica e direta com ações promocionais, eventos em parceria com empresas, feira do estudante, entre outros.

Quadro de Avisos Institucionais | São instalados em locais estratégicos, onde há significativa circulação de alunos, docentes e funcionários administrativos.

Intranet | Trata-se de um canal oficial de comunicação entre a USF e seus funcionários que, além de divulgar notícias e comunicados, oferece outros serviços que contribuem no dia a dia de trabalho.

Comunicados Eletrônicos | Meio de comunicação *on-line*, via *e-mail*, com o objetivo de transmitir informações institucionais entre a universidade e os funcionários.



Relacionamento

Central de Atendimento | Canal de atendimento presencial entre a comunidade universitária e os diversos setores da USF, responsável pelo gerenciamento e execução de serviços administrativos.

Call Center | Central telefônica responsável pelo relacionamento com os *prospects* e a comunidade. Também realiza campanhas para os processos seletivos da instituição.

Ouvidoria | É um espaço que garante a participação efetiva da sociedade. Por meio de sugestões, críticas, opiniões, reclamações, denúncias e elogios, é uma via ágil para solução de problemas, contribuindo para a constante retroalimentação de informações, essencial ao aprimoramento institucional e ao aumento de sua credibilidade.

Fale Conosco | Por meio eletrônico, no *site* institucional, a USF oferece atendimento de informações e solicitações.

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Elogio	19
Informação	6.852
Reclamação	757
Opinião	5
Solicitação	380
Sugestão	51

GRAU DE SATISFAÇÃO COM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Acima do esperado	651
Dentro do esperado	3.581
Abaixo do esperado	191
Não se aplica	57
Não responderam à pesquisa	3.584



Tutoria | Unidade responsável por receber, registrar, responder e conduzir internamente as manifestações dos alunos, com intuito de aprimorar os serviços prestados pela universidade. Cada um dos campi possui um tutor para o atendimento aos estudantes, o que é feito por contato telefônico, *e-mail*, caixa de sugestões ou pessoalmente.

Instrutoria e Monitoria | Com orientação dos professores, os alunos instrutores e monitores atuam como facilitadores nas diversas disciplinas dos cursos de graduação. Auxiliam os colegas durante as aulas, em atividade extraclasse, prestam apoio às atividades práticas ou de campo planejadas pelos docentes, colaboram no preparo de exercícios, na realização de seminários e também atendem a dúvidas pontuais dos alunos em horários predefinidos, por meio de agendamento, em grupo ou individualmente.

Central de Serviços | Canal de atendimento telefônico mais ágil entre a comunidade universitária e a USF, sendo responsável pelo gerenciamento e execução de serviços administrativos.

PABX | Central telefônica que gerencia e distribui as ligações receptivas externas e internas.

Relacionamento com Escolas e Colégios da Comunidade | Canal exclusivo para oferecer esclarecimento de dúvidas, solicitação sobre cursos e mercado de trabalho, visita orientada aos campi, entre outras atividades.

USFConnect | Ambiente restrito de comunicação entre a universidade e os alunos e professores. O portal reúne todos os serviços com interface intuitiva e personalizada.

WhatSac | Por meio de um aplicativo de comunicação instantânea, os *prospects* e os alunos têm acesso a um canal de prestação de informações sobre a USF.