CENTRO UNIVERSITÁRIO DO LESTE DE MINAS GERAIS

RELATÓRIO PARCIAL DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2014

Coronel Fabriciano
Março 2015

APRESENTAÇÃO

Em atendimento à legislação em vigor, o Centro Universitário do Leste de Minas Gerais - Unileste, apresenta o Relatório Parcial de Autoavaliação Institucional contendo as informações sobre o processo de autoavaliação do ano de 2014.

Inicialmente, destacam-se os dados da Instituição e da CPA, seu corpo gerencial e as equipes diretamente envolvidas no trabalho de avaliação. Na introdução constam algumas abordagens sobre a avaliação destacando seu papel estratégico na formulação de políticas institucionais, bem como sua importância como instrumento essencial para o planejamento e para a gestão. Ainda, nesse item, estão relacionadas as atividades realizadas no ano de 2014, bem como a metodologia para coleta de dados e uma breve análise do processo, destacando o envolvimento dos participantes, o que resultou em uma riqueza de dados quantitativos e qualitativos.

No desenvolvimento são apresentadas as principais ações planejadas e realizadas, os resultados alcançados, potencialidades e fragilidades identificadas e a incorporação desses resultados no planejamento da Instituição, organizadas por dimensão, conforme Projeto de Autoavaliação do ciclo do 4º Ciclo 2012-2014.

As considerações finais sintetizam as formas de divulgação e sensibilização do processo de Autoavaliação na Instituição; analisam as principais dificuldades e facilidades encontradas e propõem sugestões para seu aprimoramento.

A realização deste trabalho ultrapassa a exigência legal, pois considera-se que, esse documento, contém uma leitura do que é a instituição, favorecendo o conhecimento do que ela pode vir a ser. É, portanto, de fundamental importância para que todos os segmentos da IES se apropropriem, de modo mais efetivo, de sua dimensão político-pedagógco e redimensionem seu fazer.

MISSÃO DO UNILESTE

Promover a formação contínua de cidadãos por meio da educação superior, pautada nos valores cristãos, éticos, solidários, na ação social, na diversidade cultural e na responsabilidade ambiental.

VISÃO DO UNILESTE

Ser uma instituição reconhecida pela sociedade e seus órgãos representativos, por sua notoriedade na excelência no ensino da graduação, articulado à iniciação científica, à pós-graduação e à extensão, pela presença significativa na comunidade, pela contribuição no desenvolvimento regional.

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO LESTE DE MINAS GERAIS

Reitor
Genésio Zeferino da Silva Filho

Pró-Reitora Acadêmica
Ana Marta Aparecida de Souza Inez

Pró-Reitor de Administração
Venício Elmar Soares de Oliveira Júnior

Secretária de Educação Superior
Denise Ribeiro Tuler

UNIÃO BRASILIENSE DE EDUCAÇÃO E CULTURA

Conselheiro Presidente
Ir. José Nilton Dourado da Silva

Conselheiro Vice-Presidente
Ir. Divina Neves

Conselheiro Secretário
Ir. Selestino José Bortoluzzi

Conselheiro Tesoureiro
Pe. Márcio José Montandon Marçal

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO DO UNILESTE - CPA

Tânia da Costa Rangel Alves (Presidente da CPA)
Alexandre Fabri (Técnico-administrativo)
Isabela Caldeira Crespo (Docente)
Daniele Neves martins (Discente)
Benedito Pacífico Rocha (Sociedade Civil)
Edna Imaculada Inácio de Oliveira (Copavi)

COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – Copavi

Maria Aparecida de Souza Silva (Coordenadora do Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento Educacional-NUADE)
Edna Imaculada Inácio de Oliveira (Professora)

COMISSÃO SETORIAL DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO - CSAs

(Formada pelo Conselho de Curso e professor que coordena as atividades de avaliação de cada curso)

CURSOS	-	PROFESSOR/A
Administração	-	José Geraldo Teixeira
Arquitetura e Urbanismo	-	Amanda Beraldo Machado
Ciências Biológicas	-	Flávia Oliveira Junqueira
Ciências Contábeis	-	Fabrícia Souza Teixeira
Computação – Sistemas de Informação	-	Demétrio Renó Magalhães
Comunicação Social – Jornalismo	-	Luiz Antônio da Silva
Comunicação Social – Pub. e Propaganda	-	Luiz Antônio da Silva
Direito	-	Serciane Bouzada
Educação Física	-	Myrian de Castro R. Almeida
Enfermagem	-	Vitória Augusta Teles Netto Pires
Engenharia de Materiais	-	Elizabete Marinho Serra Negra
Engenharia de Produção	-	Elizabete Marinho Serra Negra
Engenharia Elétrica	-	Manuel Camela Rafael
Engenharia Mecânica	-	Manoel Ricardo Pacheco Freitas
Engenharia Metalúrgica	-	José Heleno Detoni
Engenharia Química	-	Aline Ferreira Taveira
Engenharia Civil	-	Juliana Ramos Fioravante
Engenharia Sanitária e Ambiental	-	Aline Ferreira Taveira
Farmácia	-	Ana Cristina Poletto Chaves
Fisioterapia	-	Cinthia Kelly C.Oliveira Sabadini
Pedagogia	-	Maria Aparecida Faria Gomes
Psicologia	-	Aline Cristiane L. Ferreira
Tecnologia em Soldagem	-	Manoel Ricardo Pacheco Freitas

SUMÁRIO

1 DADOS DA INSTITUIÇÃO 7
1.1 Dados da mantenedora 7
1.2 Dados da mantida 7
1.3 Composição da Comissão Própria de Avaliação (CPA) 8
2 INTRODUÇÃO 9
3 DESENVOLVIMENTO 13
3.1 Adesão Autoavaliação – Ciclo 2012 a 2014 15
3.2 Focos avaliados em 2014 15
3.2.1 DIMENSÃO 2 – A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades. 15
3.2.1.1 Política para a Pesquisa e Extensão 16
3.2.1.2 Política para o Ensino 25
3.2.2 DIMENSÃO 6 – Organização e Gestão da Institiuição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados. 28
3.2.3 DIMENSÃO 8 - Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional, com destaque para a meta-avaliação. 36
3.2.4 DIMENSÃO 9 - Avaliação das politicas de atendimento a estudantes e egressos. 40
3.2.4.1 Procedimentos e projetos institucionais relacionados à DIMENSÃO 9 41
3.2.5 DIMENSÃO 10 - Sustentabilidade Financeira 104
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS 107
5 REFERÊNCIAS 109
ANEXOS 110

1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

O Centro Universitário do Leste de Minas Gerais - Unileste é uma instituição privada, sem fins lucrativos, mantida pela pela União Brasiliense de Educação e Cultura (UBEC). Foi fundado em 1969 pela congregação religiosa Missionários do Trabalho, chamada inicialmente de Universidade do Trabalho (UT), na cidade de Coronel Fabriciano-MG. Tem como atividade principal a oferta da educação superior. Registrada na Receita Federal sob nº 399-9.

É mantido pela União Brasiliense de Educação e Cultura (UBEC), uma associação civil, confessional, de direito privado, sem fins econômicos, de caráter educacional, assistencial, cultural e filantrópico. A UBEC tem como atividade preponderante a Educação. Fundada em 8 de agosto de 1972, na cidade de Brasília, Distrito Federal, com sede e foro no município de Silvânia, Estado de Goiás, Brasil, na Avenida Dom Bosco, nº 2.139, CEP 75180-000, CNPJ: 00.331.801/0001-30. Registrada no Cartório do 1º Ofício do Registro Civil de Pessoas Naturais e Jurídicas – 1.132, no Livro A-6, em 12 de agosto de 1972.

1.1 Dados da mantenedora

Mantenedora:	União Brasiliense de Educação e Cultura – UBEC						
End.:	Avenida Dom Bosco					**n.:**	2139
Bairro:	Nossa Senhora de Fátima	**Cidade:**	Silvânia	**CEP:**	75180-000	**UF:**	GO
Fone:	(61) 3383-9000						
E-mail:	ubec@ubec.edu.br						
***Site*:**	www.catolica.edu.br/ubec						

1.2 Dados da mantida

Mantida:	Centro Universitário do Leste de Minas Gerais – Unileste						
End.:	Av. Presidente Tancredo de Almeida Neves					**nº:**	3500
Bairro:	Universitário	**Cidade:**	Coronel Fabriciano	**CEP:**	35.170-056	**UF:**	MG
Fone:	(03) 3846 5500						
E-mail:	reitoria@unilestemg.br						
***Site*:**	www.unilestemg.br						

1.3 Composição da Comissão Própria de Avaliação (CPA)

A CPA, como responsável pela "condução dos processos de avaliação internos da instituição, de sistematização e de encaminhamento de informações solicitadas pelo INEP" [1] tem a seguinte composição:

Nome	Segmento que representa
Tânia da Costa Rangel Alves	Presidente
Edna Imaculada I.de Oliveira	Representante da Com. Perman. de Avaliação - Copavi
Alexandre Fabri	Representante do Corpo Técnico-administrativo
Isabela Crespo Caldeira	Representante do Corpo Docente
Daniele Neves Martins	Representante do Corpo Discente
Benedito Pacífico da Rocha	Representante da Sociedade Civil

Período de mandato da CPA: 11/03/2014 a 06/03/2016
Ato de designação da CPA: Portaria PRT Nº09, 11 de março de 2014.

[1] Conforme Artigo 11 da Lei 10.861, de 14 de abril de 2004 – que institui o SINAES

2 INTRODUÇÃO

O processo de autoavaliação no Unileste amplia-se na compreensão de sua missão e nos elos que se estabelecem com as políticas para a Educação Superior no Brasil, em especial, as políticas de avaliação, circunscritas nos documentos do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

O presente Relatório Parcial de Autoavaliação apresenta os dados referentes ao ano de 2014, no qual se encerra o 4º ciclo[2], sendo uma de suas finalidades dinamizar a interação com a comunidade acadêmica[3] comunicando, de forma transparente, os resultados da autoavaliação. Os fóruns de interlocução[4], organizados para este fim, contribuíram para as análises das avaliações realizadas e as propostas e sugestões que emergiram dessa discussão, além de subsidiaram as tomadas de decisões gerenciais.

Por acreditar que a avaliação, ao favorecer a participação conjunta, amplia o princípio da autonomia, a compreensão da realidade e o compromisso com as propostas de mudanças, a CPA vem criando espaços de diálogo, realizando fóruns de interlocução durante todo o processo de avaliação: (i) na elaboração do projeto; (ii) na construção dos instrumentos de avaliação; (iii) na análise, interpretação e publicação de resultados.

Os encontros mensais entre as comissões Comissão Própria de Avaliação - CPA, Comissão Setorial de Avaliação CSA[5] e Comissão Permanente de Avaliação - Copavi[6] oportunizaram a problematização das dimensões avaliadas, suscitando discussões dos diversos pontos de vista. Esse debate, além de minimizar as resistências, deixando fluir o processo avaliativo, faz emergir as responsabilidades

[2] O Projeto Institucional de Autoavaliação para o 4º ciclo (2012-2014), contempla a análise global e integrada das dimensões, estruturas, relações, compromisso social, atividades e finalidades do Unileste, por meio da avaliação interna e externa.
[3] A expressão "Comunidade Acadêmica" engloba gestores, docentes, discentes e técnico-administrativos do Unileste.
[4] Utilização de diversas estratégias para planejamento, desenvolvimento e divulgação da autoavaliação – reuniões, análise de documentos informativos (impressos e eletrônicos), seminários e outros.
5 A CSA é uma comissão composta por membros dos conselhos de curso dos cursos de graduação do Unileste que tem como atribuição implementar os processo de autoavaliação no âmbito do curso.
6 A COPAVI é uma comissão executiva e permanente composta por funcionários administrativos que tem como principal atribuição a operacionalização dos processos de autoavaliação.

individuais e coletivas, que extrapolam os limites da visão funcionalista, ligada a cargos e atividades.

Dessa forma, a participação efetiva da comunidade acadêmica vem proporcionando legitimação dos encaminhamentos das atividades planejadas pelas comissões de avaliação do Unileste, principalmente, no que se refere à metodologia escolhida para desenvolver os trabalhos, à construção de instrumentos utilizados para operacionalizar a proposta de avaliação, às formas de análise e tratamento dos dados, de acordo com a missão e os objetivos institucionais.

Nesse sentido, a CPA, que no Unileste denomina-se "CPA ampliada"[7], conta com o envolvimento de vários setores que participam ativamente da realização de todo o processo da autoavaliação. Essa participação se expressa na produção coletiva dos instrumentos de avaliação, na análise de resultados, no planejamento de ações. À medida em que emergem discussões com os componentes da "CPA ampliada" a respeito da metodologia, dos instrumentos e dos resultados obtidos, melhorias são implementadas, o que favorece a participação e o compromisso dos sujeitos avaliadores, bem como a solidificação da cultura da avaliação.

Considerando os objetivos propostos no Projeto de Autoavaliação (4º ciclo), o ano de 2014 foi a continuidade da proposta iniciada em 2012 que se constituiu como ponto de partida para implementação de metodologia diversificada para avaliar algumas dimensões. Assim, conforme planejamento, as dimensões avaliadas foram: Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, Pós-graduçaõ e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades. Ainda na dimensão 2, outras avaliações foram realizadas pelos alunos e professores, no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), cujos focos foram: o Desempenho Docente pelo Aluno; a Autoavaliação Docente e Discente, Avaliação de Turma. Dimensão 6- Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade

[7] Composta pela COPAVI, CSAs, Reitoria, Pró-reitorias, setores técnico-administrativos.

universitária nos processos decisórios. A Dimensão 8- Planejamento e avaliação, especialmente, em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional, com estaque para meta-avaliação, realizada no 2º semestre de 2014. A meta-avaliação, foi realizada com vistas a ampliar o repertório de procedimentos, técnicas e instrumentos que possibilitem quantificar e descrever os resultados avaliativos, conhecer, em maior profundidade, como são desenvolvidos os procedimentos e as atividades da IES, como também oferecer subsídios para a elaboração do Projeto de Autoavaliação do 5º ciclo. A Dimensão 9- Políticas de atendimento a estudantes e egressos considerada, especialmente, no que se refere as formas de acesso, seleção e permanência dos estudantes, à participação nas diversas atividades de ensino e o acompanhamento ao egresso. Essa dimensão foi avaliada por meio de análise documental norteada pelas questões referentes aos tópicos extraídos do roteiro de autoavaliação institucional que traz orientações gerais acerca dos itens avaliados em cada dimensão e ainda por meios dos relatórios encaminhados pelos setores que prestam atendimento aos estudantes. A Dimensão 10 – Sustentabilidade financeira, considerando o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior. A avaliação foi realizada por meio de formulário emitido pela Copavi ao setor/gestor responsável e, posterior, análise dos dados emitidos.

Na fase de elaboração dos relatórios de autoavaliação contou-se, primeiramente, com a participação da Copavi com a estruturação preliminar do relatório, inserindo os dados, organizando gráficos e textos institucionais. A fase de leitura e análise criteriosa dos dados, e, consequentemente, a proposição de ações, foi desenvolvida pelo Coordenador de curso/gestor do setor e conselho de curso.

Ressalta-se a existência de outras modalidades de avaliação, que possibilitam avaliar, continuamente, os diversos aspectos da Instituição, percebidas por meio de comunicação direta e indireta entre a Reitoria, Ouvidoria e outros setores da comunidade acadêmica.

A elaboração desse relatório de autoavaliação do 4º ciclo é resultado de um trabalho coletivo, integrado e cooperativo entre CPA, CSA e diferentes setores do Unileste,

que buscou ultrapassar as exigências das políticas para a Avaliação da Educação Superior, configuradas no documento Sinaes (2004).

3 DESENVOLVIMENTO

Os resultados obtidos no processo de autoavaliação, registrados em relatórios parciais, são tomados como referência para programas e projetos desenvolvidos pela instituição. Tais relatórios configuram-se como documentos norteadores das tomadas de decisões dos gestores, nos âmbitos da Reitoria, Diretores de Escolas, Coordenações de Cursos e Gerências e, consequentemente, na revisão contínua do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI.

Em 2014, foram avaliados alguns focos relacionados com as dimensões 2, 6, 8, 9 e 10 do Sinaes, assim divididos: Autoavaliação Docente e Discente, Avaliação do Desempenho Docente pelo Aluno, Avaliação de Turmas, Avaliação das Políticas de atendimento a estudantes e egressos, Planejamento e avaliação, especialmente, em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional,com ressalva para meta-avaliação, Organização e gestão da instituição e a Sustentabilidade financeira.

Para realizar a avaliação das dimensões destacadas foram utilizadas diferentes metodologias. O questionário online, com questões relativas à Autoavaliação Docente e Discente, Avaliação do Desempenho Docente pelo Aluno, Avaliação de Turmas, Avaliação das Políticas de atendimento a estudantes, foi disponibilizado aos alunos e professores dos cursos, no RM online que, com utilização de senha, puderam responder a tais questões. O anonimato do avaliador foi garantido, pois o sistema não arquiva as respostas vinculadas à senha. Faz-se necessário ressaltar que ocorreu uma significativa mudança na operalização da avaliação, no 2º semestre de 2014, que passou a ser postada no Sistema RM/TOTVS-Avaliação Institucional, permanecendo os mesmos procedimentos metodológicos. Já as questões relacionadas às Políticas de atendimento a estudantes e egressos, ao Planejamento e avaliação, a Organização e gestão da instituição e a Sustentabilidade financeira foram avaliadas por meio de análise documental..

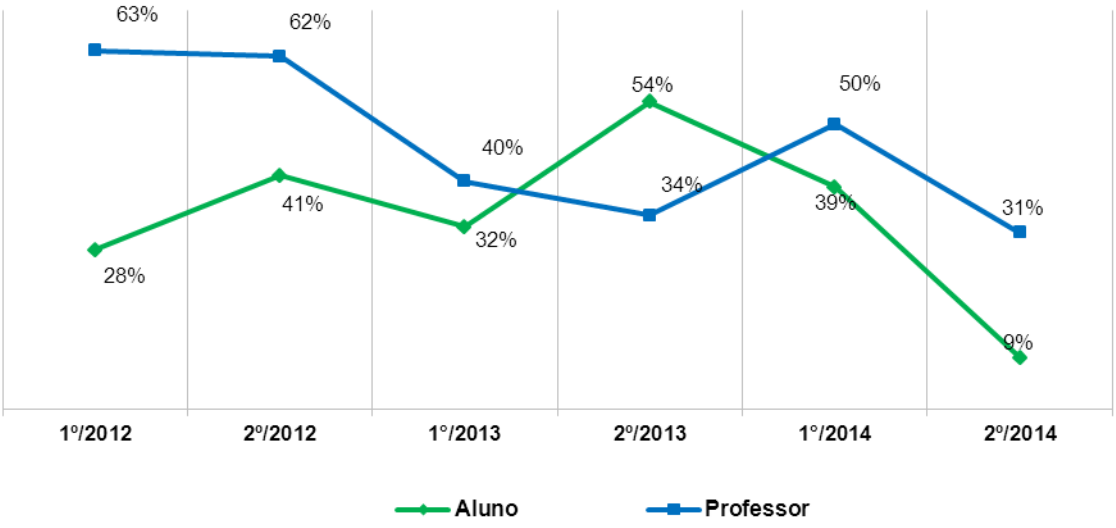
As informações da avaliação, tanto qualitativas como quantitativas foram processadas, gerando consolidados e gráficos. Além disso, a avaliação foi censitária - todos puderam participar – portanto, não se vinculou ao caráter obrigatoriedade, ou seja, a avaliação se deu por adesão dos discentes e docentes.

Também ocorreu, em 2014, a meta-avaliação com gestores acadêmicos e administrativos e professores da Comissão Setorial de Avaliação (CSA) que foi realizada por meio de questionário. O questionário foi encaminhado, em mãos, ao local de trabalho de cada avaliador, pela funcionária do setor de avaliação, que também fez as devidas orientações para seu preenchimento. Já com os alunos e docentes a meta-avaliação foi realizada por meio do questionário postado no sistema RM.

Apresentamos, inicialmente, o histórico da adesão às avaliações para uma melhor análise do nível de envolvimento da comunidade acadêmica nos processos de autoavaliação institucional, os resultados institucionais obtidos em cada foco avaliado, a metodologia utilizada, as ações planejadas e as respectivas situações em que cada uma se encontra, bem como alguns resultados parciais alcançados.

3.1 Adesão Autoavaliação – Ciclo 2012 a 2014

Gráfico 1 - Histórico da Adesão



Historicamente, a adesão às avaliações tem sido alvo de análise da CPA e das CSAs, no sentido de compreender os fatores intervenientes nesse processo, bem como elaborar estratégias para melhoria da adesão ao processo avaliativo pelos sujeitos avaliadores. Para tanto, destaca-se a atuação, sobretudo, do setor de Marketing e Comunicação no processo de divulgação e sensibilização. Especialmente, no 2º semestre de 2014, em que as avaliações passaram a ser postadas no Sistema RM online, pode-se observar uma baixa adesão dos professores e alunos.

3.2 Focos avaliados em 2014

3.2.1 DIMENSÃO 2 – A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades.

3.2.1.1 Política para a Pesquisa e Extensão

Coerente com a sua missão as políticas de Iniciação Científica no Unileste são realizada através de: estímulo à ampliação e qualificação das atividades de investigação científica e iniciação científica ~~tecnológica~~ junto aos alunos dos cursos de graduação da instituição; estímulo à divulgação e socialização dos resultados das pesquisas desenvolvidas, inclusive por meio de incentivo à apresentação de trabalhos científicos em eventos; apoio à criação e consolidação dos grupos de pesquisa.

Existem na IES grupos de pesquisas cadastrados formados por docentes, que em conjunto, se reúnem para a elaboração, submissão aos editais e execução de projetos de pesquisa, principalmente vinculados a prática docente no ensino e atividades de extensão. O registro dos grupos é de responsabilidade da Coordenação de Pesquisa, Extensão e Iniciação Científica do Unileste.

O Unileste estimula os docentes e discentes a participarem dos editais internos e externos de pesquisa, de iniciação científica e de extensão. Mantém estreita relação com órgãos públicos e de fomento, com a iniciativa privada e com organizações do 3º setor, apoiando a organização de grupos de pesquisa e de projetos de extensão. As ações de pesquisa, IC e extensão do Unileste estão normatizadas em portaria e são regulamentadas e fomentadas em editais específicos, publicados no portal da instituição.

O Unileste possibilita o desenvolvimento acadêmico do discente e a inter-relação com a sociedade local, incentiva a produção acadêmica e a sua divulgação, realizando eventos técnico-científicos e culturais, com participação de públicos interno e externo. Em 2014, 5 projetos obtiveram financiamento externo, seja de agências de fomento ou empresas da região.

O Unileste divulga a sua produção intelectual, artística e cultural por meio de anais dos eventos científicos. Além disso, a Assessoria de Comunicação atua na contínua divulgação de ações extencionistas, culturais e artísticas promovidas pela

Instituição, sobretudo aquelas que atendem às necessidades da população, potencializando as atividades de responsabilidade social.

O Unileste realiza anualmente a Semana de Iniciação Científica e Extensão. O evento tem como objetivos: i) possibilitar o intercâmbio de conhecimentos, ii) intensificar o envolvimento da comunidade no contexto acadêmico, iii) reforçar a tríade ensino, pesquisa e extensão, iv) acompanhar e avaliar os trabalhos desenvolvidos pelos alunos pertencentes aos programas de Iniciação Científica e Extensão, bem como os demais alunos do Unileste, da graduação e da pós-graduação, v) trabalhar a multidisciplinaridade, uma vez que reuniu atividades dos diferentes cursos de graduação do Unileste.

Contando com o apoio do Centro Universitário do Leste de Minas Gerais, da Fundação Geraldo Perlingeiro de Abreu – FGPA e da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais-FAPEMIG, a Semana de Iniciação Científica e Extensão vem se consolidando como espaço de divulgação do conhecimento ao oportunizar um ambiente para a divulgação dos resultados de projetos de Pesquisa, Iniciação Científica e Extensão, reforçando indissociabilidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão como processo de aprendizagem educacional. Dessa forma contribui para o fortalecimento das atividades de pesquisa/iniciação científica e extensão na Instituição, cujo aprimoramento se reflete na qualidade de todo o processo acadêmico.

No Unileste, as atividades de Iniciação Científica estão plenamente integradas ao ensino, no processo de formação do estudante. Nesse sentido os conselhos e coordenadores de cursos são fundamentais para efetivação da indissociabilidade ensino-pesquisa-extensão. Como ações dos cursos podem ser citadas: (i) incentivar os docentes para elaborar e submeter, aos respectivos editais, projetos de Iniciação Científica articulados ao projeto pedagógico do curso de graduação; (ii) analisar e emitir parecer sobre os projetos vinculados ao curso, (iii) potencializar a articulação dos projetos de Iniciação Científica às demais atividades do curso (disciplinas, eventos, estágios, atividades complementares); (iv) acompanhar o desenvolvimento das ações vinculadas ao curso.

Quanto à extensão, os editais determinam como característica relevante a articulação entre pesquisa e extensão. Nesse sentido, foram desenvolvidos trinta e nove (39) projetos de extensão no ano de 2012, quarenta e seis (46) em 2013 e cinquenta (50) em 2014. As ações vinculadas aos projetos de extensão envolvem docentes e discentes do Unileste articulados a diversas instituições e sujeitos sociais.

Além dos Programas e Projetos de extensão, que são sistematizados e devidamente registrados no Sistema de Extensão, são desenvolvidas atividades com ONGs, escolas, clubes e outros, por meio de parcerias com um número expressivo de instituições. Em 2012 eram trinta e seis (36), em 2013 eram quarenta e dois (42), e em 2014, cinquenta (50). São emitidos relatórios vinculadas a essas instituições cadastrados no sistema de extensão.

A operacionalização das atividades de pesquisa, de iniciação científica e de extensão está sob a responsabilidade de uma coordenação institucional, visando favorecer a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. Nesse processo de operacionalização conta com o apoio do Comitê Assessor de Pesquisa e Extensão – CAPE - e com os sistemas informatizados de gestão de pesquisa e de extensão, que possibilitam a visualização, acompanhamento e registro das atividades e produção científica relacionada aos projetos.

Existe ainda, o Programa de Mobilidade Estudantil do Unileste, com vistas a estabelecer relação interinstitucional e internacional da IES. Este possui como finalidade garantir uma relação de reciprocidade entre as instituições conveniadas para a mobilidade estudantil, permitindo aos alunos estudos em disciplinas/conteúdos, pesquisas científicas, projetos de extensão e estágios em instituições parceiras. Os objetivos específicos do programa são:

I – Proporcionar aos alunos uma formação técnica e humana, por meio da imersão cultural nacional e internacional.

II – Oportunizar aos alunos a troca de experiências acadêmicas que contribuam para o fortalecimento dos conhecimentos técnicos e científicos.
III- Permitir aos alunos atualização de conhecimentos em diferentes áreas.

O Programa de Mobilidade Estudantil é gerenciado pela Coordenadoria de Mobilidade Estudantil que está subordinada à Pró- Reitoria Acadêmica. No âmbito do Programa de Mobilidade Estudantil, os Conselhos de Curso participam dos processos decisórios. No período de 2013 a 2015 foram 37 alunos em processo de de Mobilidade Estudantil em diferentes países como Estados Unidos, Bélgica, Portugal, Espanha, Canadá, Alemanha, Itália, Hungria, entre outros.

A Pós-graduação desenvolvida pelo Unileste tem como foco a modalidade lato sensu abrangendo os programas e cursos de Especialização, MBAs, Aperfeiçoamento e Educação continuada, ofertadas em diversos formatos, mediante o desenvolvimento de um plano de negócio e respectivo projeto pedagógico.

Do ponto de vista da gestão administrativa, financeira e mercadológica essa oferta pauta-se no atendimento dos objetivos estratégicos delineados pela Mantenedora, cascateados em cada uma das Escolas pertencente à Instituição Mantida. O alcance dos resultados almejados conta com a atuação dos colaboradores administrativos, professores e parceiros.

Assim, o Unileste estruturou o Programa de Pós-graduação mantendo foco nas necessidades, em termos de demanda, mas também em relação à gestão desta unidade de negócio, à metodologia a ser adotada nos mais diversos formatos de oferta e, principalmente, no posicionamento estabelecido.

As diretrizes gerais desse Programa estão associadas aos objetivos e metas institucionais, o que requer continuamente o controle e acompanhamento de indicadores de desempenho (quantitativo e qualitativo) pré-estabelecidos.

Em linhas gerais, o Programa de Pós-graduação contempla:

- Os fundamentos e regras para desenvolvimento dessa modalidade de ensino.

- A organização dos programas por áreas do conhecimento e por formatos de oferta, vinculados a cada Escola.
- O dimensionamento e a organização sistêmica dos componentes curriculares de cada programa/curso.
- A definição de um perfil de egresso, no âmbito de cada formato de oferta.
- A definição de componentes curriculares de formação básica, com base no perfil profissional delineado para cada Escola.
- A constituição da formação específica delineada para cada programa ou curso, abrangendo valor agregado e o desenvolvimento de novos atributos para formação profissional.
- A oferta de pós-graduação nas modalidades presencial, semipresencial e a distância (como polo da UCB Virtual), tendo como premissa o atendimento às demandas do mercado e à legislação especifica.
- Os procedimentos para operacionalização e estabelecimento de um cronograma de atividades e mecanismos para integralização da carga horária.
- A formulação dos planos de negócios e projetos pedagógicos.

Os cursos de Pós-graduação são previstos na LDBN 9394/96 e regulamentados pela Resolução CNE/CES(falta inserir o número da resolução) , que estabelecem normas para seu funcionamento. Além da legislação federal vigente, os cursos lato sensu do Unileste se fundamentam nos documentos: (i) Regimento Geral do Unileste; (ii) Plano de Desenvolvimento Institucional; (iii) Regulamento da Pós-graduação lato sensu; (iv) Projeto Pedagógico de Curso; (v) Manual do Aluno e (vi) Diretrizes do Trabalho de Conclusão de Curso.

A Política de Pós-Graduação se caracteriza por um conjunto de princípios e propostas, que possibilitam o aprofundamento e o aprimoramento dos conhecimentos acadêmicos e técnico-profissionais, em campos específicos do saber.

São premissas da política de Pós-Graduação:

- Desenvolver a marca da excelência acadêmica que caracteriza a Instituição, integrando a Pós-Graduação às demais atividades acadêmicas.

- Propiciar capacitação de docente e de pessoal administrativo, visando ao aperfeiçoamento profissional.
- Oferecer suporte acadêmico garantindo a qualidade da produção nas áreas de competência, de forma a responder aos atuais desafios sociais, intelectuais e tecnológicos da sociedade brasileira.
- Oferecer oportunidades de formação continuada aos profissionais da academia, do setor produtivo, bem como às demandas institucionais específicas.
- Promover maior intercâmbio com outras Instituições de ensino superior criando novas inserções em áreas de conhecimento específico, na busca de soluções inovadoras, potencializando as competências técnica, humana e sócio-política.
- Atender à demanda de cursos de especialização Lato Sensu, consolidando parcerias com Instituições públicas e privadas, tendo em vista as necessidades do mercado e da sociedade contemporânea.
- Aperfeiçoar e aprofundar a formação, de estudos e pesquisas iniciados na graduação.
- Constituir um espaço de continuidade de formação para os egressos da graduação.
- Estimular os cursos de lato sensu para que sejam espaços de preparação e apropriação de conhecimentos e metodologias que estimulem o ingresso no stricto sensu.
- Fortalecer a articulação entre ensino, pesquisa, extensão e gestão.

Em relação à integração entre graduação e pós-graduação, todo programa lato sensu é vinculado academicamente a um curso de graduação do Unileste. Cabe ao Conselho de Curso da graduação emitir parecer sobre questões acadêmicas e pedagógicas relacionadas aos cursos de pós-graduação lato sensu. Esse procedimento garante a integração da graduação e pós-graduação lato sensu, possibilitando o diálogo e reflexão acerca das questões educacionais num movimento harmonioso, do micro para o macro e vice versa, com visão ampliada da formação continuada.

A gestão estratégica da pós-graduação em cada Escola do Unileste fica a cargo das Diretorias das Escolas. Assim, cabe aos diretores das Escolas:

- Indicar cursos a serem ofertados a cada semestre com indicação dos respectivos coordenadores acadêmicos.
- Propor novos cursos acompanhando o processo de elaboração e aprovação dos PPC's.

O portfólio institucional é constituído de vários cursos lato sensu aprovados pelo CONSEPE. Os quadros a seguir, apresentam o histórico dos cursos de pós-graduação *lato sensu,* conforme cadastro no e-MEC.

Escola Direito

PROGRAMAS	ATO DE CRIAÇÃO		EM ANDAMENTO	CONCLUÍDO
	Documento	Nº		
DIREITO AMBIENTAL E URBANISTICO	20/11/2008	054	Não formou turma	
DIREITO MATERIAL E PROCESSUAL DO TRABALHO	18/12/2002	026		2 concluídas
DIREITO PENAL E DIREITO PROCESSUAL PENAL	01/12/2011	010	Não formou turma	
DIREITO PÚBLICO	20/11/2008	049	Não formou turma	
DIREITO TRIBUTÁRIO	13/10/2004	051		1 concluída

Escola Educação e Ciências Humanas

PROGRAMAS	ATO DE CRIAÇÃO		EM ANDAMENTO	CONCLUÍDO
	Documento	Nº		
ALFABETIZAÇÃO E LETREAMENTO	26/06/2014	228	Não formou turma	
DOCÊNCIA DO ENSINO SUPERIOR	20/12/2001	009		3 concluídas
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIAS	05/06/2002	016		2 concluídas
GESTÃO AMBIENTAL	21/12/2006	094		5 concluídas
INSPEÇÃO E SUPERVISÃO EDUCACIONAL	05/06/2002	016		1 concluída
PSICOPEDAGOGIA	20/12/2001	009		13 concluídas

Escola Negócios

PROGRAMAS	ATO DE CRIAÇÃO		EM ANDAMENTO	CONCLUÍDO
	Documento	Nº		
GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	20/03/2013	219	Ofertou, mas não formou turma.	
GESTÃO ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS	20/12/2001	009		11 concluídas
MARKETING E COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL nome foi alterado para MBA EM MARKETING E VENDAS	10/06/2009	013		2 concluídas
MBA EM FINANÇAS E CONTROLOADORIA	10/06/2009	008		4 concluídas
MBA EM GESTÃO DE PROJETOS	06/10/2010	018	2 turmas	4 concluídas
MBA EM GESTÃO EMPRESARIAL	13/10/2004	051	1 turma	6 concluídas
MBA EM GOVERNANÇA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	20/03/2013	218	Ofertou, mas não formou turma.	
MBA LOGÍSTICA EMPRESARIAL	09/04/2008	106		3 concluídas

Escola Politécnica

PROGRAMAS	ATO DE CRIAÇÃO		EM ANDAMENTO	CONCLUÍDO
	Documento	Nº		
AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL	20/12/2001	009		1 concluída
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS PARA WEB	19/05/2010	175	Ofertou, mas não formou turma.	
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA	28/11/2012	216	Ofertou, mas não formou turma.	
ENGENHARIA DE MANUTENÇÃO	15/07/2002	001	1 turma	9 concluídas
ENGENHARIA DE PROJETOS INDUSTRIAIS	09/04/2008	107		4 concluídas
ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO-DS	21/05/1984	015		5 concluídas
ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO-FS	21/05/1984	015	4 turmas	26 concluídas
ENGENHARIA DE SOLDAGEM	18/11/2009	166		1 concluída
GERENCIAMENTO DE PROJETOS INDUSTRIAIS	18/11/2009	164		1 concluída
GESTÃO AMBIENTAL INDUSTRIAL	20/11/2008	143	Ofertou, mas não formou turma.	
GESTÃO ENERGÉTICA DE PETRÓLEO, GÁS E ENERGIA ELÉTRICA	01/06/2011	197	Ofertou, mas não formou turma.	
HIGIENE OCUPACIONAL	21/03/2012	208	Ofertou, mas não formou turma.	
METALURGIA COM ÊNFASE EM SIDERURGIA	20/11/2008	055		3 concluídas
MONTAGENS INDUSTRIAIS	01/06/2011	198	Ofertou, mas não formou turma.	

Escola Saúde

PROGRAMAS	ATO DE CRIAÇÃO		EM ANDAMENTO	CONCLUÍDO
	Documento	Nº		
ANÁLISES CLÍNICAS	18/11/2009	169	Foram constituídas 2 turmas	2 concluídas
CLÍNICA PSICANÁLÍTICA NA CONTEMPORANEIDADE	05/06/2002	016	Foram constituídas 5 turmas	5 concluídas
DEPÊNDENCIA DE DROGAS	13/04/2011	001	Foi constituída 1 turma	1 concluída
ECOLOGIA E CONSERVAÇÃO AMBIENTAL	05/06/2002	016	Ofertou, mas não formou turma.	
ENFERMAGEM DO TRABALHO	27/04/2006	079	Foram constituídas 10 turmas	10 concluídas
ENFERMAGEM EM TERAPIA INTENSIVA	09/04/2008	108	Foram constituídas 6 turmas	6 concluídas
ERGONOMIA: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHOR	02/10/2003	035	Foi constituída 1 turma	1 concluída
ESPORTE E ATIVIDADES DE AVENTURA E LAZER NA NATUREZA	06/10/2010	019	Ofertou, mas não formou turma.	
FARMACOLOGIA CLÍNICA	20/11/2008	047	Foram constituídas 2 turmas	2 concluídas
FISIOTERAPIA CARDIORRESPIRATÓRIA COM ÊNFASE EM TERAPIA INTENSIVA	18/06/2008	122	Foi constituída 1 turma	1 concluída
FISIOLOGIA DO EXERCICIO E PRESCRIÇÃO DE TREINAMENTO	02/07/2005	021	Foram constituídas 2 turmas	2 concluídas
FITOTERAPIA	28/11/2012	217	Ofertou, mas não formou turma.	
INTERVENÇÃO PSICOSSOCIAL EM POLÍTICAS PÚBLICAS	18/09/2012	214	Ofertou, mas não formou turma.	
IMPLANTODONTIA	27/04/2006	076	Foram constituídas 2 turmas	2 concluídas
PERIODONTIA	27/04/2006	077	Foram constituídas 2 turmas	2 concluídas
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES COM ÊNFASE EM FITOTERAPIA	01/06/2011	195	Ofertou, mas não formou turma.	
PRÓTESE DENTÁRIA	27/04/2006	075	Foram constituídas 2 turmas	2 concluídas
PSICOLOGIA DO TRABALHO E DAS ORGANIZAÇÕES	18/11/2009	165	Foram constituídas 4 turmas	4 concluídas
PSICOLOGIA JURÍDICA	18/09/2014	229	Será ofertado no 1º/2015	
PSICOTERAPIA COGNITIVO COMPORTAMENTAL	20/03/2013	220	Ofertou, mas não formou turma.	

PROGRAMAS	ATO DE CRIAÇÃO		EM ANDAMENTO	CONCLUÍDO
	Documento	Nº		
SAÚDE DA FAMILÍA	27/04/2006	080	Foram constituídas 7 turmas	7 concluídas
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - ATENÇÃO PRÉ E INTRA - HOSPITALAR	13/10/2004	051	Foram constituídas 10 turmas	10 concluídas

As propostas dos Projetos Pedagógicos dos cursos lato sensu são registradas em formulário específico e são submetidos à análise dos setores acadêmicos (Conselho de Curso da graduação, Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento Educacional – NUADE e Coordenadoria de Pós-graduação lato sensu) e do setor financeiro do Unileste. Cabe ao Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão – CONSEPE do Unileste a aprovação da criação do curso de pós-graduação lato sensu e do seu Projeto Pedagógico.

Os documentos Regulamento da Pós-graduação lato sensu, Manual do Aluno e Diretrizes do Trabalho de Conclusão de Curso são atualizados pela Coordenadoria lato sensu e se encontram disponíveis no portal do Unileste. Já os documentos, Regimento Geral do Unileste e Plano de Desenvolvimento Institucional são atualizados pela Reitoria com participação da comunidade acadêmica.

3.2.1.2 Política para o Ensino

3.2.1.2.1 Autoavaliação Discente e Docente

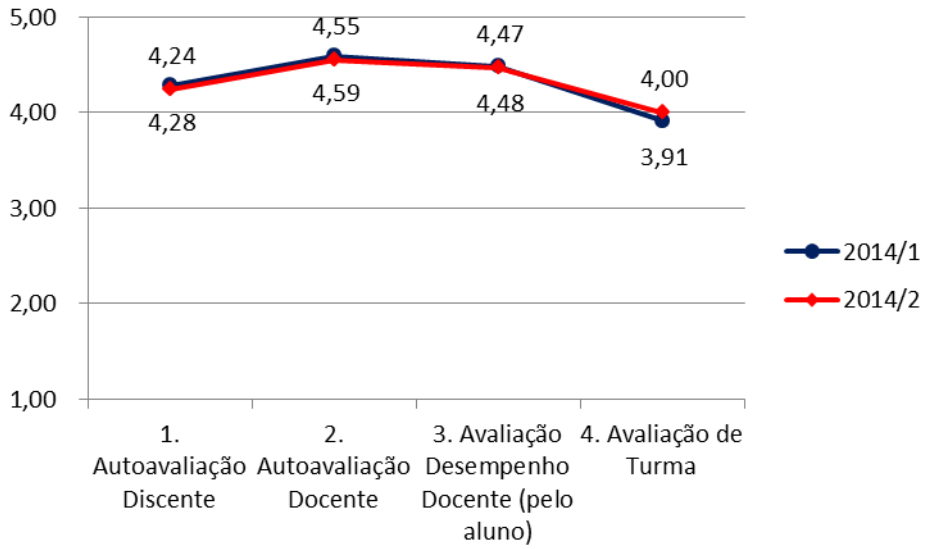
A Autoavaliação docente e discente proporciona aos sujeitos oportunidades de reflexão de suas responsabilidades acadêmicas e, assim, se posicionarem quanto às mudanças que se fizerem necessárias para um desempenho satisfatório. Da mesma forma, o aluno avalia professor e o professor avalia a turma, o que permite a cada um perceber a opinião do outro sobre a sua respectiva vida acadêmica. Além disso, como as questões do instrumento de avaliação são semelhantes, possibilita comparações entre os resultados aluno-professor-aluno.

Tais focos avaliativos acontecem, semestralmente, em ambiente virtual, no qual os sujeitos avaliadores acessam os questionários por meio de senha individual. A participação é censitária, mas todos são convidados à adesão por meio de ações de sensibilização (anexo I).

O sistema AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) gera um conceito (média ponderada), numa escala de um (1) a cinco (5) para cada questão do instrumento de avaliação, bem como do respectivo foco avaliado (Autoavaliação Docente, por exemplo), por docente, por curso e institucional. A distribuição dos conceitos foi assim dimensionada: 5 – Excelente; 4 – Muito Bom; 3 – Bom; 2 – Regular; 1 – Fraco, sendo o conceito três (3) o mínimo desejado para cada item avaliado.

O gráfico a seguir, apresenta os dados comparativos dos focos avaliados no 1º e 2º semestres de 2014 referentes a Autoavaliação discente e docente, Avaliação de desempenho do professor pelo aluno e Avaliação de turma pelo professor.

Gráfico 2 – Resultados Institucionais 2014

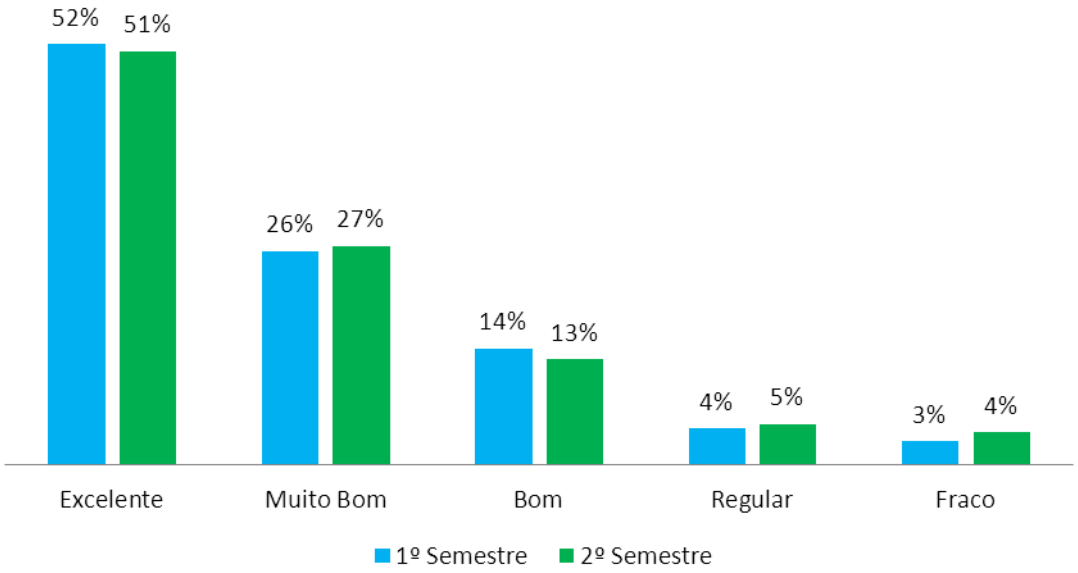


Observa-se no gráfico uma semelhança nos focos avaliados sobre os resultados alcançados no 1º e 2º semestres de 2014. Quase todos os focos avaliados apresentaram resultado acima de 4, com exceção para a avaliação de turma no 1º/2014. Além disso, não houve uma variação significativa entre o conceito que o aluno atribuiu na autovaliação e o conceito que o professor atribuiu para a turma.

Pode–se observar uma diferença para a autoavaliação docente e a avaliação do desempenho docente pelo aluno no 1º e 2º semestres, com uma pequena variação. Esses resultados revelam o constante empenho que a gestão acadêmica têm empreendido para viabilizar um desempenho eficaz do corpo docente, que se traduz na satisfação do aluno com a instituição e com o processo de sua formação acadêmica.

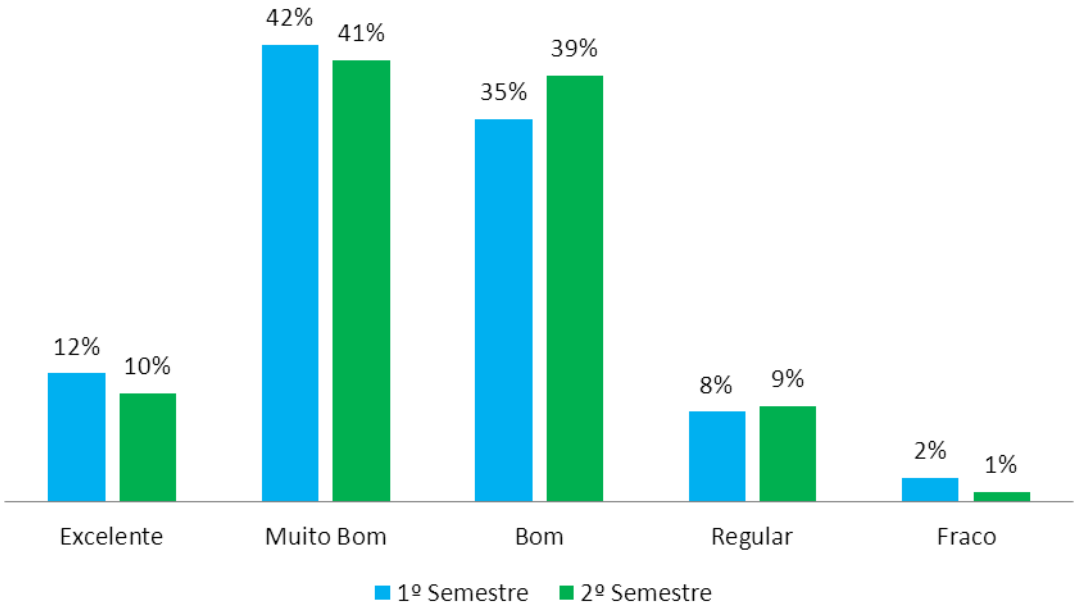
3.2.1.2.2 Avaliação do Desempenho Docente pelo Aluno

Como você avalia o desempenho do professor nesse semestre?



3.2.1.2.3 Avaliação de turmas

Como você avalia o desempenho da turma na sua disciplina?



Pode-se observar que não há diferença significativa de resultados de desempenho entre os semestres para os mesmos sujeitos avaliadores. Já entre docentes e discentes identifica-se diferenças na avaliação. A grande maioria dos discentes consideram os seus professores *excelentes e muito bons*. E os docentes consideram seus alunos *muito bons e bons.*

3.2.2 DIMENSÃO 6 – Organização e Gestão da Institiuição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados.

A avaliação da Organização e gestão da instituição, analisa, especialmente, o funcionamento e representatividade dos órgãos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.

O Unileste, no conjunto de suas ações, tem o compromisso de promover a excelência na atuação, de forma a favorecer o aprimoramento do ensino, da prática

investigativa, da extensão e do serviço ao outro. Busca a indissociabilidade entre qualidade e sustentabilidade de forma a direcionar a educação superior à interação dos conhecimentos culturais, científicos e técnicos articulados com as questões sociais do seu entorno, zelando por um desenvolvimento regional sustentável.

A evolução da instituição é motivada por forças do ambiente externo, mas a mesma se move principalmente, pelo amadurecimento dos fatores internos que estabelecem as fases de desenvolvimento e crescimento.

À proporção que a instituição cresce, ela se torna mais complexa necessitando desenvolver novos procedimentos e estratégias que a ajudem a acompanhar e nortear suas ações, de modo a estar em estreita sintonia com sua missão e com toda a comunidade universitária.

Nesse sentido, as políticas institucionais definem as linhas mestras que orientam as ações dos diferentes segmentos acadêmicos e administrativos, em consonância com a missão institucional possibilitando uma gestão efetiva, colaborativa e participativa. O estabelecimento de metas e estratégias visam alcançar os resultados desejados no curto, médio e longo prazo, e para tal, o Unileste considera os documentos institucionais Plano de Desenvolvimento Institucional-PDI, Projeto Pedagógico Institucional- PPI e o Planejamento Estratégico - PE que regem as diretrizes organizacional.

A estrutura acadêmico-administrativa do Unileste sustenta o desenvolvimento das ações previstas no PDI. Os órgãos colegiados e administrativos se articulam na definição e implementação das políticas de ensino, pesquisa e extensão e de gestão. À Reitoria, juntamente com as Pró-reitorias acadêmica e administrativa e demais órgãos da administração da instituição, cabe à implementação das políticas institucionais, primando pela ética, qualidade, seriedade e responsabilidade com a gestão dos bens e das pessoas envolvidas, comunidade interna e externa.

Como Centro Universitário, o Unileste goza de autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar, financeira e patrimonial, dentro dos limites fixados pela

legislação superior, da jurisprudência do ensino superior, pelo Estatuto da Mantenedora e por seu próprio Estatuto, cuja estrutura organizacional se apresenta conforme descrito a seguir:

Órgãos colegiados da administração superior

Conselho Universitário (CONSUN), órgão superior de natureza consultiva, deliberativa, de natureza normativa e disciplinar e instância final para todos os assuntos acadêmico-administrativo.

Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE), órgão colegiado da administração superior, de supervisão das atividades de ensino, pesquisa e extensão, possuindo atribuições deliberativas, normativas e consultivas.

Órgãos executivos da administração superior

A reitoria, órgão de administração, deliberação e execução superior, coordena, supervisiona e superintende todas as atividades do Unileste e é exercida pelo reitor.
A reitoria é auxiliada na administração superior pelo pró-reitor acadêmico e pelo pró-reitor de administração tendo como premissa a gestão compartilhada nas decisões que interferem em todo o organismo institucional.

Órgãos suplementares e de apoio à administração superior.

Ligados à Pró-reitoria Acadêmica: Coordenação do Sistema de Bibliotecas, Secretaria Geral, Núcleo de Educação Virtual (NEV); Núcleo de Apoio e Desenvolvimento Educacional (NUADE)

Ligados à Pró-reitoria Administrativa: Gerências de Apoio; Controladoria, Finanças e Patrimônio; Obras; Manutenção de Informática; Sistemas de Informática; Recursos Humanos; Compras; Assessoria Jurídica; Segurança Patrimonial; e Núcleos de Laboratórios. Atualizar nomenclatura dos setores

Órgãos executivos da administração intermediária

Diretorias de Escolas.

Órgãos colegiados de administração intermediária

Conselhos de Escolas.

Órgãos colegiados da administração básica

São os órgãos da administração básica, de natureza consultiva e delibertativa para os assuntos acadêmicos relacionados a um determinado curso.

Conselhos de cursos

Núcleos docentes estruturantes – NDE

Órgãos executivos da administração básica

Responsável por exercer a supervisão das atividades de ensino, pesquisa e extensão do Curso e representá-lo junto às autoridades e órgãos do Unileste.

Coordenadorias de curso

Órgãos da administração suplementar e de apoio.

Para o desenvolvimento de suas atividades, o Unileste conta com órgãos e estruturas de apoio, tanto nas áreas acadêmicas quanto administrativas. Elas visam dar suporte técnico, administrativo e de logística para as atividades fins do Unileste.

Os órgãos e estruturas são tanto quanto identificados como necessários para suprir as necessidades nas práticas acadêmicas e administrativas. Dentre estes, destacamos as seguintes estruturas suplementares e de apoio:

- Sistema de Bibliotecas
- Secretaria acadêmica e de Ensino Superior
- Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento Educacional (NUADE)
- Coordenadorias de Estágios, IC, Extensão
- Núcleo de Educação Virtual (NEV)
- Gerências de manutenção predial, de administração e finanças, de comunicação e marketing, de gestão dos laboratórios e outros espaços

acadêmicos.

Os órgaõs colegiados, o de execução e o suplementar da administração superior, intermediária e suplementar exercem suas atribuições norteadas pelas diretrizes dos documentos oficiais, por meio de reuniões periódicas ordinárias e extraordinárias, com convocação e pauta encaminhadas aos membros participantes. Essas reuniões são registradas em atas e na lista de presença. A composição de cada órgão é feita com representatividade dos corpos docente e discente, do corpo técnico-administativo e da sociedade civil considerando a especificidade de cada um deles.

Os atos administrativos e acadêmicos do Unileste são regidos por documentos oficiais, expedidos pela Reitoria e pelas Pró-reitorias Acadêmica e Administrativa, nos quais, constam as disposições gerais e básicas sobre os aspectos de funcionamento das atividades de ensino, pesquisa e extensão e dos vários órgãos integrantes da estrutura acadêmico-científica e administrativa. Cada um dos órgãos previstos na estrutura acadêmico-administrativa pode ter regulamento próprio, aprovado nos termos do Estatuto e do Regimento Geral.

Além de zelar pelo bom funcionamento dos mecanismos institucionais, as Portarias, Resoluções, Editais e Comunicados publicados contribuem para a transparência das atividades do Unileste perante seus colaboradores, parceiros, alunos e comunidade externa. Os documentos oficiais têm finalidades próprias, são disponibilizados no Portal Institucional e são apresentados por ano de expedição e publicação e se apresentam conforme quadro demonstrativo dos documentos oficiais expedidos nos anos 2013 e 2014 a seguir:

O quadro abaixo apresenta, quantitativamente, o nº dos documentos oficiais publicados no Portal Unileste nos anos de 2013 e 2014.

Emissor	Ano	Circular	Comunica-dos	Editais	Informati-vos	Normas	Porta-rias	Resoluções
Reitor	2014	0	0	03	0	0	04	01

Pró-reitoria acadêmica	2014	0	01	17	04	02	20	10
Pró-reitoria administrativa.	2014	01	0	0	0	0	01	0

Quadro demonstrativo dos documentos oficiais expedidos nos anos 2013 e 2014.

Destaca-se o Estatuto do Centro Universitário do Leste de Minas Gerais – Unileste, no capítulo II DA AUTONOMIA, no Art. 4º diz: O Unileste-MG goza de autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar, financeira e patrimonial, dentro dos limites fixados pela legislação superior, da jurisprudência do ensino superior, pelo Estatuto da Mantenedora e por este Estatuto.

A autonomia didático-científica compreende a competência para:

- estabelecer sua política de ensino, pesquisa e extensão;
- criar, organizar e extinguir cursos e programas de educação superior, assim como remanejar ou ampliar vagas nos cursos existentes e fixar as vagas iniciais;
- fixar os currículos dos seus cursos e programas, observadas as diretrizes gerais pertinentes;
- estabelecer planos, programas e projetos de pesquisa científica, produção artística e cultural, atividades de extensão;
- conferir graus, diplomas e outros títulos e registrá-los;
- estabelecer seu regime acadêmico e didático-científico.

Quanto à autonomia administrativa, compreende a competência para:

- propor a reforma do seu Estatuto, para vigência, no que couber, ouvida a Mantenedora, após aprovação do órgão competente do Sistema Federal de Ensino;
- elaborar e reformular o Regimento Geral;
- elaborar, reformular e aprovar normas internas que visem à melhoria na realização de suas atividades;
- firmar contratos, acordos e convênios, nos limites de sua competência;
- administrar os bens colocados à sua disposição e sob sua responsabilidade.

A autonomia disciplinar compreende a competência para:

- estabelecer o regime de direitos e deveres do pessoal docente, discente e técnico administrativo;
- fixar o regime de sanções e aplicá-las, obedecidas as prescrições e princípios gerais do direito.

A autonomia administrativa, financeira e patrimonial consiste na faculdade de:

- estabelecer a política geral de administração da instituição;
- elaborar o plano de desenvolvimento do Unileste, de modo a atender à demanda social de sua região geoeducacional, encaminhando-o à Mantenedora;
- elaborar o orçamento anual do Unileste e submetê-lo à Mantenedora;
- administrar o patrimônio colocado à disposição do Unileste para que ele possa atingir os objetivos fins.

A União Brasiliense de Educação e Cultura (UBEC) é responsável, juridicamente, pela existência e funcionamento do Unileste, cabendo-lhe, conforme descrito em seu Estatuto, art. 62,

- elaborar o Projeto Institucional como instrumento norteador da gestão acadêmica, administrava e financeira das Instituições Mantidas;
- aplicar as boas práticas da Governança Corporativa na gestão das Instituições Mantidas, em conformidade com as especificações do estatuto da UBEC;
- administrar financeira, contábil e patrimonialmente os recursos;
- prover às Instituições Mantidas de adequadas condições de funcionamento;
- elaborar o Plano Plurianual de Investimentos;
- avaliar os efeitos da aplicação do Estatuto nas Instituições Mantidas.

À Mantenedora cabe regular o funcionamento do Unileste, conforme o disposto em seu estatuto.

Cabe à Reitoria a elaboração anual da proposta orçamentária e da prestação de contas a ser submetida à aprovação da Mantenedora.Compete a ambos dinamizar a relação estabelecida para a realização dos objetivos propostos, a consecução dos

resultados esperados, o aprimoramento do processo ensino-aprendizagem, da sustentabilidade econômico-financeira e, principalmente, a perenidade da instituição. A instituição, também mantém relações e parcerias com a comunidade, instituições e empresas. O envolvimento com a comunidade se dá de forma mais acentuada por meio de convênios que visam à empregabilidade dos alunos, à prática de estágios profissionais, e à oferta de cursos de aperfeiçoamento por meio do Unileste Corporativa.

O Unileste estabelece relações de parceria com os órgãos públicos, com Prefeituras Municipais da Região Metropolitana do Vale do Aço, Associação dos Municípios do Vale do Aço (AMVA), outras Instituições de Ensino Públicas e Privadas, organizações empresariais, comunitárias e outras entidades. Presta serviços de atendimento a demandas específicas das comunidades de sua área de abrangência.

O acompanhamento do desenvolvimento mercadológico é outra importante tarefa à qual a gestão da instituição deve dedicar-se regularmente, com o objetivo de entender melhor o comportamento de seus alunos, a gestão da imagem institucional, assim como o dimensionamento da ação de mercado. Uma boa condução do Marketing Educacional deve resultar em melhor captação, retenção e fidelização dos alunos.

Atualmente, são muitas e diversificadas as ferramentas que possibilitam o relacionamento da instituição com o seu público estratégico. É necessário, então, manter na vanguarda dos meios e formas do uso as ofertas midiáticas, estruturais e administrativas para que a comunicação seja efetiva e para que os produtos e serviços sejam totalmente utilizados.

Considerando-se tal posicionamento, fica cada vez mais difícil desassociar o estudo mercadológico da estrutura organizacional. Não apenas por conta dos claros resultados operacionais, mas também pela possibilidade de mapeamento de oportunidades emergentes, por meio da inteligência de mercado como fonte de tomada de decisões estratégicas.

O Unileste procura manter-se aberto às inovações e buscar excelência na atuação de mercado, indo além da satisfação do desejo de seu público-alvo, como também propondo soluções que antecipem novos anseios. Nesse sentido, o Unileste adota como políticas de Marketing Educacional:

- Atender às necessidades dos públicos internos e externos.
- Melhorar a qualidade de informação disponibilizada.
- Mapear oportunidades de atuação.
- Tornar pública a qualidade dos serviços prestados pela Instituição.
- Identificar e gerenciar o posicionamento da Instituição no mercado.
- Manter um bom nível de relacionamento institucional com os docentes e discentes.
- Promover a arte e o esporte como ferramenta de integração do público interno e/ou externo.

Desta forma conclui-se que a estrutura e funcionamento organizacional, não representam apenas o cumprimento de uma exigência legal, mas refletem as expectativas e projetos da comunidade universitária, que tem o olhar voltado para novas exigências e demandas do contexto atual, como também o propósito de deixar claro que estão sendo assumidos, publicamente, compromissos para o futuro da instituição. Essa intenção revela-se pela participação coletiva, colaborativa e democrática dos agentes envolvidos nos processos decisórios da instituição.

3.2.3 DIMENSÃO 8 - Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional, com destaque para a meta-avaliação.

Considerando que 4º ciclo se encerra em 2014, a Comissão Própria de Avaliação - CPA e a Comissão Permanente de Avaliação - COPAVI consideraram importante avaliar todo o percurso dos processos avaliativos do ciclo. Assim, aplicou a meta-avaliação por entender ser uma prática de reflexão sobre todos os procedimentos utilizados na avaliação, e que possibilita a instituição se ver criticamente, quando toma ciência da análise realizada. Esse processo constituiu-se como um balanço crítico, ou seja, uma reflexão sobre a autoavaliação, visando a sua continuidade;

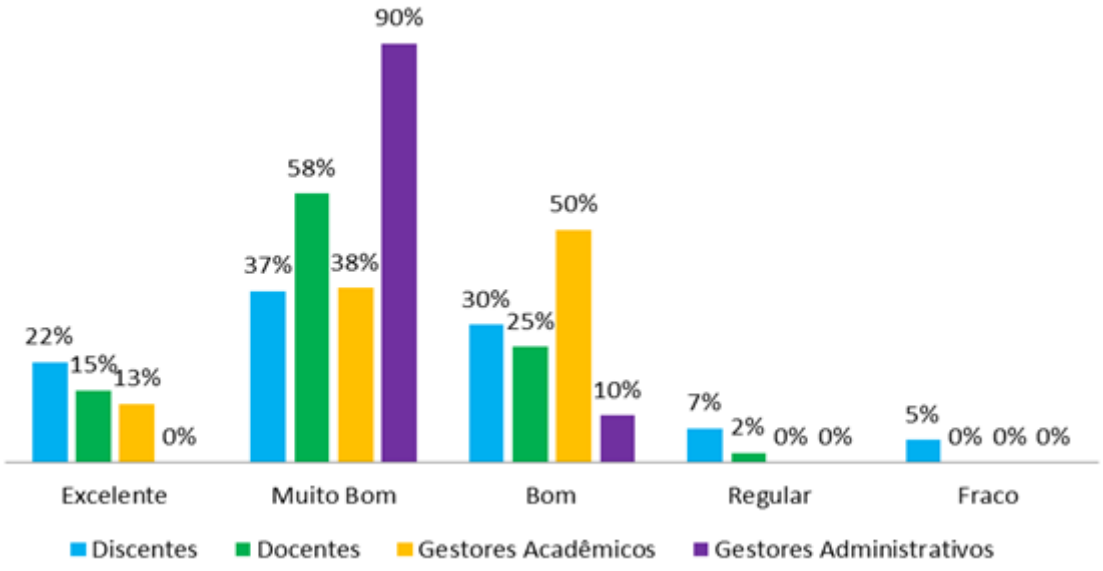
uma análise das estratégias utilizadas, das dificuldades e dos avanços apresentados com vistas a planejar ações futuras.

A meta-avaliação foi disponibilizada a alunos e professores no sistema RM online, onde as provas foram cadastradas por meio do sistema RM/TOTVS-Avaliação Institucional e lançadas por meio do módulo- TOTVS Educacional. A meta-avaliação dos gestores acadêmicos e administrativos e dos professores da Comissão Setorial de Avaliação (CSA) foi realizada por meio de questionário físico.

Por meio da meta-avaliação obtivemos os resultados que subsidiaram a elaboração do Projeto de Autoavaliação do 5º ciclo 2015/2017.

A seguir, o consolidado dos resultados qualitativos e quantitativos da meta-avaliação no âmbito dos grupos de discussão: Comissão Setorial de avaliação – CSA, Professores, Alunos, Gestores Acadêmicos e Administrativos.

Foram 544 alunos, 58 professores, 09 gestores acadêmicos e 10 gestores administrativos que aderiram a Meta-avaliação, e responderam a questão: “Qual conceito você atribuí para o processo de Autoavaliação do Unileste”, indicando os conceitos: ***excelente, muito bom, bom, regular e fraco***. O gráfico a seguir, expressa a distribuição do “conceito” que os alunos, professores e gestores que participaram da autoavaliação atribuíram para o processo de Autoavaliação.



O quadro abaixo apresenta o consolidado da avaliação qualitativa

.FRAGILIDADES	PROPOSTAS
1. A baixa adesão do aluno e professor deve-se: - ausência de feedback dos resultados institucionais gera falta de credibilidade no processo avaliativo, e torna-o incipiente. - desconhecimento por parte do aluno, professor e funcionário, da importância da participação no processo de autoavaliação. - divulgação insuficiente dos processos avaliativos. Necessidade de trabalhar melhor a divulgação e o interesse do aluno. - falta de percepção sobre a avaliação como algo que poderá auxiliar no crescimento da instituição e do professor, 2. Pouco envolvimento do professor da CSA no processo de sensibilização. 3. Pouco envolvimento da coordenação no	1. Maior atuação do coordenador junto ao professor na análise dos resultados do desempenho docente – encontros individuais e/ou coletivos; 2. Atuação da CPA junto aos coordenadores visando sensibilizá-los quanto ao processo avaliativo. 3. Intensificar trabalhos sobre o processo de avaliação: o que é, para que serve, quais aspectos positivos, seus limites. 4. Sensibilizar os sujeitos avaliadores e coordenadores de curso quanto a importância da socialização dos resultados. Implementar mecanismo que favoreça e/ou garanta que tal evento aconteça – exemplo: incluir no calendário de eventos do curso. 5. Institucionalizar os fóruns de feedback, a partir das Diretorias e Gestores Administrativos , como forma de efetivar a realização dos mesmos nos cursos e nos setores.

processo de sensibilização. 4. Grande nº de questões do instrumento de avaliação. 5. Pouco envolvimento da coordenação junto ao professor quanto ao processo avaliativo e discussão dos resultados. 6. Ter diversas atribuições no curso dificulta o trabalho dos professores da CSA, junto às turmas. 7. Falta de reconhecimento dos colegas para as atividades da função dificultam seu trabalho. 8. Desconhecimento pelos alunos sobre as melhorias realizadas na instituição com os resultados da avaliação. Assim, consideram o processo fraco, sem valor e aplicabilidade, não percebem as mudanças ocorridas e perdem o ânimo em participar do processo. 9. Grande parte dos alunos não têm conhecimento da apresentação do feedback da avaliação pelo curso. 10. O nº de setores da IES avaliados no mesmo período, torna o processo de avaliação em alguns semestres cansativo e repetitivo. 11. Os gestores apresentam dificuldades para: - promover reuniões com o setor para compreensão do processo; - cumprir o plano de ação proposto para o setor; - elaborar o plano de ação frente aos resultados analisados; - operacionalizar a análise dos dados para emissão dos relatórios. 12. Tem caráter de trabalhos burocráticos e para os participantes falta a resposta do processo. É uma ação padrão, bem feita, mas com poucos resultados. 13. Necessidade de evidenciar as políticas	6. Estabelecer um plano de ação a ser desenvolvido durante o ano para os professores da CSA, Diretores, Coordenadores e Gestores Administrativos. 7. Definir estratégias e adequar estrutura para um trabalho de sensibilização junto aos alunos no 1º ano do curso. 8. Promover, anualmente, um Seminário da Autoavaliação Institucional, envolvendo toda a comunidade acadêmica. 9. Realizar uma análise sobre o nº de questões das provas e redefinir os focos espefícos relacionados, diretamente, ao aluno. 10. Intensificar outras formas de divulgação de sensibilização junto ao aluno, incluindo visita as salas. 11. Utilizar diferentes estratégias de comunicação na divulgação dos resultados, no período que antecede a aplicação do processo avaliativo no 1º e 2º semestres. 12. Rever junto a diretoria de Escola e coordenação de curso as atribuições do professor da CSA, com vistas a estabelecer parâmetros de horas dedicados a avaliação do curso.

de melhorias.	

3.2.4 DIMENSÃO 9 - Avaliação das politicas de atendimento a estudantes e egressos.

Considerando-se sua missão, seus objetivos e princípios, o Unileste realiza ações, atividades, programas e projetos que busquem proporcionar aos alunos espaços de aprendizagem, vivência e convivência, de experiência sociocultural e de exercício da cidadania, fortalecendo as políticas de atendimento ao estudante.

Constituem-se políticas para o atendimento ao estudante.

i. Estimular a permanência e o sucesso do aluno nos cursos de graduação por meio da oferta de programas e projetos de acompanhamento ao estudante.
ii. Oferecer condições tecnológicas para acompanhamento de registro e controle acadêmico, por meio de acesso informatizado e on-line, das atividades de ensino, iniciação científica e extensão.
iii. Incentivar a atuação dos alunos como voluntários em diferentes organizações como forma de participação social, de modo a contribuir para sua formação cidadã.
iv. Proporcionar a participação efetiva dos alunos em projetos de iniciação científica e em atividades de extensão.
v. Fomentar convênios para a ampliação de oferta de estágio.
vi. Coordenar, orientar e acompanhar os estágios em suas diferentes modalidades.
vii. Promover integração entre escola e instituições ofertantes de estágio.
viii. Manter programas e projetos de acompanhamento de alunos egressos com vistas a: estreitar relações entre instituição e aluno; avaliar a adequação, a atualização e a qualidade do currículo ofertado e acompanhar a inserção do egresso no mercado do trabalho.
ix. Apoiar a participação em eventos culturais, acadêmicos, técnicos e científicos dentro e fora da instituição.
x. Oferecer um ambiente que possibilite espaços de evangelização.

xi. Possibilitar o acesso aos cursos de graduação ofertados pelo Unileste por meio de Programas de financiamento de estudos, tais como: Bolsa Social, FIES, PROUNI, e Crédito Estudantil Pra Valer.

O Unileste busca proporcionar ao estudante, na sua trajetória acadêmica, a construção de competências e habilidades que favoreçam seu desenvolvimento intelectual, pessoal e profissional, possibilitando o desempenho efetivo do estudante.

Assim, com vistas ao cumprimento das políticas de atendimento a estudantes e egressos o Unileste desenvolve seu projeto de formação promovendo ações de acolhimento, de inclusão, de acompanhamento e de preparação para os desafios da vida acadêmica e da profissão. Essas propostas possibilitam construir um processo formativo do estudante que considere a formação humanística, política e técnico-científica.

3.2.4.1 Procedimentos e projetos institucionais relacionados à DIMENSÃO 9

3.2.4.1.1 Acesso, seleção e permanência dos estudantes

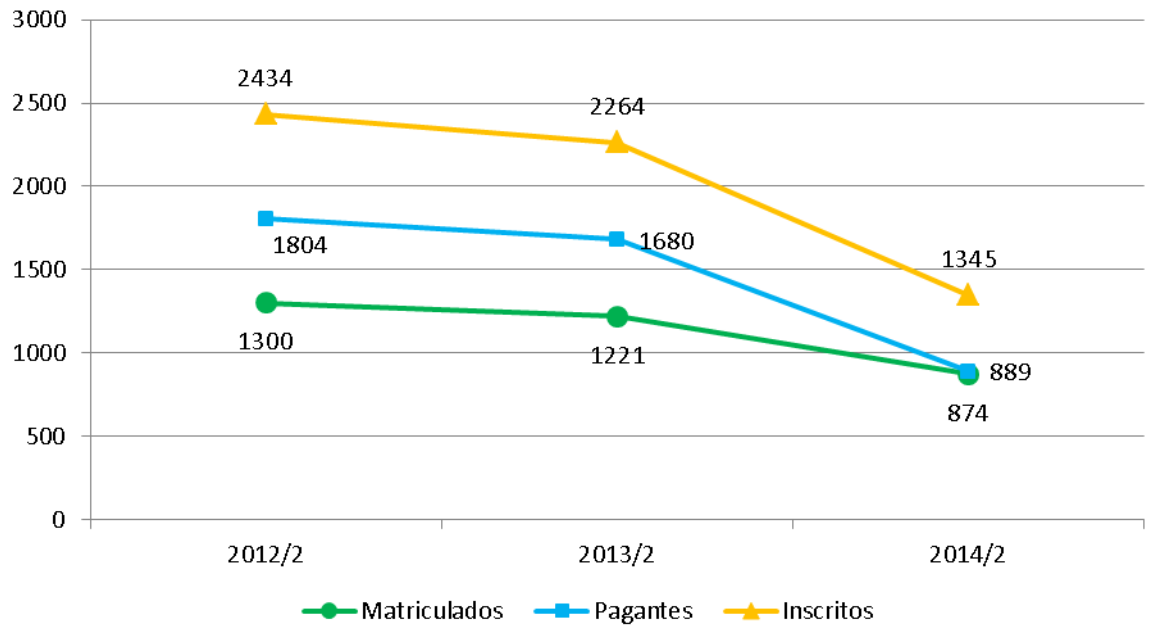
Para ingresso do aluno no Unileste são utilizados procedimentos diversificados, cujo detalhamento das formas encontra-se descrito no Regimento Geral do Unileste.

A principal forma de ingresso é por meio de processo seletivo, o vestibular, com o objetivo de selecionar e classificar os alunos de acordo com sua aptidão para o respectivo curso. Tal processo seletivo é feito anteriormente ao início de cada semestre letivo, mediante edital específico publicado. É utilizada também como forma de entrada, a classificação final de resultado de avaliação do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), realizado pelo candidato. Para esta modalidade, é destinado um percentual de vagas ofertadas a serem preenchidas por candidatos que optarem por esta forma de ingresso. O número de vagas bem como os cursos contemplados por esta modalidade é de decisão da reitoria do Unileste podendo variar conforme o semestre.

Outras formas de ingresso possíveis são: obtenção de novo título, transferência interna e transferência externa. Para estas formas de ingresso, é considerado o número de vagas disponíveis. A seguir, são apresentados dois gráficos que mostram a evolução das matrículas entre os anos de 2009 e 2014. Eles foram retirados de uma mesma representação temporal, mas separados por processos seletivos diferentes, uma vez que os Vestibulares do início do ano (Vestibular de Verão) têm números diferentes daqueles que acontecem no meio do ano (Vestibular de Inverno).

No primeiro gráfico 1, com o recorte dos processos seletivos para primeiro semestre, nota-se que o Unileste experimentou um período de crescimento sólido e contínuo. Porém, no último vestibular, enfrentou sua primeira queda no número de inscritos, em relação ao semestre anterior. Isso pode ser reflexo de um excelente desempenho no ano anterior, que pode ser um comparativo, ou sinalizador para uma estabilização no crescimento.

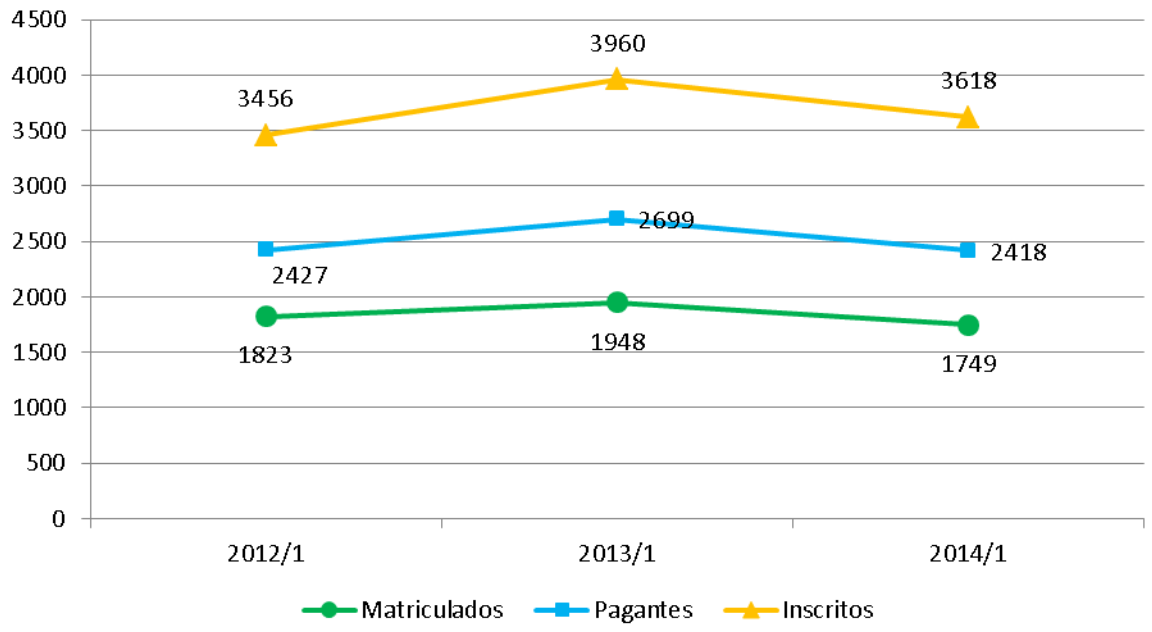
O gráfico 1 demonstra a evolução das matrículas no Unileste, série histórica - Vestibular de Verão.



O gráfico 2 representa as inscrições para o vestibular nos processos seletivos do meio do ano (Vestibular de Inverno), que tem características bem parecidas da

representação anterior. Mas, acentua ainda mais o bom desempenho dos últimos três anos. E repete a queda no último processo seletivo, com exceção de 2012.

O gráfico 2 demonstra a evolução das matrículas no Unileste, série histórica - Vestibular de Inverno



3.2.4.1.2 Programas de financiamento de estudos – visa a auxiliar alunos com dificuldades financeiras para pagamento de mensalidades, através de formas de financiamento estudantil.

Fies

O Unileste oferece o FIES, programa de crédito estudantil do Governo Federal, que financia estudos através da Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil.

Prouni

Desde 2005, faz parte também do Programa Universidade para Todos (ProUni) que tem como finalidade a concessão de bolsas de estudo integrais e parciais em cursos de graduação em instituições privadas de educação superior. Criado pelo Governo Federal, em 2004, foi institucionalizado pela Lei nº 11.096, em 13 de janeiro de 2005. O ProUni é regulamentado por normas específicas editadas pelo Ministério da Educação (MEC). O Unileste, oferece bolsas a alunos carentes, segundo as normas do próprio programa.

Bolsa social

Bolsa social de estudos do Unileste – é um benefício concedido na forma de gratuidades parciais ou integrais de mensalidades para estudantes carentes da instituição. O programa é divulgado através de edital específico que regulamenta o processo de seleção e concessão das bolsas.

Bolsas de iniciação científica

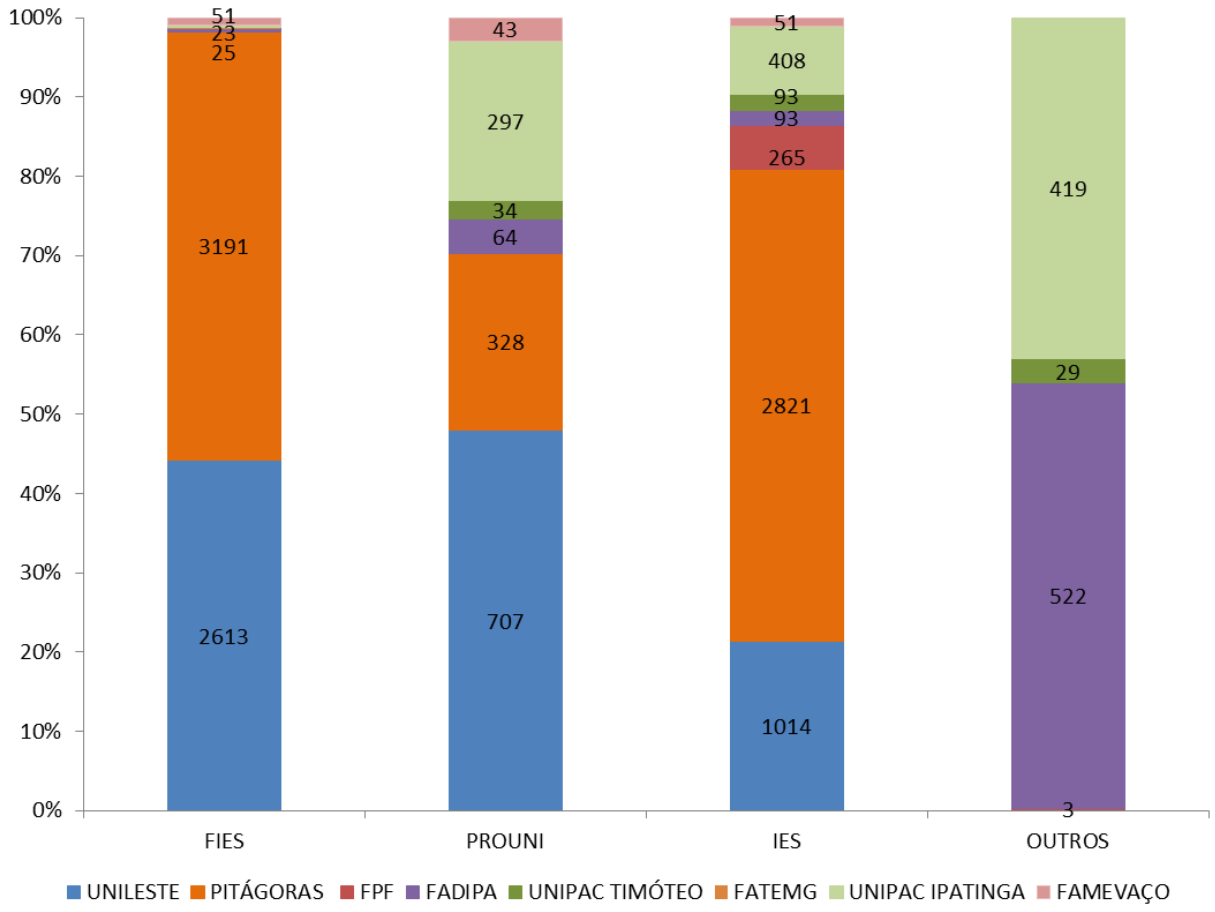
Por meio de convênios com instituições e programas de incentivo à pesquisa, como por exemplo a FAPEMIG, o Unileste destina bolsas de iniciação científica a alunos selecionados a programas específicos.

Descontos comerciais

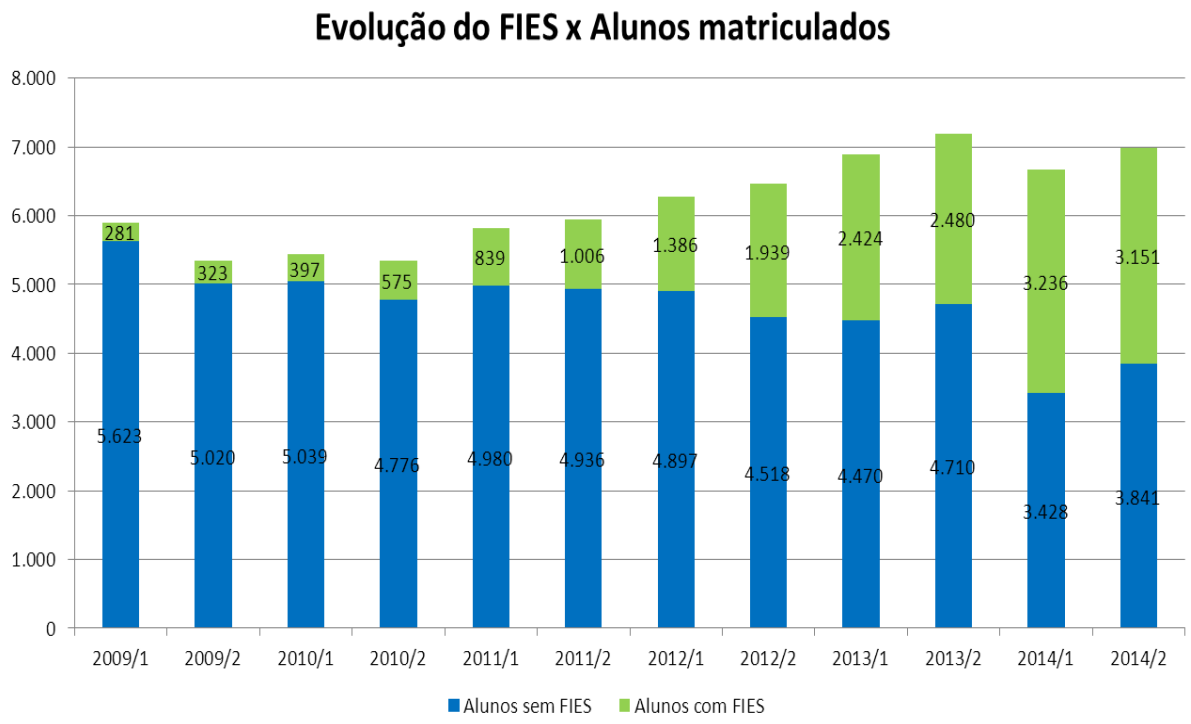
Além dos apoios citados acima, o Unileste, concede, por meio de portaria de gratuidades parciais, descontos em algumas modalidades, como: desconto família, desconto monitoria, desconto irmãos, dentre outros. Todas as modalidades de descontos obedecem a critérios definidos. Oferece, ainda, programas de crédito de agências financeiras privadas, como o Crédito Pra Valer.

Comparando os dados do Censo 2013 do Unileste e outras instituições de Ensino Superior, referente ao número de alunos com Bolsa PROUNI e Financiamento do FIES verifica-se que tanto em quantidade como em % sobre o número de alunos, o Unileste é quem possui maior representatividade de alunos com PROUNI e FIES.

O gráfico 3 mostra a representatividade de alunos com PROUNI e FIES na RMVA



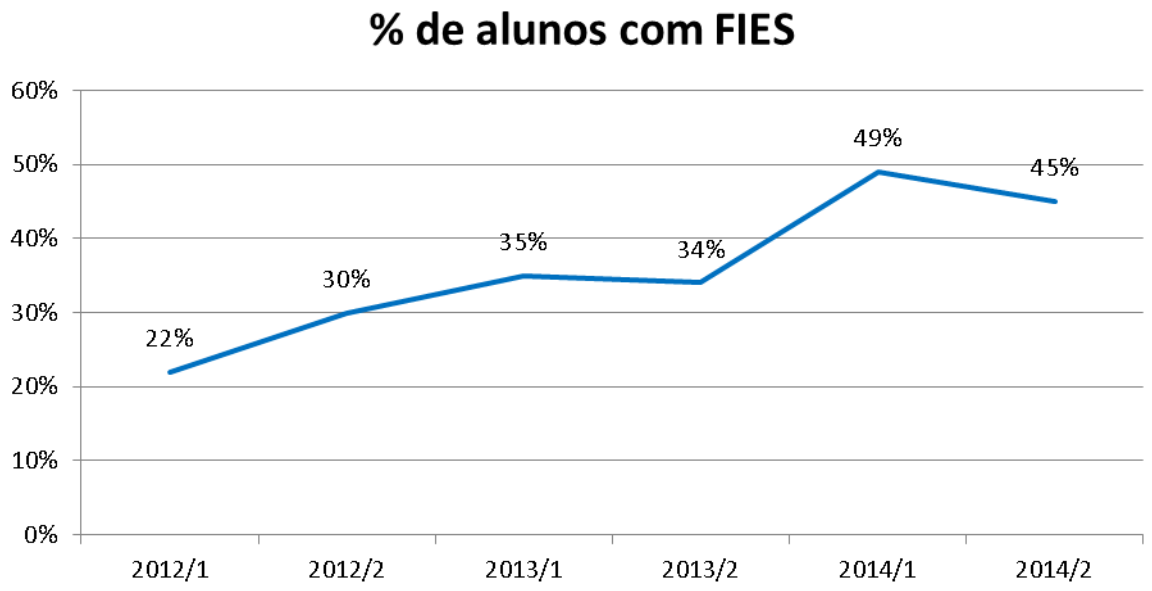
O gráfico 4 demonstra a evolução da quantidade de alunos com FIES em relação aos alunos que não optaram pelo FIES.



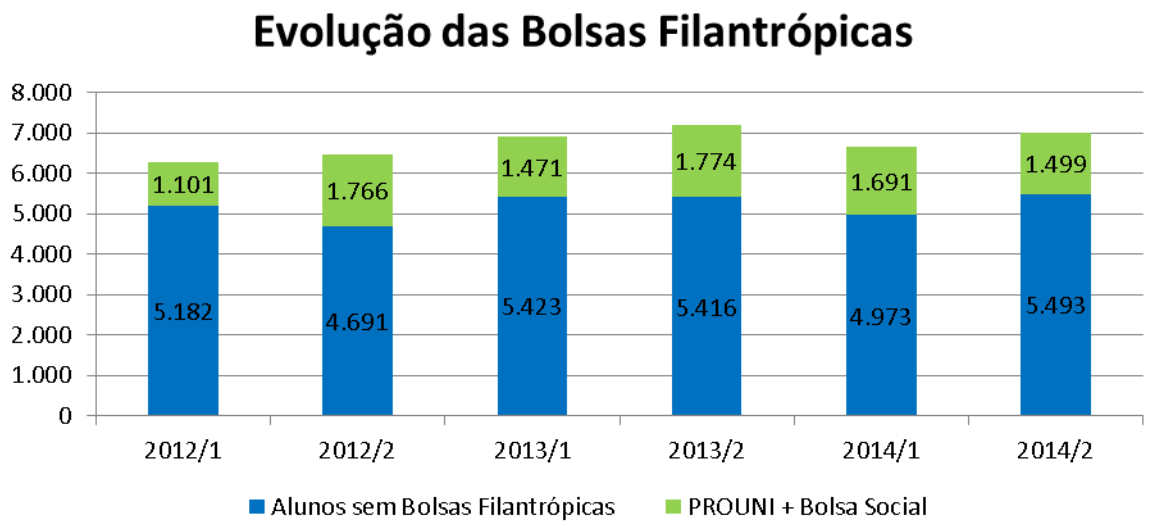
Os dados revelam que a institucionalização de um setor específico para tratar de FIES; a maior flexibilização dos limites financeiros contratados pela mantenedora e um trabalho direcionado de comunicação no processo de captação são fatores que contribuíram para o crescimento do número de alunos que contraíram o FIES. O percentual de alunos com FIES alcançou 35% dos alunos matriculados no primeiro semestre de 2013.

A nova regulamentação em 2014 (Portaria Normativa nº 3 de 13 de janeiro de 2014) altera as exigências e facilita a contratação do financiamento, mais um fator que permitirá maior acessibilidade financeira.

O gráfico 5 demonstra a evolução do percentual de alunos com FIES em relação ao total de alunos.



O gráfico 6 demonstra a evolução das Bolsas Filantrópicas



Estes dados demonstram que a acessibilidade financeira somada a outros fatores proporcionou o aumento da base de alunos.

3.2.4.1.3 Registros acadêmicos

A Secretaria de Ensino de Ensino Superior (SES) é o órgão responsável pelos registros acadêmicos. Os registros acadêmicos são armazenados em sistema informatizado (RM) e em arquivos em papel os quais posteriormente são microfilmados.

O sistema RM é alimentado com os dados pessoais do aluno, os quais são inseridos quando da entrada do aluno na IES (processo seletivo, transferência externa, obtenção de novo título). Cada aluno possui o seu registro acadêmico (RA), através do qual são armazenadas todas as informações referentes ao mesmo. Nesse mesmo sistema, também, é armazenado a matriz curricular de cada curso.

A atualização dos dados pessoais do aluno pode ser feita: (I) pela internet, (II) por campanhas institucionais com esse objetivo, (III) pela central de atendimento ao aluno quando utilizada pelo mesmo para solicitar informações diversas como: histórico escolar, declarações de nota e frequência e declaração de presença em aula. Outras informações podem ainda ser solicitadas diretamente pela internet.

Ao longo de cada período letivo o sistema é alimentado pelo professor com as notas e frequência de cada aluno. No final de cada período letivo, cada professor emite e assina um relatório de nota, frequência e conteúdo lecionado, que é encaminhado a SES, que o arquiva e, posteriormente, o microfilma.

Cumprido todas as atividades acadêmicas constantes na matriz curricular do curso, inclusive a regularidade com o ENADE dá-se a conclusão do curso, estando o aluno apto a colar grau. A partir dessa etapa ele pode requerer seu diploma, o qual é elaborado e registrado pela secretaria de ensino superior.

3.2.4.1.4 Apoio à participação em projetos

O estímulo à participação dos estudantes em atividades acadêmicas se realiza de diferentes formas no Unileste, perpassando pela articulação ensino-pesquisa-extensão. A formação acadêmica no Unileste oportuniza a produção do

conhecimento a partir do estímulo à prática investigativa que objetiva oferecer os requisitos metodológicos que assegurarão a iniciação científica e o desenvolvimento da pesquisa na busca da informação e conhecimento.

O Unileste regulamenta ainda as atividades de extensão, os convênios e parcerias com as diversas instituições externas, públicas e privadas. Estes convênios possibilitam o desenvolvimento de projetos na área cultural, artística, na promoção de eventos, na realização de seminários, colóquios, dentre outros. Além do envolvimento e a colaboração constante e recíproca entre os cursos e as parcerias na troca de informações, conhecimentos e práticas, fundamentais à abordagem e aos projetos de caráter regional desenvolvido, também são realizadas diversas atividades interdisciplinares, destacando-se as com o Setor de Eventos da Instituição, envolvendo exposições de artes e peças de teatro.

Desta forma, pelos projetos voltados para a comunidade, os cursos de graduação do Unileste proporcionam a produção do conhecimento pelos serviços prestados à coletividade, de forma sólida, possibilitando ao corpo docente, discente e comunidade o desenvolvimento de competências sócio-política, técnica, humana e prática.

Vale ressaltar que de acordo com as especificidades, os cursos promovem viagem de estudo e visitas técnicas com os alunos, com o apoio da Instituição, quando previsto em orçamento.

3.2.4.1.5 Programa de Acompanhamento ao Estudante da Graduação

O Unileste instituiu a partir de 2012 o Programa de Acompanhamento ao estudante da graduação visando aprimorar os projetos já existentes, criar outros e promover ações integradas para a melhoria da qualidade da vida acadêmica do estudante, desde o seu ingresso na instituição até a finalização do seu curso.

O programa é composto dos seguintes projetos:

1. Projeto Nivelamento
2. Projeto Professor Mediador.

3. Curso “Práticas de Escrita Online”
4. Monitoria.
5. Ações integradas do POPp.

A. Programa de Nivelamento

O Projeto Nivelamento faz parte do Programa de Acompanhamento ao estudante da graduação do Unileste, que visa promover ações integradas para o combate à evasão e à melhoria no desempenho acadêmico do estudante, desde o seu ingresso na instituição até a finalização do seu curso.

O projeto tem como objetivo oferecer aos alunos ingressantes, nivelamento dos conteúdos básicos nas seguintes áreas de conhecimento: Linguagens, Códigos e suas tecnologias, bem como de ambientação às disciplinas que integram os currículos dos cursos de graduação. Visa ainda, elevar a qualidade do desempenho dos estudantes, auxiliando-os, no sentido de contribuir para a superação das lacunas na sua formação não preenchidas pela educação básica.

O Projeto Nivelamento foi ofertado, no 1º semestre de 2014, para as disciplinas Cálculo I e Química para os seguintes cursos de Engenharia: Civil, Mecânica, Elétrica, Metalúrgica, Química, Ambiente e Sanitária e Produção. Foram destinadas 20h/aulas, já constantes no horário de aula. Quanto à organização pedagógica, os professores, inicialmente, se reuniram por disciplina, elaboraram coletivamente o plano de ensino e avaliação diagnóstica. Outro encontro foi realizado, posteriormente, para acompanhamento do projeto e análise dos resultados.

A elaboração, execução, acompanhamento e avaliação do processo ocorreram por meio de um trabalho conjunto e participativo dos docentes que atuam no projeto, coordenados pela pedagoga do Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento Educacional.

A seguir o resultado do nivelamento, no 1º.semestre de 2014, por disciplina.

CÁLCULO I

Perfil/dados	Total de alunos	% Acima da Média	% Abaixo da Média
Alunos que fizeram a avaliação diagnóstica	373	11,5	88,5%
Alunos que fizeram a avaliação nivelamento	444	46,7%	53,6%
Aprovação	398	66,7%	-
Reprovação	199	-	33,3%

Analisando os resultados da avaliação diagnóstica aplicada na primeira semana de aula em relação aos resultados obtidos na avaliação de nivelamento realizada após as aulas de nivelamento, percebe-se que, de um modo geral, houve melhoria de 35,2% dos alunos, considerando o percentual acima da média. Foram aprovados na disciplina, 66,7% dos alunos.

QUÍMICA

Perfil/dados	Total de alunos	% Acima da Média	% Abaixo da Média
Alunos que fizeram a avaliação diagnóstica	294	9,2%	90,8%
Alunos que fizeram a avaliação nivelamento	345	60%	40%
Aprovação	398	75,5%	-
Reprovação	129	-	24,5%

Analisando os resultados da avaliação diagnóstica aplicada na primeira semana de aula, em relação aos resultados obtidos na avaliação de nivelamento, realizada após as aulas de nivelamento, percebe-se que de um modo geral houve melhoria de 50,8% dos alunos após o nivelamento, considerando o percentual acima da média.
Na disciplina Química Geral 75,5% dos alunos foram aprovados.

Pela avaliação do projeto nivelamento realizada, na visão dos professores, pode-se perceber um consenso sobre a importância e continuidade do mesmo, com sugestão de ampliação da carga horária. Os resultados obtidos são satisfatórios, no entanto, percebe-se que as dificuldades extrapolam os limites da própria instituição, como por exemplo a defasagem de conteúdos e competências, advindas da Educação Básica.

B. Projeto Professor Mediador

O Projeto Professor Mediador faz parte do Programa de Acompanhamento ao estudante da graduação do Unileste e foi criado em 2013.

O Unileste criou um espaço de atuação de um professor mediador para as turmas do 1º ano dos cursos de graduação, com o objetivo de acompanhar a vida acadêmica do aluno ingressante, orientando-o nas suas necessidades, estimulando-o ao estudo e ao desenvolvimento de sua capacidade de pensar de forma autônoma, bem como incentivando-o à participação no seu processo de aprendizagem. Ainda, esse professor tem a função de, junto ao Núcleo Docente Estruturante (NDE), ao Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento Educacional (NUADE) e às coordenações de curso, traçar o perfil da turma, promover a integração dos demais professores à turma e incentivar os alunos à participação em atividades que beneficiem a melhoria do seu desempenho acadêmico. Este professor acompanha a turma durante o semestre letivo, com vistas a evitar problemas que decorram em evasão e baixo aproveitamento, como também, assessora, orienta, acompanha e contata os setores diretamente ligados aos alunos nas soluções de problemas.

Para acompanhamento e avaliação do Projeto Professor Mediador, são realizados encontros com professores, coordenados pelo Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento Educacional (NUADE). Em conjunto, os professores envolvidos traçam as ações a serem desenvolvidas, estabelecem mecanismos de acompanhamento, levantam as dificuldades encontradas no percurso, identificam as potencialidades e fragilidades do projeto e produzem relatórios.

Para suporte ao acompanhamento da turma os professores recebem informações do CPDE (Conceito Preliminar de Desempenho do Estudante), destacando o desempenho dos alunos com conceito de 1 a 5 e, especificamente, os dados de alunos que obtiveram conceitos 1 e 2 e que mereceram um olhar mais atencioso do professor mediador. Esse conceito é calculado, automaticamente, pelo sistema com base em dados de frequência e notas nas avaliações e enviado aos professores mediadores de cada turma.

Em 2014, participaram do Projeto Professor Mediador:

Total de Professores Mediadores: 31
Total de turmas: 44
Alunos: aproximadamente 1800 alunos
Atendimentos individuais: 42
Atendimentos coletivos: 31

O projeto também foi avaliado em 2014 pelos docentes que apresentaram as seguintes dificuldades:

- *Aulas no último horário, o que inibe um pouco a orientação aos alunos.*
- *Deve haver uma horário específico para atendimento ao aluno que precisa ser encaminhado.*
- *Muito aluno na sala o que dificulta decorar o nome dos mesmos, o que prejudica um tratamento diferenciado no tocante ao atendimento individualizado, quando necessário.*
- *O ingressante do 1º período, desisti muito facilmente de seus sonhos/objetivos. É preciso trabalhar em equipe estimulando a persistência e a disciplina de estudo.*
- *Na forma atual, há pouca efetividade do projeto em relação aos alunos. Do jeito que está formatado ou como compreendi esse formato, o professor somente aplica questionários, os tabula e faz a devolução.*
- *Infelizmente este semestre ficou um pouco prejudicado pelas notícias de mudanças, que ensejaram diversos comentários na sala e exigiram explicações adicionais. A coleta de dados foi essencial para melhorar o conhecimento da turma, embora não tenha sido fácil quantificar e analisar tais dados.*
- *Turma **x** necessita de uma continuidade de acompanhamento, proposta de encontros ao longo do segundo período.*

Também apresentaram as seguintes sugestões:

- *O projeto professor mediador proporciona uma segurança muito grande para os alunos do 1º período.*
- *Esse trabalho, seria mais interessante de ser feito pelo setor de apoio ao aluno.*
- *Solicitar alguns dados de outros professores sobre a turma. Não notas, mas sim informações sobre os métodos que alcançam melhor resultado, pedindo sugestões, etc. Dessa forma podemos aproveitar o que for uma boa experiência de cada um em prol de todos os alunos.*
- *Trabalhar atividades voltadas para a valorização de princípios éticos na instituição (colas, plágios, assinar trabalhos sem participar deles efetivamente, ofensas aos colegas, etc);*
- *Criar, preventivamente, em classe, contextos de comunicação que facilitem a verbalização de situações conflituosas, por parte dos alunos;*
- *Propor discussões que contribuam, preventivamente, para que os alunos saibam resolver as próprias dificuldades;*
- *Contribuir para que os alunos assumam responsabilidades diante de seus próprios atos;*
- *Colocar como mediador, sempre que possível, professores que trabalhem com disciplina específica no curso e que tenham carga horária maior, porque eles terão mais tempo de contato com os alunos e, por isso, poderão fornecer informações mais precisas.*

C. Curso "Práticas de Escrita Online"

O Curso "Práticas de Escrita Online" faz parte do Programa de Acompanhamento ao Estudante da Graduação do Unileste, com vistas a realizar atividades de produção escrita, num ambiente virtual de aprendizagem, mediada por recursos hipermidiais (textos, hipertextos, vídeos, sons, gráficos, imagens, animações). O curso visa ainda, contribuir para que o aluno desenvolva competências ligadas à aprendizagem da língua escrita realizada em ambientes virtuais de aprendizagem e desenvolva

habilidades de leitura/escrita de forma a possibilitar à reflexão crítica, o pensamento divergente, a capacidade humana de compor e recompor dados e argumentos.

É um projeto acadêmico que vem sendo implementado, há cerca de três anos, no Unileste. Inicialmente, o projeto atendia apenas a necessidades específicas dos cursos de Engenharia Sanitária e Ambiental, Engenharia Química e Engenharia Civil, em todos os períodos. Depois, passou a atender também alunos ingressantes dos demais cursos, por adesão. A partir do primeiro semestre/2012, as atividades foram ofertadas também para os primeiros períodos da Escola de Negócios, dos cursos de Psicologia e Pedagogia. Nessa mesma data, os segundos períodos passaram a realizar atividades online voltadas para a formação de habilidades de leitura.

A elaboração das atividades disponibilizadas aos participantes do curso envolve uma equipe estrategicamente organizada: i) professor de português; ii) professor da área de tecnologia e educação; iii) coordenadores de curso; iv) professores da área técnica; v) pedagogos ; vi) graduandos-monitores. As atividades são oferecidas pelo menos duas vezes por semestre. Os alunos têm uma data-limite para realização e postagem da produção escrita. Após avaliação realizada por monitores, os textos são enviados com as devidas observações e comentários. Quando há indicação, o participante tem a oportunidade de refazer sua atividade e reenviá-la para nova avaliação.

Um dos pontos de destaque no projeto têm sido os monitores. São alunos de diversas áreas da graduação escolhidos por um processo de seleção divulgado por meio de Edital. São eles os responsáveis imediatos pela correção dos textos postados na plataforma Moodle, sob supervisão do professor de português. No ambiente virtual, eles discutem potencialidades e fragilidades dos textos enviados, emitindo, ao final, um parecer avaliativo. Para as orientações sobre o processo de correção, monitores e professor-coordenador se reúnem semanalmente.

O curso proporciona aos estudantes, um encontro presencial a cada semestre. Neste encontro, são realizadas atividades, tais como apresentação da proposta de

trabalho; discussão sobre possíveis dificuldades advindas do processo de escrita; reflexões teóricas que sustentam a concepção do curso. Além disso, o encontro presencial visa a constituir num espaço para conhecer a equipe de trabalho, fazer questionamentos e resolver dúvidas que, porventura, ainda existam.

A avaliação quantitativa ocorre por meio do aproveitamento do aluno nas atividades de produção textual que tem o valor de até 10 pontos em disciplinas do semestre, a serem definidas pelos cursos das Escolas Politécnica, Saúde e Educação. Na Escola de Negócios, o aluno recebe um certificado de 15h a ser computada como Atividade Complementar Virtual. Já a avaliação qualitativa se dá em caráter contínuo. Os estudantes são avaliados, avaliam as atividades, o professor e a si mesmos. Os instrumentos de avaliação estarão disponíveis na plataforma Moodle, ao final do curso.

A adesão à avaliação do curso de práticas de Escrita online pode ser mensurada pela participação dos alunos nas atividades propostas, com índice de aprovação e reprovação em cada atividade.

A frequência é identificada pelo envio das atividades dentro do prazo estipulado para a entrega e pela participação no encontro presencial.

Em cada semestre os temas das atividades de produção escrita são definidos em consonância com questões da atualidade. Assim, no ano de 2014 os temas trabalhados foram:

Resultados do Curso Práticas de Escrita Online em 2014

Temas trabalhados no 1º semestre de 2014

Atividade 1	**Atividade 2**
Tema: “ FOCO” Proposta: Elaboração de texto Dissertativo - argumentativo	Tema - “Tráfico Humano em diferentes dimensões” Proposta: Elaboração de texto dissertativo-argumentativo

Resultados de 1º 2014

Turma/ Períodos	Valor	Alunos inscritos	Adesão (Atividade I)	Adesão (Atividade II)	Média de APROVEITAMENTO (80%)
Engenharia Ambiental 1° ao 7º	05 pontos	187	146	141	53%
Engenharia Civil 1º ao 7º	10 pontos	958	824	819	60%
Engenharia Química 1º ao 7º	05 pontos	298	250	250	68,%
Engenharia Metalúrgica		1	1	1	100%
Administração 1º e 2º	15 h/ AC	185	71	40	45,%
Arquitetura 1º e 2º	15 h/ AC	99	23	7	87%
Ciências Contábeis 1º e 2º	15 h/ AC	75	51	35	72%
Pedagogia 1º e 2º	10 pontos PI	57	53	49	46%
Psicologia 1º e 2º	15 h/ AC	95	47	22	32%
Jornalismo e Publicidade 1º ao 6º	05 pontos	195	121	101	58%
Ciências Biológicas 1º, 3º, 5º, 7º	05 pontos	109	93	84	56%
Total	-	**2259**	**1680**	**1549**	**59%**

Conclui-se que 59% dos alunos que fizeram as Atividades 1 e 2 obtiveram aproveitamento igual ou superior a 80%. Os demais obtiveram nota inferior a 80% ou não aderiram.

Com base nas três dimensões propostas na “grade de correção”, um percentual igual ou superior a 80% indica que os textos apresentam condições de textualidade básicas satisfatórias.

Em função da avaliação realizada pela equipe gestora, no 1º 2014, junto à Pró-reitoria Acadêmica e aos Diretores de Escola e Coordenadores de Curso, o Curso Práticas de Escrita Online sofreu algumas alterações inclusive no que se refere à avaliação e adesão dos cursos. Também foi necessário aprimorar os processos de registros e acompanhamento do curso que está em fase de consolidação, por meio da elaboração do regimento específico para essa modalidade de ensino. No 2º 2014 o curso ocorreu conforme descrição a seguir.

Temas trabalhados no 2º 2014

Atividade 1	**Atividade 2**
Tema: “O que querem os jovens, e o que querem as empresas” Proposta: Elaboração de texto dissertativo-argumentativo	Tema - “Eleições 2014; poder e contrapoder nas redes sociais; engajamento político” Proposta: Elaboração de texto dissertativo-argumentativo

Resultados de 2º 2014

Turma/ Períodos	Valor	Alunos inscritos	Adesão (Atividade I)	Adesão (Atividade II)	Média de APROVEITAMENTO (80%)
Administração 1º - 2 º	15 horas de AC	168	61	40	38,6%
Arquitetura 1º - 2 º	15 horas de AC	101	34	08	95,2%
Ciências Contábeis 1º - 2 º	05 pontos	83	53	33	80,2%
Comunicação Social- Publicidade e Propaganda / Jornalismo 1º ao 6º	05 pontos	208	122	79	79,1%
Engenharia Ambiental 2º ao 5º	05 pontos	146	102	87	89,4%
Engenharia Civil 2º ao 5º	10 pontos	675	524	487	78,2%
Engenharia Química 2º ao 5º	05 pontos	229	181	165	87,6%
Engenharia Elétrica 2º ao 5º	10 pontos	307	240	218	81,2%
Pedagogia 2º	10 pontos - Prática Interdisciplinar de Leitura e Escrita.	30	26	23	38,8%
Ciências Biológicas 2º- 4º-6º	05 pontos	98	76	56	68,9%
Educação Física 1º ao 6º 8º	05 pontos	250	218	155	69,7%
Enfermagem 2º, 4º, 6º, 8º	05 pontos	69	53	47	60,0%
Fisioterapia 1º ao 6º 8º	05 pontos	237	212	173	85,2%
Psicologia 1º ao 4º	05 pontos	178	103	58	81,4%
Direito 2º ao 5º	Horas de AC	318	108	40	84,5%

Total Geral	-	3097	2113	1669	78.2%

No 2º 2014, foram outras 04 turmas ingressaram no Curso de Práticas de Escrita Online, o que representou 838 novas inscrições. Apenas os cursos de Arquitetura, Direito e Administração atribuíram horas de Atividade Complementar, os demais cursos avaliaram o rendimento dos alunos com notas que variaram entre 05 ou 10 pontos. O estímulo da nota é mais significativo do que as horas de Atividades Complementares, visto que a adesão dos 3 cursos que possuem horas de Atividades Complementares obtiveram uma adesão entre 37% a 41%. Já os demais cursos que possuem notas, como por exemplo, o curso de Fisioterapia, apresentaram uma adesão de 89%.

É notável também a diminuição da adesão dos alunos na atividade 2. Todos os cursos apresentam uma significativa diminuição de adesão. Pode-se deduzir que alguns fatores podem interferir nesse resultado, como por exemplo: alunos que solicitam trancamento de curso, problemas com o AVA e/ou esquecimento da data de postagem por alguns alunos.

Contudo, fazendo uma análise comparativa entre os semestres, o segundo semestre apresentou uma média geral de 78,2% de rendimento igual ou superior a 80%, enquanto que o primeiro semestre, essa média ficou em torno de 59%.

O curso de Práticas de Escrita Online, continua num processo de ação-reflexão-ação. Por isso, alguns procedimentos ainda não foram sistematizados, mas acredita-se que para o 1º 2015, novos avanços serão conquistados. Finalizando os trabalhos do ano de 2014, a equipe gestora apontou como principais desafios:

- Envolver os coordenadores na mobilização dos alunos inscritos;
- Passar as informações do curso de maneira mais efetiva do que na “aula inaugural de apresentação do curso”;
- Diminuir o deferimento das postagens da redação, fora da data.

E como principais possibilidades:

- Elaborar um regulamento que oriente procedimentos básicos para o curso Práticas de Escrita Online contemplando a diversidade de cursos participantes;
- Gravar uma vídeoaula contendo principais orientações sobre as atividades propostas para o Curso de Práticas de Escrita Online;
- Considerar o aumento da adesão de alunos inscritos e que postam as atividades dentro do prazo e solicitar a contratação de mais um monitor para realizar as correções dos textos.

Na avaliação qualitativa do curso Práticas de Escrita online tem-se algumas potencialidades apontadas pelos monitores envolvidos no curso:

- Contribuição para enriquecer o conhecimento pessoal;
- A equipe técnica apresentou grande assistência aos monitores;
- Nova visão entre aluno x professor;
- Temas abordados foram ótimos;
- Proporciona um amplo domínio da linguagem e pressupõe um bom envolvimento da equipe responsável;
- Contribui para uma visão mais crítica sobre a língua portuguesa e ajudou na formação profissional de cada monitor.

Algumas fragilidades apontadas pelos monitores:

- Prorrogação do prazo de entrega dos textos produzidos pelos alunos:
- NEV- muitas reclamações por causa do sistema online (falhas operacionais- sair do ar)
- Foram feitos muitos deferimentos, aceitando redações fora do prazo em função das justificativas dos alunos, que incluía falta de acesso ao moodle em função da não entrega do contrato assinado na Secretaria.
- Divisão do volume de atividades para cada monitor (excesso para alguns e poucas redações a serem corrigidas para outros);
- Falta de interesse de alguns coordenadores.

O curso foi também avalido pela Equipe Gestora que apontou como potencialidade a participação de 16 cursos, dando maior visibilidade ao curso. Como fragilidades foram apontadas a falta de institucionalização do projeto para os demais cursos.

A equipe gestora também elencou sugestões de melhoria para o ano de 2015, conforme a seguir:

- Publicar lista de inscritos no blackboard e atualizá-la sempre que necessário;
- Enviar para os coordenadores além das notas do curso um consolidado com informações do nº de alunos inscritos e do nº de adesão;
- Oficializar a cada semestre a definição com os coordenadores sobre cursos , períodos e notas que vigorarão no semestre;
- Colar lista dos inscritos no quadro de aviso dos cursos;
- Elaborar regulamento do curso;
- Utilizar o programa spider cop- site para detectar plágios**.**

Por meio dos registros feitos, dos dados obtidos e das reflexões realizadas, pode-se afirmar que o desempenho dos alunos participantes indica que o curso contribuiu para o domínio da expressão escrita em língua padrão, no ensino superior, contemplando o principal objetivo do curso que é contribuir para que os futuros profissionais possam ter um domínio linguístico satisfatório em atividades escritas propostas no cotidiano acadêmico, bem como em relação às que lhes forem exigidas, futuramente, na sua área de atuação e formação. Já as reflexões feitas pelos monitores sinalizaram para a relevância do trabalho realizado para a própria formação acadêmica e profissional.

D. Monitoria

A monitoria é uma atividade acadêmica de cunho pedagógico, em que um aluno, sob a orientação de um professor, auxilia os demais estudantes em disciplinas definidas para as atividades de acompanhamento acadêmico.

Visa a intensificar a cooperação entre os professores e os alunos nas atividades ligadas diretamente ao ensino, podendo estabelecer interfaces com a pesquisa e a extensão. Deve ser praticada pelo estudante regularmente matriculado na instituição, tem sido aprovado na disciplina que exerce monitoria. A monitoria possui

norma institucional da pró-reitoria acadêmica e é divulgada, semestralmente, em forma de edital.

A atividade de monitoria poderá ser realizada de forma voluntária ou como bolsa de estudo, concedida mediante a existência de vagas e em conformidade com as disponibilidades orçamentárias do Unileste. É disponibilizado certificado de monitoria aos alunos monitores e as horas poderão ser aproveitadas como atividade complementar, de acordo com as diretrizes de cada curso.

As tabelas e gráficos a seguir apresentam as disciplinas de monitoria no 1.2014, seus respectivos monitores, e o número total de atendimentos realizados pelos monitores ao longo do semestre, no Campus de Coronel Fabriciano e Ipatinga.

Campus: Coronel Fabriciano – 1º 2014

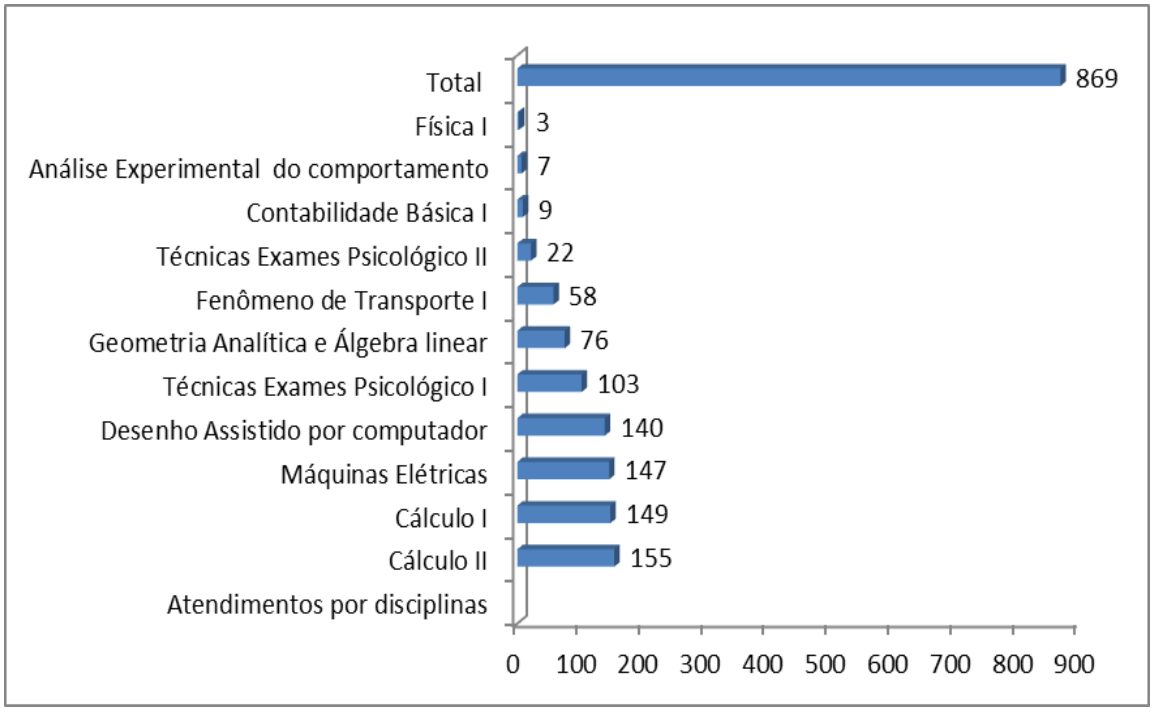
Atendimentos por Disciplinas

Disciplinas	Curso	Meses				
		Março	Abril	Maio	Junho	Total
Cálculo II	Engenharias	04	49	57	45	155
Cálculo I	Engenharias	06	43	46	54	149
Máquinas Elétricas	Engenharias	18	43	51	33	147
Desenho Assistido por computador	Engenharias	02	38	55	45	140
Técnicas Exames Psicológico I	Psicologia	05	26	54	18	103
Geometria Analítica e Álgebra linear	Engenharias	06	21	28	21	76
Fenômeno de Transporte I	Engenharias	05	25	15	13	58
Técnicas Exames Psicológico II	Psicologia	02	06	09	05	22
Contabilidade Básica I	Ciências Contábeis	-	09	-	-	09
Análise Experimental do comportamento	Psicologia	-	-	-	07	07
Física I	Engenharias	-	03	-	-	03
Total		**48**	**263**	**315**	**243**	**869**

Analisando a tabela acima, percebe-se que foi no mês de maio a maior frequência dos alunos à monitoria e a disciplina com maior número de atendimento foi Cálculo II, seguida pelo cálculo I. As disciplinas Máquina Elétricas e Desenho Assistido por Computador também foram disciplinas muito procuradas, o que surpreendeu, uma vez que a disciplina de Cálculo é dita como a mais difícil e com maior índice de reprovação. Totalizando o número de alunos atendidos soma-se um número de 869

atendimentos distribuídos nas 11 disciplinas e 13 monitores. Ressalta-se aqui que o programa iniciou-se com 18 monitores, sendo que 5 desistiram no início e ao longo do semestre.

No gráfico a seguir pode-se observar o número de atendimentos da monitoria no Campus de Coronel Fabriciano.



Campus: Ipatinga -1º 2014

Atendimentos por Disciplinas

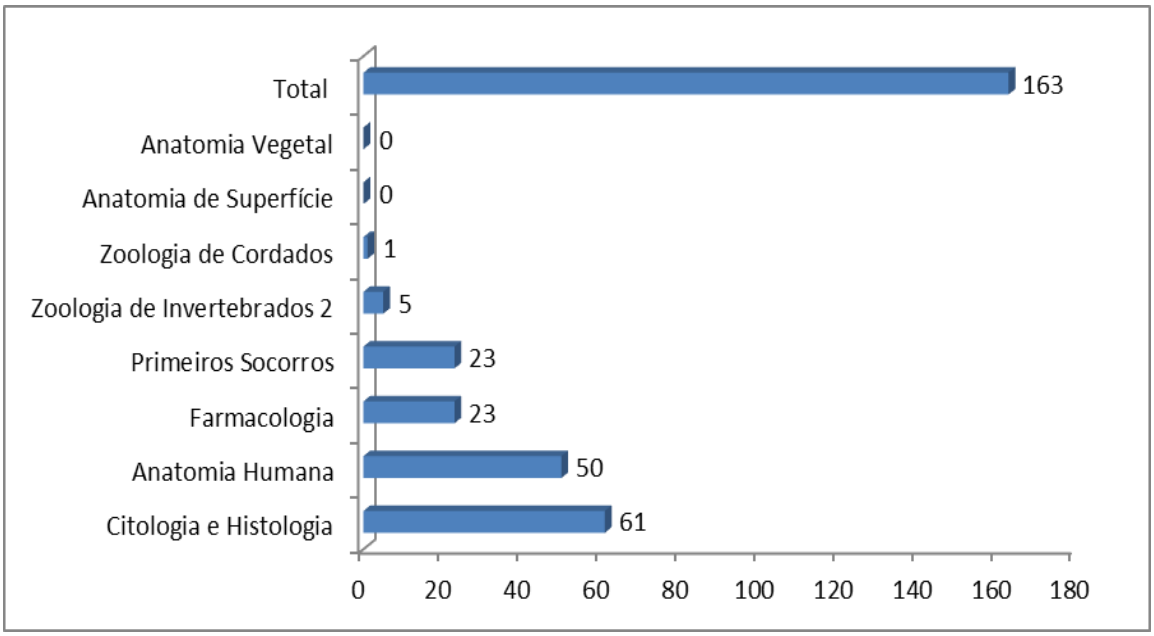
Disciplinas	Curso	Total
Anatomia de Superfície	CFT	0
Anatomia Humana	CFT	50
Anatomia Vegetal	CCB	0
Citologia e Histologia	CCB	61
Farmacologia	CFA	23
Primeiros Socorros	CFT	23
Zoologia de Cordados	CCB	01
Zoologia de Invertebrados II	CCB	05
Total		**163**

Analisando a tabela acima, percebe-se que a disciplina com maior número de atendimentos foi Citologia e Histologia. A disciplina Anatomia Humana também foi bem procurada, seguidas pelas disciplinas Farmacologia e Primeiros Socorros. Nas

disciplinas Anatomia de Superfície e Anatomia Vegetal não ocorreu nenhum atendimento, fato que precisa identificar o motivo.

Em síntese, o número de alunos atendidos foi de 163 atendimentos, distribuídos nas 08 disciplinas com 09 monitores. Ressalta-se aqui que o programa iniciou-se com 10 monitores, sendo que 01 desistiu no início do semestre.

No gráfico a seguir, pode-se observar o número de atendimentos da monitoria no Campus de Ipatinga.



Percebe-se que a monitoria, sem dúvida, é uma atividade acadêmica que auxilia o aluno em suas dificuldades, porém das 63 vagas/disciplinas ofertadas apenas 21 foram preenchidas. Percebe-se também que a frequência dos alunos é baixa em várias disciplinas, exigindo necessidade de investigar os motivos.

Em 2.2014, o Projeto Monitoria seguiu a mesma estrutura e funcionamento do 1º semestre.

As tabelas e gráficos a seguir apresentam as disciplinas de monitoria no 2.2014, seus respectivos monitores, e o número total de atendimentos realizados pelos monitores ao longo do semestre, no Campus de Coronel Fabriciano e Ipatinga.

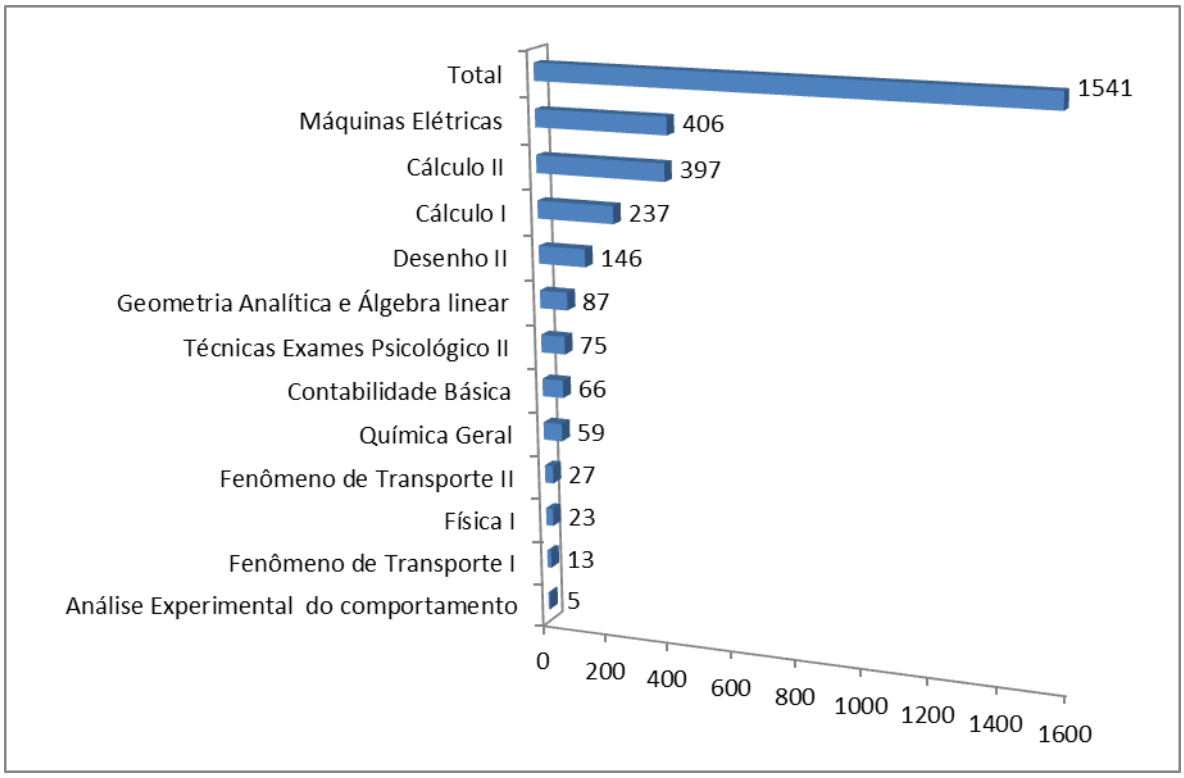
Campus de Cel. Fabriciano – 2.º 2014

Atendimentos por Disciplinas

Disciplinas	Meses				
	Ago	**Set**	**Out**	**Nov**	**Total**
Análise Experimental do comportamento	0	0	0	05	05
Cálculo I	20	77	55	22	174
Cálculo I	10	14	17	22	63
Cálculo II	35	14	Des.	Des.	49
Cálculo II	33	137	100	78	348
Contabilidade Básica	08	09	27	22	66
Desenho II	01	18	60	67	146
Direito Penal	Des.	Des.	Des.	Des.	-
Fenômeno de Transporte I	0	11	-	03	13
Fenômeno de transporte II	07	20	Des.	Des.	27
Física I	-	-	10	13	23
Geometria Analítica e Álgebra linear	17	30	Des.	Des.	47
	-	21	13	06	40
Máquinas Elétricas	45	188	112	61	406
Química Geral	0	23	26	10	59
Técnicas Exames Psicológico II	12	15	16	32	75
Total	**188**	**577**	**436**	**340**	**1541**

Analisando a tabela acima, percebe-se que ocorreu, no mês de setembro, a maior frequência dos alunos, com 577 atendimentos. A disciplina com maior número de atendimentos foi Máquinas Elétricas, seguida pelo Cálculo II e Cálculo I. A disciplina Desenho II também foi muito procurada, o que surpreendeu, uma vez que a disciplina de Cálculo é dita como a mais difícil e com maior índice de reprovação. Segundo o monitor da disciplina Desenho I, o número de computadores por aluno durante as aulas regulares é insuficiente, o que faz os alunos procurarem a monitoria para sanar as dúvidas existentes durantes as aulas. O número de alunos atendidos na monitoria no 2.2014 foi de 1541 atendimentos, distribuídos nas 14 disciplinas e 16 monitores. Ressalta-se aqui que o programa iniciou com 16 monitores, sendo que 3 desistiram no início e ao longo do semestre.

No gráfico a seguir pode-se observar o número de atendimentos da monitoria no Campus de Coronel Fabriciano.

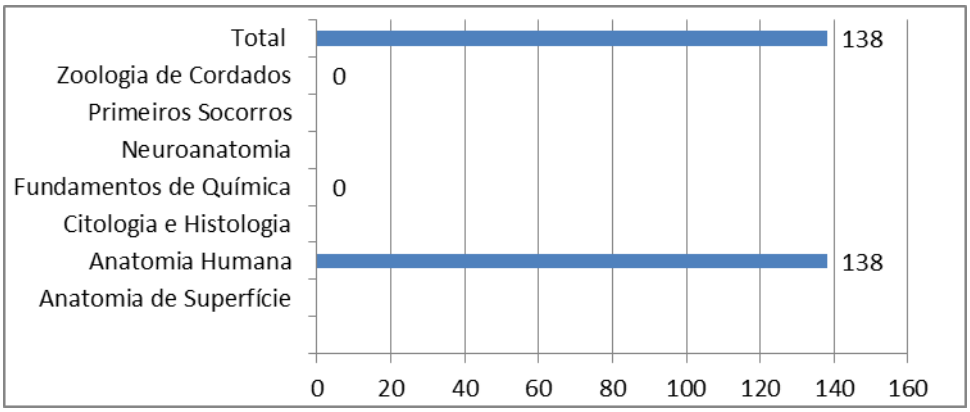


Atendimentos por Disciplinas – Ipatinga – 2º.2014

Disciplinas	Meses				
	Ago	Set	Out	Nov	Total
Anatomia de Superfície					
Anatomia Humana	11	33	06	88	138
Citologia e Histologia					
Fundamentos de Química	0	0	0	0	0
Neuroanatomia					
Primeiros Socorros					
Zoologia de Cordados	0	0	0	0	0

Analisando a tabela acima, percebe-se que a disciplina com maior número de atendimento foi Anatomia Humana. As disciplinas Fundamentos da Química e Zoologia de Cordados não tiveram a solicitação de nenhum aluno, fato que gera necessidade de discussão no âmbito do curso. O número de alunos atendidos é de 138 atendimentos distribuídos nas 03 disciplinas com 03 monitores.

No gráfico a seguir, pode-se observar o número de atendimentos da monitoria no Campus de Ipatinga.



A monitoria, sem dúvida, é uma atividade acadêmica que auxilia o aluno em suas dificuldades, porém das 80 vagas/64 disciplinas ofertadas apenas 23 foram preenchidas. Percebe-se também que a frequência dos alunos é baixa em várias disciplinas. Esse fato foi também identificado no 1.2014 o que levou a equipe a discutir com os diretores e coordenadores de curso e planejar ações corretivas para 2015.

E. Programa de Orientação Psicopedagógica (POPp)

Consiste em um espaço de acolhimento para o aluno que apresenta necessidades psicopedagógicas. Tem como objetivo geral fomentar ações de acolhimento, integração e socialização que favoreçam a inserção na vida acadêmica e o desenvolvimento pessoal e profissional do discente.

Para tanto disponibiliza aos alunos atendimentos individuais, para escuta, aconselhamento e encaminhamentos em suas necessidades relacionadas a formação acadêmica. Os atendimentos são oferecidos nos Campi de Cel. Fabriciano e Ipatinga. Os alunos procuram o atendimento por indicação de coordenadores e/ou professores ou de forma espontânea. Atua também através de intervenções psicopedagógicas em sala de aula, atendendo as solicitações do corpo docente e/ou corpo discente, em situações de conflito, para possibilitar reflexões que contribuem com o desenvolvimento coletivo. Os atendimentos são realizados por profissionais especializados.

Dentre as atividades do Programa de Orientação Psicopedagógica, destacam-se:

- Análise e intervenção nos processos de ensino e aprendizagem – visa atender os alunos com queixas referentes ao seu processo de estudo e às suas dificuldades de aprendizagem, buscando sempre a melhoria do desempenho acadêmico.
- Orientação Profissional - esta modalidade de atendimento tem como principal enfoque a promoção da conscientização do universitário, em relação aos aspectos envolvidos na escolha profissional, tais como família, contexto social, econômico, questões subjetivas, política educacional e outros.
- Orientações acadêmicas – consiste em intervenções nas salas de aula para informações e orientações aos alunos de cunho acadêmico.
- Orientação Psicopedagógica – atua na intervenção de casos que manifestam questões relacionadas ao percurso acadêmico do discente. Busca a compreensão dos processos cognitivos, emocionais e motivacionais, integrados e contextualizados na dimensão social e cultural onde ocorrem. Trabalha para articular o significado dos conteúdos veiculados no processo de ensino, com o sujeito que aprende na sua singularidade e na sua inserção no contexto social.
- Sou Universitário, e agora? – o projeto é integrado ao eixo de Formação Geral e às disciplinas de 1º período e às atividades complementares e visa promover oficinas/cursos/palestras sobre o ambiente universitário, integrando alunos e alunos; alunos e professores; alunos e ambiente universitário como espaço de convivência e aprendizado.
- Projeto Circuito do Saber – são cursos, palestras e oficinas de autoconhecimento e autodesenvolvimento ofertados a alunos de todos os cursos de graduação. Os temas são sugeridos pelos coordenadores, alunos e professores e a adesão aos mesmos são feitos por meio de inscrição no sistema informatizado.

Alguns dos temas ofertados nas oficinas do Circuito do Saber em 2014: Treinamento do AVA e Aluno Online, Conectando a Informática, Comunicação e Marketing como Ferramenta Estratégica, Competência Social: Você tem? Você pode desenvolver,

Ética Profissional, Etiqueta Empresarial, Arte de falar em público, Formei, e agora? Preparação para a inserção no mercadode trabalho.

A seguir, quadro síntese de atendimento do POPp em 2014.

Atendimento para o trancamento de Matriculas

Qtd de Trancamentos/Cancelamentos	Qtd trancamentos evitados
984	69

Aula Inaugural

Qtd	Qtd Alunos
10	1694

Projeto Sou Universitário. E agora?

Qtd de oficinas	Qtd Alunos
41	1591

Projeto Circuito do Saber

Qtd de minicursos	Qtd Alunos
23	563

Atendimentos Psicopedagógicos

Qtd Alunos
267

Alunos egressos que responderam a avaliação no site

Qtd de alunos egressos
143

Palestra

Qtd de palestras	Qtd Alunos
2	315

Ações de Educação Inclusiva

Atividades desenvolvidas	Qtd Alunos	Observação
Alunos matriculados e assistidos com deficiência as seguintes atividades: ▪ Acompanhamento domiciliar em casos especiais; ▪ Acompanhamento em avaliações realizadas fora de sala; ▪ Aquisição de recurso didático quando necessário (ex: pincel grosso para quadro branco); ▪ Orientação para professores sobre as necessidades especiais dos alunos (ex: necessidade de ampliar prova e atividades avaliativas em caso de alunos com baixa visão)	13	Para os alunos surdos, foram contratados 03 intérpretes a partir de março de 2013.

3.2.4.1.6 Pastoral Universitária (PU)

A Pastoral Universitária é um serviço de apoio ao discente que oportuniza o diálogo e a complementação entre razão e fé, entre a religião e a ciência, entre as crenças e as doutrinas. Tem como objetivo principal fazer do ambiente universitário um espaço de evangelização, unindo a pesquisa, a ciência com a fé, sem discriminar os credos, as raças ou quaisquer que sejam as maneiras de pensar da comunidade acadêmica do Unileste.

A pastoral atua de forma ecumênica visando oferecer espaços e oportunidades de exercício de espiritualidade, participação em celebrações e cultos, bem como acompanhamento e orientação espiritual.

Algumas ações desenvolvidas pela Pastoral Universitária:

- Promover celebrações de início ou de final de ano letivo, nos dias comemorativos como as formaturas, aula inaugural, o dia das mães, dos pais, dos estudantes, dos professores e aniversários.
- Prestar apoio à toda comunidade acadêmica em momentos de tristeza, sofrimento, doença ou de funerais de alunos professores, funcionários e seus familiares.
- Visitar as salas de aula, levando aos alunos uma mensagem cristã de boa convivência, de fraternidade e de colaboração mútua entre todos nós.
- Manter a Capela Santíssima Trindade, do Campus I, Caladinho, em Coronel Fabriciano, permanentemente, aberta e disponível para os que desejam fazer suas orações e meditações diariamente.
- Realizar, semanalmente, a celebração de Eucaristia na Capela Santíssima Trindade.
- Realizar trabalhos, estudos educativos e sociais, envolvendo professores e alunos, incentivando a conscientização e o nosso compromisso com os acontecimentos pátrios ou religiosos.
- Propagar a Campanha da Fraternidade anualmente, em sintonia com as propostas da ONU.
- Atender, solicitações de alunos, funcionários e professores de aconselhamento e de escuta dos que procuram a PU.
- Realizar visita aos alunos que estão enfermos ou padecem de algum problema familiar ou pessoal.
- Dar assistência às famílias enlutadas ou que passam por alguma dificuldade em seu meio.
- Organizar e conduzir, anualmente, a Novena do Natal.

3.2.4.1.7 Organização estudantil

Entre os objetivos gerais do Unileste está o de promover a autonomia e o protagonismo do estudante. Para isso, procura intensificar nos processos formativos atitudes e metodologias que privilegiem a participação efetiva do discente, seja nas

atividades acadêmicas, seja na inserção social, nas ações de cidadania, em eventos culturais.

Esse objetivo se realiza num conjunto de estratégias e ações que perpassam conteúdos, metodologias, procedimentos, iniciativas, formas de organização, de gestão.

Os movimentos e organizações juvenis são espaços e oportunidades de exercício de liderança e de defesa dos direitos dos estudantes. No Unileste, os discentes organizam-se, criando e elegendo, de forma livre e autônoma, seus representantes em Diretórios Acadêmicos de cursos (DAs) e no Diretório Central dos Estudantes (DCE). O Unileste oferece e disponibiliza espaço físico e estruturas para o funcionamento dessas organizações.

Além dessas organizações, os estudantes participam, de forma representativa, de todas as instâncias dos órgãos colegiados: Conselho Universitário, Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão, Conselhos de Curso. Também, há representantes de turmas, eleitos por seus pares, que têm o objetivo de intermediar e representar os alunos da respectiva turma nas relações professor-aluno, coordenação-curso, aluno-aluno, seja em aspectos acadêmicos, seja de outra natureza.

Eventos acadêmicos, culturais e científicos são organizados sempre com participação efetiva de estudantes. A educação para a convivência, para o relacionamento interpessoal é também valorizada pelo Unileste. Para isso, em seus campi, os estudantes e colaboradores podem contar com vários espaços e oportunidades de convivência, tais como cantina, jardins e áreas verdes, teatro, parque esportivo com dois campos de futebol, quadras poliesportivas, sala de ginástica e musculação, feiras, exposições, eventos artísticos e culturais, etc. Vários desses espaços e oportunidades são abertos também à participação da comunidade externa.

3.2.4.1.8 Programa do Egresso - PROEGRESSO

O Centro Universitário do Leste de Minas Gerais - Unileste reconhece que estabelecer um canal de comunicação com o egresso é ter uma fonte de informações gerenciais que associado a outros indicadores torna-se um fator importante para as possíveis tomadas de decisão referente aos projetos institucionais.

Acompanhar a trajetória dos ex-alunos implica em ouvir aqueles que pela instituição passaram cujas percepções, pareceres e críticas possibilitam conhecer de modo significativo a qualidade da formação recebida, tanto curricular e ética como também o percurso profissional e acadêmico após a conclusão do curso.

Nessa perspectiva, o egresso do curso de graduação pode constituir-se como um indicador da avaliação institucional e ser uma referência da qualidade dos cursos e da efetividade da ação institucional como um todo.

Na instituição, a avaliação institucional realizada pelo egresso objetiva promover o diálogo permanente com os mesmos, como também identificar as potencialidades e fragilidades da formação recebida visando a proposição das mudanças nos currículos, nos processos de ensino e aprendizagem, na gestão acadêmica e administrativa.

Para tal, o Unileste desenvolve o Programa de Apoio e Acompanhamento do Aluno Egresso (Proegresso), investindo esforços para manter, intensificar o diálogo, ampliar as possibilidades de acompanhar o egresso na inserção profissional e abrir espaços para a formação continuada dos ex-alunos nos cursos de pós-graduação.

O Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento Educacional (NUADE), por meio do Programa de Orientação Psicopedagógica (POPp), exerce significativo papel, como meio de comunicação, entre a instituição e o profissional egresso, juntamente com a coordenação dos cursos de graduação e pós-graduação.

Por entender que a evolução acadêmica e profissional do egresso deve ser contínua e ininterrupta, torna-se importante a constante interlocução, a integração e o compartilhamento de experiências em atividades, como: cursos, palestras, eventos culturais, científicos, socioculturais, esportivas e acadêmicos realizadas pela instituição.

Destacam-se algumas das atividades desenvolvidas pelo Programa de Apoio e Acompanhamento do Aluno Egresso:

- Manutenção do sistema Proegresso que se encontra no site do Unileste no endereço http://sistemas.Unileste.br/egresso/
- Avaliação dos currículos dos cursos de graduação pelos egressos gerando produção de relatórios, institucional e por curso.
- Organização e manutenção do banco de dados cadastrais dos alunos formandos.
- Divulgação de concursos públicos, oportunidades de empregos, informações acadêmicas externas e internas (seminários, congressos, palestras, cursos, eventos culturais, científicos) por meio do site Proegresso e do e-mail para os alunos formados.
- Acompanhamento da vida profissional do egresso por meio do setor de relacionamento institucional.
- Divulgação de cursos de graduação, pós-graduação e ensino a distância.
- Divulgação, em parceria com a gerência de marketing, de ex-alunos aprovados em concurso público e mestrado.

O Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento Educacional (NUADE), por meio do Programa de Orientação Psicopedagógica (POPp), num trabalho conjunto e colaborativo com o setor de relacionamento, sob a gestão da gerência de marketing, vem desenvolvendo pesquisas de opinião com o egresso sobre a sua situação no mercado de trabalho e também sua opinião sobre a imagem institucional.

Assim, a 1ª pesquisa teve início em 2012, sendo entrevistados alunos que concluíram o curso há 05 anos. O quadro abaixo demonstra o número de formados a partir de 2008.1.

Pesquisa com alunos egressos do Unileste	
Alunos egressos do Unileste – 2008.1	743
Alunos egressos do Unileste – 2008.2	957
Alunos egressos do Unileste – 2009.1	539
Alunos egressos do Unileste – 2009.2	666
Alunos egressos do Unileste – 2010.1	433
Alunos egressos do Unileste – 2010.2	605
Alunos egressos do Unileste – 2012	448
Total	**4391**

Em 2013, a pesquisa aplicada, teve como objetivo identificar a percepção do egresso em relação à imagem institucional. Foram entrevistados alunos formados em 2012, por meio de ligação telefônica. Da 1ª a 6ª questão foram realizadas perguntas abertas e da 7ª a 10ª, as questões foram fechadas. Do total de 448 formados, 300 responderam às questões abaixo.

A seguir as questões, com as respectivas respostas e porcentagens.

1) Quando eu digo UNILESTE, qual é a primeira coisa que vem à sua mente, em apenas uma palavra?					
Cod.	**Construto**	**Frequência**	**%**	**% Acumulado**	
1	Universidade	93	31,00	31,00	
2	Qualidade no Ensino	87	29,00	60,00	
3	Competência	52	17,33	77,33	
4	Boa Instituição	22	7,33	84,67	
5	Ensino	15	5,00	89,67	
6	Referência	15	5,00	94,67	
7	Excelente	6	2,00	96,67	
8	Crescimento Profissional	5	1,67	98,33	
9	Dedicação	2	0,67	99,00	
10	Infraestrutura Boa	2	0,67	99,67	

11	Nada	1	0,33	100,00	
	Total	**300**	100,00		

2) Quais outras ideias lhe vêm à sua mente, quando você escuta a palavra UNILESTE?

Cod.	**Construto**	**Frequência**	**%**	**% Acumulado**	
1	Qualidade no Ensino	50	16,67	16,67	
2	Ensino	48	16,00	32,67	
3	A Melhor	26	8,67	41,33	
4	Universidade	24	8,00	49,33	
5	Oportunidade	16	5,33	54,67	
6	Sem Resposta	16	5,33	60,00	
7	Referência	15	5,00	65,00	
8	Comprometimento	14	4,67	69,67	
9	Conhecimento	14	4,67	74,33	
10	Credibilidade	12	4,00	78,33	
11	Responsabilidade	12	4,00	82,33	
12	Competência	11	2,67	85,00	
13	Infraestrutura Boa	8	3,67	88,67	
14	Futuro Melhor	5	1,67	90,33	
15	Nada	5	1,67	92,00	
16	Acessibilidade	4	1,33	93,33	
17	Amizade	3	1,00	94,33	
18	Inovação	3	1,00	95,33	
19	Felicidade	3	1,00	96,33	
20	Saudade	3	1,00	97,33	
21	Crescimento Profissional	2	0,67	98,00	
22	Diversidade	2	0,67	98,67	
23	Tradição	2	0,67	99,33	
24	Razoável	2	0,67	100,00	
	Total	**300**	100,00		

3) Como você descreve o Unileste, em poucas palavras?

Cod.	**Construto**	**Frequência**	**%**	**% Acumulado**	
1	Boa Instituição	63	21,00	21,00	
2	Qualidade no Ensino	35	11,67	32,67	
3	A Melhor	34	11,33	44,00	
4	Reputação	30	10,00	54,00	
5	Oportunidade	23	7,67	61,67	
6	Excelente	20	5,67	67,33	
7	Comprometimento	17	6,67	74,00	
8	Competência	15	5,00	79,00	
9	Referência	9	3,00	82,00	
10	Ensino	8	2,67	84,67	
11	Crescimento Profissional	7	2,00	86,67	

12	Universidade	6	1,33	88,00	
13	Conhecimento	4	1,33	89,33	
14	Tradição	4	2,33	91,67	
15	Razoável	4	1,33	93,00	
16	Sem Resposta	4	1,00	94,00	
17	Infraestrutura Boa	3	1,00	95,00	
18	Nada	3	1,33	96,33	
19	Responsabilidade	3	1,00	97,33	
20	Tudo	2	0,67	98,00	
21	Decepção	2	0,67	98,67	
22	Facilidade	2	0,67	99,33	
23	Realização	1	0,33	99,67	
24	Inovação	1	0,33	100,00	
	Total	**300**	100,00		
4) Quais sentimentos lhe vêm a mente quando eu digo Unileste, em poucas palavras?					
Cod.	**Construto**	**Frequência**	**%**	**% Acumulado**	
1	Felicidade	73	17,67	17,67	
2	Saudade	53	24,33	42,00	
3	Amizade	19	6,33	48,33	
4	Nada	16	5,33	53,67	
5	Gratidão	16	5,33	59,00	
6	Realização	15	5,00	64,00	
7	Carinho	13	4,33	68,33	
8	Referência	11	3,00	71,33	
9	Decepção	9	3,67	75,00	
10	Boa Instituição	8	2,67	77,67	
11	Dedicação	8	2,67	80,33	
12	Orgulho	8	2,67	83,00	
13	Admiração	7	2,33	85,33	
14	Conquista	7	2,33	87,67	
15	Competência	6	1,67	89,33	
16	Crescimento Profisional	5	1,33	90,67	
17	Comprometimento	5	1,00	91,67	
18	Vitória	4	1,67	93,33	
19	Amor	3	2,00	95,33	
20	Ansiedade	2	0,67	96,00	
21	Conforto	2	0,67	96,67	
22	Conhecimento	2	0,67	97,33	
23	Desafio	2	0,67	98,00	
24	Credibilidade	2	0,67	98,67	
25	Ensino	2	0,67	99,33	
26	Segurança	1	0,33	99,67	
27	Sem Resposta	1	0,33	100,00	
	Total	**300**	100,00		

5) Quais os benefícios que o Unileste oferece para você, em poucas palavras?

Cod.	Construto	Frequência	%	% Acumulado
1	Crescimento Profissional	89	29,67	29,67
2	Qualidade no Ensino	65	14,67	44,33
3	Conhecimento	44	21,67	66,00
4	Infraestrutura Boa	13	4,33	70,33
5	Bolsa Social	12	4,00	74,33
6	Ensino	11	3,67	78,00
7	Biblioteca	9	3,00	81,00
8	Nada	9	2,67	83,67
9	Credibilidade	8	3,00	86,67
10	Laboratórios	7	2,33	89,00
11	Planejamento	6	2,00	91,00
12	Acessibilidade	5	1,67	92,67
13	Comodidade	5	1,33	94,00
14	Competência	4	1,00	95,00
15	Futuro Melhor	3	1,00	96,00
16	Sem Resposta	3	1,67	97,67
17	Amizade	2	0,67	98,33
18	Diploma	2	0,67	99,00
19	Decepção	1	0,33	99,33
20	Muito Importante	1	0,33	99,67
21	Referência	1	0,33	100,00
	Total	**300**	100,00	

6) Qual o significado de Unileste para você, em poucas palavras?

Cod.	Construto	Frequência	%	% Acumulado
1	Crescimento Profissional	91	30,33	30,33
2	Centro Universitário	33	11,00	41,33
3	Realização	27	9,00	50,33
4	Graduação	20	6,00	56,33
5	Futuro melhor	18	6,67	63,00
6	Oportunidade	15	5,00	68,00
7	Ensino	15	5,00	73,00
8	Conhecimento	13	4,33	77,33
9	Reputação	11	3,67	81,00
10	Qualidade no Ensino	10	3,33	84,33
11	Credibilidade	9	3,00	87,33
12	A Melhor	7	2,33	89,67
13	Comprometimento	7	2,33	92,00
14	Nada	5	1,67	93,67
15	Sem resposta	5	1,67	95,33
16	Competência	4	1,33	96,67
17	Amizade	3	1,00	97,67

18	Gratidão	3	1,00	98,67	
19	Muito Importante	2	0,67	99,33	
20	Conquista	1	0,33	99,67	
21	Tudo	1	0,33	100,00	
	Total	**300**	**100**		

Para as próximas 4 perguntas, avalie dando notas entre 1 a 7, sendo que a avaliação 1 significa DISCORDO PLENAMENTE e a avaliação 7 significa CONCORDO PLENAMENTE.

	Perguntas	Respostas	%
7	Eu acredito que as escolas católicas oferecem um melhor ensino		
	Nota 1	52	17%
	Nota 2	18	6%
	Nota 3	35	12%
	Nota 4	38	13%
	Nota 5	62	21%
	Nota 6	44	15%
	Nota 7	51	17%
	TOTAL	300	100%

	Perguntas	Respostas	%
8	Eu escolhi o UNILESTE porque ela é uma Instituição católica		
	Nota 1	118	39%
	Nota 2	29	10%
	Nota 3	38	13%
	Nota 4	34	11%
	Nota 5	43	14%
	Nota 6	20	7%
	Nota 7	18	6%
	TOTAL	300	100%
9	O UNILESTE é a Instituição com o melhor ensino do Vale Aço		
	Nota 1	1	0%
	Nota 2	1	0%
	Nota 3	2	1%
	Nota 4	3	1%
	Nota 5	20	7%
	Nota 6	58	19%
	Nota 7	215	72%
	TOTAL	300	100%
10	O UNILESTE é a Instituição de Ensino Superior com a melhor imagem no mercado do Vale do Aço		
	Nota 1	1	0%

	Nota 2	1	0%
	Nota 3	4	1%
	Nota 4	5	2%
	Nota 5	14	5%
	Nota 6	60	20%
	Nota 7	215	72%
	TOTAL	300	100%

Em 2014, a pesquisa aplicada, teve como objetivo conhecer a situação do egresso no mercado de trabalho. Foram entrevistados alunos formados em 2013, por meio de ligação telefônica. Da 1ª a 8ª questão foram realizadas perguntas fechadas/quantitavas e da 9ª a 14ª, as questões foram fechadas. A questão 15ª foi aberta, por ter um caráter qualitativo. Do total de 605 formados, 312 responderam as questões abaixo.

A seguir as questões, com as respectivas respostas e porcentagens.

	Renda Familiar	Respostas	
	Até R$2.000	62	19,87%
	De R$2.001 a R$5.000	183	58,65%
	De R$5.001 a R$8.000	44	14,10%
	Mais de R$8.000	20	6,41%
	Não Responderam	3	0,96%
	TOTAL	312	100,00%
Instruções			
Para as próximas nove perguntas serão dadas opções de respostas para cada uma delas. Favor escolher apenas uma dessas opções, ou seja, a que melhor corresponde a sua percepção.			
Perguntas		Respostas	
1	Você exerce alguma atividade remunerada atualmente?		
	Sim	287	91,99%
	Não	16	5,13%
	Não, mas estou buscando recolocação	7	2,24%
	Ocasionalmente	2	0,64%
	Não quero responder	0	0,00%
	TOTAL	312	100,00%
2	Qual é o seu vínculo empregatício? (Somente SIM na resposta anterior)		
	Carteira assinada (CLT)	186	64,81%
	Funcionário Público	47	16,38%
	Autônomo	34	11,85%

	Empreendedor	10	3,48%
	Outro	10	3,48%
	TOTAL	287	100,00%
3	Sua atividade cotidiana principal tem relação com a sua formação acadêmica adquirida no Unileste?		
	Sim	226	72,44%
	Não	38	12,18%
	Parcialmente	28	8,97%
	Não diretamente, mas exerceu influência no meu desempenho	20	6,41%
	TOTAL	312	100,00%
4	Depois de formado (a) no Unileste, você continuou os estudos?		
	Sim, fiz especialização	159	50,96%
	Sim, estou estudando atualmente	40	12,82%
	Não	107	34,29%
	Sim, fiz mestrado ou doutorado	4	1,28%
	Sim, fiz outro curso superior	2	0,64%
	TOTAL	312	100,00%
5	Em qual Instituição? (Somente SIM na resposta anterior)		
	Outras presenciais fora do Vale do aço.	78	61,42%
	Unileste	51	40,16%
	Outras presenciais no Vale do aço.	39	30,71%
	Outras online	28	22,05%
	Pitágoras ou Unipac	9	7,09%
	TOTAL	127	100,00%
6	Pretende continuar os estudos? (Somente NÃO na resposta anterior)		
	Sim, nos próximos dois anos	60	60,00%
	Sim, mas no futuro superior a dois anos	21	21,00%
	Talvez	11	11,00%
	Ainda não pensei nesse assunto	8	8,00%
	Não	7	7,00%
	TOTAL	100	100,00%
7	Você tem recebido o informativo eletrônico semanal do Unileste, chamado “News Letter”?		
	Não, nunca recebi	152	185,37%
	Já recebi, mas parou de chegar	78	95,12%
	Sim, eventualmente	44	53,66%
	Não sei afirmar	21	25,61%
	Sim, frequentemente	17	20,73%
	TOTAL	82	100,00%
8	Você tem recebido ofertas de empregos enviados pelo sistema de Egressos?		

	Sim, eventualmente	105	33,65%
	Não, nunca recebi	93	29,81%
	Já recebi, mas parou de chegar	61	19,55%
	Sim, frequentemente	39	12,50%
	Não sei afirmar	14	4,49%
	TOTAL	312	100,00%
9	Com que frequência você participa dos eventos ofertados pelo Unileste?		
	Já fui, mas não vou mais	175	127,74%
	Nunca participei	92	67,15%
	Eventualmente	32	23,36%
	Frequentemente	3	2,19%
	Sempre que sou informado(a)	10	7,30%
	TOTAL	137	100,00%
Instruções			
Avalie dando notas entre 1 a 10, sendo que a avaliação 1 significa DISCORDO PLENAMENTE e a avaliação 10 significa CONCORDO PLENAMENTE.			
10	Perguntas	Respostas	
	A formação profissional que recebi do Unileste foi muito importante para a minha vida.		
	1	4	1%
	2	0	0%
	3	2	1%
	4	1	0%
	5	11	4%
	6	7	2%
	7	35	11%
	8	59	19%
	9	42	13%
	10	151	48%
	TOTAL	312	100%
11	Minha renda pessoal hoje é maior do que quando eu me formei.		
	1	16	5%
	2	7	2%
	3	6	2%
	4	4	1%
	5	20	6%
	6	10	3%
	7	33	11%
	8	57	18%

	9	23	7%
	10	136	44%
	TOTAL	312	100%
12	Eu escolhi o Unileste porque ela é uma instituição de ensino Católica.		
	1	119	38%
	2	11	4%
	3	10	3%
	4	4	1%
	5	36	12%
	6	9	3%
	7	19	6%
	8	39	13%
	9	29	9%
	10	36	12%
	TOTAL	312	100%
13	O UNILESTE é a Instituição com o melhor ensino do Vale Aço.		
	1	3	1%
	2	0	0%
	3	2	1%
	4	3	1%
	5	23	7%
	6	15	5%
	7	32	10%
	8	74	24%
	9	50	16%
	10	110	35%
	TOTAL	312	100%
14	O UNILESTE é a Instituição de Ensino Superior com a melhor imagem no mercado do Vale do Aço.		
	1	2	1%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	0%
	5	15	5%
	6	15	5%
	7	33	11%
	8	69	22%
	9	60	19%

	10	117	38%
	TOTAL	312	100%
15	Eu recomendo o UNILESTE para todos que me consultam.		
	1	1	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	0%
	5	14	4%
	6	17	5%
	7	36	12%
	8	53	17%
	9	51	16%
	10	139	45%
	TOTAL	312	100%
Instruções			
Para finalizar, responda o que lhe vem à mente, ou seja, não pense na resposta ideal, apenas responda com naturalidade ou espontaneidade, sem gerar um filtro, porém de forma mais breve possível.			
Perguntas		Respostas	
16	Quando eu digo UNILESTE, qual é a primeira coisa que vem à sua mente, em apenas uma palavra?		
	Credibilidade/Tradição/Referência/Confiança	37	12%
	Excelência/Melhor/Qualidade	93	30%
	Outras positivas	43	14%
	Nulo/Nada/Indiferente	135	43%
	Respostas negativas	4	1%
	TOTAL	312	100%

Ressalta-se que para as perguntas de 10 a 15 da pesquisa acima foi utilizada a escala Likert que é um tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários, e é a escala mais usada em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os perguntados especificam seu nível de concordância com uma afirmação.

3.2.4.1.9 Avaliação dos setores de atendimento aos estudantes

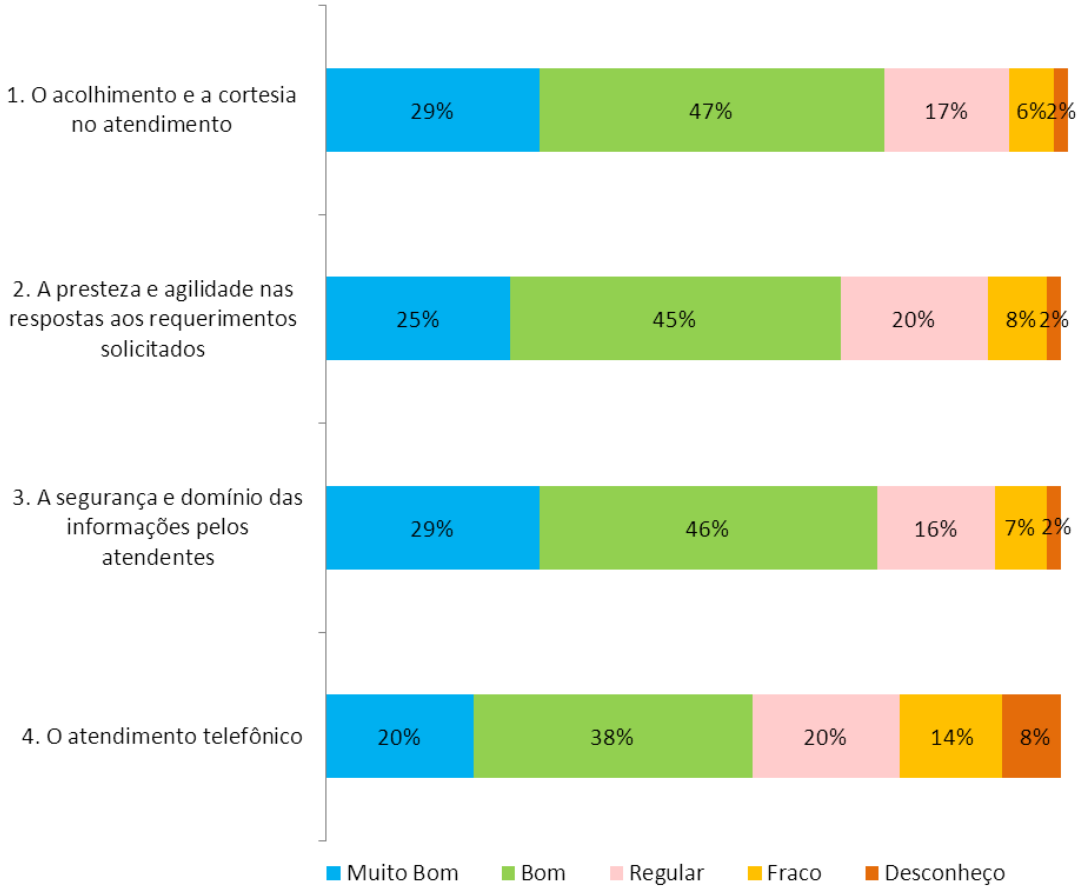
Mecanismos de apoio aos estudantes existentes no Unileste: Ouvidoria, o Programa de Orientação Psicopedagógico (POPp), a Central de Atendimento, a Secretaria de Cursos de Graduação e os Conselhos de Cursos. São apresentados a seguir o que compreende cada setor e sua função e resultados das avaliações realizadas pelos estudantes, bem como suas análises pela CPA e COPAVI.

A. Central de atendimento

É o setor da instituição responsável por desempenhar o processo de atendimento e orientação ao aluno no que se refere às informações acadêmicas, à confecção de documentos e outros serviços acadêmicos e financeiros. Desenvolve o trabalho, tanto presencial como telefônico, atenta aos preceitos de qualidade e excelência no atendimento.

Dois mil seiscentos e sessenta e nove estudantes (2669) responderam as questões: "*referentes à presteza, agilidade, acolhimento, cortesia, domínio de informações e atendimento telefônico".*

O gráfico a seguir, expressa a distribuição do "conceito" que os alunos que participaram da autoavaliação atribuíram para o desempenho da Central de Atendimento.



Total de alunos da IES	7434
Respondentes	2669

Observa-se no gráfico que, de acordo com o critério de avaliação (Muito bom + Bom ≥ 70%), os itens de 1 a 3 alcançaram níveis ≥ de 70% de aprovação, sendo que os itens 1 e 3 alcançaram 75%, permanecendo muito próximo do mínimo desejável. Apenas o item 4 (atendimento telefônico) não alcançou 70%, indicando que é uma fragilidade que precisa ser mais uma vez alvo de ações de melhorias, uma vez que o índice foi de 58%.

Análise dos resultados

Dos estudantes da instituição que aderiram à Autoavaliação, e responderam a questão: "*Utilize o espaço abaixo para comentar sobre os serviços da Central de atendimento ou sugerir alguma ação de melhoria*", emitiram ao todo 105 opiniões, 37

referentes ao campus de Coronel Fabriciano e 68 opiniões referentes ao campus de Ipatinga.

Dos depoimentos apresentados pelos estudantes 42% foram consideradas como potencialidades: agilidade, eficiência, informações claras, atendimento rápido, com qualidade e satisfatórios, atendentes prestativos, zelosos e prontos a esclarecer as dúvidas existentes.

Destacamos os seguintes comentários ilustrativos em relação às potencialidades:

> "O serviço da central de atendimento é muito bom".
>
> "Não utilizo muito dos serviços da central de atendimento, mais das vezes que solicitei algo fui atendido prontamente".
>
> "Percebi que o atendimento da Central de Atendimento melhorou muito. Nestes últimos semestres fui bem atendida em minhas solicitações e necessidades".
>
> "Neste semestre, sempre que me dirigi a Central de Atendimento, foi bem atendido. Nada a reclamar".

Da mesma forma, as fragilidades também foram pontuadas. Assim, do total de depoimentos apresentados, 53% foram destacadas como fragilidades. Deste percentual é importante ressaltar que 33% se referem aos atendimentos presenciais e 20% se refere ao atendimento telefônico, a saber: *telefonia lenta e confusa, atendimento telefônico demorado, desencontro de informações entre os atendentes, atendentes despreparados, falta de treinamento/capacitação, demora nos atendimentos presenciais, algumas solicitações com respostas/prazos demorados, poucos atendentes no período da noite, atendentes mal educados, mal humorados, sem paciência, toda solicitação gera uma taxa a ser paga. A central de atendimento do Bom Retiro é sem autonomia, depende muito da Central de Fabriciano.*

São argumentos ilustrativos desses apontamentos relacionados às fragilidades:

> "Central de atendimento demora a atender, complicaram os meios de solicitações de declarações e históricos. As recepcionistas trabalham desmotivadas, nervosas e muitas vezes não solucionam os problemas, cada uma fala de forma diferente a cerca do mesmo assunto. Está faltando capacitação e rapidez".
>
> "Sugiro que os funcionários da Central de Atendimento sejam treinados no que diz respeito à cordialidade, até mesmo para que possam mostrar maior boa vontade para ajudar a resolver o problema dos alunos".

> "Percebo que o Campus em Ipatinga - Bom Retiro, na maioria das vezes esta despreparado para responder dúvidas e precisamos ligar para Fabriciano ou ir pessoalmente ate lá para resolver problemas, sendo que não há nenhuma aula do curso nesse campus e etc. Poderia melhorar muito nesse quesito".

> "O número de atendentes da Central de Atendimento do Campus 2 é muito reduzido e, em várias vezes, não há quem atenda no ato da procura pelos alunos. Isso faz com que o atendimento demore pelo fato do aluno ter que esperar alguém aparecer para atendê-lo".

Os alunos também manifestaram opiniões relacionadas aos demais setores e serviços da instituição, totalizando 5%, das 105 opiniões:

> "Eu acho que os funcionários NULAB deveriam se informar para as reservas de salão espelhado, pois às vezes eles reservam 5 ou mais pessoas para o mesmo horário, e acaba nos prejudicando".

> "Cantina de Ipatinga, acho que deveria ter mais uma, já que a que temos a fila é enorme, toma todo o tempo da gente só na fila e sem contar os preços, tudo mais caro, deveria ter uma concorrência".

> "Não foi colocado para avaliação, mas, quero manifestar a minha insatisfação com o atendimento on_line da Instituição principalmente com o AVA que raramente está disponível ao final de semana, dificultando assim o aluno para as tarefas da semana, e a Internet do Campus de Ipatinga é muito lenta e o acesso WI_FI raramente funciona e quando está funcionando só no Bloco E".

Os alunos, no processo avaliativo da Central de atendimento, apontaram potencialidades e fragilidades nos serviços prestados pelo setor. Assim, o gestor num trabalho colaborativo e participativo, com todos os funcionários, analisou e fez proposições de ações com vistas a minimizar as fragilidades pontuadas. A seguir uma análise dequipe gestora da Central de atendimentos.

> Quando os alunos/responsáveis apontam que a equipe da central tem poucos colaboradores no atendimento noturno ou o atendimento é demorado, faz-se necessário verificar o momento do uso do serviço, para avaliar o processo que apresenta diversas variáveis que podem comprometer o atendimento, a saber: início/fim de semestre, entrega de processos de renovação da bolsa social, período de entrega do termo de adesão ao contrato, dentre outros. Nestes momentos, dependendo do assunto, o tempo de espera tende a ser maior, consequentemente, o tempo para resolução e até mesmo orientação, torna-se mais demorado.

> Os questionamentos acerca da demora/lentidão nas respostas dos requerimentos, o aluno/responsável precisa ter clareza que todo processo tem um prazo definido, considerando que a Central de Atendimento atua em

muitos casos, como prestadora de serviços de outros setores. Os pedidos são realizados na central e encaminhados para os setores, que tem um prazo determinado para execução e resposta. Como responsável pelos processos, a central contata, constantemente, outros setores envolvidos, na busca de diminuir o tempo de espera de resposta pelo aluno e alcançar melhoria nestes serviços/prazos.

Sobre o atendimento telefônico, a Instituição, nestes dois últimos anos, tem trabalhado junto ao Sistema de Telefonia, buscando minimizar as fragilidades encontradas. Hoje, o Unileste trabalha com a Unidade de Resposta Audível (URA) que tem como objetivo agilizar os atendimentos e fazer com que se tenha maior distribuição das ligações. O fluxo telefônico ocorre por meio de uma configuração dos setores chaves. Ao telefonar o aluno/responsável precisa ouvir a informação e escolher o setor desejado, ou teclar pela opção 9, onde estará falando, diretamente, com a atendente da central de atendimento telefônico, que terá assim, condições de fazer o 1º atendimento e/ou se necessário, transferí-lo para o setor desejado.

Importante destacar, que em momentos de pico, como renovação de matricula, aditamentos do FIES, renovação da bolsa social, a demanda é realmente grande, mas que em conjunto com as outras áreas, seja Secretaria de Ensino Superior e/ou Financiamentos Estudantis/Bolsas, busca-se formas de minimizar o fluxo de ligações.

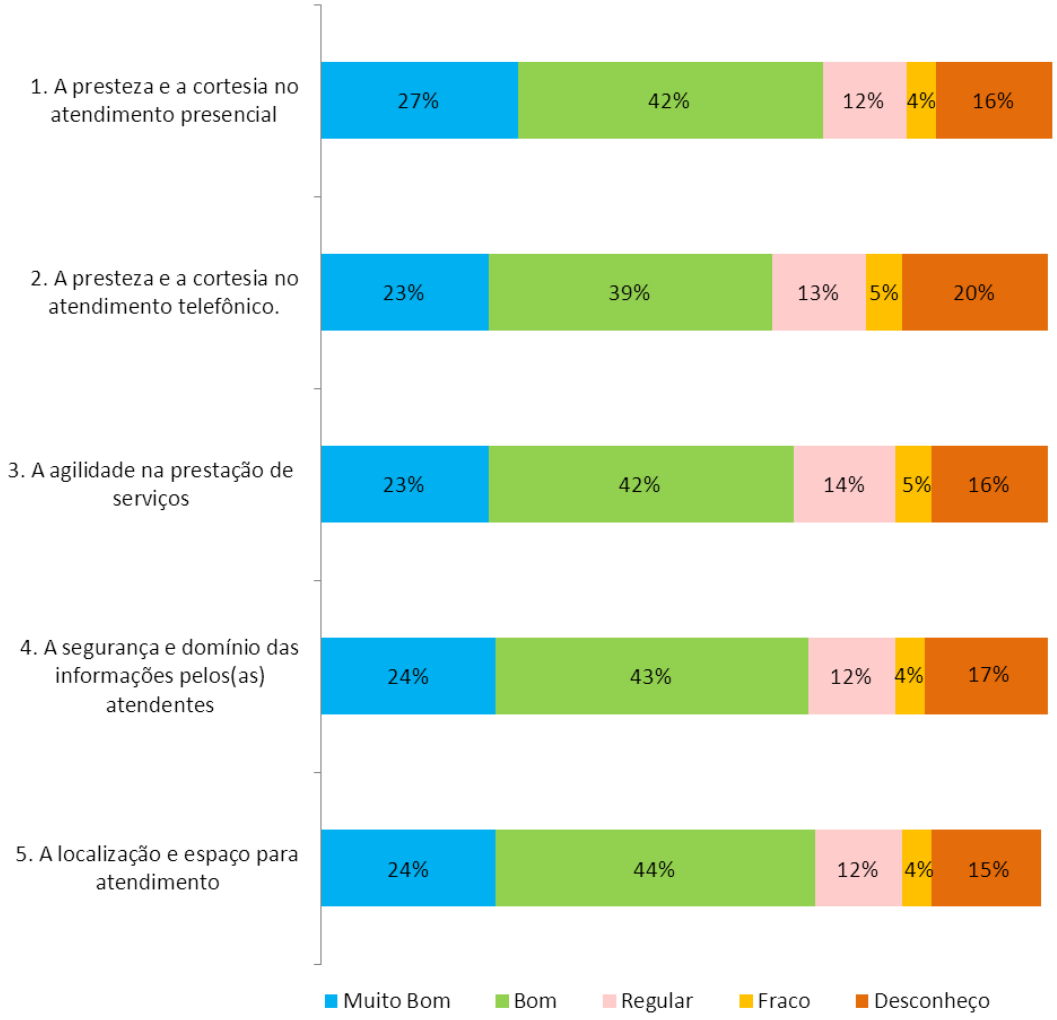
Em relação às opiniões dos alunos referentes à forma de atendimento, sem cordialidade e profissionalismo, a Instituição oferece, mensalmente, treinamentos diversos, como também, no decorrer do ano, oferece treinamento especifico correspondente, a área de trabalho.
A Central de atendimento trabalha com vista a alcançar uma interação/integração entre todas as áreas da Instituição de maneira que as informações fluam de forma satisfatória e alcance a todos, evitando–se assim, incoerência e inconsistência na prestação do serviço.

B. Secretaria de Curso – Campi Coronel Fabriciano e Ipatinga

É o setor responsável por atender aos alunos no que se refere aos pedidos de provas, protocolos de atividades complementares, Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), certificados de participação em eventos; informações sobre: sala de aulas, coordenadores e professores. Em relação ao docente, auxilia na entrega de materiais didáticos, reserva de sala e equipamentos, impressão de provas, abono de ponto, entrega de diários, e outros. E aos coordenadores, o atendimento se refere à composição de horários de aulas, agenda de atendimentos, organização de eventos, salas de coordenação, arquivos, redação de documentos, memorandos, cartas, agenda de visitas técnicas e outros. A Secretaria de Cursos de Graduação possui instalações nos dois campi – Ipatinga e Coronel Fabriciano.

Dois mil seiscentos e sessenta e nove estudantes (2669) responderam as questões: "*referentes ao atendimento presencial e telefônico, agilidade e presteza nos serviços, domínio das informações, localização e espaço para atendimento".*

O gráfico a seguir, expressa a distribuição do "conceito" que os alunos que participaram da autoavaliação atribuíram para o desempenho da secretaria de curso.



Total de alunos da IES	7434
Respondentes	2669

Análise de resultados

Dos estudantes da instituição que aderiram à Autoavaliação, e responderam a questão: "*Utilize o espaço abaixo para comentar sobre os serviços da Secretaria de Curso ou sugerir alguma ação de melhoria"*, emitiram ao todo trezentos e dezesseis (316) opiniões, 277 referentes ao campus de Coronel Fabriciano e 39 opiniões referentes ao campus de Ipatinga.

Dos depoimentos apresentados pelos estudantes 44,7% foram considerados como potencialidades e se referem a: educação, prestatividade, bom atendimento, competência profissional. Destacamos os seguintes comentários ilustrativos em relação às potencialidades:

> "Ótimo".
>
> "Excelente".
>
> "Não necessita melhorias, excelente. Eu amo unileste, me encontrei nessa faculdade. Obrigada !!!"
>
> "Pela qualidade geral deste setor/departamento, tenho sim utilizado muito seus excelente serviços".
>
> "O serviço oferecido pelos funcionários é bom, eles tentam ajudar a gente sempre que nos precisamos".

Da mesma forma, as fragilidades também foram pontuadas. Assim, do total de depoimentos apresentados foram destacadas como fragilidades: demora na emissão dos certificados, espaço pequeno para atendimento. São argumentos ilustrativos desses apontamentos relacionados às fragilidades:

> "Quando há muitos alunos, o espaço fica muito cheio dificultando a passagem, conversa, entre outros".
>
> "As secretarias deveriam ser menos dependente dos coordenadores de curso e resolver os problemas dos alunos sem necessidade de consultas rotineiras as coordenações'.
>
> "Falha ao passar as informações de forma clara e simples e falta agilidade no atendimento as necessidades do cliente. E ocorre também de uma pessoa somente, ter conhecimento da informação a ser passada ou que saiba resolver um problema especifico. A minha sugestão é oferecer treinamento aos funcionários na forma de agilidade no atendimento, passar todas as informações devidas a todas as funcionarias do setor para que as informações sejam passadas de forma segura a quem deseja".

> "Aumentar número de atendentes no inicio do período letivo".

Os alunos também manifestaram opiniões relacionadas aos demais setores e serviços da instituição:

> "Este semestre precisei e fui muito bem atendida, pelos professores e coordenador do curso de ciências contábeis. obrigada!"

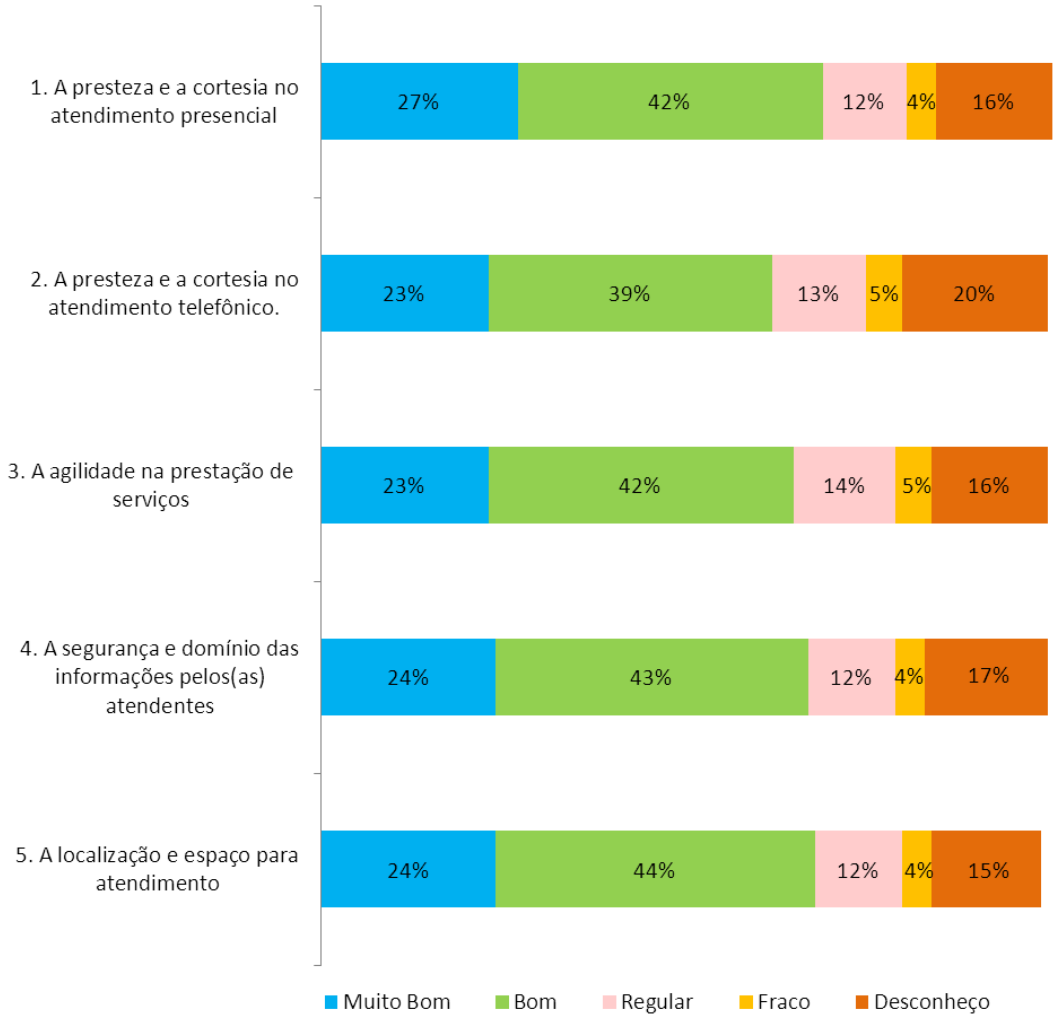
> "A secretaria é muito boa o problema é o coordenador que não resolve nada, tudo que é solicitado a ele para tentar ajudar o aluno ele primeiro diz não. Nunca diz que vai avaliar e quando ele diz que vai dar certo e porque no final vai dizer não. Na minha opinião ele não serve para nada como coordenador".

> "Aproveito o espaço para parabenizar em minha opinião o melhor setor de atendimento da instituição. O setor para requerimento de cartas para estágio, o atendimento, as meninas exelentes profissionais. principalmente um moreninha(atende a noite).esse setor é o que mais me dá prazer em frequentar.super educadas.o local é perto da biblioteca".

A Secretaria de cursos - campus Cel. Fabriciano, obteve o seguinte resultado: Potencialidades: **125 opiniões**, fragilidades: **58 opiniões e 95** outras Opiniões. A *presteza dos serviços* foi a potencialidade destacada. As fragilidades destacadas foram: o envio das declarações de eventos, localização do setor, o atendimento referente à coordenação de curso, informações referentes ao professor (falta de professor, localização de professor) e agilidade das informações.

A Secretaria de cursos - campus de Ipatinga tem as mesmas atribuições e responsabilidades da Secretaria de cursos do campus de Coronel Fabriciano. Dois mil seiscentos e sessenta e nove estudantes (2669) responderam as questões: "*referentes ao atendimento presencial e telefônico, agilidade e presteza nos serviços, domínio das informações, localização e espaço para atendimento".*

O gráfico a seguir, expressa a distribuição do "conceito" que os alunos que participaram da autoavaliação atribuíram para o desempenho da secretaria de curso.



Total de alunos da IES	7434
Respondentes	2669

Análise de resultados

Dos estudantes da instituição que aderiram à Autoavaliação, e responderam a questão: "*Utilize o espaço abaixo para comentar sobre os serviços da Secretaria de Curso ou sugerir alguma ação de melhoria*", emitiram ao todo trezentos e dezesseis (316) opiniões, 277 referentes ao campus de Coronel Fabriciano e 39 opiniões referentes ao campus de Ipatinga.

Dos depoimentos apresentados pelos estudantes em relação ao campus de Ipatinga, 51,28% foram consideradas como potencialidades e se referem a um ótimo atendimento e esclarecimentos das informações solicitadas.

Destacam-se os seguintes comentários ilustrativos em relação às potencialidades:

> "Dos recursos utilizados, tenho contato com o pi, e sempre fui muito bem atendida e esclarecida".
>
> "Parabéns a funcionaria XXXXX!!!"
>
> "Estou satisfeita com os serviços prestados pela secretaria de Curso".
>
> "Não tenho muito a dizer, pois não utilizei muito, mas das vezes que utilizei fui bem atendido".
>
> "Excelente...! Não há melhorias".

Da mesma forma, as fragilidades também foram pontuadas. Assim, do total de depoimentos apresentados, 15,38% foram destacadas como fragilidades: falta de divulgação sobre as monitorias, demora no atendimento telefônico e espaço físico da secretaria. São argumentos ilustrativos desses apontamentos relacionados às fragilidades:

> "Algumas informações, sugiro que podem ser divulgadas nos quadros de avisos pelo campus, facilitando a informação para o aluno. Horários de monitorias são um exemplo".
>
> "Acho que a secretaria de cursos deveria ser do lado da biblioteca ou em um dos primeiros blocos".
>
> "Telefone vc liga demora a atender e quando atende vai te tranferindo ate cai a ligacao ai e comecar tudo de novo".
>
> "Pode melhorar mais".
>
> "Melhoria na recepção ao atendimento e atendimento telefônico".

Dos depoimentos apresentados pelos estudantes, 33,34% foram consideradas como sem definição específica e outros setores. São argumentos ilustrativos desses apontamentos relacionados:

> "Não foi colocado para avaliação mas, quero manisfestar a minha insatisfação com o atendimento on line da instituição principalmente com o AVA que raramente está disponível ao final de semana,dificultando assim o aluno para as tarefas da semana,e a internet do campus de ipatinga é muito lenta e o acesso wi-fi raramente funciona e quando está funcionando só no bloco e" .

> "Também, não utilizo esse serviço mas o que eu utilizei uma vez foi bom. Só tenho a criticar sobre a reposição de provas. Acho um absurdo ter que pagar mesmo com o atestado na mão".
>
> "A localização torna um tanto quanto complicado, embora perto, pelo fato de muitos, incluo-me, não saberem desde o inicio o semestre até mesmo da existência dessa. O atendimento é muito bom e até mais rápido que o normal para as demais áreas na instituição".
>
> "As meninas da biblioteca estão muito mole pare atender os estudantes, e atende com a cara fechada".

A análise dos dados quantitativos da avaliação institucional demonstra que a secretaria de cursos apresentou um rendimento satisfatório, em que as potencialidades (analisadas como somatório dos conceitos "Muito Bom" e "Bom") estão em torno de 68%.

Dos itens avaliados, o item *"presteza e cortesia no atendimento telefônico",* chama a atenção para a implementação de ações destinadas à melhoria no serviço prestado. Este dado fica evidente na análise das opiniões e comentários, em que a principal fragilidade foi o atendimento telefônico.

O depoimento a seguir: *"É bom, mas necessita de melhoras como o espaço para atendimento."* citou uma potencialidade e uma fragilidade.

Após analisar as fragilidades descritas pelos alunos, a equipe da Secretaria de Ipatinga elaborou um plano de ação que busca a excelência no atendimento e compromisso com os valores que o Unileste defende. O planejamento prevê também que os colaboradores participem de processos formativos para a qualificação e crescimento pessoal.

O atendimento telefônico geralmente é feito a partir do momento em que o aluno ou pessoa interessada liga no ramal central (3846-5500) e dentro das opções dadas, a pessoa pode escolher falar com a secretaria de Fabriciano ou de Ipatinga. Quando o ramal de Fabriciano está ocupado a ligação é transferida, automaticamente, para o ramal de Ipatinga e o contrário também acontece. A equipe da secretaria reconhece que principalmente em horários de pico de atendimento presencial (pré-horário e

intervalo) algumas ligações podem não ser atendidas, pelo fato do atendimento presencial ser prioritário. Sugere-se à instituição que seja dado um sinal de linha ocupada para o usuário para evitar o stress e facilitar o retorno da ligação.

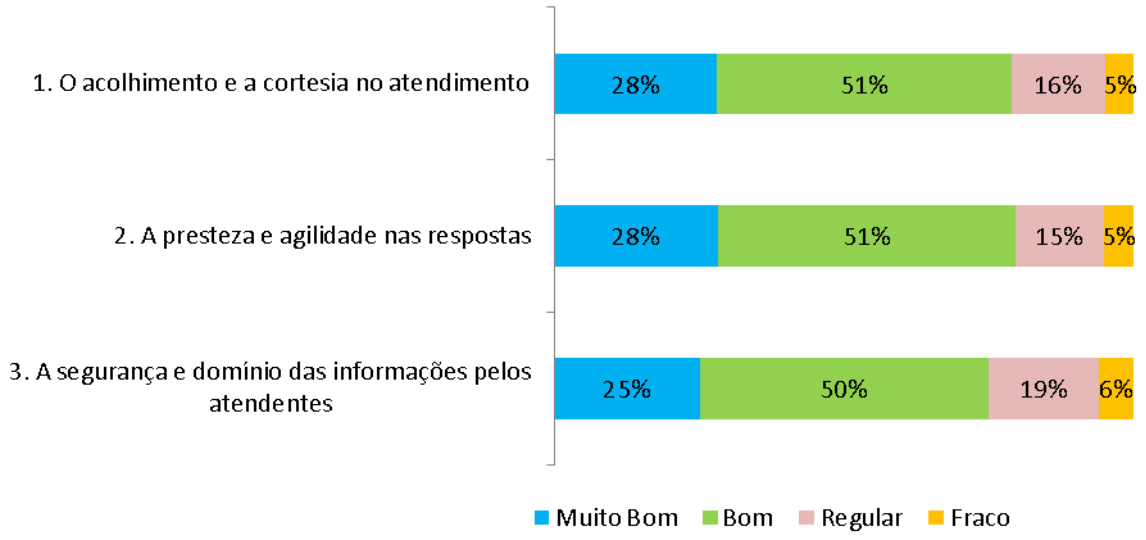
Atualmente o espaço reservado para atendimento ao aluno é pequeno, principalmente em momentos de inscrição para algum evento. É necessária uma ampliação do espaço físico, para possibilitar ao aluno um maior conforto ao ser atendido. A demanda foi repassada à Diretoria da Escola de Saúde, que juntamente, à Pro-Reitoria Acadêmica e Administrativa estudam alternativas na melhoria do espaço físico. Espera-se que a alteração de layout da secretaria de cursos leve mais conforto e satisfação aos usuários.

C. Ouvidoria

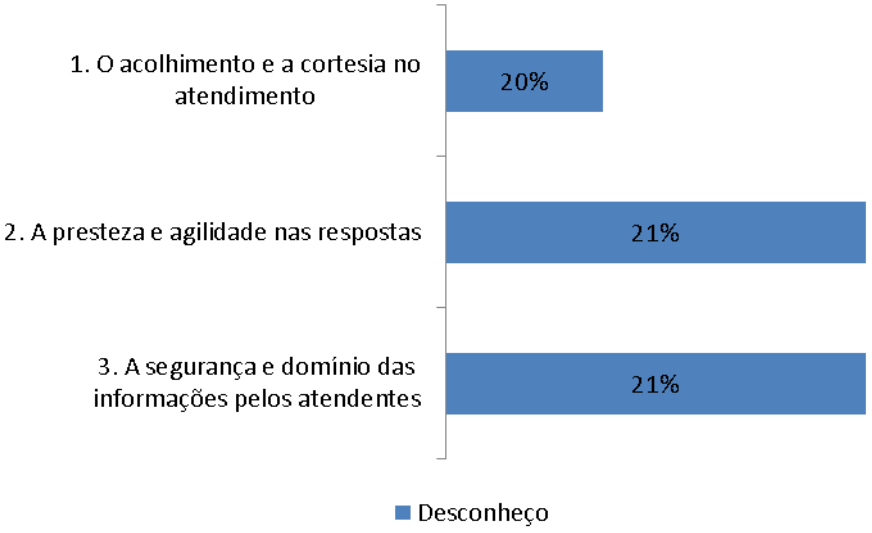
É o setor responsável por receber, registrar, conduzir internamente, responder e solucionar as manifestações de cidadãos usuários, internos ou externos acerca das atividades e serviços de competência do Unileste.

Dois mil seiscentos e sessenta e nove estudantes (2669) responderam as questões referentes *“à presteza, agilidade, acolhimento, cortesia, segurança e domínio de informações pelos atendentes”.*

O gráfico a seguir, expressa a distribuição do “conceito” que os alunos que participaram da autoavaliação atribuíram para o desempenho da Ouvidoria.



O gráfico a seguir, expressa a porcentagem de alunos que participaram da autoavaliação e demonstraram desconhecimento dos serviços prestados pela Ouvidoria.



Total de alunos da IES	7434
Respondentes	2669

Análise dos resultados

Os estudantes que aderiram à Autoavaliação, e responderam a questão: "*Utilize o espaço abaixo para comentar sobre os serviços da Ouvidoria ou sugerir alguma ação de melhoria"*, emitiram ao todo 80 opiniões, 41 referentes ao campus de Coronel Fabriciano e 39 opiniões referentes ao campus de Ipatinga.

Dos depoimentos apresentados pelos estudantes, 34% foram consideradas como potencialidades e se referem a: boa qualidade, ótimo atendimento, retorno rápido e satisfatório, a importância da Ouvidoria para a Instituição.

Destacamos os seguintes comentários ilustrativos em relação às potencialidades:

> "A ouvidoria possui um serviço de boa qualidade".
>
> "Entrei em contato uma única vez com a ouvidoria e o retorno foi rápido e satisfatório".
>
> "Boa educação da parte dos atendentes, não me queixo disso".
>
> "É muito bom, sempre atende as necessidades do aluno, entre outros. Estou satisfeita".
>
> "A ouvidoria é muito importante para a Universidade".

Da mesma forma, as fragilidades também foram pontuadas. Assim, do total de depoimentos apresentados, 28% foram destacadas como fragilidades**:** falta retorno das mensagens, mais divulgação dos serviços da Ouvidoria, desconhecimento da Ouvidoria.

> "Já encaminhei um email pra Ouvidoria 3 vezes e nunca me reponderam, todo semestre eu mando este mesmo email e eles nunca me mandaram resposta. Na minha opinião a Ouvidoria existe só pra fazer o aluno de bobo"
>
> "Por ser uma pesquisa secreta não poderia vazar informações. Portando várias vezes os assuntos chegaram aos bastidores".
>
> "Sugiro uma melhor divulgação dos serviços da ouvidoria, creio que uma divulgação mais ampla poderá facilitar o acesso ao serviço. Quem sabe pode-se utilizar o curso de marketing e de comunicação social aliada ao jornalismo para a divulgação intercursos".
>
> "Fiz uma reclamação séria na ouvidoria e na reitoria sobre forma humilhante com que um professor me tratou em público e foi como se nada tivesse

> acontecido. Infelizmente parece que fazem vistas grossas quando há alguma reclamação com relação a conduta de um professor".
>
> "A ouvidoria deixa muito a desejar, pois não dão a mínima atenção a reclamações realizadas, nem retorno as mesmas. Encontro-me muito insatisfeita com o serviço prestado".

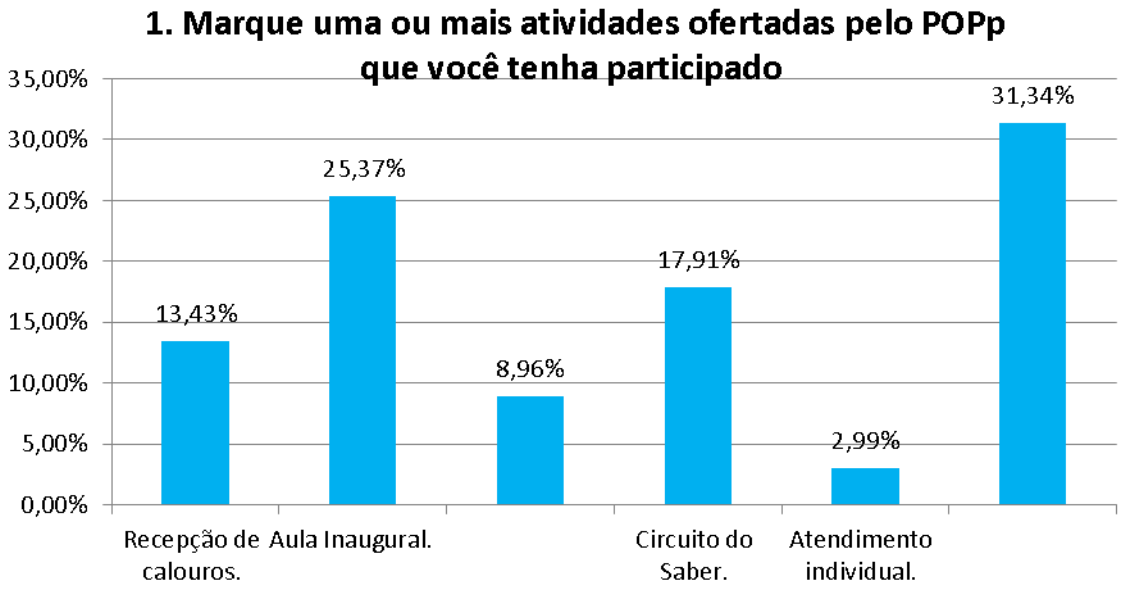
Diante dos resultados analisados, pode-se afirmar que o percentual de opiniões relativo ao número de alunos que desconhece a Ouvidoria, quando não considerados, eleva o índice da avaliação da Ouvidoria a 79% que corresponde ao acolhimento e a cortesia no atendimento, 75% referentes a presteza e agilidade nas respostas e 78% na segurança e domínio das informações pelos atendentes.
Portanto, o fato de ainda ter 21% de alunos que desconhecem a Ouvidoria, a avaliação do setor apresenta abaixo dos 70%.

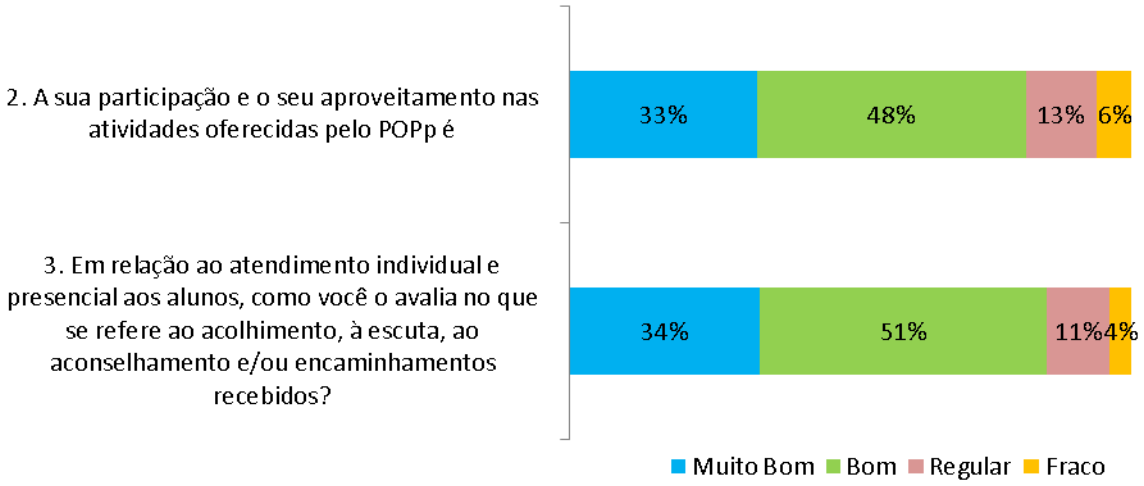
D. Programa de Orientação Psicopedagógico – POPp

É o setor responsável por oferecer apoio aos alunos em diversos momentos: recepção de calouros, aula inaugural, intervenções psicopedagógicas, minicursos do Circuito do Saber, projeto "Sou Universitário, e agora?, dentre outros.

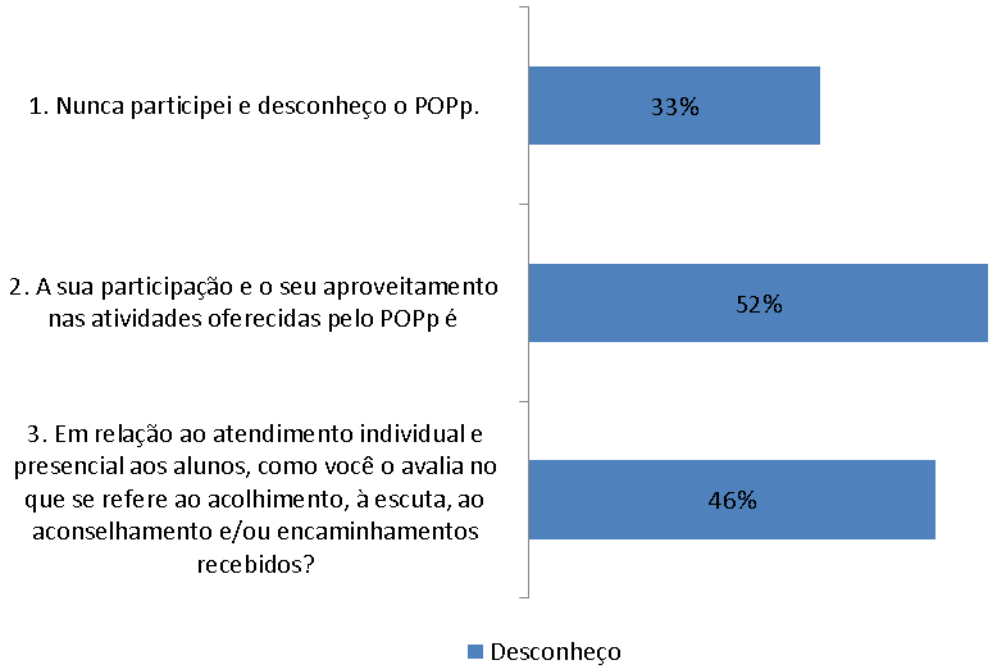
Dois mil seiscentos e sessenta e nove estudantes (2669) responderam as questões referentes *"à participação nos eventos oferecidos, atendimento, acolhimento, escuta, aconselhamento e demais solicitações".*

O gráfico a seguir, expressa a distribuição do "conceito" que os alunos que participaram da autoavaliação atribuíram para o desempenho do Popp.





O gráfico a seguir, expressa a porcentagem de alunos que participaram da autoavaliação e demonstraram desconhecimento dos serviços prestados pelo PoPp.



Total de alunos da IES	7434
Respondentes	2669

Análise dos resultados

Os estudantes da instituição que aderiram à Autoavaliação, e responderam a questão: "*Utilize o espaço abaixo para comentar sobre os serviços do Programa de Orientação Psicopedagógica – Popp ou sugerir alguma ação de melhoria"* emitiram ao todo 65 opiniões, 25 opiniões referentes ao campus de Coronel Fabriciano e 40 referentes ao campus de Ipatinga.

Dos depoimentos apresentados pelos estudantes 48% foram consideradas como potencialidades e se referem à '*eficiência no atendimento; acolhimento satisfatório; papel importantíssimo na oferta de minicursos; um diferencial para a instituição; dedicação das funcionárias que são muito experientes no cargo".*

Destacamos os seguintes comentários ilustrativos em relação às potencialidades:

> " Falar dos serviços do Popp para mim é só elogios que tenho a fazer. É uma equipe fantasticamente maravilhosa nunca esquecerei a recepção que recebi no meu 1º dia de aula, que saudade daquele dia muitíssimo bom. Isto nunca deveria mudar e se melhorar estraga.Parabéns equipe popp".

> "A psicopedagoga XXX, possui conhecimento vasto na sua área de formação, prestando atendimento adequado e satisfazendo todas as expectativas do discente ao procurar esse tipo de atendimento. Além do mesmo ser de fundamental importância ao desenvolvimento do discente em sua vida acadêmica".
>
> "São programas que fazem o diferencial para universidade ser escolhida pelos interessados".

Da mesma forma, as fragilidades também foram pontuadas. Assim, do total de depoimentos apresentados, 12% foram destacadas como fragilidades: *"maior divulgação do Programa de Orientação Psicopedagógica; maior divulgação do minicursos*". Outra fragilidade refere-se ao desconhecimento do serviço, por alegarem nunca ter precisado.

São argumentos ilustrativos desses apontamentos relacionados às fragilidades:

> "Acho que deve haver maior divulgação dos serviços prestados pelo POPp".
>
> "Deveria ser obrigatório, pois, os cursos oferecidos no portal acadêmicos se for do POPp, esta precisando de melhoria, pois,os cursos ofertados, são impossível de se inscrever pela internet e manda se inscrever pela internet".
>
> "O serviço é muito bom, porém pouco divulgado e utilizado. quando vocês colocarem uma OU mais opções a serem marcadas façam com que o sistema atenda, pois participei de mais de uma atividade oferecida pelo Popp, no entanto não foi possivel marcar".
>
> "So vi o POPp uma vez, não o conheço direito e nem onde procurá-lo."
>
> "Não conheço o Popp".

Para viabilizar as políticas de atendimento ao estudante, faz-se necessário considerar um dos objetivos do Popp, que é desenvolver ações de acolhimento, integração e socialização de maneira a favorecer a inserção do aluno na vida acadêmica e o seu desenvolvimento profissional. Esse objetivo se revela na prática cotidiana das assessoras psicopedagógicas. Pode-se observar que os alunos participantes das várias atividades presenciais e virtuais, individuais ou coletivas desenvolvidas, avaliam positivamente o setor, por meio de um questionário físico aplicado a cada atividade realizada.

Diante dessas análises constatamos que, de um universo de 2669 alunos que responderam o questionário, apenas 65 alunos se referiram de alguma forma ao

Popp, representando apenas 2,4% do total de alunos respondentes. Repensar as ações no sentido de divulgar o setor, tem sido uma busca constante do Popp. Diante disso, foi elaborado um Plano de Ação com vistas a sanar as fragilidades apontadas.

3.2.5 DIMENSÃO 10 - Sustentabilidade Financeira

Em sua estrutura organizacional o Unileste dispõe de órgãos e profissionais capazes de atuar nos seguintes processos de gestão: Planejamento Estratégico, Operacional e Econômico-Financeiro, Planejamento Orçamentário e Inteligência Empresarial.

A prática do planejamento na instituição tem caráter participativo, envolvendo profissionais e órgãos colegiados de sua estrutura. Os estudos, análises e elaboração de documentos são realizados não só de forma consolidada (nível macro ou institucional), mas também de forma detalhada, por curso, órgão ou atividade (nível micro).

A sustentabilidade é um princípio do Planejamento Estratégico institucional que por sua vez desdobra-se em outros princípios:

- Qualidade – Indissociabilidade entre qualidade e sustentabilidade. A sustentabilidade de longo prazo só é alcançada alicerçada em qualidade.
- Reinvestimento – Compromisso de reinvestir seus resultados como forma de assegurar sua continuidade, crescimento e qualidade de seus serviços.
- Otimização – Padronização, racionalização e aperfeiçoamento dos mecanismos de controle, processo e gestão dos recursos humanos, materiais, financeiros e patrimoniais para que não haja falta ou desperdício, de modo que sejam colocados à disposição do crescimento da instituição e para atendimento à comunidade interna e externa.

Previsão orçamentária

	2012		2013		2014	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado - Forecast até Nov. e Previsto Dez
Receitas com Prestação de Serviços	45.312.882,40	58.921.371,90	47.578.526,52	67.603.092,67	77.455.199,96	79.382.734,59
Descontos e Bolsas concedidos	(8.906.911,03)	(10.158.203,15)	(9.352.256,58)	(12.148.227,97)	(16.025.625,63)	(18.754.999,71)
Inadimplência	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Despesa Pessoal - Administrativo	(6.896.275,73)	(7.198.453,05)	(7.172.126,76)	(7.819.890,82)	(7.925.688,80)	(7.807.051,19)
Despesa Pessoal - Docente	(19.531.792,02)	(18.714.397,82)	(20.313.063,70)	(21.236.083,16)	(24.396.421,86)	(21.912.402,29)
Despesas com Materiais	(648.600,13)	(1.359.410,43)	(681.030,14)	(940.702,99)	(811.258,82)	(619.575,22)
Despesas com Insumos	(4.097,95)	(2.093,98)	(4.302,85)	(4.669,19)	(6.025,00)	(901,50)
Despesa com Serviços de Terceiros	(5.858.796,24)	(6.122.916,47)	(6.151.736,05)	(6.014.111,33)	(5.306.252,28)	(5.122.697,83)
Outras Despesas	(1.747.100,34)	(4.027.198,74)	(1.834.455,36)	(3.598.006,63)	(3.381.543,89)	(3.091.695,81)
Despesas Financeiras	(100.235,34)	(98.568,65)	(105.247,11)	(94.350,07)	(92.289,69)	(89.265,92)
Receitas Financeiras	6.056,82	34.859,50	6.359,66	15.739,01	3.253,82	11.796,92
Outras Despesas Operacionais	(35.976,06)	(235.132,50)	(37.774,87)	0,00	0,00	0,00
Outras Receitas Operacionais	466.960,87	1.030.229,35	490.308,91	546.528,54	462.629,75	563.482,01
Outras Receitas não Operacionais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Despesas Não Operacionais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Valores Gerenciais das Mantidas	(1.803.217,71)	(4.876.353,30)	(1.893.378,59)	(5.545.872,07)	(6.142.957,02)	(6.057.895,75)
Superávit / Déficit do Exercício	252.897,54	7.193.732,66	529.823,08	10.763.445,99	13.833.020,54	16.501.528,30

Em cumprimento ao princípio da sustentabilidade a instituição planejou para este ciclo diversas ações, tanto no que diz respeito à redução dos custos, quanto no incremento das fontes de receita, o que pode se verificar pela melhoria contínua dos resultados previstos para os anos deste ciclo. Além disso, no decorrer deste mesmo ciclo a instituição conseguiu não só alcançar, mas ir além dos resultados previstos, o que também está evidenciado na superação do superávit projetado em todos os exercícios.

Seguem abaixo os valores de investimentos planejados e realizados durante o período de 2012 a 2014 distribuídos pelos principais grupos de contas contábeis.

Descrição	2012		2013		2014	
	Orçado	Realizado	Orçado	Realizado	Orçado	Realizado
3.01.02 - APARELHOS E UTENSÍLIOS	60.930,00	12.800,00	8.067,00	9.440,00	150.730,00	7.459,00
3.01.04 - FERRAMENTAS EM GERAL	5.400,00	1.200,00	25.700,00	9.603,80	12.244,81	7.016,21
3.01.05 - EQUIPAMENTO DE TELEFONIA	-	-	-	430,00	-	-
3.01.07 - EQUIPAMENTO DE REFRIGERAÇÃO	156.950,00	135.373,10	105.909,04	148.448,65	190.244,71	155.169,27
3.01.08 - EQUIPAMENTO DE AUDIOVISUAL	22.300,00	7.326,00	81.359,00	53.122,01	49.340,01	46.192,51
3.01.09 - EQUIPAMENTOS MÉDICOS E LABORATÓRIOS	291.720,96	159.867,47	229.491,93	132.473,61	233.839,05	174.073,20
3.01.10 - EQUIPAMENTO AGRARIO	-	1.950,00	-	-	-	19.848,40
3.02.02 - BENFEITORIA	236.713,94	-	-	-	-	9.195,35
3.02.03 - BENS EM ANDAMENTO	-	1.561,10	-	-	-	-
3.02.07 - OBRAS EM ANDAMENTO	176.148,63	961.133,46	404.240,19	436.717,52	229.751,30	1.152.285,14
3.03.01 - SOFTWARE	145.398,97	161.729,85	155.420,00	72.953,81	212.156,77	106.277,24
3.03.02 - EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA	249.578,00	212.357,99	203.030,44	221.017,60	242.588,00	214.788,63
3.06.01 - MOBILIÁRIO GERAL	34.844,90	56.469,20	94.854,00	54.469,00	154.021,05	123.549,20
3.06.02 - MOBILIÁRIO ESCOLAR	-	5.662,00	73.024,00	71.460,00	50.000,00	49.950,00
3.07.01 - VEÍCULOS DIVERSOS	13.860,00	13.136,00	-	-	70.000,00	65.796,92
3.09.01 - BIBLIOTECA E PERIÓDICOS	171.434,60	388.544,17	264.639,45	76.980,44	114.085,00	210.807,17
Total Geral	**1.565.280,00**	**2.119.110,34**	**1.645.735,05**	**1.287.116,44**	**1.709.000,70**	**2.342.408,24**

No planejamento orçamentário os investimentos são definidos priorizando a atividade fim. Segue abaixo a distribuição dos valores planejados para 2015, desta vez agrupados de forma gerencial. Verifica-se que 89% dos investimentos são destinados diretamente ao processo de ensino e aprendizagem.

Descrição	Valor (R$)	V%
Equipamentos de laboratório	595.820,13	32%
Tecnologia da Informação (computadores, software e outros)	519.375,03	28%
Acervo de biblioteca	200.000,00	11%
Biblioteca (outros investimentos que não acervo)	45.560,00	2%
Auditório em Ipatinga	178.554,51	10%
Salas (ar condicionado, mesa professor, cadeiras, telas)	105.183,82	6%
Setores de apoio	194.105,45	11%
TOTAL INVESTIMENTOS	**1.838.598,94**	**100%**

Ressalta-se que a melhoria dos resultados econômicos foi obtida em conjunto com a melhoria dos índices de qualidade, mais especificamente o IGC contínuo auferido pelo MEC, conforme demonstrado abaixo:

	2011	2012	2013
IGC contínuo	2,47	2,75	2,80

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados de um processo avaliativo institucional são produzidos considerando a sua complexidade, as concepções diversas de avaliação, as dinâmicas de participação e perspectivas dos sujeitos envolvidos, como também os seus limites e possibilidades. Todavia, procura-se, de forma coletiva, descrever a realidade institucional, de maneira que as políticas e ações desenvolvidas pela Instituição possam se fundamentar nas potencialidades e fragilidades identificadas.

As discussões coletivas - aqui consideradas pela CSAs, CPA e Copavi - são fundamentais para o processo de Autoavaliação Institucional se constituindo num movimento ininterrupto de fortalecimento da "cultura da avaliação". Destaca-se, ainda, que a articulação do processo de autoavaliação com os documentos institucionais como o PDI, PPI, Planejamento Estratégico, além dos Projetos Pedagógicos dos cursos, é de suma importância, no sentido de permitir uma apreensão do contexto geral da instituição. Além disso, há uma possibilidade de fundamentação consistente dos processos de planejamento e estabelecimento de políticas, diretrizes e metas, tornando-se num referencial indispensável para a tomada de decisão em diferentes níveis.

Pode-se considerar que no período do 4º ciclo, com novas experiências, adequações e vivências no processo avaliativo, outros avanços foram conquistados, o que significa reconhecer a efetividade do Projeto de Autoavaliação, bem como a importância e a abrangência das ações empreendidas a partir daí.

A sistematização do processo avaliativo, a periodicidade (desde 1998) e a maneira como é estruturado vem contribuindo para o alcance de um grau satisfatório de autoconhecimento institucional, consoante a ampliação do grau de conscientização da comunidade acadêmica. O esforço contínuo mostra-se como via norteadora do processo de ensino e gestão da IES. Isto acontece porque as intenções vem se tornando uma prática e perpassa nos espaços e momentos de discussão e reflexão coletiva e de planejamento de cada setor acadêmico e administrativo e de cada curso. Com isso, a Autoavaliação se fortalece como um instrumento fundamental

nesse processo, já que corresponde a uma atividade de caráter participativo e democrático.

Para tanto, no Unileste as avaliações a cada semestre vêm se tornando imprescindíveis na medida que para os Estudandes, são um canal institucionalizado de participação efetiva na melhoria do projeto de formação proposto; para os Docentes, representam a possibilidade de auto-aperfeiçoamento a partir da análise de seus resultados individuais; para as Coordenações de cursos, materializam as opiniões referentes ao curso, dá elementos que possibilitam a revisão dos currículos e de seu desempenho; para os Gestores acadêmico e administrativo, oferecem subsídios para um acompanhamento e revisão dos processos, sinalizando prioridades para a tomada de decisão; para a Comunidade acadêmica, estabelecem parâmetros de qualidade a ser alcançado, representado pelos indicadores, o que permite acompanhar a efetivação das ações resultantes de cada avaliação semestral; para o Governo, revelam a busca contínua e constante de eficiência no processo de ensino nesta instituição; para a Sociedade, responde aos compromissos e responsabilidades das suas finalidades. Nesta perpectiva, a autoavaliação institucional é um processo sedimentado e irreversível.

5 REFERÊNCIAS

BRASIL, **Lei 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Brasília: Diário Oficial da União, 20-12-96.

BRASIL,**Decreto 2.026 de 10 de outubro de 1996**. Estabelece procedimentos para o processo de avaliação dos cursos e instituições de ensino superior.

BRASIL, **Lei nº 10.172, de 09 de janeiro de 2001** – Aprova o Plano Nacional de Educação – PNE e dá outras providência. Brasília: Diário Oficial da União, 10-01-01.

BRASIL, **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004** – Cria o SINAES/CONAES/CPA. Brasília: Diário Oficial da União, 26-05-04.

BRASIL, **Portaria Normativa nº 40, de 12 de dezembro de 2007, republicada em 29 de janeiro de 2010**. Disponível em http://www.inep.gov.br/download/superior/2011/portaria_normativa_n40_12_dezembro_2007.pdf. Acesso em 16 de março de 2011.

BRASIL, **Projeto de Autoavaliação Institucional, 3º ciclo – 2009/2011**, UnilesteMG, novembro de 2008.

BRASIL, **Relatório Final de Autoavaliação Institucional, 2º ciclo** – 2006/2008, UnilesteMG, junho de 2008.

BRASIL, SINAES, **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação- SINAES**- 5ª ed. ampliada, Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2009.

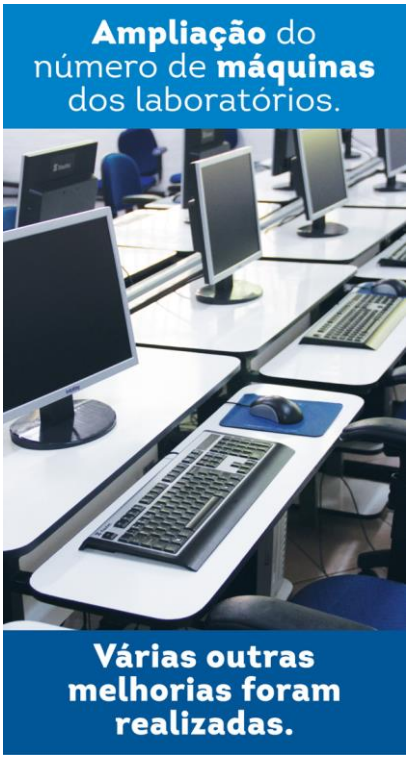
BRASIL, SINAES, **Roteiro de Autoavaliação Institucional. 2004** - Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2004.

BRASIL, SINAES. **Avaliação externa das Instituições de educação superior . 2005** - Brasília: Ministério da Educação, Comissão Nacional de Avaliação de Educação Superior, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2005.

ANEXOS

Anexo 1- Cartaz e Porta banner de divulgação da avaliação 1º/2014

Anexo 2- Banner/ Porta banner divulgação em 2014, dos resultados da avaliação de 2013.



Banner de divulgação do 1º e 2º semestre na página do Unileste.