



**CENTRO UNIVERSITARIO SERRA DOS ORGÃOS - UNIFESO
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

Projeto CPA - Dimensão 9

Políticas de Atendimento aos Discentes

Como o UNIFESO define e concretiza suas políticas no que se refere à atenção e ao apoio oferecidos aos estudantes na diversidade de suas demandas e como acompanha a evolução do egresso.

ANO 2009



**CENTRO UNIVERSITARIO SERRA DOS ORGÃOS - UNIFESO
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

GRUPO DE TRABALHO

Componentes:

Referência do Projeto:

Nome: Nancy Mustrange

Facilitador do Projeto:

Nome: José Alberto Telles Falcão

E-mail: josefalcao@yahoo.com.br telefone(21) 93233346

Código do Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1902601692751414>

Docente:

Nome: Álvaro Madeira Neto

Técnico Administrativo:

Nome: Cláudia Lima

Discentes:

Kássia Caroline R. Callak

Fernanda



CENTRO UNIVERSITARIO SERRA DOS ORGÃOS - UNIFESO COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA

Resumo do projeto:

Esse projeto tem como direcionamento o atendimento do momento institucional atual no que se refere à autoavaliação, considerando a aproximação entre as políticas traçadas para o atendimento aos estudantes em suas diferentes necessidades e a sua concretização no cotidiano acadêmico. O Projeto será desenvolvido com base nas análises documentais, contato com grupos focais e entrevistas com informantes qualificados de diferentes instâncias do Centro Universitário.

Assim como os demais Projetos institucionais, identifica como objetivo geral, comum às pesquisas que constituem a CPA: *“Expandir mecanismos de auto-avaliação institucional com vistas a aprimorar a gestão acadêmica e administrativa, a qualidade dos serviços oferecidos e sua relevância social”*.

Tendo como referência a CPA realizada em 2005, o Projeto se aterá na articulação entre os pressupostos contidos nos documentos oficiais da IES, especialmente em relação aos sentidos e à percepção dos estudantes quanto a realização das propostas e metas que se voltam ao seu envolvimento com seu curso e com a instituição, sem perder o foco de toda a comunidade acadêmica.

Os fundamentos dessa pesquisa, portanto, voltar-se-ão para a observância da concretização das ações que possibilitam ao estudante do UNIFESO uma identificação com a missão preconizada pela instituição e a certeza de terem seus direitos assegurados e seus deveres claros para que possam garantir a condução de sua formação pessoal e profissional.

Palavras-chave: Atendimento, acolhimento, demandas e políticas institucionais.

1. Introdução

O acesso a diferentes oportunidades de convívio cultural e de inserção social são requisitos muito importantes para que o estudante possa se desenvolver no decorrer de sua formação acadêmica. Em verdade, é necessário que o universo acadêmico propicie a esse estudante a vivência de variadas oportunidades e experiências das diferentes matrizes para que tenha um diferencial numa sociedade tão exigente de pessoas que lidem com as questões éticas com apurado senso crítico e sentido de autonomia.

Em tempos de mudanças nos paradigmas educacionais, para que o aluno realmente possa desenvolver-se em seu papel de construtor do seu conhecimento, é necessário construir-se como sujeito, identificando-se com as orientações recebidas em seu meio de formação.

A sociedade como um todo reconhece nos dias atuais a necessidade de um acompanhamento sistemático nas instituições que promovem a formação tendo como referência as mudanças constantes no panorama mundial com reflexos nas escolhas profissionais e na própria qualificação desse profissional.

Assim, mais que um momento de reflexão, a auto avaliação institucional constitui-se em um movimento que contribui para que os diversos olhares e sentidos pela comunidade acadêmica possam reverter-se em ações que aprimorem o cotidiano universitário pela análise crítica dos atores envolvidos no Projeto em parceria com o estudante e a sociedade, principais interessados nessa dinâmica.

Nossa intenção nos remeterá a avaliações internas (e externas?) na observância de suas potencialidades, fragilidades e recomendações com vistas a uma compreensão do contexto histórico vivenciado pela IES nos dias atuais. Não podemos conceber uma pesquisa que desconsidere o avanço para Centro Universitário, a criação de novos cursos, a situação política e social que o país atravessa e suas conseqüências para o ensino universitário e suas demandas.

A partir, então dessas possibilidades relacionais e históricas, entender diferentes culturas e a diversidade no qual o estudante hoje está inserido torna-se, além de prazeroso, indispensável. “É de consenso que a aprendizagem tem como objetivo primeiro instrumentalizar o sujeito para desvelar a sua realidade objetiva e subjetiva. Também acordamos que a vida inteira estamos aptos a aprender e

podemos fazê-lo em qualquer situação, com qualquer coisa e com qualquer pessoa, contanto que haja, antes de tudo, o desejo de aprender, e, como decorrência, um outro que viabilize essa empreitada.” (Porttilho & Parolin, 2003, p.129-130)

Ao assumir nossa postura como pesquisadores, consolidamos a proposta na seguinte direção:

- Identificar a existência de políticas de atendimento aos estudantes e a sua concretização no dia a dia institucional, considerando a autoavaliação institucional a ser realizada, a partir dos seguintes eixos:

a) Acesso e permanência.

b) Relacionamento

c) Participação

d) Acompanhamento

2. Justificativa

É fundamental que a autoavaliação seja entendida como um processo global. Assim, durante o processo avaliativo, é importante que cada indicador não seja analisado isoladamente, mas de forma articulada com o conjunto de indicadores levantados através das estratégias definidas para esse fim.

A avaliação deve buscar sempre ser um processo contínuo de retroalimentação, um processo de aprendizagem interativo.

3. Objetivos

3.1 Objetivo Geral

O presente trabalho destina-se a investigar as políticas de atendimento que o UNIFESO dispensa aos seus estudantes. Como parte da autoavaliação institucional, essa pesquisa buscará investigar que tratamento a Instituição dá aos seus estudantes e quais estratégias são utilizadas para que ao longo de sua

graduação o estudante encontre no UNIFESO, consoante à sua missão, a base para sua formação pessoal e profissional.

3.2. Objetivos Específicos

- a) Identificar as características dos processos, procedimentos, estratégias de apoio e estímulo ao estudante na sua vida acadêmica;
- b) Identificar as características da organização e do funcionamento dos setores que prestam serviços aos estudantes;
- c) Relacionar as políticas e práticas de acompanhamento aos estudantes às suas reais necessidades e ao contexto em que se encontra;
- d) Averiguar a existência de investimentos institucionais relativos ao incremento das ações educativas, acompanhamento de egressos e formação continuada.

4. Metodologia

Ao realizar a pesquisa “como o UNIFESO define e concretiza suas políticas no que se refere à atenção e apoio oferecidas aos estudantes na diversidade de suas demandas e acompanha a evolução do egresso”, realizaremos entrevista de informantes qualificados e encontros com diferentes grupos focais com anterior análise documental no que concerne esta dimensão. Os dados obtidos como respostas serão criteriosamente analisados para que haja aproximação com a questão inicial.

A escolha do trabalho investigativo com grupos focais e entrevistas com informantes qualificados deu-se por ser um grupo de discussão informal e de tamanho reduzido, com propósito de obter informações de caráter qualitativo em profundidade. O grupo focal caracteriza-se por sua utilização em processos de avaliação, especialmente nas avaliações de impacto. Pode ser empregado em contextos variados e para análise de múltiplas questões, sendo uma técnica rápida e de baixo custo para obtenção de informações qualitativas sobre

experiências de vida, sentimentos, percepções, preferências, comportamento, opiniões e necessidades dos participantes, do mesmo modo que se aplica às entrevistas (cf. Gatti, 2005).

4.1 Estratégias de coleta de dados

Os dados coletados serão submetidos a uma análise qualitativa que nos direcionarão às recorrências percebidas na apuração de resultados. Essa análise nos ajudará na composição do corpo e resposta da pesquisa, confirmando os resultados.

Os dados qualitativos serão coletados por meio de entrevistas com cada segmento descrito.

Nos grupos focais, a amostra será de pelo menos 10% dos professores e estudantes de cada curso. Serão formados grupos, com roteiro previamente definido, ocasião onde serão anotadas as principais colocações de cada segmento da comunidade acadêmica, buscando detectar as deficiências e méritos da instituição. Na técnica de entrevista, adotaremos a estratégia de entrevista por “saturação da informação”.

4.2 Estratégias de tratamento de análise



QUALITATIVA – Determinar pontos específicos, para que as respostas possam ser particularizadas em casos de especificidades. Destacar comentários comuns por temas.



FINAL – Emissão e divulgação de relatório ao final dos trabalhos

