

CENTRO
UNIVERSITÁRIO

UNI  GRANDE



Informações Básicas da Instituição de Ensino Superior

Código e nome da Instituição: 1658 – Centro Universitário da Grande Fortaleza (UNIGrande).

Caracterização da IES: Instituição de Ensino Superior Privada.

Natureza Jurídica: Sociedade Empresarial Limitada.

Vinculação: Ministério da Educação (MEC). **Número do CNPJ:** 02.843.943/0001-01.
Endereço: Av. Porto Velho, 401, João XXIII, Fortaleza, Ceará, Brasil. CEP 60.525- 571.
Fones: (85) 3299-9900 / 0800 600 8700. Email: UNIGrande@UNIGrande.edu.br

Mantenedora: Centro de Educação Universitária e Desenvolvimento Profissional (CEUDESP)

Endereço da página institucional na internet: www.UNIGrande.edu.br **Áreas de Atuação:** Ensino, investigação científica e extensão.

Ato de criação: Constituída na forma do Inciso IV, do Art. 8º do Decreto nº 2306, de 19 de agosto de 1997 - Portaria Credenciamento MEC nº 327 de 23/02/2001, publicada em 26/02/2001.

Regimento/Estatuto: Portaria Recredenciamento da IES nº 1142 de 05/11/2018, publicada no DOU em 05/11/2018 (seção 01, pág. 35).

MISSÃO

Formar o cidadão através da educação, habilitando profissionais em nível superior, empreendedores, reconhecidamente competentes, reflexivos, críticos, éticos e com responsabilidade social.

NOME E CARGO DOS DIRIGENTES DA MANTENEDORA

Eng. Me. José Liberato Barrozo Filho (Diretor).

Eng. Júlio Pinto (Diretor de Infraestrutura). Eng. Adolfo Marinho (Diretor de Expansão).

GESTORES INSTITUCIONAIS

Prof. Me. Paulo Roberto Nogueira (Reitor).

Sra. Me. Juliana Abifadel Barrozo (Pró-Reitora de Administração).

Prof. Me. Marcos Venícius M. de Araújo (Diretor de Tecnologia e Planejamento).

COORDENADORES DE CURSOS

Prof. Me. Francisco Alves – Curso de Administração, Curso de Ciências Contábeis e Logística

Profª. Me. Maria Edineuda Teixeira Pinto – Curso de Ciências da Computação.

Prof. Dr. Carlos César Rocha Mazza – Curso de Direito. Profª. Drª. Milena Marcintha Alves Braz – Curso de Direito. Me. Prof. José Alexandre de Sousa Júnior – Curso de Direito.

Prof. Dr. Edson Marcos de Godoy Palomares – Curso de Educação Física.

Profª. Me. Francisca Andréa Marques de Albuquerque – Curso de Enfermagem.

Profª. Drª. Caren Nádia Soares DE Sousa – Curso de Enfermagem.

Prof. Me. Damião Carlos Nobre Jucá – Curso de Letras Português/Inglês.

Profª. Espª. Juliana de Moraes Alencar – Curso de Pedagogia (EaD).

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

Profª. Irapuan Aguiar (Presidente e Representante da Gestão Institucional)

Prof. Paulo Roberto Nogueira (Representante da Gestão Institucional).

Prof. Marcos Venícius Mourão de Araújo (Representante Docente).

Prof. Edson Marcos de Godoy Palomares (Representante Docente).

Sra. Juliana de Moraes Alencar (Representante Técnico-Administrativo).

Sra. Rosângela Nogueira de Pontes (Representante Técnico-Administrativo).

Sra. Sandy Naédia Lucas de Oliveira (Representante Discente).

Sra. Cícera Brena Calixto Sousa (Representante Discente).

Prof. Wagner Bandeira Andriola (Representante da Sociedade Civil).

Profª. Adriana Castro Araújo (Representante da Sociedade Civil).

DOCUMENTO LEGAL DE NOMEAÇÃO DA CPA

Portaria nº 02/2018 de 29 de janeiro de 2018.

Apresentação do Relatório da CPA

A Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004 instituiu o SINAES destacando a importância da avaliação institucional e seus processos intrínsecos a fim de assegurar a qualidade da educação e da pesquisa no ensino superior, assim como da contínua melhoria das instituições públicas e privadas que as fornecem. Portanto, a CPA do Centro Universitário da Grande Fortaleza apresenta esse relatório como parte dos resultados dos esforços implicados em sua avaliação institucional do ano de 2019 envolvendo seu corpo técnico- administrativo, seus docentes e comunidade como meios e fins de seus propósitos institucionais.

Este relatório possui sua estrutura amparada na Norma Técnica 065/2014 do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Desta feita, ele tem por bem a apresentação inicial do UNIGRANDE, os princípios fundamentais da avaliação como base das melhorias institucionais e do compromisso institucional, assim como seus dados e o próprio funcionamento da CPA e os aspectos que a regem.

Em seguida, são descritas e detalhadas informações acerca das dimensões institucionais previstas pelo SINAES, oriundas de dados primários obtidos junto à comunidade interna do UNIGrande, bem como de dados secundários obtidos junto a alguns dos setores estratégicos da referida IES. Ademais, apresenta-se uma sinopse diagnóstica de cada uma das dimensões avaliadas, que compõe a Parte 3, bem como propostas para a implementação de planos de ação, com vistas ao aprimoramento de cada uma das referidas dimensões institucionais, que compõem a Parte 4.

Todas as atividades que permitiram a elaboração do presente documento fundamentam-se no trabalho da Comissão Própria de Avaliação (CPA) que, ao longo do ano letivo de 2019, debruçou-se sobre as estratégias a serem adotadas para a adequada execução da Autoavaliação Institucional do Centro Universitário da Grande Fortaleza (UNIGrande) e sobre as repercussões no seio da comunidade interna, de modo a contribuir com o constante aprimoramento acadêmico e administrativo da organização educacional.

Prof. Me. Paulo Roberto Nogueira – Reitor

Parte 1: Princípios Básicos

1. INTRODUÇÃO

As avaliações são parte dos processos de vida na sociedade atual. Para Gatti (2000) as avaliações são *processos de ajuda* da vida diária e que uma vez sistematizadas podem ser concebidas e desenvolvidas para melhorar resultados¹.

Os processos avaliativos conduzidos individualmente pelas Instituições de Ensino Superior (IES), denominados como *autoavaliações* ou *avaliações internas*, se vinculam às funções de diagnóstico, de planejamento, de regulação e de autorregulação (JOHNSON & GLASMAN, 1983)². Esses processos são básicos e, portanto, obrigatórios para que a IES se integre formalmente ao Sistema de Educação Superior brasileiro, cumprindo as exigências concernentes a *autorizações de funcionamento, credenciamento, recredenciamento, transformações e demais instrumentos legais regulatórios*. Em síntese, a autoavaliação institucional é instrumento básico obrigatório e imprescindível para todos os atos de regulação, cujo exercício é prerrogativa do Estado, conforme prevê a Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004 que criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)³.

Desse modo, conforme a referida legislação, toda regulação se realiza de modo articulado à autoavaliação institucional que, por outro lado, também tem importantes funções de *autorregulação*. Por meio desta última, as IES conhecem melhor a sua própria realidade e podem praticar os atos regulatórios internos que considerem necessários para cumprir com mais qualidade e pertinência os seus objetivos e suas missões. Além de seus próprios estudos, as IES também recebem as recomendações e indicações das Comissões de Avaliação Externa.

As funções mais importantes da autoavaliação institucional são: *produzir conhecimentos; diagnosticar o grau de consecução dos seus objetivos e de suas finalidades essenciais; identificar as causalidades dos problemas e deficiências; aumentar a consciência pedagógica e a capacidade profissional dos gestores, dos*

¹ GATTI, Bernardete A. Avaliação institucional e acompanhamento de instituições de ensino superior. **Estudos em Avaliação Educacional**, n. 21, p. 93-108, 2000.

² JOHNSON, G. R.; GLASMAN, N. S. Evaluation authority and financial control. *Studies in Educational Evaluation*, Washington, DC, v. 9, n. 1, p. 59-76, 1983.

³ Documento disponível em <<http://download.inep.gov.br/download/superior/2003/sinaes/SINAES.pdf>>. Acesso em 24/10/2016.

professores, dos alunos e dos técnico-administrativos; tornar mais efetiva a vinculação da IES com o entorno social e a comunidade mais ampla; julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e de seus produtos; prestar contas à sociedade (accountability); justificar publicamente sua existência; fornecer todas as informações que sejam necessárias ao conhecimento do Estado e da população acerca de suas ações e atividades.

Em síntese: *a autoavaliação institucional deve originar autoconhecimento para aumentar o engajamento dos seus profissionais; para fundamentar as emissões de juízos de valor e a tomada de decisão dos gestores; para proporcionar planos de ação para o pleno aprimoramento, tanto das pessoas envolvidas, quanto da IES. Neste sentido, os processos de autoavaliação devem ser permanentes, isto é, constituir-se como uma cultura internalizada nas estruturas de planejamento, de gestão e de decisão institucionais da IES (SANTORO TRIGUEIRO, 2004⁴; BALZÁN, 1996⁵).*

2. PRINCÍPIOS BASILARES DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DA GRANDE FORTALEZA (UNIGRANDE)

A autoavaliação do UNIGRANDE é planejada, aplicada e tem seu relatório desenvolvido pelos próprios membros da CPA, dentro do cronograma previsto no plano de autoavaliação da mesma. É possível afirmar que a CPA do UNIGRANDE se constitui de etapas que se iniciam com a instauração da CPA e seu planejamento para coleta de dados junto aos atores da comunidade acadêmica e da comunidade na qual a instituição está inserida, uma vez que se destaca a preocupação da instituição com seu envoltório social.

A autoavaliação do ano de 2019 teve sua aplicação integral, englobando todos os procedimentos relativos ao levantamento de dados deste ano, incluindo a semestralidade dos alunos egressos.

⁴ SANTORO TRIGUEIRO, M. G. A avaliação institucional e a redefinição das estruturas e modelos de gestão das Instituições de Ensino Superior do país. *Revista da Rede de Avaliação Institucional da Educação Superior, Campinas*, v. 9, n. 3, p. 11- 30, 2004.

⁵ BALZÁN, N. C. O conceito de planejamento e sua aplicação aos sistemas educacionais e às atividades de ensino – alcance e limites no limiar do século XXI. *Educação Brasileira, Brasília*, v. 18, n. 37, p. 151-172, 1996.

O levantamento de dados é feito com base nas dez dimensões determinadas pelos SINAES, podendo-se afirmar que existe um acompanhamento contínuo das mesmas, assim como de uma promoção contínua de melhorias que promovem um ciclo interno à CPA do UNIGRANDE e seus componentes.

Finalizando esta fase de coleta de dados, a CPA retornar a reunir-se a fim de que seja feita uma análise dos dados com o objetivo de apontar as potencialidades e fragilidades da instituição a partir dos mesmos, a fim de pensar ações e recomendações aos respectivos setores da IES para sanar os problemas vislumbrados.

Fase de comunicação dos dados- Comunicar e refletir sobre os dados – nesta fase a IES se compromete em investir na devolução dos dados aos professores, alunos e demais sujeitos que compõem a comunidade acadêmica, ou seja, a análise primeira, na forma de relatório com apontamentos de fragilidades e potencialidades e recomendações da CPA será disseminada em toda a IES.

Fase de tomada de decisões - Decidir e encaminhar decisões – nesta fase se procura dar efetividade ao processo avaliativo por parte dos gestores da IES, afinal somente com a tomada da decisão pode-se afirmar o cumprimento de uma avaliação.

A autoavaliação institucional do UNIGRANDE baseia-se em alguns das características idealizadas por Dias Sobrinho (2000)⁶, Ristoff (2000)⁷ e Belloni (1999)⁸, quais sejam:

a) **Respeito à identidade institucional:** cada IES tem sua história e constrói suas formas e conteúdos próprios, que devem ser respeitados. No desenho da regulação e da avaliação, cada IES deveria submeter-se ao cumprimento das normas oficiais e aos critérios, indicadores e procedimentos gerais, porém, ao mesmo tempo, exercitar sua liberdade para desenvolver seus próprios processos avaliativos, que também correspondam a objetivos e necessidades específicos. Além disso, a avaliação deve servir de instrumento para aumentar a consciência sobre a identidade e, portanto, as prioridades, as potencialidades e as fragilidades de cada IES em particular.

b) **Participativa:** a autoavaliação institucional deve garantir a participação livre,

⁶ DIAS SOBRINHO, J. *Avaliação da educação superior*. Petrópolis: Vozes, 2000.

⁷ RISTOFF, D. I. *Avaliação institucional. Pensando princípios* (p. 37-51). In BALZÁN, N. C. & DIAS SOBRINHO, J. (Org.). *Avaliação institucional. Teoria e experiências*. São Paulo: Editora Cortez, 2000.

⁸ BELLONI, I. *Avaliação institucional: um instrumento de democratização da educação. Linhas Críticas, Brasília, v.5 n. 9, p. 7-30, 1999.*

esclarecida e baseada em princípios éticos de todos os indivíduos componentes da comunidade que integra a IES, quais sejam: alunos regularmente matriculados, alunos egressos, professores, gestores e pessoal técnico-administrativo.

c) **Democrática:** os profissionais da IES devem ter reconhecida idêntica importância no processo de obtenção de informações que possibilitarão a execução da autoavaliação institucional. Nenhum indivíduo ou setor deverá sentir-se desprestigiado ou preterido durante a referida atividade institucional. Portanto, é imprescindível a participação democrática de todos os indivíduos da comunidade institucional, independentemente da hierarquia e/ou complexidade da função exercida.

d) **Ética:** a avaliação precisa ter também legitimidade ética e política, assegurada pelos seus propósitos proativos, respeito à pluralidade, participação democrática e também pelas qualidades profissionais e cidadãs de seus atores. É, portanto, a concepção democrática de educação e de avaliação que confere aos processos avaliativos sentido de legitimidade ética e política.

e) **Global:** a autoavaliação deve integrar diversos procedimentos e instrumentos, na forma de estudos, discussões, juízos de valor a respeito de todas as dimensões e estruturas institucionais. Essas ações avaliativas podem ter como objeto certos aspectos, tais como a administração, a docência, a pesquisa, as relações com a sociedade, a vida comunitária, as unidades, os cursos e os programas, dentre outras dimensões institucionais.

f) **Sistemática e contínua:** em conformidade com os princípios, pressupostos e critérios anteriormente expostos, faz-se imperioso entender que a autoavaliação institucional deve ser contínua e permanente, não episódica, pontual e/ou fragmentada. Processos contínuos criam a cultura da avaliação educativa internalizada no cotidiano institucional e permitem, ademais, a consolidação de um painel acerca do desenvolvimento da IES ao longo do período considerado, permitindo, assim, identificar tendências institucionais.

3. FONTES DE INFORMAÇÃO

Com base nos princípios, critérios e pressupostos referidos, a atividade de autoavaliação do UNIGRANDE buscou envolver todos os segmentos da comunidade interna, a saber: *alunos regularmente matriculados, professores, gestores acadêmicos, alunos egressos dos cursos de graduação, ademais do pessoal técnico-administrativo.*

4. PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS

Inicialmente, foi instaurado o princípio do ciclo da CPA tendo em vista a ampla participação de todos os membros da comunidade acadêmica e da sociedade. Esse primeiro momento levou a uma reavaliação dos movimentos de anos anteriores assim como das metas atingidas até então. Em tal reavaliação é prevista: Documentação indireta: Metas estabelecidas no PDI e ações propostas pela CPA 2016, 2017, 2018.

A CPA do Unigrande se inicia muito antes da coleta de dados.

Como um processo sistemático e conjuntural, é preciso que as pessoas se sintam partes da construção da CPA. Sendo assim, ela se firma em um movimento contínuo que é gerado a partir de um canal de comunicação que se mostra receptivo e capaz de produzir resultados na comunidade da IES e seu entorno.

Para tal o ciclo se realiza com a confirmação de algumas etapas.

1. Sensibilização
2. Exposição e acessibilidade dos questionários
3. Acessos de comunicação
4. Coleta dos Dados
5. Diagnóstico e Estratégia
6. Implementação
7. Reavaliação do Ciclo



Instrumento de Avaliação *On Line*

Uma das principais coletas do UNIGRANDE é disponibilizada no portal do aluno e no portal acadêmico. Deste modo, o aluno cursante da instituição pode registrar suas impressões e sentimentos acerca da IES. No ano de 2019 houve um avanço relativo ao ano de 2018, devido aos esforços implicados na etapa de sensibilização e divulgação da CPA no ambiente da Instituição. Assim, no ano de 2019 houve um incremento na participação de 3% dos alunos em relação ao ano anterior ressaltando também a diminuição do número de alunos que deixaram o questionário sem respostas que caiu de 15% para 8 %. Dentre o total de participantes, foram 2177 alunos que acessaram ao questionário por meio do ambiente *on line*. Outro destaque nesse período, foi o uso da ferramenta *WhatsApp* partindo do setor de comunicação conjuntamente com o departamento de T.I. A ferramenta passou a contar com uma inteligência artificial da instituição que entra em contato com os alunos via aplicativo avisando das finalidades e importância da CPA para uma sensibilização do evento.

Nos anos anteriores, a sensibilização contava com a disponibilidade dos docentes

em pedir a contribuição do aluno, assim como de recursos visuais no campo da instituição tanto sobre a necessidade de participação assim como da divulgação das ações tomadas a partir das análises dos relatórios da CPA. Esse momento foi crucial para a obtenção de sucesso na coleta de dados. Em seguida, foram decididos os procedimentos de coleta.

Três distintos procedimentos foram empregados na coleta de dados, a saber:

- a) Aplicação de questionários tipo lápis-papel;
- b) Aplicação de questionários *on line* com alunos regularmente matriculados nos cursos de graduação;
- c) Aplicação de questionários tipo lápis-papel com docentes e o corpo técnico administrativo da instituição em momentos como encontros pedagógicos e encontros administrativos.
- d) Uso de dados secundários existentes no âmbito de setores estratégicos do UNIGRANDE, a saber: Diretoria Acadêmica, Diretoria Financeira, Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento e Ouvidoria.

Parte 2: Desenvolvimento

Nesta seção do Relatório de Autoavaliação Institucional são apresentados resultados oriundos da coleta de dados com as fontes de informação já referidas na Parte

1 (alunos regularmente matriculados; alunos egressos; professores; coordenadores acadêmicos; pessoal técnico-administrativo) acerca das 10 dimensões institucionais previstas na Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004, que baliza o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), quais sejam:

- a) Missão e plano de desenvolvimento institucional;
- b) Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão;
- c) Responsabilidade social;
- d) Comunicação com a sociedade;
- e) Políticas de pessoal (corpo docente e técnico-administrativo);
- f) Organização e gestão da instituição;

- g) Infraestrutura física;
- h) Planejamento e avaliação;
- i) Política de atendimento aos estudantes;
- j) Sustentabilidade financeira.

A seguir são apresentados os principais resultados acerca de cada uma das dimensões institucionais previstas pelo SINAES, acima referidas, com base nas informações obtidas junto à comunidade interna do UNIGRANDE, organizadas nos cinco eixos, conforme disposto na Nota Técnica 065/2014 do INEP/MEC:

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional; Eixo 2: Desenvolvimento Institucional;
Eixo 3: Políticas Acadêmicas; Eixo 4: Políticas de Gestão; Eixo 5: Infraestrutura Física.

Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional

Planejamento e Avaliação (Dimensão 8)

O ano de 2019 foi um momento de grande importância e reavaliação da Instituição e da própria CPA. Uma vez que foram decididas uma série de ações a serem realizadas entre 2018 e 2022, o ano que passou representa um marco de continuidade no planejamento estratégico institucional do UNIGRANDE, tomando por base o que já havia sido construído, realizando a manutenção de tais processos e reavaliando as perspectivas institucionais.

Assim, 2019 se inicia com alguns pontos principais no que diz respeito aos procedimentos internos do que já havia sido executado como parte do Planejamento Estratégico do Setor Acadêmico para o quadriênio 2020 a 2022. A fim de expressar a preocupação com tal planejamento, foi feito um levantamento para verificar a eficácia e a eficiência das ações tomadas segundo os critérios a seguir:

- 1 - Ações tomadas que obtiveram êxito e precisam de continuidade pela sua eficiência e eficácia para a instituição;
- 2 - Ações que perderam força e se tornaram ineficientes e que precisam ser reavaliadas;
- 3 - Ações a serem retomadas, pois são consideradas relevantes por todo, mas que

estão fora do escopo;

Para tanto, fez-se necessário seguir uma linha racional orientadora das atividades, composta pelas seguintes etapas basilares:

- ✓ *Análise do cenário.*
- ✓ *Definição de objetivos.*
- ✓ *Definição de estratégias e programação de ações.*

Diante do fato que o PDI para o quinquênio 2018/2022 contém novas linhas de ações delimitadas, novos objetivos institucionais planejados e novas estratégias delineadas para o pleno alcance das metas institucionais recentemente estruturados, elenca-se a seguir as ações que foram compostas nesse intervalo de tempo para que implementar os setores da IES conforme o novo documento.

Ação	Desenvolvimento	Status
<i>Ação 0: Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)</i>	Refere-se a adequação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) aos novos objetivos institucionais pleiteados de serem alcançados pela referida Instituição de Ensino Superior (IES).	A ação voltada ao desenvolvimento do PDI foi completada no ano de 2018 impactando a renovação dos PPCs por meio das coordenações
<i>Ação 1: Institucional (PPI) para o quinquênio 2018-2022,</i>	Refere-se a elaboração de um novo Projeto Pedagógico	O PPI teve sua reestruturação vinculada ao PDI e aos PPCS e encerrou em 2019
<i>Ação 2: Marketing e Financeiro</i>	Refere-se à promoção de um planejamento orçamentário anualizado, de modo a que se possam saber <i>a priori</i> os valores monetários associados às receitas previstas e às despesas planejadas	Essa é uma das ações que foram consideradas contínuas pela sua relevância e dinamicidade.
<i>Ação 3: Educação a Distância – Ampliação NEAD</i>	Promoção de um planejamento da oferta de novos cursos e novas carreiras, priorizando as opções de nível superior através da EAD e) e do	A estrutura do NEAD passou por alterações implicando que em determinados cursos presenciais, ele servirá como suporte para

	Ensino de Pós-Graduação (<i>lato e stricto sensu</i>), bem como de nível básico, através do Ensino Fundamental.	conteudistas e alunos. Os cursos lato senso de pós-graduação também envolvem o setor.
<i>Ação 4: Estratégias de marketing de acordo com o alunado UNIGRANDE</i>	Promoção de novas estratégias de marketing para ofertar as atividades educacionais em estreita consonância às demandas sociais e ao perfil da clientela alvo da UNIGRANDE, com o intuito de fidelizar o alunado.	A readequação da linguagem do marketing interno e externo do Unigrande se constituem numa ação continua que estará sempre em apura visando os a missão e os valores do UNIGRANDE em respeito ao perfil de professores e alunos.
<i>Ação 5: Núcleo de Egressos</i>	Criação de uma Associação de Alunos Egressos da UNIGRANDE, de modo a informar-lhes acerca de novas opções de formação (cursos de aperfeiçoamento e de pós-graduação), bem como oportunidades de bolsas de estudo, estágios e empregos.	O acompanhamento ao aluno é um ponto de suma importância para compreender o alcance das ações instrucionais. Devido o tempo de existência do UNIGRANDE e a qualidade dos profissionais já lançados no mercado, será de grande valia o retorno desses profissionais por diversos meios a IES
<i>Ação 11: Biblioteca</i>	Promoção de um plano estruturado voltado ao desenvolvimento da biblioteca, sobretudo no que tange aos materiais digitais, em estreita consonância com a visão de futuro da UNIGRANDE.	As alterações realizadas na biblioteca elevaram a qualidade do acervo, melhoraram as salas de estudo e atualmente concentram grupos de alunos por mais tempo, tendo elevada avaliação de qualidade por meio de docentes e discentes do UNIGRANDE.
<i>Ação 6: Recursos Humanos</i>	Promoção de um plano estruturado de gestão de recursos humanos, em estreita consonância com a visão de futuro da UNIGRANDE.	Conforme exposto neste relatório, o UNIGRANDE tem o compromisso social e empresarial de estar continuamente melhorando a vida as sociedade e colaboradores . Portanto, o plano de cargos e carreiras do UNIGRANDE se

		associa diretamente com seus princípios basilares e sua missão institucional.
<i>Ação 7: Pesquisa Científica</i>	Promoção de estratégias voltadas ao fomento e à consolidação das atividades de iniciação científica e pesquisa, em estreita consonância com a visão de futuro da UNIGRANDE.	Em andamento por meio de grupos de pesquisas fundamentados na própria IES e que tramitam no CNPQ. As ações 7 ,8 e 9 se vinculam diretamente.
<i>Ação 8: Comitê de Ética</i>	Criação de um Comitê de Ética, de modo a orientar os projetos de pesquisa no que tange às normas da pesquisa científica, sobretudo no campo da saúde.	Aguardando aprovação.
<i>Ação 9: Desenvolvimento e inovação tecnológica</i>	Promoção de um plano estruturado de indução ao desenvolvimento e à inovação tecnológica, em estreita consonância com a visão de futuro da UNIGRANDE.	As ações 9 e 10 se vinculam mutuamente.
<i>Ação 10: Empreendedorismo.</i>	A ampliação e a aplicação da mentalidade empreendedora do UNIGRANDE por meio de projetos e nas próprias disciplinas da IES estendendo a missão do PDI à mentalidade dos PPC's e aos colaboradores das IES.	Em vista da própria missão do Unigrande , tal planejamento se consolida pelo Convênio UFC e UNIGRANDE por meio das Incubadoras e do laboratório de Robótica , além de planejamentos como o “ Projeto Bom Jardim” com a Prefeitura de Fortaleza e a Semana do Empreendedorismo.
<i>Ação 12: Plano de Gestão</i>	Promoção de um plano estruturado voltado ao reordenamento das atividades de gestão dos cursos de graduação (presenciais e a distância), em estreita consonância com a visão de futuro da UNIGRANDE.	O desenvolvimento do plano de gestão do UNIGRANDE prevê um avanço na ação do controle acadêmico e na transformação das coordenações como Unidades de negócios a fim de estrutura-las de acordo com sua própria natureza , mas integrado com a

		sustentabilidade financeira da IES.
Ação 13: Organograma institucional.	Implantação de um novo organograma em estreita consonância com a visão de futuro da UNIGRANDE	O organograma está posto em andamento a fim de verificar os procedimentos e reestruturações em setores que mostrem tal necessidade ampliando sua eficiência. Para tal, o cumprimento das demandas de cada setor vem sendo semanalmente avaliadas.
Ação 14: GYANT System	Promoção de um plano estruturado de monitoramento do desempenho de docentes, de gestores, de cursos e da IES, com base no emprego de indicadores qualitativos e quantitativos, através do desenvolvimento de um Sistema de Gerenciamento de Informações Acadêmicas e Institucionais	

COORDENAÇÕES: UNIDADES DE NEGÓCIOS

Uma vez que as ações descritas estão em sua totalidade encerradas ou em andamento, iniciou-se um planejamento focado em suas consequências. As ações 2, 4, 6 e 12 envolvem diretamente a capacidade do UNIGRANDE em reter o aluno por meio de estratégias de marketing e estratégias financeiras. Desta forma, o setor de projetos do UNIGRANDE em ação conjunta com as coordenações passou a trabalhar os cursos como unidades de negócios independentes a fim de que se tornem sustentáveis e que trabalhem suas especificidades por meio da própria ética profissional de cada área sem esquecer a mentalidade coletiva e empreendedora do UNIGRANDE.

Nesse sentido, é preciso afirmar que a partir da implementação dessa estratégia, atingiu-se níveis superiores aos anteriores relativos à satisfação com as coordenações e com os respectivos assessores pedagógicos. O grau de satisfação com as coordenações foi pontuado dentre as pesquisas em 74% o que se acredita como resultado dos esforços referente à iniciativa em ter um investimento orientado para o próprio curso e seu atendimento com o suporte logístico do controle acadêmico.

CONTROLE ACADÊMICO

Outra questão desenvolvida no planejamento da missão institucional do UNIGRANDE foi à reestruturação logística do Controle Acadêmico na intenção de que este setor passe a fornecer respostas mais ágeis e mais concretas às demandas de professores, coordenadores e alunos. A meta de atendimento dos processos 72% de aprovação ao controle acadêmico e 73% de aprovação entre os assistentes pedagógicos

Aspectos Positivos do Controle Acadêmico

Em linhas gerais, é possível afirmar que o controle acadêmico é um dos principais centros administrativos do Unigrande, uma vez que congrega as ações advindas de decisões da diretoria, da reitoria e das coordenações. Desta forma, implica afirmar que ações de melhoramento do gerenciamento do controle são capazes de ampliar do desenvolvimento e celeridade dos processos de toda a IES. O acompanhamento dos Indicadores dos processos, do desempenho da coordenação do controle e o estabelecimento de metas para o setor ampliaram sua capacidade de resolutividade.

Fragilidades do Controle Acadêmico

O controle acadêmico como setor que agrega ações de diferentes instâncias possui como fragilidade, em determinados momentos, a eficácia da informação e de ações para todos os colaboradores que operam no controle acadêmico.

Resultados do ENADE como parâmetro institucional

No ano de 2017, o UNIGRANDE, ainda FGF, estava há cinco anos com o conceito institucional 3. Diante disso, o Unigrande elaborou um planejamento capaz de elevar a qualidade acadêmica dos cursos, da instituição como um todo.

O Conceito Preliminar de Curso – CPC é um indicador de qualidade de cursos de graduação, instituído pelas Portarias nº 40/2007 e nº 004/2008 MEC, cuja metodologia está descrita em notas técnicas anuais do INEP. O CPC é calculado trienalmente no ano

seguinte ao da realização do ENADE de cada área. É composto por oito notas, dentre as quais, a Nota Contínua ENADE. Este indicador assume os valores 1,2, 3, 4 ou 5, dos quais, as notas 1 e 2 são consideradas insatisfatórias, e 3, 4 ou 5 são satisfatórias. Diante disso, foi essencial a renovação do PDI e dos PPC's para a inserção das novas metodologias, conteúdos e estratégias nos respectivos programas de disciplinas e ementários correspondentes.

Além disso, as metodologias ativas entraram em sala de aula como meio de tornar o aluno protagonista do seu contexto. Ainda dentro do contexto da mentalidade empreendedora, foi possível nortear tais saberes e práticas essenciais à execução do ENADE por meio de projetos como *Meu Bairro Empreendedor e Incubadoras UNIGRANDE* que possibilitam um desenvolvimento teórico-prático do processo de ensino.

Diante disso, a Ies atingiu notas máximas nos cursos de Administração, logística e Pedagogia e espera que tais resultados se reflitam nos demais cursos: s 1 e 2 são consideradas insatisfatórias, e 3, 4 ou 5 são satisfatórias

CURSOS	C.C	CPC	NOTA ENADE
Administração	04 (2011)	04 (2018)	05
Ciências da Computação	02 (2011)	03 (2017)	02
Ciências Contábeis	03 (2012)	CPC: 03 (2018)	03
Comunicação Social	03 (2011)		03
Direito	03 (2015)	CPC: 03 (2018)	03
Educação Física Licenciatura	04 (2009)	04 (2017)	04
Educação Física Bacharelado	Sem Conceito		-
Enfermagem	C.C:04(2012)	04 (2016)	04
Engenharia da Computação	Sem Conceito		-
Fisioterapia	Sem Conceito		-
Gastronomia - Tecnólogo	Sem Conceito		-
Gestão Desportiva e de Lazer	Sem Conceito		-
Gestão Hospitalar	Sem Conceito		-
Letras- Português/Inglês	04 (2015)	04 (2017)	03
Letras- Português	Sem Conceito		-
Logística Tecnólogo	05 (2019)	04(2018)	05
Nutrição	Sem Conceito		-
Curso Superior de Tecnologia em Negócios Imobiliários	Sem Conceito		-

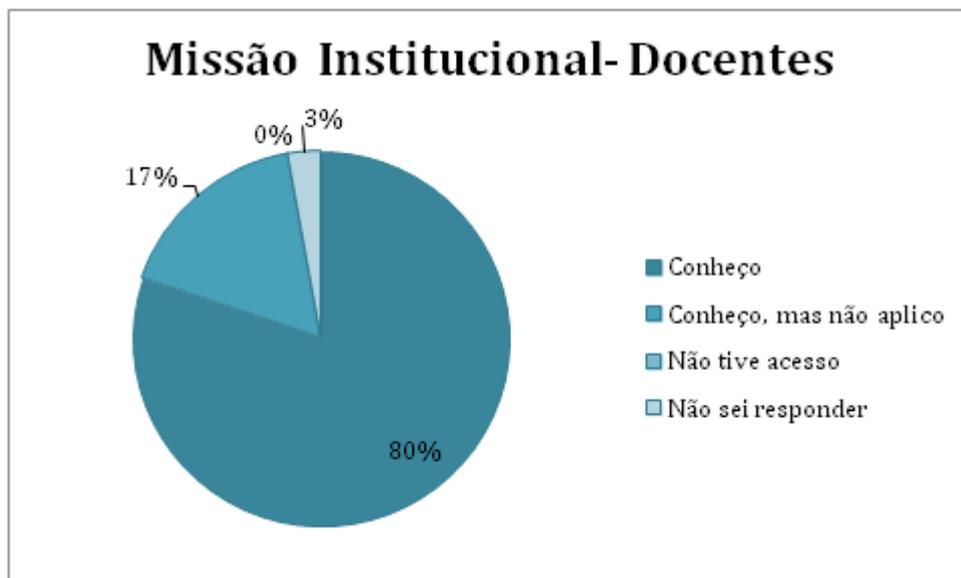
Curso Superior de Tecnologia em Marketing	Sem Conceito		-
Curso Superior de tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas	Sem Conceito		-
Sistemas para Internet - Tecnólogo	04		-

Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional (Dimensão 1)

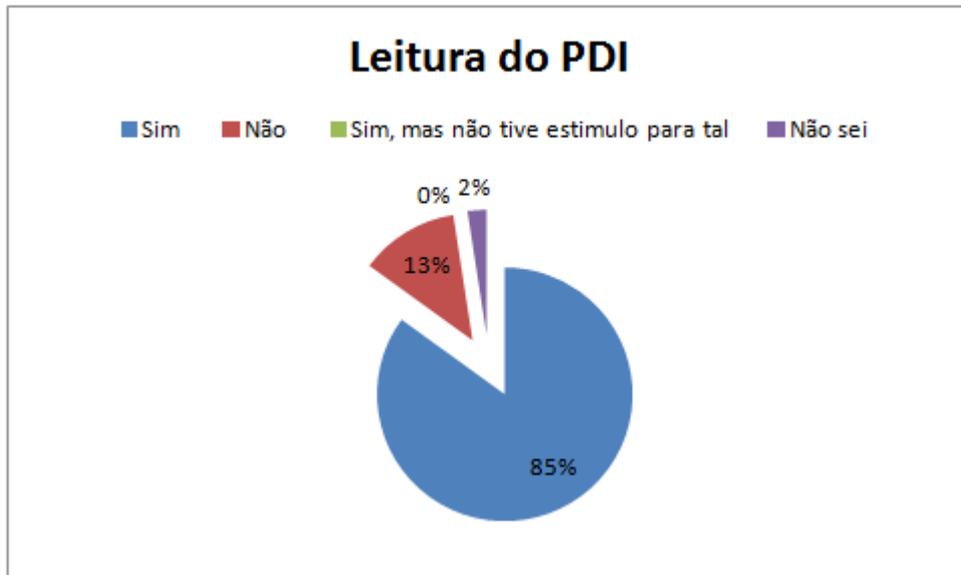
A Missão do Unigrande engloba um tripé: a competência, prevista pela capacidade de realizar o que foi ensinado, o empreendedorismo, previsto pela capacidade em renovar o que foi aprendido e a responsabilidade social pela capacidade de oferecer à comunidade as duas primeiras de modo eficiente e efetivo que se compila em: *“Formar o cidadão através da educação, habilitando profissionais em nível superior, empreendedores, reconhecidamente competentes, reflexivos, críticos, éticos e com responsabilidade social”*

Os docentes do UNIGRANDE demonstram amplo conhecimento do missão institucional.



Conforme se observa, a expressiva maioria dos docentes pesquisados 80% asseverou conhecer a missão institucional da UNIGRANDE, algo salutar à consolidação da identidade institucional no seio destes profissionais. Essa informação revela que houve um incremento de 16% dentre os docentes que conhecem a missão da UNIGRANDE, aspecto extremamente benéfico para este segmento acadêmico.

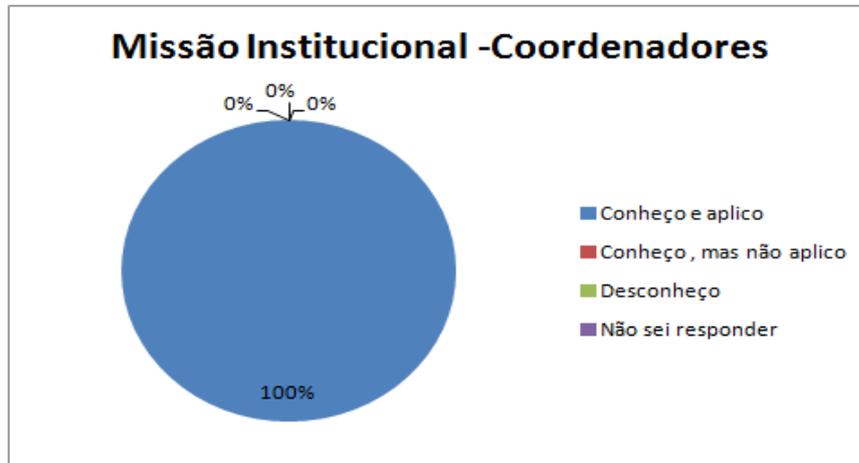
Em seguida os coordenadores de cursos presenciais de graduação foram também questionados acerca do conhecimento sobre a missão institucional, com os resultados presentes no gráfico a seguir.



A ampla maioria (85%) também afirma ter lido o PDI e estar em consonância com o mesmo contra apenas 13% que afirma desconheçê-lo. Entre os técnicos administrativos o número também é de 80% que afirmam ter conhecimento acerca da missão institucional. A partir disso é possível considerar que 80 % do corpo de colaboradores conhecem e entendem a missão institucional.



Fonte: CPA/UNIGRANDE (2019).

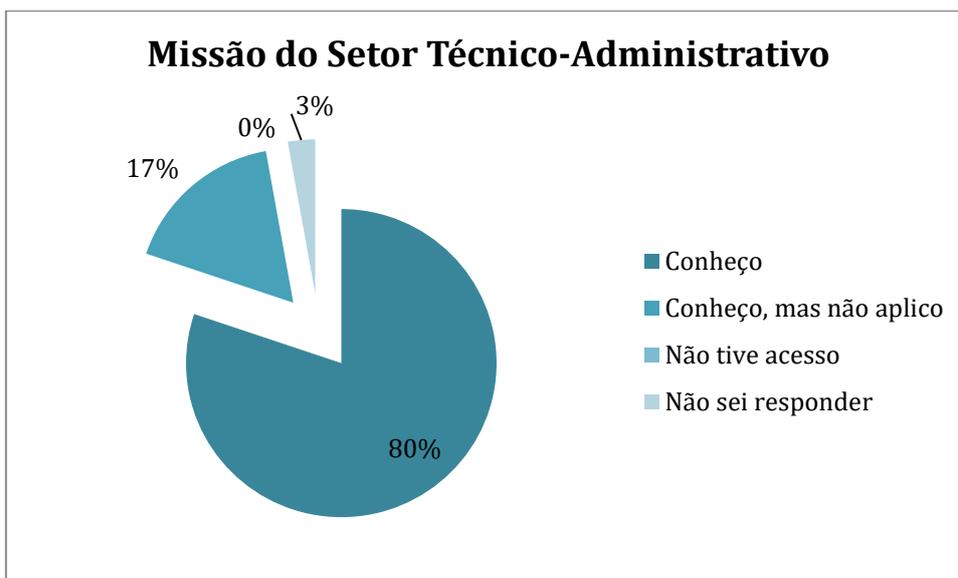


De acordo com as informações, a ampla maioria de coordenadores de cursos (n = 10 ou 100%) asseverou conhecer a missão institucional da UNIGRANDE, algo benéfico ao pleno exercício da função de coordenador acadêmico, bem como para consolidar a identidade institucional dentre do grupo de gestores.

Num terceiro momento o pessoal técnico-administrativo foi, igualmente, sondado acerca do grau de conhecimento da missão institucional da UNIGRANDE, conforme os dados apresentados no gráfico a seguir.

Com base nas informações, constatou-se que a expressiva maioria de técnicos-administrativos (n = 49 ou 80%) asseverou conhecer a missão institucional da UNIGRANDE, aspecto salutar para a consolidação da identidade institucional em cada profissional. Em comparação aos dados de 2018, houve uma queda de 3% na proporção de técnicos-administrativos que asseveraram ter conhecimento da missão institucional.

Posteriormente os técnicos-administrativos foram indagados acerca do conhecimento da missão do seu respectivo setor de trabalho, conforme o gráfico abaixo.

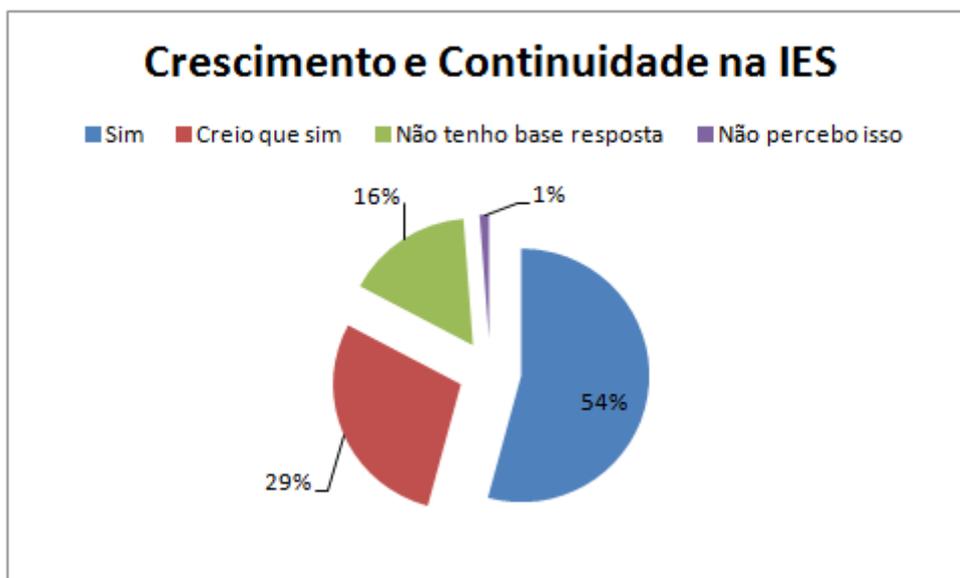


Fonte: CPA/UNIGRANDE (2019).

Consoante as informações, a expressiva maioria de técnicos-administrativos (80 %) asseverou conhecer a missão do seu setor de trabalho, aspecto extremamente benéfico para garantir o pleno desempenho do profissional.

Como se pode inferir a partir das informações obtidas junto aos professores, aos coordenadores de cursos e ao pessoal técnico-administrativo, a expressiva maioria destes profissionais detém conhecimento acerca da missão institucional, algo relevante para o exercício funcional, bem como para a consolidação de uma identidade institucional com forte aderência com a visão de futuro da UNIGRANDE.

Ademais, observou-se incremento na proporção destes recursos humanos que têm conhecimento acerca da missão institucional, aspecto extremamente positivo para guiar a atuação cotidiana de todos.



Encerrando, questionou-se a respeito do crescimento e da continuidade dentro da IES. Sobre isso 54% do corpo-técnico administrativo afirma que pretende prosseguir na IEs uma vez que compreende a missão institucional como meio de realização de seu trabalho. Em vista disso, seguem-se as próximas dimensões.

Responsabilidade Social (Dimensão 3)

O Centro Universitário da Grande Fortaleza – UNIGRANDE acredita que o meio acadêmico pode contribuir cada vez mais com o desenvolvimento socioeconômico das comunidades por meio da troca de experiências e multiplicação do conhecimento. Por isto, incentiva cada vez mais o corpo docente e discente para a ação voluntária em eventos como a VI e VII Ação Social UNIGRANDE, Ações em diferentes instituições, Ação do dia das Crianças, Feira das profissões e cursos gratuitos que oferta em cada semestre cursos e atividades esportivas gratuitas para a comunidade. Nos últimos sete anos, 5376 voluntários, entre eles, alunos do Unigrande, que se engajaram nas ações sociais.

No ano de 2019, foram atendidas 8043 (oito mil e quarenta e três) pessoas nas ações de extensão e responsabilidade social conforme mostra o quadro e gráfico abaixo:

1.RESUMO DAS AÇÕES EM 2019

AÇÕES E CURSOS REALIZADOS EM 2019	Nº atendimentos	Nº Voluntários
-----------------------------------	-----------------	----------------

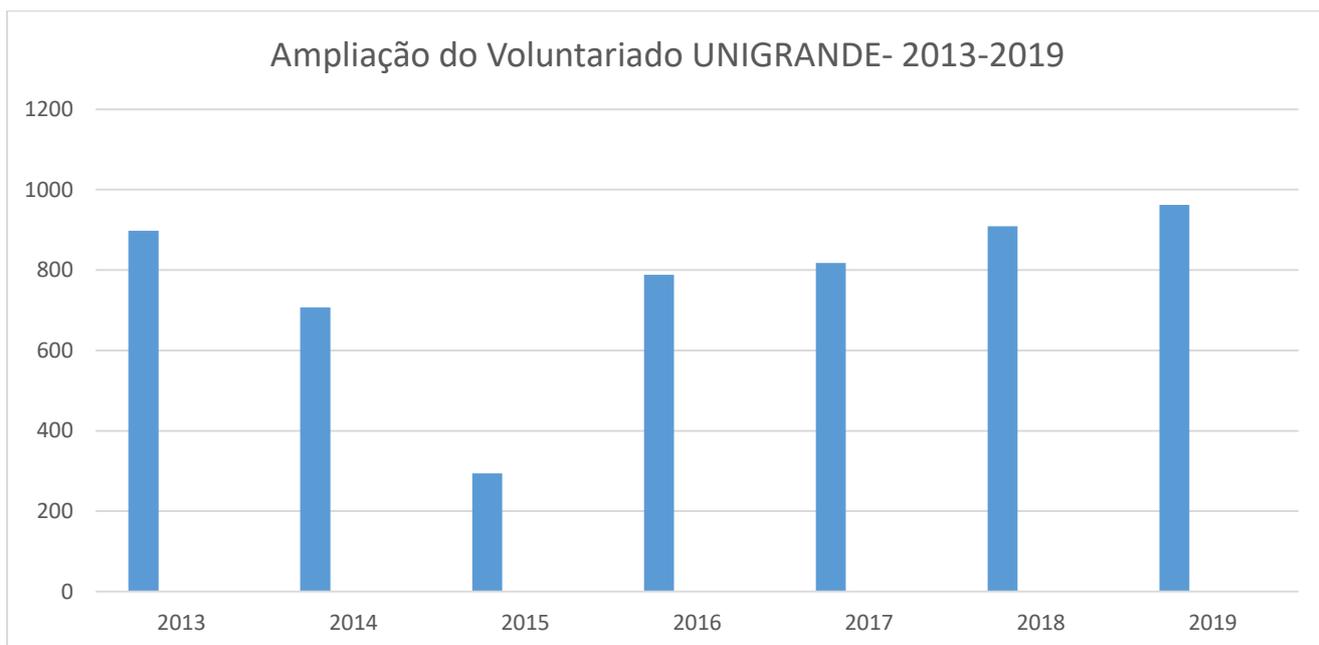
VI AÇÃO SOCIAL UNIGRANDE 06/04/2019	571	99
VII AÇÃO SOCIAL UNIGRANDE 24/08/2019	966	302
CURSOS GRATUITOS 25ª e 26ª EDIÇÃO	1411	90
AÇÃO APEC – MINISTÉRIO PÚBLICO	80	80
AÇÃO SOCIAL NO 18º BATALHÃO	191	20
AÇÃO SOCIAL NO HOSPITAL ALBERT SABIN	561	21
AÇÃO SOCIAL NA IGREJA ADONAI	303	15
AÇÃO SOCIAL NO CEU – CENTRO ESPIRITUAL UIRAPURÚ	606	25
AÇÃO SOCIAL NA PRAÇA DOM BOSCO – HENRIQUE JORGE	403	11
ESTUDANTES NA FEIRA DAS PROFISSÕES	195	02
AÇÃO SOCIAL NO HOSPITAL SOPAI	457	21
AÇÃO SOCIAL NO CRAS JOÃO XXIII	157	09
AÇÃO SOCIAL NA ESCOLA DE ENSINO MÉDIO E FUNDAMENTAL DDO ANTÔNIO BEZERRA	257	25
DOAÇÃO LAR AMIGOS DE JESUS	827	15
DOAÇÃO ABRIGO CASA DE NAZARÉ	155	60
DIA DAS CRIANÇAS APEC - UNIGRANDE	903	167
TOTAL	8043	962

PARTICIPAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS 2013 - 2019

ANO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nº de Voluntários	898	707	294	788	818	909	962
I Ação Social Unigrande				295			
II AÇÃO SOCIAL Unigrande EM 01/04/2018					207		
III AÇÃO SOCIAL Unigrande EM 26/08/2018					254		

IV AÇÃO SOCIAL Unigrande EM 07/04/2018						300	
V AÇÃO SOCIAL Unigrande EM 25/08/2018						250	
VI AÇÃO SOCIAL UNIGRANDE 06/04/2019							99
VII AÇÃO SOCIAL UNIGRANDE 24/08/2019							302
Ação Social no CRAS JOÃO XXIII					24	30	09
Ação Social no Hospital Albert Sabin						50	21
Ação Social no Colégio Jim Wilson (Bairro Bonsucesso)					18		
Ação Social Fundação Bradesco			26	66			
Ação Global SESI/REDE GLOBO	25	28	53	18	25	30	
Projeto Caminhos do Saber (cursos gratuitos)	64	62	68	72	84	74	90
Dia das Crianças	36	46	95	138	130	120	167
Campanha de Doação (800 kg sabão em pó Lar Amigos de Jesus)	746						
Campanha de Doação (600 latas de farinha láctea Lar amigos de Jesus)		522					
Campanha de Doação (20 latas de leite em pó e 10 pacotes de fralda descartável Lar amigos de Jesus)						30	

Campanha de Doação (35 cestas básicas para o Lar São Francisco de Assis e 36 cestas básicas para Assembleia de Deus Ministério Templo Central em Aracapé)				27	10		
Campanha de Doação de 20 kits de higiene pessoal (shampoo, sabonete líquido, pasta e escova dental, perfume, pente, fralda geriátrica) no Lar Arte de Envelhecer		25					
Outras Ações Sociais (escolas e associações)			24	45			182
Simulado do Enem				95	30		
Apoio adm. interno à Coordenação de extensão	27	24	28	32	36	25	



2. PROJETO CAMINHOS DO SABER – CURSOS GRATUITOS PARA A COMUNIDADE



O Projeto *Caminhos do Saber* abrange cursos em diversas áreas do conhecimento como os do subprojeto Língua é Legal, Do Brincar à Cidadania, Reforço de Matemática, Formação Cidadã. O projeto tem o objetivo de promover, gratuitamente, para a comunidade do bairro João XXIII e áreas adjacentes, atividades esportivas e cursos na área de Português, Matemática, Inglês, Japonês, Espanhol, Informática Básica, Formação Cidadã, Cuidador de Idosos e Crianças, Departamento Pessoal, Secretariado e Recepcionista, Técnicas Administrativas, Arte de Falar em Público dentre outros conforme a oferta dos voluntários. Além dos cursos o Unigrande oferece palestras sobre

Prevenção às Drogas e Alimentação Saudável ministradas por alunas do curso de Enfermagem.

Todos os cursos e serviços prestados pela **Coordenação de Extensão e Responsabilidade Social** ao público referido acima são inteiramente gratuitos, não sendo cobrada taxa alguma. Seus projetos são mantidos por meio de doações, trabalhos voluntários, parcerias e convênio com entidades públicas e privadas.

Os cursos gratuitos realizados aos sábados pela manhã são ministrados pelos voluntários alunos do Unigrande. Importante ressaltar que, além do apoio de marketing e comunicação, o Unigrande apoia os cursos gratuitos realizados aos sábados por permitir a utilização do espaço físico de sala de aula multimídia (cada qual com 01 tablet, data show e internet), laboratório de informática, laboratório de enfermagem, acesso à biblioteca e complexo esportivo, ambiente virtual de aprendizagem, presença biométrica de professores voluntários e beneficiados dos cursos, cadastro acadêmico dos beneficiados, treinamento dos voluntários, material didático e emissão dos respectivos certificados de extensão.

No período 2007 a 2019, já foram atendidas **11.063 (onze mil e sessenta e três)** pessoas da comunidade.

CURSOS REALIZADOS EM 2019	Nº atendimentos
INGLÊS	241
INGLÊS KIDS	142
CUIDADOR DE IDOSOS	92
ROTINAS ADMINISTRATIVAS	100
CONTABILIDADE BÁSICA	79
PRIMEIROS SOCORROS	103
JAPONÊS	35
COREANO	14
ESPAÑHOL	97
LIBRAS	61
PREPARATÓRIO ENEM	25
REDAÇÃO P/ ENEM	46
INFORMÁTICA BÁSICA	246

RECEPÇÃO E SECRETARIADO	94
PORTUGUÊS	36
TOTAL	1.411

DIVULGAÇÃO DOS CURSOS

A divulgação das inscrições para os cursos gratuitos é realizada na Rádio Comunitária do João XXIII, site do Unigrande, Instagram do Unigrande, site dos bairros e por ações dos voluntários da **Coordenação de Extensão e Responsabilidade Social** em igrejas, centros comunitários, associações comunitárias e escolas públicas estaduais e municipais da comunidade. Vale ressaltar que as inscrições para os cursos que são realizados no primeiro semestre do ano são abertas na segunda quinzena do mês de fevereiro e as inscrições para os cursos realizados no segundo semestre do ano são abertas na segunda quinzena do mês de julho, sendo ofertadas, por semestre, em média 1300 vagas para cursos com duração de 40h/a.

PROJETO DE INCLUSÃO DIGITAL

O projeto de Inclusão Digital oferece o curso de Informática para iniciantes, objetivando capacitá-los a utilizar o pacote do Office (Windows, Word, Excel, PowerPoint) e Internet em um laboratório de informática com 25 computadores, possibilitando o melhor aprendizado. As aulas são realizadas aos sábados com turmas no horário de 8h às 9h40min e de 10h a 11h40min. O público alvo são estudantes do ensino fundamental e médio das escolas públicas. No ano de 2019 a **Coordenação de Extensão e Responsabilidade Social** beneficiou 246 (**duzentos e quarenta e seis**) pessoas da comunidade com o curso gratuito de informática básica.

INFORMÁTICA BÁSICA



CONTABILIDADE BÁSICA

O curso de contabilidade básica, objetiva capacitar os alunos a utilizar o conhecimento básico de contabilidade teórica e prática, possibilitando o melhor aprendizado. As aulas são realizadas aos sábados pela manhã. O público alvo são estudantes do ensino médio das escolas públicas e moradores da comunidade. No ano de 2019 a **Coordenação de Extensão e Responsabilidade Social** beneficiou 79 (**setenta e nove**) pessoas da comunidade com o curso gratuito de contabilidade básica.

PRIMEIROS SOCORROS

O curso de primeiros socorros, objetiva capacitar os alunos a utilizar o conhecimento básico de primeiros socorros na prática, possibilitando o melhor aprendizado. As aulas são realizadas aos sábados pela manhã. O público alvo são estudantes do ensino médio das escolas públicas e moradores da comunidade. No ano de 2019 a **Coordenação de Extensão e Responsabilidade Social** beneficiou 103 (**cento e três**) pessoas da comunidade com o curso gratuito de primeiros socorros.

PROJETO LÍNGUA É LEGAL

O Projeto Língua é Legal tem por objetivo a promoção do conhecimento e aperfeiçoamento sobre língua portuguesa, literatura, língua inglesa (básico e kids), japonês, espanhol, libras, preparatório para o Enem e Redação para o Enem proporcionando às crianças, aos adolescentes e aos adultos, a melhoria da interpretação textual e gramática, além de promover a competência comunicativa nas habilidades: fala, escuta, escrita e leitura. Abaixo seguem os alunos atendidos nos cursos de línguas. Ao todo 697 pessoas.

INGLÊS	241
INGLÊS KIDS	142
JAPONÊS	35
COREANO	14
ESPAANHOL	97
LIBRAS	61
PREPARATÓRIO ENEM	25
REDAÇÃO P/ ENEM	46
PORTUGUÊS	36

ALGUNS REGISTROS FOTOGRÁFICOS

Curso Inglês Básico

(Voluntários: Alexandre e Yann)



GRAMÁTICA

(Voluntárias: Kiara e Gema)



CURSO DE JAPONÊS E COREANO

(Voluntário: Claudiomiro ex-aluno do curso de Letras)



SECRETARIADO E RECEPCIONISTA

Em 2019, 94 jovens concluíram o curso gratuito de secretariado e recepcionista que foi ministrado pelos voluntários alunos do curso superior em Secretariado Executivo da UFC.

Neste curso o participante aprende a atender com excelência, organizar as tarefas do dia a dia, documentos e arquivos, noções sobre etiqueta e ética empresarial, trabalhar sob pressão e resolver conflitos, acompanhar eventos e reuniões.

O conteúdo programático do referido curso aborda: o papel que a secretária exerce, comunicação, comunicação interpessoal, como tornar-se um bom ouvinte, comunicação não-verbal, atendimento telefônico, atuação empreendedora, liderança e capacidade empreendedora, administração do tempo, agenda, arquivo, o que é diferencial, marketing pessoal, currículo vitae, comportamento social aparência pessoal correspondências comerciais, regulamentação da profissão de secretária.

ROTINAS ADMINISTRATIVAS

Em 2019, 100 jovens concluíram o curso gratuito de técnicas administrativas que é ministrado pelo voluntário Alef, ex-aluno do curso de Administração do Unigrande.

O conteúdo programático aborda técnicas de redação, marketing pessoal, comunicação empresarial, a importância do bom atendimento nas organizações, ética profissional, noções de empreendedorismo, relacionamento interpessoal, as principais

rotinas de departamento pessoal, arquivologia e telemarketing.

CUIDADOR DE IDOSOS E CRIANÇAS

Em 2019, 92 pessoas concluíram o curso gratuito de Cuidador de Idosos e Crianças que foi ministrado pelas voluntárias: Valônia e Patricia do curso de Enfermagem do Unigrande. O referido curso tem o objetivo de promover o conhecimento de ações preventivas e técnicas de primeiros socorros que se deve ter com a pessoa idosa e com a criança.

Eventos Realizados no Ano de 2019			
EVENTO	LOCAL	REALIZAÇÃO	DATA
Ação de Carnaval - Prevenção de AIDS e IST / #VAMOSCOMBINAR #PREVENIRÉVIVER	UNIGRANDE	HEROIS DA SAÚDE	28/fev e 01/mar
Ação Carnaval	UNIGRANDE	GENAC	28/fev e 01/mar
Ação de Prevenção do Câncer de Mama e colo do útero	IGREJA	GENAC	13/abr
Ação Verificação de Sinais Vitais	METRÔ	GENAC	03/mai
Palestra: Brigada de Conscientização contra arboviroses	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	16/mai
Palestra: Enfermagem: Planejando uma carreira de sucesso	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	16/mai
Palestra: O sucesso na profissão e o ingresso na Residência de Enfermagem	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	16/mai
Dramatização na XII Semana de Enfermagem	UNIGRANDE	HEROIS DA SAÚDE	16/mai

Palestra: Enfermagem: Experiência em cuidados paliativos	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Palestra: Desafios da Enfermagem no manejo das co-infecções parasitárias em pacientes imunossuprimidos	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Prática: Oficina de cálculos de medicamento	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Palestra: Coaching: Inteligência emocional e liderança na formação de enfermeiros	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Stand com ciclo de cartilhas e teatro de marionetes sobre prevenção de arboviroses	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Doação de Sangue	HEMOCE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Prática: Verificação de Sinais Vitais	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Prática: Métodos não farmacológicos para alívio da dor durante o trabalho de parto	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Curso de Exame Físico	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Palestra: Utilização de aplicativos móveis para promoção da saúde em imunização	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Gincana: Desafio da Enfermagem	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai

Palestra: Atuação do enfermeiro perfusionista da circulação extra-corpórea	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Prática: Sinais vitais e teste rápido de HIV	UNIGRANDE	SEMANA DA ENFERMAGEM	17/mai
Ação Promoção de Saúde	Toca de Assis	HEROIS DA SAÚDE	22/jun
Minicurso: Curriculo Lattes	UNIGRANDE	HEROIS DA SAÚDE	14/ago
Ação Aferição Sinais Vitais	FORTALEZA ESPORTE CLUBE - FEC	GENAC	28/ago
Ação Aferição de Pressão Arterial e Glicemia	RIOMAR	GENAC	05/set
Ação de prevenção e conscientização sobre o suicídio	UNIGRANDE	AÇÃO DE EXTENSÃO - GENP	19/set
Ação Aferição de Pressão e IMC	GRUPO GRANMARQUISE	GENAC	27/set
Palestra: Mulher: trabalho e a conquista do espaço público	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	01/out
Minicurso: Plataforma brasil - submissão de projetos de pesquisa	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	01/out
Oficina: Construção de infográficos com enfoque na área da saúde	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	01/out
Ação: Dia internacional da pessoa idosa	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	01/out
Palestra: Violência escolar: importância da Intersetorialidade e	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	01/out

interdisciplinaridade Para o seu enfrentamento			
Oficina: Discussão de casos clínicos sobre Infecções sexualmente transmissíveis	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	02/out
Curso: Prática no Laboratório	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	02/out
Curso: Tecnologias na assistência ao préparto, parto e nascimento	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	02/out
Palestra: Imunossuprimidos e parasitoses Negligenciadas: um desafio para a Enfermagem	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	02/out
Palestra: Manejo de biofilmes em feridas Crônicas	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	02/out
Oficina: Construção de história em Quadrinhos com enfoque na área da saúde	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	03/out
Palestra: Assistência à criança hospitalizada pós cirurgias	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	03/out
Palestra: Segurança profissional e segurança do paciente	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	03/out
Palestra: Boas práticas em inserção de Cateter periférico em RN	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	03/out
Palestra: Aspectos epidemiológicos dos agravos à Saúde da mulher	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	03/out

Palestra: Riscos da contaminação pelo HPV: Enfoque nas medidas de prevenção	UNIGRANDE	SEMANA ACADÊMICA	03/out
---	-----------	------------------	--------

INTEGRAÇÃO ENSINO X EXTENSÃO: A PARTICIPAÇÃO DOS CURSOS DO UNIGRANDE NA RESPONSABILIDADE SOCIAL

As ações de extensão relativas à realização dos cursos gratuitos para a comunidade são integradas com as ações de ensino superior, pois o estudante do Unigrande atua como multiplicador, na sua área de conhecimento, ao atuar como voluntário sob orientação do professor da graduação o qual acompanha o plano de aula dos cursos ofertados. Além disso os professores da graduação ministram, para os voluntários dos cursos gratuitos, o curso de Formação Docente que aborda os temas Arte de Falar em público, Prática de Ensino com apresentação e avaliação dos Planos de Aula dos participantes.

Tais ações reiteram o cumprimento da própria missão do UNIGRANDE, uma vez que o aluno é integrado na sociedade exercendo sua profissão de maneira ética e solidária, além de promover uma mentalidade empreendedora por meio da modificação da vida das pessoas de modo criativo, inovador e com vistas a desenvolver um futuro mais promissor para as pessoas do entorno da instituição.

Desta feita, vale ressaltar o empreendimento das próprias coordenações dos cursos em convocar os alunos para que se organizem de modo a promover ações conjuntarias nas quais possam usar suas habilidades específicas em benefício da comunidade. Desde o curso de Letras que atua continuamente ministrando os cursos gratuitos para as comunidades e atuando nas semanas promovidas pela instituição como facilitadores, até educação física, enfermagem, nutrição e fisioterapia que atuam diretamente na promoção da prevenção em favor da saúde da comunidade e a atuação dos cursos do Direito com o Núcleo de Práticas Jurídica e, por fim , os cursos de Administração e Contabilidade que atuam junto aos pequenos empreendimentos da comunidade colaborando para que se tornem prósperos e sustentáveis.

VI e VII - AÇÃO SOCIAL UNIGRANDE

No dia 06 de abril de 2019 e no dia 24 de agosto de 2019 o Unigrande promoveu a VI e VII Ação Social no seu campus. Neste dia, 401 universitários e entidades parceiras estiveram engajados nos mais diversos serviços, beneficiando diretamente moradores do bairro João XXII e vizinhança. O evento se desenvolveu das oito horas ao meio-dia e visou estreitar laços com a comunidade circunvizinha ao campus do Unigrande. Apostando no sentimento de solidariedade para promover a inclusão, o momento possibilitou a população conhecer mais um pouco da grande instituição de ensino localizada no bairro e deixou aos alunos o legado de uma visão mais próxima das expectativas e anseios da população.

Serviços Oferecidos

No dia da VI e VII - Ação Social foram promovidas as seguintes atividades : • Cadastro único bolsa família • Emissão de RG • Corte de Cabelo • Maquiagem • Entretenimento infantil (Pula-Pula e Algodão Doce) • Espaço de games • Espaço karaokê • Aula Laboral • Emissão de Bilhete Único Fortaleza e Região Metropolitana • Aferição de glicemia e pressão arterial • Orientação sobre Diabetes e Hipertensão • Orientações sobre saúde física e mental • Atividades esportivas • Gincanas com distribuição de brindes • Unidade Móvel do Micro Empreendedor • Procon • Posto Enel etc.









Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

Política para Ensino, Pesquisa, Pós-graduação e extensão (Dimensão 2)

As ações que compõem as políticas institucionais voltadas à garantia da qualidade do ensino, da pesquisa, da pós-graduação e da extensão, devem pautar-se no perfil dos potenciais usuários, ou seja, o alunado atendido pela UNIGRANDE. Assim sendo, iniciar-se-á esse tópico com a apresentação das opiniões dos docentes acerca das características do alunado de cursos presenciais de graduação da UNIGRANDE.

No que concerne à adequação do perfil do alunado às características idealizadas para o aprendiz do ensino superior, os professores opinaram o que está expresso no gráfico abaixo.



Conforme os dados, a expressiva maioria de professores ($n = 37$ ou 78%) admite a adequação do perfil discente às exigências dos cursos presenciais de graduação do UNIGRANDE no que concerne ao aluno de nível superior. Não obstante, houve 12% do professorado ($n = 6$) que considerou inadequado o perfil do alunado às exigências dos cursos presenciais de graduação. A opinião docente quanto à adequação do perfil do alunado às exigências do Ensino Superior sofreu acréscimo de 16% em relação ao ano de 2018.

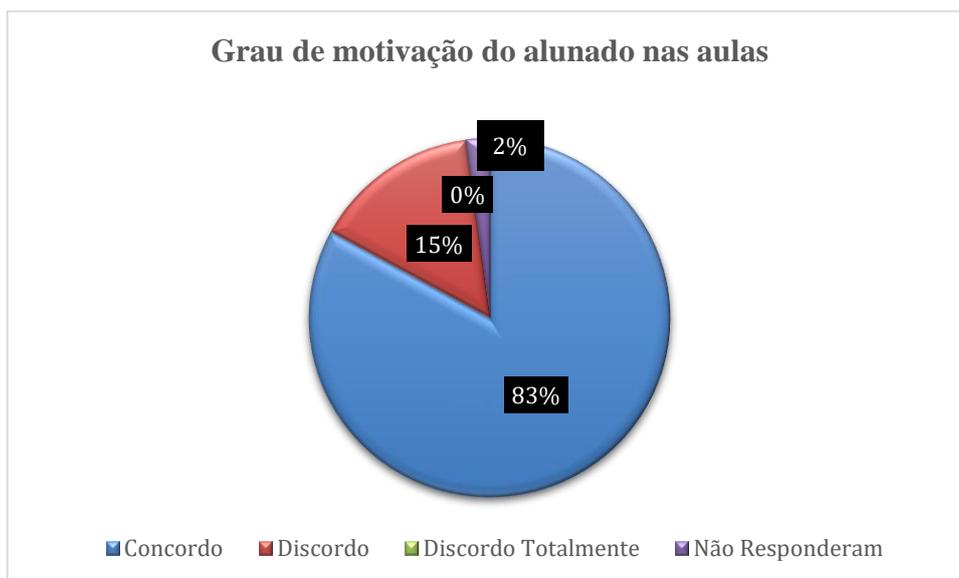
No que tange à qualidade das respostas dos discentes às atividades acadêmicas propostas pelos professores, as informações são apresentadas abaixo.

Qualidade das respostas discentes às Atividades acadêmicas

Consoante os dados, a expressiva maioria de professores ($n = 34$ ou 72%)

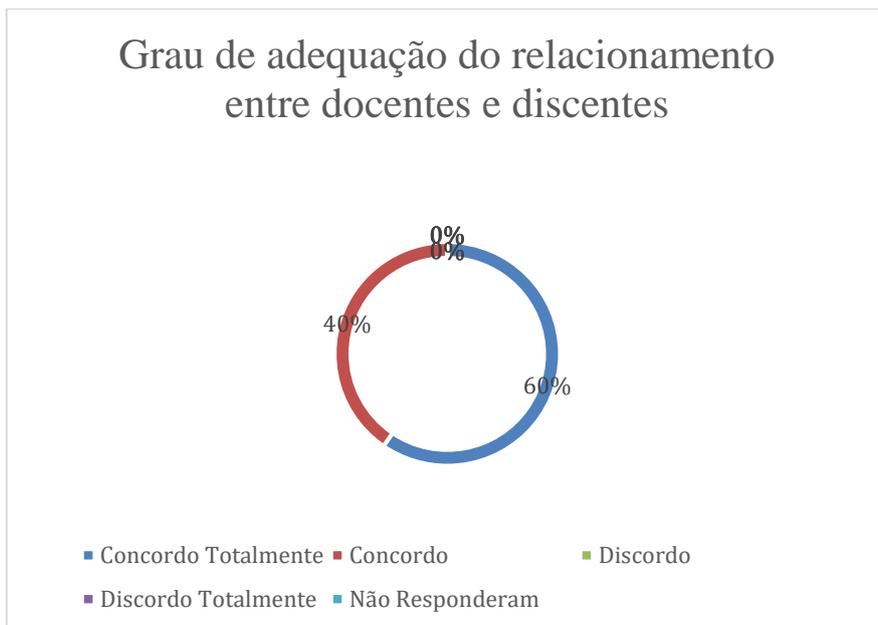
demonstrou concordar com a qualidade das respostas dos discentes dos cursos de graduação presenciais às atividades acadêmicas propostas. Não obstante, houve um decréscimo de 5% com respeito à valoração deste mesmo aspecto, feita em 2019, pelos docentes.

Com respeito à motivação dos discentes durante as aulas, as informações ofertadas pelos professores são apresentadas a seguir.



Observa-se que a expressiva maioria de professores ($n = 30$ ou 83%) concordou que há motivação por parte do alunado durante as aulas, aspecto muito importante para a ocorrência de aprendizados significativos e da maior entrega motivacional do professorado ao processo de ensino. Nesse sentido, é preciso destacar, por relevante, que, em comparação com 2018, as proporções relativas à motivação dos alunos se mantiveram nos mesmos, entretanto 7% mais baixas que em 2017.

No que diz respeito à qualidade do relacionamento com os discentes, as informações prestadas pelos professores são apresentadas a seguir.

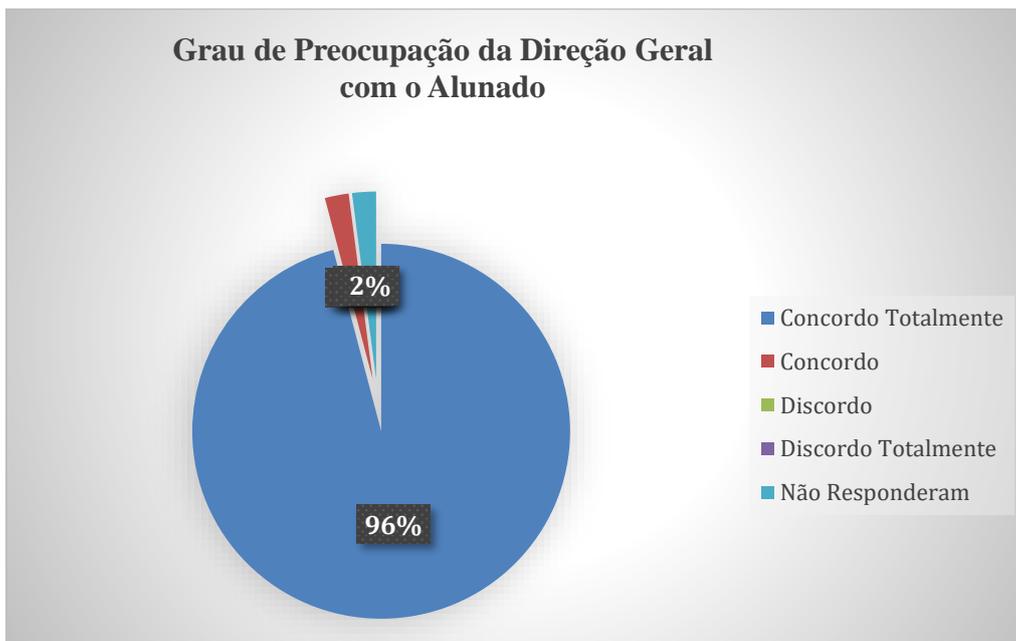


Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Com base nos dados, observa-se que a contundente maioria de professores (n = 47 ou 100% demonstrou possuir relacionamento muito salutar com os respectivos alunos, aspecto muito significativo para garantir-se a qualidade da interação e da formação do alunado e, portanto, a qualidade do ensino e do aprendizado. Ressalte-se que 28 ou 59% dos docentes concordam totalmente com essa afirmação, enquanto 19 ou 40% concordam ampliando em 15% a satisfação neste item desde 2018.

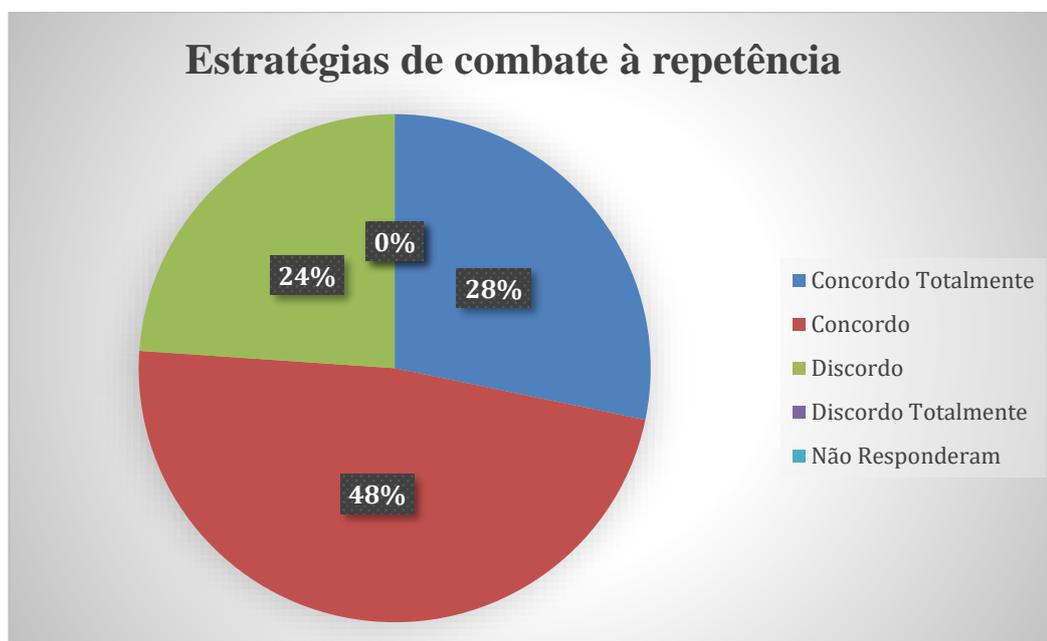
No que tange às políticas voltadas ao ensino de graduação e o vínculo da Direção Geral com o alunado, indagou-se ao pessoal técnico-administrativo, inicialmente, como este percebia a relação entre a Direção Geral e o corpo discente, conforme expressam os dados a seguir apresentados.

Conforme se pode observar, dentre os servidores técnico-administrativos, a Expressiva maioria (n = 47 ou 95,91%) asseverou perceber a preocupação da Direção Geral da UNIGRANDE com o alunado dos cursos de graduação. A percepção desse segmento institucional, por vezes imbuído de tarefas administrativas, é algo muito relevante ao clima acadêmico da UNIGRANDE, acentuando-se a visão do cuidado acadêmico, por parte da Direção Geral, com a formação do alunado. Ademais, há de realçar que houve acréscimo de 1,91% na valoração positiva desse aspecto, em comparação com 2018.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Ainda no tocante ao ensino, os professores foram sondados acerca da discussão e da implementação de estratégias para o combate da repetência de discentes, no âmbito da gestão de curso, conforme expressam as informações do gráfico a seguir.

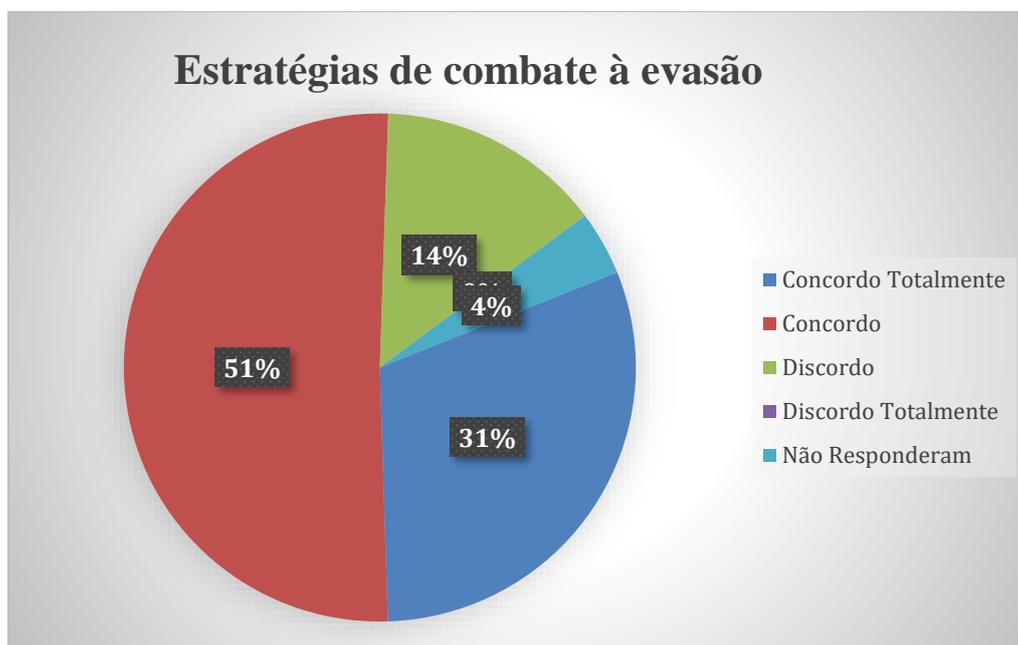


Fonte: CPA/ UNIGrande (2019).

De acordo com os dados, a maioria (n: 35 ou 76%) de professores dos docentes

asseverou que há discussões, no âmbito dos colegiados dos respectivos cursos, acerca da implementação de estratégias para o combate à repetência de alunos. Trata-se de um tema que origina várias repercussões sobre a gestão do curso, bem como sobre os processos de acompanhamento pedagógico e de formação do alunado. Em comparação com 2018, houve um incremento de 2% na proporção de professores que asseverou existir discussões acerca de como minimizar a repetência do alunado.

Posteriormente os professores foram indagados acerca da implementação de estratégias voltas ao combate da evasão do alunado, conforme retrata o gráfico a seguir.

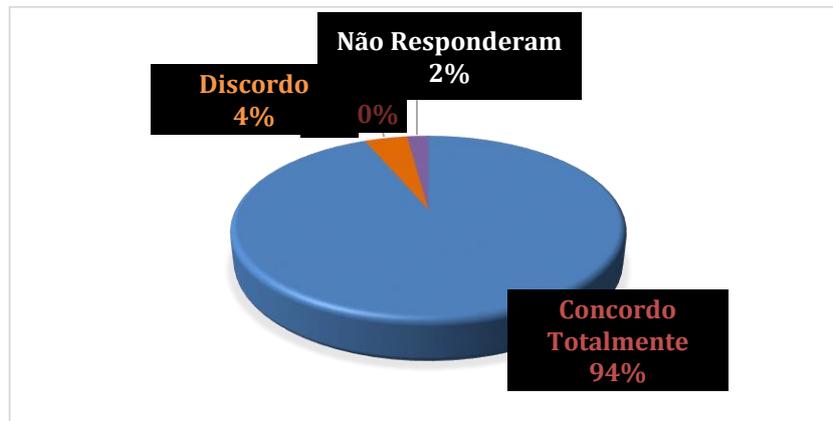


Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Conforme as informações coletadas, a expressiva maioria de professores (n = 25 ou 51%) e (n=15 ou 31 %) asseverou que há discussões, no âmbito dos respectivos cursos, acerca de estratégias para o combate à evasão de alunos, o que representou incremento de 10% com respeito às opiniões de 2018. Igualmente como no caso das estratégias para o combate à repetência do alunado, as ações para minimizar a evasão discente é um assunto que enseja discussões acerca da gestão dos cursos, da assistência ao alunado, bem como sobre os processos de acompanhamento pedagógico e de formação desses aprendizes. No entanto, para 14% tais discussões não ocorreram (n = 7).

Em seguida os professores foram questionados acerca da adequação da atuação do coordenador de curso, dada a sua relevância no exercício da função de gestor

acadêmico, conforme as informações contidas no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/UNIGrande (2018).

A esmagadora maioria de docentes (n = 44 ou 94%) destacou que o coordenador de curso tem atuação destacada como gestor acadêmico, aspecto muito significativo para consolidar o papel de liderança entre o corpo docente, bem como para garantir a qualidade da formação do alunado. Esse resultado demonstra um incremento de 2 % relativo ao ano anterior.

Posteriormente os professores foram indagados acerca da percepção de liderança exercida pelo coordenador de curso, conforme retrata o gráfico a seguir.

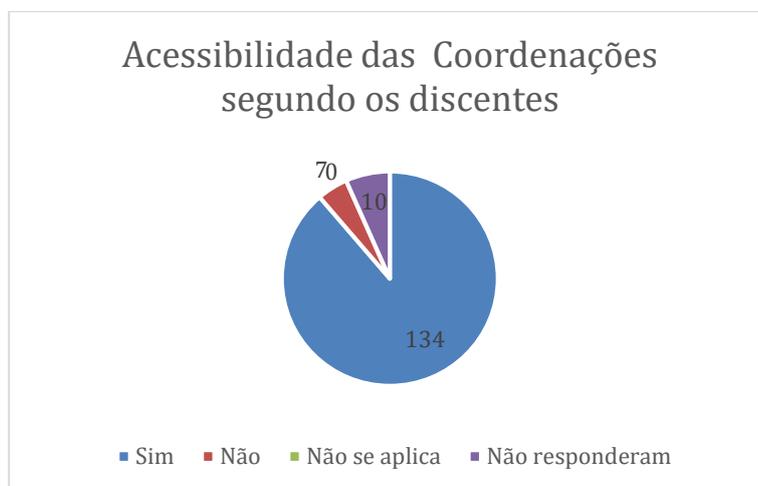
Reconhecimento do Coordenador como líder



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Conforme os dados, grupo significativo dentre os docentes pesquisados (n = 44 ou 94%) asseverou que o coordenador de curso é reconhecido como líder acadêmico pelos pares, aspecto muito significativo para impor a qualidade idealizada quanto à formação do alunado. Esse dado teve um aumento de quase 50% em relação ao ano anterior.

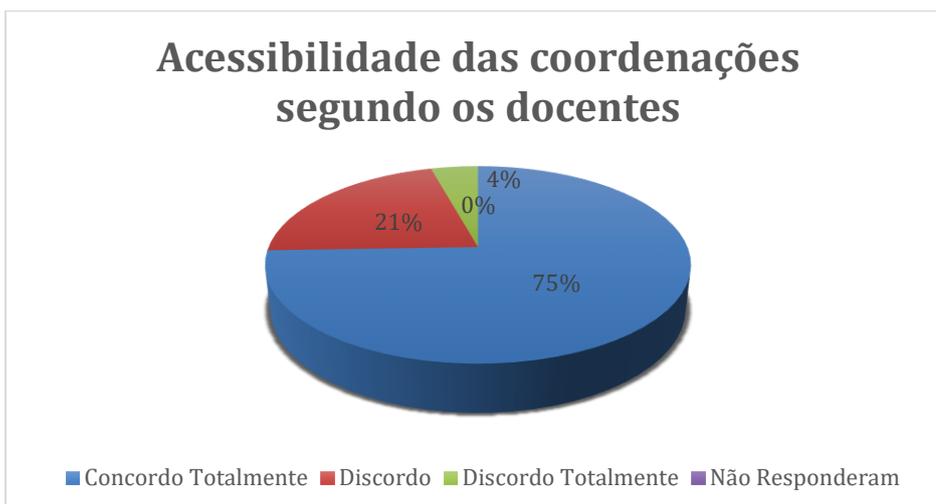
A respeito da acessibilidade da coordenação em relação ao grupo de alunos, foi verificada uma aumento de 10% nesse quesito em relação ao ano anterior conforme exposto a seguir:



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

A partir dos dados, observa-se que a ampla maioria de discentes (n = 134 ou 88,7%) asseverou que o coordenador de curso é acessível ao atendimento do alunado do respectivo curso no qual exerce a função de gestor acadêmico, aspecto muito relevante para garantir-se a solução de problemas do cotidiano dos respectivos cursos, bem como para buscar alcançar a qualidade da formação do alunado.

Já pela perspectiva docente, existe uma alteração, 75% ou n: 35 dos docentes consideram que as coordenações são acessíveis aos alunos. Ressaltando a existência de 21 % que não concordam com este ponto, causando um decréscimo relativo a 2018.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

No que concerne à orientação dos discentes para a escolha de disciplinas a serem cursadas, os professores expressaram suas opiniões, conforme atestam as informações a seguir. Com base nos dados, observa-se que a ampla maioria de docentes (n = 45 ou 90%) asseverou que os respectivos coordenadores orientam de modo adequado a escolhas das disciplinas que devem ser cursadas pelos discentes, característica muito relevante para que se garanta o fluxo normal quanto ao conteúdo curricular idealizado para os aprendizes de cada curso.

Posteriormente os professores foram sondados acerca do pleno atendimento das demandas dos discentes por disciplinas a serem cursadas, conforme expressam as informações a seguir.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Os dados indicam que a ampla maioria de docentes (n = 45 ou 96%) asseverou que os respectivos coordenadores zelam pelo atendimento das demandas dos alunos por disciplinas que devem ser cursadas, aspecto muito importante para que se garanta o fluxo normal quanto ao conteúdo curricular idealizado para os aprendizes de cada curso.

Mais adiante os professores foram sondados acerca do papel do coordenador no incentivo dos discentes para participarem de Atividades Complementares, conforme expressam as informações a seguir.

Conforme o gráfico, a ampla maioria de docentes (n = 40 ou 85%) atestou que os respectivos coordenadores incentivam os seus alunos a participar das Atividades Complementares (AC), de modo a incrementar a qualidade da formação.

Igualmente, o corpo docente foi sondado acerca da orientação que o coordenador fornece ao alunado para os estágios curriculares, conforme expressam os dados constantes do gráfico a seguir.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Conforme o gráfico, a ampla maioria de docentes (n = 42 ou 91%) atestou que os respectivos coordenadores fornecem orientação ao seu alunado voltada aos estágios curriculares, garantindo-se, assim, o fluxo normal quanto ao conteúdo curricular obrigatório idealizado para os aprendizes de cada curso.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Posteriormente, o corpo docente foi indagado acerca da proposição de eventos internos para discutir os resultados do Exame Nacional de Desempenho Estudantil (ENADE), conforme expressam os dados constantes do gráfico a seguir.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Consoante os dados presentes no gráfico, a ampla maioria de docentes (n = 45 ou 96%) afirmou que os respectivos coordenadores propõem eventos internos voltados, sobretudo, ao seu alunado, com o objetivo de discutir os resultados obtidos no ENADE. Trata-se de ações relevantes, posto que possibilitam a comunidade acadêmica dialogar acerca dos aspectos envolvidos com os resultados obtidos pelo alunado no referido certame nacional, trazendo à baila as potencialidades e as limitações da atuação dos docentes, bem como dos gestores acadêmicos.

Em seguida, os professores foram sondados acerca do incentivo que os coordenadores de cursos presenciais de graduação oferecem ao alunado, para que este participe de ações extensionistas, conforme as informações do gráfico a seguir.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Segundo as informações presentes no gráfico, a ampla maioria de docentes (n = 42 ou 90%) afirmou que os respectivos coordenadores incentivam o alunado a participar de ações extensionistas, com a finalidade de agregar qualidade à formação brindada pelas atividades de ensino, bem como permitir que os aprendizes conheçam de modo mais intenso e profundo a realidade social de Fortaleza e do Ceará.

Os professores também foram indagados acerca do incentivo que os coordenadores de cursos presenciais de graduação oferecem ao alunado, para que este participe de ações de investigação científica, conforme os dados apresentados no gráfico a seguir.

De acordo com as informações do gráfico, a totalidade de docentes atestou que os respectivos coordenadores incentivam o alunado a participar de ações de pesquisa científica, com o fito de agregar qualidade à formação brindada pelas atividades de ensino, bem como permitir que os aprendizes iniciem e/ou despertem sua vocação para o trabalho científico.

Para finalizar, os professores foram sondados acerca do incentivo que os coordenadores de cursos presenciais de graduação oferecem ao alunado para participarem de eventos científicos, voltados à pesquisa e à inovação tecnológica, por exemplo. Os dados apresentados no gráfico a seguir expressam a opinião dos docentes a

respeito da temática proposta.

Conforme as informações do gráfico, a totalidade de docentes atestou que os respectivos coordenadores incentivam o alunado a participar de eventos e/ou reuniões científicas no âmbito de sua respectiva área profissional, voltados à pesquisa e à inovação tecnológica, com o fito de agregar qualidade à formação brindada pelas atividades de ensino, bem como permitir a que os aprendizes iniciem e/ou despertem sua vocação para o trabalho científico.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

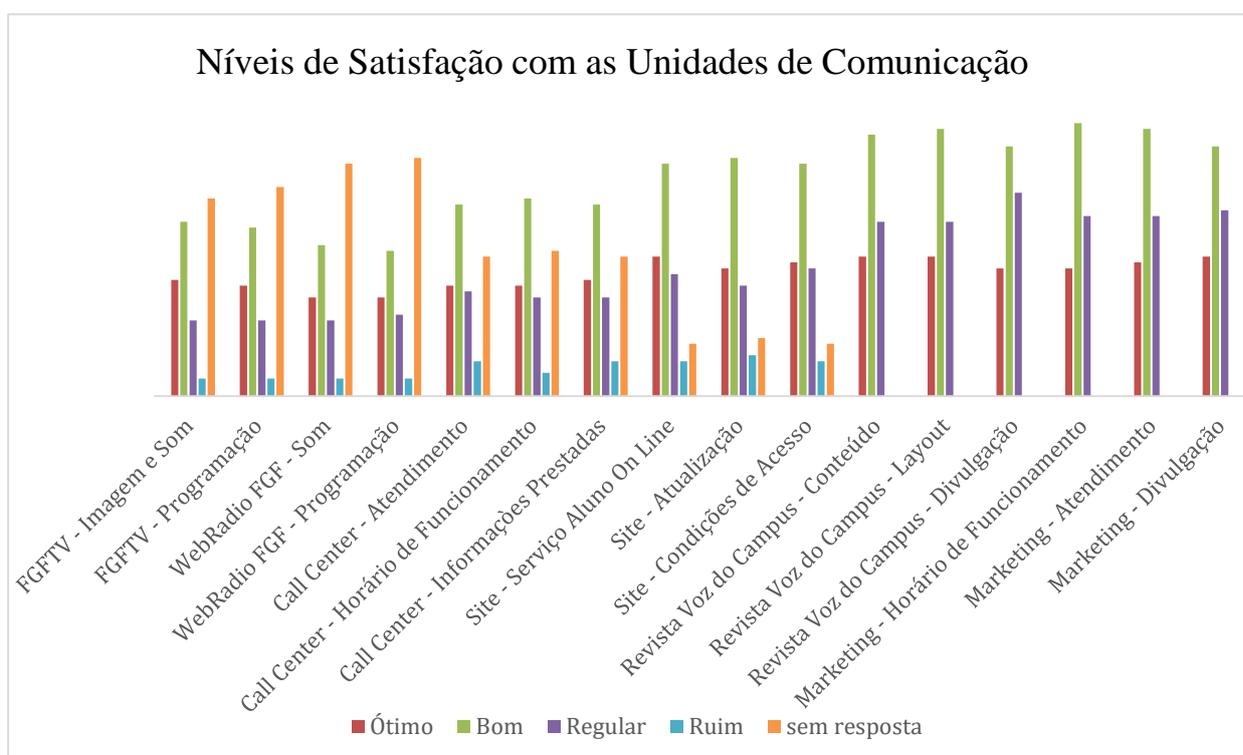
Comunicação com a sociedade (Dimensão 4)

Uma instituição de ensino possui grande responsabilidade acerca da região na qual está inserida. Para um bom relacionamento com a comunidade é fundamento que se comunique com ela de modo claro e em vários níveis. O UNIGRANDE desenvolveu ao longo de seus anos múltiplas plataformas de comunicação interna e externa que acompanham as modificações da sociedade. O departamento de comunicação interna tem se ocupado firmemente de transmitir aos alunos, professores e funcionários técnico – administrativos a mentalidade, as decisões, as propostas, projetos e processo da Instituição para que todos possam compartilhar e desenvolver juntos melhorias.

Os vários veículos e canais de divulgação de informações institucionais, bem como os setores internos que proporcionam comunicação com a sociedade são aqui retratados, sob a ótica da comunidade da UNIGRANDE. Assim, dentre os meios de

comunicação destacam-se a *TV UNIGRANDE*, a revista *Voz do Campus*, O site do UNIGRANDE, além das plataformas de comunicação externa do marketing (como Instagram e Facebook), as estratégias de inteligência virtual que passaram a fazer parte da vida dos estudantes da IES no ano de 2019.

Sendo assim, os alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação foram convidados a opinar acerca da TV, no que tange à qualidade e relevância da programação. Nesse ano, houve a preocupação de comparara os meios a fim de verificar os mais relevantes como pode ser observado no gráfico a seguir.



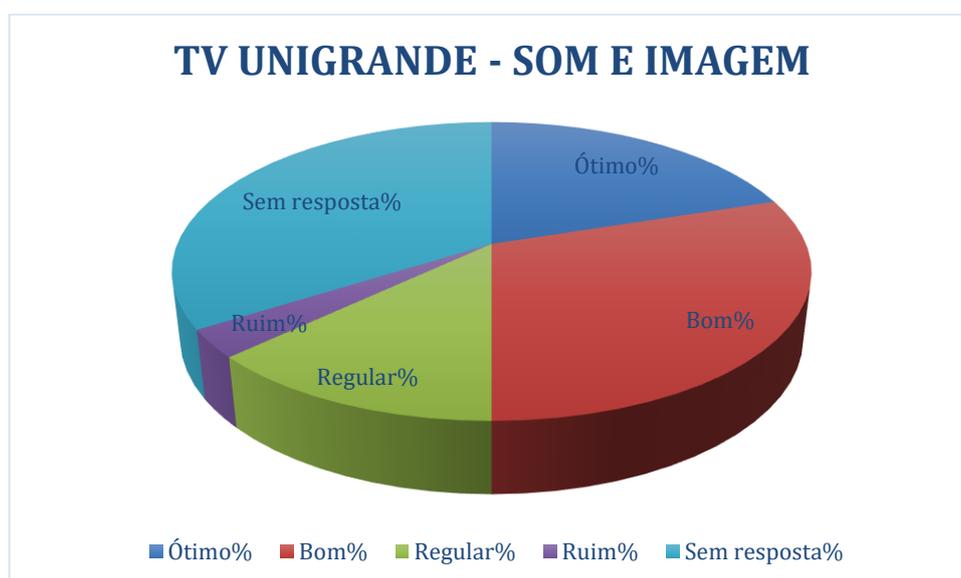
Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

A revista foi o destaque da pesquisa uma vez que nenhum dos respondentes marcou desconhecer. A divulgação de *marketing* e o *atendimento* se destacaram com um alto número de respondentes demarcando-o como *Bom ou Ótimo*. Entretanto as ressalvas foram justamente do site aluno *on line*, uma vez que os alunos acessam informações pelo mesmo, é preocupante detectar que existem respondentes que deixaram os dados sem respostas. No geral é possível entender como *Boa* a qualidade dos sistemas de comunicação do UNIGRANDE.

Para ampliar a visão sobre as unidades de comunicação, houve uma sessão no questionário *on line* voltada para as mesmas das quais participaram 2177 alunos por meio do portal acadêmico.

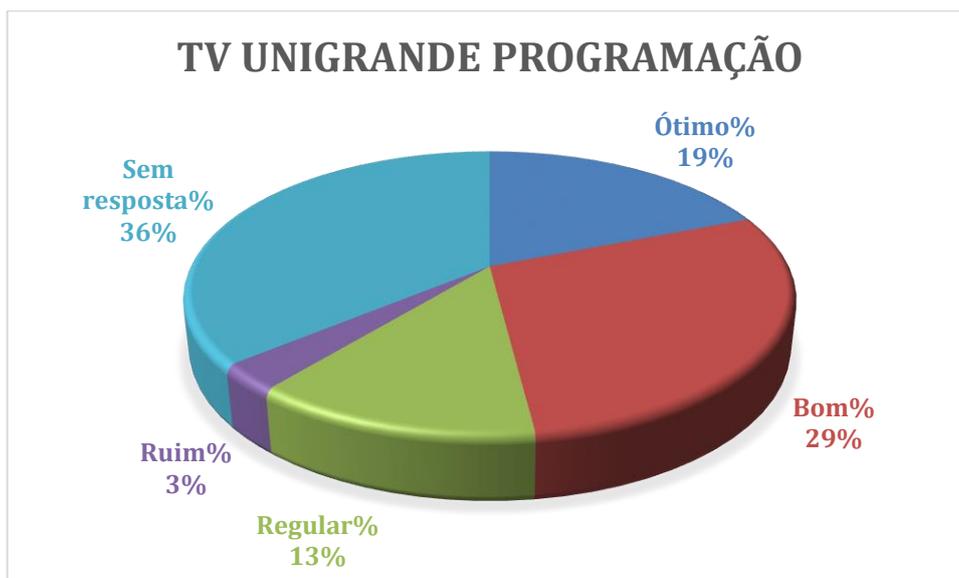
Em virtude da importância e do tempo de existência da TV UNIGRANDE, inicia-se com ela esta pesquisa.

Levando-se em consideração o número de respondentes e com base nos dados constantes do gráfico, pode-se observar que 29% do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação do UNIGrande considerou a programação do UNIGRANDE como *Boa* (n= 631) e 19%(n; 413) a considerou *Ótima*, enquanto 3% a considerou *Regular* (n = 35). Houve, ainda, 36% do alunado que expressou desconhecer a programação do referido veículo de comunicação interna (n = 783).



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

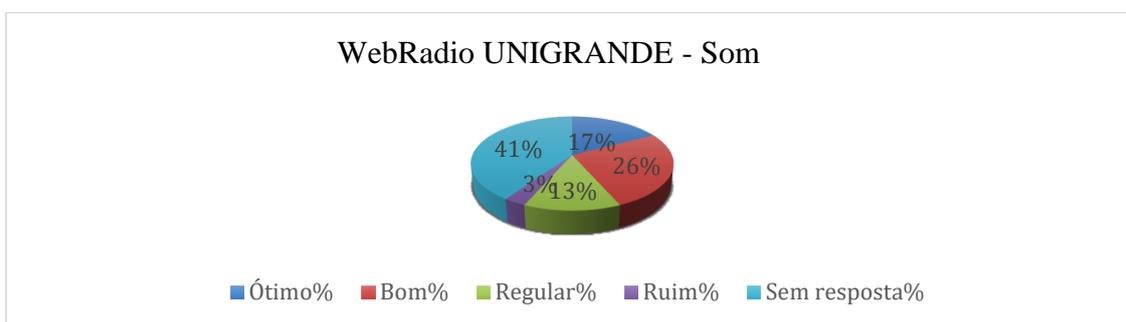
Referente ao número de total de respondentes foi possível observar que a grande maioria considera que a qualidade de som e imagem da TV UNIGRANDE pode ser considerada como *Boa* ou *Ótima* contemplando respectivamente 20 % e 30 % totalizando a metade de respostas que aprovam a qualidade da TV (n= 1088.5)



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Relativo à programação da Unigrande, é preocupante o contingente de 36% de respondentes que alegam desconhecer a programação da TV, entretanto 19% alegam que a programação da TV é Ótima e 29% dizem que é boa, totalizando um número de 1066.73 respondentes que aprovam a programação da TV.

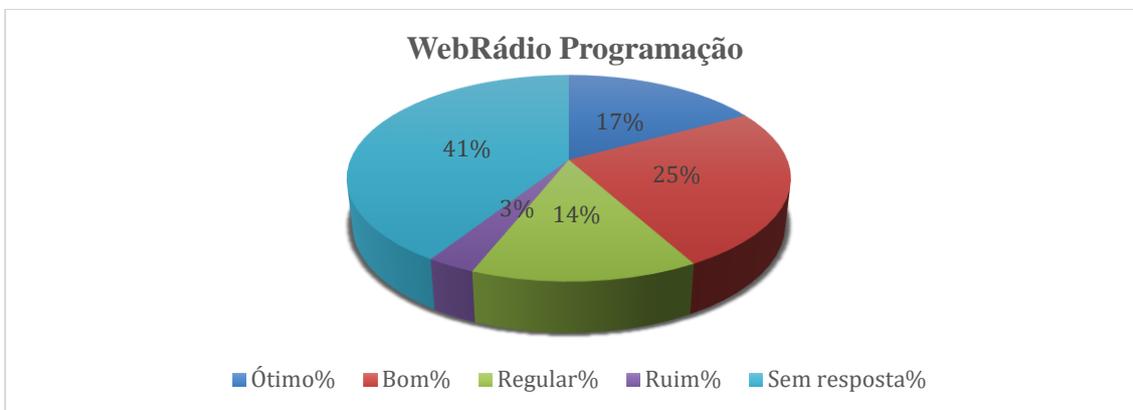
Quanto à qualidade do som da WebRadio UNIGRANDE, o gráfico a seguir revela as mais relevantes tendências baseadas nos dados coletados.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

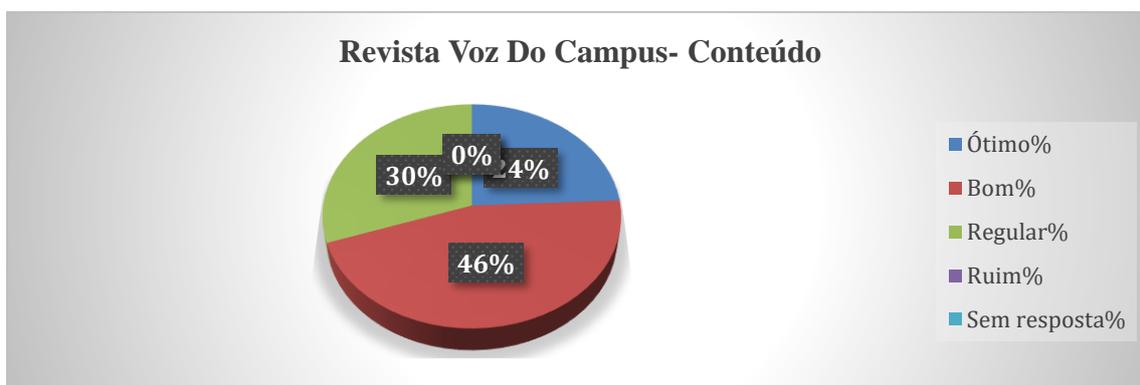
O gráfico nos mostra uma aprovação relativa a qualidade do som da TV UNIGRANDE, na qual 41% dos respondentes determinam como *ótimo* e 26% como *bom* totalizando 1458.59 de respondentes que aprovam a programação da TV. O número de

ausentes nas respostas permaneceu maior do que a qualificação dos outros itens, estando em 17 %.



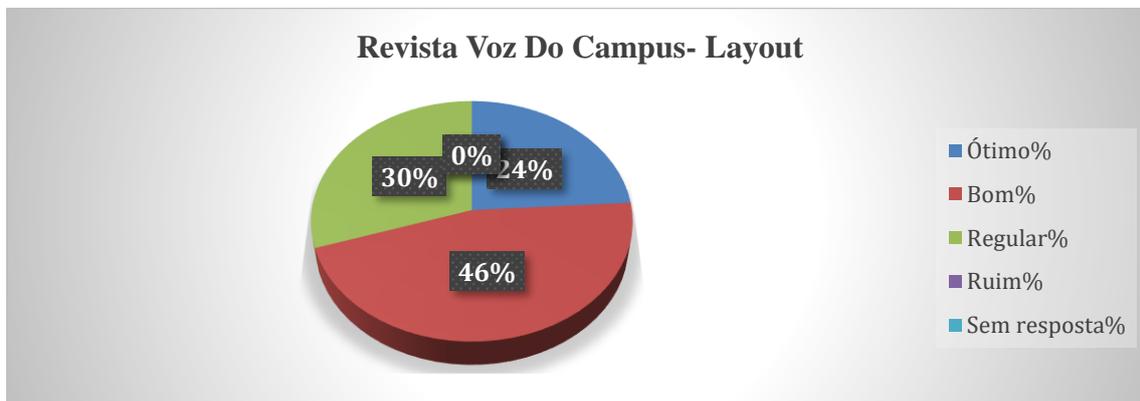
Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

A seguir a análise voltou-se para a *Revista Voz do Campus*. Referente a valoração da revista quanto ao seu conteúdo, segundo o gráfico abaixo é possível afirmar que 46% dos respondentes consideram o conteúdo da revista bom e 24 % ótimo contra 30% que a consideram apenas regular, colocando a grande maioria em posição de aprovar a revista com 1523.9 respondentes entre *Ótimo e Bom*.



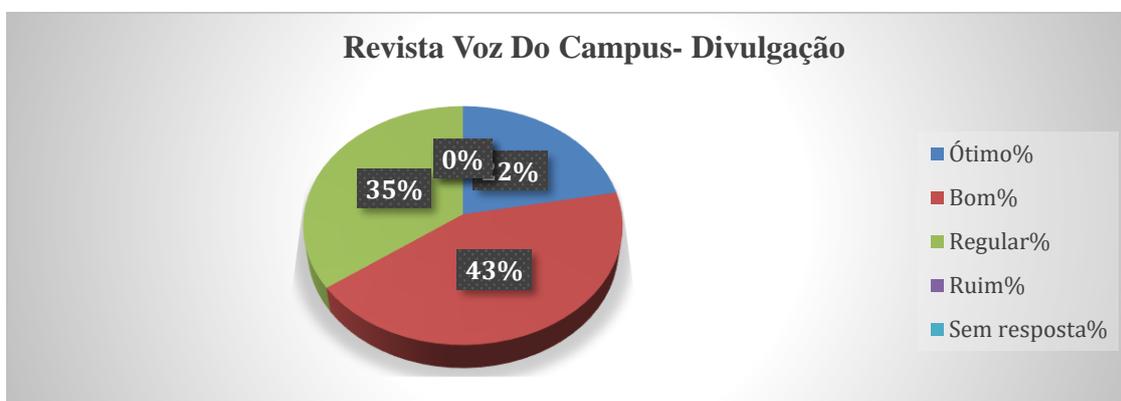
Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

De acordo com as informações, a maioria absoluta do alunado regularmente matriculado nos cursos presenciais de graduação da UNIGRANDE (n =1001,04 ou 46%) considerou a qualidade do layout da *Revista Voz do Campus* como sendo *Boa* e 24% ótima ou n= 522.48 , enquanto 39% a considerou *Regular* (n = 849,08).



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Acerca da sistemática de divulgação da *Revista Voz do Campus*, os alunos emitiram as seguintes opiniões, explicitadas no gráfico a seguir.

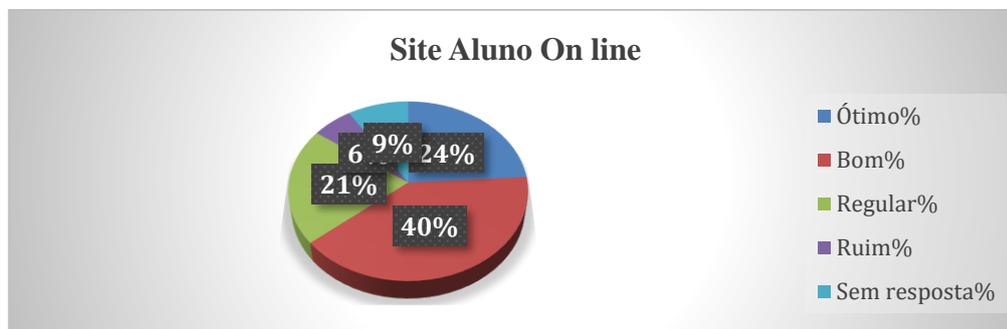


Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Sendo assim , é possível concluir que a revista além de agradar em termos de layout e conteúdo, também possui um bom alcance, uma vez que 65% do alunado conforma que a revista tem divulgação boa ou ótima , um número total de 1415 alunos.

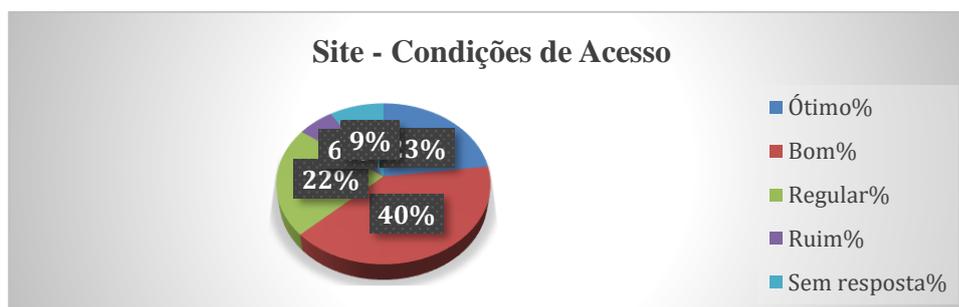
Outro ponto investigado foi o serviço *Aluno On Line*, o alunado regularmente

matriculado nos cursos presenciais de graduação do UNIGrande expressou suas opiniões conforme explicitado no gráfico a seguir.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Sobre o próprio site em si é possível afirmar que os alunos estão satisfeitos, uma vez que 64% determinam que o site aluno *on line*, sob uma percepção geral é *Ótimo ou Bom* totalizando 1175 alunos que aprovam o site contra 130 (6%) que o determinam como ruim e 457 como regular.



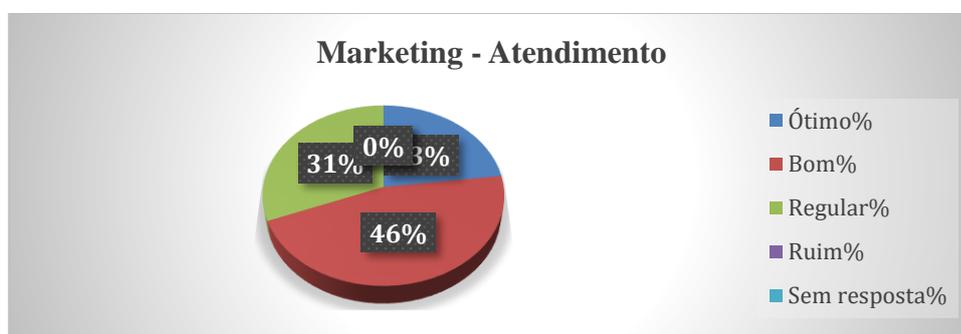
Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Relativo às condições de acesso do site como meio de contato com o UNIGRANDE houve um êxito semelhante uma vez que 69% dos alunos apontam as condições de acesso ao site como boas ou ótimas o que totaliza 1502 alunos que aprovam este serviço.

A comunicação de uma IES, a despeito de seu comportamento institucional, também é de responsabilidade de sua equipe de marketing. Sendo assim foi investigado se os departamentos de marketing são acessíveis para ao aluno do UNIGRANDE. Isso foi avaliado por meio dos três fatores expostos a seguir: o horário de funcionamento, atendimento e a divulgação do mesmo.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

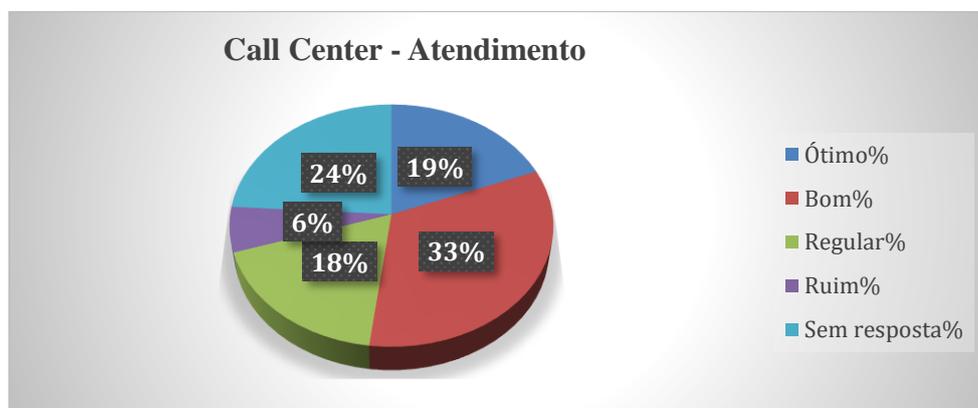


Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Sobre as unidades do Marketing existe uma aprovação geral nos três fatores analisados. Tanto no que diz respeito aos Horários de Funcionamento como o atendimento é possível entender que os alunos conhecem e aprovam o trabalho feito em sua maioria de 69% que totaliza 1502 alunos. Já acerca da divulgação foi tida como ótima

ou boa por 68% dos entrevistados, totalizando 1408 aluno. Considera-se, entretanto, que o índice de 31 a 32 % de alunos que veem em serviço como regular merecer a atenção para as futuras políticas institucionais, uma vez que esse setor impacta diretamente ou indiretamente as demais dimensões.

O último setor investigado das unidades de comunicação do UNIGRANDE foi o *Call center*. Como meio de acesso mais tradicional do que o atendimento do marketing interno com o uso de aplicativos, o sucesso ou fracasso do call center irá depender da forma de atender e da clareza das informações que foram englobadas no gráfico que se segue.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Avaliação da Ouvidoria

Vale ressaltar ,antes de mais nada, que a Ouvidoria do UNIGRANDE recorre ao Sistema VOX, devidamente divulgado no site do UNIGrande, bem como às solicitações feitas através de e-mail, telefone ou pessoalmente, se o demandante assim preferir, na Sala da Ouvidoria localizada no Bloco ‘H’.

Os trabalhos da Ouvidoria são realizados com base no seu Regimento Interno e na regulamentação do Sistema VOX, documento que norteia o desenvolvimento das atividades e andamento das demandas recebidas onde são estabelecidos prazos aos diferentes setores da faculdade para ofertarem as respostas e, de igual modo, para dar um retorno aos demandantes.

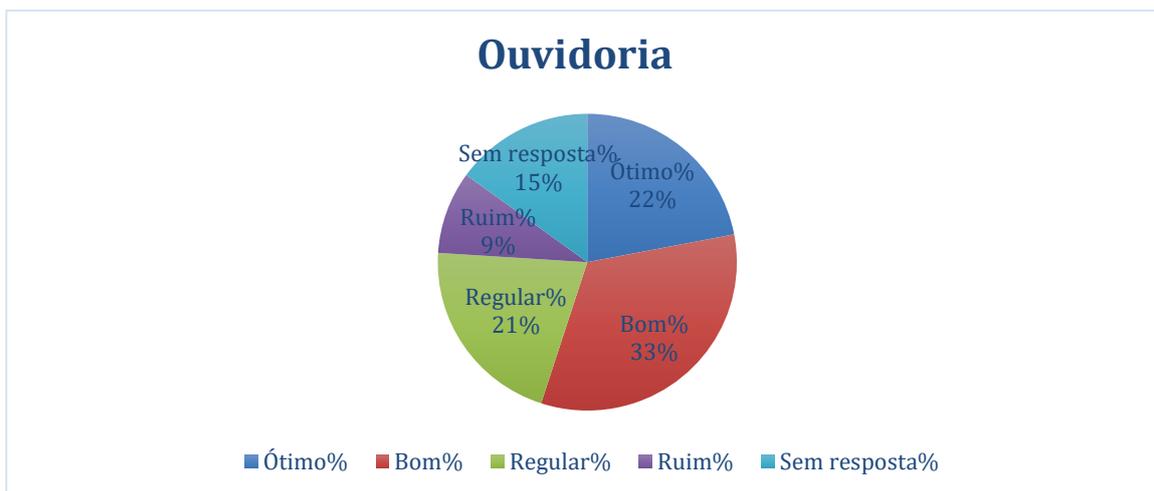
Os dados da ouvidoria do UNIGRANDE registraram um aumento no número de manifestações ano de 2019 um total de 1.525 contra 1.137 do ano de 2018. O maior número de manifestações permanece sendo do grupo de discentes (98% do total), o que evidencia, como referido, ser o público de maior demanda dos serviços da Ouvidoria. As demais manifestações foram feitas por professores (n = 2 ou 0,2%) e não existiram registro por parte de colaboradores ou do corpo administrativo da IES.

Deste universo foram solucionadas 924 demandas, o que supôs a expressiva proporção de 60,5% de resolutividade intermediada pela Ouvidoria. Diante do quadro 2018 que contava com uma ampliação de 0,9% em relação ao ano anterior, as resoluções da Ouvidoria tiveram uma queda de 29,5 % segundo os próprios atendidos na perspectiva de que as resoluções estabelecidas não atenderam completamente suas expectativas.

O que se pode contar como incremento é a avaliação que a própria ouvidoria fazer por parte dos atendidos que agora recebem um e-mail para oferecer retorno de seus casos de onde provem os dados aqui relatados.

Em vista da diminuição da resolutividade, a própria IES implementou o sistema, também como fez uma avaliação dos casos *não resolvidos* e em *processo*. Neste ponto percebeu-se que casos da ouvidoria de baixa resolutividade tinham elementos externos ou envolviam fatores financeiros que não podiam ser solucionados de imediatos e que ficaram cadastrados como *pendente* ou *em processo*, sendo encaminhadas para o acompanhamento de outros setores da IE. Observa-se, a partir das informações exibidas no gráfico, que expressivo grupo de alunos regularmente matriculados (n = 1196 ou

55%) asseverou que a Ouvidoria fornece serviços institucionais que podem ser considerados *Ótimos* ou *Bons*, o que significou incremento de 6% em comparação com os resultados de 2018. Acredita-se que esse aumento positivo se deu pela ampliação da divulgação dos serviços da mesma e pelo sistema de devolutiva de respostas caso a caso. Meio pela qual , geram-se os dados a seguir.



Não obstante, houve 21% de respondentes que considerou os serviços da Ouvidoria *Regular* (n = 457) e 9% *Ruim* (n = 195). Houve, ademais, proporção do alunado que expressou desconhecer a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria (n = 326 ou 15%) posto que nunca recorreu ao referido setor.

Conforme já referido, em 2019 a Ouvidoria da UNIGRANDE recebeu 1525 manifestações, o que implicou num aumento de novas demandas sobre as 1137 manifestações de 2018 (acréscimo de 17% em relação ao total de alunos). As 1525 demandas à Ouvidoria foram distribuídas da seguinte maneira:

- Solicitações e ou reclamações: n = 725 ou 47,54%;
- Sugestões para a IES: n = 525 ou 14,6%;
- Críticas: n = 216 ou 5,7%;
- Elogios: n = 182 ou 4,3%.
- Denúncias: n = 127 ou 4,2%.

Em relação aos assuntos abordados, registrou-se 1054 que tiveram a maior reincidência no período de 2019 (89,7% sobre o total de manifestações), os quais foram

agrupados nas seguintes áreas:

Financiamentos educacionais: n= 502 ou 47,7% entretanto não foram registradas manifestações dessa natureza no mesmo período de 2018

Mensalidade, inadimplência e negociação de débitos, juros e multas: n=224 ou 21,2%, ou seja, uma ampliação de 5,2% nesse tipo de manifestação em relação ao ano de 2018

Atendimento Acadêmico e pedagógico: n=134 ou 12,7%

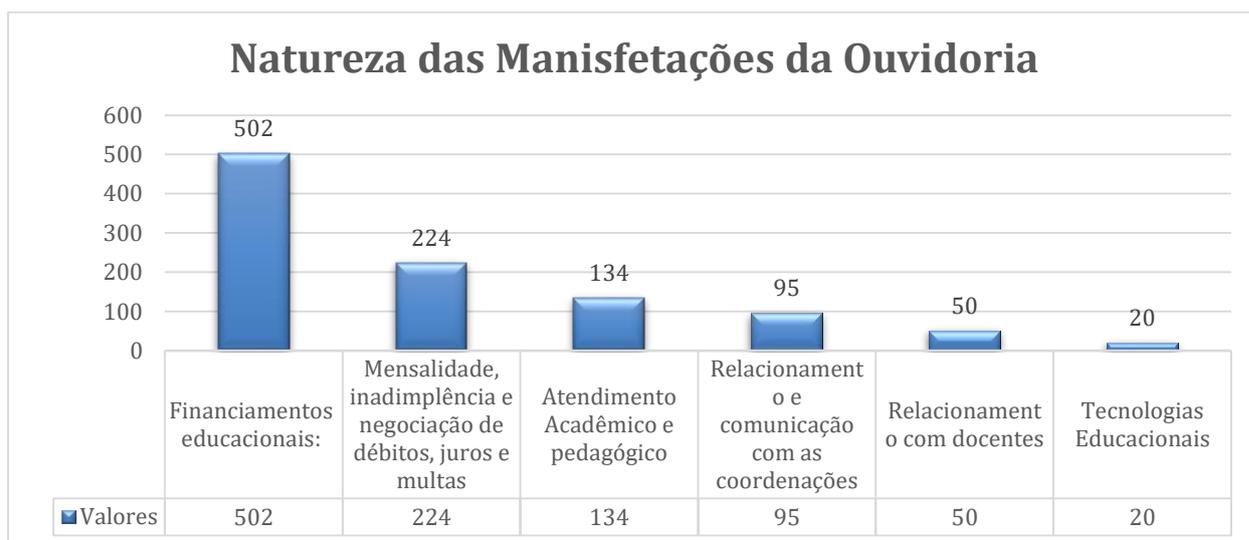
Relacionamento e comunicação com as coordenações: n= 95 ou 9%

Relacionamento com docentes: n=50 ou 4,7% (registrando uma queda de 40,5% nas reclamações referentes aos docentes) com as principais reclamações referindo-se a Ajustes nas disciplinas (n = 35), Provas (n = 9) e Atividades Complementares (n =6);

Tecnologias Educacionais: n= 20 ou 1,9% As reclamações fizeram referências aos problemas no acesso aluno do Sistema Aluno Online, site sem informação, falha site da UNIGrande, bloco G online, wi-fi;

Atraso na expedição de certificados: n= 29 ou 2,7%

Atraso na expedição de certificados: n = 82 ou 7,9% (decréscimo de 3,5% em comparação ao ano de 2018).



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Observa-se, a partir das informações exibidas no gráfico, que expressivo grupo de alunos regularmente matriculados (n = 1196 ou 55%) asseverou que a Ouvidoria fornece serviços institucionais que podem ser considerados *Ótimos* ou *Bons*, o que significou incremento de 6% em comparação com os resultados de 2018. Acredita-se que esse aumento positivo se deu pela ampliação da divulgação dos serviços da mesma e pelo sistema de devolutiva de respostas caso a caso. Meio pela qual , geram-se os dados a seguir.

Com base nos dados descritos e analisados, pode-se asseverar que houve aumento da eficiência das ações voltadas à oferta das Tecnologias Educacionais, registro de faltas indevidas e expedição de certificados, pois observou-se diminuição nas ocorrências, captadas através da Ouvidoria.

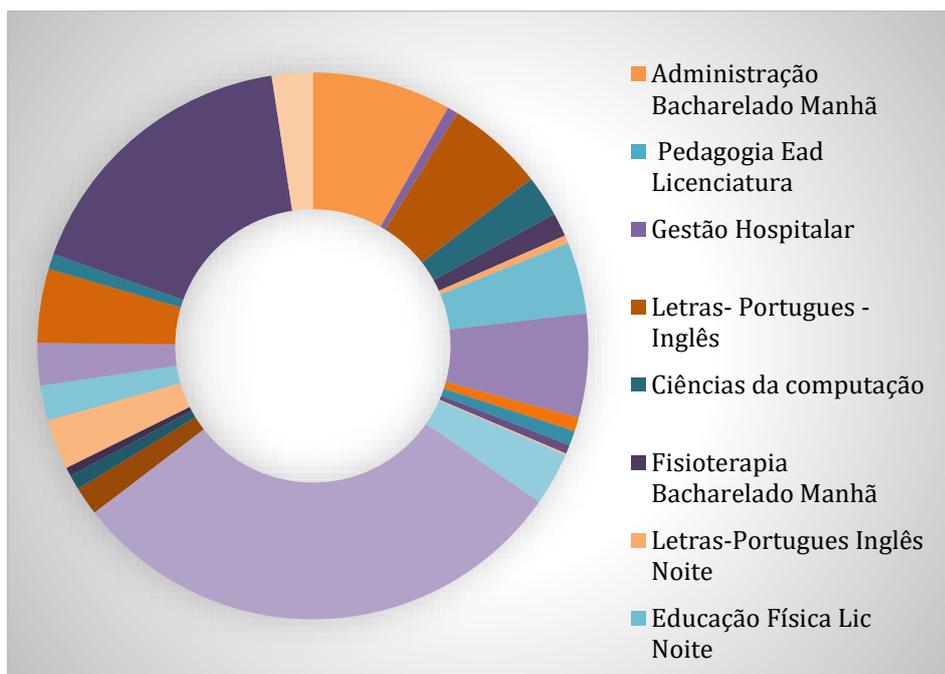
Política de atendimento aos alunos (Dimensão 9)

As ações institucionais voltadas ao atendimento aos alunos compreendem as ações de matrícula, de acompanhamento e assistência pedagógicos, de direcionamento e controle acadêmicos, de adaptação das estratégias de ensino ao perfil do alunado, dentre outras inúmeras atividades e processos a seguir descritos.

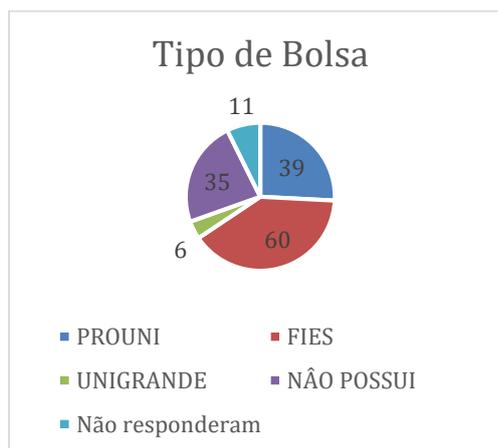
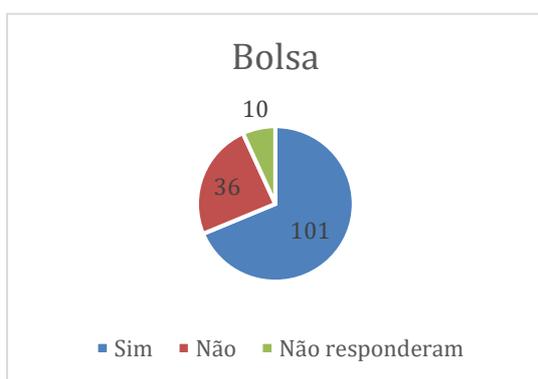
Assim sendo, serão apresentadas, inicialmente, informações que fazem referência às atividades dos assistentes pedagógicos voltadas aos alunos regularmente matriculados em cursos presenciais de graduação.

A política de atendimento ao aluno prevê o atendimento ao corpo discente com destaque aos egressos do UNIGRANDE. Neste tópico, segue-se o descritivo relativo às pesquisas *on line* com os alunos realizada por meio do aluno *on line* e o questionário lápis-papel realizado com os egressos em momento prévio sua formatura. Relativo ao aluno *on line* gerou-se 2177 dados distribuídos conforme as decisões do documento. Relativo aos egressos as questões foram aplicadas aos 141 alunos em 2019.

As três primeiras perguntas realizam um perfil referente ao curso e sobre o ingresso ao curso. Primeiramente é válido demonstrar o número de participantes por curso conforme gráfico a seguir:

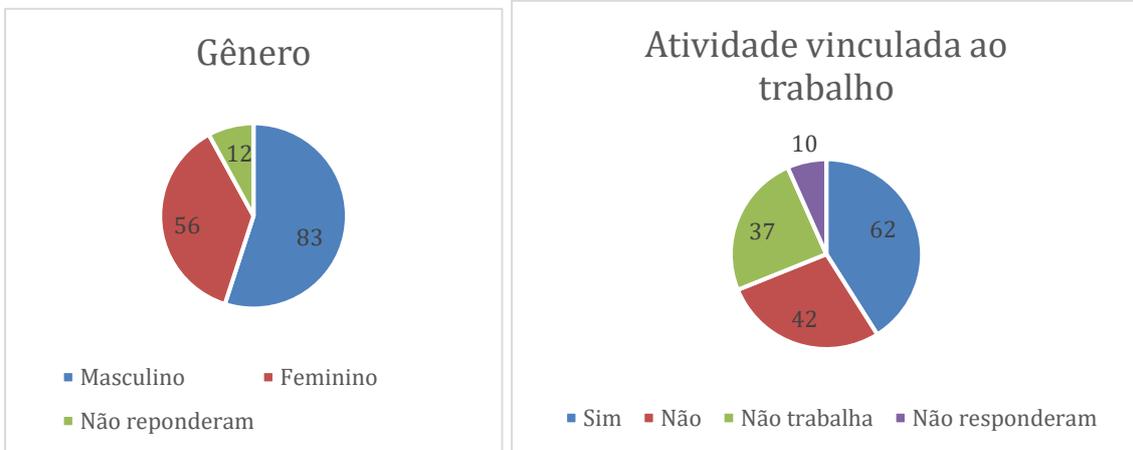


Agora, de forma detalhada, a pergunta 1 se refere a escolha da graduação, sobre isso os entrevistados se alocam da seguinte forma: 60 são do curso de direito; educação física 16; administração 15; enfermagem 14; letras 13; logística 8; sistemas para internet 7; marketing 2; contabilidade 1; jornalismo 1; ciência da computação 1; não responderam 3. A pergunta 2 e a 3 são complementares, uma sobre se o aluno possui bolsa e a outra o tipo de bolsa. Nas respostas, 101 possuem bolsa, 36 não possuem e 10 não responderam. Sobre o tipo de bolsa, 39 são Prouni, 60 possuem Fies, 35 não possuem bolsa, 6 possuem bolsa Unigrande e 11 não responderam.

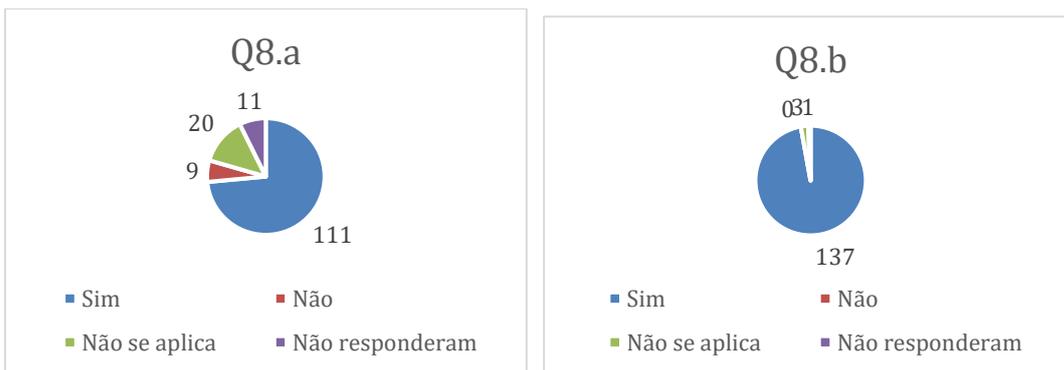


As perguntas 4, 5, 6, 7 são pessoais e relação de trabalho. Sobre a idade a média é 31,674; sobre o gênero 83 é masculino, 56 é feminino e 12 não responderam. A pergunta 6 sobre se estão trabalhando, 103 responderam que sim, 38 responderam que não e 10 não

responderam. Sobre a relação entre graduação e trabalho 62 responderam positivamente, 42 negativamente, 37 não trabalham e 10 não responderam.



A pergunta 8, com os subtópicos a, b e c, se refere ao impacto da graduação na vida profissional do estudante. No item a 111 acreditam que a formação no UNIGRANDE contribuiu para entrada no mercado, 20 responderam que não se aplica, responderam que 9 não e 11 não responderam. O item b se a formação no UNIGRANDE contribuiu para a mudança de perspectiva de vida, 137 responderam que sim, 3 que não se aplica e 1 não respondeu; e o item c se formação no UNIGRANDE ampliou a rede de contatos, facilitando a realização de projetos 121 responderam que sim, 11 responderam que não, 8 responderam que não se aplica e 11 não responderam.

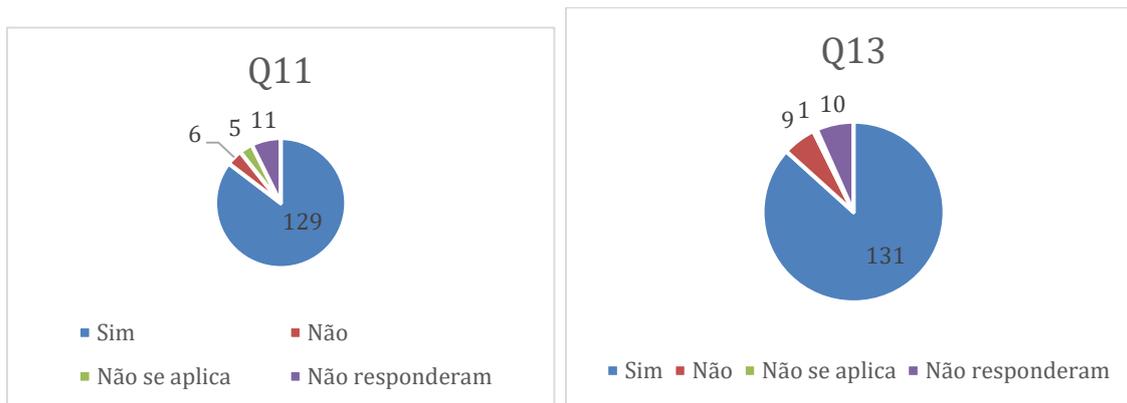


As questões 9 e 10 se referem ao mercado e realidade profissional. Ao serem questionados sobre a existência de orientação sobre o mercado de trabalho em sua graduação 113 responderam que sim, 27 responderam que não, 1 que não se aplica e 10 não responderam; e sobre a relação da formação do curso e sua realidade profissional 124

responderam que sim, 12 responderam que não, 5 que não se aplica e 10 não responderam.

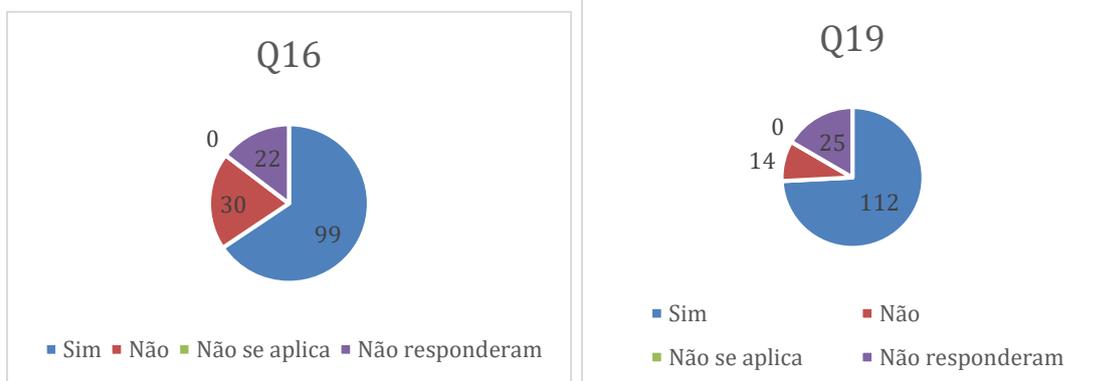


As questões 11, 12 e 13 são referentes ao trabalho do professor. Ao serem questionados se a atuação dos professores são um diferencial na profissão, 129 responderam que sim, 6 responderam que não, 5 que não se aplicam, 11 não responderam; sobre se as aulas são eficientes e produtivas, 130 responderam que sim, 7 responderam que não, 4 que não se aplicam e 10 não responderam; se os professores são um diferencial da Instituição, 131 responderam que sim, 9 responderam que não, 1 que não se aplica e 10 não responderam.



As perguntas 14, 15, 16, 17, 18 e 19 são sobre a coordenação. Ao serem questionados sobre a quantidade de coordenadores tem o curso, 69 responderam que apenas um, 29 responderam mais de um, 41 responderam mais que dois, 12 não responderam; sobre se foi bem atendido por eles, 134 responderam que sim, 7 que não e 10 não responderam; se os coordenadores explicam o andamento do curso e o motivo de suas decisões, 99 responderam que sim, 30 responderam que não, 22 não responderam; se eles te levam a conhecer o PPC do curso e o regimento interno 77 responderam que sim, 54 que não e 26 não responderam; se a coordenação tomou decisões que prejudicaram meu andamento no curso, 35 responderam que sim, 89 que não e 27 não

responderam; se a coordenação tomou decisões coerentes e positivas para o andamento sério do curso, 112 responderam que sim, 14 responderam que não e 25 não responderam.



As questões 20, 21, 22, 23, 24, 25 são relativas ao Unigrande e seus colaboradores.

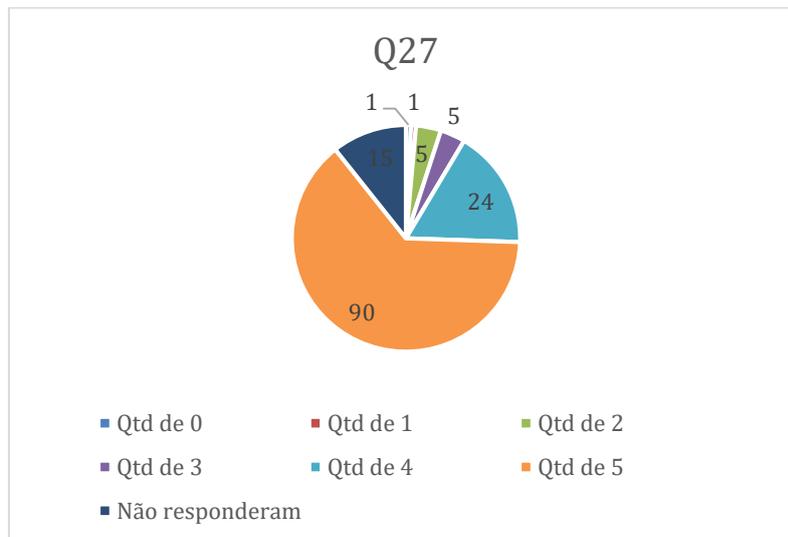
Se obteve o direcionamento necessário para o desenvolvimento do curso no atendimento, 116 responderam que sim, 10 responderam que não e 15 não responderam; se as solicitações no portal foram respondidas, 123 responderam que sim, 2 que não e 16 não responderam; se os mais diversos funcionários da instituição colaboraram para a minha formação, 120 responderam que sim, 5 responderam que não e 16 não responderam; se obtive resposta quando necessitei de setores como financeiro, e outros, 117 responderam que sim, 8 responderam que não, 16 não responderam; se a Ouvidoria do UNIGRANDE é eficiente, 89 responderam que sim, 34 responderam que não, 28 não responderam; se o controle acadêmico me forneceu as orientações necessárias para o cumprimento do meu curso, 113 responderam que sim, 12 responderam que não, 26 não responderam.

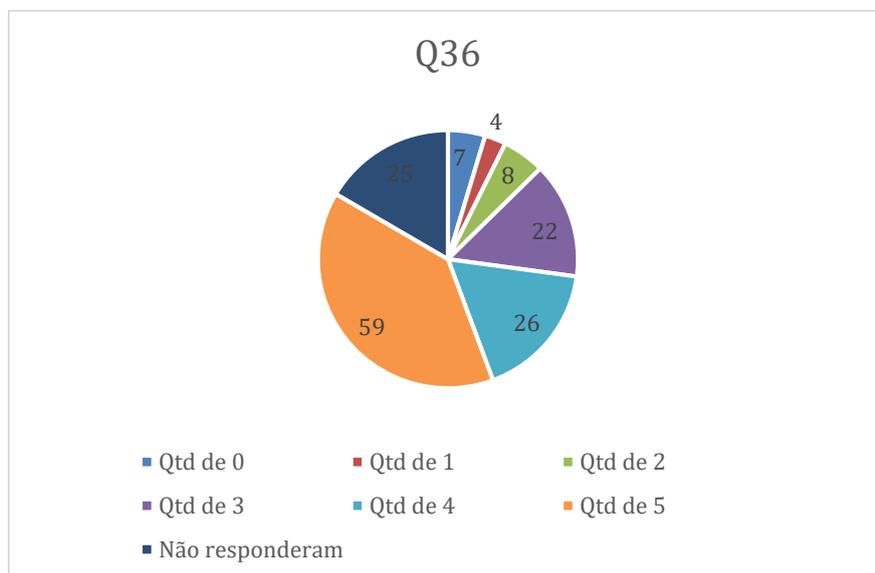
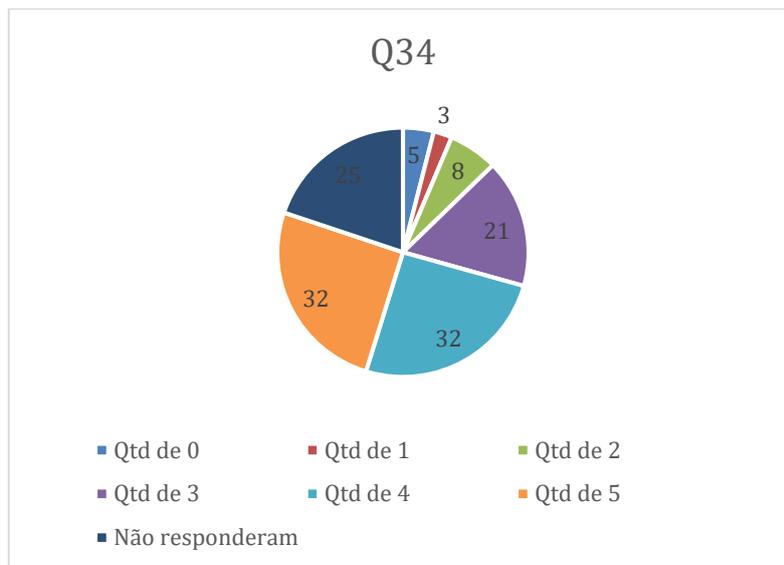


As questões 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 e 37 são perguntas avaliativas sobre a instituição, elas foram distribuídas em escala de likert. O aluno precisa assinalar

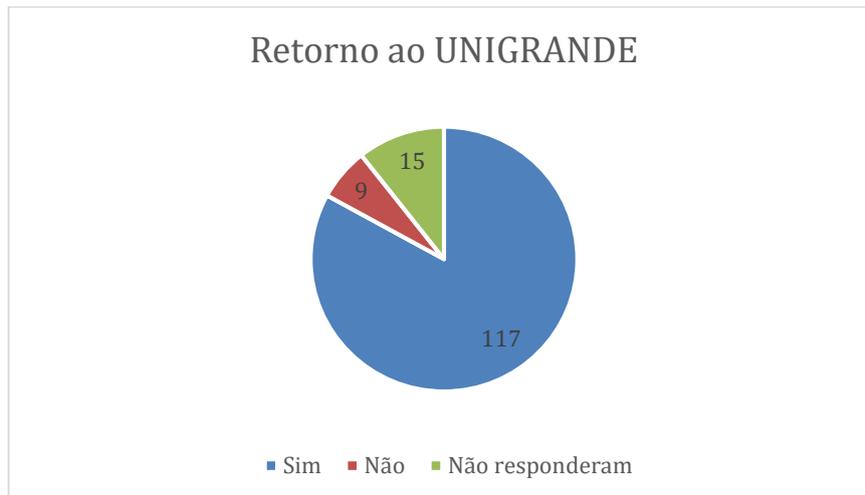
uma nota que varia entre 0 (nota mínima) e 5 (nota máxima).

Sobre os itens: sala de aula: 84 atribuíram nota 5, 27 nota 4, 15 nota 3, 2 nota 2 e 23 não responderam; campus do Unigrande: 90 atribuíram nota 5, 24 nota 4, 5 nota 3, 5 nota 2, 1 nota 1, 1 nota 0 e 23 não responderam; estacionamento: 90 nota 5, 20 nota 4, 15 nota 3, 1 nota 2, 1 nota 1 e 14 não responderam; cantina 60 nota 5, 27 nota 4, 23 nota 3, 14 nota 2, 2 nota 1, 2 nota 0 e 13 não responderam; limpeza dos ambientes: 102 nota 5, 21 nota 4, 3 nota 3, 1 nota 2, 1 nota 1, 13 não responderam; estrutura física: 92 nota 5, 20 nota 4, 9 nota 3, 3 nota 2, 3 nota 1, 14 não responderam; acessibilidade: 79 nota 5, 26 nota 4, 16 nota 3, 5 nota 2, 2 nota 1, 13 não responderam; atendimento físico: 70 nota 5, 40 nota 4, 11 nota 3, 5 nota 2, 1 nota 1, 1 nota zero, 13 não responderam; atendimento telefônico: 32 nota 5, 32 nota 4, 21 nota 3, 8 nota 2, 3 nota 1, 5 nota 0 e 25 não responderam; redes sociais: 52 nota 5, 32 nota 4, 24 nota 3, 10 nota 2, 4 nota 1, 2 nota 0 e 27 não responderam; biblioteca física: 59 nota 5, 26 nota 4, 22 nota 3, 8 nota 2, 4 nota 1, 7 nota 0, 25 não responderam; e biblioteca virtual: 60 nota 5, 25 nota 4, 18 nota 3, 16 nota 2, 1 nota 1, 5 nota 0 e 26 não responderam.

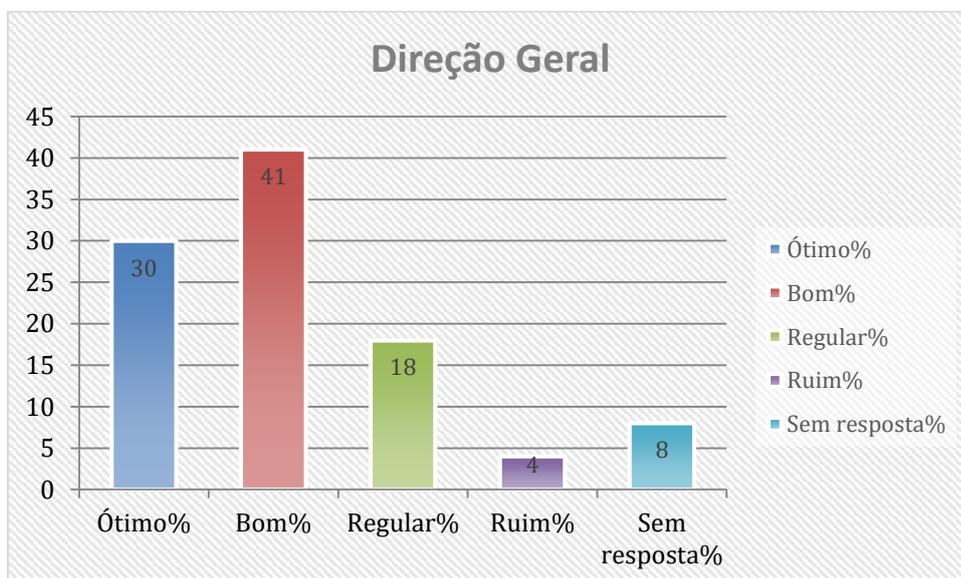




A pergunta a seguir refere-se se o egresso retornaria ao UNIGRANDE se voltasse a estudar e se recomendaria às pessoas que gosta, 117 responderam que sim, 9 responderam que não e 15 não responderam.



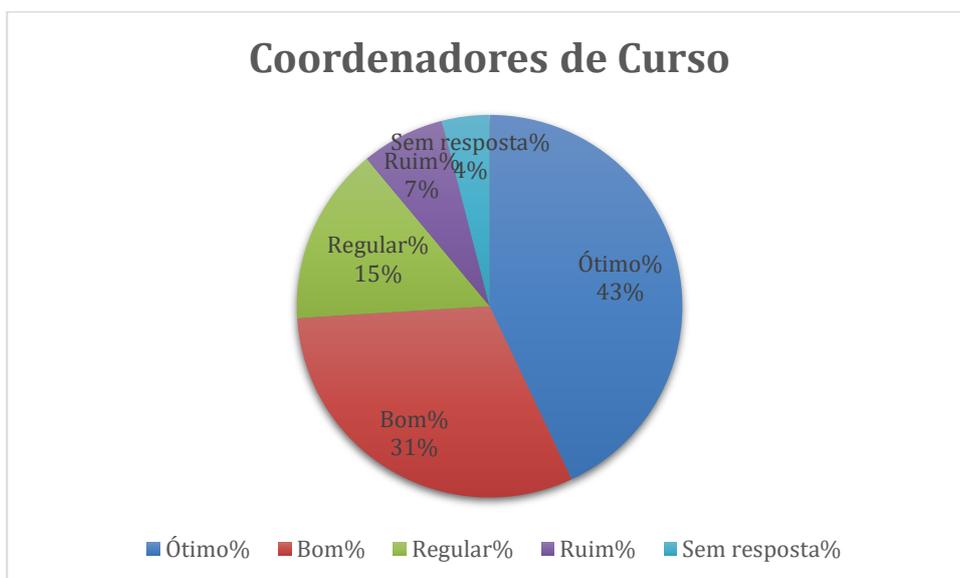
As ações institucionais voltadas ao atendimento aos alunos compreendem as ações de matrícula, de acompanhamento e assistência pedagógicos, de direcionamento e controle acadêmicos, de adaptação das estratégias de ensino ao perfil do alunado, dentre outras inúmeras atividades e processos a seguir descritos. A seguir expõem-se o descritivo geral das perguntas respondidas pelos alunos cursantes do UNIGRANDE. Assim sendo, os alunos foram inicialmente questionados sobre o que observam sobre a direção geral, como no gráfico a seguir:



A partir dos dados do gráfico pode-se dizer que a elevada maioria (30% ótimo e 40% bom) consideram satisfatória a atenção e a organização geral da direção acadêmica.

Na sequência, serão apresentadas, informações que fazem referência às atividades dos coordenadores pedagógicos voltadas aos alunos regularmente matriculados em cursos

presenciais de graduação.



Conforme os dados 43% avaliou como ótimo e 31% avaliou como bom, pode-se dizer que a maioria considera satisfatória a atuação da coordenação.

Em seguida o alunado foi indagado acerca da qualidade do atendimento do Controle Acadêmico e dos assistentes pedagógicos, conforme os dados apresentados no gráfico a seguir.

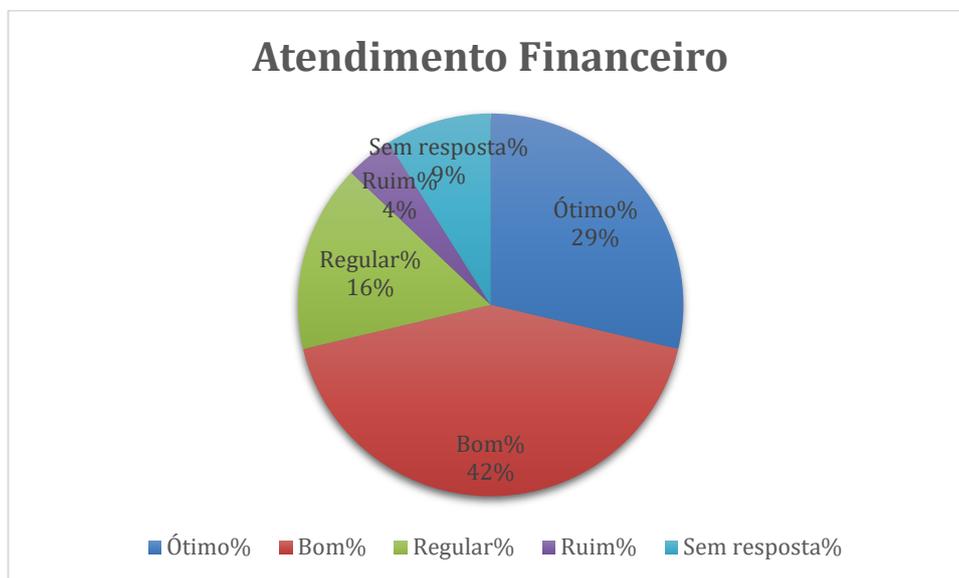


Consoante o gráfico, a maioria de alunos regularmente matriculados nos cursos

presenciais de graduação (30% ótimo e 42% bom) reconheceu a qualidade dos serviços prestados pelo Setor de Controle Acadêmico, aspecto muito salutar e benéfico à qualidade da formação dos discentes. Esse resultado implicou num incremento de 8% com respeito ao ano de 2016, reforçando a ideia de que a qualidade desse serviço elevou-se.

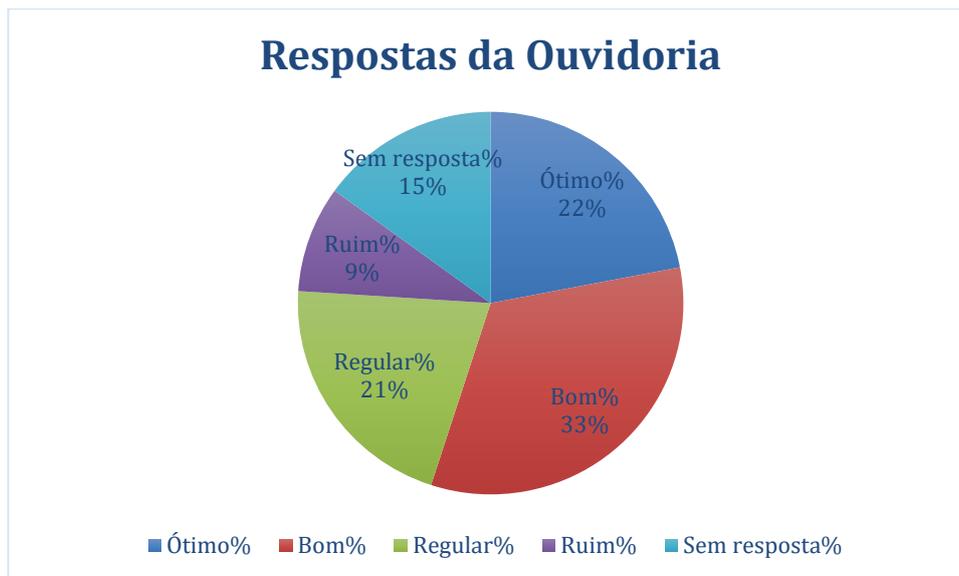
Segundo os dados do gráfico, metade dos alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação (n = 1672) reconheceu a qualidade das respostas dadas pelo Setor de Controle Acadêmico às demandas do referido segmento institucional, aspecto muito salutar e benéfico à qualidade da formação dos discentes.

Logo após os alunos foram questionados sobre o atendimento do departamento financeiro. Conforme gráfico abaixo:



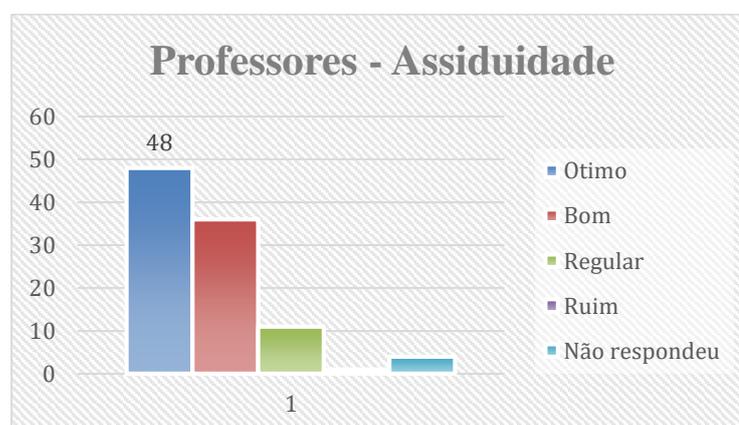
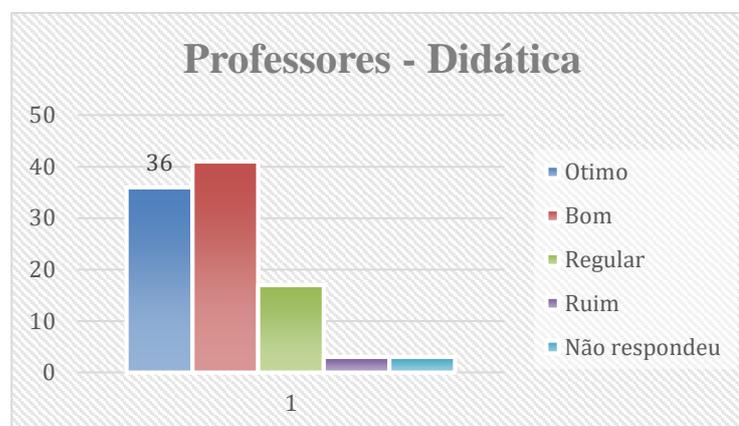
De acordo com os dados levantados 29% consideraram ótimo e 42% consideraram bom o serviço prestado pelo departamento financeiro da instituição.

Outro aspecto sondado foi a qualidade da ouvidoria conforme gráfico:



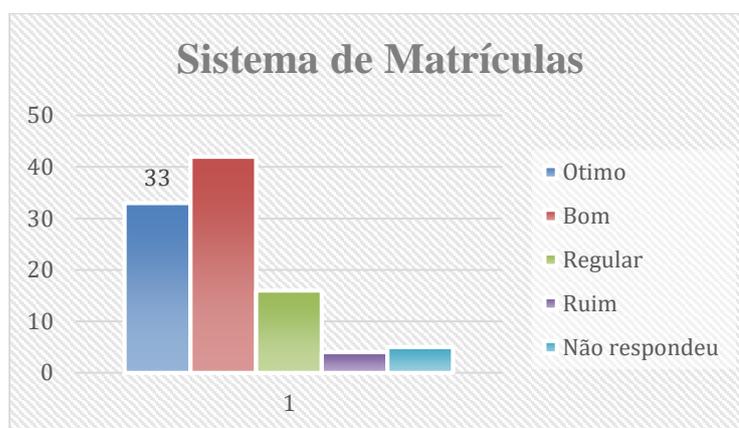
De acordo com os alunos 22% consideraram ótimo e 33% consideraram bom, ou seja, a maioria considera satisfatório o serviço da ouvidoria.

O alunado também foi sondado acerca da opinião sobre a qualidade da didática empregada pelos respectivos professores, conforme os dados apresentados no gráfico a seguir:



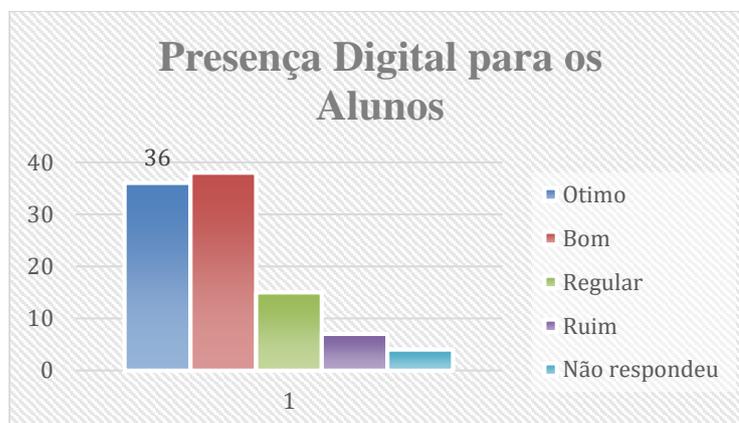
Observa-se, com base nas informações do gráfico, que expressiva maioria dentre os alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação (n = 2240 ou 36%) reconheceu a adequação da didática empregada pelos respectivos professores na abordagem dos conteúdos curriculares, aspecto relevante e benéfico para o alcance da almejada qualidade da formação dos discentes, além disso, 48% considerou ótimo a assiduidade dos professores, que é um fator importante para a aprendizagem dos alunos.

Posteriormente o alunado foi indagado acerca da qualidade do sistema de matrícula, cujos dados são apresentados no gráfico a seguir.



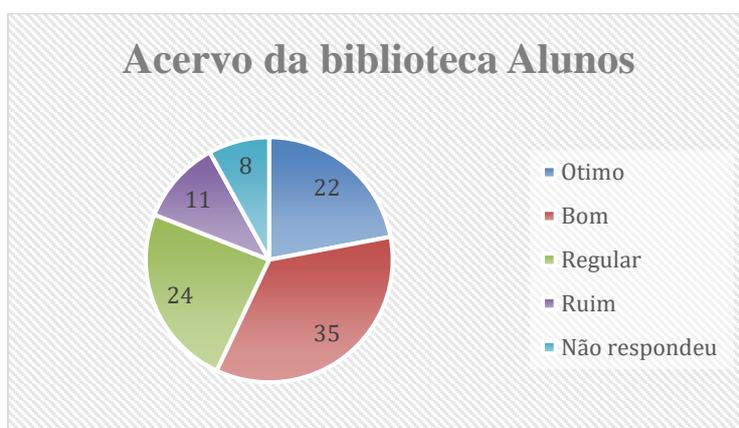
A partir das informações do gráfico, observa-se que expressiva maioria dentre os alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação (n = 2273 ou 40%) reconheceu a adequação da sistemática de matrícula empregada pela UNIGRANDE, aspecto muito salutar e benéfico para alcançar-se a almejada qualidade nos processos voltados à formação dos discentes.

O alunado também foi indagado acerca da adequação da presença digital, cujos dados são apresentados no gráfico a seguir.



Conforme as informações do gráfico, observou-se que a maioria dentre os alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação (n = 1972 ou 38%) reconheceu a adequação da sistemática de presença digital empregada pelo UNIGrande, enquanto um aspecto muito salutar e benéfico para alcançar-se a almejada qualidade nos processos voltados à formação dos discentes.

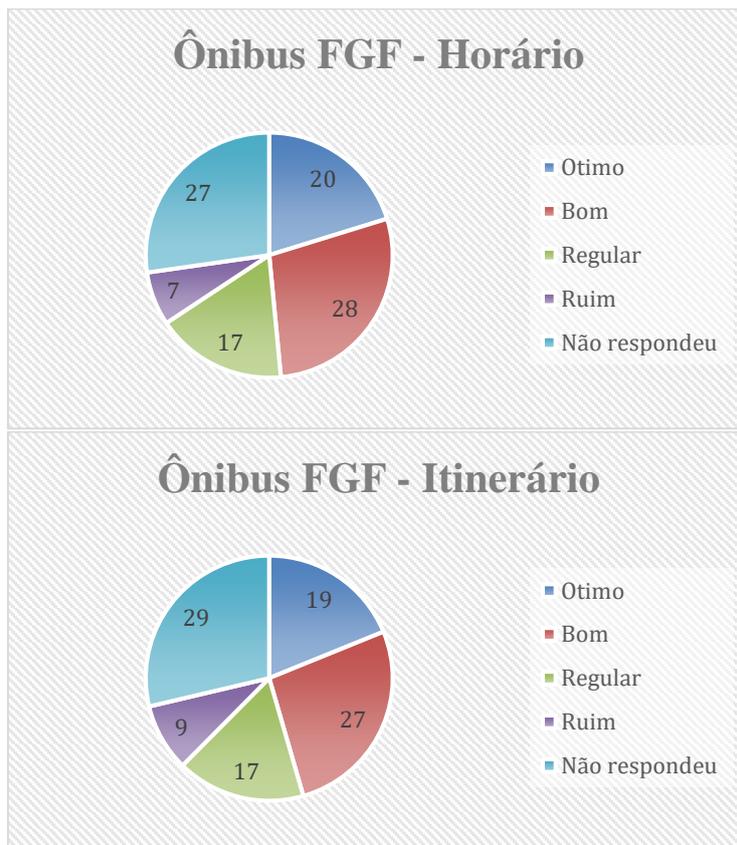
Posteriormente o alunado foi sondado no que concerne ao atendimento das necessidades de formação do alunado por parte do acervo da biblioteca, os alunos opinaram o que é demonstrado a seguir.



Expressiva os alunos (n = 43 ou 35%) demonstrou satisfação acerca da capacidade de o acervo da biblioteca atender a contento as necessidades de formação do alunado, aspecto muito relevante, salutar e benéfico à formação dos alunos.

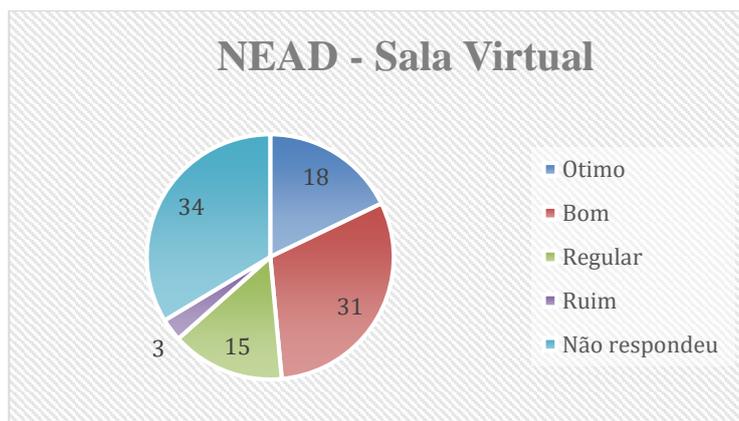
Logo após os alunos foram questionados a respeito do serviço de transporte oferecido aos alunos até os terminais de ônibus da região. Conforme observamos nos gráficos a seguir:

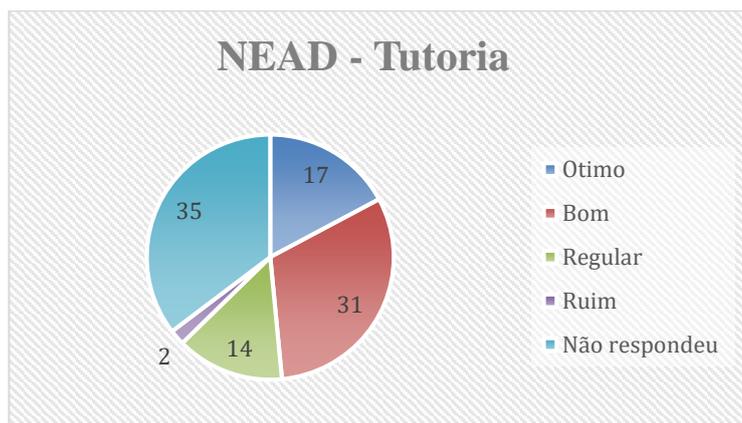
Atendimento dos ônibus do UNIGRANDE



De acordo com os dados dos gráficos, 28% dos usuários consideram bom o horário do ônibus e 27% considera satisfatório o itinerário feito pelo transporte.

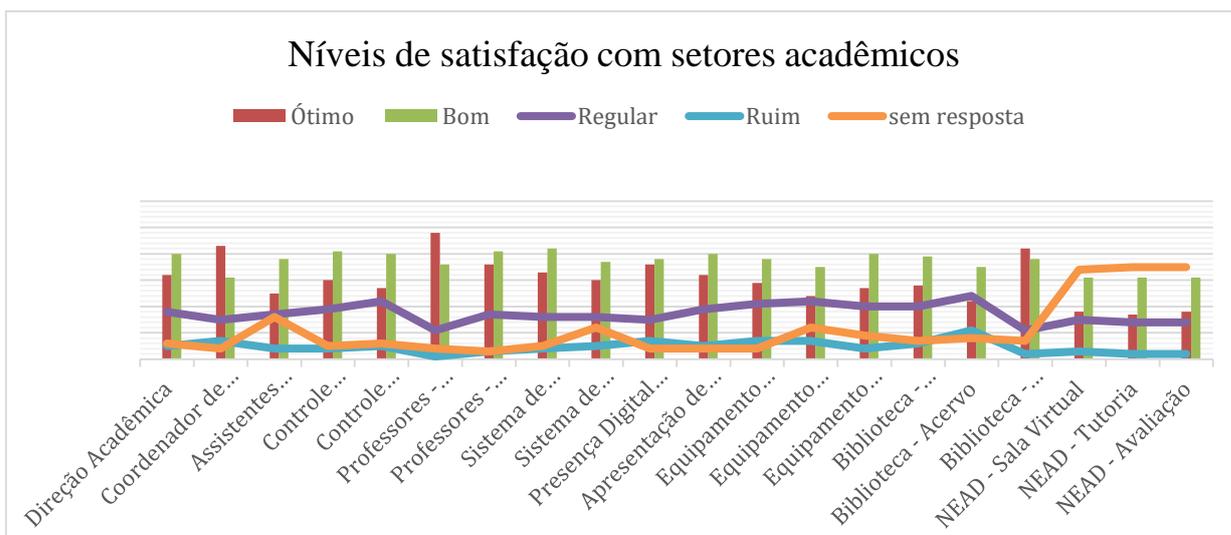
Após, os alunos foram selecionados sobre o núcleo de educação a distância da instituição, como apresenta o gráfico a seguir:





De acordo com os dados os alunos consideram tanto a tutoria como a sala virtual como 31% e entre 18 e 17% ótimo. Dessa forma, a maioria dos alunos consideram satisfatório o serviço prestado pelo NEAD do Unigrande.

De forma comparativa, apresentamos o gráficos a seguir, relativo ao nível de satisfação com setores e pessoas do acadêmico.



De acordo com os dados a maioria dos usuários considera *Ótimo* ou *Bom* o relacionamento com os setores e com as pessoas da instituição.

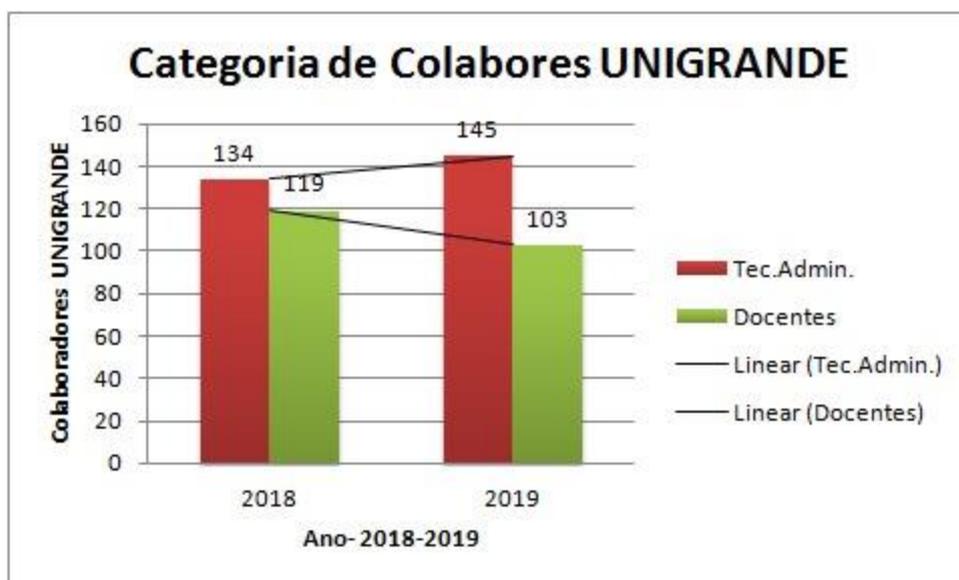
Eixo 4 – Políticas de Gestão

Políticas de pessoal docente e técnico-administrativo (Dimensão 5)

A satisfação no trabalho resulta da avaliação que o profissional tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar, que gerará maior compromisso e engajamento dos indivíduos com a organização. Portanto, saber o grau de motivação do trabalhador reveste-se em uma informação vital para o gerenciamento dos recursos humanos de uma instituição. Assim, inicialmente os docentes foram sondados acerca do grau de satisfação em pertencerem à UNIGRANDE, conforme atestam os resultados a seguir apresentados.

O UNIGRANDE entende que sua missão educacional e como instituição privada não se separam. Diante disso tanto docentes como o corpo técnico administrativo da IES são consultados acerca da clareza, da eficiência e comprometimento da instituição frente aos seus colaboradores. Para o levantamento dos dados a seguir foi necessária a participação direta da mantenedora do RH e do departamento de T.I. O UNIGRANDE conta anualmente com alguns Encontros Administrativos no qual é possível celebrar as conquistas da Ies , ao mesmo tempo em que é possível rever nossas ações e melhorar como grupo. Acreditando nessas precisas da empresa como coletividade, a pesquisa a seguir é balizadora das tomadas de decisão da IES.

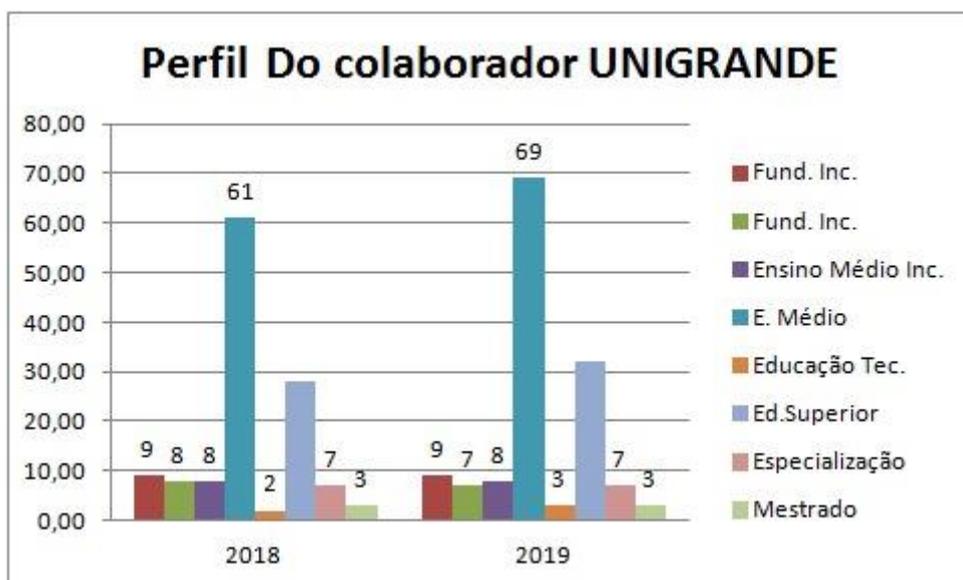
Para tal houve o cuidado de realizar um parâmetro do perfil do colaborador UNIGRANDE, envolvendo todas as categorias.



O Unigrande possui duas classificações principais de colaboradores, os docentes que estão somente em sala de aula e seu corpo técnico administrativo do qual alguns docentes fazem parte. A integração desses colaboradores amplia o número de

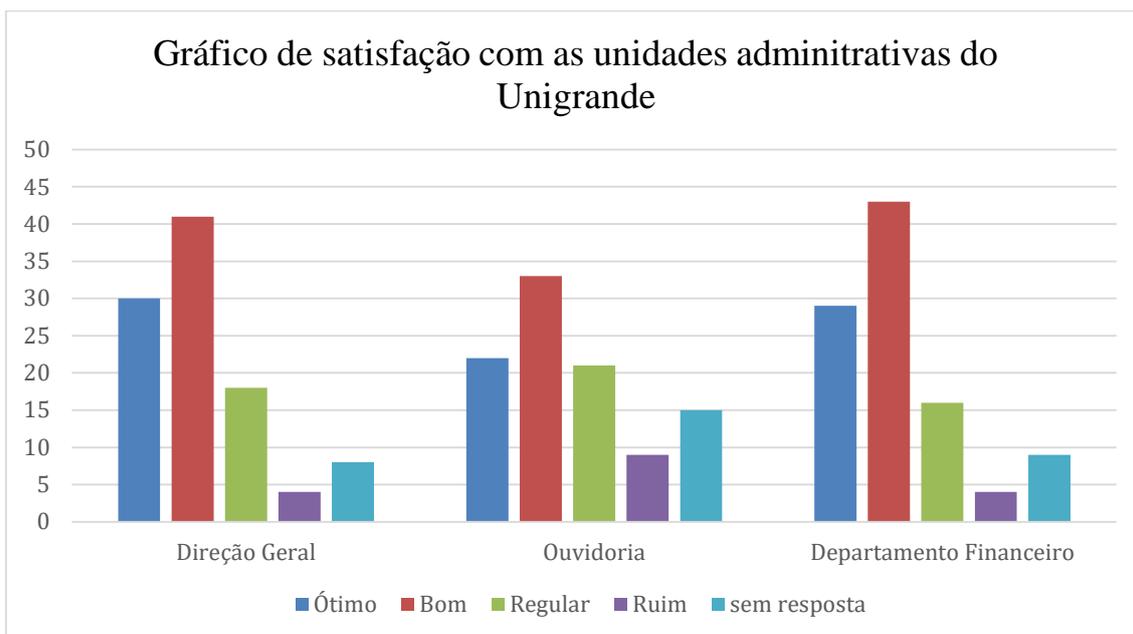
trabalhadores que participam somente do UNIGRANDE gerando uma unidade administrativa.

Entre os anos de 2018 e 2019 houve uma ampliação do quadro técnico administrativo por meio dos professores que estavam apenas em salas de aula e migraram para unidades da instituição a fim de incrementar sua colaboração por meio da visão ampla que possuem de sala de aula. No ano de 2019, portanto, o número de docentes era de 103 e 145 colaboradores do técnico administrativo. Houve também a preocupação de entender o perfil educacional do colaborador até mesmo para a elaboração de estratégias para favorecer seu aprendizado por meio da própria IES. Assim foi gerado por meio de dados dos Recursos Humanos o gráfico a seguir:

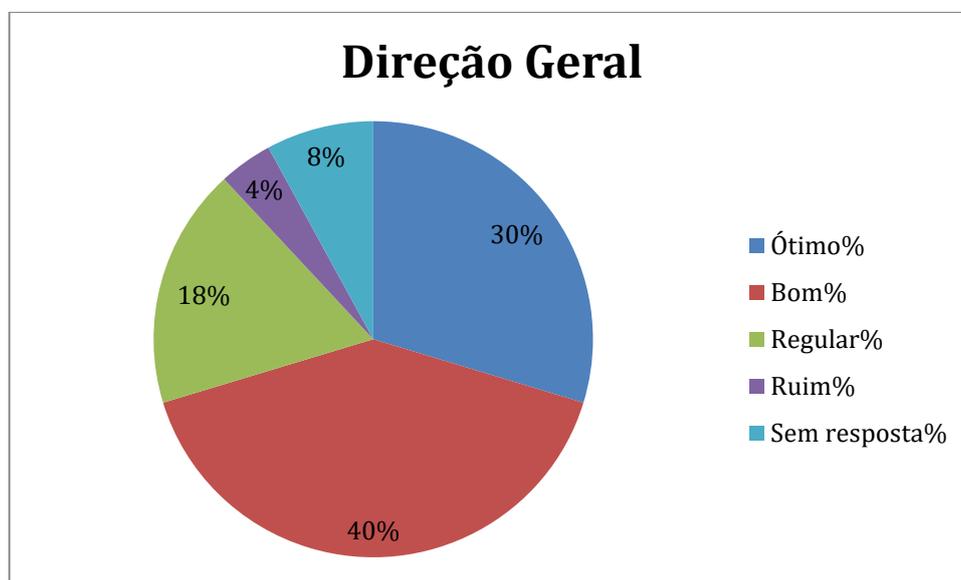


Uma vez que a grande maioria dos colaboradores do UNIGRANDE possuem o Ensino Médio, para garantir-lhes a continuidade nos estudos e progressão de carreiras, foram pensadas estratégias, parcerias e programas que pudessem favorecê-los. Tais programas contemplam a missão institucional e do PDI da IEs em desenvolver o empreendedorismo e possibilitar por meio da educação o progresso não só de seus alunos e colaboradores, mas da comunidade como um todo.

Outro ponto investigado foi a satisfação dos colaboradores com as UNIDADES técnico administrativas.



Percebeu-se por meio do gráfico a existência de uma valoração entre boa e Ótima distribuída igualmente entre as unidades pesquisadas, balizando para uma satisfação geral das Unidades Administrativas do UNIGRANDE. Sobre especificamente a Direção Geral que tem conexão direta com a mantenedora verificasse que os colaboradores estabelecem (70%, n=172) que a comunicação , o contato , as decisões são aprovadas, com apenas (4%, n= 9) apontando para ruim sobre a principal unidade administrativa da IES.



Para que exista o interesse por parte do colaborador em participar do crescimento da IES, termos de proporcionar: (a) boas condições de trabalho; (b) clima institucional amistoso e colaborativo aos vários segmentos componentes da comunidade institucional; (c) satisfação salarial; (d) acolhimento e reconhecimento do desempenho

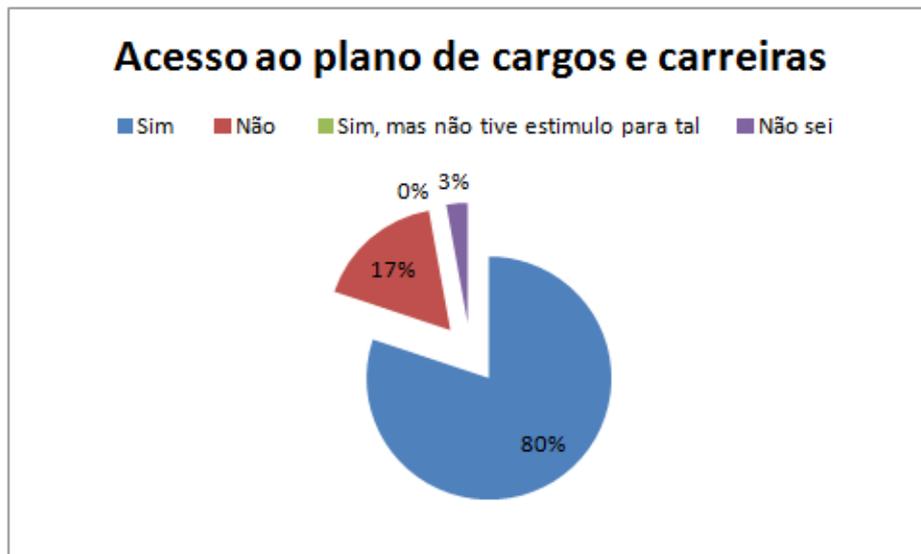
organizacional. Estes aspectos permitem a construção de uma identidade institucional propícia ao trabalho rotineiro, em que existe satisfação no desempenho das funções individuais, bem como a cooperação entre os pares, destes com os seus subordinados e com os seus superiores. Este resultado significou incremento de 5% com respeito ao ano de 2018 e pode estar a demonstrar que os funcionários percebem o zelo da Diretoria do UNIGRANDE com manutenção das relações de trabalho atualmente em voga. É preciso ressaltar que todos os anos o UNIGRANDE promove por meio da direção e dos Recursos Humanos o programa *Treinamento e Desenvolvimento Projeto Universidade Corporativa*. A Universidade Corporativa promove a formação dos funcionários de acordo com as necessidades inerentes ao cargo e ao negócio. Os cursos promovidos em 2019 foram:

1. Curso de Empreendedorismo
2. Curso de Ética EAD Curso
3. Ações Preventivas no âmbito das Instituições
4. Atendimento ao cliente
5. Ferramentas de captação
6. Relacionamento Interpessoal

Tais cursos tiveram um alcance de 32 colaboradores em contraponto aos 15 do anos anterior. Além disso, foram ministradas as oficinas e desenvolvidos os momentos abaixo como iniciativa instrucional da IES:

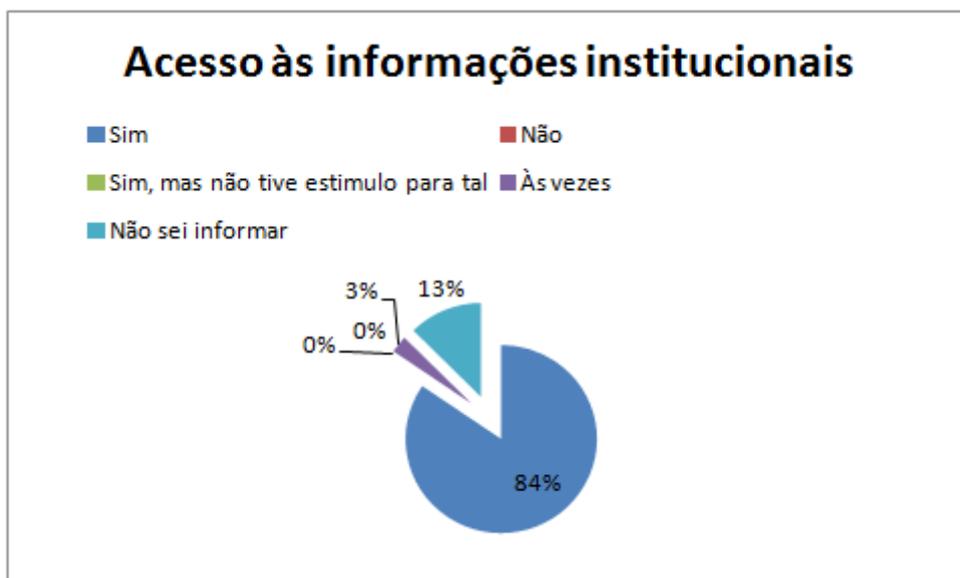
Cursos / Programas e Momentos	Participantes
Oficina de Imagem Pessoal.	12
Entrega de bolsas e alimentos em associações	15
Ginástica Laboral em todos os setores com estagiários do curso de Educação Física.	Todos os setores

Outro ponto importante acerca dos colaboradores e da IES que cumpre o previsto na Dimensão 1 foi o acesso e leitura do Plano de Desenvolvimento Institucional que é disponibilizado por email a todos os colaboradores no ato de sua vinculação à IES.



Sobre isso, 80 % dos colaboradores afirmam ter lido, conhecido e compreendido o documento, totalizando um número de 197 pessoas com conhecimento acerca desse documento que orienta sobre a missão, políticas e procedimentos do UNIGRANDE.

Cientes de que os setores administrativo e principalmente a Direção possuem a responsabilidade de informar e verificar o canal de comunicação com seus colaboradores, foi verificado se os colaboradores consideram que as principais informações institucionais são passadas e reforçadas com eficiência conforme gráfico a seguir:



Acerca dessa informação foi possível verificar que 84%, n= 207 dos

colaboradores acessam e recebem as informações e o reforço das mesmas que ocorre por meio do email institucional contra 13 %, n = que afirmam que não sabem informar ou que isso só ocorre ocasionalmente.

Faz-se relevante comentar que manter funcionários engajados e satisfeitos significa mais do que apenas dar um bom salário e benefícios. A lista a seguir mostra alguns aspectos chaves da satisfação no trabalho:

✓ **Respeito:** os funcionários avaliam o tratamento respeitoso de todos os membros da empresa como o fator mais importante na satisfação no trabalho.

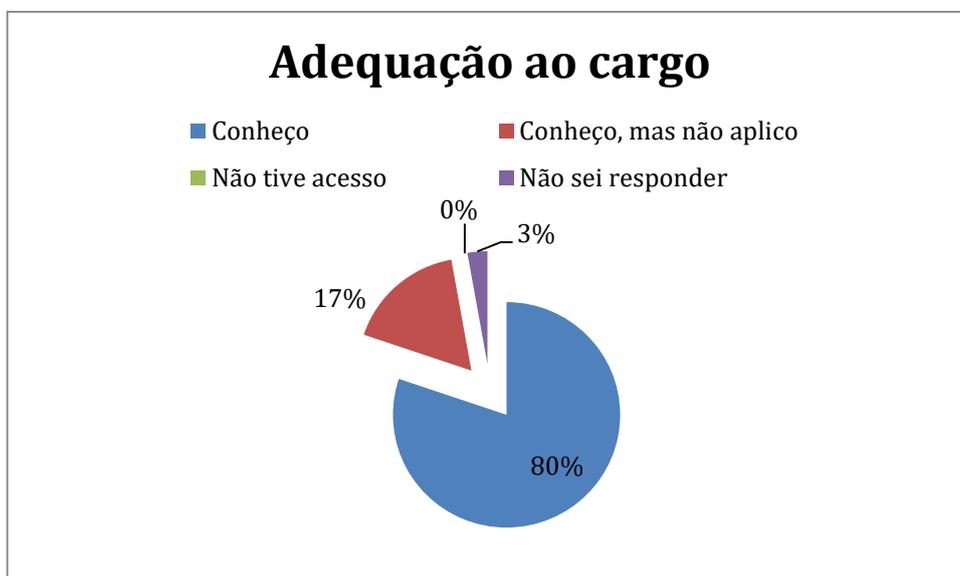
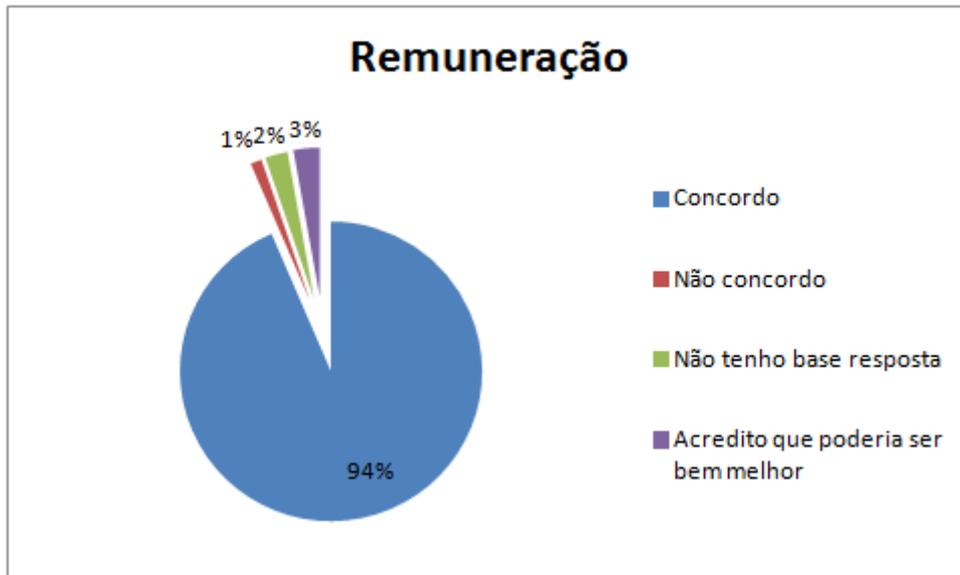
✓ **Confiança:** talvez por causa da incerteza gerada no ambiente de trabalho nos anos após a recessão, os funcionários indicaram que a confiança entre eles e a alta gerência foi outro fator satisfação muito importante.

✓ **Segurança:** se você já teve que ir trabalhar se perguntando se o seu trabalho é estável, você sabe que isso pode causar uma grande dose de ansiedade.

Para amenizar essa situação, as organizações podem proporcionar uma sensação de segurança através de uma comunicação honesta e transparente sobre a saúde financeira e a viabilidade de crescimento da empresa a longo prazo.

✓ **Ambiente saudável:** os locais de trabalho que estão livres de estresse, problemas de moral, assédio e práticas discriminatórias podem criar um ambiente positivo e saudável para todos.

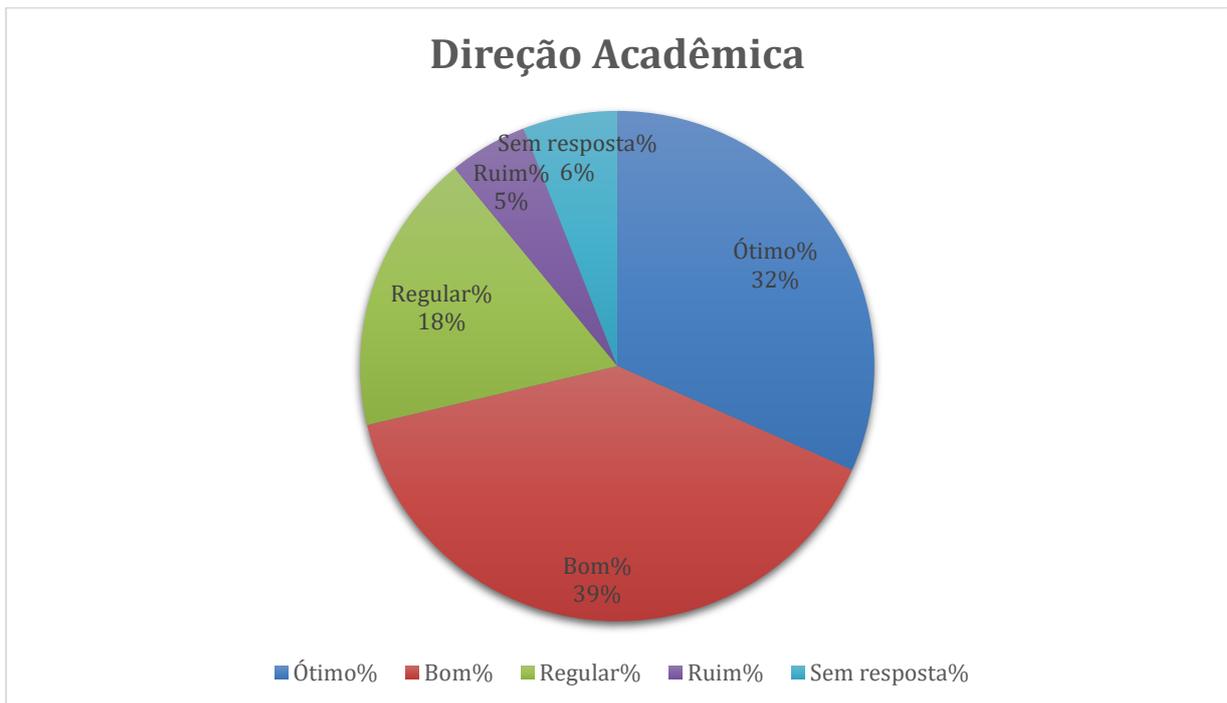
✓ **Remuneração e benefícios:** bons salários não são a única razão pela qual os funcionários encontram satisfação em seus postos de trabalho, mas esse motivo normalmente está no topo da lista. Remuneração competitiva geralmente faz os funcionários se sentirem valorizados e lhes dá menos razões para procurar outro lugar para trabalhar.



Organização e Gestão da Instituição (Dimensão 6)

No que tange à percepção da qualidade da gestão do UNIGrande foi verificada a direção acadêmico, as coordenações, o atendimento em termos de gestão e resolução de problemas. Foram indagados professores e alunos acerca dessas unidades. Inicialmente indagou-se ao alunado regularmente matriculado acerca da qualidade da Direção Geral, conforme expressam os resultados a seguir.

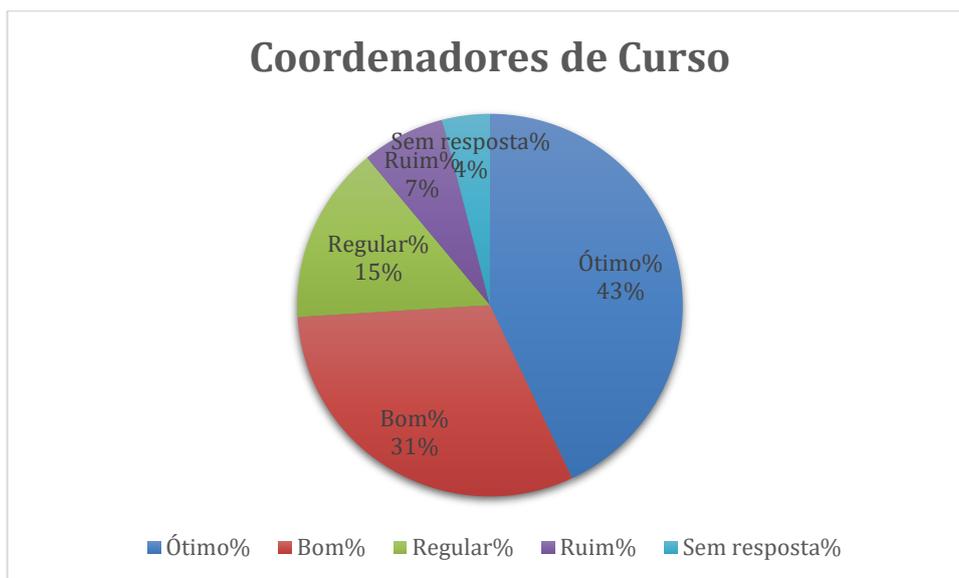
Avaliação da Direção Geral



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

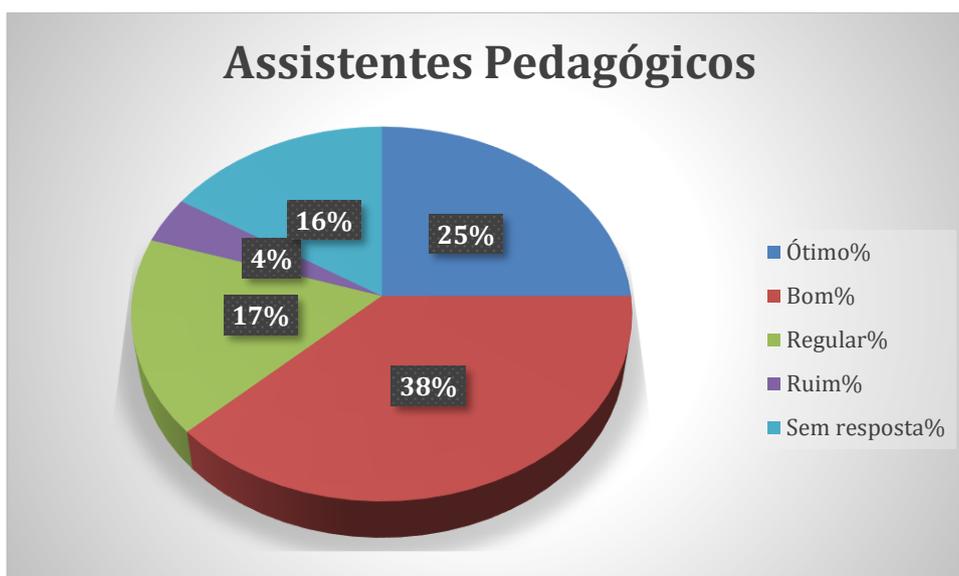
Conforme os dados, parcela majoritária dentre os alunos regularmente matriculados partícipes da pesquisa (n = 1545 ou 71%) atesta a qualidade da Direção Geral da UNIGrande, posto que a considerou como sendo *Ótima* ou *Boa*, implicando, assim, no reconhecimento do empenho da gestão superior em possibilitar a excelência no que tange aos espaços de formação, bem como no que diz respeito aos processos e às diversas atividades voltadas aos aprendizes, com impactos diretos sobre o nível de satisfação, de aprendizado, de desempenho e de inserção laboral do alunado.

Em seguida, solicitou-se que os alunos opinassem acerca da qualidade da atuação do Coordenador de Curso, conforme os resultados apresentados a seguir.



Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Consoante às informações, para subconjunto significativo dentre os alunos respondentes (n = 1610 ou 74%), a qualidade da atuação do Coordenador de Curso foi considerada *Ótima* ou *Boa*, significando, assim, o reconhecimento do gestor acadêmico do curso em proporcionar atendimento de excelência aos usuários, o que contribui de modo direto para a motivação do alunado, para a qualidade do aprendizado e para o desempenho discente em sistemáticas avaliativas internas e externas (como é o caso do ENADE). O mais importante é que esse resultado significou incremento de 3% em comparação com os valores obtidos em 2018.

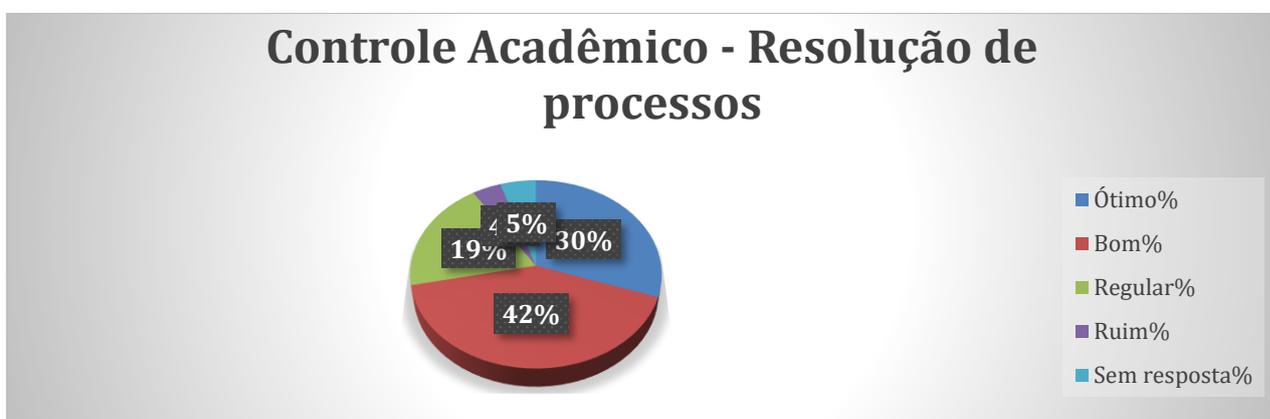


Os alunos também foram indagados acerca da capacidade dos Assistentes pedagógicos que são auxiliares administrativos que dão suporte às coordenações em solucionar problemas. Tais questões dizem respeito ao tramite de processos no aluno online



Um total de 63% avalia como boa ou ótima a atuação dos assistentes pedagógicos totalizando uma aprovação por parte de 1371 alunos do UNIGRANDE.

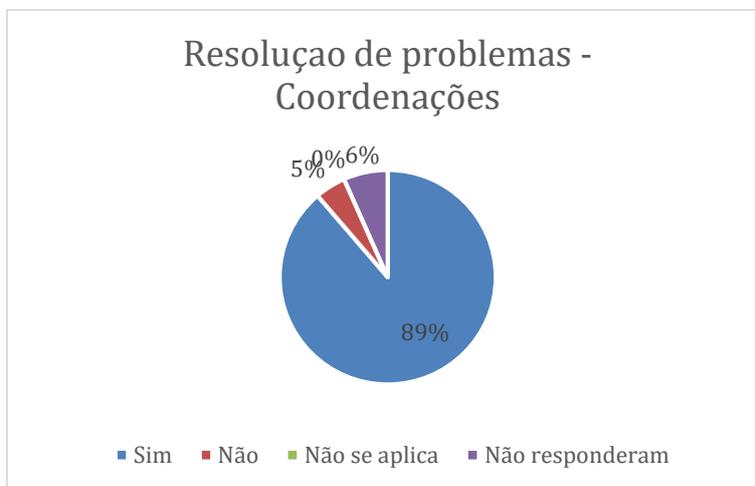
Questionados acerca do controle acadêmico, aonde se concentram a maioria do pleito dos docentes, questionou-se acerca da capacidade de resolução do setor, o que gerou o quadro a seguir:



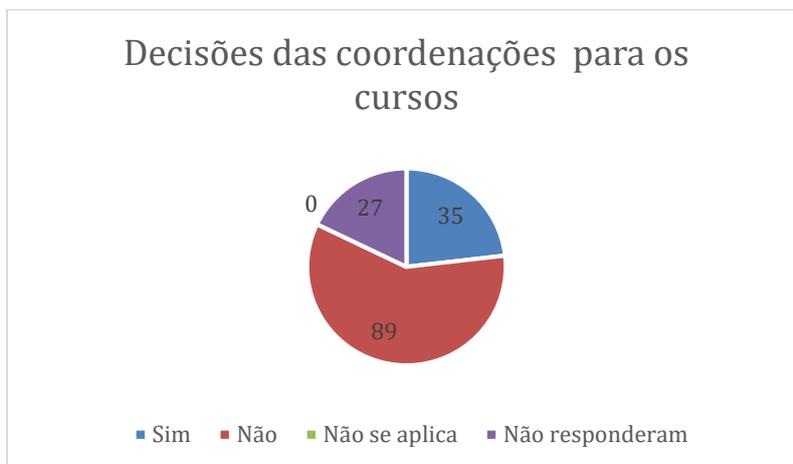
Percebe-se uma ampla aprovação por parte dos discentes sobre a gestão e a capacidade resolutiva tanto da direção, como dos assistentes como do controle acadêmico que teve um total de 72 %, n 1567= de alunos que determinam como boa ou ótima a capacidade de resolução dos processos do setor.

A seguir, os alunos egressos e os docentes responderam acerca das coordenações, das estratégias dos cursos e das decisões do NDE. Tais decisões foram compiladas nos

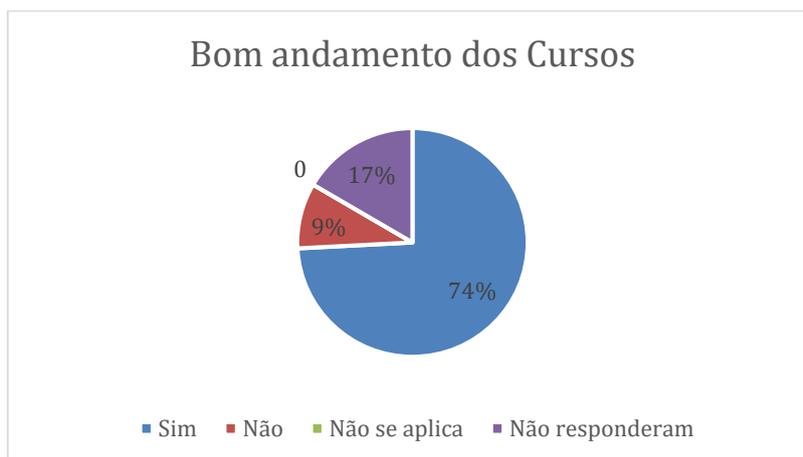
gráficos a seguir. Acerca da capacidade de resolução de problemas das coordenações os professores expressaram o seguinte quadro:



Do total, 130 egressos consideram *Boa* ou *Ótima* a capacidade resolutiva das coordenações. Os alunos também aprovam as decisões tomadas por meio das coordenações dos cursos, totalizando 89% de aprovação. Também 130 alunos.

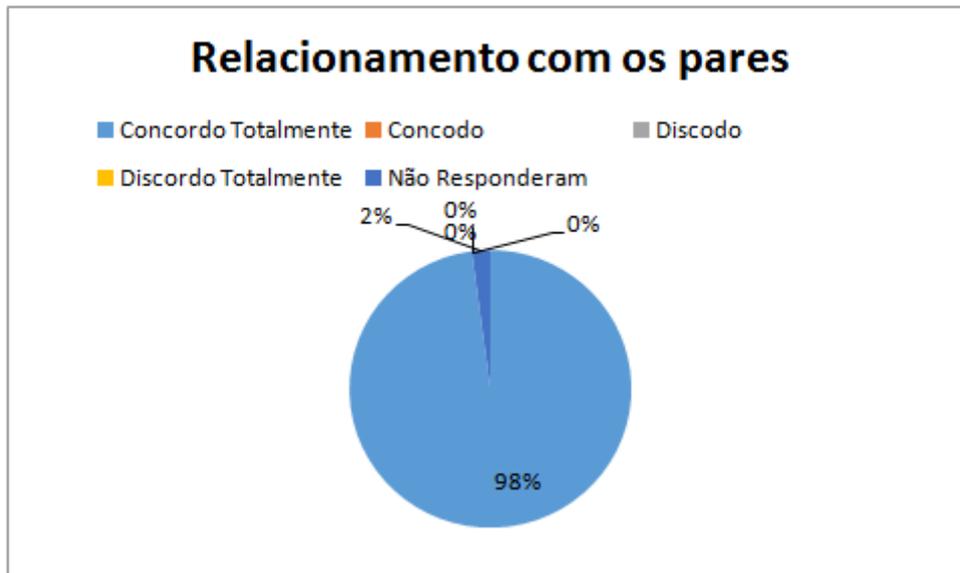


Por conseguinte, questionou-se acerca do andamento dos cursos. Nesse quesito, 112 alunos ou 74% dos egressos determinam que a qualidade do andamento dos cursos é Boa ou Ótima, contra 17% (n= 25) que se abstiveram da resposta e 95 (n= 14)que não aprovam



Conforme os dados, a totalidade de professores atestou que o seu respectivo coordenador adota estratégias para resolver problemas oriundos do relacionamento com professores e relativo às atividades de sala de aula, denotando a preocupação da gestão acadêmica quanto à qualidade do processo de formação dos alunos.

Ainda no que tange à organização interna do UNIGrande e sua repercussão sobre o clima institucional e sobre a qualidade das relações interpessoais, os professores foram solicitados a opinar acerca das suas relações com os colegas docentes, cujos resultados são apresentados a seguir.

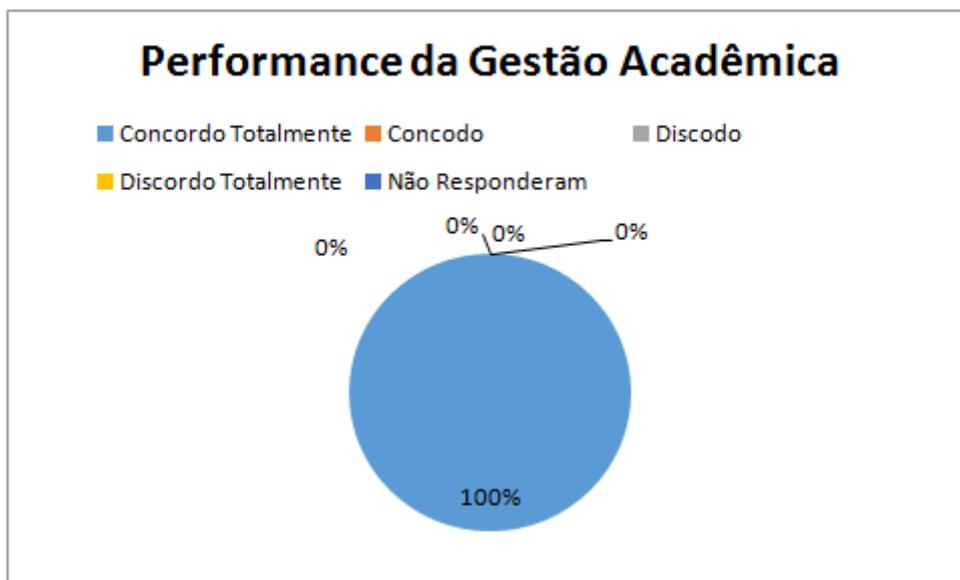


Fonte: CPA/UNIGrande (2019).

Conforme as informações, a expressiva maioria de professores (n = 45 ou 98%) expressou elevada satisfação acerca do relacionamento institucional com os demais colegas docentes, algo extremamente salutar e benéfico ao adequado exercício

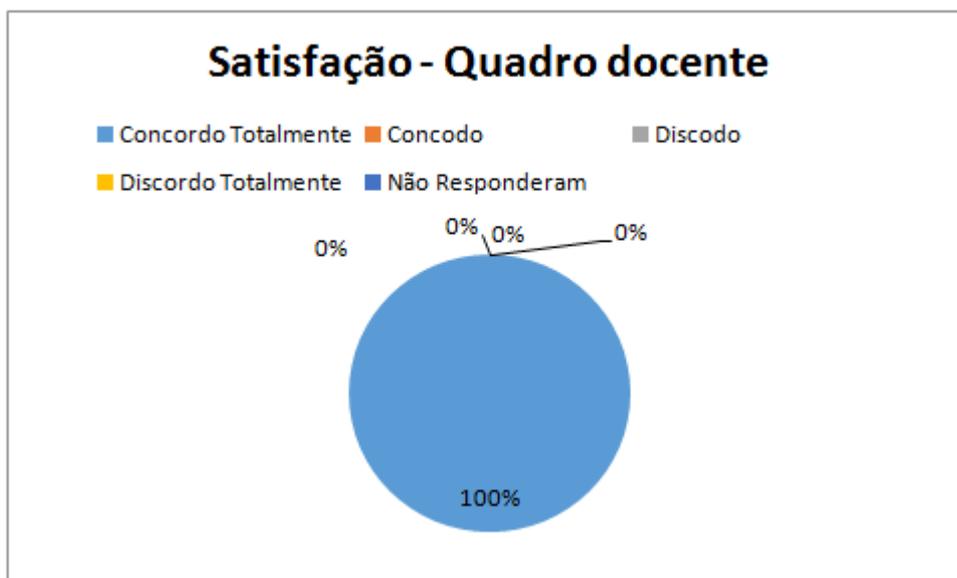
profissional, ao processo de formação dos alunos e, sobretudo, ao clima organizacional e educacional do UNIGRANDE.

No que tange a performance da gestão acadêmica os professores opinaram o que segue.



Observa-se que a expressiva maioria de professores ($n = 47$ ou 100%) demonstrou completa satisfação acerca da performance acadêmica, algo extremamente salutar e benéfico ao adequado exercício profissional, ao processo de formação dos alunos e, sobretudo, ao clima na organizacional e educacional, bem como ao respeito às hierarquias existentes e previstas no organograma do UNIGRANDE.

A seguir são apresentadas informações acerca do grau de satisfação dos professores em pertencer ao quadro de docentes do UNIGRANDE.



Observa-se que a totalidade de professores entrevistados (n = 47) expressou elevada satisfação em pertencer ao quadro de docentes do UNIGRANDE, aspecto particularmente salutar e benéfico para a organização educacional, para o adequado exercício profissional, bem como para garantir a elevada qualidade na formação dos alunos e sua plena aderência à missão e aos objetivos institucionais.

Sustentabilidade Financeira (Dimensão 10)

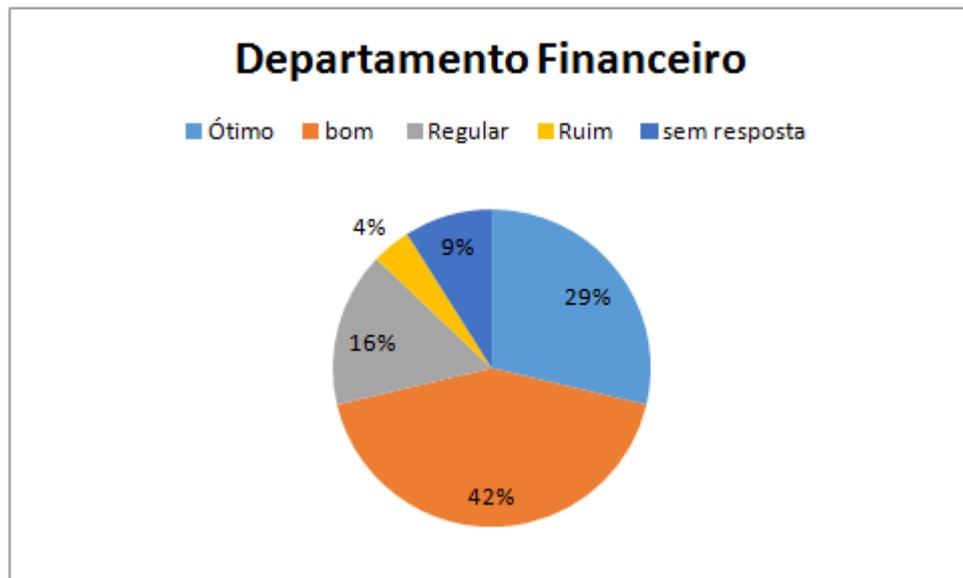
A concessão por parte da UNIGRANDE de bolsas de estudo e descontos nas mensalidades alcançou, em 2019, o contingente de quase 1500 alunos regularmente matriculados nos cursos presenciais de graduação, o que correspondeu a aproximadamente 50% deste segmento.

Esta informação institucional permite que se aplique raciocínio dedutivo de que o UNIGrande conta com pujança e solidez financeira. Para fortalecer esse argumento, convém salientar, por oportuno, que, dentre os alunos com este tipo de auxílio institucional, há aprendizes que custeiam integralmente a sua formação através de bolsas (PROUNI), de financiamento (FIES) ou de alguma outra modalidade adotada internamente pelo UNIGrande (convênios específicos).

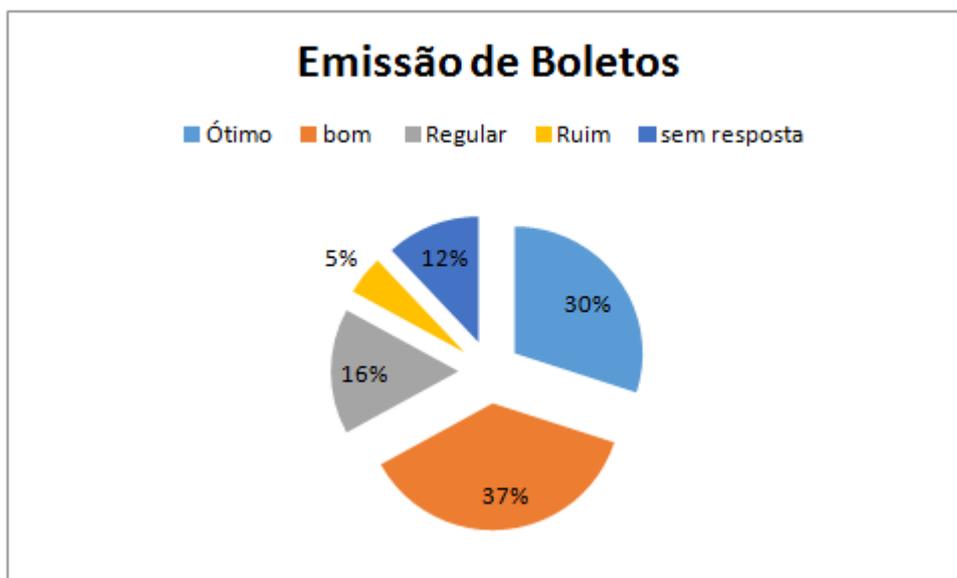
O UNIGRANDE também passou a contar, a partir do ano de 2019, com um financiamento próprio e bolsas de estudos parciais. No Financiamento próprio o aluno efetuará seus pagamentos ao se formar e já no mercado de trabalho. As bolsas parciais são ofertadas a alunos com auto desempenho acadêmico e em segunda graduação. Toda

essa estrutura demonstra a estabilidade financeira tanto real como potencial da instituição que se torna mais segura a cada ano que passa em virtude de seu planejamento

Acerca do elemento que aborda a questão financeira do UNIGRANDE, os alunos também foram questionados e forneceram os resultados que se seguem. Como uma instituição de ensino privada, o Unigrande ainda tem como principal meio de entrada de receita seus alunos pagantes, portanto o setor financeiro precisa atender bem aos alunos, de forma satisfatória e ágil. Para verificar tais elementos os alunos foram questionados acerca do atendimento desse setor e da qualidade da emissão de boletos.



Quanto a isso 71% dos alunos determinaram que o setor financeiro é Ótimo ou bom. O número equivale à 1545 alunos que aprovam o atendimento do financeiro do Unigrande. Acerca da emissão dos boletos o número foi de 67% de aprovação ou 1458 alunos entrevistados que classificam o serviço como Bom ou Ótimo.



Parte 3: Síntese Avaliativa dos Resultados das 10

Dimensões do SINAES

Dimensão 1 - Missão e plano de desenvolvimento institucional: duas constatações foram efetivadas. A primeira delas é que há conhecimento da missão institucional por parte da comunidade interna. A segunda constatação está no fato de que a comunidade interna reconheceu que o aluno deve estar no foco e no centro de toda e qualquer ação institucional.

Dimensão 2 - Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão: dentre as principais tendências identificadas, a primeira delas referiu-se à percepção de que o alunado possui perfil adequado ao que se deseja de um aprendiz de curso superior. A segunda teve a ver com a qualidade dos trabalhos que são executados pelos alunos. A terceira ressaltou a elevada motivação do alunado para as atividades acadêmicas. A quarta referiu a existência de bons relacionamentos entre os docentes e os discentes. A quinta pôs em relevo a percepção da comunidade interna de que a Direção Geral tem preocupação com o alunado. A sexta enfatizou a existência de estratégias de combate à evasão e à repetência do alunado. A sétima e última destas tendências realçou a percepção do professorado acerca do reconhecimento da liderança e da qualidade acadêmica dos coordenadores de cursos.

Dimensão 3 – Responsabilidade social: As ações institucionais foram postas de relevo pela comunidade interna. A primeira delas revelou a existência de ações de responsabilidade social voltadas às comunidades do entorno do UNIGrande. A segunda ressaltou a existência de ações para promoção da mobilidade de alunos através de um serviço de transporte com os ônibus da instituição. A terceira ação revelou-se pela elevada proporção de alunos que faz uso das estratégias institucionais implementadas pelo UNIGrande (bolsas de estudo e redução do valor das mensalidades, por exemplo), com o intuito de garantir a permanência destes durante toda a formação em nível de graduação.

Dimensão 4 - Comunicação com a sociedade: duas grandes ações institucionais foram postas de relevo pela comunidade. A primeira delas ressaltou a existência de número expressivo de veículos de comunicação social (TV, *web radio*, revista, periódicos, *web page*, *call center*, *marketing*, ouvidoria institucional) a transmitir informações à sociedade, acerca das atividades executadas no seio do UNIGrande. A segunda delas realçou o importante papel da Ouvidoria, enquanto mediador entre as demandas das comunidades (interna e externa) e a Direção Geral, com um visível aumento na eficiência institucional para resolver os problemas levados à Ouvidoria.

Dimensão 5 - Políticas de pessoal (corpo docente e técnico-administrativo): quatro grandes aspectos institucionais foram postos de relevo pela comunidade interna. O primeiro deles plasmou-se na elevada satisfação dos docentes e dos técnicos-administrativos em trabalhar no UNIGrande. O segundo aspecto fez referência à necessidade de treinamento e de aumento de escolaridade por parte dos técnicos-administrativos, bem como da titulação dos docentes (em nível de pós-graduação *strictu sensu*). O terceiro aspecto direcionou-se ao reconhecimento dos discentes acerca da qualidade dos docentes e dos coordenadores de cursos. O quinto dirigiu-se à opinião de que a motivação para o trabalho se eleva quando a excelência de desempenho individual é reconhecida institucionalmente.

Dimensão 6 - Organização e gestão da instituição: três aspectos foram reconhecidos pela comunidade interna. O primeiro fez referência ao bom relacionamento interno entre os profissionais (entre os pares, destes com os seus subordinados e os seus superiores). O

segundo direcionou-se ao reconhecimento por parte dos profissionais de que há boas condições de trabalho. O terceiro mencionou a preocupação da Direção Geral com respeito ao bem-estar dos profissionais.

Dimensão 7 – Infraestrutura física e qualidade dos equipamentos: três tendências institucionais foram identificadas. A primeira fez menção à qualidade dos espaços destinados à formação do alunado (salas de aula, auditório, laboratórios, biblioteca). A segunda deu ênfase à qualidade das instalações físicas, sobretudo no que se refere aos espaços de convivência (lanchonetes, restaurante, pátios), à segurança interna e à acessibilidade. A terceira referiu-se à qualidade dos equipamentos tecnológicos e de informática.

Dimensão 8 – Avaliação e planejamento: duas constatações foram efetivadas. A importância de se institucionalizar o acompanhamento de egressos, dada a importância deste segmento para proporcionar *feedbacks* acerca da qualidade da formação recebida, da relevância do currículo, da qualidade do professorado e dos gestores de cursos e, por fim, para que se obtenham indícios acerca da eficácia da formação, mensurada pelas taxas de inserção no mercado de trabalho. A segunda constatação de que se necessita fidelizar o alunado através da oferta de cursos em níveis de pós-graduação (*lato e strictu senso*), posto que este público demonstrou interesse em aprofundar a formação recebida, bem como elevada motivação para continuar seus estudos no UNIGrande.

Dimensão 9 - Política de atendimento aos estudantes: quatro constatações foram obtidas. A primeira delas diz respeito ao reconhecimento tácito por parte do alunado acerca da qualidade de setores (Direção Acadêmica, coordenações de cursos, Biblioteca, laboratórios) e dos processos institucionais voltados à formação (atuação do professorado, gestão de cursos, preocupação institucional com o alunado). A segunda constatação expôs a qualidade da atuação dos docentes e dos coordenadores de cursos.

Dimensão 10 – Sustentabilidade financeira: duas tendências foram identificadas. A primeira delas referiu-se à elevada proporção do alunado que conta com alguma modalidade de auxílio financeiro (bolsas de estudo e redução no valor das mensalidades) para garantir a permanência e a conclusão exitosa da sua formação. A

segunda constatação assentou-se sobre a saúde e a pujança financeira do UNIGrande.

Parte 4: Propostas de Ações de Aprimoramento

Dimensão 1 - Missão e plano de desenvolvimento institucional: consolidar o conhecimento da missão institucional no seio da comunidade de docentes, de gestores e de técnicos-administrativos, colocando, por exemplo, em todo setor e espaço de formação, de modo visível, a missão do UNIGrande e o princípio de que o aluno deve estar no foco de toda e qualquer ação institucional; avaliar as ações executadas e previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Dimensão 2 - Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão: fortalecer a pesquisa científica através da consolidação da Iniciação Científica (IC) e do incentivo à produção intelectual de docentes e a veiculação nos periódicos institucionais; impulsionar o uso do Núcleo de Educação a Distância (NEAD) na oferta de cursos de extensão, que servirão, inclusive, como Atividades Complementares (AC).

Dimensão 3 – Responsabilidade social: induzir maior participação de alunos nas atividades de responsabilidade social, dado a relevância do UNIGrande para o desenvolvimento do entorno.

Dimensão 4 - Comunicação com a sociedade: criar programas institucionais voltados aos alunos de graduação, com foco nas possibilidades de aprofundamento da formação e da inserção no mercado de trabalho; criar uma associação de egressos para informá-los de oportunidades de novos cursos (*lato e strictu senso*) e de inserção no mercado laboral.

Dimensão 5 - Políticas de pessoal (corpo docente e técnico-administrativo): aprimorar a política interna de reconhecimento de mérito docente e discente; criar políticas internas para o reconhecimento do mérito dos técnicos-administrativos, segundo a natureza funcional (acadêmica ou administrativa).

Dimensão 6 - Organização e gestão da instituição: criar políticas internas para o reconhecimento do mérito dos coordenadores de cursos, com base na opinião dos

discentes e no emprego de indicadores de desempenho de cursos; criar um módulo informatizado voltado ao acompanhamento dos alunos nas Atividades Complementares (AC).

Dimensão 7 – Infraestrutura física e qualidade dos equipamentos: ampliar o acervo físico e digital da biblioteca.

Dimensão 8 – Avaliação e planejamento: institucionalizar o planejamento estratégico do UNIGrande; consolidar o acompanhamento de egressos, como rotina voltada à autoavaliação institucional e à gestão acadêmica; aprimorar a sistemática de autoavaliação institucional, através da criação de módulos para os gestores institucionais, para os coordenadores, para os alunos egressos e para os professores; aprimorar o formulário *online* destinado aos alunos de graduação; criar um formulário *online* destinado aos alunos de graduação de cursos na modalidade EaD.

Dimensão 9 - Política de atendimento aos estudantes: prever no calendário acadêmico atividades voltadas a proporcionar *feedback* da comunidade, a partir dos principais resultados da autoavaliação institucional; planejar estratégias para a orientação dos discentes para o mercado de trabalho; induzir a participação dos alunos nas atividades de Iniciação Científica (IC); orientar os alunos a participar das Atividades Complementares (AC).

Dimensão 10 – Sustentabilidade financeira: manter os auxílios financeiros (bolsas de estudo e redução no valor das mensalidades) voltados ao alunado, de modo a garantir a permanência e a conclusão exitosa deste segmento acadêmico; fidelizar os alunos egressos dos cursos de graduação, através da oferta de novas atividades de formação em nível de pós-graduação (*lato e stricto sensu*); planejar a internacionalização de ações voltadas à pesquisa e à formação em nível de pós-graduação (*lato e stricto sensu*).

Eixo 5 – Infraestrutura Física

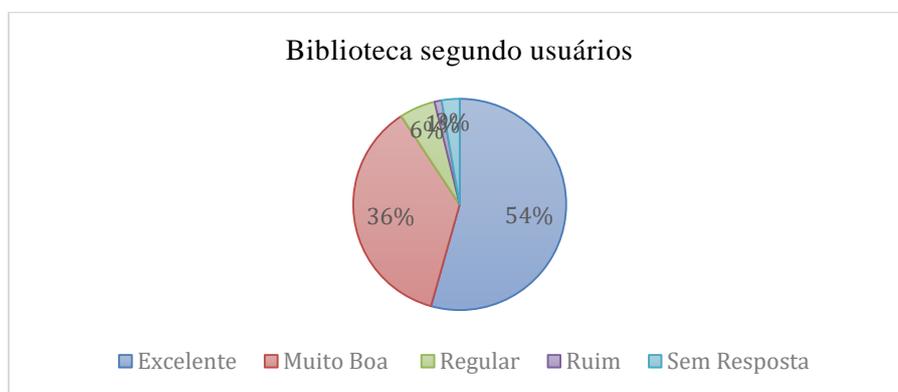
Infraestrutura física e qualidade dos equipamentos (Dimensão 7)

O eixo 5 engloba a dimensão 7. Ele é responsável por tratar da estrutura física da

IES. Sendo assim, foram inseridos nos questionários lápis–papel para os docentes e nos questionários on-line para os alunos perguntas que gerassem um diagnóstico sobre o meio, os aparelhos e espaços de infraestrutura na instituição. Aqui estão os dados voltados para a biblioteca, salas de aula, salas de estudo, equipamentos de toda ordem, banheiros, auditórios, restaurante e estacionamento do UNIGRANDE.

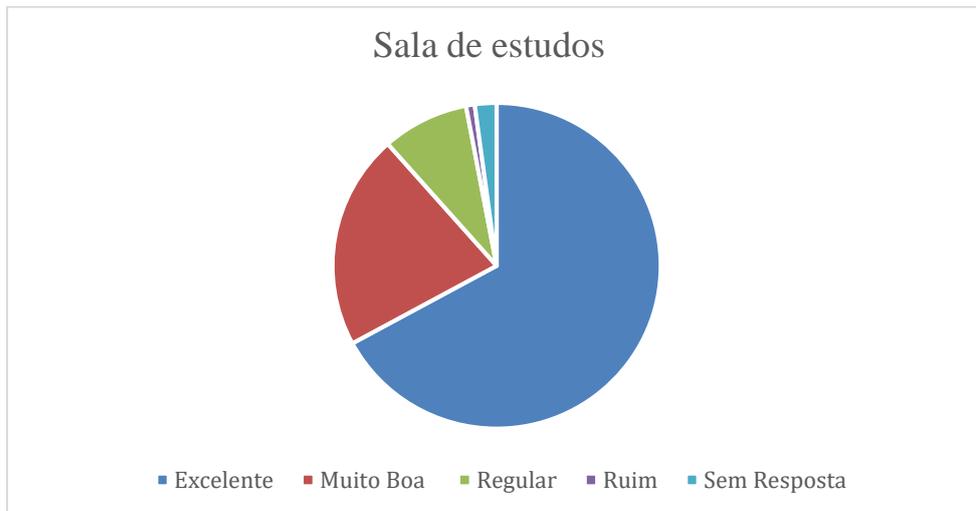
Em uma IES, a Biblioteca possui um papel primordial, qual seja: dar o suporte ao ensino, assim como às atividades de pesquisa e de extensão. Além disso, com um bom acervo de livros, periódicos e publicações dos mais variados assuntos, assim como a presença de espaços físicos acolhedores, que promovam a interação entre os frequentadores, a simples existência da biblioteca dentro de uma IES funciona como um grande incentivo ao hábito da leitura.

Por isso, é importante que as Bibliotecas sejam valorizadas e preservadas, e que os professores da IES incentivem a utilização desse espaço de saber em seus alunos, indicando bibliografias e livros presentes no acervo. Sob esta ótica, o espaço físico da Biblioteca de uma IES deve proporcionar aconchego e atmosfera favorável ao estudo individual e coletivo. O Gráfico a seguir apresenta informações acerca da qualidade da estrutura física da Biblioteca da UNIGRANDE, segundo os usuários pesquisados.



No quesito sala de estudos, foram entrevistados 167 usuários aleatórios em espaços de tempo alternados no ano de 2019. Observa-se que a maioria dos usuários (54% ou $n = 100$) considerou a estrutura física da Biblioteca *Excelente* enquanto 36% ($n=67$) a consideraram *Muito Boa*, resultando numa percepção positiva acerca do espaço ser salutar para os estudos individualizados e coletivos. O Gráfico seguinte apresenta informações acerca da adequação da sala de estudos coletivos da Biblioteca da UNIGRANDE,

segundo os usuários pesquisados.



No quesito sala de estudos, foram entrevistados 167 usuários aleatórios em espaços de tempo alternados no ano de 2019. Desde a CPA do ano anterior, quando a sala de estudos foi considerada por 58% (n= 96) dos usuários como ruim ou péssima, existiu a preocupação com a mudança do ambiente. Assim, graças a CPA foram realizadas modificações relativas ao tamanho e acesso ao local que resulta, no gráfico exposto. Com 67%(n= 111) de aprovação por parte dos usuários e *Muito boa* por parte de 21% (n= 35) a sala de estudos se tornou um ponto alto para fortalecer a estada do estudante no ambiente da biblioteca e, por consequência da IEs.

Foi fundamental, também, a realização de melhorias nos ambientes das salas de estudos coletivas que se tornaram mais acessíveis, ao contrário das individuais que passaram a ser mais restritas de acordo com a natureza de seu uso.

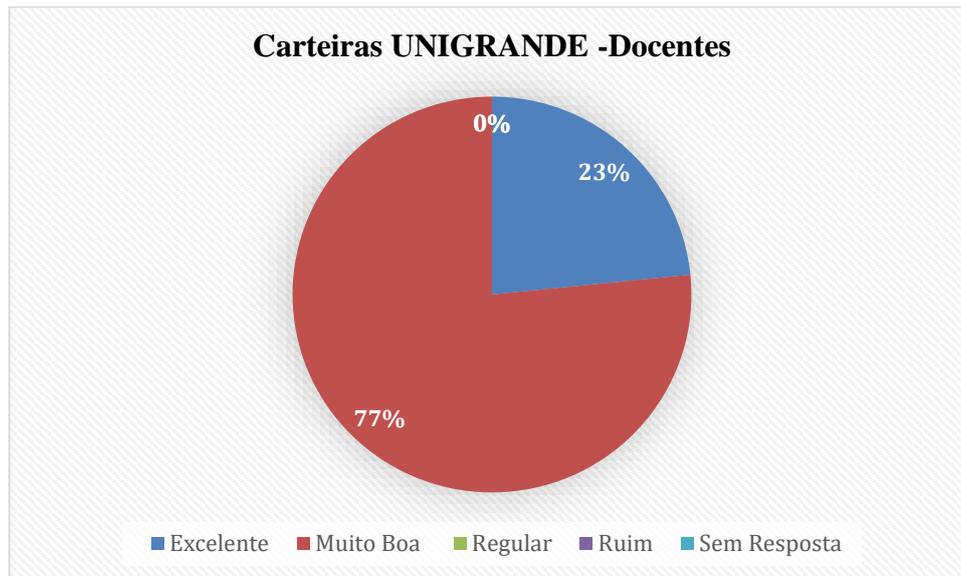


Conforme a opinião da maioria dos usuários 22% (n = 36.74) e 35% (n=58) a sala de estudos individuais da Biblioteca foi considerada *Ótima, muito boa ou Boa*, enquanto para 11% (n=18) dos usuários ela permanece regular resultando numa percepção negativa acerca da qualidade desse importante espaço físico voltado à formação do alunado. Tal dado coloca a sala de estudos individuais entre as metas de melhoria para o ano vindouro.

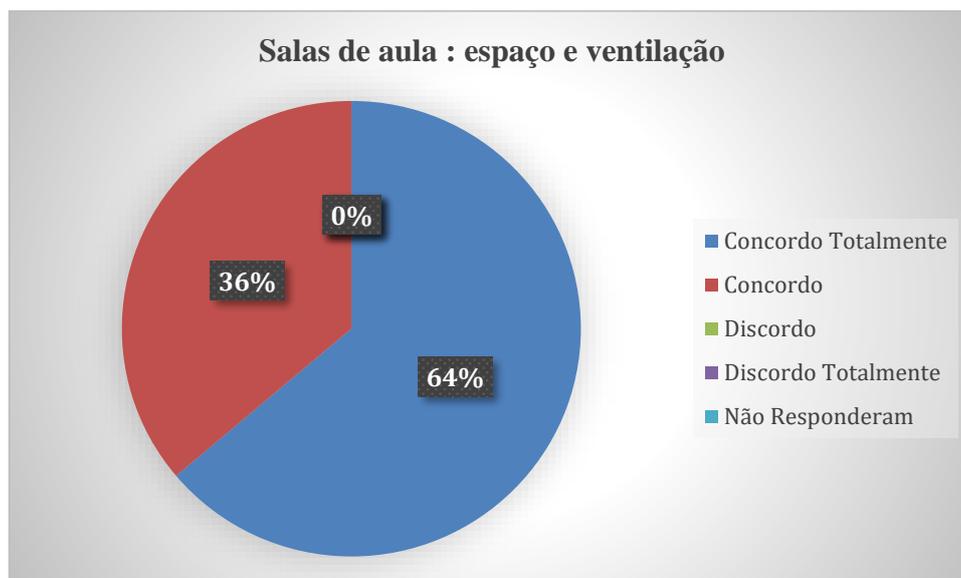
Dentre os ambientes que se destacam em uma Ies, são as salas de aula, sendo assim, foi alvo dos questionários para os professores as salas do UNIGRANDE no que diz respeito às cadeiras, ventilação, espaço e limpeza

A seguir são apresentadas informações oriundas das opiniões do professorado acerca da qualidade das salas de aula empregadas na formação do alunado de cursos presenciais de graduação.

Segundo nos docentes, as carteiras do UNIGRANDE são consideradas excelentes (77% , n= 36)e 23%(n=10)consideradas boas conforme gráfico a seguir.

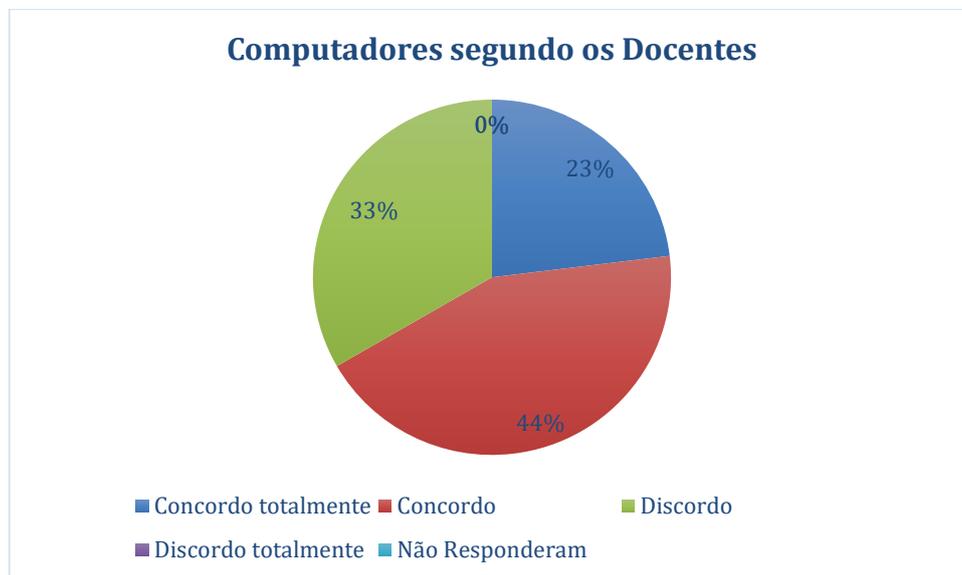


Os professores demonstram estar de acordo que as salas de aula de fato possuem boa estrutura. 64% (n=30) dos docentes concordam que as salas são espaçosas, iluminadas e bem ventiladas.



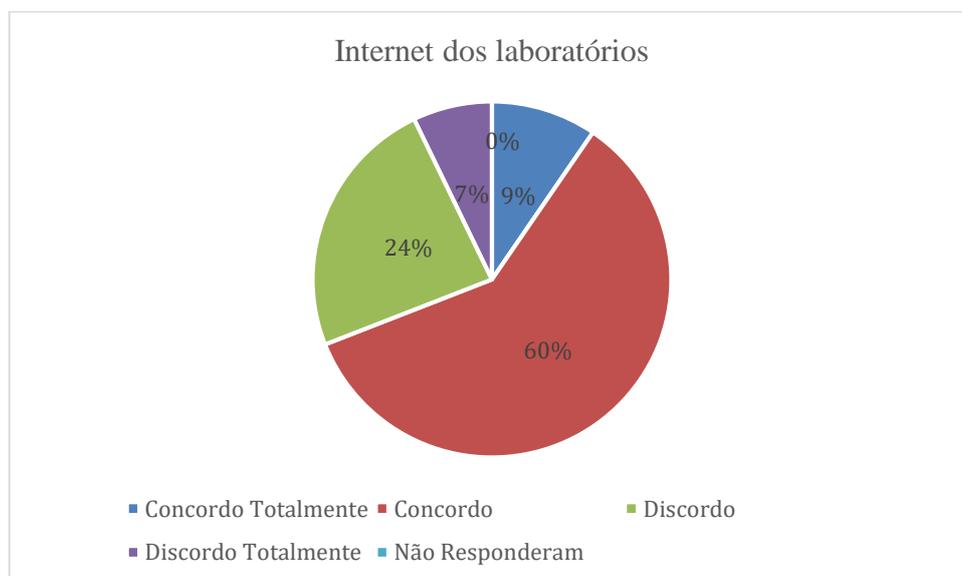
Em um levantamento geral , é possível afirmar que os docentes concordam que existe uma boa estrutura vinculada às salas de aula. Nesse interim, e devido à valorização da tecnologia por parte do UNIGRANDE, percebeu-se a necessidade de investigar acerca sobre os computadores. Intentou-se saber não só sobre a disponibilidade, mas também sobre a qualidade dos aparelhos disponibilizados pela instituição. Sobre isso os docentes atestam que talvez as máquinas careçam de determinadas melhorias, pois houve um certo

equilíbrio entre os que concordam e o que discordam da qualidade das máquinas. 33% dos docentes (n= 13) discordam que as máquinas estejam em plenas condições de uso contra 44%(n=17) que concordam e 23% (n=9) que concordam totalmente



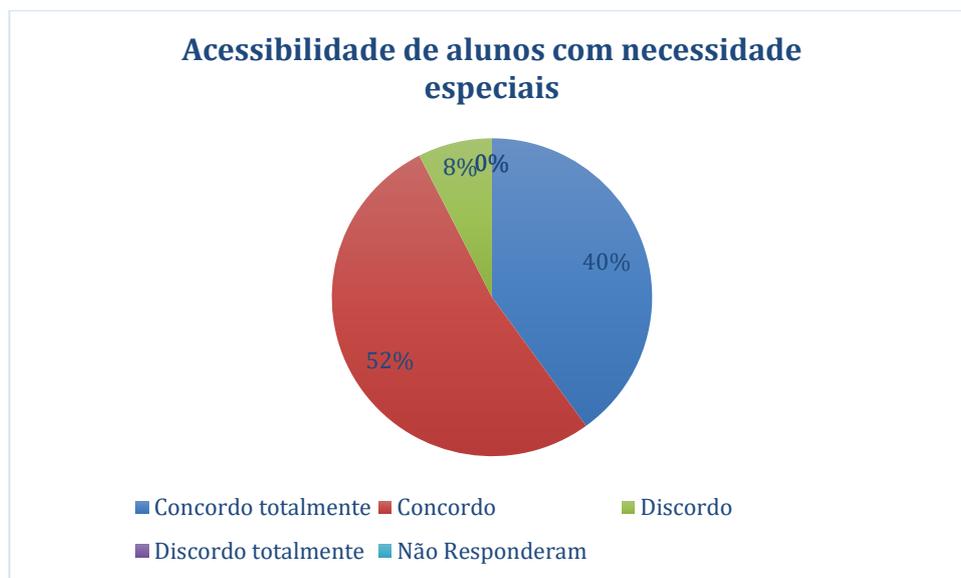
A relevância desse ponto se conecta diretamente à questão da infraestrutura de outros ambientes como , por exemplo, a biblioteca cujos exemplares virtuais fazem parte do ementário da IES.

Em seguida os professores foram sondados acerca da qualidade do acesso à internet nos laboratórios de informática, cujos dados são apresentados a seguir.



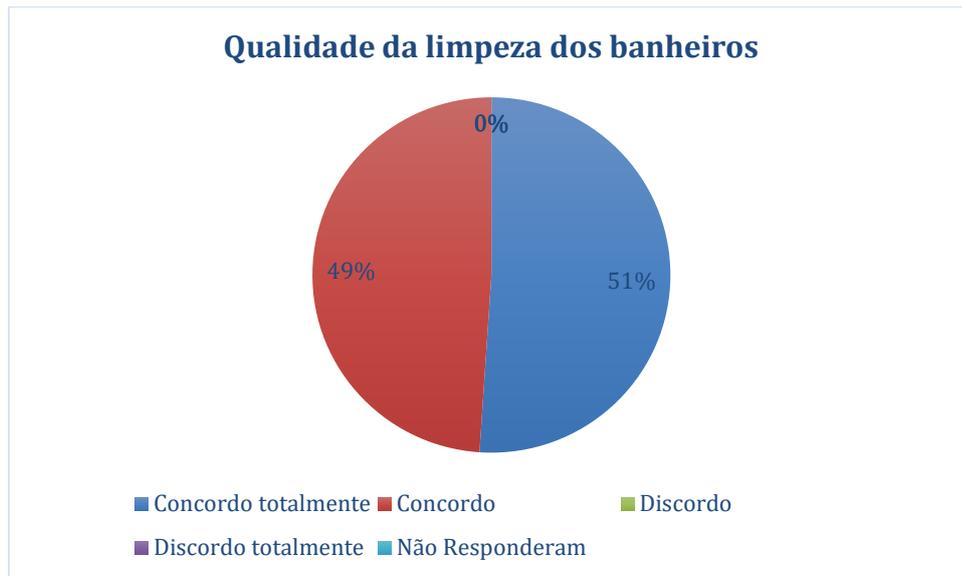
Consoante os dados, a expressiva maioria de professores ($n = 78,30$ ou 60%) demonstrou elevada satisfação acerca da qualidade do acesso à internet nos laboratórios de informática, aspecto muito relevante, salutar e benéfico à formação dos alunos.

Em seguida os professores foram sondados acerca da qualidade da acessibilidade proporcionada pela UNIGRANDE aos alunos com necessidades especiais, conforme as informações apresentadas a seguir.



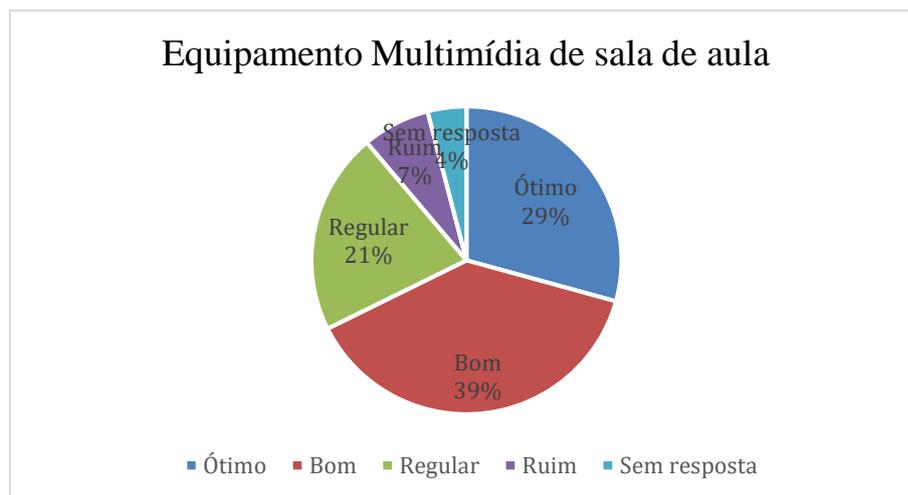
A maioria de professores ($n = 42$ ou 92%) concordou totalmente ou simplesmente concorda que a UNIGRANDE garante a acessibilidade de alunos com necessidades especiais aos espaços de formação (salas de aula, biblioteca, laboratórios, auditórios, banheiros, espaços de convivência, etc.), aspecto muito relevante, salutar e benéfico à formação dos alunos.

No que concerne à qualidade da limpeza de *toiletas* do UNIGRANDE, os professores opinaram o que segue.



Expressiva maioria de professores (51%, n=24) e (49% , n = 23) concordam e concordam totalmente que a qualidade da limpeza dos *toiletas* é muito elevada, implicando em reconhecer a qualidade do trabalho da equipe responsável por esta rotina institucional. Em seguida a pesquisa retornou ao grupo de alunos para indagar acerca do aparelhos usados na IES. Acerca da qualidade dos equipamentos multimídias presentes nas salas de aula dos cursos de graduação, com os principais resultados a seguir apresentados.

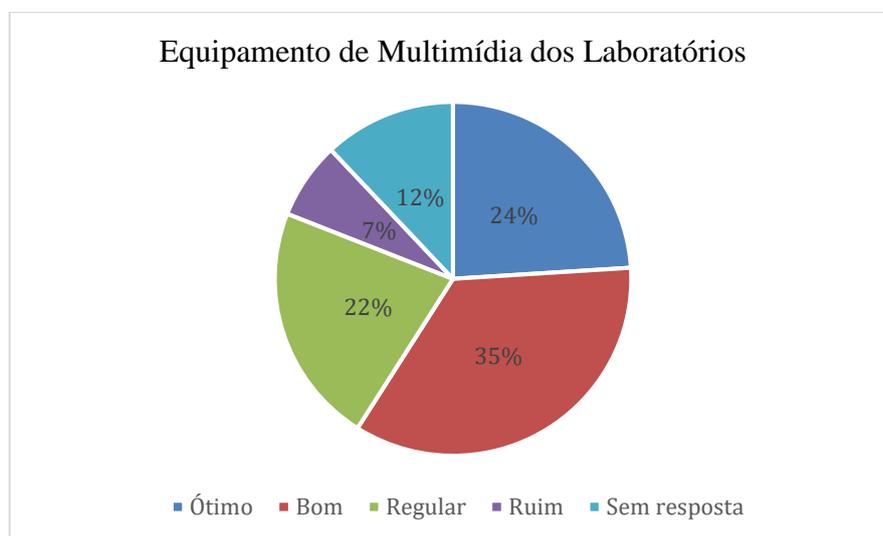
Nesse caso, fez parte a fase *on line* da pesquisa que teve o alcance de 2177 aluno.



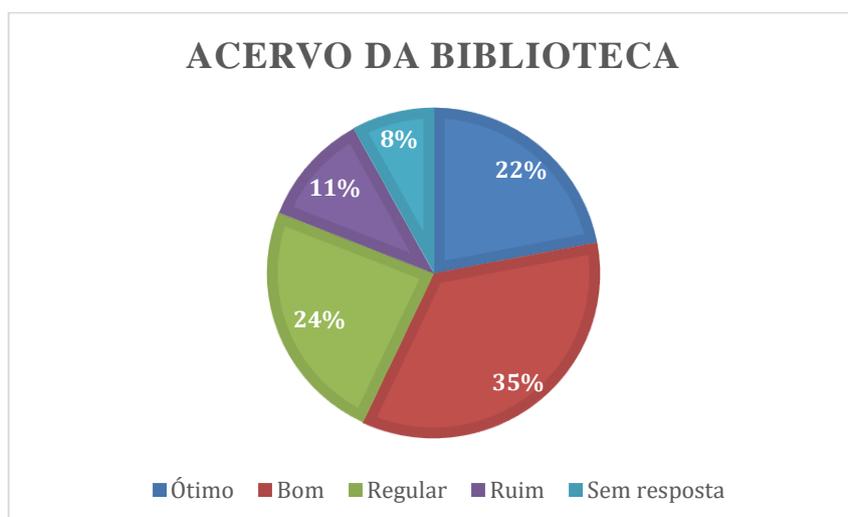
Conforme os dados, a expressiva maioria de alunos matriculados (n = 849.03 ou 39%) e (n =631.33ou 29%) avaliou muito positivamente os equipamentos multimídia de sala de aula, considerando-os *Ótimos* ou *Muito Bons*, implicando em um incremento

de 2% em comparação com os resultados de 2018.

No que tange aos equipamentos de multimídia nos laboratórios, os resultados são apresentados a seguir.

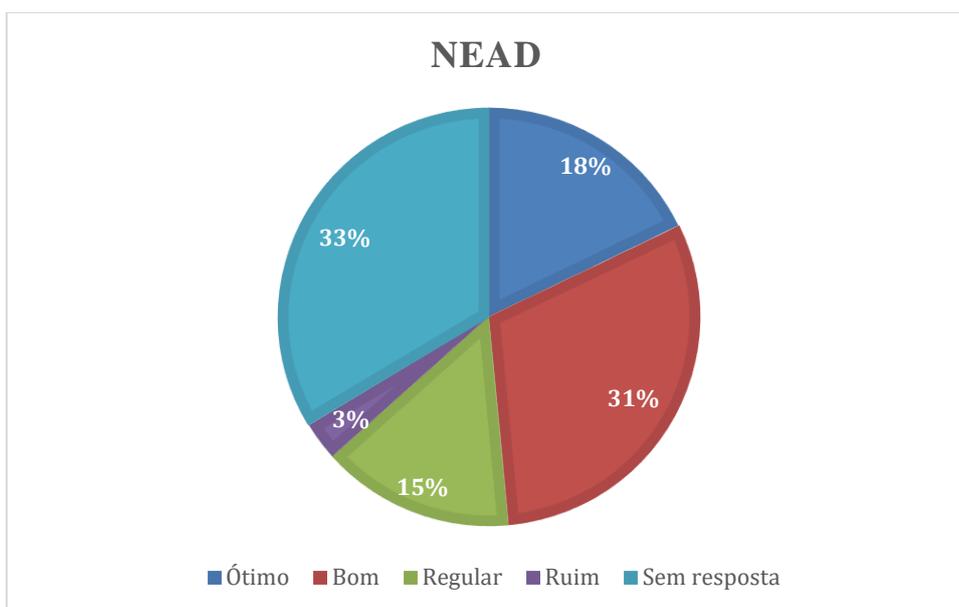


De acordo com os dados, a maioria de alunos matriculados (n = 761.95 ou 35% e n=522.48 ou 24%) avaliou muito positivamente os equipamentos multimídia dos laboratórios, considerando-os *Ótimos* ou *Muito Bons*, implicando em incremento de 5% em comparação com os resultados de 2017. Com respeito à qualidade do acervo da biblioteca (livros físicos), os resultados são apresentados a seguir.



A partir dos dados obtidos, pode-se constatar que, para grupo expressivo dentre os alunos respondentes ($n = 761.95$ ou 35% e 22%, $n = 478.94$), a qualidade do acervo da biblioteca (livros físicos) foi considerada *Ótima* ou *Boa*, implicando, dessa forma, no reconhecimento da utilidade e da relevância do acervo de livros físicos para as várias atividades acadêmicas, de ensino e de pesquisa, que compõem a formação discente.

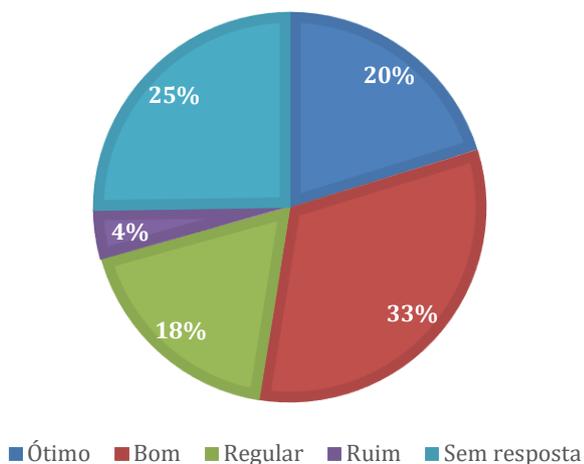
No que tange à qualidade da sala virtual do NEAD, os resultados são apresentados a seguir.



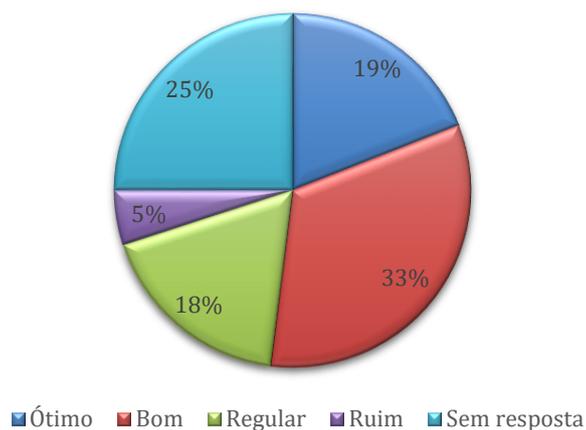
Baseado nas informações obtidas foi possível se constatar que para grupo expressivo dentre os alunos respondentes ($n = 1160$ ou 31% e $n = 718$ ou 33%), a qualidade da sala virtual do NEAD foi considerada *Ótima* ou *Boa*, implicando, dessa forma, no reconhecimento da utilidade e da relevância desta para a execução das várias atividades acadêmicas, de ensino e de pesquisa, que compõem a formação discente.

Acerca da qualidade das instalações dos laboratórios, os principais resultados são apresentados a seguir.

LABORATÓRIOS - INSTALAÇÕES



LABORATÓRIOS- FUNCIONAMENTO

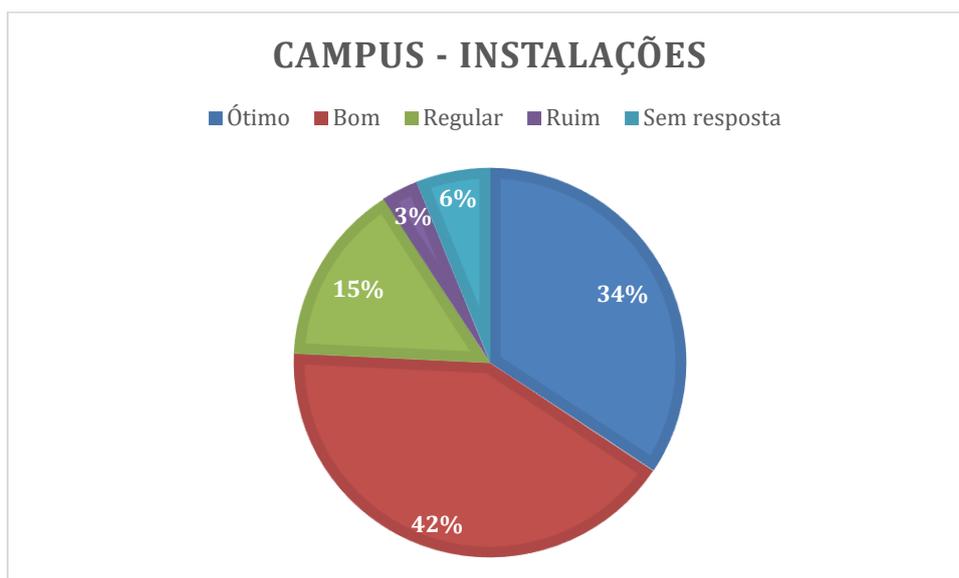


A partir das informações obtidas, pode-se constatar que para grupo expressivo dentre os 2177 alunos respondentes (n = 718 ou 33% e n = 544 ou 25%), a qualidade das instalações dos laboratórios foi considerada *Ótima* ou *Boa*, implicando, dessa forma, no reconhecimento da utilidade e da relevância destas para a execução das várias atividades acadêmicas componentes da formação do alunado. A adequação do funcionamento dos laboratórios às necessidades de formação do alunado também foi alvo de indagação, cujos principais resultados são apresentados a seguir.

A partir das informações obtidas, pode-se constatar que para grupo majoritário dentre os alunos respondentes (n = 1546 ou 33% e n=544 ou 25%) a adequação do funcionamento dos laboratórios às necessidades do referido segmento acadêmico foi

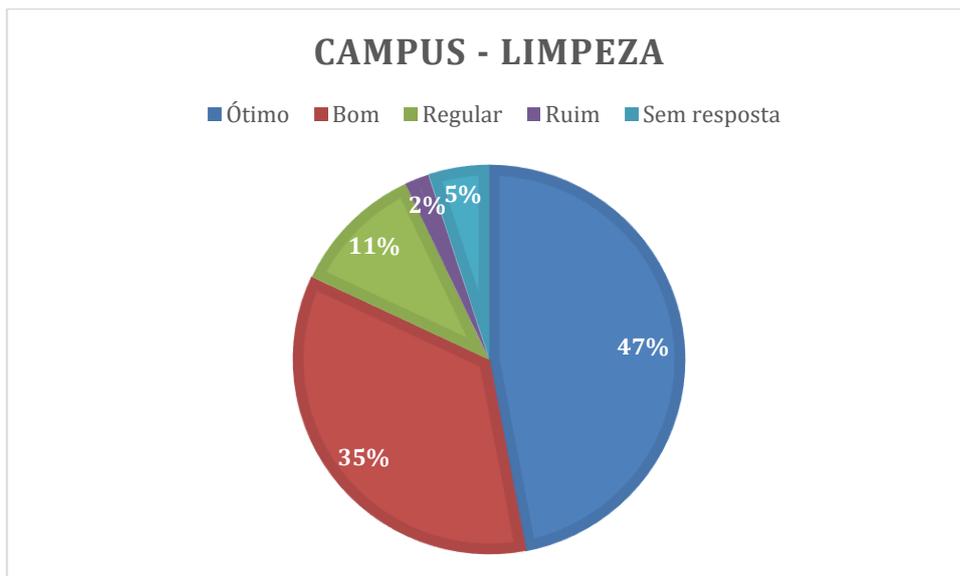
considerada *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos positivos sobre a qualidade da formação do alunado.

Posteriormente os alunos foram sondados acerca da adequação das instalações físicas do Campus do UNIGRANDE às necessidades de formação, cujos principais resultados são apresentados a seguir.



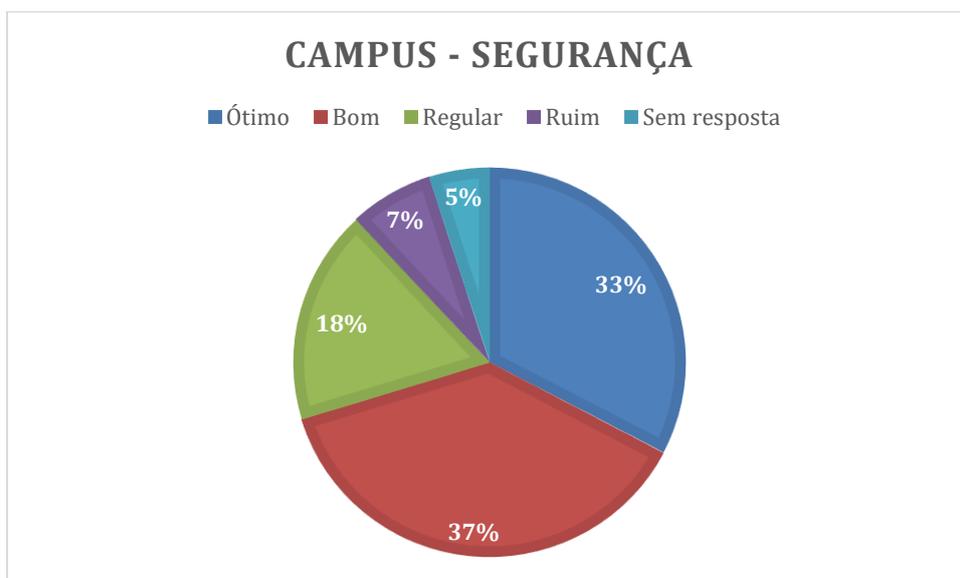
Observa-se, com base nos dados obtidos, que para grupo majoritário dentre os 2177 alunos respondentes (n = 914 ou 42% e n = 740 ou 34%) a adequação das instalações físicas do Campus do UNIGRANDE às necessidades do referido segmento acadêmico foi considerada *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos positivos deste aspecto sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Em seguida, os alunos foram sondados acerca da adequação da limpeza do Campus do UNIGRANDE às necessidades de formação, cujos principais dados são apresentados a seguir.



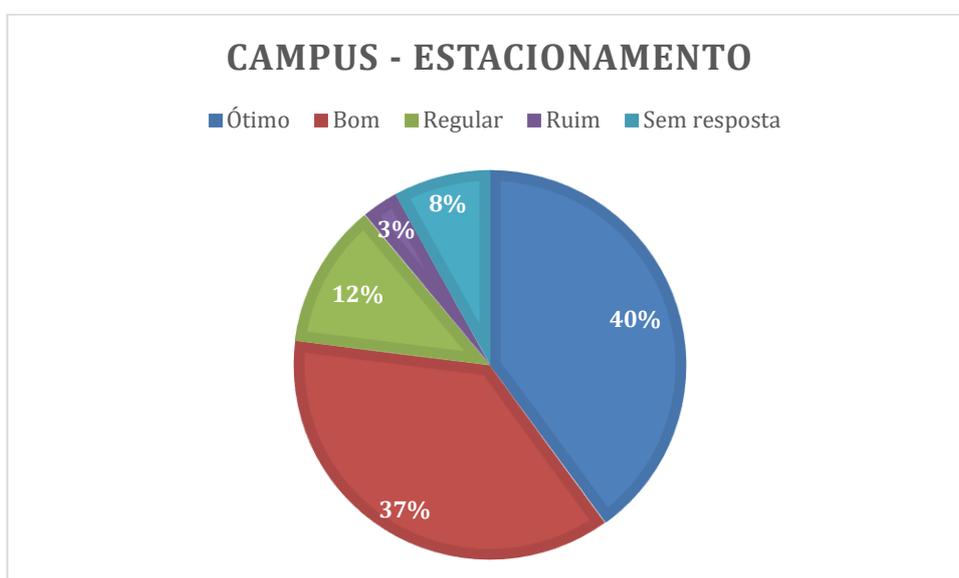
Com base nos dados obtidos, verifica-se que para expressivo grupo majoritário dentre os 2177 alunos respondentes (n = 1023 ou 47% e n=761 ou 35%) a adequação das instalações físicas do Campus do UNIGRANDE às necessidades do referido segmento acadêmico foi considerada *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Os alunos também foram sondados acerca da adequação da segurança do Campus do UNIGRANDE às necessidades de formação, cujos principais dados são apresentados a seguir.



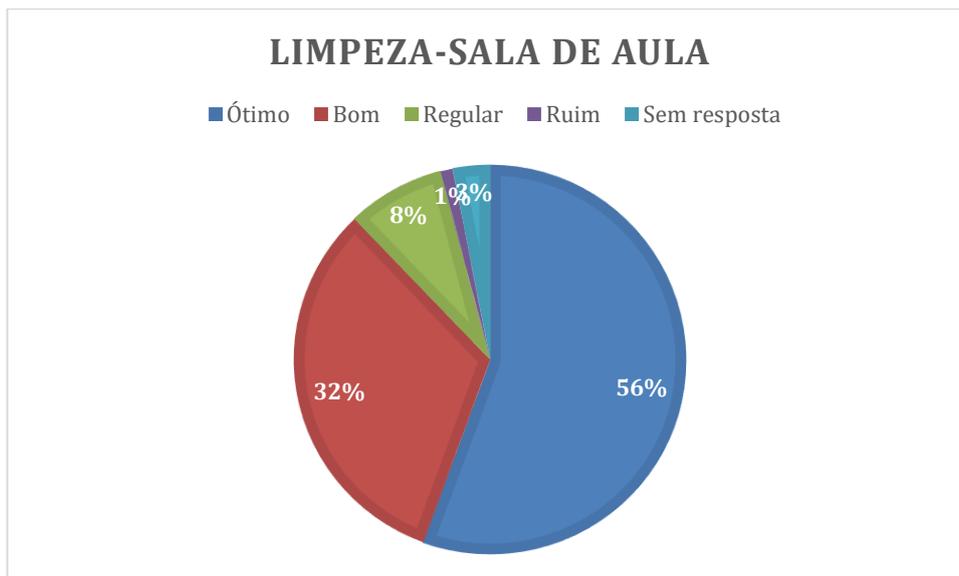
De acordo com as informações obtidas, verifica-se que para grupo majoritário dentre os 2177 alunos respondentes (n = 805 ou 37% e n= 718 ou 33%) a adequação da segurança foi considerada boa ou ótima em sua maioria. Considerou-se o fator relativo ao ambiente e os acessos do Campus do UNIGRANDE e que este ponto atendia às necessidades do referido segmento acadêmico considerando reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Mais adiante os alunos também foram sondados acerca da adequação do estacionamento do Campus do UNIGRANDE às necessidades de formação, cujos principais dados são apresentados a seguir.



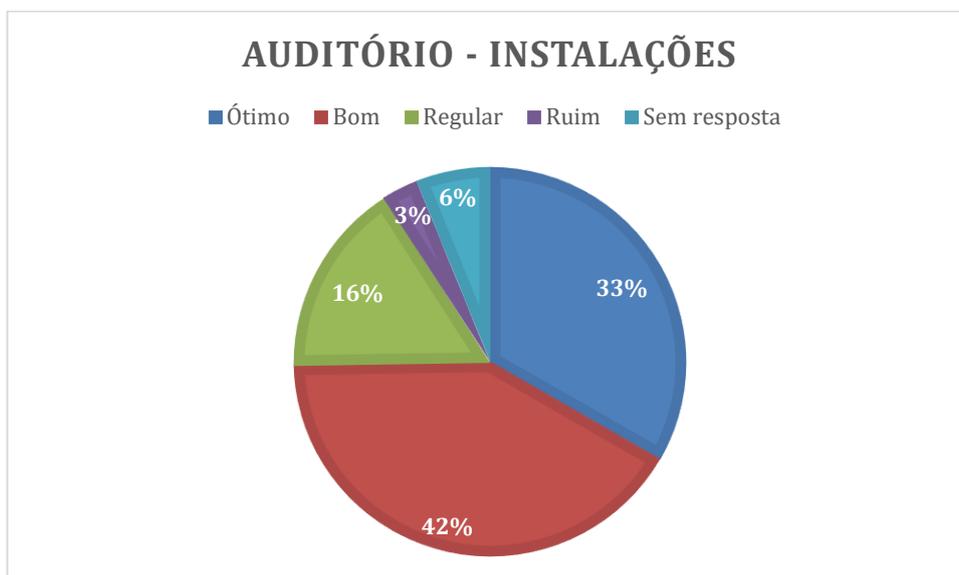
De acordo com as informações obtidas, verifica-se que para grupo majoritário dentre os 2177 alunos respondentes (n = 870 ou 40% e n= 805 ou 37%) a adequação do estacionamento do Campus do UNIGRANDE às necessidades do referido segmento acadêmico foi considerada *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Posteriormente, os alunos também foram sondados acerca da limpeza das salas de aula, cujos principais dados são apresentados a seguir.



Segundo as informações obtidas, observa-se que para expressivo grupo dentre os alunos respondentes ($n = 1219$ ou 56% e $n = 696$ ou 32%) a qualidade da limpeza das salas de aula foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

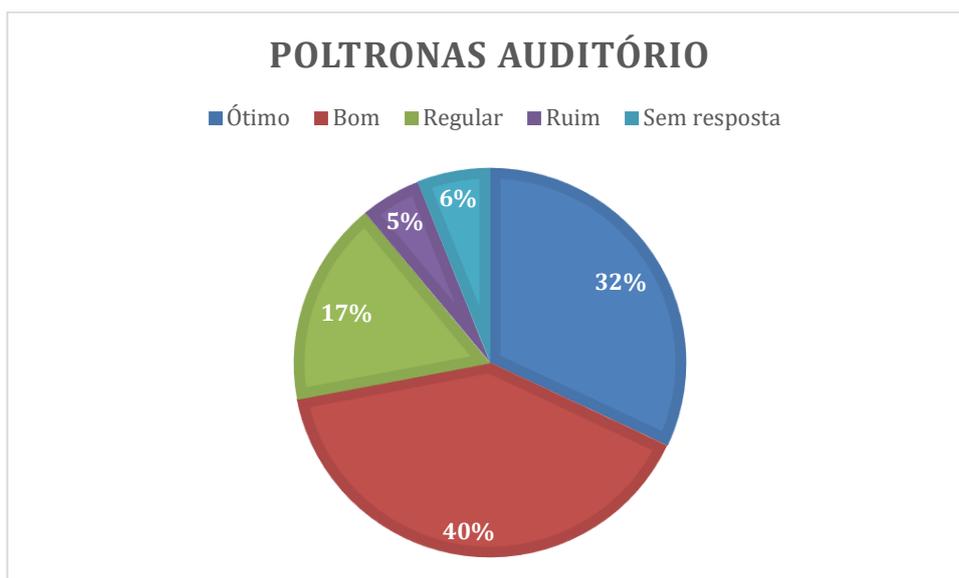
O alunado também foi sondado acerca da qualidade das instalações do auditório, cujos principais dados são apresentados a seguir.



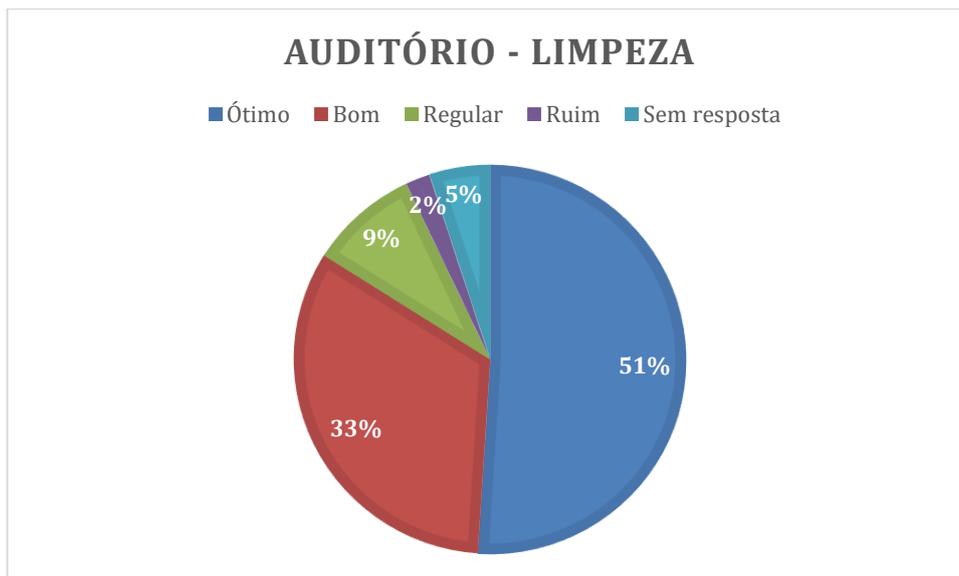
Baseado nas informações coletadas verificou-se que para expressivo grupo dentre os alunos respondentes ($n = 718$ ou 33% e $n = 914$ ou 42%) a qualidade das

instalações do auditório foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Em seguida, o alunado foi indagado acerca da qualidade das poltronas do auditório, cujos principais dados são apresentados a seguir.

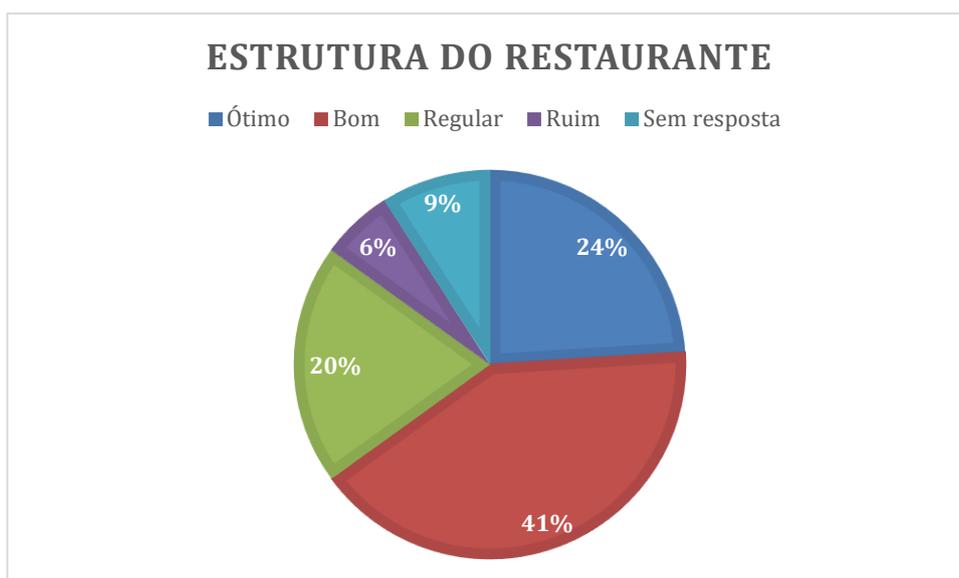


As informações coletadas revelam que para expressivo grupo dentre os alunos respondentes ($n = 870$ ou 40% e $n = 696$ ou 32%) a qualidade das poltronas do auditório foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado. Os alunos foram indagados ainda acerca da qualidade da limpeza do auditório, cujos principais dados são apresentados a seguir.



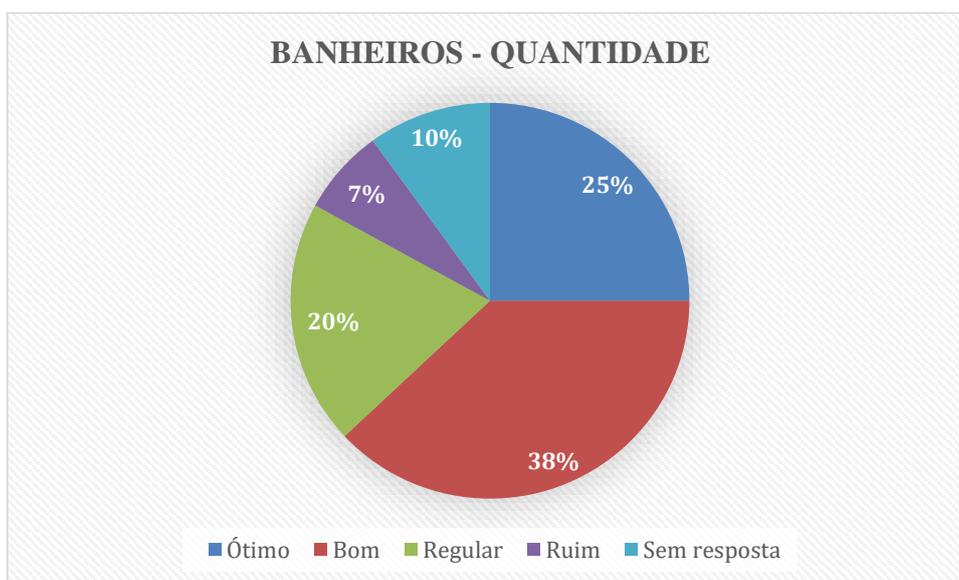
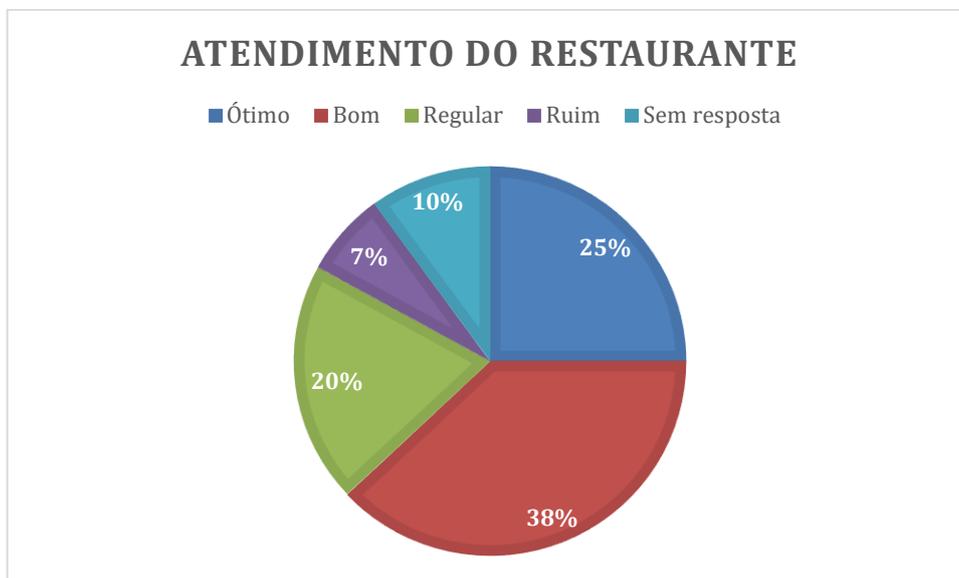
Conforme as informações coletadas, para expressivo grupo dentre os alunos respondentes (n = 719 ou 33% e 51% ou n =1110 a qualidade da limpeza do auditório foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Os alunos foram sondados ainda acerca da qualidade das instalações físicas do restaurante, cujos principais dados são apresentados a seguir.



Segundo os alunos a estrutura do restaurante 41% ou n =892 e 24% ou n =522 pode ser considerada *Ótima* ou *Boa*. E relativo aos procedimentos de atendimento do

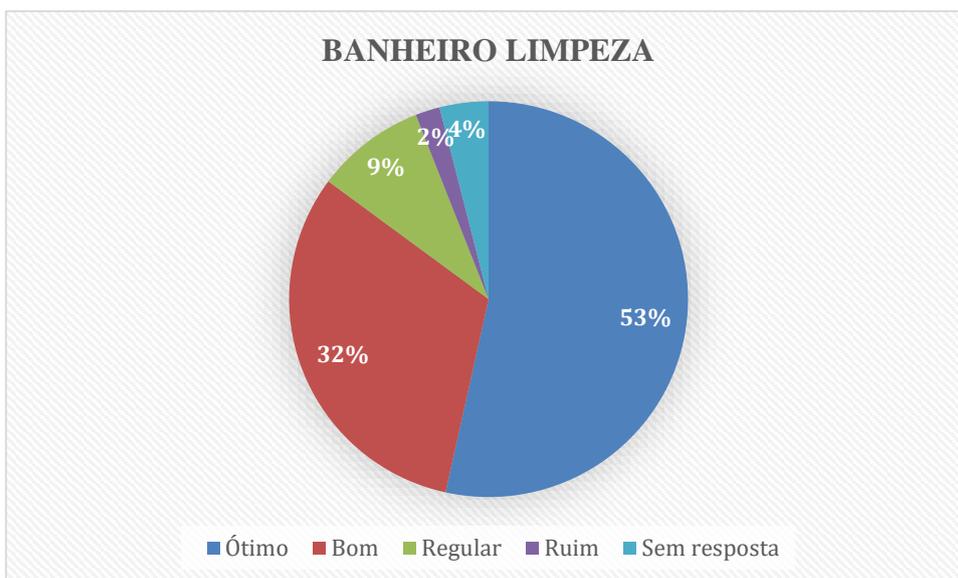
mesmo foi considerado Ótimo e Bom com 25% ou $n = 544$ e 38% ou $n = 827$ respectivamente, considerando que 20% ou $n = 435$ em ambos os casos determinaram como regular os itens referentes ao restaurante.



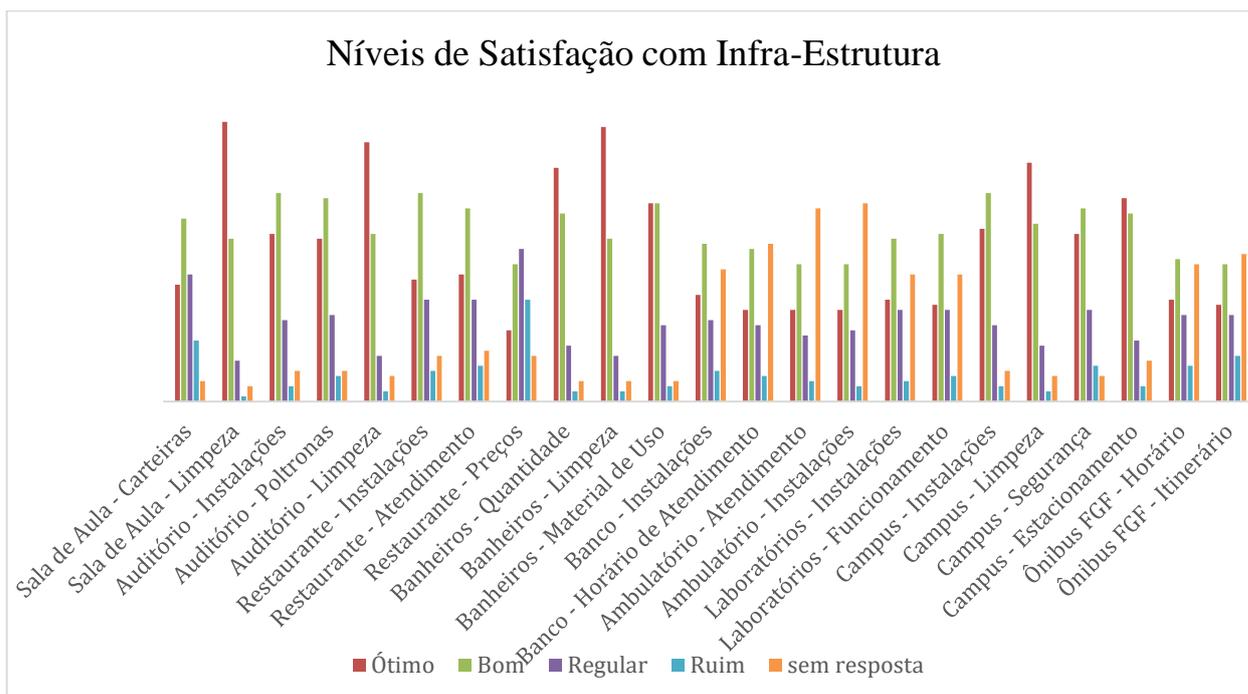
Segundo as informações coletadas, para grupo majoritário dentre os alunos respondentes ($n = 1345$ ou 62%) a qualidade das instalações físicas do restaurante foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado. Os alunos foram sondados ainda acerca da adequação da quantidade de banheiros disponibilizados à comunidade interna do UNIGRANDE, cujos

principais dados são apresentados a seguir. Segundo as informações coletadas, para grupo majoritário dentre os alunos respondentes (n =827 ou 38% e n= 544 ou 25%) a qualidade das instalações físicas do restaurante foi considerada como sendo *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica do alunado.

Os alunos também foram solicitados a opinar acerca da adequação da limpeza dos banheiros disponibilizados à comunidade interna do UNIGRANDE, cujos principais dados são apresentados a seguir.



De acordo com as informações coletadas, para grupo expressivo dentre os alunos respondentes (53% ou n = 1153 e 32 % ou n = 696) a qualidade da limpeza dos banheiros disponibilizados à comunidade interna do UNIGRANDE foi considerada *Ótima* ou *Boa*, o que significa reconhecer os impactos indiretos, porém muito positivos, deste aspecto, sobre a qualidade da formação acadêmica. Ao final das análises individuais da estrutura física do UNIGRANDE, gerou um gráfico único com os dados coletados a fim de verificar pontos forte e fracos em um cenário geral. Isso nos permitirá reiniciar a CPA com metas, propostas e políticas de gestão de curto, médio e longo prazo que sejam coerentes com o desejo da comunidade acadêmica e o entorno da IES.



Nesse ponto, foi bastante salutar a descoberta da limpeza dos vários ambientes da instituição como pontos considerados *Ótimos* pelos respondentes. Na totalidade da análise não foram identificados pontos propriamente ruins na estrutura da Instituição. O restaurante no quesito preço foi o único ponto que obteve a maioria de respondentes classificando o item como ruim. A média dos respondentes aponta toda a infraestrutura como *boa*. Outro ponto que essa análise geral não permitiu realizar foi uma reavaliação das rotas e horários dos Ônibus UNIGRANDE, ponto que teve impacto direto das reformas estruturais da própria cidade de Fortaleza.