

<b>RESULTADO DA AVALIAÇÃO INTERNA 2017 – UNIP/EAD</b>	
<b>POTENCIALIDADES</b>	<b>FRAGILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- O processo de autoavaliação institucional é importante para a melhoria contínua das ações administrativas e pedagógicas da UNIP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os discentes apontam que os meios e canais de comunicação não permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino, extensão e pesquisa desenvolvidas pela Instituição de Ensino para a comunidade acadêmica.</li> </ul>
<b>EIXO 2 - Desenvolvimento Institucional</b> <b>Dimensões:</b> <b>1- Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional</b> <b>3- Responsabilidade Social da Instituição</b>	
<b>POTENCIALIDADES</b>	<b>FRAGILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os professores e coordenadores dos Cursos conhecem a Missão da UNIP.</li> <li>- A UNIP realiza trabalhos de extensão que contribuem para a melhoria da qualidade de vida da sociedade local e para a formação de cidadania dos futuros profissionais.</li> <li>- Há uma boa colocação dos egressos no mercado de trabalho, o que indica que a UNIP tem primado por uma adequada formação profissional de seus alunos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os discentes discordam da afirmação de que os alunos conhecem a Missão da UNIP, principalmente porque eles não conseguem observar que haja articulação entre as atividades de ensino, pesquisa e extensão.</li> <li>- Os discentes apontam que o Curso não desenvolve ações (estágios, convênios, projetos etc) que contribuem para a promoção de atenção a setores sociais e da cidadania na região na qual está inserido.</li> <li>- Os discentes indicam que os Cursos não realizam eventos que promovem o desenvolvimento da formação profissional.</li> </ul>
<b>EIXO 3 - Políticas Acadêmicas:</b> <b>Dimensões:</b> <b>2- Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão</b> <b>4- Comunicação com a Sociedade</b> <b>9- Política de Atendimento aos Discentes</b>	
<b>POTENCIALIDADES</b>	<b>FRAGILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- O Curso atende de forma satisfatória àquilo que o aluno esperava quando ingressou na UNIP.</li> <li>- O aluno encontra o que precisa na Biblioteca para estudar sobre assuntos relacionados às disciplinas.</li> <li>- Os objetivos, o conteúdo programático e as formas de avaliação de cada disciplina são devidamente esclarecidos aos alunos.</li> <li>- Os critérios e instrumentos de avaliação utilizados pelos professores são adequados ao conteúdo e objetivos da disciplina, mas não há lançamento de notas e faltas no prazo estipulado.</li> <li>- Os coordenadores dos Cursos informam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto à falta de presença e de atitude ativa dos coordenadores dos Cursos quanto à solução de problemas e na condução de uma relação adequada com os alunos.</li> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto aos professores, em relação ao conjunto de tópicos ministrados, não possuírem ótimo domínio do assunto.</li> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto às técnicas de ensino adotadas pelos professores, porque eles não as tornam aulas atraentes e dinâmicas.</li> </ul>

<p>corretamente sobre estágios, monitoria e pós-graduação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O atendimento da Secretaria é suficiente quanto às informações e orientações sobre matrícula, rematrícula, carteira estudantil, emissão de diploma, entre outras.</li> <li>- Os professores têm, em geral, boa didática e interesse que os alunos aprendam os tópicos ministrados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto ao fato dos professores não estimularem a participação e o interesse dos alunos pela disciplina e seu conteúdo.</li> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto à não correspondência entre o conteúdo da disciplina e os objetivos do Curso.</li> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto à política de atendimento que não supre a resolução de seus problemas de forma eficaz e eficiente.</li> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto ao fato da comunicação e a interação entre professores, alunos e coordenação de Curso não serem sistemáticas e contínuas.</li> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto à falta de estrutura do atendimento da Secretaria para informações e orientação sobre análise de transferência, reopção, Plano de Estudo, lançamento de notas e faltas, quantidade de DPs, entre outras e para solicitação e entrega de documentos.</li> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto à estrutura do atendimento da Tesouraria para informações e orientações.</li> </ul>
---	--

**EIXO 4 - Políticas de Gestão:**  
**Dimensões:**  
**5- Políticas de Pessoal**  
**6- Organização e Gestão da Instituição**  
**10- Sustentabilidade Financeira**

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- A forma de organização e distribuição das aulas permite que o professor possa desenvolver o conteúdo da disciplina.</li> <li>- A UNIP disponibiliza materiais suficientes, permitindo que o corpo técnico administrativo realize trabalhos de qualidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto ao lançamento de descontos, reembolso, restituição de valores, apesar de a UNIP ter formas de apoio ao aluno que se encontra em situação econômica desfavorável.</li> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto às dificuldades encontradas sobre as não explicações cabíveis dos coordenadores dos Cursos sobre disciplinas e provas <i>online</i>.</li> <li>- O corpo discente apresentou, em geral, muitas reclamações quanto à qualidade e quantidade do corpo técnico administrativo que lhe presta atendimento.</li> </ul>

**EIXO 5 - Infraestrutura física:**  
**Dimensão 7: Infraestrutura física**

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
-----------------	--------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>- As instalações físicas das Bibliotecas permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários.</li> <li>- Os laboratórios específicos utilizados para cada Curso e as instalações físicas em geral atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas.</li> <li>- A estrutura física da UNIP permite o bom andamento das aulas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não foram apresentadas fragilidades.</li> </ul>
--	--

### Quadro Demonstrativo Geral da Ouvidoria

Demanda Geral por Assunto	Encaminhamento	Quantidade
1º) RESTITUIÇÃO FIES	TESOURARIA	538
2º) REEMBOLSO CANCELAMENTO DE MATRICULA	TESOURARIA	23
3º) NEGOCIAÇÃO DE DÉBITO	TESOURARIA	13
4º) PROCESSO SELETIVO COM BOLSA ATÉ 100%	SECRETARIA	07
5º) INFORMAÇÃO SOBRE CURSO	COORDENAÇÃO AUXILIAR DO CURSO	10
6º) LANÇAMENTO DE NOTA	COORDENAÇÃO AUXILIAR DO CURSO	228
7º) BOLSA EDUCAR E QUERO BOLSA	SECRETARIA	34
8º) DOCUMENTAÇÃO PARA MATRÍCULA	SECRETARIA	02
9º) ATUALIZAÇÃO DE BOLETO	TESOURARIA	24
10º) SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	SECRETARIA	45
11º) BOLSA PROUNI	SECRETARIA	29

12º) RECLAMAÇÃO ATENDIMENTO SECRETARIA	DIRETORIA	29
13º) INFORMAÇÃO SOBRE CURSOS	UNIP INTERATIVA	07
4º) ACESSO A SECRETARIA ON LINE	SECRETARIA	03
15º) LANÇAMENTO DE NOTA PÓS- GRADUAÇÃO	PÓS-GRADUAÇÃO	01
16º) AMORTIZAÇÃO DE PARCELAS	TESOURARIA	154
17º) REABERTURA DE MATRÍCULA	SECRETARIA	252
18º) REOPÇÃO	SECRETARIA	44
19º) INCLUSÃO DE TUTELA	SECRETARIA	04
20º) LIBERAÇÃO DE BOLETO	TESOURARIA	05
21º) RESTITUIÇÃO DE BOLETO DE CONFISSÃO DE DIVIDA	TESOURARIA	75
22º) HORÁRIO DE AULA	COORDENAÇÃO AUXILIAR DO CURSO	01
23º) ESTÁGIO	SETOR DE ESTÁGIO	02
24º) RESTITUIÇÃO POR APROVEITAMENTO DE DISCIPLINA	TESOURARIA	167
25º) ACESSO AOS SITES DE PESQUISA NA BIBLIOTECA	DIRETORIA	01
26º) INFORMAÇÃO SOBRE ED	COORDENAÇÃO AUXILIAR DO CURSO	02
27º) RECLAMAÇÃO SOBRE DOCENTE	COORDENAÇÃO	04

	AUXILIAR DO CURSO	
28°) RESTITUIÇÃO POR NFT	TESOURARIA	01
29°) RESTITUIÇÃO PAGAMENTO DUPLICADO	TESOURARIA	92
30°) MOBILIARIO DANIFICADO EM SALA DE AULA	CHEFIA DE CAMPUS	11
31°) ADITAMENTO FIES	TESOURARIA	01
32°) REMATRICULA	SECRETARIA	03
33°) DISCIPLINA OPTATIVA	SECRETARIA	01
34°) GRADE CURRICULAR	COORDENAÇÃO AUXILIAR DO CURSO	01
35°) ELOGIO A COORDENADORA AUXILIAR DO CURSO DE ODONTOLOGIA	DIRETORIA	01
36°) PROVA ON LINE	SECRETARIA	01
37°) TROCA DE SALA	CHEFIA DE CAMPUS	01
38°) RECLAMAÇÃO SOBRE O CHEFE DE CAMPUS	DIRETORIA	10
39°) SUGESTÃO DE DOCENTE PARA O CURSO	DIRETORIA	01
40°) DPs	SECRETARIA	01
41°) MONITORIA	CHEFIA DE CAMPUS	01
42°) DISCIPLINA ON LINE	SECRETARIA	06
43°) ELOGIO A COORDENADORA AUXILIAR DO CURSO DE DIREITO	DIRETORIA	01

44°) ELOGIO A COORDENADORA AUXILIAR DE ENGENHARIA BÁSICA	DIRETORIA	01
45°) ELOGIO AO DOCENTE CLAUZIO HEITOR	DIRETORIA	02
46°) DEVOLUÇÃO DE CHEQUE	TESOURARIA	60

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA**

Pelas informações apontadas na Tabela 1, podemos afirmar que, em quase todos os Eixos/Dimensões, as Fragilidades prevalecem sobre as Potencialidades. Observa-se que o Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional e o Eixo 5 - Infraestrutura física são aqueles cujas fragilidades são mínimas ou inexistentes. Contudo, o Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional, o Eixo 3 – Políticas Acadêmicas e o Eixo 4 - Políticas de Gestão são os que apresentam maior incidência de Fragilidades apontadas pelo corpo discente.

Verifica-se que ainda que o trabalho realizado pela Ouvidoria seja efetivo, há a necessidade de fortalecimento da imagem interna da UNIP, por meio de enfrentamento das fragilidades apontadas pelos alunos. Como ponto positivo, podemos perceber, por meio dos dados apresentados, que a Ouvidoria é um canal que tem se mostrado eficaz pelo atendimento à comunidade acadêmica na resolução de conflitos, na orientação e esclarecimentos de dúvidas e no encaminhamento das demandas recebidas. Este resultado indica como o canal da Ouvidoria contribui para que a Instituição possa verificar suas fragilidades, melhorando os diversos serviços oferecidos e, conseqüentemente, a qualidade do ensino oferecido à comunidade acadêmica e o cumprimento da Missão da UNIP.

Nas Demandas gerais da ouvidoria notamos que o atendimento aos alunos, quanto a boletos, rematrícula ,bolsas que envolve a secretaria/tesouraria, ainda podemos considerar como fragilidade, também o lançamento de notas, DP, ED, que envolve a coordenação, também tivemos uma demanda muito grande nesse aspecto.

Contando como Potencialidade o acesso online, o plano de ensino, capacitação de professores, atendimento da monitoria e chefia.