

Título: O acadêmico/administrativo no Centro Universitário Estácio Radial de São Paulo - Campus Santo Amaro: investigações sobre as práticas da gestão

Autor(es) Pedro Jose Lacchia*

E-mail para contato: pedro.lacchia@estacio.onmicrosoft.com

IES: ESTÁCIO UNIRADIAL / São Paulo

Palavra(s) Chave(s): prática de gestão; ensino superior; acadêmico; administrativo; qualidade

RESUMO

As práticas de Gestão desenvolvidas pelo Centro Universitário Estácio Radial de São Paulo, especificamente do campus Santo Amaro, tem como princípio o desenvolvimento e a qualidade no ensino superior. Entre as propostas que norteiam a prática de gestão, considera-se o aprimoramento do desempenho de atividades acadêmicas e administrativas por meio do diálogo entre a gestão e os diferentes segmentos e ações de investimento ao ingresso/acesso do aluno na IES, articulado com o desafio de manter a sua permanência. O objetivo do estudo foi conhecer a qualidade dos serviços educacionais e administrativos oferecidos no campus Santo Amaro, junto aos alunos, por meio da identificação dos resultados de satisfação e de insatisfação. Como procedimento metodológico foram escolhidos 186 alunos ingressantes no primeiro semestre do curso em 2014, nos cursos de Engenharia de Produção, Civil e Elétrica, Tecnologia da Informação e Recursos Humanos. Aplicou-se um questionário elaborado pela gestão do campus, composto por questões fechadas, com a intenção de conduzir o processo de investigação dos principais assuntos abordados que trouxessem respostas, de acordo com uma sequência lógica pré-estabelecida, sobre a comunicação interna, a infraestrutura física e atendimento ao aluno. O critério para obtenção das fragilidades as questões avaliadas com os menores índices de abaixo de 50% As potencialidades são representadas pelas questões avaliadas com os maiores índices de, igual ou acima de 50%. Os resultados identificaram os seguintes indicadores de satisfação: 1. Apoio ao aluno: Direção da IES 81,7%, Sala de Matrícula 81,5%, Sala dos professores 80,4%, Coordenadores de Curso 72,8%; Secretaria de atendimento 72,2%. 2. Atendimento ao Aluno: o atendente foi educado e atencioso, quando solicitado 74%; O problema apresentado foi resolvido 69,2%; bom atendimento na sala dos professores 75,4%. 3. Infraestrutura: Quantidade de equipamentos á disposição 82,5%, Qualidade dos equipamentos 83%; Avaliação da atualização dos equipamentos 85,3%; Ambiente físico do prédio 90,6%; Limpeza em Geral 91,3%.3.a Material Didático: Os alunos retiraram o material didático 94%; Bom serviço de entrega do material didático 84%.3.b Equipamentos disponíveis: 64,4% utilizam os computadores no laboratório 64,4%. Os resultados identificaram os seguintes indicadores de insatisfação: 1. Comunicação Interna: a comunicação interna da é limitada 51%, valorização da comunicação na aula 29%, relevância dos murais 18%, necessidade de esclarecimentos sobre a webaula 55,7%. 2. Atendimento telefônico: ligação foi atendida antes de 03 toques 27,3%, ligação somente é atendida depois de 3 toques ou mais 72,7%. 3. Infraestrutura: alunos não utilizam os laboratórios de engenharia, química ou física 86,9%. Outros dados interessantes de serem apresentados são: 1. Coordenação do Curso: conhece o coordenador dos seus respectivos cursos 53,3%, agendaram encontros com a coordenação 20,9%; estiveram presenciaram visitas da coordenação na sala de aula 40,4%. Com relação ao Curso Tecnologia da Informação, 100% dos alunos afirmam conhecer o coordenador e 98% presenciaram visita em sala de aula. Os alunos conhecem o FIES 74,3%, no entanto apenas 35,6% pretendem fazer o FIES. Os dados da pesquisa demonstram os índices de satisfação predominaram em relação aos de insatisfação. Consideramos também que os resultados da pesquisa incentivam a construção de novas práticas de gestão, de acompanhamento, de elaboração de políticas de investimentos, e na (re)organização do orçamento como as já realizadas por essa IES como: ampliação da sala de matrícula, sistema de chamada por telefone sequencial procurando ramais até atendimento de colaborador presente, alteração da frequência de limpeza nos banheiros, informações disponíveis em sala de aula, atuação do NAP no nivelamento, solicitação aos coordenadores para visitas mais frequentes às salas de aulas, treinamento de FIES para todo pessoal de atendimento aos alunos.