



RELATÓRIO DE

**AUTO-AVALIAÇÃO
INSTITUCIONAL**

2007

INTRODUÇÃO

O programa de Avaliação Institucional da UNILINS – Centro Universitário de Lins, foi criado com o objetivo de subsidiar as ações que favoreçam o repensar da Instituição, de seus Projetos, de seus cursos, de suas ações, enfim, de todo o cenário que compõe a história da UNILINS.

Para tanto, realiza sua Auto-avaliação Institucional utilizando-se de instrumentos avaliativos aplicados a toda a sua comunidade acadêmica interna: coordenadores, docentes, alunos e funcionários técnico-administrativos.

Favorecer o auto-conhecimento utilizando-se o processo de auto-avaliação institucional é uma forma de fortalecer seu compromisso social, pois favorece a participação responsável de seus atores acadêmicos, favorecendo a disseminação do conceito de Avaliação Institucional de seus reflexos institucionais, além de imprimir um caráter reflexivo e formativo ao processo.

Dessa forma, o processo de Auto-avaliação Institucional é compreendido como uma ferramenta de grande valor, uma vez que possibilita a reflexões coletivas que favoreçam o planejamento institucional, a implementação das mudanças necessárias de modo a favorecer ações que se concretizem em crescimento interno e externa da Instituição, favorecendo o aprimoramento das ações acadêmicas e administrativas e, também, estando em consonância com as orientações legais do SINAES¹ – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior/2004, que estabeleceu as diretrizes para os processos de Avaliação Institucional e prevê avaliações internas e externas.

¹ SINAES – SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR - instituído pela Lei n.º 10.861/2004 e passou a constituir-se como o novo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior em todo o território brasileiro.

JUSTIFICATIVA

A educação vive um momento histórico em que as formas de investigação da realidade educacional e de seus profissionais apontam para a crescente necessidade de se implantar processos efetivos e permanentes de Auto-avaliação Institucional na Educação Superior, para que as potencialidades e fragilidades possam ser melhor trabalhadas e contribuam para as melhorias institucionais.

Nesse contexto, a UNILINS compreende o processo de Auto-avaliação Institucional como um processo de busca contínua de subsídios para as melhorias e o aperfeiçoamento da qualidade institucional, identificando ao longo do processo as potencialidades e fragilidades da instituição.

Assim, desde de 2003 incentiva a aplicação de instrumentos de Auto-avaliação Institucional, o que proporcionam a criação da cultura da avaliação e do estabelecimento de um processo contínuo de repensar a instituição.

Importa destacar que, independente do caráter particular da Instituição, é fundamental promover um processo de auto-avaliação que proporcione crescimento aos envolvidos e à si própria, num processo dialético de avaliar e repensar suas ações.

Dos resultados obtidos, não é possível destacar um mais significativo que o outro, pois todos são importantes, uma vez que se complementam para formar uma teia de informações que servirão de suporte para o desenvolvimento de ações administrativas e acadêmicas, num retrato complexo que é resultado de políticas, diretrizes e metas institucionais.

Poder avaliar até que ponto as políticas, as diretrizes e as metas estabelecidas para a UNILINS estão adequadas aos seus objetivos e às suas necessidades é uma das grandes contribuições que o processo de Auto-

avaliação Institucional pode proporcionar.

Se o Projeto Pedagógico Institucional – PPI da UNILINS, estabelece em suas políticas que os resultados da Avaliação Institucional serão tomados como objeto de estudo para o Planejamento Institucional futuro e, ainda, que a Avaliação Institucional alimenta a discussão sobre as políticas e metas estabelecidas, pode-se afirmar que a Instituição já compreende com clareza o papel e a importância do Processo de Auto-Avaliação Institucional.

Após ser instituída a Lei nº. 10.861, de 14 de abril de 2004, que se refere ao Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES ganhou destaque os objetivos apontados por ela:

- avaliar a instituição como uma totalidade integrada que permite a auto-análise valorativa da coerência entre a missão e as políticas institucionais efetivamente realizadas, visando à melhoria da qualidade acadêmica e o desenvolvimento institucional;

- privilegiar o conceito da auto-avaliação e sua prática educativa para gerar, nos membros da comunidade acadêmica, autoconsciência de suas qualidades, problemas e desafios para o presente e o futuro, estabelecendo mecanismos institucionalizados e participativos para a sua realização.

Diante do exposto, a UNILINS procura, por meio de seu processo de Auto-avaliação Institucional, retratar seu compromisso institucional com o autoconhecimento e a busca de aprimoramento em prol da qualidade de todos os serviços que oferece à comunidade. Dessa forma, reforça seu compromisso e sua responsabilidade com a Educação Superior.

Conscientes de que os resultados dos processos de Auto-avaliação Institucional balizarão a tomada de decisões dos rumos institucionais de curto, médio e longo prazo, no referido processo auto-avaliativo é considerado o ambiente interno, incluindo a análise de todas as estruturas e do contexto

acadêmico, assim como o ambiente externo e a inserção regional da instituição.

OBJETIVOS

Para estabelecer os objetivos do processo de Auto-avaliação Institucional, foi necessário respeitar os objetivos do SINAES² e aliá-los aos da UNILINS. Dessa forma os objetivos construídos são:

Geral

- Implementar um processo de auto-avaliação institucional, construído coletivamente e que subsidie a reorientação das ações acadêmicas e administrativas, com vistas à melhoria da qualidade nas diversas dimensões da vida universitária, referenciadas no projeto institucional.

Derivam deste, os objetivos específicos:

- Instituir o processo de avaliação institucional como prática educativa e investigativa;
 - Instituir a avaliação institucional como instrumento de informação, de planejamento e de gestão;
 - Contribuir para a definição de políticas e o desenvolvimento de uma cultura institucional, na qual a avaliação seja valorizada enquanto espaço de reflexão e mudança das ações da UNILINS;
 - Implementar mecanismos de avaliação, reafirmando a vontade política de efetivar um diagnóstico emancipador, aberto à crítica e a novos direcionamentos;
 - Possibilitar um processo transparente de divulgação do desempenho da instituição em relação ao processo de avaliação institucional;
 - Identificar os pontos fortes e fracos da instituição, para reorientar as ações acadêmicas;
-

- Desencadear um processo pedagógico de construção e aprendizado acadêmico, a partir da auto-avaliação.

SINAES

O SINAES – SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR, instituído pela Lei nº. 10.861/2004 tem como Concepção:

- Avaliação como instrumento de política educacional.
- Avaliação institucional como instrumento de regulação.
- Avaliação como instrumento de participação e ética na educação superior.

Seus princípios são:

- A responsabilidade social com a qualidade da educação superior;
- O reconhecimento da diversidade do sistema;
- O respeito à identidade, à missão e à história das instituições;
- A globalidade institucional pela utilização de um conjunto significativo de indicadores considerados em sua relação orgânica;
- A continuidade do processo avaliativo como instrumento de política educacional para cada instituição e o sistema de educação superior em seu conjunto.

E a proposta de avaliação do SINAES prevê a articulação entre a avaliação interna e externa da UNILINS, a avaliação dos cursos, avaliação do desempenho dos estudantes (ENADE) e o Censo Escolar, compondo um quadro geral que possibilitará uma tomada de decisões mais efetiva

Assim, os processos que compõem o SINAES são:

- Avaliação da IES (AVALIES);
- Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG);
- Avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE).

PROCEDIMENTOS

O processo de Auto-avaliação Institucional desenvolvido pelo Centro Universitário UNILINS, desde 2003, tem como norteador o princípio da **transparência e da responsabilidade** com os atores da comunidade acadêmica da Instituição.

Composto de dois momentos - auto-avaliação interna e a avaliação externa - o processo de Avaliação Institucional, proposto pelo SINAES redirecionou a auto-avaliação, promovida pela UNILINS e, assim, seus questionários foram adequados à realidade institucional, objetivando retratar de maneira mais fiel possível, à Instituição. Para tanto, são aplicados questionários que contemplem as dimensões propostas pelo SINAES e que, posteriormente, resultem em relatórios como o presente instrumento.

Todos os instrumentos utilizados são aplicados on line e os participantes são convidados a participarem, podendo fazê-lo de maneira voluntária e sigilosa. Após cada etapa, os dados foram convertidos em gráficos/tabelas, gerando grupos de resultados para cada curso e dimensão avaliados, que são enviados aos responsáveis pelos cursos e aos dirigentes da UNILINS. Após análise dos responsáveis, o relatório final é disponibilizado aos alunos e funcionários da Instituição.

Foi instituída, pela Reitoria da UNILINS, uma Comissão de Planejamento Institucional que, de posse dos resultados do processo de Auto-avaliação Institucional, propõem ações para melhoria da Instituição e suas atividades fins.

A Auto-avaliação foi respondida por amostragem aleatória simples, compreendendo um subconjunto da população acadêmica da UNILINS, processo esse que permitiu, em iguais circunstâncias, que todos participassem. Por se tratar de amostra a participação configurou-se assim:

	Percentual dos participantes		
Segmento	2005	2006	2007
Alunos	33.6 %	37 %	45 %
Professores	44.30 %	40 %	42 %
Funcionários	37 %	35 %	48 %
Coordenadores	66.60 %	87 %	80 %

INSTRUMENTOS UTILIZADOS NA COLETA DE DADOS

Com a preocupação de manter uma linha histórica em relação aos processos aplicados anteriormente, os questionários sofreram apenas alterações necessárias para que se pudessem atender as orientações do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Manteve-se, ao final do instrumento, um espaço para críticas e sugestões, através do qual os participantes pudessem realizar as observações que desejassem.

Os questionários foram subdivididos em tópicos diferentes de avaliação:

- a) auto-avaliação de desempenho;
- b) desempenho acadêmico (docentes e discentes);
- c) estrutura acadêmica oferecida pela instituição;
- d) infra-estrutura física.

Para cada questão havia cinco opções de respostas:

Totalmente Satisfatório	TS
Satisfatório	S
Não sei ou Não posso responder	NS
Insatisfatório	I
Totalmente Insatisfatório	TI

Os segmentos que participaram da auto-avaliação de 2007 foram:

- Coordenadores
- Docentes
- Discentes e
- Funcionários

Em todos os segmentos, buscou-se favorecer o processo reflexivo, por meio da auto-avaliação do desempenho individual de cada respondente. Em seguida as questões referiam-se aos aspectos acadêmicos e físicos da instituição, avaliação dos atores: alunos, professores, coordenadores e corpo técnico-administrativo.

Para apresentação dos relatórios finais, a Comissão de Avaliação trabalhou com resultados específicos para cada curso, apresentando os resultados dos questionários, bem como comparativos do desempenho de todos os cursos em cada item aos coordenadores dos cursos para análise e providências.

ANÁLISE DOS DADOS

Para proceder à análise dos dados como um todo foi necessário realizar um trabalho subsidiado pelos resultados quantitativos. Em seguida foi possível traçar as primeiras considerações qualitativas que foram submetidas à apreciação da CPA e aos coordenadores de cursos, para que os indicadores resultantes das análises pudessem ser os mais fidedignos possíveis.

A opção por não se utilizar de notas ou conceitos para cada dimensão avaliada, objetiva evitar mensuração puramente quantitativa, pelo contrário, prioriza-se o enfoque qualitativo e diagnóstico do processo de auto-avaliação institucional.

RESULTADOS

Como há a preocupação em manter a estruturação histórica dos Relatórios de Auto-avaliação Institucional, os primeiros dados apresentados são os resultados gerais, obtidos sem identificar a categoria ou o nome dos Cursos, dos professores e dos funcionários avaliados, resguardando os atores do processo.

Os indicadores gerais de Auto-avaliação, de Avaliação Geral de Estrutura Acadêmica e de Infra-estrutura Física, são apresentados em quadro específicos, mas com indicadores gerais, que nos permitem identificar o grau de satisfação de cada segmento. Assim temos:

Relatório Geral de Auto-avaliação 2007

Segmento	Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
Coordenadores	100 %	--	--
Docentes	96,5 %	2,4 %	0,09 %
Alunos	84,7 %	8,8 %	6,2 %
Funcionários	88,8 %	5,0 %	5,9 %

Relatório Geral de Estrutura Acadêmica 2007

Segmento	Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
Coordenadores	92 %	5,0 %	2,9 %
Docentes	88 %	7,5 %	4,1 %
Alunos	63,6 %	19,7 %	16,4 %
Funcionários	78,5 %	12,7 %	8,5 %

Relatório Geral de Infra-Estrutura 2007

Segmento	Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
Coordenadores	88,6 %	4.8 %	6,4 %
Docentes	85,7 %	6.9% %	7,1 %
Alunos	67,1 %	17.3 %	15,4 %
Funcionários	74,6 %	14.3 %	10,7 %

AVALIAÇÕES REALIZADAS PELOS COORDENADORES

COORDENADORES - Avaliação de Desempenho Discente Ano 2007/2					
Avaliação de Desempenho Discente	TS	S	NS	I	TI
Os alunos tinham conhecimentos prévios para acompanhar o desenvolvimento dos conteúdos?	00.0%	50.0%	08.3%	41.6%	00.0%
Os alunos realizam as atividades acadêmicas (leitura, trabalho, pesquisas, etc.) previstas nas disciplinas?	08.3%	58.3%	16.6%	16.6%	00.0%
Os alunos conhecem o Projeto Pedagógico do curso?	08.3%	66.6%	25.0%	00.0%	00.0%
Os alunos tiveram abertura para novos conceitos e novos pontos de vista, tanto do professor como dos colegas?	27.2%	72.7%	00.0%	00.0%	00.0%
Os alunos estudaram ao nível requerido pela disciplina?	00.0%	45.4%	27.2%	27.2%	00.0%
Os alunos têm participação efetiva em programas, projetos, atividades de iniciação científica ou em prática de investigação?	00.0%	33.3%	08.3%	58.3%	00.0%
Você está satisfeito com a promoção de eventos (palestras, cursos, seminários, CONECTE) pela UNILINS?	27.2%	72.7%	00.0%	00.0%	00.0%
Total:	10.1%	57.0%	12.2%	20.5%	00.0%

COORDENADORES - Auto-avaliação Ano 2007/2					
Auto-avaliação	TS	S	NS	I	TI
A minha atuação atende plenamente as demandas dos alunos e professores do curso?	25.0%	75.0%	00.0%	00.0%	00.0%
Resolvo com rapidez os problemas que surgem?	33.3%	66.6%	00.0%	00.0%	00.0%
Conheço a missão da instituição?	100.0%	00.0%	00.0%	00.0%	00.0%
Eu tenho conhecimento do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI?	50.0%	50.0%	00.0%	00.0%	00.0%
Total:	52.0%	47.9%	00.0%	00.0%	00.0%

APONTAMENTOS DA QUESTÃO ABERTA PELOS COORDENADORES

No espaço destinado à colocação livre dos coordenadores, não foram observados apontamentos.

AVALIAÇÕES REALIZADAS PELOS DOCENTES

PROFESSORES – Auto-avaliação					
Ano 2007/2					
Auto-avaliação	TS	S	NS	I	TI
Conheço a missão da instituição?	77.5 %	22.4 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
Eu tenho conhecimento do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI?	24.4 %	57.1 %	14.2 %	04.0 %	00.0 %
Divulguei o programa da disciplina aos alunos, contemplando objetivos, conteúdo programático, metodologia, critérios de avaliação e bibliografia?	81.6 %	18.3 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
Desenvolvo um trabalho integrado com outras disciplinas e objetivos do curso?	34.6 %	59.1 %	02.0 %	04.0 %	00.0 %
A forma como desenvolvo o conteúdo contribui para a aprendizagem do aluno?	53.0 %	46.9 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
A metodologia que utilizo contribui para superar as dificuldades dos alunos?	36.7 %	61.2 %	02.0 %	00.0 %	00.0 %
Adotei linguagem clara e acessível para explicação dos conteúdos?	57.1 %	40.8 %	02.0 %	00.0 %	00.0 %
Esclareci a importância da disciplina para o curso e a formação profissional?	73.4 %	26.5 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
Estabeleci relação entre teoria e prática pertinentes à disciplina que ministrei?	71.4 %	26.5 %	02.0 %	00.0 %	00.0 %
Total:	56.6 %	39.9 %	02.4 %	00.9 %	00.0 %

PROFESSORES - Avaliação de Estrutura Acadêmica					
Ano 2007/2					
Avaliação de Estrutura Acadêmica	TS	S	NS	I	TI
Os objetivos do curso são claros e conhecidos pelo corpo docente?	67.3 %	26.5 %	04.0 %	02.0 %	00.0 %
Os resultados das avaliações são utilizados como oportunidade de aprendizado?	42.8 %	53.0 %	04.0 %	00.0 %	00.0 %
As instalações da biblioteca para o acervo (espaços, mobiliário, equipamentos, temperatura) são adequadas?	63.2 %	34.6 %	02.0 %	00.0 %	00.0 %
O acervo da biblioteca é adequado a sua área de formação de seu curso?	55.1 %	38.7 %	02.0 %	04.0 %	00.0 %
Você percebeu a aquisição de novos títulos para a biblioteca?	48.9 %	44.8 %	04.0 %	02.0 %	00.0 %
A quantidade de laboratórios é adequada para cada curso e ao número de alunos?	24.4 %	51.0 %	12.2 %	10.2 %	02.0 %
Os recursos de informática (computadores, internet e softwares) atendem às necessidades de ensino e aprendizagem?	28.5 %	48.9 %	18.3 %	04.0 %	00.0 %
Existe na instituição um serviço de ouvidoria?	69.3 %	26.5 %	04.0 %	00.0 %	00.0 %
Existem, na instituição, mecanismos de nivelamento (ações voltadas para recuperação das deficiências de formação do aluno ingressante)?	08.1 %	48.9 %	22.4 %	14.2 %	06.1 %
A instituição incentiva e apóia projetos sociais, campanhas, programas educativos que contribuem para o desenvolvimento de seus alunos e da comunidade?	61.2 %	38.7 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
Você está satisfeito com a promoção de eventos (palestras, cursos, seminários, CONECTE) pela UNILINS?	28.5 %	61.2 %	04.0 %	06.1 %	00.0 %
Existe na instituição políticas e práticas de responsabilidades sociais regulamentadas e implantadas?	46.9 %	44.8 %	08.1 %	00.0 %	00.0 %
A instituição contribui com a inclusão social, ampliando as oportunidades de acesso, inclusive às pessoas com deficiências?	40.8 %	55.1 %	02.0 %	02.0 %	00.0 %
Existe representante dos professores nos órgãos colegiados	85.7 %	10.2 %	02.0 %	02.0 %	00.0 %

(Conselho Universitário, Conselho Acadêmico e Conselho de Curso)?	%	%	%	%	%
Os órgãos colegiados funcionam permitindo participação e democracia interna?	69.3 %	24.4 %	04.0 %	02.0 %	00.0 %
Há preocupação da UNILINS em desenvolver atividades de extensão?	57.1 %	38.7 %	04.0 %	00.0 %	00.0 %
Existe na instituição representação estudantil de acordo com a solicitação legal?	68.7 %	25.0 %	06.2 %	00.0 %	00.0 %
Existe na instituição assessoria didático-pedagógica ou qualquer outro serviço que preste assistência aos professores na condução do seu trabalho acadêmico?	12.5 %	37.5 %	31.2 %	14.5 %	04.1 %
Total:	48.8 %	39.4 %	07.5 %	03.5 %	00.6 %

PROFESSORES - Avaliação da Infra-estrutura Ano 2007/2					
Avaliação da Infra-estrutura	TS	S	NS	I	TI
Existe na instituição um sistema de registro acadêmico informatizado para consulta de notas, histórico escolar, etc.?	71.4 %	26.5 %	02.0 %	00.0 %	00.0 %
Você percebeu melhorias nos serviços da secretaria?	55.1 %	42.8 %	02.0 %	00.0 %	00.0 %
Você percebeu melhorias nos serviços terceirizados da cantina?	16.3 %	42.8 %	10.2 %	20.4 %	10.2 %
Você percebeu melhorias nos serviços terceirizados do xérox?	12.2 %	61.2 %	22.4 %	04.0 %	00.0 %
Você percebeu melhorias nos serviços de limpeza?	30.6 %	59.1 %	02.0 %	08.1 %	00.0 %
Você tem conhecimento de todos os setores e cargos existentes na UNILINS?	30.6 %	59.1 %	04.0 %	04.0 %	02.0 %
O fluxo e circulação de informações na UNILINS são satisfatórios?	22.4 %	65.3 %	04.0 %	06.1 %	02.0 %
A UNILINS comunica-se bem com a sociedade?	36.7 %	55.1 %	04.0 %	02.0 %	02.0 %
A instituição proporciona condições de trabalho favoráveis ao bem estar físico?	51.0 %	44.8 %	02.0 %	02.0 %	00.0 %
As condições físicas da UNILINS são adequadas ao desenvolvimento das atividades de ensino-aprendizagem?	44.8 %	55.1 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
A instituição possui auditório adequado para as atividades dos cursos?	16.3 %	46.9 %	10.2 %	22.4 %	04.0 %
A instituição oferece condições de acesso às pessoas com deficiências?	26.5 %	61.2 %	08.1 %	04.0 %	00.0 %
A infra-estrutura de segurança (pessoal, patrimonial, prevenção de incêndio e de acidentes de trabalho) é adequada?	36.7 %	51.0 %	10.2 %	02.0 %	00.0 %
Os ruídos e o fluxo de alunos nos corredores atrapalham o bom andamento das aulas?	12.2 %	42.8 %	18.3 %	22.4 %	04.0 %
A experiência profissional é compatível com as funções exercidas pelos funcionários técnico-administrativos?	20.4 %	71.4 %	04.0 %	04.0 %	00.0 %
A instituição possibilita o envolvimento de funcionários técnico-administrativos com extensão?	34.6 %	48.9 %	12.2 %	04.0 %	00.0 %
Existe na instituição uma comissão de avaliação atuando no processo de auto-avaliação?	59.1 %	36.7 %	04.0 %	00.0 %	00.0 %
Os resultados da auto-avaliação são utilizados no desenvolvimento ou reordenação das ações acadêmico-administrativas voltadas para o desenvolvimento institucional?	46.9 %	48.9 %	04.0 %	00.0 %	00.0 %
Total:	34.6 %	51.1 %	06.9 %	05.8 %	01.3 %

PROFESSORES - Avaliação de Desempenho Discente por Disciplina Ano 2007/2					
Professor:					
Disciplina:					
Avaliação de Desempenho Discente	TS	S	NS	I	TI
Os alunos tinham conhecimentos prévios para acompanhar o desenvolvimento dos conteúdos?					
Os alunos realizam as atividades acadêmicas (leitura, trabalho, pesquisas, etc.) previstas nas disciplinas?					
Os alunos conhecem o Projeto Pedagógico do curso?					
Os alunos tiveram abertura para novos conceitos e novos pontos de vista, tanto do professor como dos colegas?					
Os alunos estudaram ao nível requerido pela disciplina?					
Os alunos têm participação efetiva em programas, projetos, atividades de iniciação científica ou em prática de investigação?					
Total:					

APONTAMENTOS DA QUESTÃO ABERTA REALIZADOS PELOS DOCENTES

No presente instrumento de avaliação, as observações realizadas pelos professores se configuram em sugestões pertinentes de reflexão e de melhorias para a UNILINS, o que demonstra um amadurecimento da compreensão do papel da avaliação. Entre as principais colocações podemos compor o quadro abaixo:

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS	SUGESTÕES DO CORPO DOCENTE
	Falta um auditório (espaço para eventos). Aumentar o número de salas de aula, considerando o aumento dos cursos noturnos;	
Avanços nas atividades de extensão;		Realizar reuniões entre professores para discutir estratégias e proposta didática; Aprimorar o trabalho interdisciplinar; Planejar e desenvolver iniciação e pesquisa científica;
	Aulas mal ministradas pelos docentes acarretam desânimo no aluno e trancamento de matrícula;	Melhorar a interação professor-aluno;

	<p>Monopólio dos professores em relação aos equipamentos de multimídia, pois reservam para o semestre todo, e às vezes ficam sem utilizar;</p>	
<p>Excelente trabalho desenvolvido pela CPA, Particularmente à Pro^a Raquel, que realiza o trabalho com extrema competência e organização.</p> <p>A Avaliação Institucional como processo contínuo é ferramenta de fundamental importância ao aprimoramento humano/institucional e a Unilins investe nisso;</p> <p>A Instituição, como um todo, tem sempre demonstrado crescimento a partir das avaliações, seja em relação aos aspectos físicos, administrativos ou acadêmicos.</p>		<p>Conter no campo das disciplinas, uma questão que avaliasse o comportamento dos alunos;</p>
	<p>Despreocupação por parte de alguns coordenadores para comunicação de atividades, como por exemplo, o conecte.</p>	<p>Ter um canal aberto para comunicação de atividades;</p> <p>Aprimorar o nível de conhecimento e o espírito acadêmico dos alunos que parecem alheios à vida universitária;</p>
		<p>Rever o calendário de provas, para não ter aulas em dia de prova.</p>
	<p>Muito barulho à noite no campus, pois os professores não são avisados com antecedência sobre queima de fogos, jogos</p>	<p>Realizar manutenção e reforma nos ventiladores para minimizar o barulho em sala de aula.</p>

	(que atrapalham as aulas).	
	Não recebimento de mensagens nos e-mails da Unilins.	Melhorias para laboratórios e toda parte ligada à Informática
	Necessidade de Programas de Nivelamento;	Que a Unilins organize uma estrutura de apoio aos alunos que ingressam nos cursos com uma formação precária. Necessidade de revisão e inclusão de novas disciplinas nos projetos dos cursos, de modo a atender às demandas nacional e regionais;
A nova estrutura da cantina está ótima.	A cantina às vezes não oferece refeições quando há previsões de poucas pessoas na instituição.	Melhorar a qualidade e a diversidade dos alimentos da cantina

AVALIAÇÃO REALIZADA PELO CORPO DISCENTE

ALUNOS – Auto-avaliação					
Ano 2007/2					
Auto-avaliação	TS	S	NS	I	TI
Eu tinha conhecimentos prévios para acompanhar o desenvolvimento dos conteúdos?	18.0 %	66.4 %	06.6 %	08.5 %	00.2 %
Realizo as atividades acadêmicas (leitura, trabalho, pesquisas, etc.) previstas nas disciplinas?	36.0 %	58.1 %	02.2 %	03.6 %	00.0 %
Estudei ao nível requerido pela disciplina?	23.9 %	65.4 %	06.9 %	03.6 %	00.0 %
Compreendo os momentos de avaliação como mais uma oportunidade de aprendizagem?	33.5 %	54.0 %	06.6 %	04.9 %	00.8 %
Tive abertura para novos conceitos e novos pontos de vista, tanto do professor como dos colegas?	35.6 %	51.6 %	06.3 %	04.4 %	01.9 %
Conheço a missão da instituição?	20.9 %	54.4 %	17.1 %	06.0 %	01.3 %
Conheço o Projeto Pedagógico do curso?	20.4 %	53.0 %	17.9 %	07.4 %	01.1 %
Conheço os objetivos de meu curso?	37.1 %	49.3 %	06.9 %	04.9 %	01.6 %
Total:	28.2 %	56.5 %	08.8 %	05.4 %	00.8 %

ALUNOS - Avaliação de Estrutura Acadêmica					
Ano 2007/2					
Avaliação de Estrutura Acadêmica	TS	S	NS	I	TI
A atuação do coordenador atende plenamente as demandas do curso?	19.1 %	47.7 %	13.3 %	10.8 %	08.8 %
O coordenador resolve com rapidez os problemas que surgem?	18.0 %	42.7 %	15.2 %	15.5 %	08.3 %
As instalações da biblioteca para o acervo (espaços, mobiliário, equipamentos, temperatura) são adequadas?	39.1 %	51.3 %	03.6 %	04.1 %	01.6 %
O acervo da biblioteca é adequado à área de seu curso?	32.3 %	49.1 %	06.0 %	09.9 %	02.4 %
Você percebeu a aquisição de novos títulos para a biblioteca?	22.1 %	45.1 %	22.7 %	06.6 %	03.3 %
A quantidade de laboratórios é adequada para cada curso e ao número de alunos?	10.0 %	36.1 %	17.5 %	26.3 %	10.0 %
Os recursos de informática (computadores, internet e softwares) atendem às necessidades de ensino e aprendizagem?	17.1 %	48.4 %	07.4 %	19.6 %	07.2 %
Existe na instituição um serviço de ouvidoria?	19.1 %	40.1 %	26.3 %	10.5 %	03.8 %
Existe na instituição mecanismo de nivelamento (ações voltadas para recuperação das deficiências de formação do aluno ingressante)?	10.0 %	29.7 %	39.4 %	13.8 %	06.9 %
A instituição incentiva e apóia projetos sociais, campanhas, programas educativos que contribuem para o desenvolvimento de seus alunos e da comunidade?	24.7 %	49.7 %	16.3 %	05.8 %	03.3 %
Existe na instituição políticas e práticas de responsabilidade social, regulamentadas e implantadas?	17.5 %	48.1 %	25.9 %	06.1 %	02.2 %
A instituição contribui com a inclusão social ampliando as oportunidades de acesso, inclusive às pessoas com deficiências?	21.8 %	47.6 %	20.4 %	07.2 %	02.7 %
Estou satisfeito com a promoção de eventos (palestras, cursos, seminários, CONECTE) pela UNILINS?	12.4 %	43.4 %	11.9 %	22.1 %	09.9 %
Existe representante dos alunos nos órgãos colegiados (Conselho Universitário, Conselho Acadêmico e Conselho de Curso)?	13.8 %	51.6 %	18.5 %	10.4 %	05.5 %
Os órgãos colegiados funcionam permitindo participação e democracia interna?	08.8 %	39.6 %	31.3 %	13.2 %	06.9 %
Tenho oportunidade de participar em programas, projetos,	17.1 %	49.3 %	16.6 %	11.3 %	05.5 %

atividades ou em iniciação científica ou em prática de investigação?	%	%	%	%	%
Há preocupação da UNILINS em desenvolver atividades de extensão?	15.7 %	51.3 %	19.3 %	10.4 %	03.0 %
A UNILINS desenvolve cursos de pós-graduação?	30.1 %	56.6 %	06.6 %	04.1 %	02.4 %
Existe na instituição representação estudantil de acordo com a solicitação legal?	16.5 %	45.0 %	29.2 %	05.5 %	03.5 %
Existe na Instituição assessoria psico-pedagógica ou outro serviço de assistência aos alunos para acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem?	07.7 %	27.9 %	46.6 %	10.7 %	06.9 %
Total:	18.6 %	45.0 %	19.7 %	11.2 %	05.2 %

**ALUNOS - Avaliação da Infra-estrutura
Ano 2007/2**

Avaliação da Infra-estrutura	TS	S	NS	I	TI
Existe na instituição um sistema de registro acadêmico informatizado para consulta de notas, faltas, histórico escolar, etc.?	41.1 %	47.7 %	02.7 %	06.3 %	01.9 %
Você percebeu melhorias nos serviços da secretaria?	09.9 %	46.8 %	21.0 %	14.9 %	07.2 %
Você percebeu melhorias nos serviços terceirizados da cantina?	26.0 %	53.4 %	10.5 %	05.2 %	04.7 %
Você percebeu melhorias nos serviços terceirizados do xérox?	15.2 %	50.9 %	15.5 %	12.1 %	06.0 %
Você percebeu melhorias nos serviços de limpeza?	29.5 %	51.3 %	06.6 %	08.0 %	04.4 %
Você tem conhecimento de todos os setores e cargos existentes na UNILINS?	09.9 %	37.0 %	35.3 %	14.0 %	03.5 %
O fluxo e circulação de informações na UNILINS são satisfatórios?	10.2 %	51.3 %	12.7 %	21.8 %	03.8 %
A UNILINS comunica-se bem com a sociedade?	16.0 %	58.0 %	17.1 %	07.4 %	01.3 %
As condições físicas da UNILINS são adequadas ao desenvolvimento das atividades de ensino-aprendizagem?	17.6 %	57.4 %	08.8 %	12.9 %	03.0 %
A instituição possui auditório adequado para as atividades dos cursos?	15.4 %	51.6 %	10.7 %	15.4 %	06.6 %
A instituição oferece condições de acesso às pessoas com deficiências?	17.6 %	51.6 %	16.5 %	10.7 %	03.3 %
A infra-estrutura de segurança (pessoal, patrimonial, prevenção de incêndio e de acidentes de trabalho) é adequada?	16.0 %	56.3 %	15.1 %	09.9 %	02.4 %
Os ruídos e o fluxo de alunos nos corredores atrapalham o bom andamento das aulas?	11.6 %	46.4 %	14.6 %	16.5 %	10.7 %
A experiência profissional é compatível com as funções exercidas pelos funcionários técnico-administrativos?	11.9 %	58.7 %	20.7 %	06.6 %	01.9 %
Existe na instituição uma comissão de avaliação atuando no processo de auto-avaliação?	09.1 %	46.9 %	33.9 %	05.8 %	04.1 %
Os resultados da auto-avaliação são utilizados no desenvolvimento ou reordenação das ações acadêmico-administrativas voltadas para o desenvolvimento institucional?	09.3 %	42.2 %	34.8 %	08.0 %	05.5 %
Total:	16.6 %	50.5 %	17.3 %	11.0 %	04.4 %

APONTAMENTOS DA QUESTÃO ABERTA REALIZADOS PELOS ALUNOS

O espaço destinado às questões abertas é de preenchimento opcional para colocações, críticas e sugestões, por isso nem todos os alunos o utilizam.

Desse modo, procurou-se organizar as principais colocações dos alunos, objetivando identificar os pontos fortes a serem valorizados, os pontos fracos a serem solucionados e as sugestões dos alunos no quadro a seguir.

Pontos Fortes	Pontos Fracos	Sugestões do corpo discente
A Unilins está sempre inovando e procurando um diferencial, para colocar no mercado de trabalho ótimos profissionais;		Abrir cursos voltados à desing gráfico, decoração de interiores e arquitetura;
Cursos e palestras do curso de Marketing foram ótimos no ano de 2007;	Alguns cursos são mais favorecidos do que outros no quesito cursos e palestras como atividades extra-curriculares.	Os professores deveriam planejar mais viagens a feiras de lançamento no ramo de Eng ^a Elétrica; Aumentar o número de palestras, excursões e outras atividades extracurriculares para todos os cursos; Ter mais cursos e palestras para o curso de Eng ^a da Computação, Eng. ^a Elétrica
	Professores com dificuldades didáticas;	Melhorar a qualificação pedagógica de alguns docentes;
	Professores não informam ao aluno o critério de avaliação de trabalhos e provas; Dimensionamento de algumas disciplinas teóricas; Professores que respondem com grosseria aos alunos;	Montar horários extra-classe para discussão do conteúdo aprendido – grupos de estudos Aprimorar o trabalho interdisciplinar; Professores deveriam fazer revisão de provas; O aluno deve ser avisado com antecedência das faltas

		docentes;
	A Ementa não está de acordo com a disciplina oferecida pelo professor;	Acompanhamento do trabalho docente;
		Oferecer mais cursos de línguas aos alunos da Unilins; As aulas práticas e teóricas do curso de enfermagem deixam a desejar;
		A Instituição deveria se empenhar mais nas pesquisas de empresas junior; A Instituição deveria investir em um curso de pós-graduação para o curso de Serviço Social;
		Abrir oportunidades de estágios em áreas diferentes; Mais atividades complementares para o curso de Serviço Social;
Coordenadores que promovem a interação coordenação-alunos e professores-alunos	Coordenador distante dos alunos;	Coordenadores deveriam atender mais os interesses do aluno e passar mais segurança ao resolver os problemas; Coordenador ser mais eficiente na tomada de decisões;

Nas respostas dos alunos observamos preocupação em relação à interação entre docentes e alunos e o desempenho pedagógico do docente. Também essa postura denota novo olhar do corpo discente, que em avaliações anteriores se detinham mais nos aspectos da estrutura física da Instituição.

Algumas queixas se fizeram presentes novamente como: necessidade de pavimentação das ruas, de climatização das salas de aulas e investimentos em laboratórios, porém a preocupação com o trabalho em sala de aula, balizado pela ação docente, foi preponderante.

Das questões objetivas respondidas pelos alunos, as que mais se

destacaram pelo alto índice de insatisfação foram:

Questão	TS	S	NS	I	TI
Os ruídos e o fluxo de alunos nos corredores atrapalham o bom andamento das aulas?	11.6%	46.4%	14.6%	16.5%	10.7%
A quantidade de laboratórios é adequada para cada curso e ao número de alunos?	10.0%	36.1%	17.5%	26.3%	10.0%
Estou satisfeito com a promoção de eventos (palestras, cursos, seminários, CONECTE) pela UNILINS?	12.4%	43.4%	11.9%	22.1%	09.9%

AVALIAÇÃO REALIZADA PELOS FUNCIONÁRIOS

Assim como Coordenadores, Docentes e Discentes, também os Funcionários Técnico-administrativos são convidados a participarem do processo de Avaliação Institucional da UNILINS, que cuidadosamente interpreta os dados avaliativos e procura subtrair os pontos que necessitam de maior atenção institucional.

Os funcionários participaram respondendo questionários semelhantes aos dos docentes, alunos e coordenadores, uma vez que as dimensões avaliadas são comuns a todos os atores sociais da UNILINS, envolvendo três grandes categorias: avaliação de desempenho da coordenação, avaliação de estrutura acadêmica e avaliação de infra-estrutura física.

AUTO-AVALIAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS

FUNCIONARIOS – Auto-avaliação					
Ano 2007/2					
Auto-avaliação	TS	S	NS	I	TI
A minha atuação atende plenamente às demandas da área acadêmica?	55.5 %	40.7 %	03.7 %	00.0 %	00.0 %
A minha experiência profissional é compatível com as funções que exerço?	44.4 %	48.1 %	03.7 %	00.0 %	03.7 %
Conheço a missão da instituição?	70.3 %	29.6 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
Conheço os objetivos da UNILINS?	59.2 %	33.3 %	07.4 %	00.0 %	00.0 %
Eu tenho conhecimento do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI?	14.8 %	66.6 %	11.1 %	00.0 %	07.4 %
Tenho conhecimento de todos os cursos que são ministrados pela UNILINS?	59.2 %	33.3 %	03.7 %	03.7 %	00.0 %
Conheço quais são as atribuições do meu cargo?	74.0 %	22.2 %	03.7 %	00.0 %	00.0 %
Sinto-me valorizado profissionalmente?	22.2 %	37.0 %	07.4 %	22.2 %	11.1 %
Total:	50.0 %	38.8 %	05.0 %	03.2 %	02.7 %

ESTRUTURA ACADÊMICA

FUNCIONARIOS - Avaliação de Estrutura Acadêmica					
Ano 2007/2					
Avaliação de Estrutura Acadêmica	TS	S	NS	I	TI
A instituição constrói com os alunos uma postura ética quanto à prática da futura profissão?	40.7 %	48.1 %	03.7 %	07.4 %	00.0 %
Você sabe se a UNILINS promove eventos (palestras, cursos, seminários, CONECTE) para contribuir com a formação de seus alunos?	62.9 %	37.0 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
A UNILINS possui um setor destinado especificamente à Pós-graduação?	74.0 %	25.9 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
A UNILINS possui atividades de pesquisas?	51.8 %	33.3 %	14.8 %	00.0 %	00.0 %
A UNILINS possui atividades de extensão?	55.5 %	33.3 %	03.7 %	07.4 %	00.0 %
A instituição incentiva e apóia projetos sociais, campanhas, programas educativos que contribuem para o desenvolvimento de seus alunos e da comunidade?	70.3 %	22.2 %	03.7 %	03.7 %	00.0 %
Existe na instituição políticas e práticas de responsabilidade social, regulamentadas e implantadas?	48.1 %	33.3 %	11.1 %	07.4 %	00.0 %
A instituição contribui com a inclusão social ampliando as oportunidades de acesso, inclusive às pessoas com deficiências?	37.0 %	55.5 %	07.4 %	00.0 %	00.0 %
O fluxo e circulação de informações na UNILINS são satisfatórios?	18.5 %	44.4 %	07.4 %	22.2 %	07.4 %
A comunicação com a sociedade é adequada de modo a informar, com clareza, as ações da UNILINS?	14.8 %	44.4 %	25.9 %	11.1 %	03.7 %
Existe na instituição um serviço de ouvidoria?	66.6 %	33.3 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
Existe Plano de carreira para os funcionários técnico-administrativos?	03.7 %	29.6 %	22.2 %	25.9 %	18.5 %
A instituição possibilita o envolvimento de funcionários técnico-administrativos com cursos que lhe possibilitem melhor qualificação?	37.0 %	51.8 %	07.4 %	03.7 %	00.0 %
Existe representante dos funcionários nos órgãos colegiados (Conselho Universitário, Conselho Acadêmico e Conselho de Curso)?	40.7 %	18.5 %	33.3 %	03.7 %	03.7 %
Os órgãos colegiados funcionam permitindo participação e democracia interna?	29.6 %	37.0 %	33.3 %	00.0 %	00.0 %
Existe na instituição um sistema de registro acadêmico informatizado para consulta de faltas, notas, histórico escolar, etc.?	70.3 %	29.6 %	00.0 %	00.0 %	00.0 %
Existe na instituição assessoria didático-pedagógica ou qualquer outro serviço que preste assistência aos professores na condução do seu trabalho acadêmico?	25.9 %	25.9 %	37.0 %	03.7 %	07.4 %
Existe na instituição banco de dados com informações atualizadas dos egressos?	22.2 %	40.7 %	18.5 %	14.8 %	03.7 %
Total:	42.7 %	35.8 %	12.7 %	06.1 %	02.4 %

INFRA-ESTRUTURA FÍSICA

FUNCIONARIOS - Avaliação da Infra-estrutura					
Ano 2007/2					
Avaliação da Infra-estrutura	TS	S	NS	I	TI
A instituição proporciona condições de trabalho favoráveis ao bem estar físico?	51.8 %	44.4 %	00.0 %	03.7 %	00.0 %
As condições físicas da UNILINS são adequadas ao desenvolvimento das atividades de ensino-aprendizagem?	44.4 %	51.8 %	00.0 %	03.7 %	00.0 %
A instituição possui auditório adequado para as atividades dos	22.2	44.4	07.4	25.9	00.0

cursos?	%	%	%	%	%
A instituição oferece condições de acesso às pessoas com deficiências?	29.6 %	55.5 %	11.1 %	03.7 %	00.0 %
A infra-estrutura de segurança (pessoal, patrimonial, prevenção de incêndio e de acidentes de trabalho) é adequada?	25.9 %	51.8 %	07.4 %	14.8 %	00.0 %
Os ruídos e o fluxo de alunos nos corredores atrapalham o bom andamento das aulas?	03.7 %	44.4 %	40.7 %	11.1 %	00.0 %
As instalações da biblioteca para o acervo (espaços, mobiliário, equipamentos, temperatura) são adequadas?	51.8 %	44.4 %	00.0 %	03.7 %	00.0 %
A quantidade de laboratórios é adequada para cada curso e ao número de alunos?	18.5 %	37.0 %	14.8 %	29.6 %	00.0 %
Os recursos de informática (computadores, internet e softwares) atendem às necessidades de ensino e aprendizagem?	14.8 %	55.5 %	11.1 %	18.5 %	00.0 %
Existe na instituição uma comissão de avaliação (CPA) atuando no processo de auto-avaliação?	37.0 %	48.1 %	14.8 %	00.0 %	00.0 %
Os resultados da auto-avaliação são utilizados no desenvolvimento ou reordenação das ações acadêmico-administrativas voltadas para o desenvolvimento institucional?	22.2 %	33.3 %	33.3 %	07.4 %	03.7 %
Os serviços de secretaria funcionam com eficiência?	37.0 %	51.8 %	07.4 %	03.7 %	00.0 %
Você percebeu melhorias nos serviços terceirizados da cantina?	14.8 %	48.1 %	14.8 %	07.4 %	14.8 %
Você percebeu melhorias nos serviços terceirizados do xérox?	07.4 %	51.8 %	33.3 %	00.0 %	07.4 %
Você percebeu melhorias nos serviços de limpeza?	25.9 %	59.2 %	11.1 %	03.7 %	00.0 %
Você tem conhecimento de todos os setores e cargos existentes na UNILINS?	25.9 %	40.7 %	22.2 %	03.7 %	07.4 %
Total:	27.0 %	47.6 %	14.3 %	08.7 %	02.0 %

QUESTÃO ABERTA DOS FUNCIONÁRIOS

Os funcionários também são convidados a responderem à questão aberta, que lhe proporciona tecer críticas e sugestões, porém, por razões profissionais, muitos não se propõem a registrarem suas observações. Ainda assim, importantes comentários foram registrados:

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS	SUGESTÕES DOS FUNCIONÁRIOS
Instituição cada vez mais preocupada com os serviços que oferece.	Necessidade de RH, que pressupõe políticas de cargos e salários aos funcionários TL.	Colocar em prática o plano de carreira.
	Alguns setores deixam a desejar, quanto à prestação de informações e orientações; Comunicação interna é	Melhorar a Comunicação Interna da UNILINS;

	péssima;	
	Poucos computadores nos laboratórios de informática.	
		Montar setor de Pesquisa Institucional - voltado para elaboração de Projetos Pedagógicos, para elaboração de Novos Cursos e Avaliação de Cursos. Também seria responsável por manter a atualização da documentação da Instituição.
	Uniforme muito quente; Aumentar o valor do ticket.	Todos os funcionários deveriam ter bolsa gratuita para os filhos estudarem na ETL
		A cantina precisa de melhorias urgentes.

DEMAIS SETORES AVALIADOS NO PROCESSO DE AUTO-AVALIAÇÃO

Durante o processo de avaliação institucional, uma das preocupações da UNILINS é avaliar também o nível de satisfação com alguns setores de atendimento à comunidade acadêmica, sendo eles: Secretaria, Biblioteca, Limpeza e Segurança. Nessa mesma linha de raciocínio são avaliados os serviços terceirizados de Xérox e Cantina. Posteriormente cada setor recebe a sua avaliação para implementação de melhorias.

Nível de atendimento na Secretaria

Ano	Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
2003	77,50 %	6,60 %	15,80 %
2004	64,50 %	13,40 %	21,80 %
2005	80,52 %	4,57 %	14,69 %
2006	82,85 %	8,70 %	8,25 %
2007	85,75 %	7,57 %	6,55 %

A avaliação do nível de satisfação com o atendimento da Secretaria merece destaque, pois vem melhorando a cada ano, demonstrando a preocupação tanto da Instituição como dos funcionários do Setor em aprimorar o atendimento ao público, em especial, ao corpo discente.

Biblioteca: Acervo

Ano	Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
2003	81,10 %	5,70 %	13,10 %
2004	81,30 %	12,40 %	6,20 %
2005	89,46 %	5,20 %	5,20 %
2006	94,70 %	2,68 %	2,48 %
2007	92,75 %	2,02 %	5,05 %

A Biblioteca da UNILINS teve um salto percentual em relação ao número

de satisfeitos com seu acervo em 2006 e caiu pouco no ano passado, mesmo assim merece atenção para verificar quais as obras que estão sendo apontadas como deficitárias em seu acervo.

Limpeza

Ano	Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
2003	88,50 %	7,80 %	3,50 %
2004	86,40 %	8,40 %	5,10 %
2005	85,13 %	7,50 %	7,30 %
2006	86,93 %	9,60 %	3,28 %
2007	83,85 %	9,90 %	6,07 %

No Setor da limpeza observa-se que mantém o nível de satisfação nos mesmos patamares de 2003 a 2006, o que chama a atenção, pois a maioria dos setores preocupou-se em implementar novas ações para melhorar os índices detectados. No ano de 2007, 06% dos respondentes ainda se declararam insatisfeitos com o setor de limpeza da UNILINS.

Segurança

Ano	Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
2003	70,70 %	13,90 %	15,40 %
2004	61,90 %	27,90 %	10,00 %
2005	59,77 %	13,70 %	26,27 %
2006	84,05 %	6,75 %	8,98 %
2007	84,45 %	8,17 %	7,25 %

No primeiro triênio avaliativo, o Setor de Segurança foi bastante criticado, entretanto nos anos de 2006 e 2007 observa-se sensível diminuição nas críticas da reposta escrita e também das respostas estatísticas, o que demonstra que o público percebe as mudanças que estão sendo implementadas pelo Setor.

Serviço Terceirizado: Xérox

Ano	Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
2003	80,90 %	12,40 %	6,70 %
2004	73,70 %	15,60 %	10,40 %
2005	66,40 %	20,10 %	13,27 %
2006	60,70 %	29,39 %	9,70 %
2007	68,30 %	19,85 %	11,65 %

Observe-se que em 2003 o Serviço de Xérox tinha um nível de satisfação de seus usuários, melhor do que os atuais, mantendo também o nível de insatisfação, o que aponta a necessidade de uma investigação mais detalhada pelo referido Setor, das dificuldades que o impedem de atingir melhor indicador de satisfação.

Serviço Terceirizado: Cantina

Ano	Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
2003	74,10 %	13,10 %	12,80 %
2004	69,10 %	16,90 %	13,90 %
2005	46,94 %	24,02 %	28,84 %
2006	45,80 %	29,80 %	24,30 %
2007	62,70 %	8,85 %	28,27 %

A cantina da UNILINS também é mantida por terceiros e vem, ao longo dos processos avaliativos, sofrendo severas críticas em relação às suas instalações e preços. No ano de 2007 foram realizadas reformas em seu espaço físico e percebemos imediatamente, por meio dos relatórios estatísticos, um aumento no número de usuários satisfeitos. Entretanto nas respostas escritas, os respondentes, ainda apontam, a pouca variedade e os altos preços da cantina como dificuldades a serem superadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde 2003 que a UNILINS investe no processo de Auto-avaliação Institucional como meio de aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos por ela, em especial de sua atividade-fim: o ensino. Não obstante suas intenções, limitações sempre são vivenciadas em processos pelos quais se procura avaliar, conhecer e desvendar a realidade vigente, entretanto é imprescindível destacar que os indicadores apontam melhorias em diferentes setores e segmentos, conforme apontado ao longo do presente relatório.

O processo de auto-avaliação institucional, como uma das faces de ação da Instituição, lhe proporciona a oportunidade de atualizar-se e adequar suas ações às exigências de uma sociedade em constante evolução, que caminha com passos rápidos e imprevisíveis, mas que, necessitam de ações e mecanismos que favoreçam a sua comunidade a manter-se autoconsciente de suas limitações e possibilidades.

Impulsionados pela Missão da UNILINS que é “realizar a formação do ser humano em todas as suas dimensões, difundir e exercitar tecnologia e procurar atuar sempre com a comunidade em que está inserido”, os dirigentes da Instituição, têm utilizado os processos avaliativos para propositura de planos de metas e ações que favoreçam investimentos em melhorias e qualidade.

Dessa forma, tomando como parâmetros as avaliações e apontamentos de coordenadores, docentes, discentes e funcionários técnico-administrativos, também a CPA, em seu Relatório final, apresenta um rol de propostas para aperfeiçoamento institucional.

PROPOSTAS
Difundir a Missão da UNILINS aos alunos;
Divulgar à comunidade acadêmica as políticas institucionais, em especial a de responsabilidade social;
Dar continuidade a divulgação das ações sociais empreendidas pela UNILINS.
Ampliar a divulgação da contribuição da UNILINS para o desenvolvimento local e regional;
Melhorar a divulgação dos Projetos Pedagógicos de cada Curso;
Melhorar a divulgação de eventos extracurriculares, iniciação científica e pesquisas;
Investir em capacitação didático-pedagógica aos docentes;
Criar Núcleo de atendimento psico-pedagógico aos docentes e aos discentes;
Aprimorar o oferecimento de atividades interdisciplinares;
Melhor divulgar o processo de avaliação de aprendizagem e seus resultados;
Utilizar mais aulas práticas e/ou trabalhos de campo para todos os cursos;
Investir na atualização do acervo bibliográfico de todos os Cursos da UNILINS;
Realizar investimentos nos laboratórios de informática e de enfermagem
Minimizar o fluxo de ruídos e movimentação nos corredores durante as aulas;
Aprimorar os procedimentos de segurança interna no campus;
Valorizar os recursos humanos da instituição;
Melhorar a divulgação do Plano de Cargos e Salários da Instituição;
Melhorar a limpeza em geral, principalmente nos banheiros.
Baixar os preços e melhorar a qualidade dos produtos oferecidos pela Cantina Terceirizada.