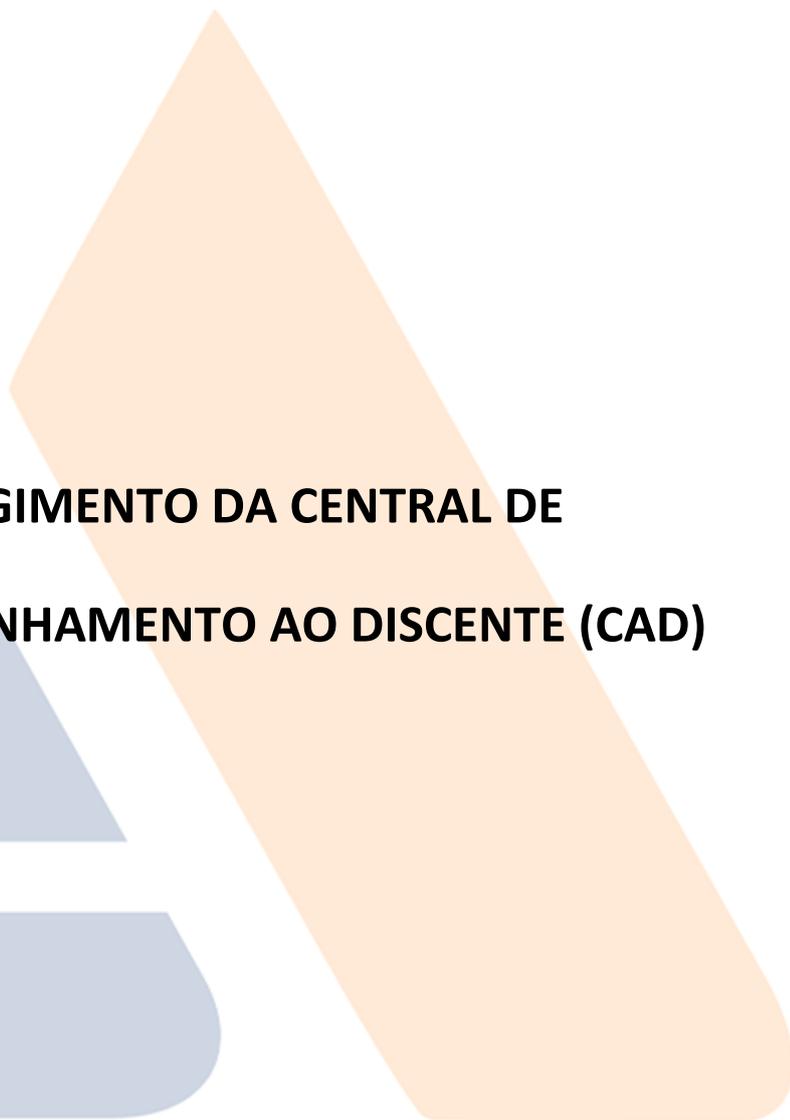
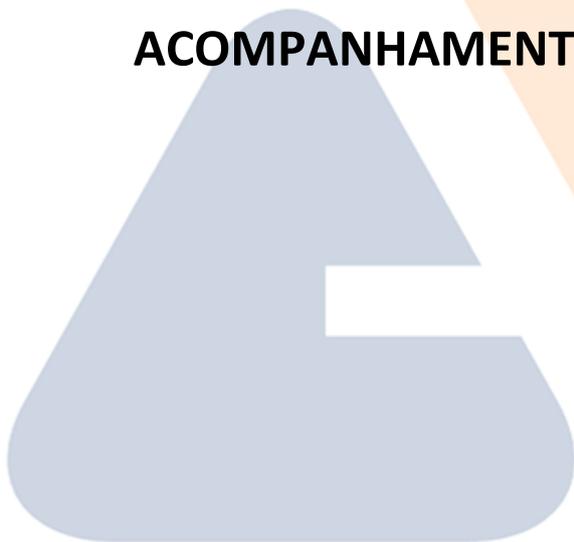


**INSTITUTO EDUCACIONAL ALFAUNIPAC LTDA**  
**Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni**

**REGIMENTO DA CENTRAL DE  
ACOMPANHAMENTO AO DISCENTE (CAD)**





**INSTITUTO EDUCACIONAL ALFAUNIPAC LTDA**  
**Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni**

## **REGIMENTO DA CENTRAL DE ACOMPANHAMENTO AO DISCENTE (CAD)**

### **Apresentação**

A Central de Acompanhamento ao Discente – CAD foi criada com o intuito de promover o relacionamento proativo e periódico da Instituição com os seus alunos, acompanhando-os e auxiliando-os de forma individualizada, por meio de ações capazes de sinalizar e resolver as demandas apresentadas. A Central busca antecipar quaisquer necessidades do aluno ao longo do curso, em todos os aspectos: acadêmico, financeiro, social e psicológico. Reconhecendo as reais demandas dos estudantes, a Instituição busca promover a satisfação destes, melhorar o desenvolvimento acadêmico e conseqüentemente, ampliar os resultados junto ao mercado de trabalho e avaliações dos órgãos reguladores.

A Central de Acompanhamento ao Discente contribui para o alcance dos objetivos estratégicos da instituição, previstos no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI. Nas dimensões Institucional e Social atua no apoio às unidades junto aos acadêmicos e na promoção da constante sintonia com as demandas sociais e aumento da satisfação dos alunos.

### **Objetivos e Metas**

Em atendimento às políticas do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, a Central de Acompanhamento ao Discente – CAD, faz valer a Missão da instituição e seus Princípios de Qualidade, quando trabalha em torno das necessidades dos clientes enquanto seres humanos, destacando a integridade, competência, crescimento profissional, pessoal e

institucional, valorização do desempenho e integração. Além disso, atende diretamente ao Planejamento e às Linhas de Ação propostas com objetivos e metas, tais como:

- I. Encaminhar demandas dos alunos apuradas ao Núcleo psicopedagógico;
- II. Garantir que os alunos, encontrem na instituição o atendimento e acolhimento necessários, tanto na modalidade presencial como à distância;
- III. Desenvolver práticas eficazes e eficientes de acompanhamento dos alunos matriculados naIES;
- IV. Fomentar a permanência do aluno na instituição;
- V. Premiar os alunos com melhores resultados.

## **Metodologia**

### **Alunos de Cursos Presenciais e EAD**

A CAD – Central de Acompanhamento ao Discente desenvolve seu trabalho periodicamente, realizando análise dos alunos, na busca de possíveis causas que possam levá-lo ao abandono do curso. O departamento monitora de forma ampla a vida de seus alunos nos aspectos: frequência, rendimento acadêmico e financeiro. O discente que apresentar falta ou inexistência de notas, será contatado através de ligação telefônica pelo profissional responsável. É realizada uma entrevista via telefone ou chat institucional, ou whatsapp (33 99902-5330), ou e-mail (assistencia@unipacto.com.br), no intuito de apurar as causas que o levaram a se ausentar das aulas. Caso seja detectado um problema de ordem acadêmica, é enviada uma tarefa ao coordenador de curso que também fará uma abordagem ao aluno, procurando ajudá-lo na solução da demanda. Se o problema for psicológico ou social, a tarefa é encaminhada para o setor de psicopedagogia que fará o atendimento, buscando ajudá-lo também em suas necessidades; e por último se for de ordem financeira, a tarefa é encaminhada para a equipe de negociação que fará um contato buscando orientar o aluno na solução de seu problema.

A atuação da Central de Acompanhamento ao Discente é sempre proativa no sentido de evitar que o aluno surpreenda a instituição com uma solicitação de cancelamento, desistência, transferência ou até mesmo abandono.

## Mecanismos de Divulgação

Os trabalhos desenvolvidos pela Central de Acompanhamento ao Discente – CAD são evidenciados por meio de relatórios, eventos, comunicados e/ou matérias divulgados na página oficial da faculdade. Os relatórios são apresentados em reuniões e/ou enviados por correio eletrônico para interessados, a saber: direções, coordenações, setores administrativos. O conteúdo desses documentos engloba planos de ação, dados dos atendimentos, entre outros. No caso dos eventos com participação da Central de Acompanhamento ao Discente são desenvolvidas apresentações de ações contendo os resultados e planejamentos das ações; e do setor, que contam com a presença de seus colaboradores.

## Cronograma de Execução

### Plano de Ação

<b>PLANO DE AÇÃO:</b>	Conter a evasão de alunos
<b>DATA DE PREVISÃO:</b>	Ano de 2024
<b>DATA REALIZADA:</b>	Em andamento
<b>RESPONSÁVEL:</b>	CAD
<b>OBJETIVO:</b>	Acompanhar todos os indicadores de evasão de alunos e desenvolver estratégias para evitar que o acadêmico deixe a instituição.

O QUÊ?	PORQUÊ?	ONDE ?	QUEM?	QUANDO ?	COMO?	STATUS
<b>Acompanhar a frequência dos alunos presenciais</b>	Alunos com mais de 6 faltas consecutivas em uma disciplina, apresentam alto índice de probabilidade de evasão.	CAD	Analista/ Gestor CAD	Mensal	Acompanhar o lançamento de frequência, realizado pelos professores	Em funcionamento
<b>Acompanhar as notas dos alunos presenciais e EAD</b>	Alunos com notas abaixo da média recorrentes e em diversas disciplinas, tendem a evadir.	CAD	Analista/ Gestor CAD	Ao final de cada etapa	Acompanhar o lançamento de notas, realizado pelos professores	Em funcionamento
<b>Acompanhar a vida financeira dos alunos presencial e EAD</b>	Alunos que se mantem em debito com a mensalidade, tem tendência a evasão	CAD	Analista/ Gestor CAD	Mensal	Análise de relatório, encaminhado pelo setor financeiro	Em funcionamento

O QUÊ?	PORQUÊ?	ONDE ?	QUEM?	QUANDO ?	COMO?	STATUS
<b>Acompanhar acesso nas disciplinas EAD</b>	Alunos com ausência de acesso ao portal durante uma semana	CAD	Analista/ Gestor CAD	Semestral	Análise de relatório gerado pelo portal	Em funcionamento
<b>Realizar pesquisa de qualidade</b>	Identificar e analisar o perfil dos alunos e de determinante importância, para a realização de ações efetivas de retenção.	CAD	Analista/ Gestor CAD	Semestral	Através de pesquisa via aplicativo	Em funcionamento
<b>Premiar o aluno presencial e EAD, com a maior desempenho nas avaliações</b>	Melhorar o aproveitamento e elevar o nível de aprendizado dos alunos	CAD	Gestor CAD	Ao final de cada etapa	Analisar os lançamentos de notas, realizados pelos professores e identificar os alunos de cada curso, que tiveram maior nota para premiação	A implantar
<b>Combater desistência e transferências</b>	Identificar situações de risco e contatar os alunos para evitar a evasão em suas diversas formas	CAD	Analista/ Gestor CAD	Diário	Analisar o contato diário com os alunos, para identificar dificuldades e insatisfações, realizar o atendimento, promover o encaminhamento para solução das questões, evitando que o aluno deixe a instituição	Em funcionamento
<b>Promover o bom relacionamento entre alunos e professores</b>	Alunos que tem problema de relacionamento com professores, tendem a deixar a instituição	CAD/ Área acadêmica	Gestor CAD/ Coordenador de curso	Diário	Identificar situações de risco, através do contato com o aluno e promover ações que melhore o relacionamento em sala de aula, através de parceria com os coordenadores de curso e a coordenação acadêmica	Em funcionamento

O QUÊ?	PORQUÊ?	ONDE ?	QUEM?	QUANDO ?	COMO?	STATUS
<b>Analisar estatisticamente o fenômeno da evasão</b>	É de extrema relevância conhecer e entender os números da instituição e identificar novas práticas e oportunidades	CAD	Gestor CAD	Diário	Levantar principais razões anunciadas pelos estudantes, identificar as características das populações de risco e as épocas mais críticas da evasão, comparar prioridades dos alunos com a avaliação dos serviços educacionais administrativos e comunitários. Comparar com os estudos semelhantes em agências e outras instituições – criar uma cultura do benchmarking	Em funcionamento
<b>Envolver toda comunidade acadêmica no combate a evasão</b>	Evasão é um prejuízo financeiro e acadêmico que afeta a todos, sendo, portanto, da responsabilidade de todos se mobilizarem para minimizar o problema	Toda a IES	Todos os setores	Diário	Aumentar o envolvimento de todos os segmentos, coordenadores, professores e funcionários, tendo em vista o sucesso e bem-estar dos alunos. Realizada reunião “Encontros com diretor” para colher percepção.	Em funcionamento
<b>Entrevistar alunos que deixaram a instituição</b>	Identificar motivos e promover alterações nas principais áreas de gatilho	CAD	Analista/ CAD	Diário	Conversar com os alunos evadidos e conhecer as principais causas da evasão para, além de entender e promover mudanças nas principais áreas de gatilhos, manter o relacionamento com esses alunos, no intuito de fazê-los retornar à instituição	Em funcionamento
<b>Contatar os alunos no dia do aniversário</b>	Melhorar o relacionamento da instituição com os estudantes	CAD	Analista / CAD	Diário	Envio de cartão de aniversário via e-mail, para os alunos presencial e EAD	Em funcionamento

O QUÊ?	PORQUÊ?	ONDE ?	QUEM?	QUANDO ?	COMO?	STATUS
<b>Atender solicitações via e-mail e whatsapp</b>	Garantir agilidade e afetividade no atendimento das solicitações dos alunos	CAD/ Setor Financeiro, Direção Acadêmica, Coord. de Curso e Setor de Psicologia	Analista CAD	Diário	Atendimento das solicitações enviadas pelos alunos, encaminhamento aos setores competentes para análise, solução e retorno ao aluno, para realização da ação	Em funcionamento
<b>Manter os alunos informados sobre os benefícios e melhorias na instituição</b>	Melhorar o relacionamento da instituição com os estudantes e promover a satisfação interna	CAD/MKT	Analista CAD/MKT	Diário	Durante as atividades de relacionamento com os alunos, destacar as ações realizadas pela instituição, para promover melhorias e criar benefícios	Em funcionamento
<b>Criar condições que atendam aos objetivos que atraíram os alunos e apresentar casos positivos de satisfação</b>	Ao estudar na instituição o aluno deve encontrar, efetivamente, pontos positivos que influenciaram na escolha da IES e conhecer as boas práticas e resultados positivos	Toda a IES	Todos os setores	Diário	Análise de relatório gerado pelo portal	A implantar

## Resultados Esperados

As ações integradas da Central de Acompanhamento ao Discente são voltadas para evitar e diminuir o abandono dos alunos do ensino superior na Faculdade Presidente Antônio Carlos. O abandono atual pelos alunos perfaz um percentual de 12,9%. Com as ações previstas espera-se atingir um percentual de 9% de abandono ao final de cada semestre letivo.

De forma mais específica, o setor espera melhorar a satisfação acadêmica, tornando a imagem da instituição mais confiável e criar um ambiente educacional agradável e acolhedor. Assim como, promover a fidelização dos alunos de forma que, uma vez formados, eles retornem para os programas de educação continuada.

Com os alunos de educação à distância o controle deverá ser intensificado visto que o abandono nessa modalidade é superior ao presencial, dentre os desafios enfrentados

pela Educação à Distância, a evasão é o maior relatado no momento. Sabe-se que nos cursos a distância a evasão é uma realidade com percentual médio elevado, sendo influenciada por diversas variáveis. Portanto, essa modalidade de ensino carece de estudos e pesquisas, principalmente, no que tange a evasão de alunos. O trabalho da Central de Acompanhamento Discente está voltado justamente para atuar nessas demandas.