



# MANUAL DO NÚCLEO DE APOIO DO DISCENTE.



FACULDADE  

---

SANTA TERESA  
GOIÂNIA



## 1. Introdução ao NADI

O Núcleo de Apoio ao discente – NADI, é o setor que se empenha em prestar apoio ao aluno diante das adversidades vivenciadas dentro do âmbito universitário. O setor propõe mediar, estimular e promover ações envolvendo os discentes a não desistência da formação no curso superior. Terá por finalidade apoiar os discentes da Instituição em sua qualificação didático pedagógica, tendo em vista a otimização da qualidade do ensino desenvolvido pela Faculdade Santa Teresa de Goiânia no cumprimento de sua missão.

Dessa forma é o Núcleo de Apoio ao Discente, que terá por finalidade desenvolver ações voltadas ao desenvolvimento de competências e a permanência do aluno no ambiente universitário. Com base nesse entendimento o NADI conta com três vertentes primordiais no auxílio do controle no processo de retenção do acadêmico na Instituição, que são eles: Atendimento direto ao discente, Empregabilidade e Ouvidoria, as três variáveis trabalham em consonância e dão suporte ao discente de acordo com as necessidades de cada universitário.

O conceito de evasão refere-se ao aluno que desiste de frequentar a IES e não retorna ao sistema no ano seguinte. Já abandono é o aluno que deixa a escola, mas se matricula novamente no próximo ano. Um aluno afastado por abandono é um discente que abandona ou deixa de frequentar a escola sem ter solicitado transferência. Pode ser por motivo de falecimento, doença ou qualquer outra causa. Em princípio, a IES deveria ser comunicada, mas é comum que isso não ocorra, simplesmente deixando o aluno de comparecer.

Desta forma o NADI irá controlar e prestar todos os suportes para assegurar a permanência do discente na instituição, realizando acompanhamento, ferramentas e demais programas que poderão auxiliar no âmbito pedagógico, social e econômico.



## 2. Ouvidoria

Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre a comunidade e a comunidade acadêmica e a instituição, o serviço é aberto para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis. O acesso a uma ouvidoria será permitido a qualquer cidadão. A ouvidoria deve ser acionada quando o cidadão, o discente, o docente ou colaborador não se sentir totalmente atendido pelos setores competentes. Ouvidor terá o dever de acompanhar a qualidade dos serviços prestados, informando ao solicitante sobre as providências tomadas em decorrência de suas críticas, reclamações e sugestões.

Dessa forma é de extrema relevância destacar que o principal objetivo do setor de Ouvidoria na Instituição é para que os discentes tenham seus respectivos direitos assegurados conforme itens abaixo:

- ✓ Defender os direitos humanos e promover a cidadania;
- ✓ Construir um espaço direto de comunicação e escuta, preservando-se o sigilo que atividade requer;
- ✓ Estreitar as relações entre os usuários e as instâncias da Instituição;
- ✓ Assegurar a participação da comunidade interna e externa, garantindo-se a escuta, análise e retorno das demandas;
- ✓ Encaminhar as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico da IES com o propósito de contribuir para uma gestão institucional mais eficiente;
- ✓ Diligenciar junto aos setores envolvidos para esclarecimento do assunto e correção das falhas;
- ✓ Atuar com transparência e imparcialidade no auxílio ao controle da qualidade dos serviços.
- ✓ Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas ações interventivas que ocorram para a melhoria no atendimento e na qualidade dos serviços prestados;
- ✓ Melhorar o desempenho e a imagem da instituição;



- ✓ Sensibilizar os gestores das unidades no sentido de amenizar ou extirpar processos que prejudicam a instituição e a própria administração.

Cabe ao Ouvidor da Instituição apontar e sugerir melhorias para o corpo docente e discente através dos relatos mensurados, uma vez que o acesso nas plataformas será de pleno direito a todos que tiverem problemas relacionados a estrutura acadêmica, pedagógica e administrativas, uma vez que são itens relacionados ao conforto necessário para a realização das atividades educacionais exigidas pelo Ministério da Educação.

A Ouvidoria é um setor independente que deverá utilizar da imparcialidade na resolução dos problemas, por esta razão é necessário que haja cautela e sigilo em todos os registros, dando direito ao resguardo da não exposição desnecessária do reclamante.

Vale ressaltar que no item ouvidoria se tem vertentes distintas cujo o objetivo é a liberdade de expressão do acadêmico, portanto poderá ser através de uma denúncia, reclamação, crítica, elogio, informação ou somente informação. E por meio da triagem pelo gestor responsável é dado um posicionamento ao discente de acordo com a categoria mencionada, levando em consideração o suporte do setor competente.

É importante notabilizar que de acordo com cada registro in loco ou via site institucional terá um prazo pré-estabelecido de até 72 horas, sendo de relevância comunicar o reclamante no ato do atendimento. Ademais deverá ser esclarecido ainda que o prazo poderá ser estendido de acordo com o grau de complexidade do problema apresentando, sendo na área pedagógica, acadêmica, financeira, administrativa ou pessoal.

O procedimento padrão para acesso as ouvidorias deverão ser por meio do comparecimento pessoal do discente no setor de Ouvidoria junto ao gestor responsável, localizado nas dependências do Núcleo de apoio ao Discente-NADI, ou via site institucional no campo específico para tal ação.



### 3. Empregabilidade como ação para controlar a evasão.

O setor de empregabilidade foi criteriosamente desenvolvido para atender os discentes da IES, foi desenvolvido para aproximar o acadêmico do mercado de trabalho. Suas ações estarão baseadas na busca constante por novas oportunidades que possibilitem ao estudante o experimento das vivências profissionais, aprofundando os conhecimentos e saberes adquiridos durante o curso.

O objetivo do setor de empregabilidade está ligado diretamente ao desenvolvimento do discente ao mercado de trabalho, conforme itens abaixo:

- ✓ Fortalecer relações de mercado com IES e alunos
- ✓ Direcionar os alunos para vagas de emprego
- ✓ Capacita-los para o mercado de trabalho
- ✓ Oportunizar gerenciamento de carreira

O setor oferece oportunidades de capacitação direcionada ao público universitário, por meio de ações desenvolvidas pelo NADI.

- ✓ Oportunidades de emprego e estágios aos alunos da IES.
- ✓ Oficinas de elaboração de Currículo
- ✓ Capacitação para o mercado de trabalho
- ✓ Processos seletivos

O aluno deverá preencher formulário no site da faculdade no link empregabilidade e cadastrar o currículo.

### 4. Estágio não-obrigatório

O estágio curricular, que se constitui num processo educativo de aprendizagem e de formação profissional, compreende o estágio obrigatório e o não-obrigatório e efetiva-se mediante atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, proporcionadas ao estudante pela participação em situações reais de vida e trabalho



de seu meio, sendo realizado na comunidade em geral ou junto a pessoas jurídicas de direito público e privado, sob responsabilidade e coordenação da IES.

O estágio curricular não-obrigatório é aquele desenvolvido como atividade opcional, de acordo com o projeto pedagógico do curso, acrescida à carga horária regular e obrigatória, a ser realizado em local de interesse do estudante e, de acordo com suas peculiaridades, pode dar direito a comprovante de atividades complementares, desde que devidamente regulamentado pelo Colegiado de Curso.

O estágio não cria vínculo empregatício de qualquer natureza, observados os seguintes requisitos:

- I- Matrícula e frequência regular do estudante em curso de graduação e atestado pela instituição de ensino;
- II- Celebração de termo de compromisso entre o estudante, a parte concedente do estágio e a instituição de ensino;
- III- Compatibilidade entre as atividades desenvolvidas no estágio e aquelas previstas no termo de compromisso.

O estágio, como ato educativo escolar supervisionado, deve ter acompanhamento efetivo pelo professor orientador da instituição de ensino e por supervisor da parte concedente, comprovado por vistos nos relatórios dos estagiários. Dessa forma com base a Lei do estágio nº 11.788, 25 de setembro de 2008 é facultado à IES celebrar com entes públicos e privados convênio de concessão de estágio, nos quais se explicitem o processo educativo compreendido nas atividades programadas para seus. A celebração de convênio de concessão de estágio entre a Instituição e a parte concedente não dispensa a celebração do termo de compromisso.

Portanto o NADI auxiliará o discente em busca de parcerias para cômputo

de atividades de estágios não obrigatório, sendo de extrema relevância a aproximação do estudante com a realidade do mercado, relacionado a área específica de cada curso, e em contrapartida o discente assegura a participação dele na IES, visto que com base dentre os principais motivos de evasão apresentados dar-se por questões financeiras, e no âmbito do estágio o aluno poderá ganhar bolsa



auxílio, vale transporte e alimentação, concedidos pela empresa concedente, além de todo conhecimento essencial para o fortalecimento de todo o aprendizado ao decorrer do curso.

A Instituição por meio do auxílio do NADI irá controlar os trâmites e acompanhar o discente nesse processo, no entanto a Instituição contará com o auxílio dos principais agentes de integração para recrutar os alunos, sendo necessário a participação na divulgação das vagas de estágio em nossos murais, redes sociais e etc... Após a contratação do acadêmico o agente emitirá o termo de compromisso do estudante e deverá ser assinado pela empresa, aluno e Instituição.

Ao decorrer da realização do estágio a Faculdade Santa Teresa de Goiânia terá o apoio do Núcleo de Apoio para controlar as atividades e o desenvolvimento do discente por meio de relatórios encaminhados pelas concedentes, ademais a Instituição poderá celebrar parcerias diretamente com as empresas e controlar da mesma forma.

Vale ressaltar que quanto maior a quantidade de empresas parceiras, mais chances os discentes terão para ingressar no mercado de trabalho por meio de estágios não obrigatórios.

Percebe-se os diversos agentes de integração reconhecidas em diversos estados, sendo um item relevante para ter a parceria, dentre elas temos as principais: CIEE, IEL, UPA, Companhia dos Estágio, AGIEL etc., sendo estas empresas fundamentais para convênio e suporte na contratação de estagiários.

Portanto apenas será necessário formalizar um acordo de cooperação para que haja validade os estágios e haja campo aos discentes da Instituição.

## 5. Oferta de bolsas

O acesso à Faculdade Santa Teresa de Goiânia é considerado um passo de extrema relevância para a vida profissional de um estudante, no entanto o aspecto financeiro ainda é um agravante de extrema relevância. Porém como o acesso as bolsas concedidas pelo governo federal e por programas educacionais privados



possibilitam acessibilidade nas IES direcionados ao público de baixa renda. E a Instituição por meio do NADI fomenta a orientação e auxílio aos acadêmicos a estes meios para obtenção das bolsas. Segue abaixo as principais ofertas de bolsas:

**PROUNI:** criado em 2004 pelo governo federal Programa IES para todos (PROUNI), oferece bolsas de estudos de 50% ou 100% em faculdades particulares. O programa acontece duas vezes ao ano: uma no primeiro e outra no segundo semestre. Para se inscrever no Prouni, é necessário ter feito o ENEM, obter a nota mínima no exame (média de 450 pontos nas provas e nota acima de zero na redação) -, além de atender a um dos pré-requisito necessários. O candidato além de ter prestado o Enem precisa atender a pelo menos um dos pré-requisitos abaixo:

- I- Ter renda familiar, por pessoa, de até três salários mínimos;
- II- Ter cursado todo o ensino médio em escola pública ou parte em escola privada com bolsa integral;
- III- Ser portador de deficiência física;
- IV- Ser professor da rede pública de ensino básico, concorrendo a vagas em curso de licenciatura.

As inscrições serão feitas pelo site do Prouni. O candidato precisará inserir seu número de inscrição e senha do Enem. Em relação a matrícula, o estudante deve comparecer à secretaria da instituição de ensino superior para qual foi aprovado, portando os documentos necessários para comprovar as informações mencionadas na ficha de inscrição. Depois que todas as informações forem checadas, o estudante assina o Termo de Concessão e é inserido no programa de bolsa. Vale ressaltar que o discente poderá aderir a bolsa mesmo com o curso em andamento não sendo exigido somente a ingressante.

**BOLSA IES:** É um convênio estabelecido entre a Prefeitura e as IES com o objetivo de conceder bolsas de estudos que cobrem 50%, 75% e até 100% do valor da mensalidade. Para aquisição do benefício o aluno deverá estar disposto a atuar como educador universitário em alguma escola participante do programa Escola da



família, que abre unidades escolares aos sábados e domingos para comunidade carentes, ou seja, deverá realizar serviços voluntários. Os principais requisitos para aderir no programa são:

- I- Estar matriculado em curso de graduação de uma instituição de ensino participante do programa.
- II- Ter disponibilidade para trabalhar como educador universitário no Programa Escola da Família.
- III- Não ser beneficiário de outro programa governamental, como o ProUni ou o FIES.
- IV- Não possuir diploma universitário.

As inscrições são feitas através do acesso no site da Escola da Família, no menu esquerdo e selecionando o botão “Inscrições Bolsa IES”, deverá ser informado os dados pessoais, um e-mail válido e criado uma senha de acesso. No link “Candidatos”, verificar a disponibilidade de vagas, selecionar o curso e a instituição de ensino.

QUERO BOLSA/EDUCA MAIS BRASIL/BOLSA LEGAL: São programas educacionais privados que auxiliam em descontos no valor do curso na IES particular, o NADI juntamente com o setor comercial auxilia neste processo de orientação ao discente para adesão do cupom disponível no site de cada programa. Após a adesão através de pagamento de taxa única ou uma vez a cada semestre o aluno fica apto a fazer a matrícula diretamente na Secretaria da Instituição. Os programas ganham retorno financeiro nas taxas aderidas, a Instituição ganha novos alunos e o próprio discente tem acesso a Instituição de uma forma acessível financeiramente.

## 6. FIES

O Núcleo de Apoio ao Discente se empenha em desenvolver meios para dar suporte as adversidades vivenciadas pelos acadêmicos, dentre os agravantes apresentados temos o financeiro, fator este que leva a desistência ou abandono do aluno na Instituição. Por esta razão o setor precitado encaminha o aluno e orienta a todos os incentivos disponíveis e além das bolsas institucionais temos o Fundo de



Financiamento ao Estudante do Ensino Superior. O FIES é um programa do Ministério da Educação que financia a graduação superior de estudantes de ensino particulares. O objetivo é proporcionar e facilitar o acesso de pessoas que não possuem condições financeiras para investir na sua formação.

Para conseguir o financiamento pelo Fies, o aluno deve estar primeiramente matriculado em uma instituição de ensino particular e essa instituição deve ser cadastrada no programa - além de ter avaliação positiva nos processos de avaliação do Ministério da Educação, MEC. O discente poderá iniciar o pagamento após o encerramento da graduação, Qualquer pessoa pode participar do Fies, mas é necessário ter realizado alguma edição do Enem a partir de 2010 e ter tido pontuação acima de 450 pontos, bem como não ter zerado a redação. Outros pontos para poder participar são:

- I- Não ter concluído um curso superior
- II- Ter renda familiar de até 3 salários mínimos

Com base ao apresentado o NADI evitará a saída de acadêmicos, vale ressaltar que dentro da Instituição existirá um setor exclusivo para resolver problemas oriundos do FIES, o núcleo de apoio irá orientar e fomentar a relevância do programa diretamente ao aluno e incentivar que busque todas as alternativas para não romper o andamento do curso. É importante notabilizar que o aluno poderá aderir ao programa mesmo com o curso em andamento, não sendo exigido apenas ingressante. Desta forma é uma possibilidade a mais, exclusiva ao acadêmico em risco de evasão por motivos relacionados a renda financeira.

## 7. Retenção

A evasão é um dos problemas que afeta todas as instituições de ensino superior, tanto públicas, quanto privadas de uma maneira geral. Dessa forma o maior desafio da IES é fomentar que os alunos não comprem apenas cursos, comprem, na verdade, uma carreira profissional de sucesso, que a IES precisa agregar valor a seus cursos para que seus alunos tenham condições de disputar espaço no mercado de trabalho. A evasão pode ser considerada uma ameaça e, ao mesmo tempo, uma oportunidade no sentido de que, com a queda da demanda, as instituições estão



percebendo que a manutenção do aluno é tão importante quanto a sua captação, vale ressaltar que a evasão se torna um fenômeno complexo com sérias repercussões sociais e econômicas, pois implica perda de receita das instituições privadas. A manutenção do vínculo com o aluno passa a ser fator crítico de sucesso. Por estes motivos apresentados que esta Instituição através de um estudo criterioso com intuito de diminuir a evasão escolar criou o NADI – Núcleo de apoio ao discente.

Com base neste contexto a retenção de alunos/clientes passa ser vital para IES, base de sustentabilidade e sobrevivência. O objetivo do atendimento ao discente está subdividido em controlar, acompanhar e conter a evasão escolar, promover iniciativas que considerem positivas no atendimento ao aluno/cliente, tais:

- ✓ Percepção para identificar as características de cada perfil do aluno/ cliente
- ✓ Conhecer o comportamento do aluno/ cliente
- ✓ Conquistar e a fidelização o aluno/ cliente
- ✓ Excelência no atendimento ao aluno/ cliente
- ✓ Compreender as necessidades do aluno/ cliente

O setor oferece oportunidades e estratégias para permanência do aluno no ensino superior, atividades essas como:

- ✓ Palestras de cunho Orientativo e Profissional
- ✓ Oficina de elaboração de currículos
- ✓ Recrutamento e seleção para empresas
- ✓ Orientação Vocacional
- ✓ Cadastros em agentes de estágios parceiros
- ✓ Eventos (workshop, feira etc.)
- ✓ Acompanhamento por telefone aos alunos ausentes em sala
- ✓ Plano B, suporte na reopção de curso junto ao SECAD.
- ✓ Encaminhamento de discentes a serviços voluntários dentro de empresas, para oferecer contato direto a sua área de atuação
- ✓ Orientação aos candidatos enviados para entrevistas de emprego/estágio.
- ✓ Cadastro no banco de talentos da IES
- ✓ Divulgação de vagas de estágio internas e externas



- ✓ Encaminhamento ao setor de bolsas (PROUNI, BOLSA IES E FIES).
- ✓ Barganha propostas financeiras junto a Direção Financeira
- ✓ Encaminhamento de discente as clinicas da Instituição (psicologia, nutrição, fisioterapia e fonoaudiologia).
- ✓ Propostas, soluções e ajustes diretamente com os coordenadores de cada curso, quando se trata de problemas acadêmicos, causando a insatisfação do aluno.

O procedimento padrão do atendimento no NADI é seguindo o fluxo institucional, o acadêmico ao mostrar-se interessado em trancar o seu curso, será direcionado ao NADI com a intenção de reversão, no que tange as diversas estratégias que serão aplicadas a este setor. O aluno deverá passar por uma triagem criteriosa antes de solicitar trancamento ou cancelamento do curso. E desta forma o atendente supervisor ficará responsável em buscar soluções que cabem a situação do acadêmico com a finalidade de convencê-lo a permanecer na IES por meio das estratégias diversas citadas acima.

#### 8. Ação inovadora do NADI - Workshop de Empregabilidade.

O Workshop de Empregabilidade é um evento direcionado a todo o corpo acadêmico da Instituição, para incentivo ao desenvolvimento profissional do discente, o evento aproxima o aluno com a realidade do mercado de trabalho, tendo oportunidade de estar com mais proximidade a sua área de atuação e buscando e assertividade e até mesmo orientação do perfil profissional, reforçando a importância do autoconhecimento da qualificação e construção de um projeto profissional. O evento deverá ser realizado nas dependências da IES e conta com a participação de empresas parceiras que recebem currículos, realizam atividades interativas, além de palestras com gestores renomados de empresas nacionais e multinacionais. Vale ressaltar que a iniciativa tem como objetivo divulgar o programa aos alunos ingressantes e reforçar aos veteranos o referido projeto de empregabilidade da Instituição.

Quanto ao procedimento padrão em relação a operacionalização do evento deverá ser da seguinte forma abaixo, sob a responsabilidade do NADI:



- I- NADI fará todo o cronograma do evento, espaço e atividades.
- II- Convite as principais renomadas empresas parceiras.
- III- Convite a gestores de empresas nacionais e multinacionais.
- IV- Organizar de forma estratégica todas as empresas e suas demonstrações de produtos ou serviços.
- V- Elaboração de certificados aos gestores.
- VI- Espaço aos laboratórios para cadastro de currículos.
- VII- Controlar as inscrições pelo link no site da IES e emissão dos certificados de horas extracurriculares aos participantes.

### **Workshop Online**

O Workshop de Empregabilidade tem se adequado as ferramentas tecnológicas, utilizando os recursos de acessibilidade prática e ágil de forma proveitosa a toda comunidade acadêmica. Com o avanço tecnológico torna-se notório a importância de adequar as atividades da Instituição nos canais atrativos e estratégico para os discentes. Pensando nessa corrente ideológica a IES tem promovido o Workshop também online.

O roteiro conta com a participação de gestores renomados para representar empresas nacionais e multinacionais em um evento lúdico, participativo, dinâmico com um leque repleto de diversidade cultural organizacional, levando em consideração as experiências de mercado e integração com agentes de integração e recrutadores de Goiânia, deixando o aluno próximo do cenário mercadológico melhorando seu network.

O evento conta com um processo de inscrição online, através do link para participação do evento e durante o evento a Instituição transmite através das redes sociais, onde existe a possibilidade da interação para perguntas aos palestrantes. As



palestras sempre serão direcionadas a orientação, capacitação e recebimento de banco de talentos pelas empresas. Ao término as empresas recolhem currículos físicos e por meio de e-mails, para possíveis contratações.

Diante do exposto entende-se que o Workshop concede experiências de alta relevância para o acadêmico, deixando-o próximo de profissionais que irá fomentar o ensino teórico recebido da IES junto a prática dos profissionais da área, levando em consideração a acessibilidade através do uso a tecnologia.

**DIREÇÃO GERAL**

**FACULDADE SANTA TERESA DE GOIÂNIA**