



**CENTRO UNIVERSITÁRIO ÍTALO BRASILEIRO**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO**

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO E  
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**2012**

## SUMÁRIO

|        |  |    |
|--------|--|----|
| I –    | DADOS DA INSTITUIÇÃO .....                               | 03 |
| II –   | DADOS DO CURSO .....                                     | 04 |
| III –  | CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....                             | 08 |
| IV –   | DIMENSÃO 01 - MISSÃO E O PDI .....                       | 11 |
| V –    | DIMENSÃO 02 - ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO .....          | 14 |
| VI –   | DIMENSÃO 03 - RESPONSABILIDADE SOCIAL .....              | 17 |
| VII –  | DIMENSÃO 04 –COMUNICAÇÃO .....                           | 19 |
| VIII – | DIMENSÃO 05 - GESTÃO DE PESSOAS .....                    | 21 |
| IX –   | DIMENSÃO 06 - GESTÃO DA INSTITUIÇÃO .....                | 23 |
| X –    | DIMENSÃO 07 - INFRA-ESTRUTURA FÍSICA .....               | 25 |
| XI –   | DIMENSÃO 08 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO .....             | 27 |
| XII –  | DIMENSÃO 09 - POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES..... | 30 |
| XIII – | DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA .....          | 33 |
| XIV –  | CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                               | 35 |

## **I – DADOS DA INSTITUIÇÃO**

Nome da IES: Centro Universitário Ítalo Brasileiro

Código: UNI ÍTALO – 0206

Caracterização da IES: Instituição Privada sem Fins Lucrativos

Estado: São Paulo Município: São Paulo

## **ESTRUTURA ACADÊMICO-ADMINISTRATIVA**

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| Dr .Marcos Vinicius Busoli Cascino          | Chanceler                      |
| Prof. Dr . Marcos Antonio Gagliardi Cascino | Reitor                         |
| Prof . Hélio Athia Júnior                   | Pró-Reitor de Marketing        |
| Prof.Ms. João Antonio Sardelli Neto         | Pró-Reitor Financeiro          |
| Prof. Dr. Luiz Carlos Pereira de Souza      | Pró-Reitor Acadêmico           |
| Alfredo Grimaldi                            | Diretor de Rel. Internacionais |

## **COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

|                                     |                         |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Profª Claudia Stefanini             | Coordenadora            |
| Profª Ana Carolina Siqueira Zuntini | Docente Saúde           |
| Prof. Milton Del Rio Blas           | Docente Negócios        |
| Profª Sandra Regina Maia            | Docente Tecnológicos    |
| Prof. Robson Alves dos Santos       | Docente Educação        |
| Prof. Marcial Ribeiro Chaves        | Técnico- Administrativo |
| Guilherme Silveira Martins          | Sociedade Civil         |
| Bruna Simões Flor                   | Discente (Ed. Física)   |

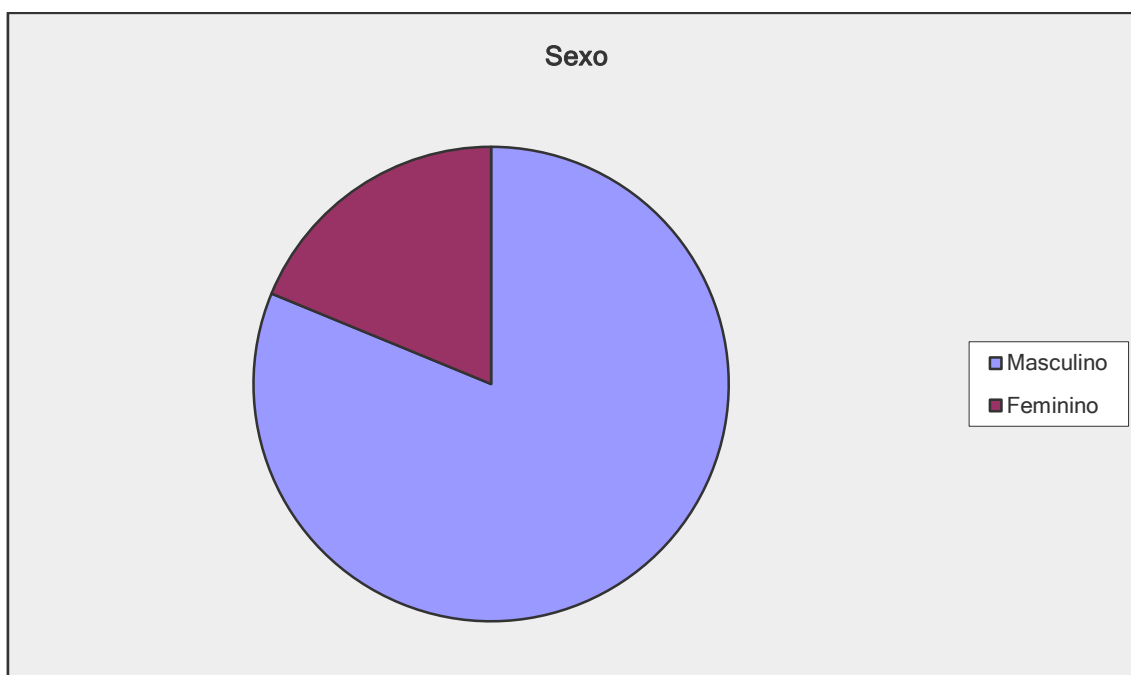
## II – DADOS DO CURSO

Curso implantado em 0000, processo de Reconhecimento nº 0000

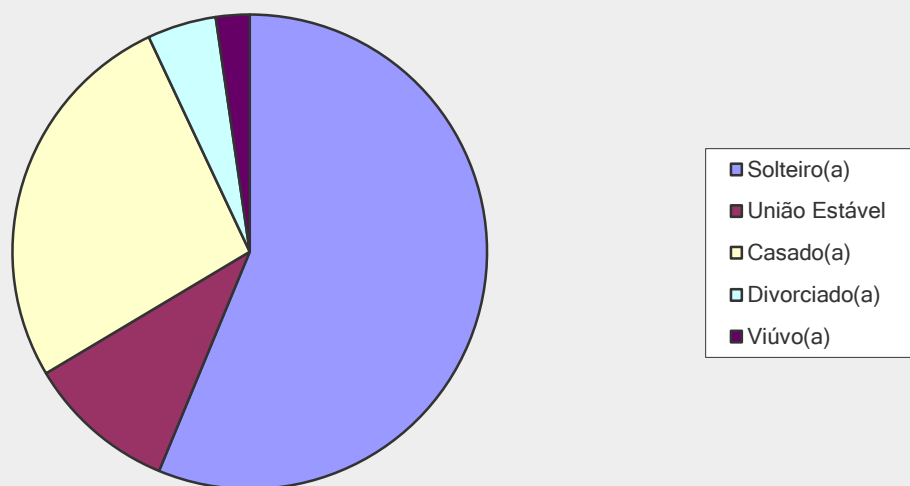
Coordenador: POLLO

O curso de ADS tem como propósito formar profissionais qualificados em tecnologia da informação e Administração dos recursos empresariais visando ingressar nossos alunos em mercado cada vez mais competitivo, para atingirmos estes objetivos realizamos constantemente pesquisas e acompanhamentos com as empresas de nossa região e com nossos egressos.

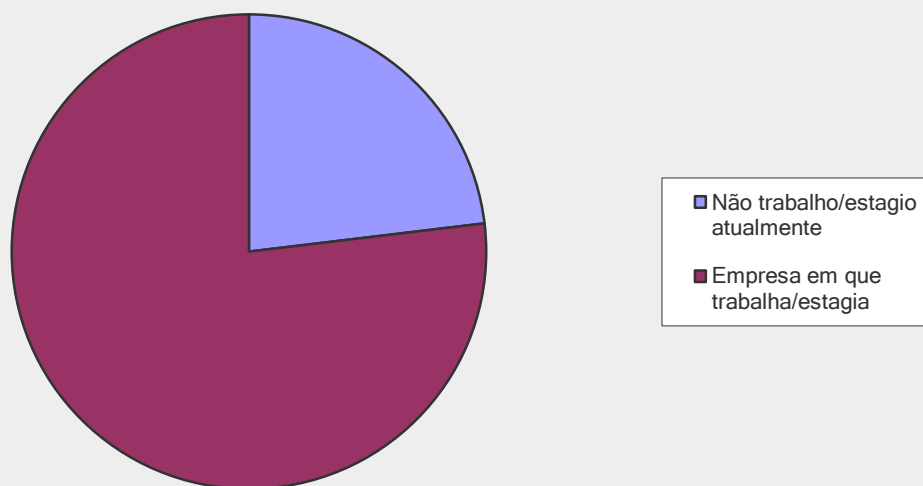
A pesquisa abaixo tem como objetivo identificar o perfil de nossos alunos para que possamos adequar nossa instituição em relação ao poder econômico das diversas comunidades com quem estamos trabalhando.

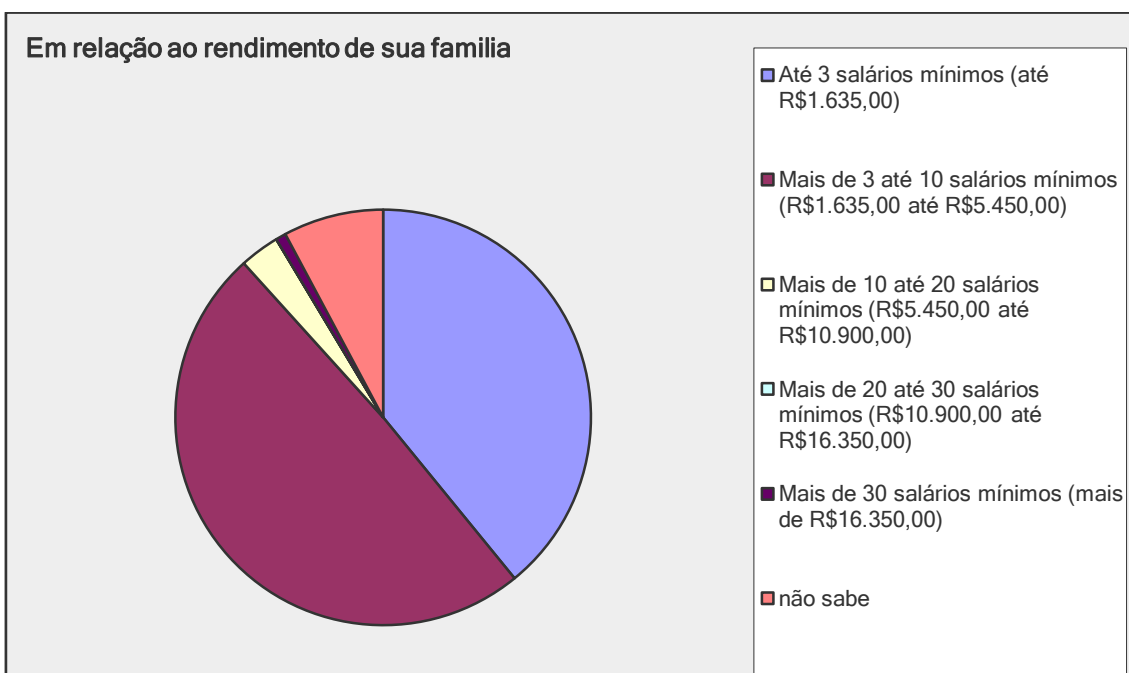
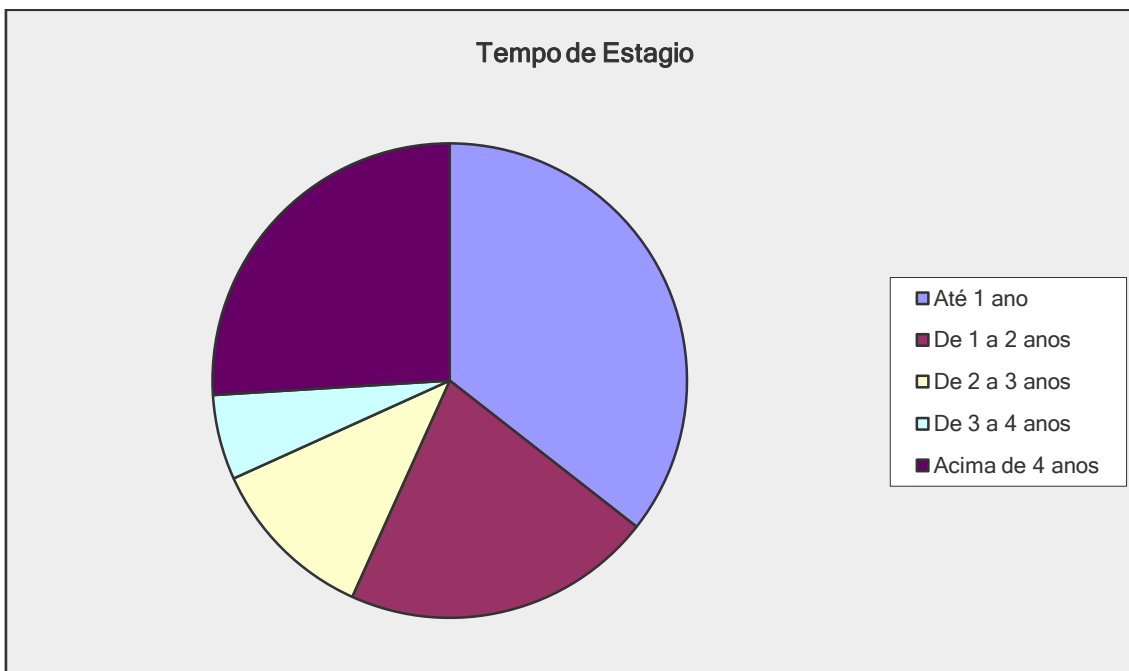


### Estado Civil:



### Trabalho/Estágio





A maioria dos alunos pertence ao sexo masculino e são solteiros. Observa-se também que a maioria dos alunos trabalha.

Entre os alunos que fazem estágio, verifica-se pouco tempo na área, sendo a maioria com até um ano.

A renda familiar média é de 3 a 10 salários mínimos, o que coloca o aluno do curso de ADS na classe “C” e “D”.

### III - CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Centro Universitário Ítalo Brasileira instituiu em 26 de maio de 2004 sua Comissão Própria de Auto-avaliação, na Instituição chamada de “CIA” (Comissão Ítalo de Auto-avaliação). Seu desafio foi o de proceder a um levantamento que não meramente cumprisse uma obrigação legal, mas que formatasse e implantasse o estabelecimento de uma cultura de auto-avaliação, nas cinco dimensões da organização: estratégica, estrutural, processual, tecnológica e nos indivíduos e seus papéis.

Essa cultura é o que viabiliza um processo permanente de melhoria contínua, por meio da:

- Reavaliação constante, no aperfeiçoamento da própria metodologia da avaliação.
- Prudência, clareza e ética como valores de referência.
- Sensibilização e do envolvimento permanentes da comunidade acadêmica como um todo.
- Agilidade e simplicidade, tanto nas abordagens quanto à divulgação dos resultados.
- Mobilização para o compromisso da construção coletiva de um modelo institucional que atenda às expectativas das comunidades interna e externa.

Isso demanda tempo, persistência, correções e comportamentos de reforço.

O presente relatório de auto-avaliação é resultado de um trabalho que envolveu diversas pessoas e áreas da instituição no ano de 2011, em especial todos os relacionados com o Curso de ADS, tais como Direção, Coordenadores, Funcionários, Corpo Docente, Corpo Discente e Colaboradores Externos da IES participaram direta ou indiretamente da realização deste trabalho de avaliação.



A Comissão Própria de Avaliação considera que as atividades de auto-avaliação estão alinhadas com o objetivo de propiciar, à comunidade acadêmica uma visão ampla e profunda da IES frente à sua proposta educacional, além de estimular a criação de projetos que atendam às necessidades dinâmicas apontadas neste relatório.

Mais uma vez optou-se por discorrer em texto corrido a avaliação sobre o núcleo comum das dez dimensões contidas na Lei 10.861, art. 3º, remetendo-se, quando cabível, alternativamente ao ponto onde algum item tivesse sido já analisado. Ainda que se observe uma fragmentação do texto, devido à estruturação das dimensões e seu conteúdo, expressa o resultado das profundas reflexões realizadas por esta comissão. Observe-se que as dificuldades e facilidades para o cumprimento do processo, bem como a autocrítica, estão citadas do decorrer do documento.

## **OBJETIVOS DA AUTOAVALIAÇÃO**

Atendendo os preceitos definidos pela CONAES, considerando a avaliação da instituição como o componente central que confere estrutura e coerência ao processo avaliativo que se desenvolve nas IES, integrando todos os demais componentes da avaliação institucional.

O processo avaliativo deve buscar fornecer uma visão global sob as perspectivas do conjunto de dimensões, estruturas, relações, atividades, funções e finalidades da IES, centrado em suas atividades de ensino, pesquisa e extensão segundo os diferentes perfis e missões institucionais, incluindo a gestão, a responsabilidade e compromissos sociais e a formação acadêmica e profissional com vistas a repensar sua missão para o futuro, assim como dos sujeitos da avaliação, que são os conjuntos de professores, de estudantes, de técnico-administrativos e membros da comunidade externa especialmente convidados ou designados.

Nestes termos, e na perspectiva de práticas êxitos as, utilizou-se como eixo central dois objetivos respeitadas às diferentes missões institucionais:

- Avaliar a instituição como uma totalidade integrada que permita a auto-análise valorativa da coerência entre a missão e as políticas institucionais, efetivamente

realizadas, visando a melhoria da qualidade acadêmica e o desenvolvimento institucional;

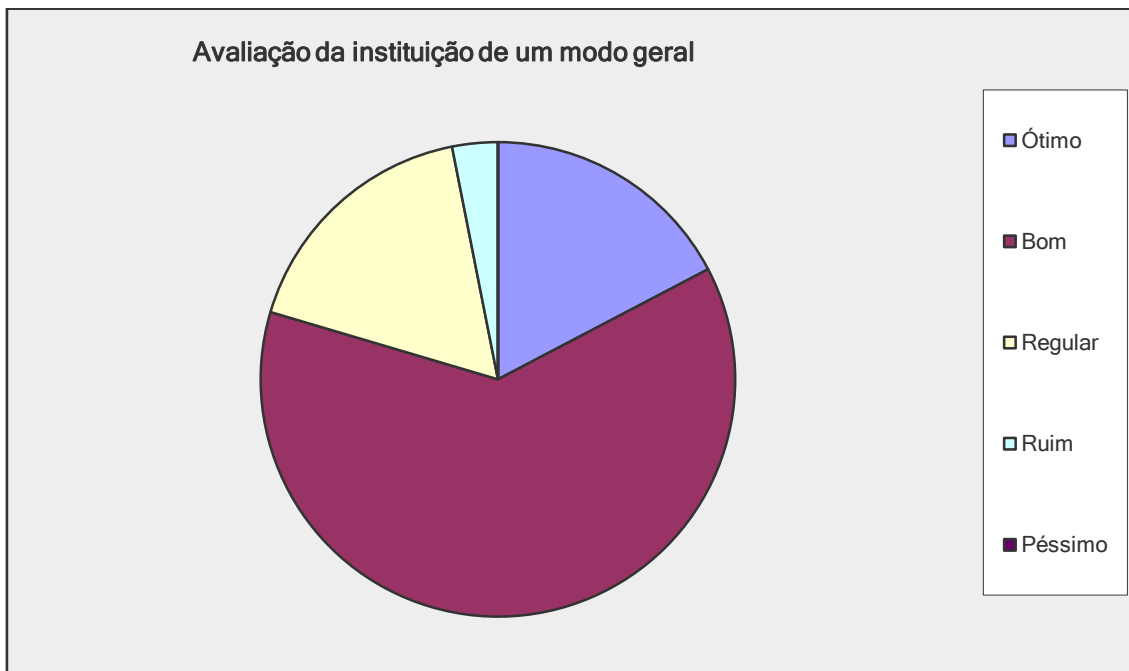
- Privilegiar o conceito da auto-avaliação e sua prática educativa para gerar, nos membros da comunidade acadêmica, autoconsciência de suas qualidades, problemas e desafios para o presente e o futuro, estabelecendo mecanismos institucionalizados e participativos para a sua realização.

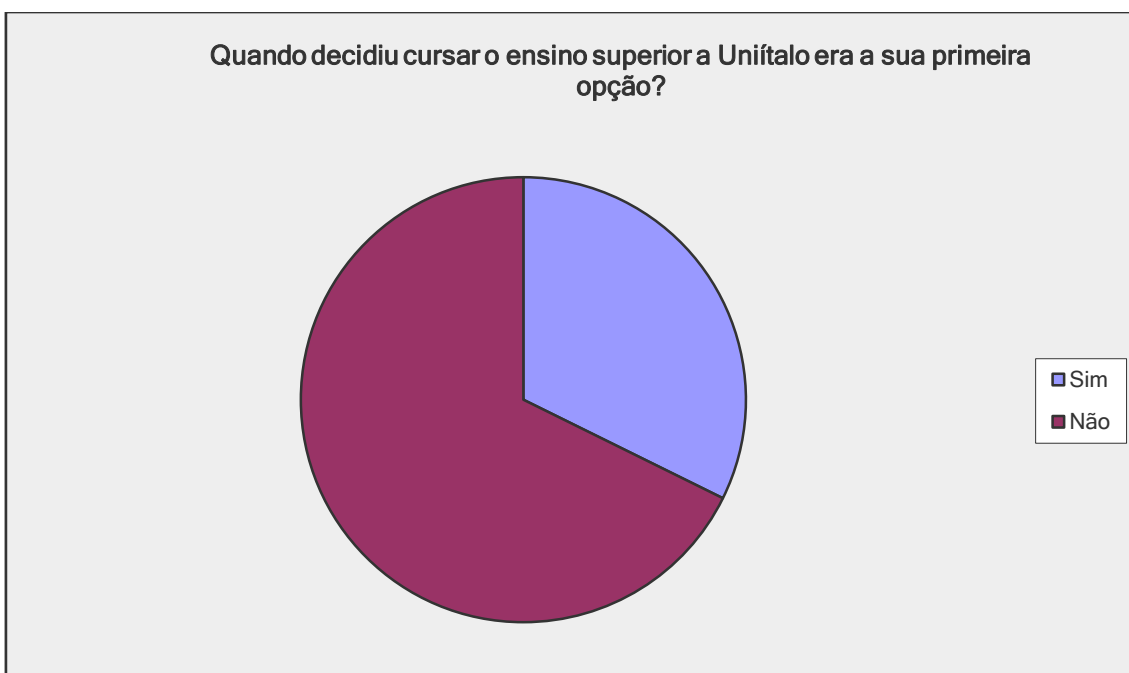
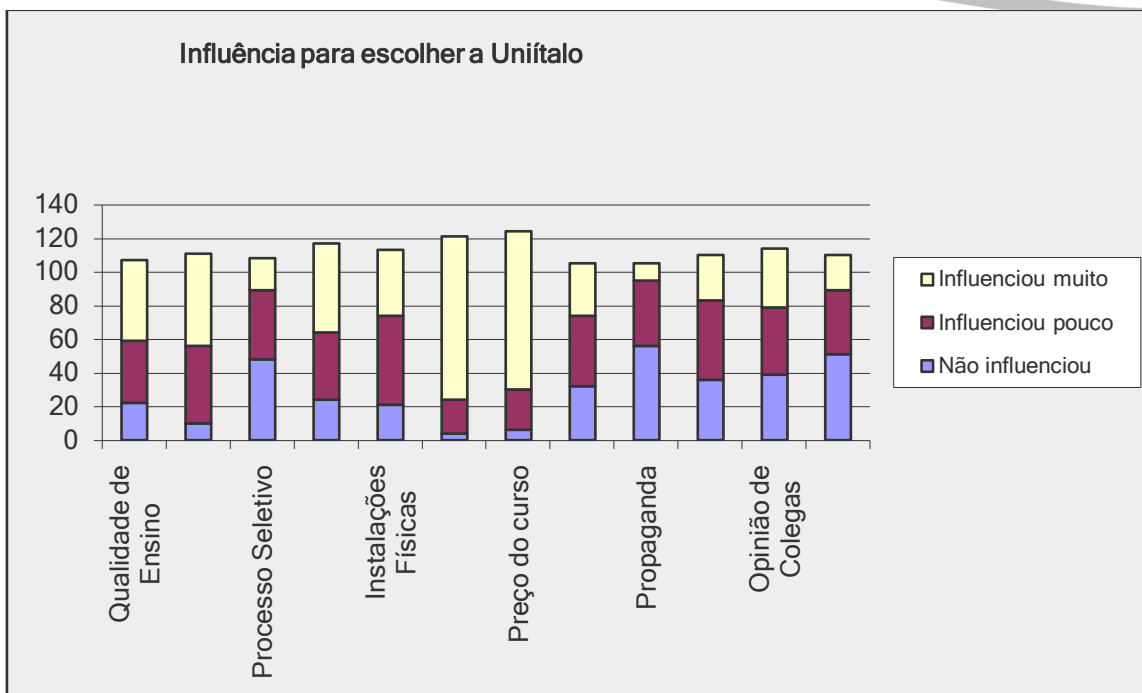
#### IV - DIMENSÃO 01 - MISSÃO E O PDI

As diretrizes, metas e ações efetivadas mostraram-se coerentes como a missão da Instituição, expressa nos seus diversos documentos. O Plano de Desenvolvimento Institucional 2009/2013(PDI) é conhecido entre as Coordenações de Curso e Diretoria. Esse trabalho iniciou-se em 2008 com uma proposta de “repensar” a missão de nossa IES, pois enxergamos nessa instituição espaço apropriado para grandes realizações profissionais e sociais, afora o compromisso cultural que enfatiza o ensino, a pesquisa e as demais práticas extensão.

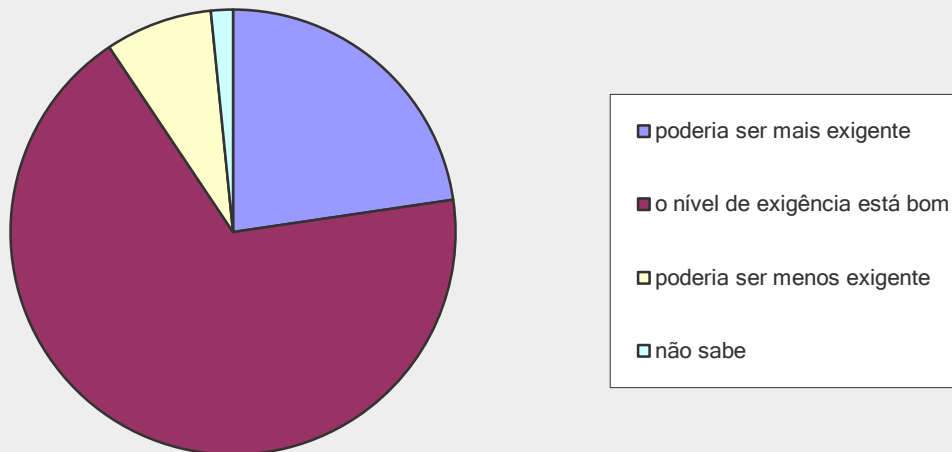
O Centro Universitário Ítalo Brasileiro define sua missão como um espaço acadêmico e educacional que objetiva:

Um atendimento justo às perspectivas dos nossos alunos e que atenda às expectativas do mercado quanto aos conhecimentos adquiridos, para tanto realizamos pesquisas semestralmente com o objetivo de melhorar continuamente as atividades realizadas no UNIÍTALO.





Em relação ao grau de dificuldade do curso



Com esta pesquisa chegamos a conclusão que nossos alunos consideram nossa instituição boa, mas temos oportunidades de transformá-la em uma primeira opção para toda comunidade da região e é este trabalho de conscientização na qualidade dos ensinamentos que estamos e continuaremos os nossos trabalhos dentro do UNIÍTALO.

## **V - DIMENSÃO 02 - ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO**

Os currículos adotados nos cursos da IES são de caráter eminentemente profissionalizante e a organização didático-pedagógica destes cursos continua coerente com as ambições internas da instituição, diretrizes curriculares oficiais e inovações tecno-teóricas das áreas, expressas na documentação oficial.

O processo ensino-aprendizagem conta com diversas práticas consolidadas de participação e de viabilização de construção de conhecimento a partir de informações, vivências e reflexões. Existe uma preocupação em cotejaras competências a desenvolver com as práticas, assim, os conhecimentos factuais, procedimentais e atitudinais almejados são periodicamente revistos nas reuniões didático-pedagógicas e avaliados consistentemente em sua coerência com os documentos oficiais e as necessidades individuais. As exceções são ratadas caso a caso, o que foi considerado adequado.

Com relação à pesquisa científica dentro do Centro Universitário Ítalo Brasileiro, atualmente é incentivado a pesquisa por meio de seu Centro de Pesquisa – CEPESq.

Historicamente, as pesquisas eram raras na Faculdade Ítalo Brasileira. Nos últimos tempos, porém, estas foram se desenvolvendo sem, contudo, existir uma sistematização com normas específicas em vista da não existência de organismo próprio dentro da Faculdade. As pesquisas se imbricavam com a extensão à comunidade sem, porém, uma definição precisa e um apoio sistemático.

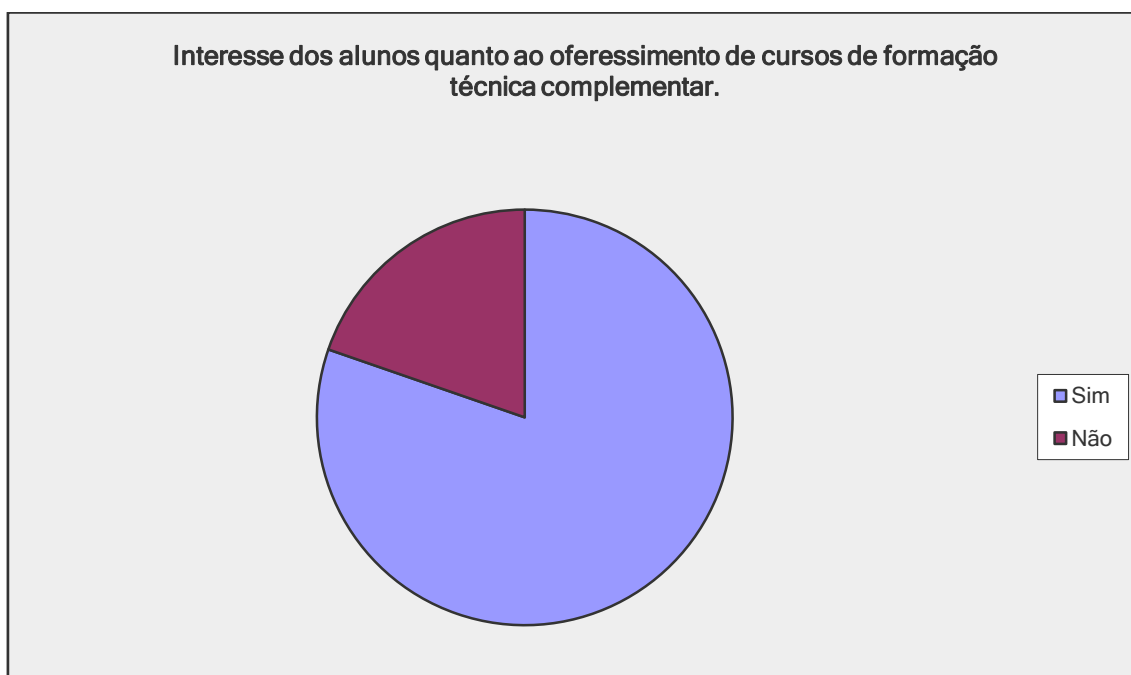
Somente, a partir do credenciamento da Instituição como Centro Universitário Ítalo Brasileiro passou-se a verificar iniciativas na área de pesquisa, com a participação de docentes em congressos Nacionais e Internacionais, participação de alunos em Congressos Nacionais de Iniciação Científica, bem como a publicação de artigos em revistas nacionais pelos docentes das diferentes áreas do Centro Universitário Ítalo Brasileiro.

Visando a melhoria na qualidade do ensino de graduação e pós-graduação e no intuito de participar da geração de conhecimentos científicos e tecnológicos que venham contribuir para o desenvolvimento social do país, e ainda, em face do crescente interesse de seus docentes, a Reitoria criou o Centro de Pesquisa (CEPESq UniÍtalo) tendo, entre outros, o objetivo de investir na pesquisa de seu corpo docente e discente.

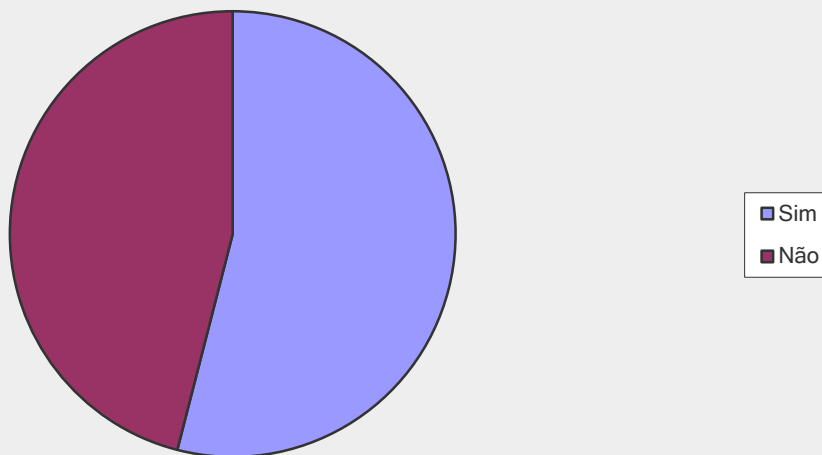
A pesquisa é entendida no Centro Universitário Ítalo Brasileiro como o caminho para se conhecer a realidade, encontrando respostas para questões propostas ou ainda para suscitar novas indagações utilizando métodos científicos, gerando assim conhecimento em diferentes áreas do saber humano. Quem produz conhecimento tem o que ensinar.

Nossos alunos têm demonstrado, de forma ímpar, grande interesse na pesquisa dos docentes, dela participando, gerando conhecimentos cujos resultados transcendem o próprio Trabalho de Conclusão de Curso e são encaminhados para apresentação em Congressos de Iniciação Científica de diferentes Instituições de Ensino.

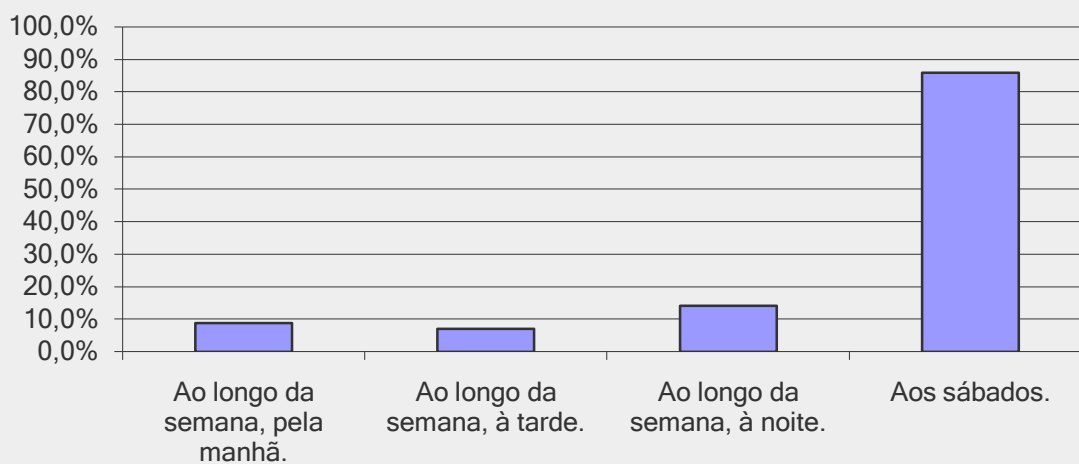
Para o futuro o Centro Universitário Ítalo Brasileiro, com investimentos da Reitoria, por meio do Centro de Pesquisa – CEPESq - UniÍtalo, procurará apoiar projetos, criar grupos de pesquisa, incentivar a apresentação dos resultados das pesquisas de seus docentes em Congressos nacionais e internacionais como também de seus acadêmicos sob a orientação destes últimos, incentivando, assim, os jovens a participarem do avanço do conhecimento.



Você gostaria que o Unifitalo oferecesse cursos preparatórios para Concursos públicos?



Quais Dias de sua preferência para cursos preparatórios para concursos públicos seria melhor para você?

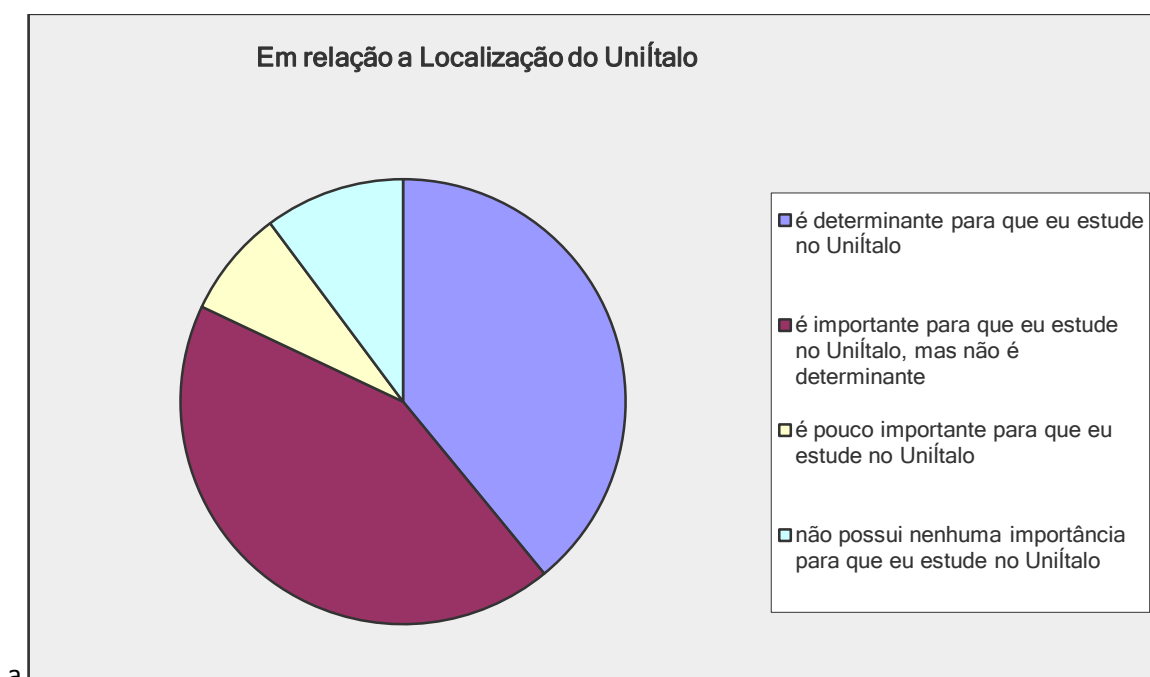
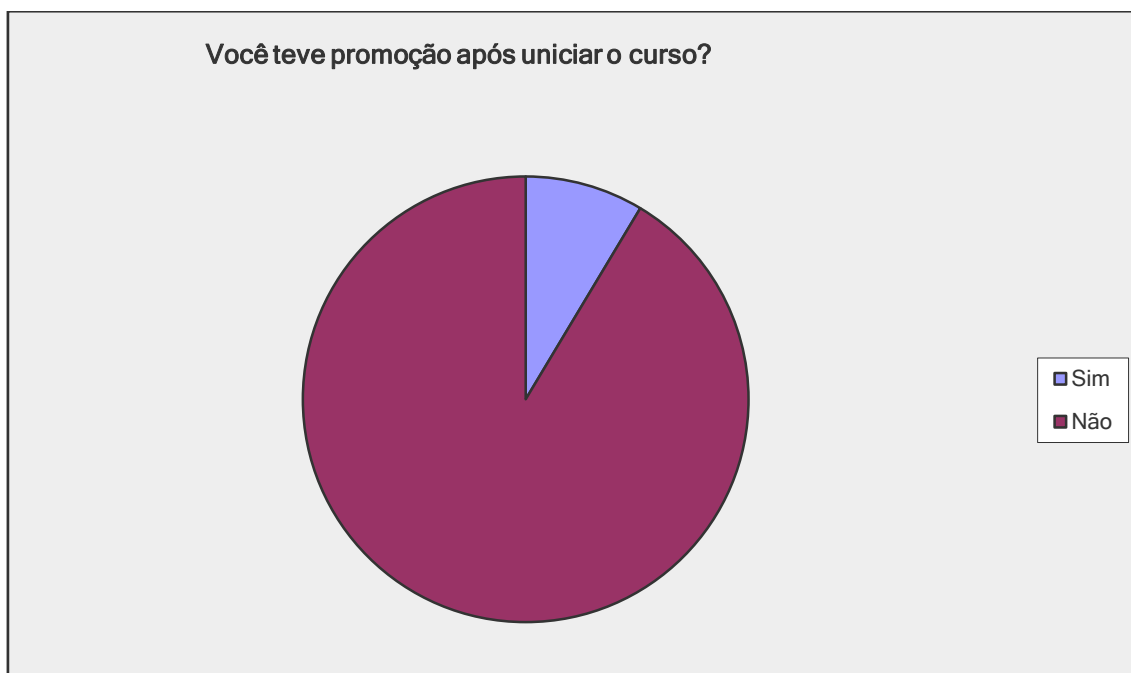


O objetivo da pesquisa acima é identificar as necessidades de nossos alunos e oferecer ferramentas em que eles possam ser apoiados e competitivos em um mercado de muita concorrência.



## VI - DIMENSÃO 03 - RESPONSABILIDADE SOCIAL

Como contribuição à cultura, a Instituição oferece o Teatro Ítalo Brasileiro, localizado no campus Santo Amaro. O teatro é aberto para a sociedade em geral, e está incluído no roteiro das principais companhias de teatro de São Paulo, bem como outras demandas como formaturas, eventos, shows, palestras, etc.



a

A preocupação do Uniitalo com a pesquisa acima é melhor atender às necessidades de nossos alunos, disponibilizando meios para motivá-los à preparação para um futuro muito exigente.

## VII –DIMENSÃO 04 - COMUNICAÇÃO

O Centro Universitário Ítalo Brasileiro apresenta a cada ano um tema de campanha de marketing, como “O valor do aluno acima de tudo”.

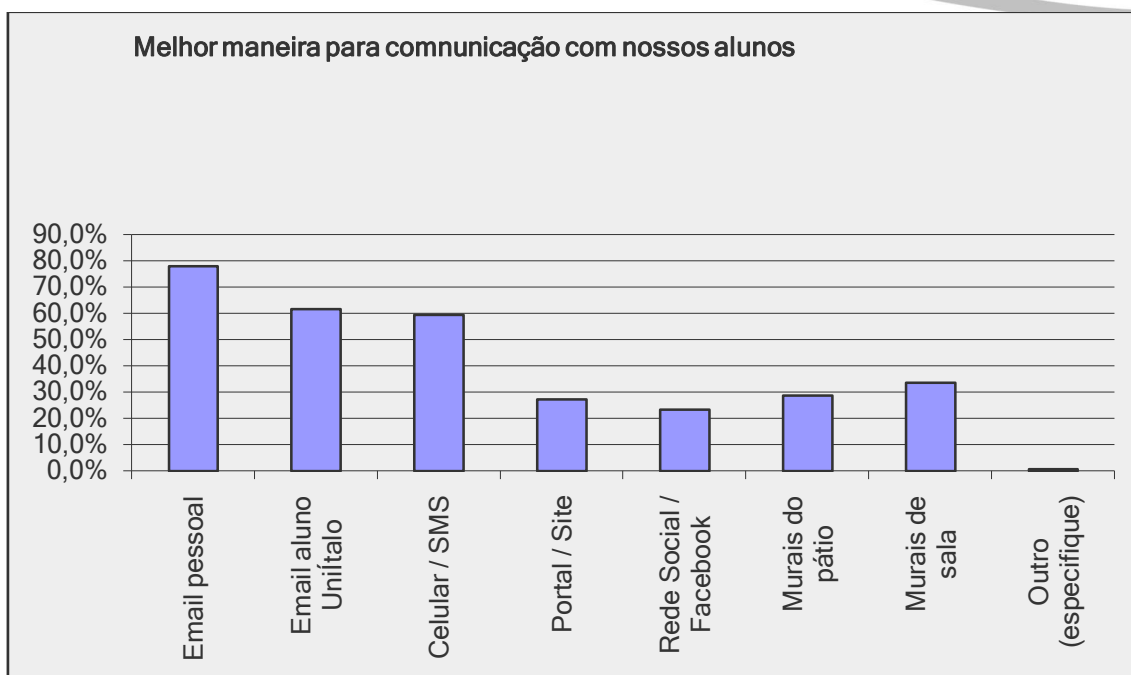
Os principais meios e canais de comunicação da Instituição com a sociedade foram:

- Campanhas em rádio.
- Quiosques em escolas e shopping Center.
- Campanha indique um amigo.
- Outdoor. - Busdoor .
- Televisão – SBT, MTV e TVA.
- Jornais.
- Feiras de estudantes.
- Em mídia eletrônica – e-mail e site.

Na comunicação interna, são utilizados principalmente os meios impressos (em quadros de avisos e papéis de circulação restrita) e eletrônicos (intranet , e-mail próprio institucional, página eletrônica e BOA). Temos um boletim interno chamado BIFI (Boletim Interno dos Funcionários Ítalo) que é o principal canal de comunicação do Departamento de Recursos Humanos com os funcionários bem como a ouvidoria dos funcionários e demais informações institucionais na Intranet da Instituição. A versão eletrônica do manual do aluno e do Protocolo de Vida Acadêmica (PVA) é disponibilizada no site da Instituição com sucesso.

As ações de comunicação da Instituição com o público externo foram consideradas boas, porém, avaliou-se que não ocorre uma divulgação ampla das ações sociais realizadas pelo Centro Universitário citado na dimensão anterior. Um outro ponto que merece atenção é que não são feitos levantamentos periódicos da eficácia dos vários canais de comunicação utilizados pela Instituição.

Esta Comissão propõe que estes controles de eficácia sejam implementados.



O objetivo do Unifitalo com a pesquisa acima é estar sempre junto com nossos alunos, atendendo e entendendo suas expectativas.

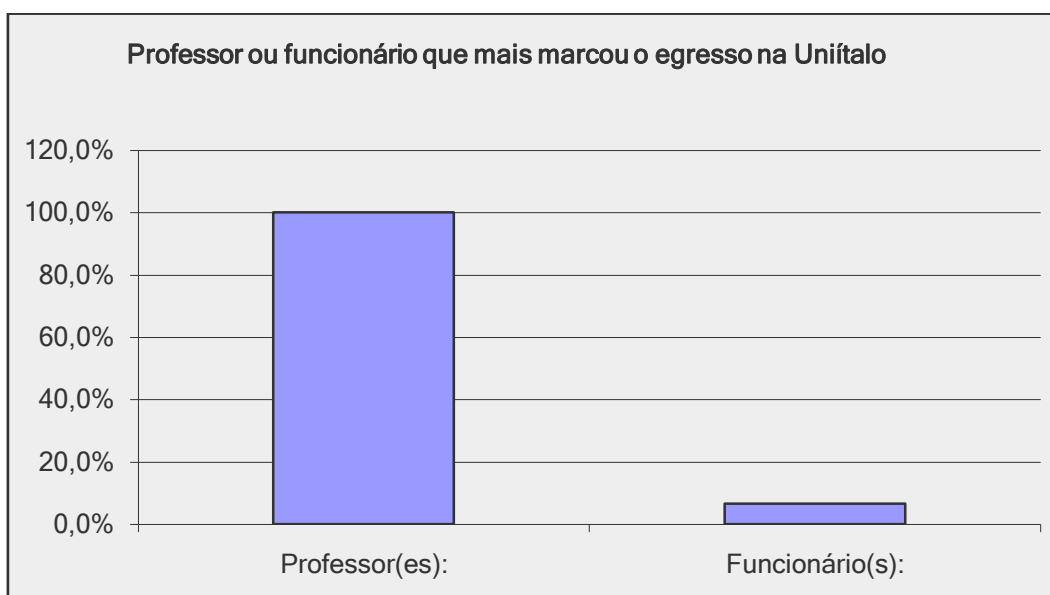
## VIII - DIMENSÃO 05 - GESTÃO DE PESSOAS

A Instituição conta formalmente com um Departamento de Recursos Humanos e Departamento de Rotinas Trabalhistas que cuida dos aspectos jurídicos e procedimentais exigidos pela Lei.

Ressalte-se, que, nas coletas de dados informais, percebeu esta Comissão que há um esforço de profissionalização da gestão familiar da Instituição, que vem ocorrendo nos últimos anos.

A contratação de pessoal do corpo técnico-administrativo e docentes está a cargo de nosso Departamento de Recursos Humanos que está se reestruturando dinamicamente desde a saída da empresa Espaço In que nos prestava serviços na área de recrutamento e seleção. O processo de contratação é atualmente realizado em três etapas: Recrutamento, Seleção com dinâmica em grupo, aplicação de teste psicológico e prova situacional e uma terceira fase onde é realizada a entrevista individual com foco em competências. Para cada vaga aberta são encaminhados três candidatos para o requisitante.

A Comissão entende que o trabalho relacionado à Gestão de Pessoas está em momento de transição, porém, é fundamental que haja consistência na definição das políticas de RH e que seja realizado um trabalho em longo prazo na busca pela melhoria da satisfação interna e conseqüente melhoria da produtividade e do atendimento dado aos alunos desta Instituição.



Com a mentalidade de melhoria contínua que é um hábito do Uniíto, realizamos a pesquisa acima para que possamos treinar nossos colaboradores no bom atendimento que é peculiar nesta instituição.

## **IX - DIMENSÃO 06 - GESTÃO DA INSTITUIÇÃO – COLEGIADOS E RELAÇÕES INTERNAS**

A Instituição continua em fase de transição no seu modelo de gestão, de uma gestão familiar e centralizada, para uma gestão profissional e orientada aos resultados. O modelo anterior, conforme percebido por esta Comissão nas entrevistas, trouxe a Instituição até os dias de hoje, serviu e teve sua validade. Os tempos atuais, porém, de alta competitividade, de mudança de perfil de demanda (tanto do mercado de trabalho como do público potencial) e de novas tecnologias, exigem a alteração da forma de gestão. Esta alteração não é fácil e requer atitude e comprometimento de seus líderes.

Observou-se que a IES está buscando implementar um modelo de gestão baseada na meritocracia. Nesse modelo, os gestores e funcionários são estimulados a comprometer-se com o projeto institucional. Isto expressa o comprometimento do grupo paracom a instituição. A implementação, controle e monitoramento das metas fazem parte do trabalho da área de Business Intelligence, criada em 2007, para reforçar o modelo de gestão do Centro Universitário Ítalo Brasileiro, agora com grande foco na criação de procedimentos para tomada de decisão que vise alcançar um eficiente e eficaz resultado institucional.

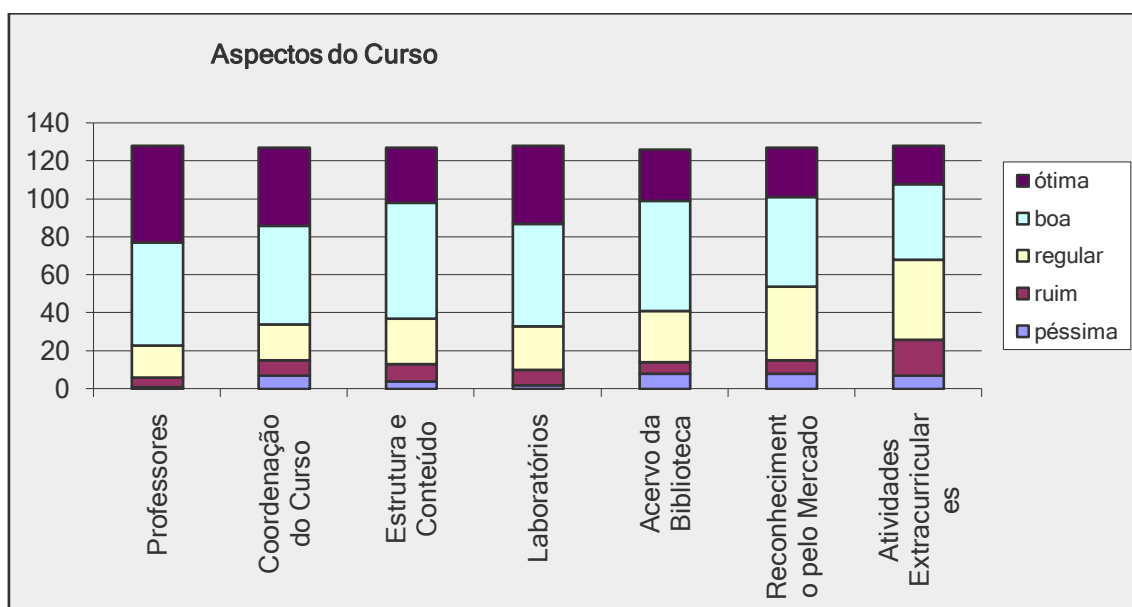
Observou-se que os diversos conselhos se reúnem com a frequência estipulada nos documentos oficiais da instituição e que se observe o aspecto burocrático do processo decisório final, com conseqüentes procedimentais normativos, nota-se que há um esforço genuíno de gestão participativa em formação, na representatividade e na liberdade de expressão.

Como em qualquer organização formal, observou -se que há redes de relacionamento informais, com base em prestígio pessoal e em vínculos extra-funcionais, que organiza um sistema de posições relativas, não necessariamente conflitante com a linha de autoridade funcional.

Observou-se a importância das reuniões operacionais que ocorrem semanalmente entre a diretoria e diversas áreas gestoras do Centro Universitário Ítalo Brasileiro. Nela, os gestores da IES se reúnem para discutir os principais problemas e oportunidades da mesma. As ações para resolução destes problemas são

desenhadas para início imediato. Uma programação das principais iniciativas da semana é então realizada.

Por fim, esta Comissão entende que a IES ainda está num período de transição do modelo de gestão. Há a necessidade de mudança da cultura de uma gestão familiar para uma profissional. A comissão aponta para que sejam feitos estudos e ações para aperfeiçoamento dos processos internos da IES. De uma forma geral, boa parte dos processos internos da empresa necessita ser constantemente redesenhados e formalizados, principal razão disto, é o rápido crescimento do número de alunos e a conclusão de que processos adequados no passado não são mais adequados no presente contexto do Centro Universitário Ítalo Brasileiro.



O gráfico acima mostra a disposição do UniÍtalo em melhor servir nossos alunos, em uma época onde as mudanças acontecem de uma forma muito rápida, e precisamos estar preparados com idéias visionárias.



## **X – DIMENSÃO 07 - INFRA-ESTRUTURA FÍSICA**

Deve-se iniciar destacando as várias reformas e melhorias realizadas, nos últimos anos, no campus Santo Amaro, que se destaca pelos laboratórios, tanto de informática, como pelos da área de saúde. Outro ponto positivo são as áreas de convivência e as instalações relacionadas às práticas esportivas como piscina e quadra poliesportiva coberta.

Esta Comissão em relatórios anteriores sugeriu que o Centro Universitário Ítalo Brasileiro foca seus investimentos de infra estrutura na ampliação e reforma de banheiros e das áreas de refeição para alunos. Além disto, foi realizado um estudo aprofundado sobre os serviços de limpeza e segurança da escola.

Foi recomendado que fosse considerada a possibilidade de terceirização destes serviços, mesmo que com custo um pouco superior. Hoje, essa Comissão observa os melhoramentos realizados no campus Santo Amaro, o qual por infra estrutura oferece atualmente para seus corpos discente, docente e técnico-administrativo, as seguintes condições ambientais:

**Acústica:** Possui isolamento de redes externas com boa audição interna com ou sem equipamento eletrônico.

**Iluminação:** Todas as salas possuem iluminação natural e artificial.

**Ventilação:** Adequada às necessidades climáticas locais.

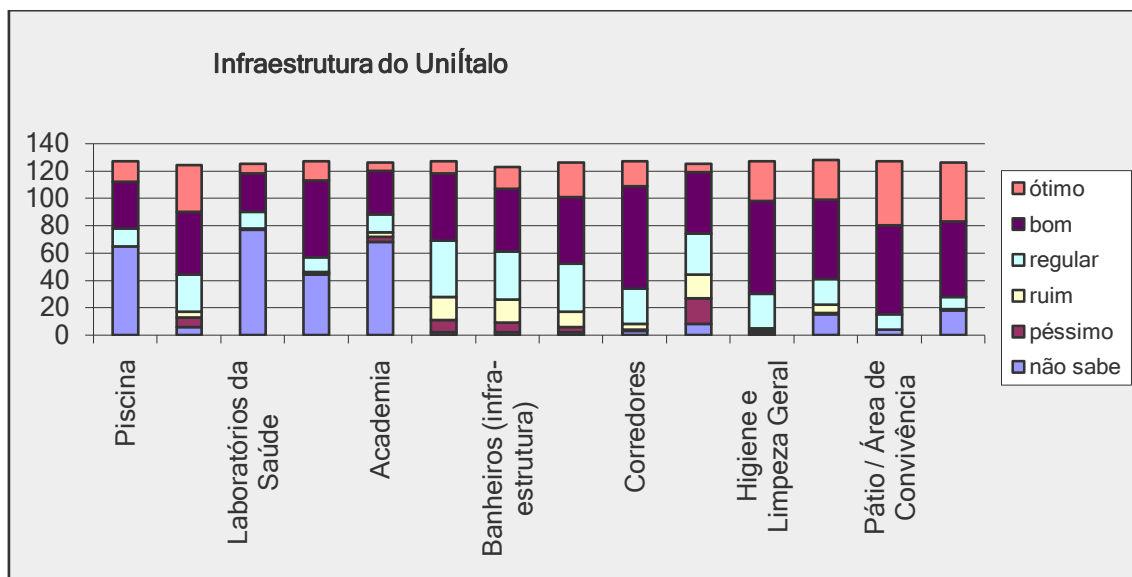
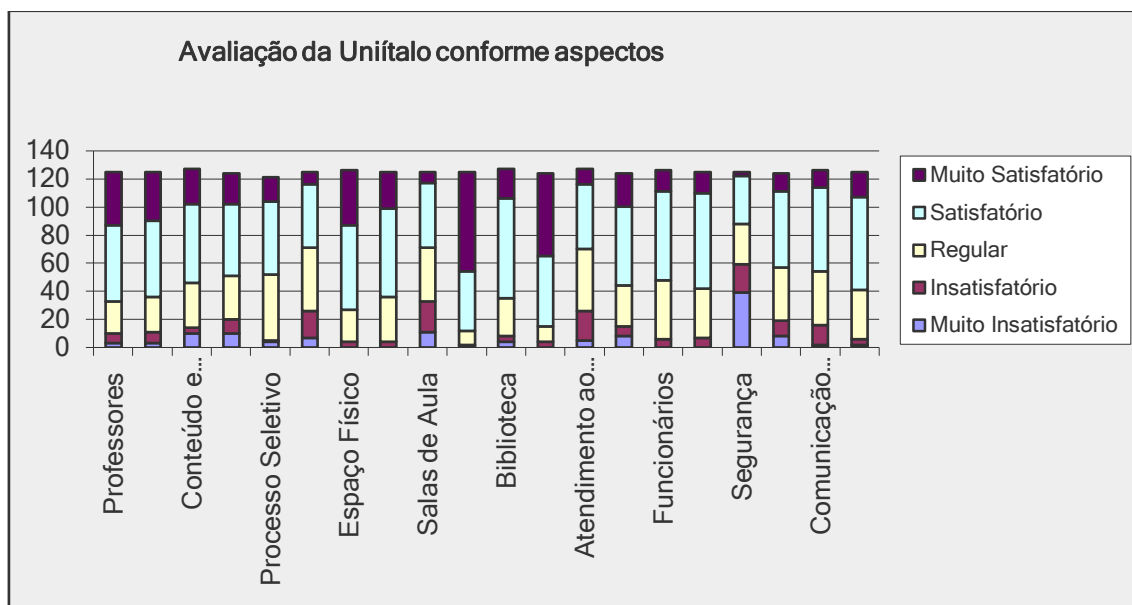
**Mobiliário e Aparelhagem:** adequado, suficiente e ergonômico.

**Limpeza:** Áreas limpas varridas e sem lixo, pisos lavados, sem sujeira, poeira e lixo, móveis sem poeira, depósito de lixo em lugares estratégicos, próximos às salas de aulas; instalações sanitárias com pisos, paredes e aparelhos lavados e desinfetados.

**Pessoal adequado e material de limpeza disponível.**

Esta Comissão também observou que houve investimentos para melhorar as condições de acesso aos portadores de necessidades especiais (PNE) em suas salas de aula e demais dependências do campus Santo Amaro. Em virtude da especificidade dessas ações,propõe essa Comissão que este projeto específico

esteja sempre presente quando se achar necessário um novo redesenho da infra estrutura do campus.



O objetivo do Unifitalo é ser o melhor, e para tanto mantemos um acompanhamento diário em nossas instalações e também acompanhando através da Ouvidoria as considerações de nossos alunos.

É necessário a ampliação do laboratório de Hardware e sistemas, com acessibilidade aos alunos portadores de necessidades especiais.

## **XI – DIMENSÃO 08 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO, ESPECIALMENTE EM RELAÇÃO AOS PROCESSOS, RESULTADOS E EFICÁCIA DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.**

Não havia, até a criação do SINAES e da CPA, na IES um processo que buscasse, com a abrangência requerida, a avaliação institucional. Eventos de avaliação de tal porte ocorreram no passado, porém não se obtiveram dados que mostrassem a continuidade do processo enquanto cultura estabelecida. As práticas existentes no período avaliado são levantamentos isolados e setORIZADOS, sem integração entre si, caracterizando mais uma postura de autocontrole que de auto avaliação.

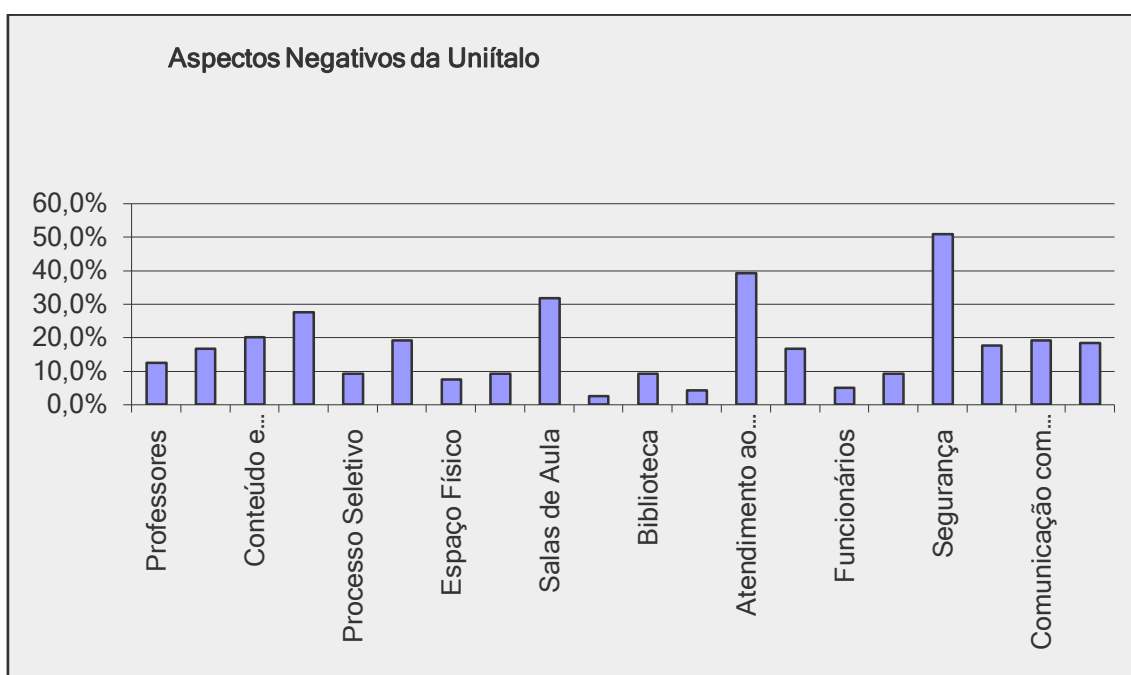
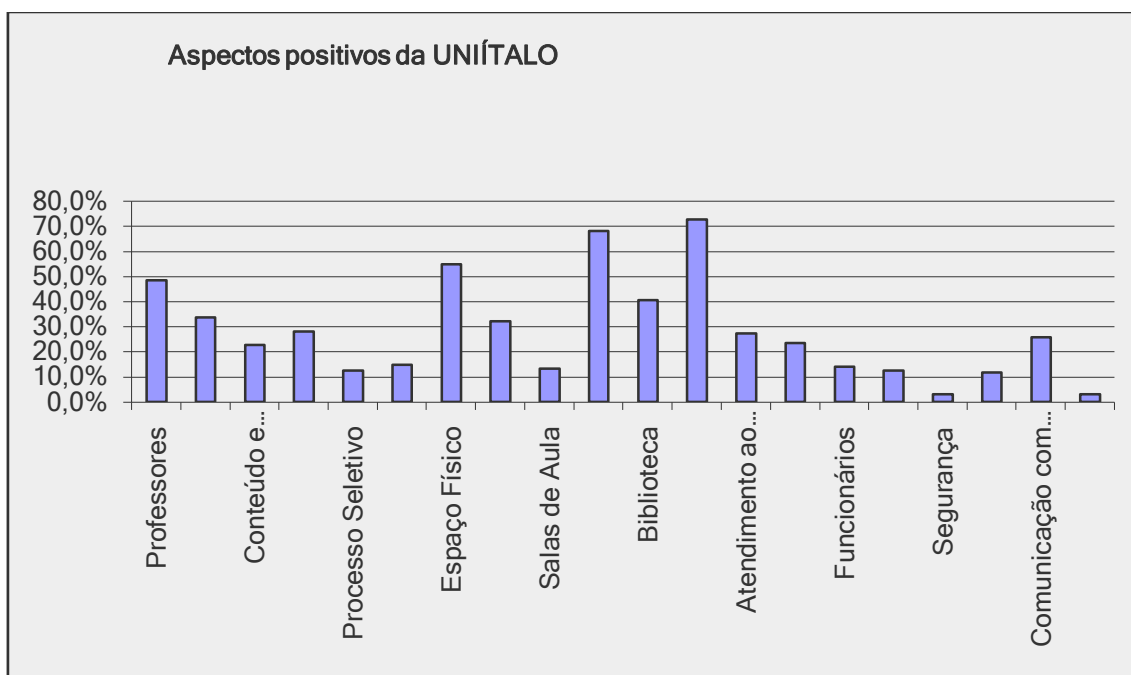
Com a implantação da CPA, conforme relatado no relatório anterior, vários itens se mostraram de difícil análise e coleta, até pela inexistência da cultura auto avaliadora. Percebeu-se na comunidade acadêmica a incompreensão inicial do processo e de sua relevância.

Atualmente, como novo modelo de gestão baseado em resultados, observa-se uma maior maturidade dos gestores e dirigentes do Centro Universitário no que diz respeito aos vários processos de avaliação que existem hoje dentro da IES. A idéia de que uma avaliação deve existir para que haja melhoria contínua está mais presente dentro das áreas, que passaram a encarar os problemas como oportunidades de melhorias. Neste sentido, esta Comissão espera a manutenção do apoio da Mantenedora e da Direção.

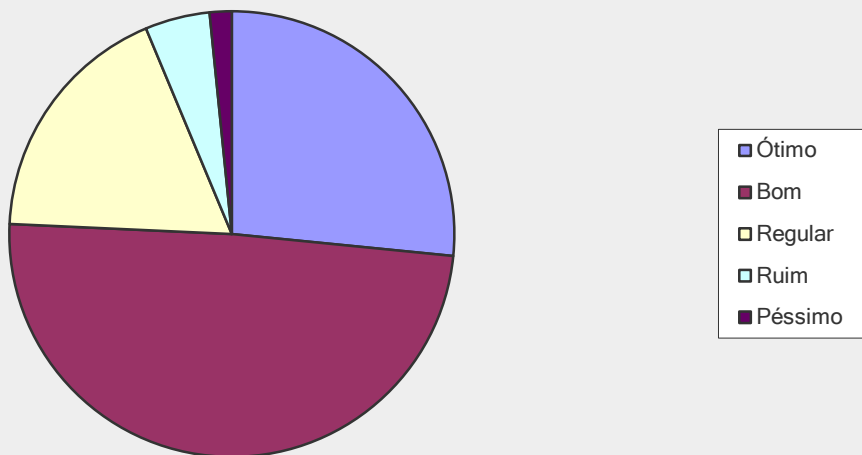
Vários procedimentos de avaliação, além deste, são hoje adotados pela Instituição:

- Avaliação de Clima Institucional
- Pesquisa de Satisfação dos Alunos
- Avaliação de Professores pelos Alunos
- Avaliação da Instituição pelo seu Corpo Docente
- Avaliação de Satisfação dos Alunos Ingressantes
- Avaliação Pedagógica Institucional (API)
- Pesquisa de Egressos

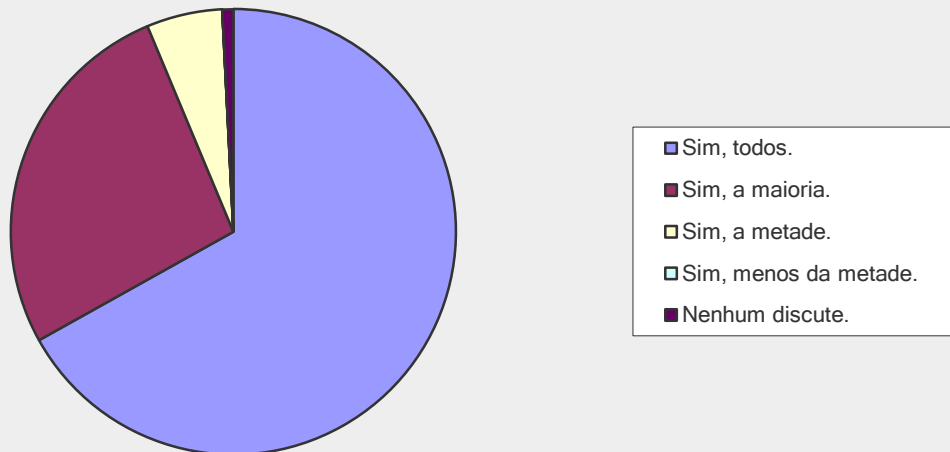
Como oportunidades de melhoria nestes procedimentos de avaliação, esta Comissão recomenda que seja melhorado o processo de divulgação dos resultados. O objetivo desta ação é ampliar, dentro da comunidade Institucional, a responsabilidade de todas as pessoas pelos resultados alcançados pela IES. Uma última recomendação para este tópico é agilizar, uniformizar e formalizar o processo de realização dos Planos de Ação nas diversas áreas envolvidas nas oportunidades de melhorias observadas em cada nova pesquisa/avaliação.



### Avaliação do curso que está fazendo



### Discussão do Plano de ensino, os professores fazem?



A transparência é a marca do Uniitalo e a pesquisa acima visa não fugir a estes ideais e manter sempre um controle rígido quanto ao tema qualidade de ensino.

## **XII – DIMENSÃO 09 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES**

As políticas de acesso, seleção, transferência e permanência de estudantes são decididas pelos Conselhos, instruídas e divulgadas pela comunicação interna e externa. A construção das formas de acesso e admissão, além dos aspectos legais, é feita por comissão setORIZADA com auxílio dos docentes, em área específica, “Processo Seletivo”. O processo de transferência com prazo estabelecido em cronograma semestral é analisado pelo CEPAP –Centro Estratégico de Procedimentos Acadêmicos e Pedagógicos, conforme a legislação e o Regimento em parceria com a Secretaria Geral da IES.

Os direitos e deveres dos estudantes estão disponibilizados em Manual do Aluno, tanto via página eletrônica da Instituição, aberto ao público geral, como via impressa, nas bibliotecas. O e-mail é uma ferramenta bastante utilizada pelos setores para atender as dúvidas e questionamentos dos discentes bem como a ouvidoria da Instituição.

Os docentes podem indicar os melhores alunos para candidatar-se a trabalho conjunto em monitoria, onde se desenvolvem atividades de complementação e orientação aos estudantes, com incentivo monetário na forma de desconto. A participação é aberta e sob controle do professor da disciplina.

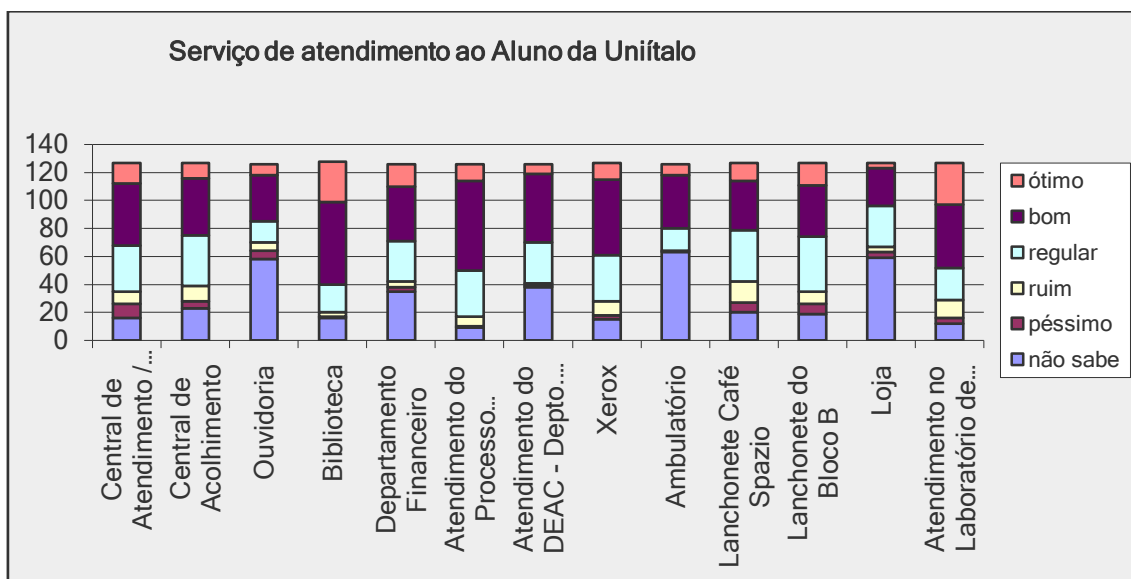
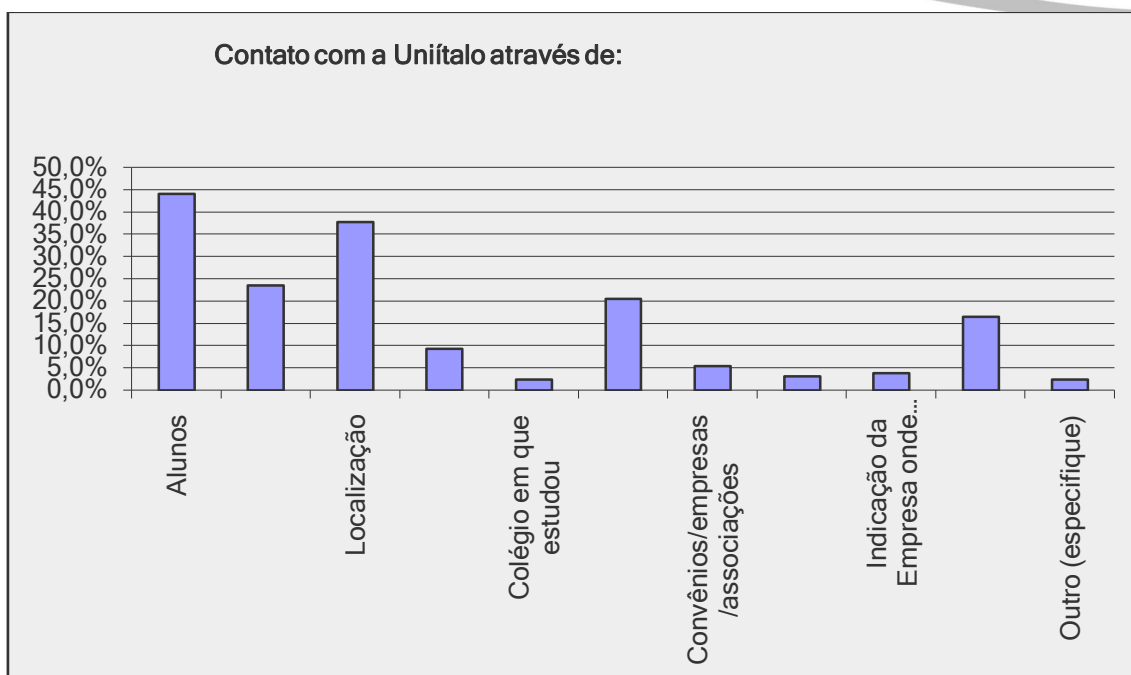
No que se refere ao cotejamento entre objetivos dos Planos de Ensino e resultados efetivos, as reuniões pedagógicas destinam tempo aos docentes para discussão de suas atividades em relação ao perfil profissional desejado ao egresso. Em adição, o próprio processo de avaliação de desempenho escolar contempla a liberdade de estabelecimento de estratégias próprias à disciplina, prevendo-se no calendário acadêmico a “ vista ” das avaliações pelos alunos. Essa flexibilidade, respeitado o perfil do egresso e as condições de ensino-aprendizagem, foi avaliada como adequada e uma das forças da Instituição. A principal fragilidade do processo é a dificuldade – própria do sistema educacional corrente – do estabelecimento de critérios que respeitem e considerem o desenvolvimento individual do aluno. Outro obstáculo, pontual e provisório, levantado pela Comissão, foi o remanejamento e estruturações internas ocorridas no período, necessitando cada novo ocupante de cargo de tempo para ciência, entendimento e intervenção em sua área.

Como exposto na Dimensão 08, até a instalação da CPA, não havia o estabelecimento formal de indicadores de desempenho, discutidos e ponderados pela comunidade como um todo. As ações até então eram levantamento de caráter opinativo dos alunos sobre cada docente seu, com posterior encaminhamento individual e a impressão eventual de listagens às coordenadorias de curso, que sobre elas teciam algumas considerações numéricas e qualitativas.

Não se previa espaço para discussão dos resultados, ficando cada Coordenador responsável por aspectos pontuais e específicos que chamassem sua atenção. Considera-se fundamental o papel dessas coordenadorias para que um processo público, amplo e criterioso seja estabelecido, de consenso e formalizado junto a docentes, discentes e equipes de apoio, a ser incorporado à cultura e cotidiano da IES.

Como em qualquer organização de serviço, há queixas sobre o atendimento dado internamente, tendo levantado essa Comissão que se referem mais a aspectos particularizados, individuais e específicos dos demandantes que de não-conformidade procedimental. Os erros são tratados caso a caso.

Com relação aos egressos, a Comissão avaliou que ainda não existe um processo confiável e de qualidade para acompanhamento do egresso no mercado de trabalho. Esta Comissão propõe que o Departamento de Telemarketing desenvolva um canal de comunicação com os egressos da IES para que possamos mensurar a inserção e a carreira no mercado de trabalho pelos alunos formandos em nosso Centro Universitário e se faça este acompanhamento de forma eficaz e, acima de tudo, traga informações que possam melhorar continuamente os cursos da IES.



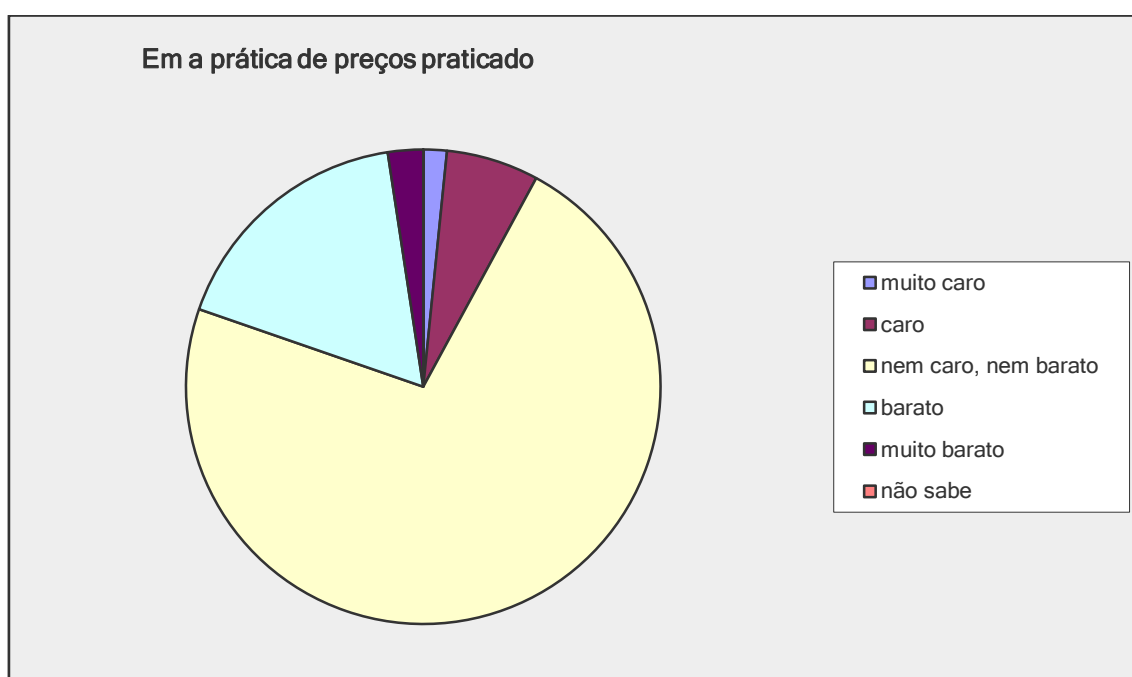
Com a marca Uniñtalo de bom atendimento, identificamos aqui algumas oportunidades de melhoria e que trarão clara visão de preocupação com nossos alunos.



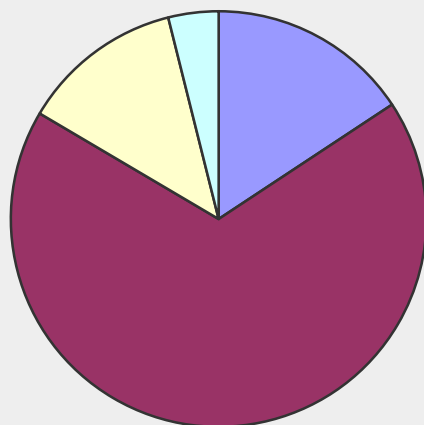
### XIII - DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Esta Comissão examina as demonstrações financeiras da IES para os exercícios 2009 a 2013 os quais são constantemente analisadas por auditores independentes, que emitem parecer declarando que as referidas demonstrações representam adequadamente a posição patrimonial e financeira da Instituição, bem como o resultado de suas operações, estando em conformidade com as práticas contábeis emanadas da legislação societária brasileira. Estas demonstrações financeiras estão disponíveis e previstos em nosso Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e demais relatórios gerenciais utilizados pela Instituição para uma eficaz tomada de decisão, o qual esta Comissão propõe que, se forem solicitados, sejam verificados in loco pelos avaliadores do MEC os investimentos realizados pela Instituição nas áreas de Infra estrutura, Biblioteca e demais áreas ligadas diretamente à Gestão Universitária bem como os déficits que são enfrentados por ela e as soluções propostas pelos gestores na reversão de um quadro operacional e educacional indesejável.

Por fim, no ano contábil de 2011, a Comissão avaliou que a Instituição está caminhando satisfatoriamente para atingir as metas traçadas no PDI.

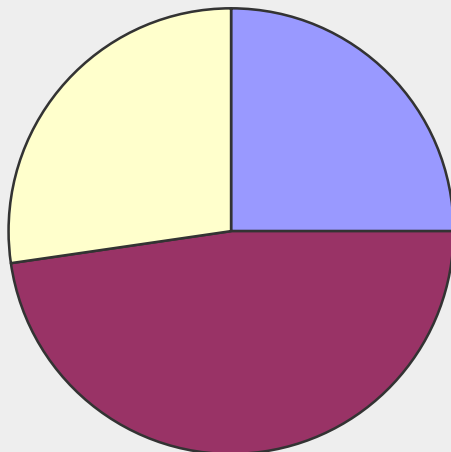


Em relação a Qualidade do curso e o valor que você paga



- caro em relação a qualidade
- justo em relação a qualidade
- barato em relação a qualidade
- não sabe

Por uma mensalidade menor você trocaria o Unifitalo ?



- Sim
- Não
- Não sabe

A pesquisa acima foi elaborada para que através de nossos alunos possamos estar conscientes de exercer um trabalho de responsabilidade social em nossa região, que é o propósito principal adotado pelo UNÍITALO.

#### **XIV – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Pode-se inferir que os reflexos práticos dessa ação avaliativa é uma estratégia pedagógica de indiscutível significação para o clima institucional do Centro Universitário Ítalo Brasileiro, uma vez que para a realização deste relatório convocamos a participação de boa parte dos gestores da IES. Os pontos críticos e fragilidades observados neste relatório, têm o escopo de ampliar e intensificar o processo de integração por meio do trabalho coletivo de todos os setores do Centro Universitário Ítalo Brasileiro.

Espera-se que esta avaliação, continue contribuindo, assim como nas demais:

- para a orientação pedagógico-administrativa dos cursos, visando a excelência no binômio ensino-aprendizagem.
- A consolidação da investigação científica como método de construção e redefinição do conhecimento.
- A consolidação da extensão como atividade educativa, cultural e científica, efetivamente presente como parte dos projetos do ensino e da pesquisa.
- Os sistemas de informações tem um papel fundamental na sociedade em que vivemos e por este motivo a preocupação do Uniítalo com melhoria de qualidade contínua em todas as áreas de atuação em que estamos empenhados.

|   |
|---|
| <b>DIMENSAO I – MISSAO E O PDI</b>  |
| <b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Qualidade do ensino</li><li>- Horários alternativos</li><li>- Instalações físicas</li></ul>                                   |
| <b>PONTOS NEGATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Transito na região</li></ul>  |
| <b>SUGESTOES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maior divulgação dos horários de aulas disponíveis</li><li>- Propor estudo viário da região</li><li>- Pesquisa de egressos</li></ul> |

|  |
|--|
| <b>DIMENSAO II – ENSINO, PESQUISA E EXTENSAO</b>   |
| <b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Oficinas oferecidas aos sábados</li><li>- Cursos técnicos</li><li>- Encaminhamento para estágios</li></ul> |
| <b>PONTOS NEGATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- pouca comunicação das oficinas</li></ul>   |
| <b>SUGESTOES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Melhorar a divulgação dos eventos realizados aos sábados-</li></ul>   |

|  |
|--|
| <b>DIMENSAO III – RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>  |
| <b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Patrocínios à equipes de diversas modalidades na região</li><li>- Incentivo/Motivação à reciclagem</li><li>- Campanhas de arrecadação de alimentos/vestuário para doação a instituições da região.</li></ul> |
| <b>PONTOS NEGATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Frequência na divulgação das campanhas</li></ul>   |
| <b>SUGESTOES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- planos de melhoria na conscientização de responsabilidades para toda esta região.</li></ul>   |

|   |
|---|
| <b>DIMENSAO IV – COMUNICAÇÃO</b>  |
| <b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Campanha indique um amigo</li><li>- E_mail Uniitalo</li><li>- Feira de estudantes</li></ul> |
| <b>PONTOS NEGATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pouca divulgação em radio e televisão</li></ul>   |
| <b>SUGESTOES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Implementar sistema de divulgação</li></ul>  |

|   |
|---|
| DIMENSAO V – GESTAO DE PESSOAS                      |
| PONTOS POSITIVOS                                    |
| - Dinâmica de grupo, identificando potencial        |
| - indicação - confiança                             |
| - Formação técnica                                  |
| PONTOS NEGATIVOS                                    |
| - falta de conhecimento das ações dos departamentos |
| SUGESTOES   |
| - Divulgar os critérios de funcionamento interno    |

|  |
|--|
| DIMENSAO VI – GESTAO DA INSTITUIÇÃO – COLEGIADOS E RELAÇÕES INTERNAS                 |
| PONTOS POSITIVOS   |
| - Administração de portas abertas  |
| PONTOS NEGATIVOS   |
| - desconhecimento do papel dos diferentes departamentos                              |
| SUGESTOES  |
| -estabelecer organogramas dos diferentes departamentos, com seus níveis hierárquicos |

|  |
|--|
| DIMENSAO VI – GESTAO DA INSTITUIÇÃO – COLEGIADOS E RELAÇÕES INTERNAS |
| PONTOS POSITIVOS   |
| - Natureza   |
| - Piscina  |
| PONTOS NEGATIVOS   |
| - Falta de sala para descanso do professor                           |
| SUGESTOES  |
| - criação deste ponto negativo-                                      |

DIMENSAO VIII – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO, ESPECIALMENTE EM RELAÇÃO AOS PROCESSOS, RESULTADOS E EFICÁCIA DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

PONTOS POSITIVOS

- Horário flexível da BIBLIOTECA-
- Vários departamentos com necessidade de avaliação, que a faz por conta própria

PONTOS NEGATIVOS

- Falta de uma cultura de avaliação institucional com ampla divulgação

SUGESTOES

- Elaborar campanhas anuais de avaliação institucional
- implantar avaliação institucional a todos os segmentos, incluindo a de funcionários.-

DIMENSAO IX –POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES

PONTOS POSITIVOS

- Central de acolhimento
- Loja-

PONTOS NEGATIVOS

- Atendimento do ambulatório com restrição de horário

SUGESTOES

- ampliação do horário de atendimento do ambulatório

DIMENSAO X – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

PONTOS POSITIVOS

- Preços praticados-

PONTOS NEGATIVOS

- prática usada na cobrança das DPs

SUGESTOES

- Reavaliação -