

**CENTRO UNIVERSITÁRIO ÍTALO BRASILEIRO**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO**

**BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL**

**2014**

## SUMÁRIO

I	DADOS DA INSTITUIÇÃO .....	03
II	DADOS DO CURSO .....	04
III	CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....	13
IV	DIMENSÃO 01 - MISSÃO E O PDI .....	16
V	DIMENSÃO 02 - ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO .....	23
VI	DIMENSÃO 03 - RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	33
VII	DIMENSÃO 04 –COMUNICAÇÃO .....	36
VIII	DIMENSÃO 05 - GESTÃO DE PESSOAS .....	38
IX	DIMENSÃO 06 - GESTÃO DA INSTITUIÇÃO .....	40
X	DIMENSÃO 07 - INFRA-ESTRUTURA FÍSICA .....	43
XI	DIMENSÃO 08 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO .....	47
XII	DIMENSÃO 09 - POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES.....	51
XIII	DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA .....	57
XIV	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	59

## **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	Presidente
Prof. Dr. Marcos Antonio Gagliardi Cascino	Reitor
Prof. Dr. Luiz Carlos Pereira de Souza	Pró-Reitor Acadêmico
Prof. Ms. João Antonio Sardelli Neto	Pró-Reitor Financeiro
Maximilian Gorinssen	Diretor Administrativo
Alfredo Grimaldi	Diretor de Rel. Internacionais

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

Prof <sup>a</sup> Claudia Stefanini	Coordenadora
Prof <sup>a</sup> Ana Carolina Siqueira Zuntini	Docente Saúde
Prof. Milton Del Rio Blas	Docente Negócios (Ad-roc)
Prof <sup>a</sup> Sandra Regina Maia	Docente Tecnológicos
Prof <sup>a</sup> . Sueli Pitta	Docente Educação
Prof. Carlos Xavier	Docente Negócios
Prof. Marcial Ribeiro Chaves	Técnico- Administrativo
Bruna Simões Flor	Sociedade Civil
Nayane Mendonça de Jesus Barra	Discente (Ed. Física)

## II – DADOS DO CURSO

### RECONHECIMENTO

Processo Nº: 201203383 - Protocolado em: 14-05-2012.

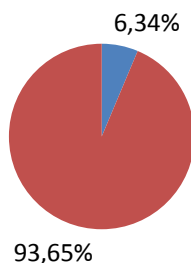
Aguardando visita in loco.

Coordenadora: Prof<sup>a</sup>. THALITA BULL.

No segundo semestre letivo de 2013, o Curso de Bacharelado em Serviço Social possuía alunos regularmente matriculados, distribuídos em dois turnos: madrugada e noite.

Entre os discentes de Bacharelado em Serviço Social, 332 responderam ao questionário de auto-avaliação institucional, elaborado e aplicado pela CPA em outubro de 2013, de um total de 5230 respondentes. Além de avaliar a estrutura do Curso e da IES, os resultados obtidos por meio da pesquisa nos ajudaram também a traçar um perfil dos alunos.

### Respondentes



Como geralmente acontece nas carreiras vinculadas à área social e de educação, as mulheres (94,5%) predominaram em relação aos homens (6,5%). Apresentado na figura 1. Quando perguntados sobre seu estado civil, 42% dos alunos afirmaram serem solteiros e 42% casados. Deste total, 55% possuem filhos.

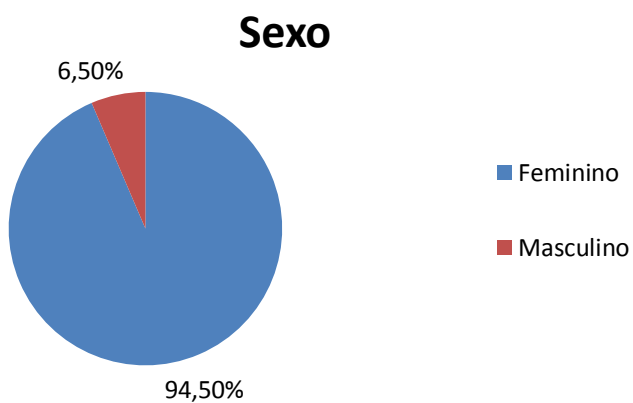


FIGURA 1 – DISTRIBUIÇÃO DOS ALUNOS QUANTO AO GÊNERO

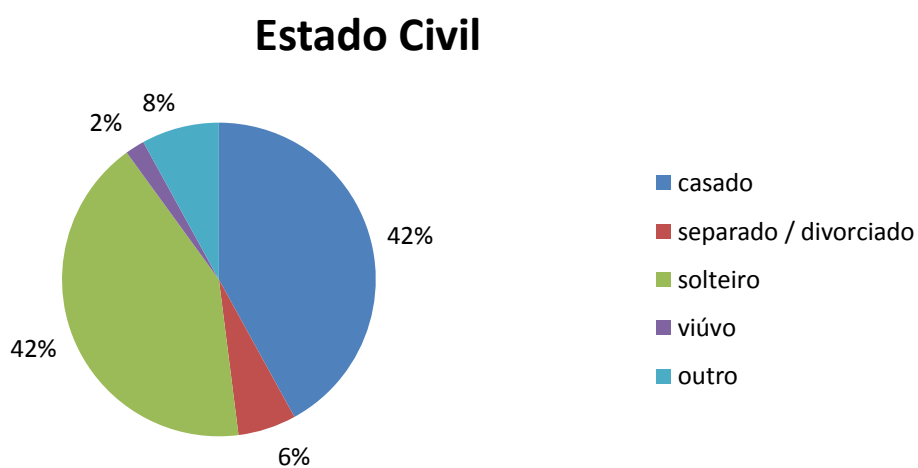


FIGURA 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS ALUNOS QUANTO AO ESTADO CIVIL

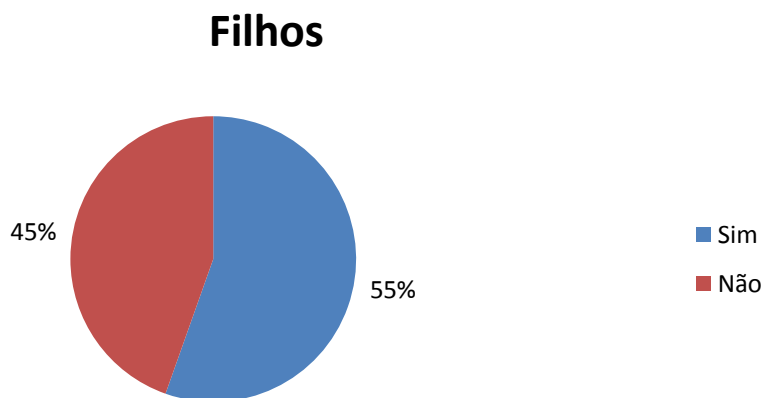


FIGURA 3 – POSSUEM FILHOS

Ainda analisando sobre o perfil do aluno de Serviço Social, verificou-se que a idade dos alunos é acima de 20 anos, com grande parte acima de 30 anos. A maioria se considera branco, e freqüenta a igreja católica. Esse perfil se equipara ao perfil do aluno Unitalo, observado na coleta de dados geral.

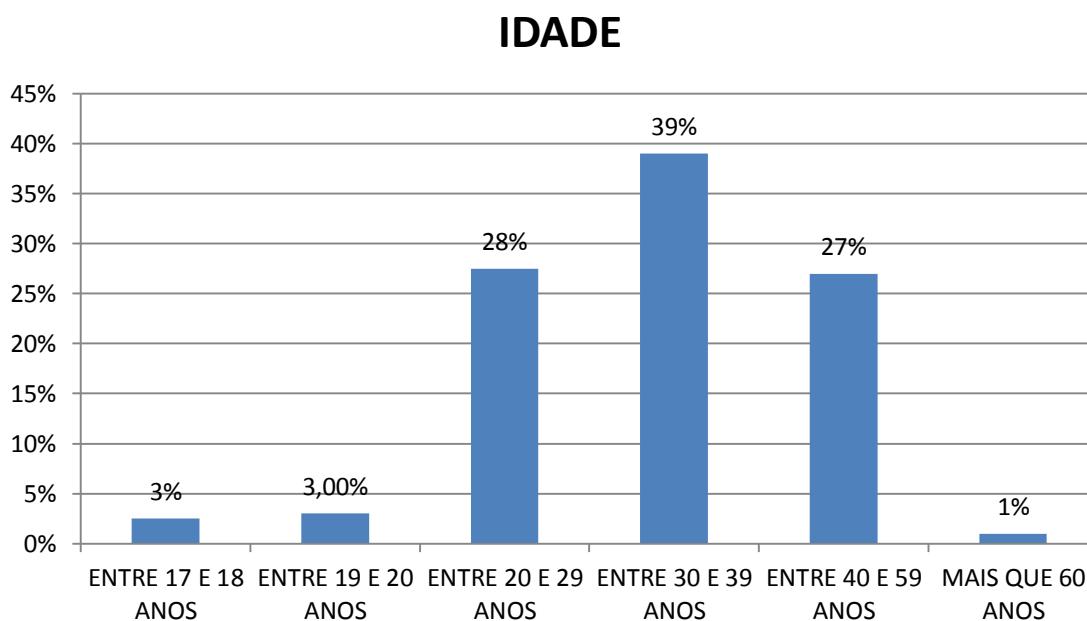


FIGURA 4 – IDADE DOS ALUNOS DO CURSO

Quanto ao perfil familiar e pessoal do aluno de Serviço Social, pode-se destacar que 36% dos alunos se consideram cônjuges e a parte de 27% se consideram como filho, convivendo com a família no domicílio.

Pouco mais da metade, 93%, mora com a família, em 77% de residências próprias. Pertencentes, em 50% dos alunos, na região de Campo Limpo, Santo Amaro e redondezas, e outra grande parte, 20%, moram também na região sul, em Parelheiros, Cidade Dutra ou Interlagos. Esse dado é importante, pois colabora para o cumprimento dos objetivos do Unitalo de prestação de serviços à comunidade circunvizinha é a alta incidência de discentes que moram próximos à Instituição.

### Posição no domicílio

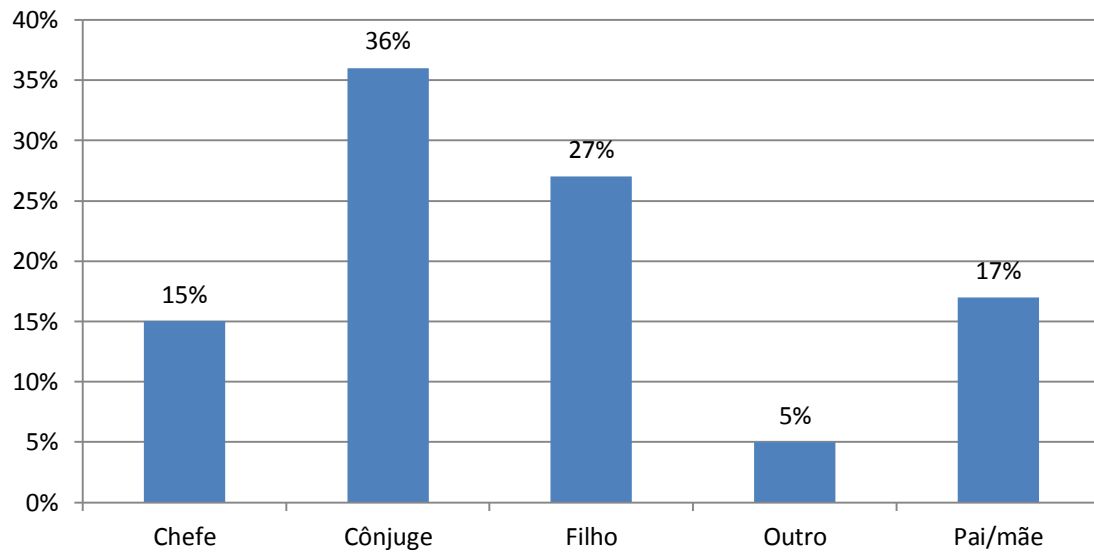


FIGURA 5 – INDICAÇÃO DA POSIÇÃO NO DOMICÍLIO

### Onde e com quem mora atualmente?

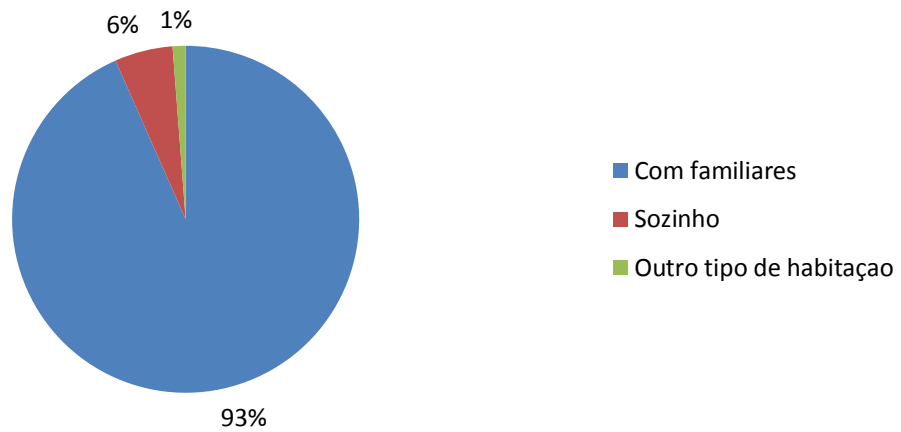


FIGURA 6 – INDICAÇÃO DE COM QUEM MORA

## A sua residência é

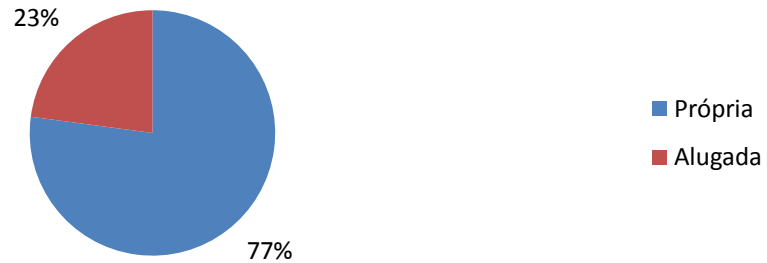


FIGURA 7 – INDICAÇÃO DE MORADIA

## Região em que mora

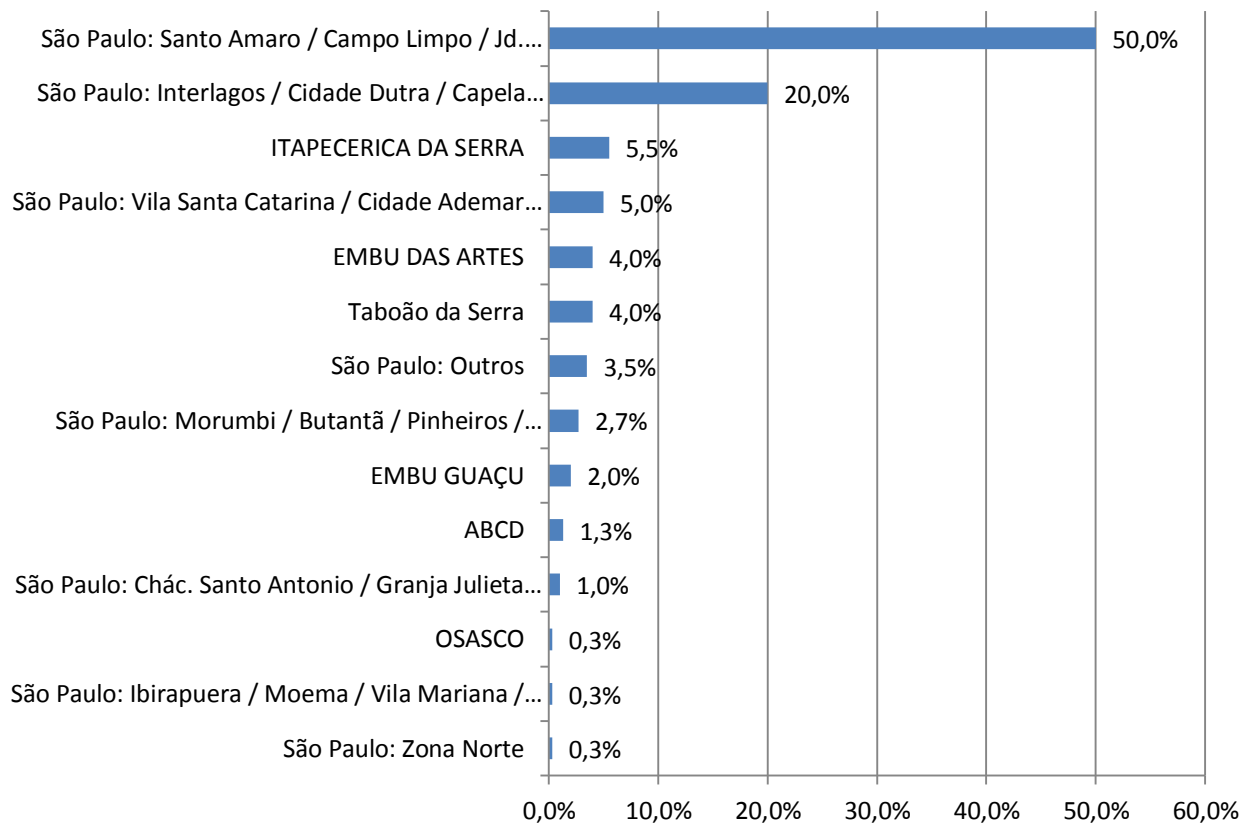


FIGURA 8 – INDICAÇÃO DA REGIÃO QUE MORA



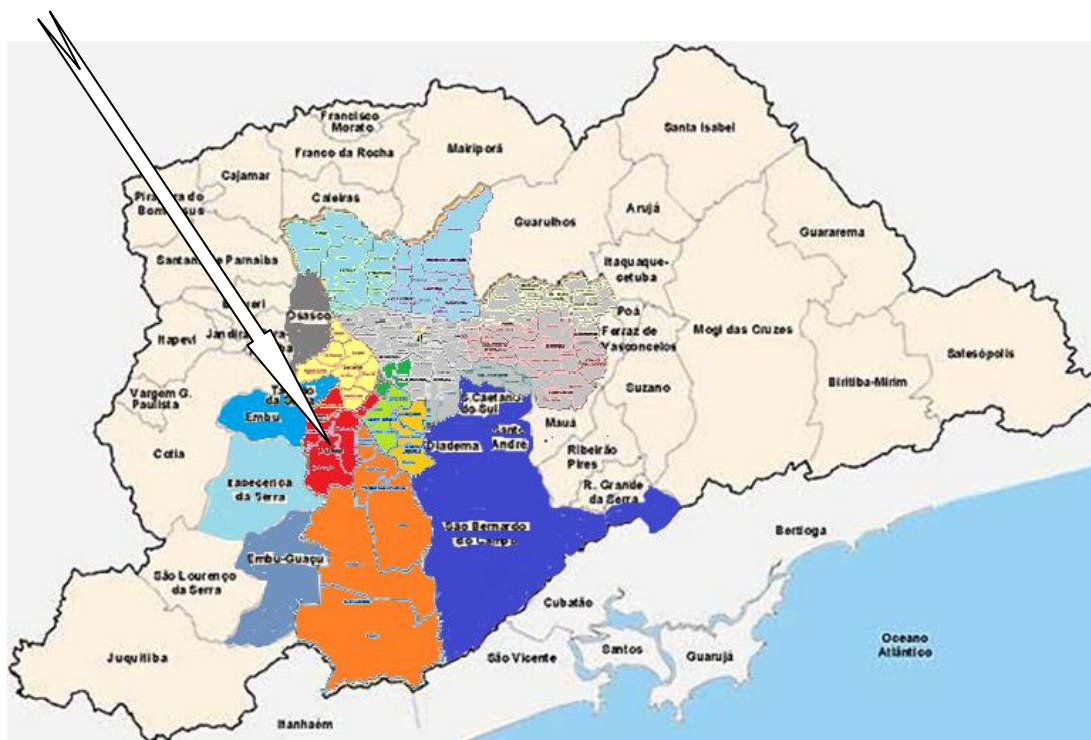


FIGURA 9 – MAPA DE LOCALIZAÇÃO DE MORADIA EM RELAÇÃO AO UNIÍALO

O exercício profissional também foi investigado e, entre os estudantes que responderam à pesquisa, aproximadamente 80% trabalhavam ou estagiavam (Figura 10). Observa-se que 20% dos alunos não estão trabalhando.

Entre o total dos entrevistados que afirmaram trabalhar ou estagiar, 31% o fazem na área da Educação e ONGs, condizente com a área de formação. Verifica-se que esse total está relacionado à área de atuação direta ou indireta da Assistência Social, visto na figura 13. Esse total atende completamente ao ideal da IES no que diz respeito à inserção regional prevista no PDI.

## Situação de trabalho

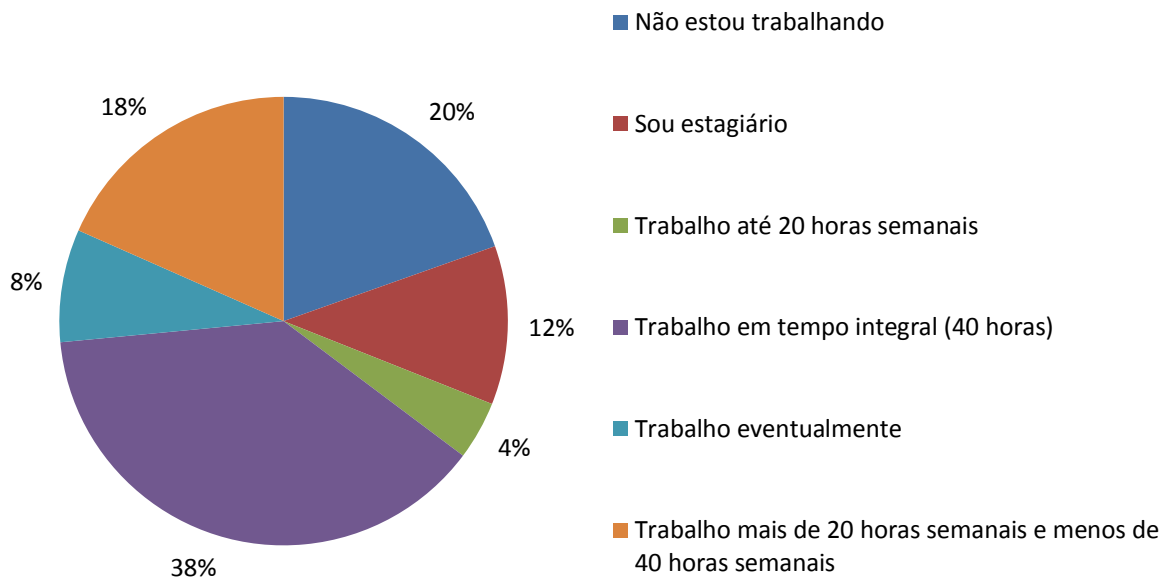


FIGURA 10 – INDICAÇÃO DA SITUAÇÃO DE TRABALHO

## Tem carteira assinada

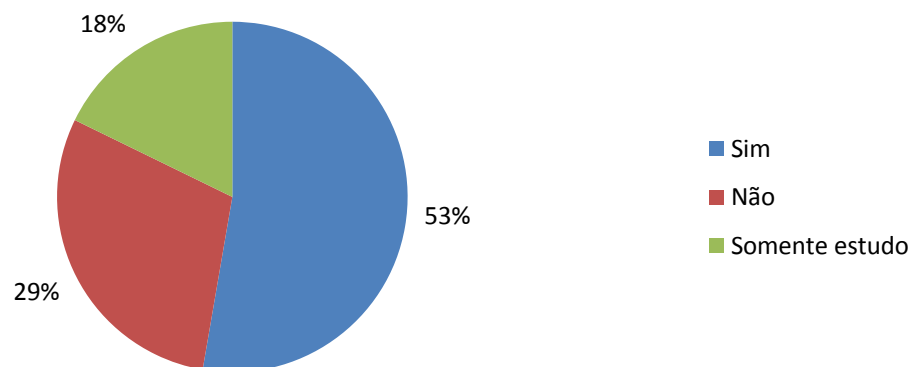


FIGURA 11 – RELAÇÃO DE TRABALHO E CARTEIRA ASSINADA

## Em que você trabalha?

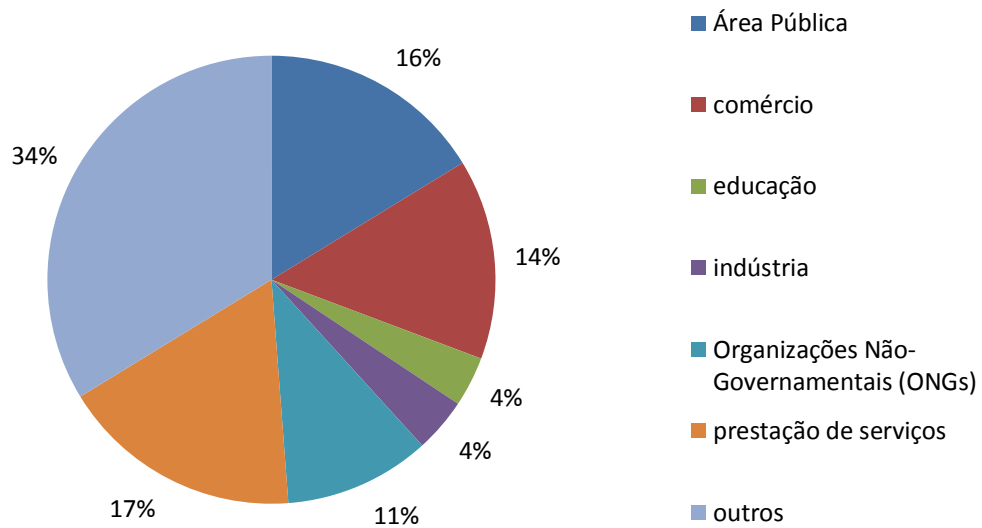
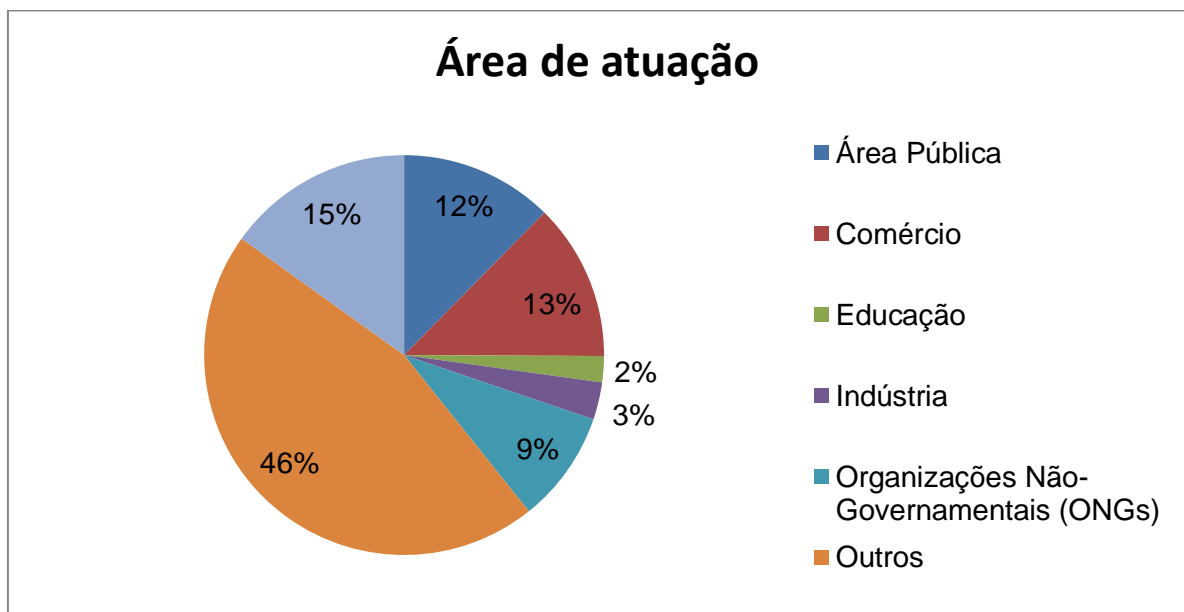


FIGURA 12 – ÁREA DE AUAÇÃO PROFISSIONAL



## Atualmente, você atua na sua área de formação do ensino superior?

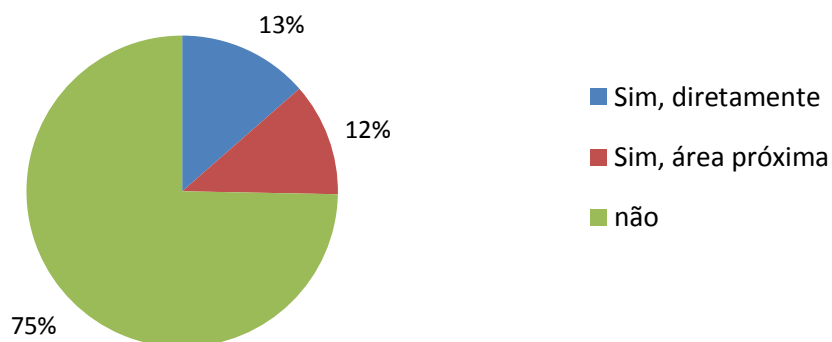
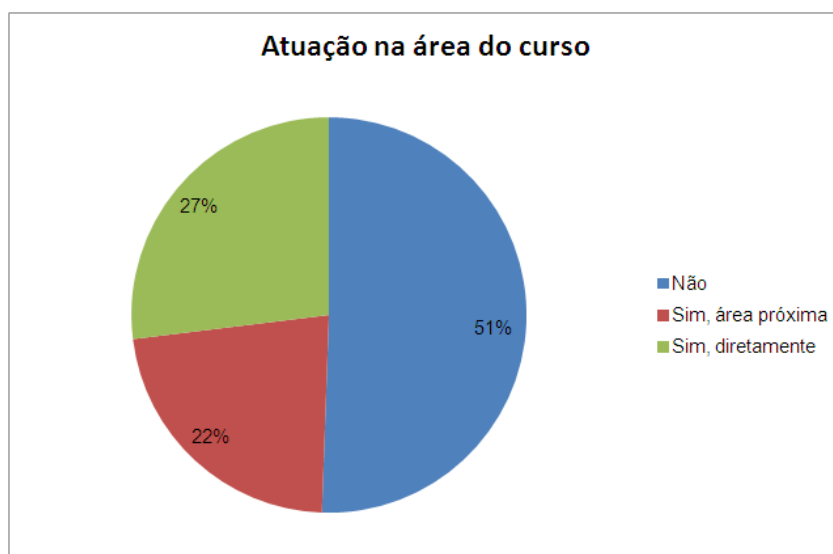


FIGURA 13 – ÁREA DE ATUAÇÃO



Embora as relações e dinâmicas familiares não tenham sido pesquisadas, a renda mensal média, até como uma preocupação com o acesso ao ensino superior de qualidade para todos, está especificada no gráfico abaixo, em que se pode observar um predomínio absoluto de indivíduos que se encontram na faixa que varia entre um e três salários mínimos mensais.

## Renda Familiar

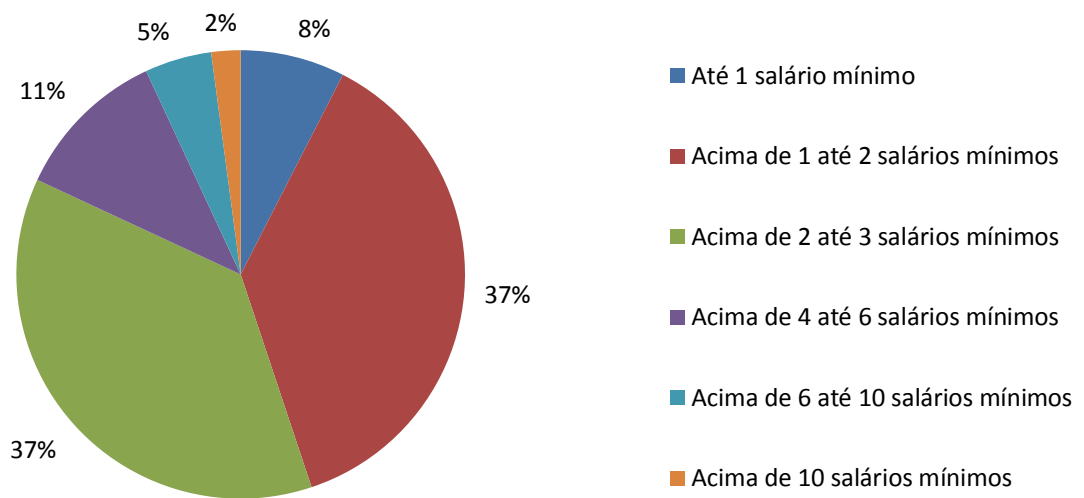


FIGURA 14 – DISTRIBUIÇÃO DOS ALUNOS QUANTO À RENDA MENSAL MÉDIA

### **III - CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

O Centro Universitário Ítalo Brasileiro instituiu em 26 de maio de 2004 sua Comissão Própria de Auto-avaliação, na Instituição chamada de “CIA” (Comissão Interna 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 2013, em especial todos os relacionados com o Curso de Bacharelado em Serviço Social, tais como Direção, Coordenadora, Funcionários, Corpo Docente, Corpo Discente e Colaboradores Externos da IES que 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.

Para o presente relatório 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 no decorrer do documento.

## **OBJETIVOS DA AUTO-AVALIAÇÃO**

Atendendo aos preceitos definidos pelo CONAES, considera-se a avaliação da Instituição como a 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.

Nestes termos, utilizaram-se como eixo central dois objetivos respeitados os diferentes propósitos do Curso de Bacharelado em Serviço Social:

- Avaliar o curso como uma totalidade integrada que permita a auto-análise valorativa da coerência entre o previsto no projeto pedagógico 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 com 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 de extensão.

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

**“Somos uma Instituição Educacional comprometida com a formação profissional, a evolução pessoal e o exercício consciente da cidadania, para contribuir com o desenvolvimento de uma sociedade ética e justa”.**

O Centro Universitário Ítalo Brasileiro tem por objetivos institucionais:

- Estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo, propiciando condições de educação ao homem, como sujeito e agente de seu processo educativo e de sua história, pelo cultivo do saber, em suas diferentes vertentes, formas e modalidades.
- Formar valores humanos nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira.
- Incentivar e apoiar a iniciação e investigação científicas, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e a criação e difusão da cultura.
- Promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber por meio do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação.

- Suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração.
- Estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade.
- Promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas no Uniálalo.
- Preservar os valores éticos, morais, cívicos e cristãos, contribuindo para aperfeiçoar a sociedade, na busca do equilíbrio e bem estar do homem.
- Ser uma instituição aberta à sociedade, contribuindo para o desenvolvimento de todas as faculdades intelectuais, físicas e espirituais do homem.
- Ser uma instituição compromissada com o desenvolvimento socioeconômico do município de São Paulo, com a preservação da memória das manifestações culturais e folclóricas da imigração italiana e com o intercâmbio cultural e científico entre o Brasil e a Itália.

Embora os objetivos institucionais sejam determinados por seu corpo diretivo em conjunto com os departamentos acadêmicos, a qualidade percebida pelos estudantes pode variar em função das expectativas pessoais e do sentimento de acolhimento e pertencimento ao ambiente universitário. Assim, torna-se fundamental entender como cada aluno enxerga a IES do ponto de vista qualitativo. Para tanto, solicitou-se a cada discente avaliar, de modo geral, o Uniálalo. A maioria absoluta (90%) considerou a IES ótima ou boa, com um índice mínimo de 10% de rejeição (ruim ou péssimo).

### Você indicaria o Uniitalo?

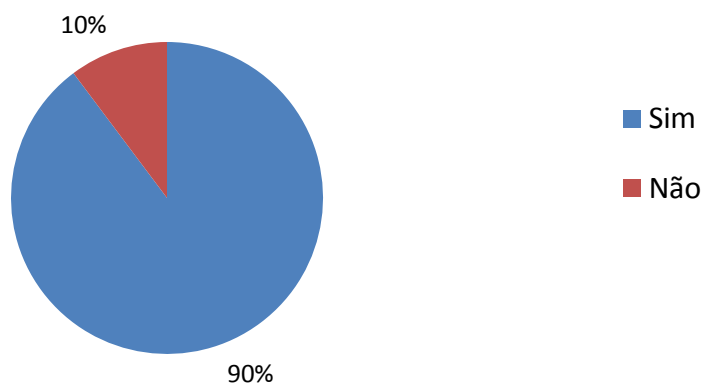


FIGURA 15 – QUALIDADE PERCEBIDA PELOS DISCENTES

Quanto ao grau de exigência, que indiretamente pode expressar a dificuldade de ajuste ao ambiente universitário, 50% dos entrevistados consideraram bom o nível de exigência do curso de Serviço Social. Tal resultado indica que o processo de avaliação do binômio ensino-aprendizagem e os próprios métodos de ensino está de acordo com as possibilidades de desempenho de seus estudantes, garantindo o cumprimento do objetivo institucional previsto em suas diretrizes pedagógicas de promover formação integral do educando.

### Como você avalia o nível de exigência do curso?

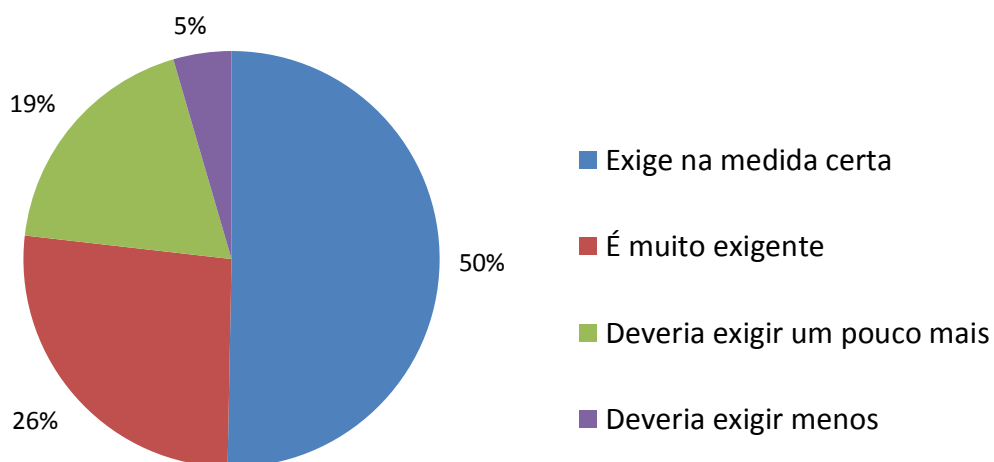
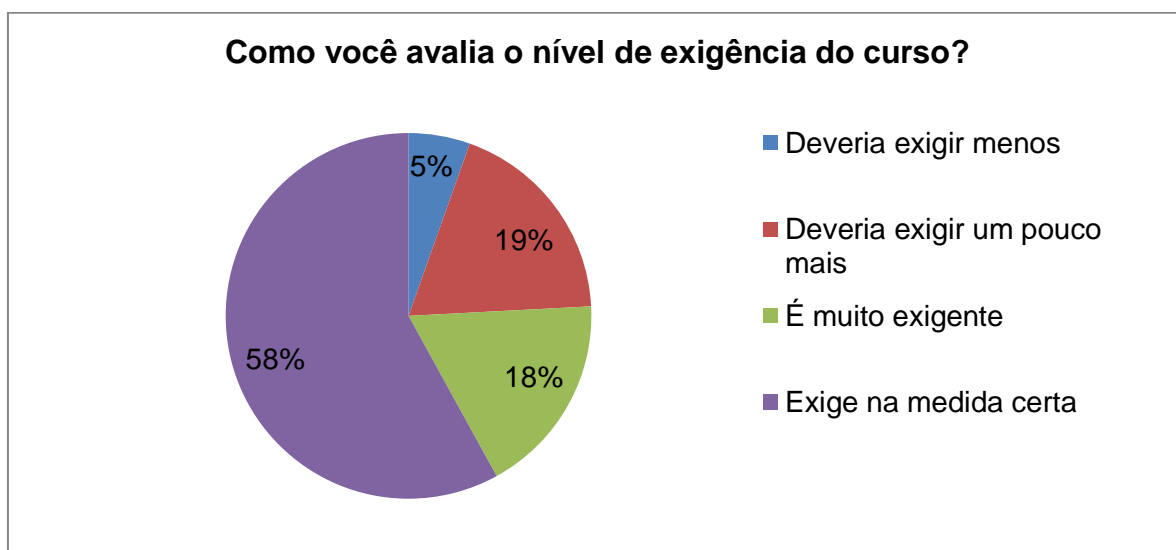


FIGURA 16 – NÍVEL DE EXIGÊNCIA DO BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL, SEGUNDO CORPO DISCENTE



A análise do PPC do Curso de Serviço Social evidenciou coerência com os objetivos e missão da IES, além de respeitar os pressupostos estabelecidos pelas Diretrizes Nacionais estabelecidas pelo Ministério da Educação. A organização da matriz curricular em núcleos encontra-se plenamente justificada e não traz prejuízos aos estudantes, proporcionando junções de turmas de forma a otimizar os recursos do curso e garantindo a manutenção da oferta da graduação, nos termos estabelecidos pela IES.

Verifica-se nos gráficos abaixo que 58% dos alunos conhecem de alguma forma o PPC do Curso de Serviço Social; bem como 75% dos alunos conhecem a Missão e Objetivos da IES.

**Você conhece o PPC (Projeto Pedagógico do Curso)?**

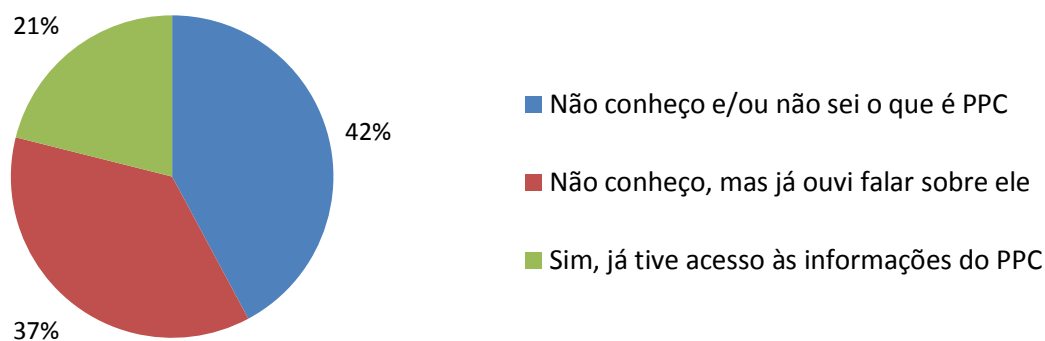
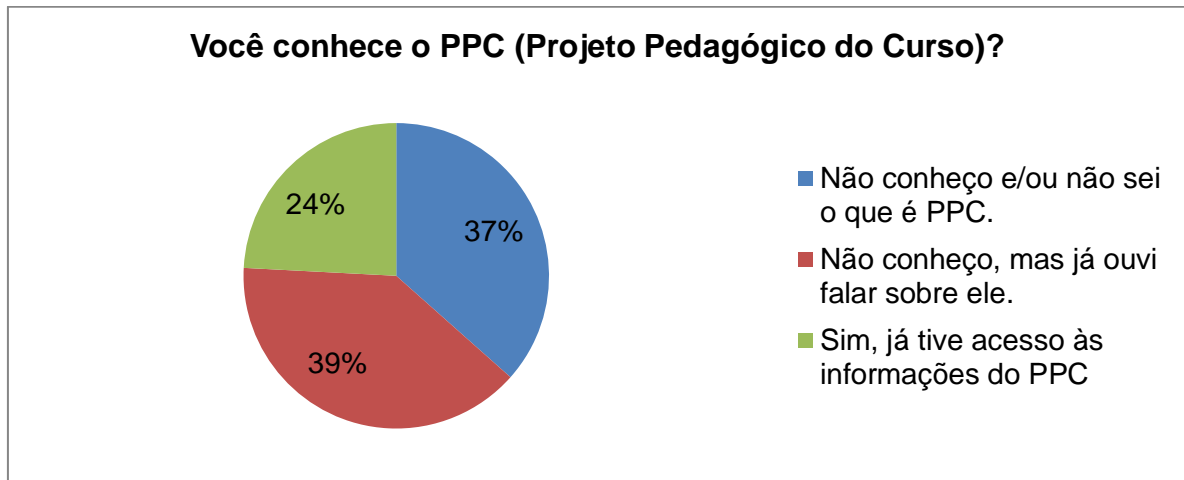


FIGURA 17 – CONHECIMENTO PELO DISCENTE DO PPC DO CURSO DE BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL



**Você conhece a missão, os objetivos, as finalidades, os compromissos e as metas da Instituição?**

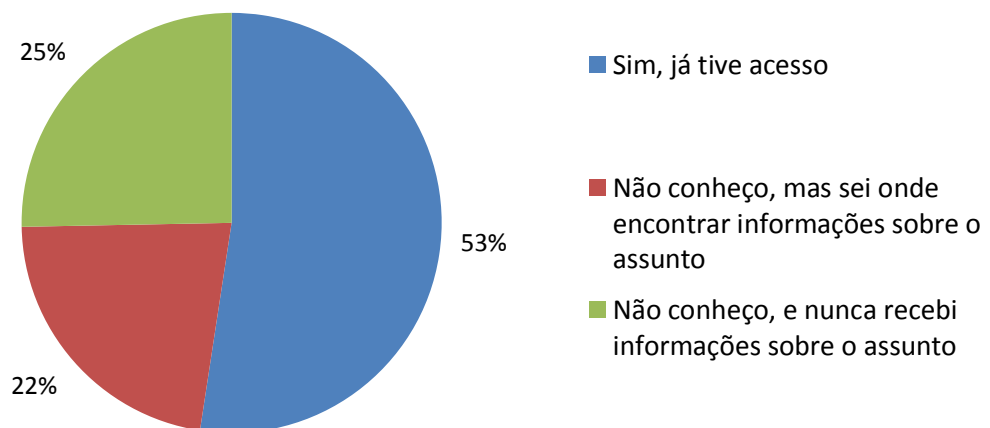
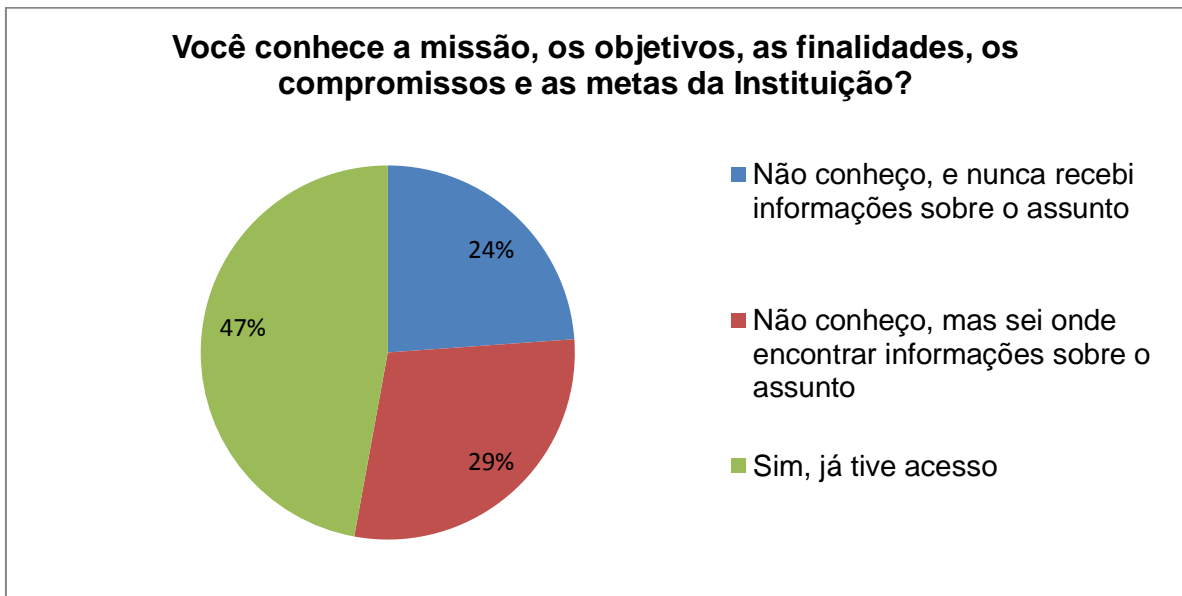


FIGURA 18 – CONHECIMENTO DA MISSÃO, OBJETIVOS E METAS DA IES PELOS DISCENTES



Observando-se as diretrizes do PDI para o Unifitalo e, em especial em um recorte no Curso de Bacharelado em Serviço Social, percebe-se o discente considera muito bom o impacto do curso na sua vida profissional. Dessa forma, consideramos muito importante a missão de tornar o egresso um agente social, que é capaz de transformar a sua realidade, tendo em vista sua possibilidade de ascensão profissional e social, percebida por 94% dos alunos.

**Como você avalia a contribuição do curso na sua formação profissional?**

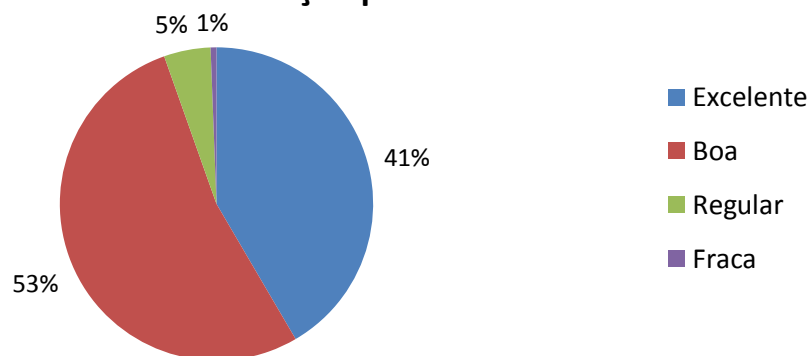
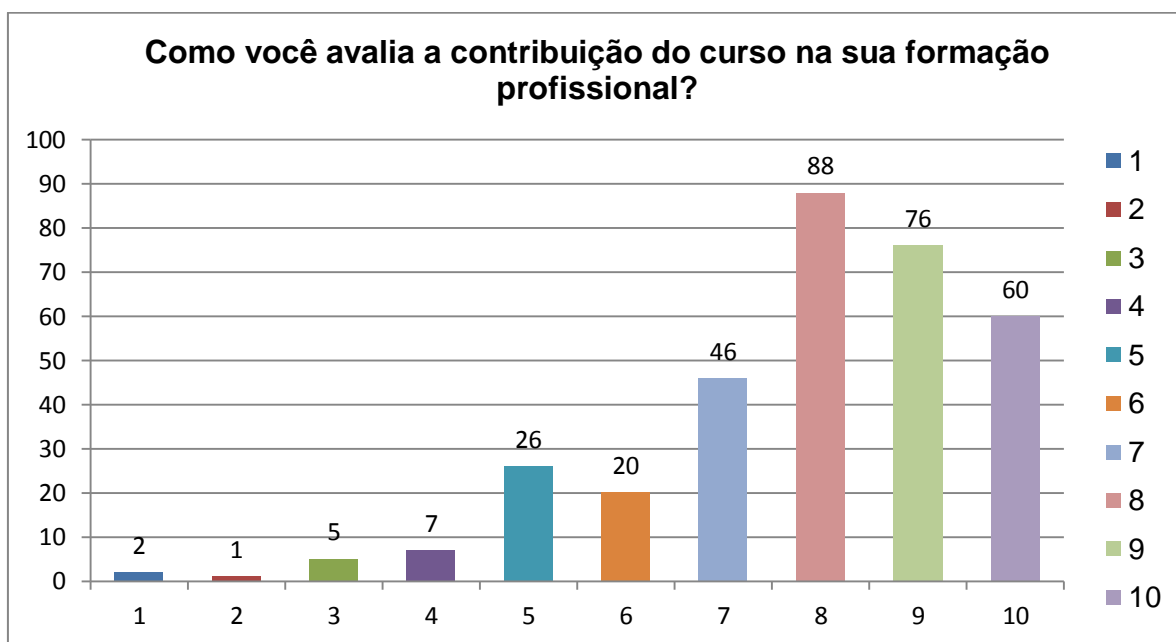


FIGURA 19 – IMPACTO DO CURSO NA VIDA PROFISSIONAL DO DISCENTE DE SERVIÇO SOCIAL



Ainda observando-se o mesmo tópico, verifica-se que o aluno percebe que o Unitalo preocupa-se com a inserção do egresso no mercado de trabalho (59%), o que precisa ser melhorado pela Coordenação do Curso, uma vez que a área de inserção da IES é numa região carente, que necessita de atendimento social demasiado, conforme observa-se no gráfico abaixo:

**Você acredita que a Instituição Unitalo se preocupa com sua colocação no mercado, oferecendo oportunidades de emprego, seleção e estágios?**

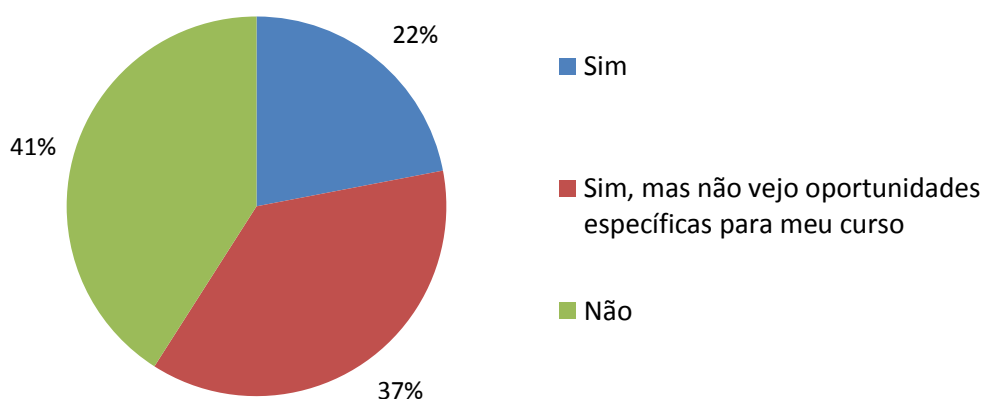
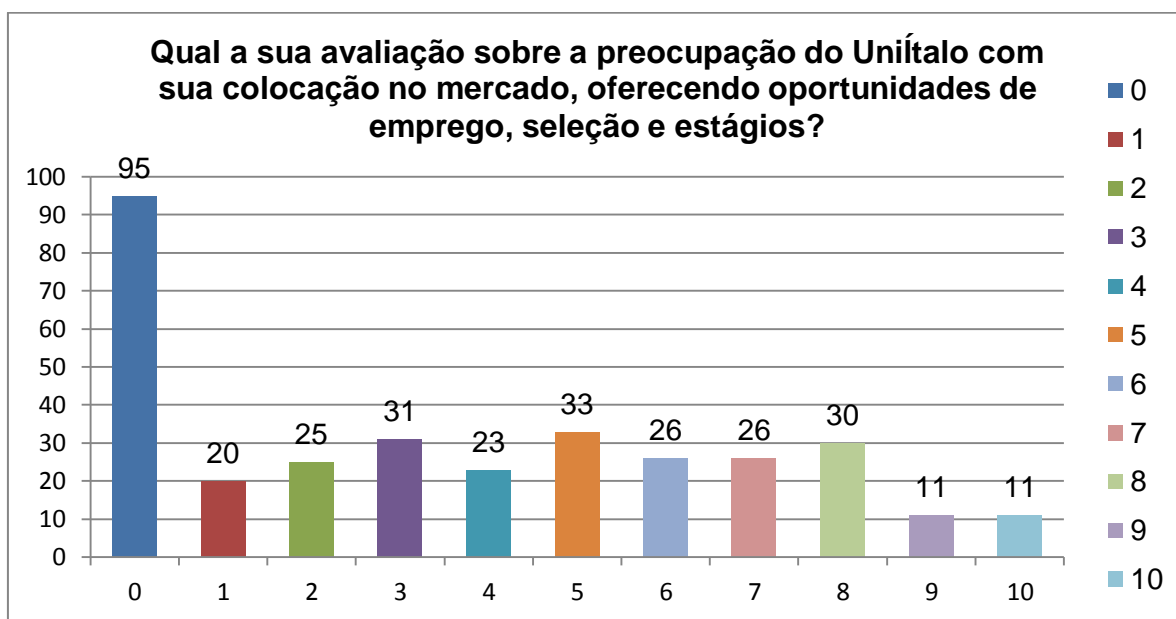


FIGURA 20 – PERCEPÇÃO DA IES ENQUANTO ATRATIVO AO MERCADO DE TRABALHO



Dando continuidade ao processo de avaliação do PDI, a questão da acessibilidade está presente na avaliação do discente do curso de Curso de Bacharelado em Serviço Social.

Do ponto de vista discente, 71% consideram as necessidades de rampas, materiais, elevadores e demais condições aos deficientes plenamente atendidas.

## Acessibilidade

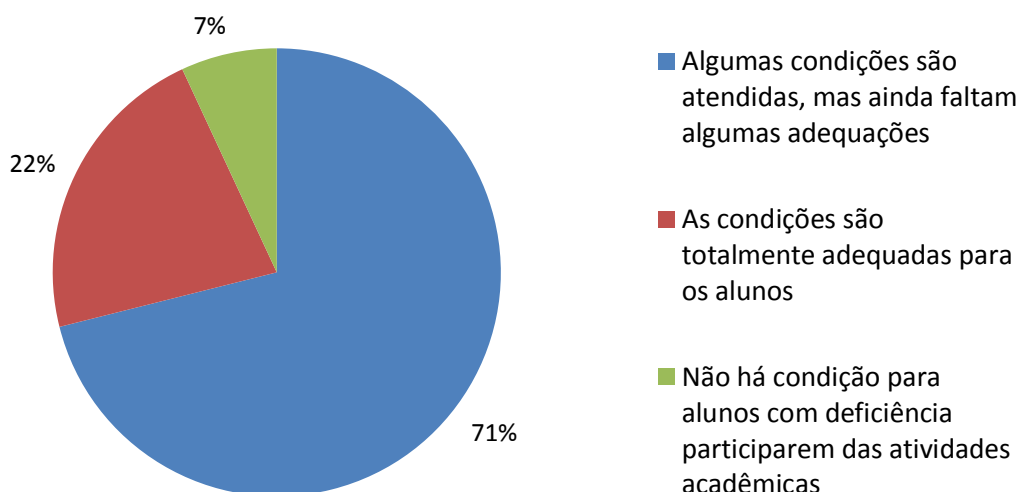
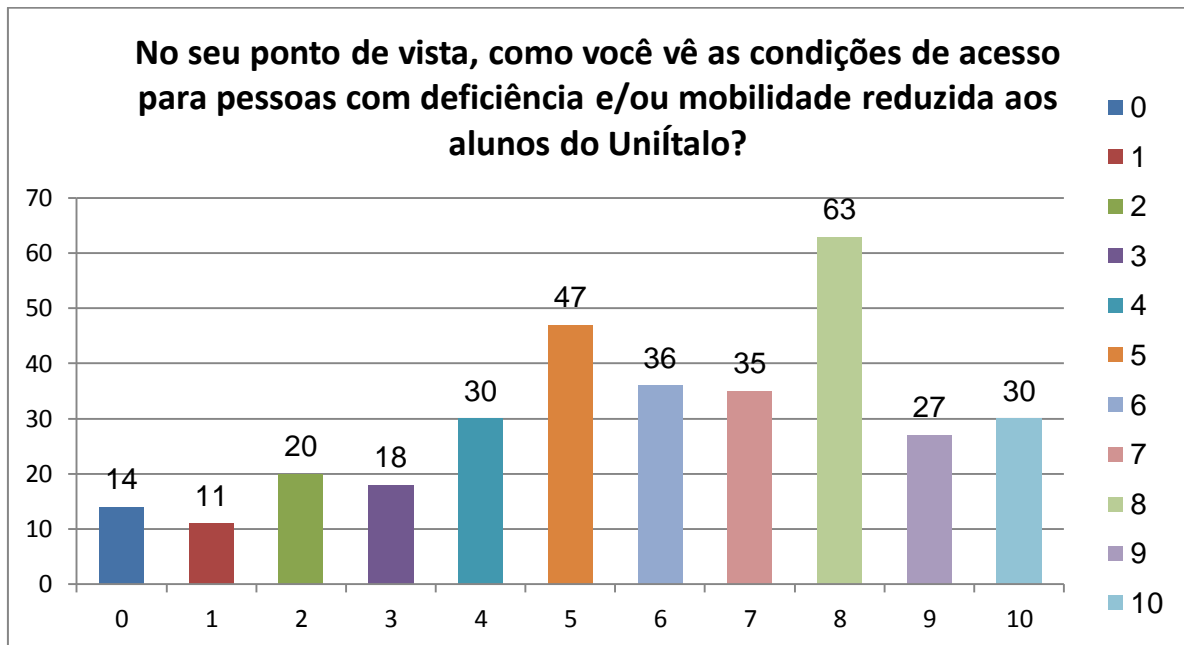


FIGURA 21 – ACESSIBILIDADE INTERNA DA IES





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

Os currículos adotados nos cursos da IES são de caráter eminentemente profissionalizante, mas preocupando-se com a formação humanística do discente e a organização didático-pedagógica destes cursos continua coerente com as ambições internas da instituição, diretrizes curriculares oficiais e inovações teórico-teóricas das áreas, expressas na documentação oficial. No Curso de Bacharelado em Serviço Social não é diferente.

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 cotejar as competências a se desenvolver com as práticas, assim, os conhecimentos conceituais, 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. Tem sido evidente a participação da Coordenadora do Curso de Bacharelado em Serviço Social nas reuniões periódicas com a Pró-Reitoria Acadêmica, bem como a participação do Corpo Docente nas reuniões de planejamento tanto institucional quanto específico.

Dos dados obtidos dos discentes, 95% afirmam que a maioria dos professores explica a matéria, e repete no caso de dúvida.

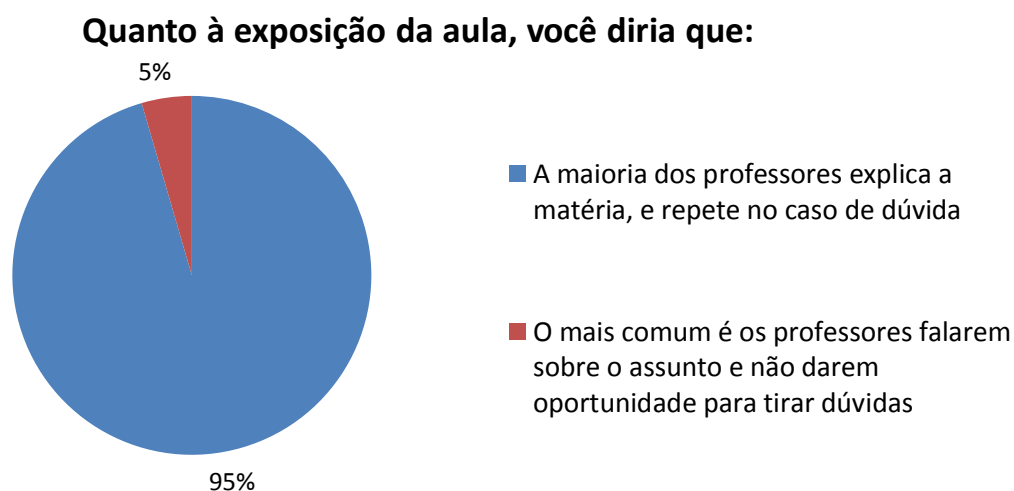
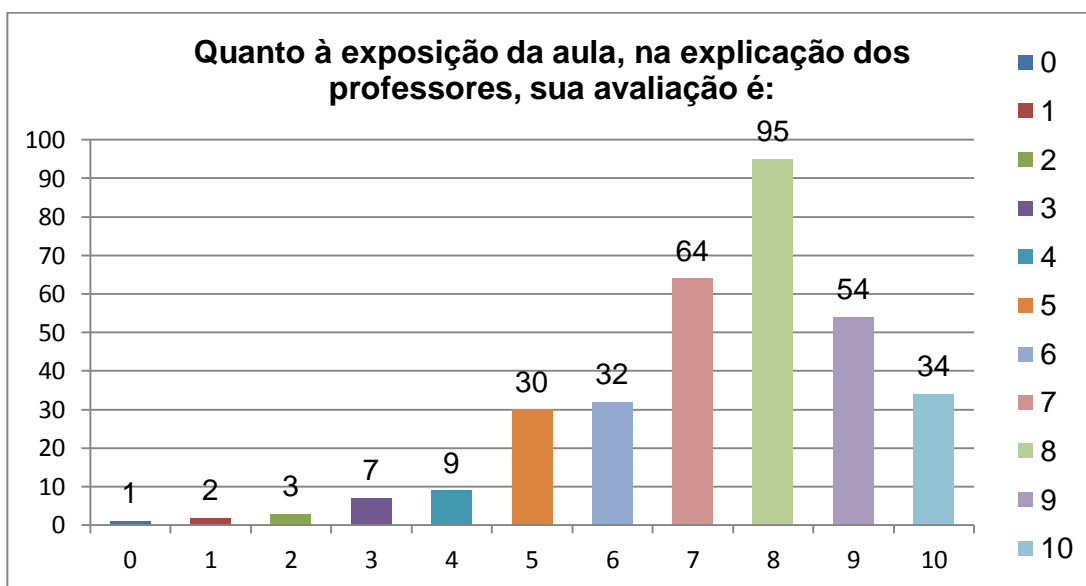


FIGURA 22 – APOIO DOCENTE NA EXPOSIÇÃO DA MATÉRIA



Verifica-se, também, que 94% dos discentes concordam que a maioria dos professores se mostra interessado na aprendizagem dos alunos.

**No processo de ensino-aprendizagem, você diria que:**

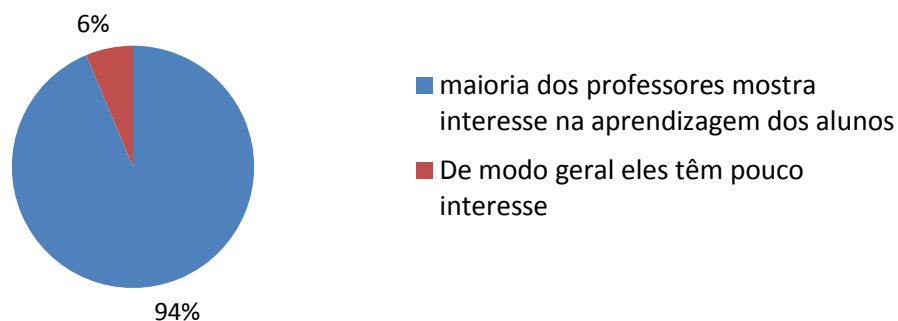


FIGURA 23 – INTERESSE DOCENTE NA APRENDIZAGEM DISCENTE

Na questão de assiduidade, a presença dos professores é constante, demonstrando o comprometimento com o processo de ensino-aprendizagem. Mesmo porque, por ser uma IES de caráter privado, a cobrança por parte da Mantenedora e do Corpo Discente é mais intensa.

**Na questão da frequência/assiduidade às aulas, você diria que:**

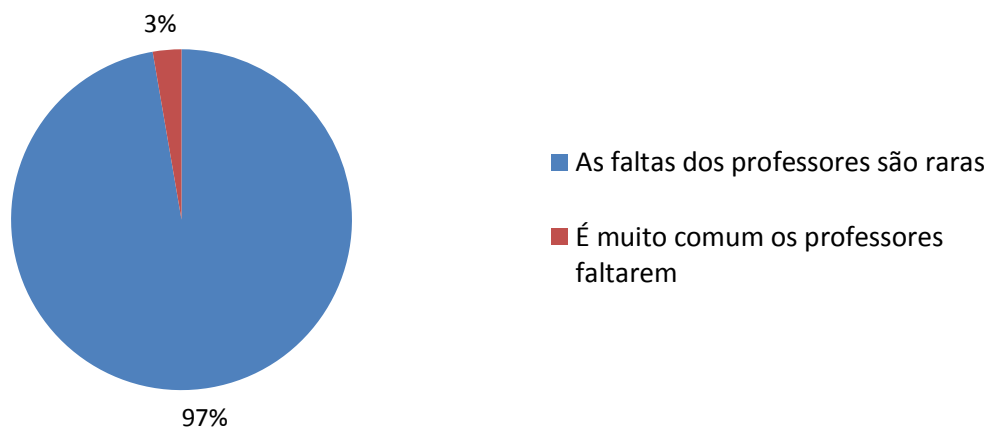


FIGURA 24 – ASSIDUIDADE E FREQUENCIA DOS PROFESSORES

Ao se abordar os aspectos do ensino, constata-se que para 91% dos discentes, os conteúdos disciplinares são percebidos de forma clara e objetiva. Dessa forma, considera-se que o PPC atinge os objetivos e apresenta coerência com a realidade e necessidade discente.

**Relação Conteúdo X Compreensão nas disciplinas cursadas:**

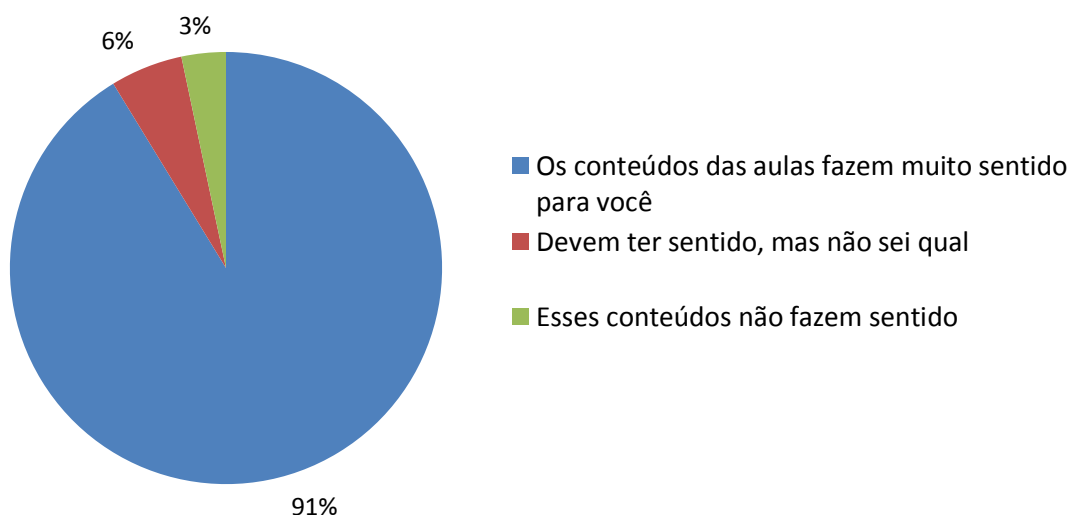
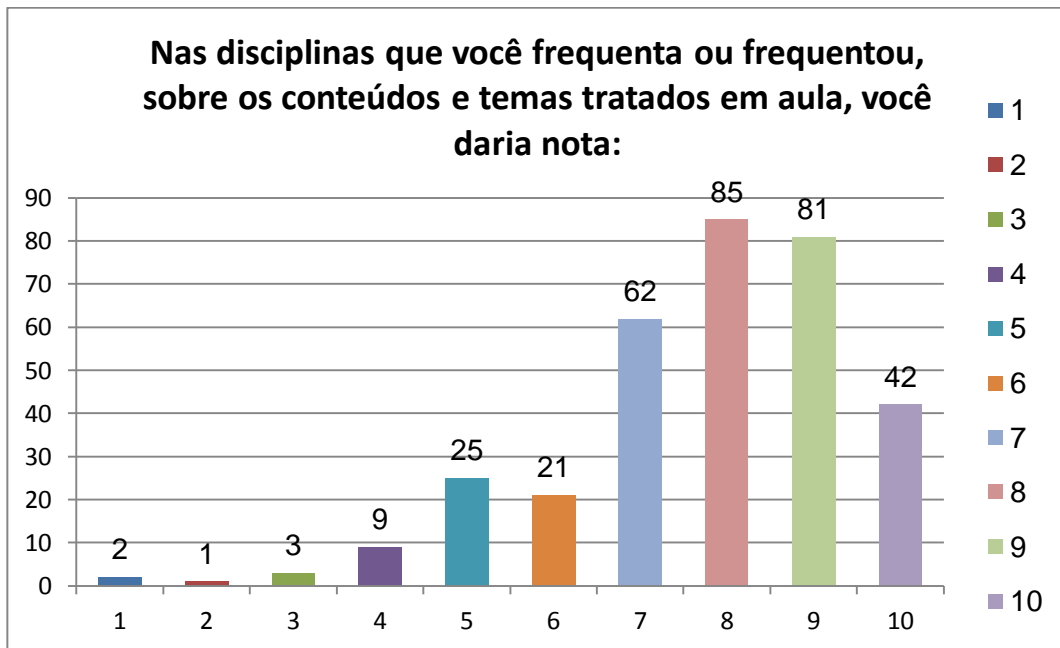


FIGURA 25 – IMPORTÂNCIA DOS CONTEÚDOS DICIPLINARES



Os professores, cumprindo determinação de informar sobre o Plano de Ensino de suas disciplinas, são apontados por 96% dos discentes.

**O professor apresenta o Plano de Ensino da disciplina nas primeiras aulas do semestre letivo?**

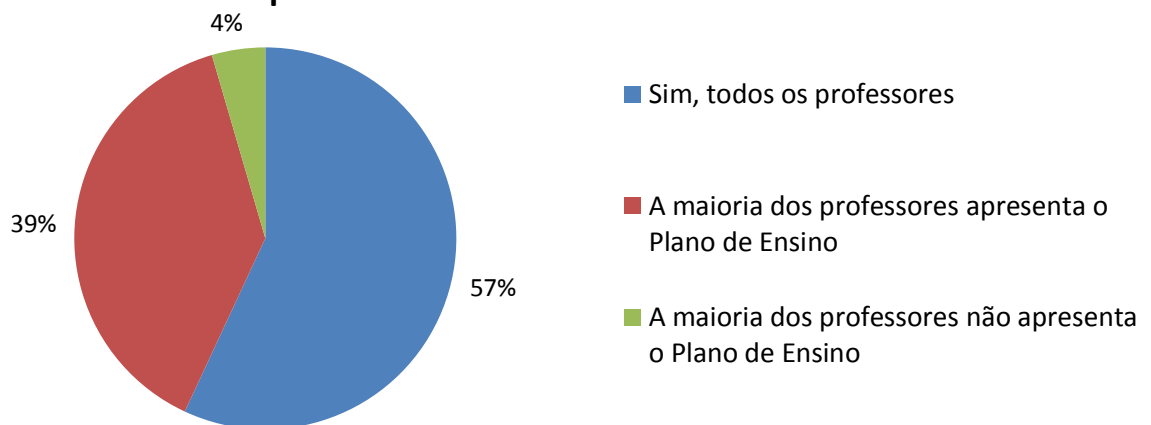
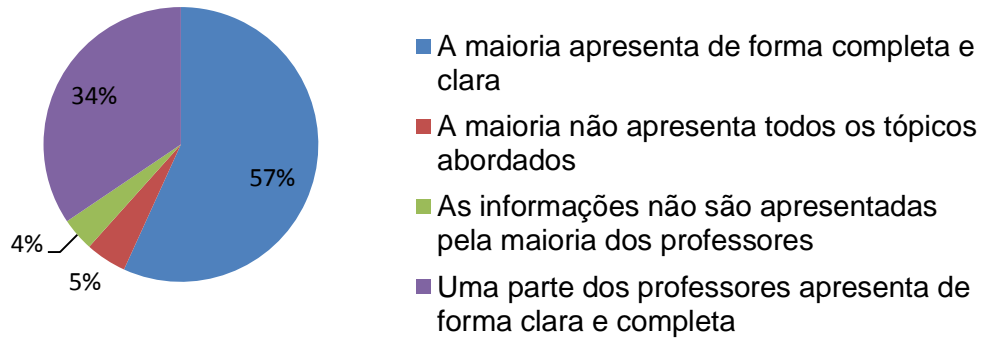


FIGURA 26 – APRESENTAÇÃO DO PLANO DE ENSINO AOS DICENTES DE SERVIÇO SOCIAL

**Como os professores apresentam os seus Planos de Ensino, com os critérios de avaliação, objetivos da disciplina e formas de avaliação, nas primeiras aulas do semestre letivo?**



**Já houve abordagem feita no seu curso sobre a Temática da História e Cultura Afro-Brasileira e Indígena?**

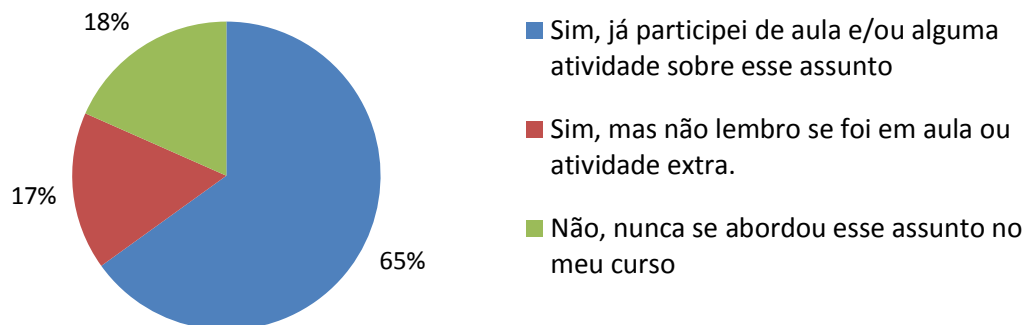
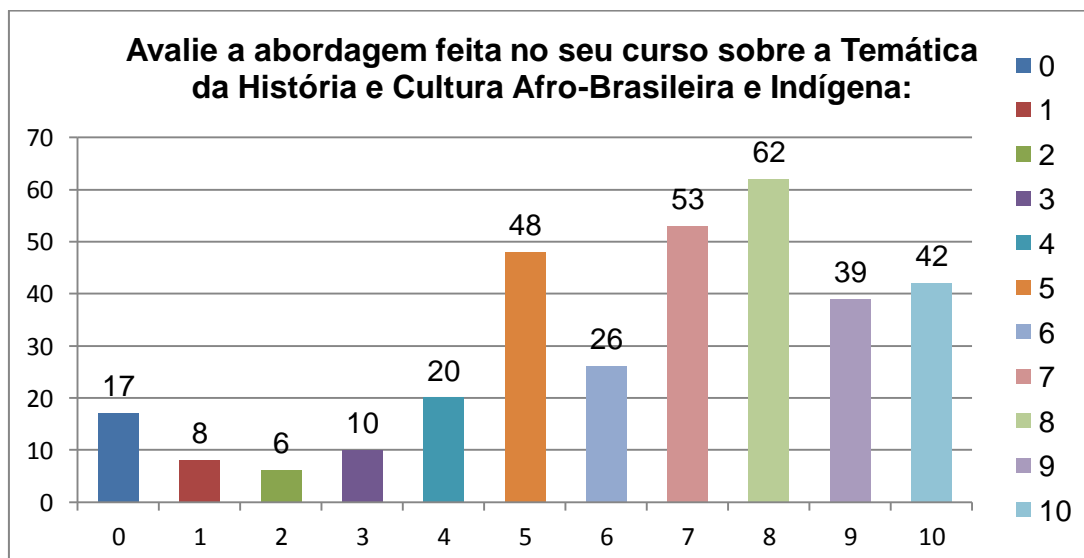


FIGURA 27 – ABORDAGEM NO CURSO SOBRE CULTURA AFRO-BRASILEIRA E INDÍGENA



Cumpra-se no ensino ao preconizado na lei que institui a cultura afro-brasileira e indígena como conteúdo obrigatório. Um Curso que aborda a área social, seria imprescindível se ter a abordagem ao público excluído e à margem, muitas vezes, à sociedade brasileira. Conhecer os desfavorecidos é um meio de inserção social.

### Já houve abordagem feita no seu curso sobre a Disciplina de Libras (opcional ou curricular)?

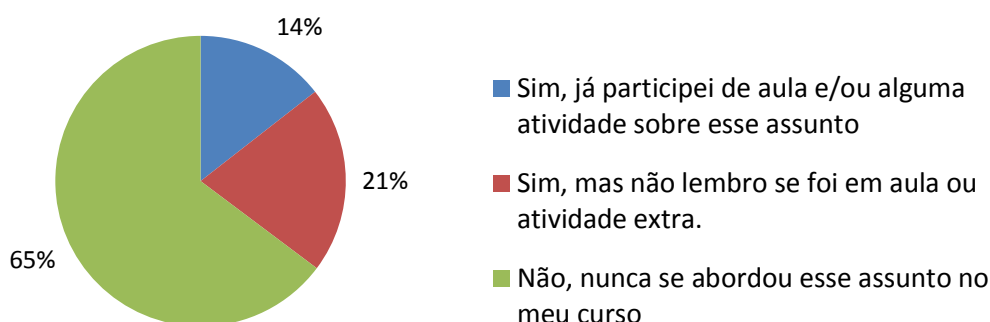
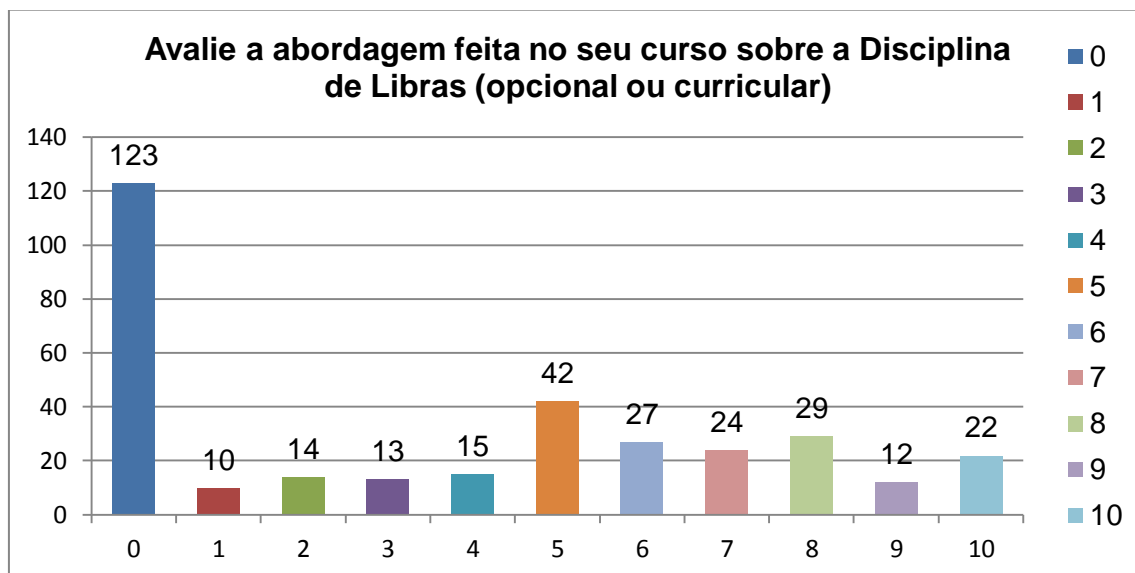


FIGURA 28 – ABORDAGEM NO CURSO SOBRE LIBRAS



Pode-se observar no gráfico acima que a grande maioria dos alunos do Curso de Bacharelado em Serviço Social não teve a percepção sobre o conteúdo obrigatório de Libras.

Com relação à esse tópico, a Coordenação do Curso vem corrigindo essa preocupação na medida em que a disciplina, ora optativa, vem sendo oferecida, a partir de 2014, pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Com relação à pesquisa científica dentro do Centro Universitário Ítalo Brasileiro, atualmente é incentivada 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. Nos últimos anos os alunos do Curso de Bacharelado em Serviço Social têm participado de Congressos e Simpósios, incentivados pela coordenação do curso. Os próprios docentes e o coordenador participam frequentemente destes eventos, inclusive como palestrantes, o que demonstra a preocupação com a atualização profissional e o prestígio destes profissionais junto aos seus pares, e serve, também, como meio de divulgação do curso e da própria IES.

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 partir de 2010, a Reitoria criou o Centro de Pesquisa (CEPESq UníItalo) 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.

### Os professores solicitam em suas disciplinas a realização de atividades de pesquisa?

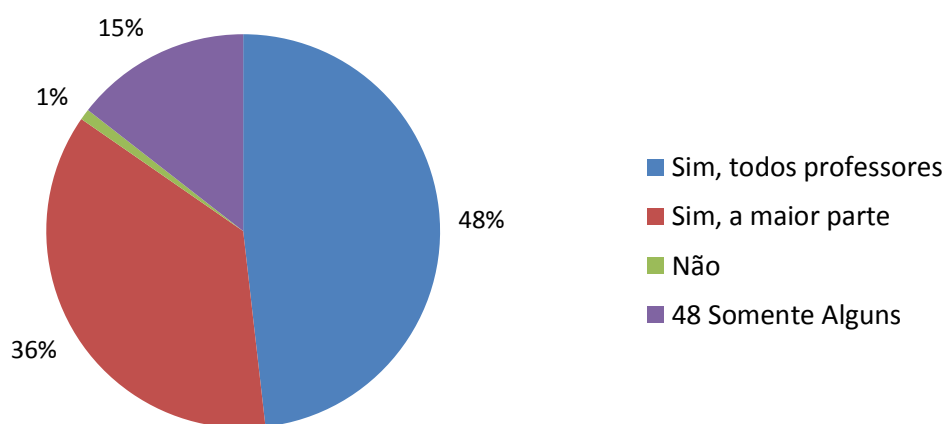
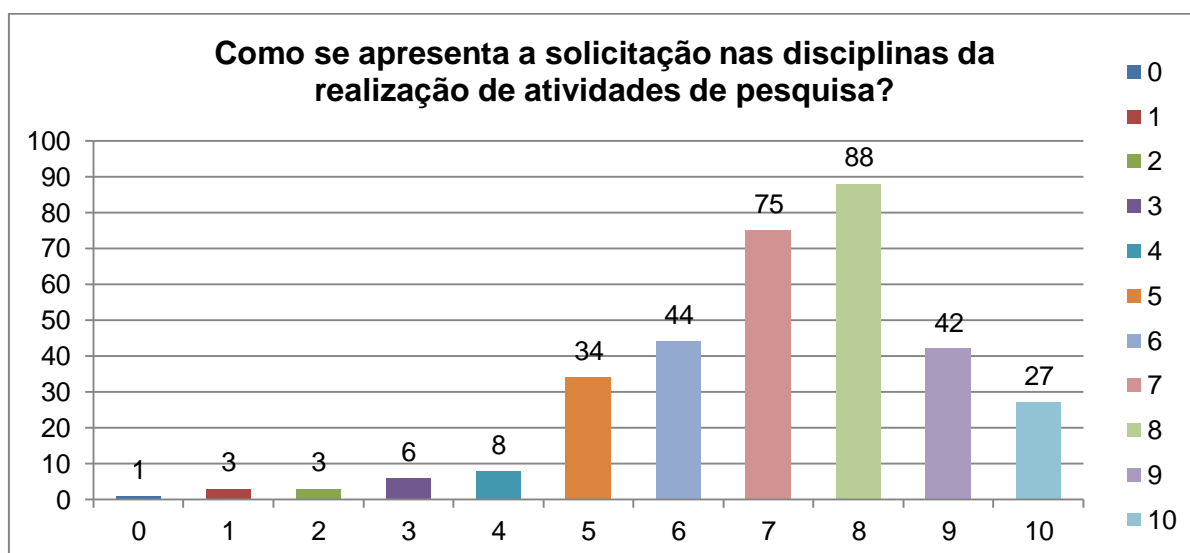


FIGURA 29 – ABORDAGEM QUANTO ÀS ATIVIDADES DE PESQUISA



Observa-se pelo gráfico acima que 84% dos discentes indicam que os professores indicam a pesquisa como forma de incentivar ao conhecimento.

Outra possibilidade de pesquisa é incentivada por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem. Lá são disponibilizados aos alunos um vasto material de pesquisa, como observa-se no gráfico abaixo, indicado por 73% dos alunos.

### Os professores indicam o Ambiente Virtual de Aprendizagem como material de estudo?

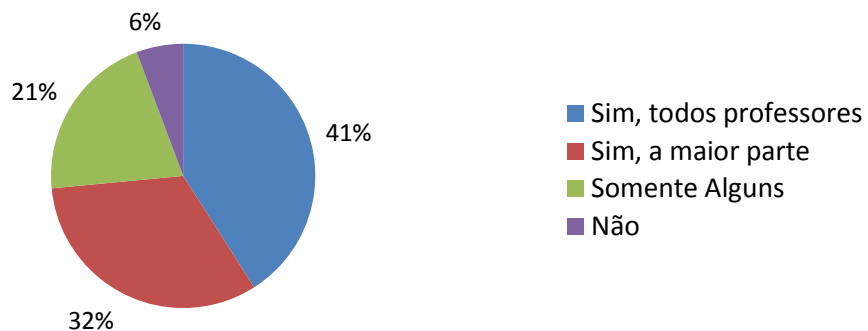
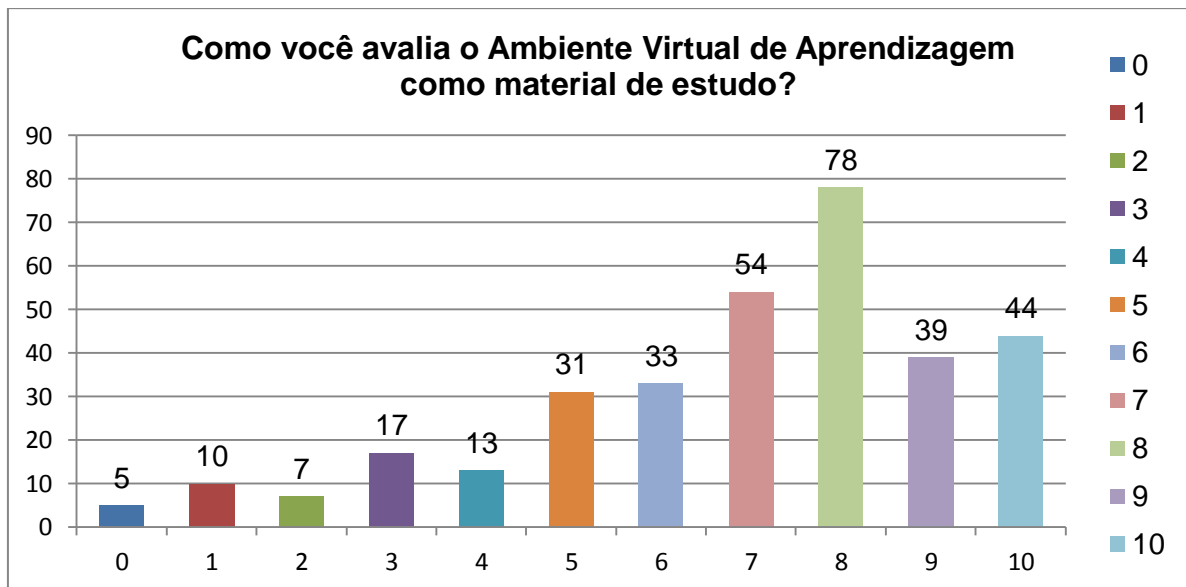


FIGURA 30 – ABORDAGEM DO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM



### Com que frequência você normalmente utiliza a biblioteca de sua instituição?

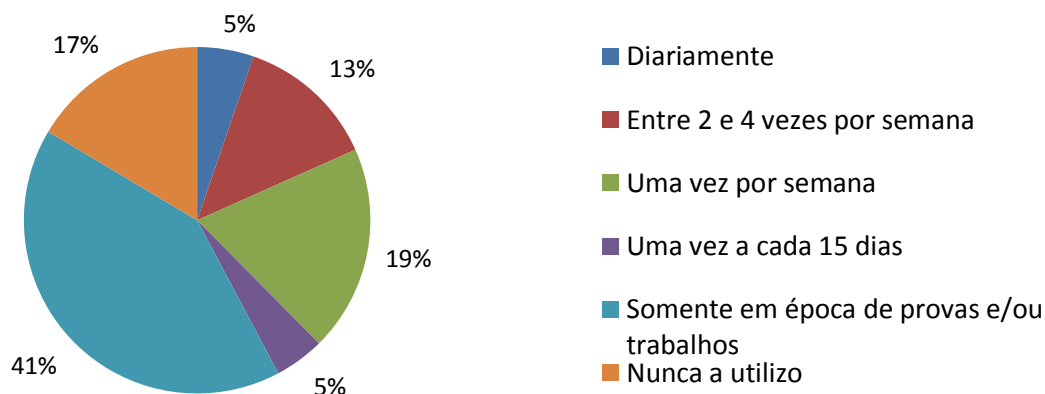
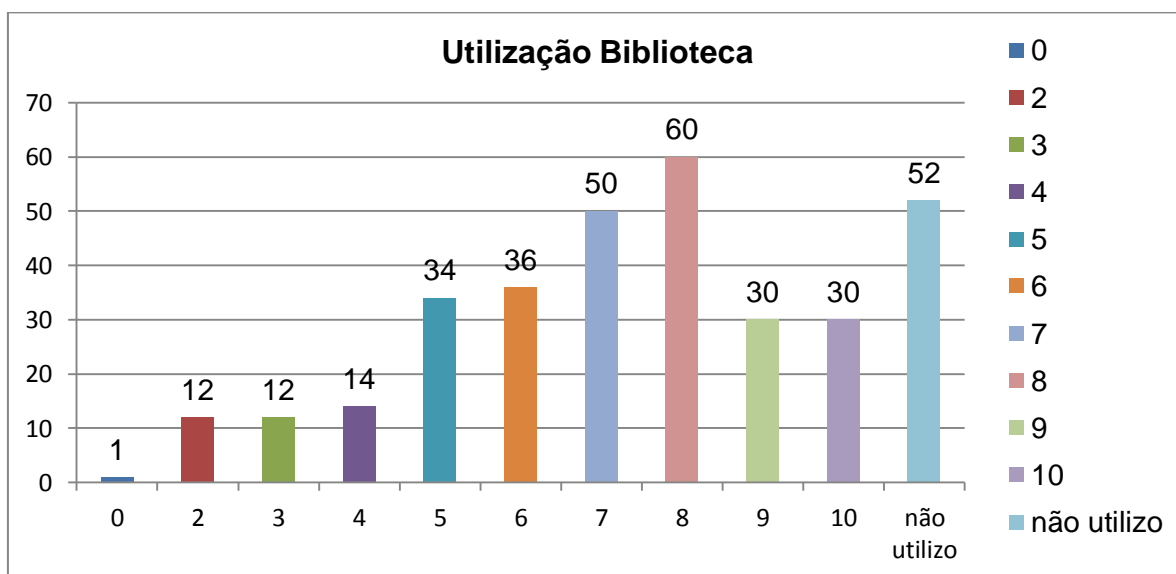


FIGURA 31 – UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA PELOS DISCENTES DE SERVIÇO SOCIAL



Infelizmente, a utilização da biblioteca da IES é sub-aproveitada, uma vez que 37% utilizam de 1 a 5 vezes por semana. A grande maioria utiliza apenas em épocas de provas e trabalhos.

Ainda em condições similares, os alunos do Curso de Bacharelado em Serviço Social não têm utilização da língua estrangeira como referência bibliográfica, que apoia o referencial comparativo internacional no meio acadêmico por ser fonte de pesquisa, conforme se observa no gráfico abaixo.

### As disciplinas do curso exigem domínio de língua estrangeira?



FIGURA 32 – UTILIZAÇÃO DA LÍNGUA ESTRANGEIRA PELOS DISCENTES DE SERVIÇO SOCIAL

Quanto ao aspecto da Extensão, o ponto de vista dos discentes do Curso de Bacharelado em Serviço Social ainda é tímido. Verifica-se que poucos alunos envolvem-se em atividades de extensão propostas pelo Unifaló.

Incluindo-se as atividades de estudo, percebe-se que 74% dos discentes dedicam de 1 a 3 horas de estudo diárias, que perfaz a maioria.

### Quantas horas por semana, aproximadamente, você dedica aos estudos, exceto as horas de aula?

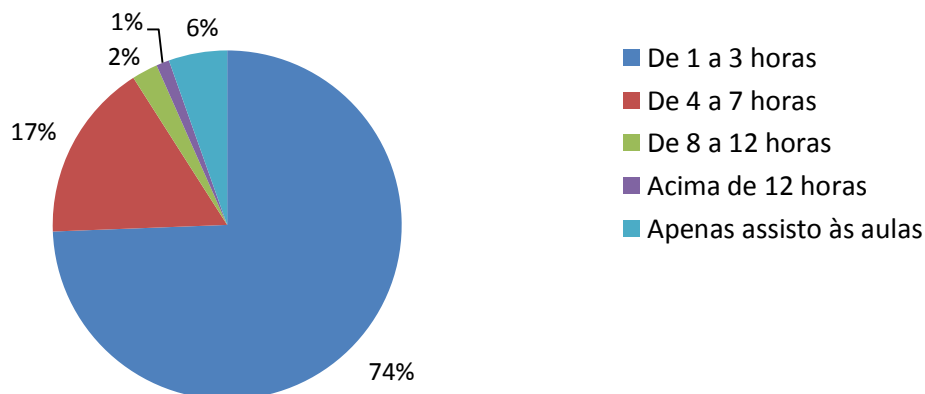


FIGURA 33 – QUANTIDADE DE ESTUDO DIÁRIO ALÉM DAS AULAS DOS DISCENTES DE SERVIÇO SOCIAL

No tocante às atividades de extensão, a adesão do aluno do Curso de Bacharelado em Serviço Social é elevada, visto que a grande maioria, 60% dos alunos, pretende continuar a estudar, através de curso de pós-graduação ou para concursos públicos.

A CPA indica à Coordenação do Curso, uma nova abordagem sistêmica à sua formação inicial com vistas à pós-graduação, na área de formação.

### Quando terminar o ensino superior você pretende?

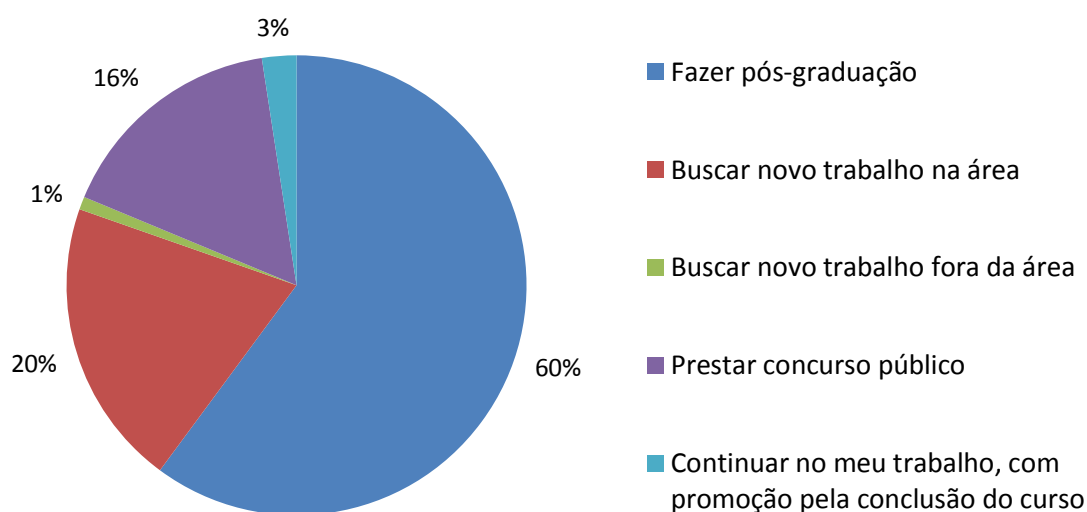
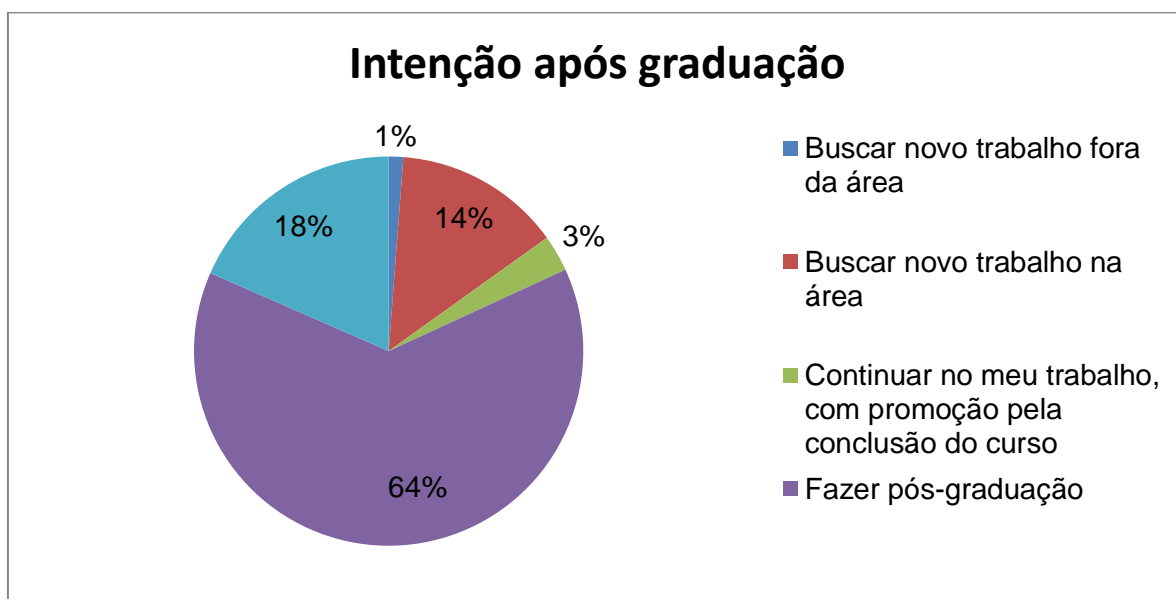


FIGURA 34 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E DE EXTENSÃO



Quanto ainda sobre as atividades de extensão, o Unitalo procura atender aos discentes quanto à oferta de atividades complementares dentro do próprio campus. Esse fenômeno é confirmado pelos alunos do Curso de Serviço Social, uma vez que 91% reconhecem essa oferta.

Mas, cabe à Coordenação do Curso de Serviço Social atentar aos 45% dos alunos que afirmam que essas atividades oferecidas são pouco diversificadas, conforme pode-se observar na figura abaixo:

### Seu curso oferece atividades complementares?

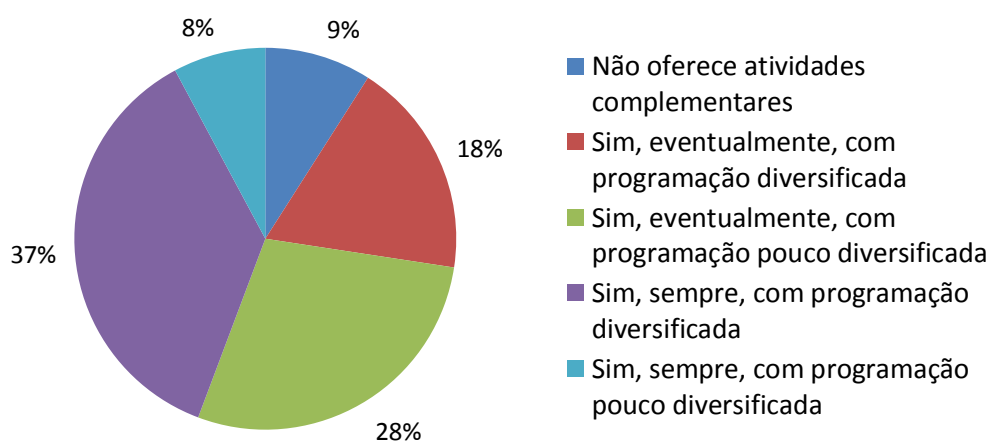
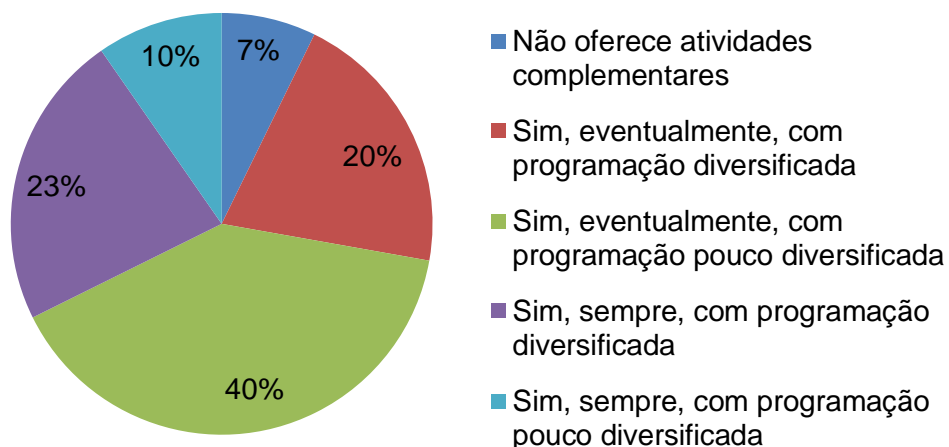


FIGURA 35 – OFERTA DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES

### Seu curso oferece atividades complementares?





## 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.

Não foram encontrados projetos comunitários específicos do curso de Bacharelado em Serviço Social que fossem diferentes dos já tradicionais praticados pela IES. Mas, observa-se uma inserção dos discentes do Curso em atividades pelo Campus, fazendo interferências nos demais discentes da IES, não vinculados ao Curso de Serviço Social.

### Políticas de Educação Ambiental

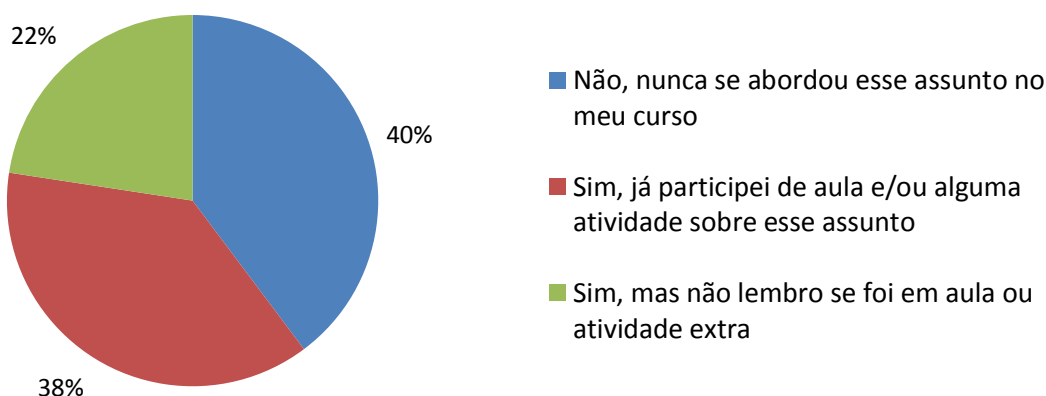
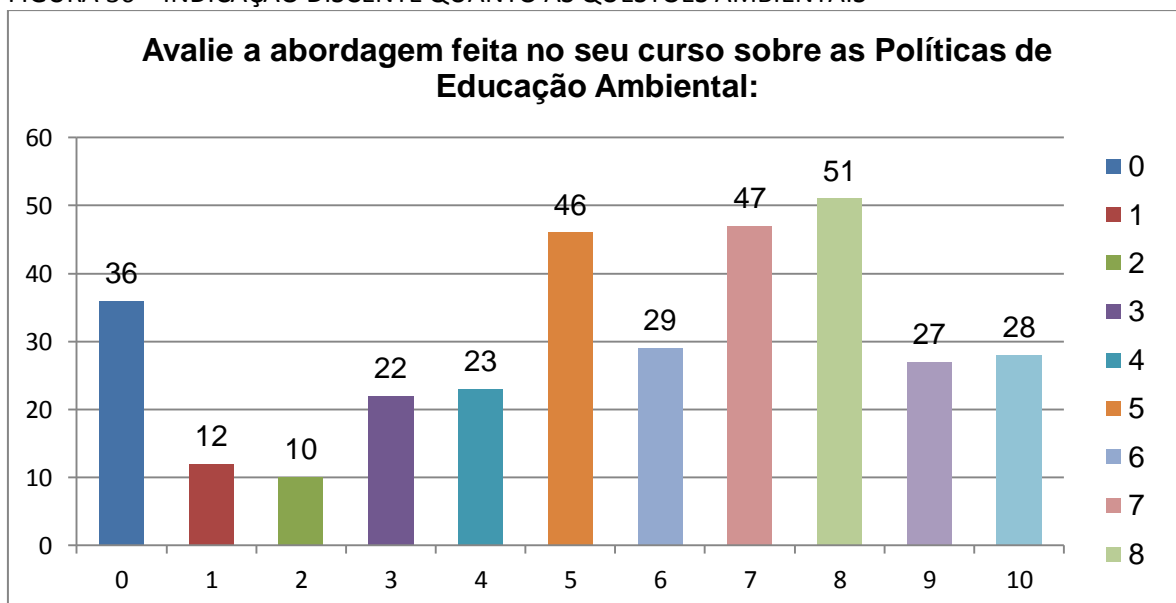


FIGURA 36 – INDICAÇÃO DISCENTE QUANTO ÀS QUESTÕES AMBIENTAIS





Ao questionar-se sobre as políticas de intervenção da IES nas questões sócio-ambientais, a participação do discente de Serviço Social se faz de forma otimista, com 60% de participantes.

Outro aspecto a ser considerado, refere-se às visitas temáticas, onde o discente do Curso de Bacharelado em Serviço Social percebe sua relação com a sociedade de forma profissional.

A possibilidade de ação na sociedade é percebida por 54% dos discentes, conforme se pode observar no gráfico abaixo.

A CPA acredita que a Coordenação do curso deve empenhar-se para promover visitas temáticas vinculadas à área de formação do Serviço Social, a fim de vincular o aluno à realidade profissional, como também vinculá-lo ao conteúdo disciplinar.

### Já houve abordagem feita no seu curso sobre as práticas pedagógicas e/ou visitas temáticas?

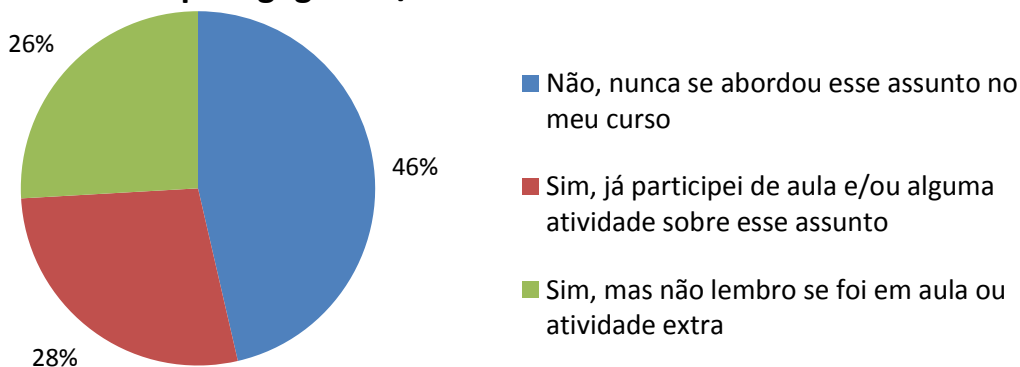
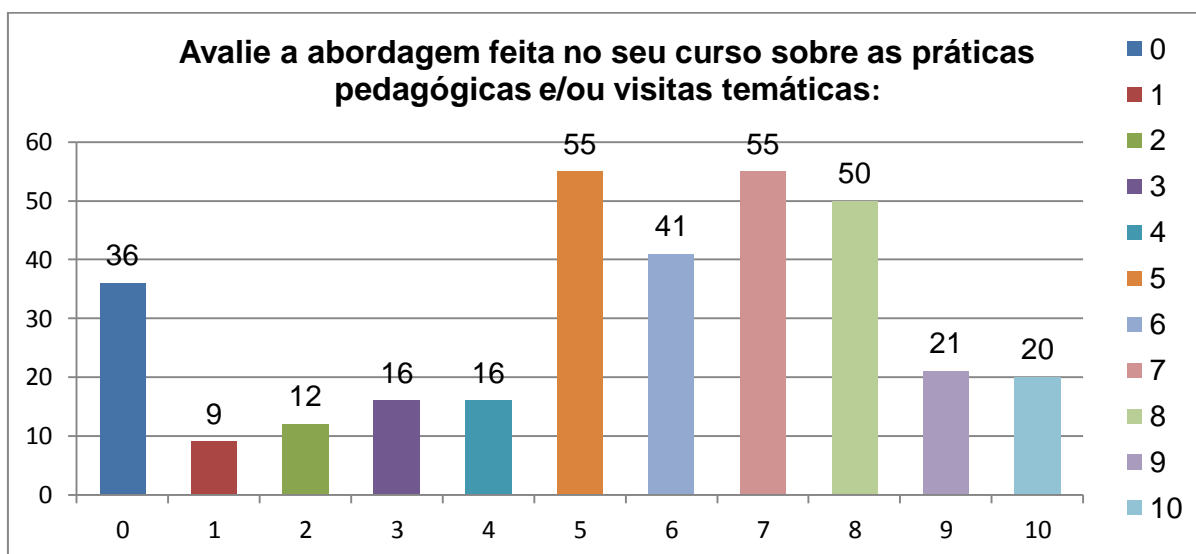


FIGURA 37 – AÇÃO DE INSERÇÃO SOCIAL ATRAVÉS DE VISITAS TEMÁTICAS NO CURSO



Uma das questões pertinentes à responsabilidade social da IES reflete na abordagem que o Curso de Serviço Social faz em relação às questões da cultura geral que estão diretamente relacionados aos problemas brasileiros mais emergentes, como o analfabetismo, desemprego, segurança etc.

Essa preocupação é demonstrada no gráfico abaixo, onde 94% dos alunos afirmam que o Curso de Serviço Social contribui para a compreensão dos fenômenos da criminalidade, exploração do trabalho infantil, entre outros, uma vez que esses são problemas do cotidiano brasileiro, mas suas mais diversas expressões. Lembremo-nos que a realidade sócio econômica de nosso aluno muitas vezes vem de encontro com a dura realidade brasileira das classes menos privilegiadas.

**Você considera que seu curso contribui para a aquisição de cultura geral e discute temas como: analfabetismo, exclusão social, desemprego, discriminação, exploração do trabalho infantil, segurança e criminalidade, entre outros assuntos?**

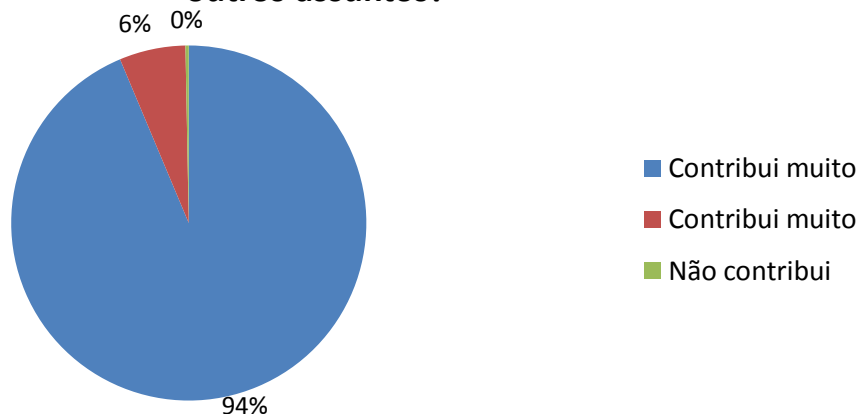


FIGURA 38 – CONTRIBUIÇÃO PARA A AQUISIÇÃO DE CULTURA GERAL

Um aspecto importante é a abordagem dos conteúdos programáticos do Curso de Bacharelado em Serviço Social em relação à realidade brasileira. 99% dos alunos afirmam que estudam baseados nas questões atuais da sociedade. Dessa forma, procura-se afastar a possibilidade de formação alienadora em relação à sociedade brasileira.

**O seu curso associa os conhecimentos da área (teorias, procedimentos, técnicas, instrumentos, etc.) com os temas gerais e situações da realidade brasileira atual?**

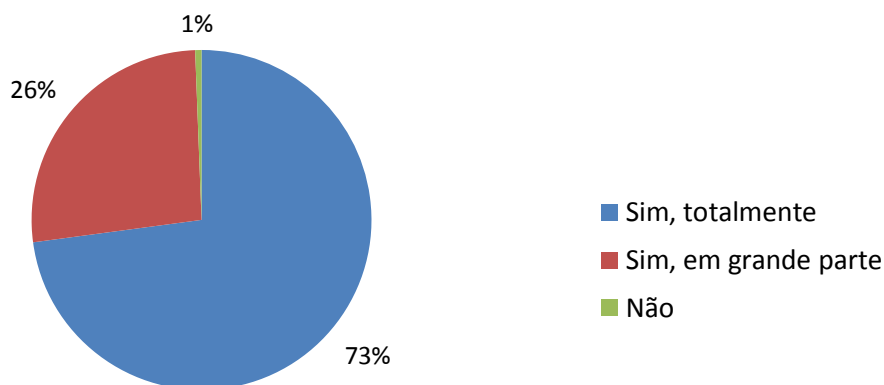
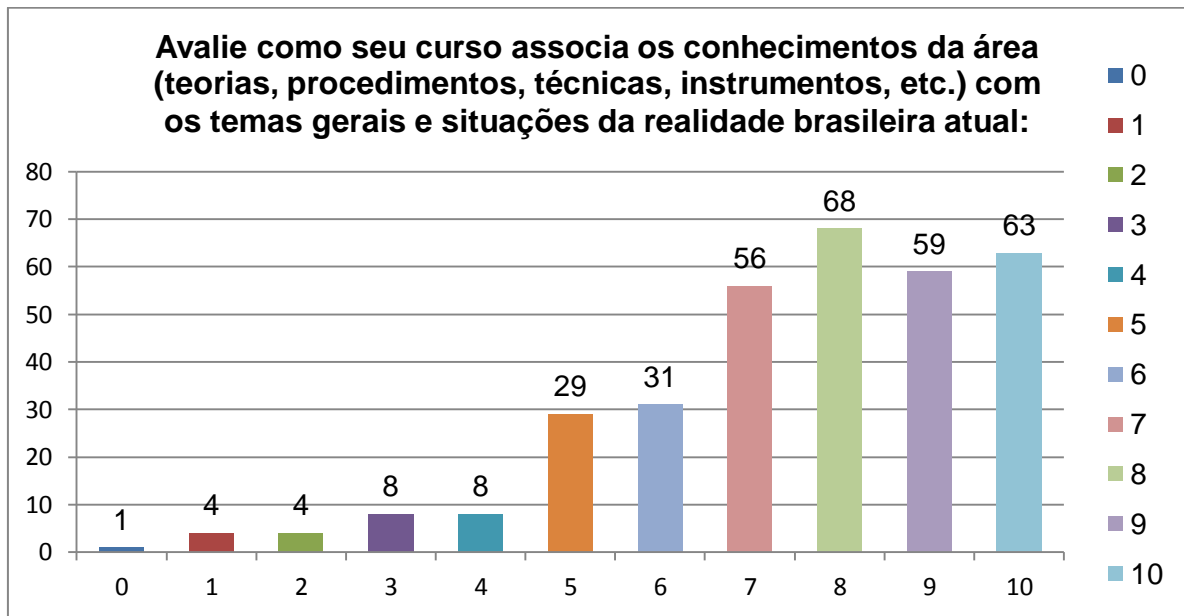


FIGURA 39 – ASSOCIAÇÃO DE CONHECIMENTOS PEDAGÓGICOS COM A REALIDADE BRASILEIRA



## **VII – DIMENSÃO 04 - COMUNICAÇÃO**

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

- Campanhas em rádio.
- Quiosques em escolas e Shopping Center.
- Campanha indique um amigo.
- Televisão – Record.
- 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). 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. As versões eletrônicas do manual do aluno e do Protocolo de Vida Acadêmica (PVA) são disponibilizadas 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. Outro ponto que merece atenção é que não são feitos levantamentos periódicos da eficácia dos vários canais de comunicação utilizados pela Instituição.

**Para melhorar a comunicação do Uníitalo com você, qual a sua maneira preferida para receber avisos, comunicados e informações gerais sobre a faculdade e/ou seu curso**

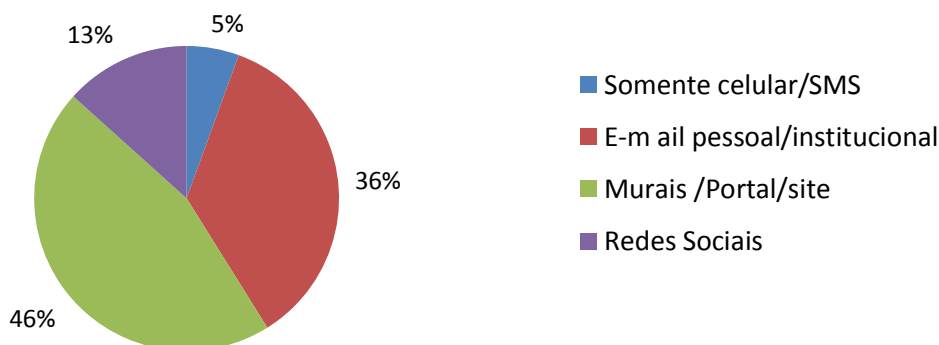
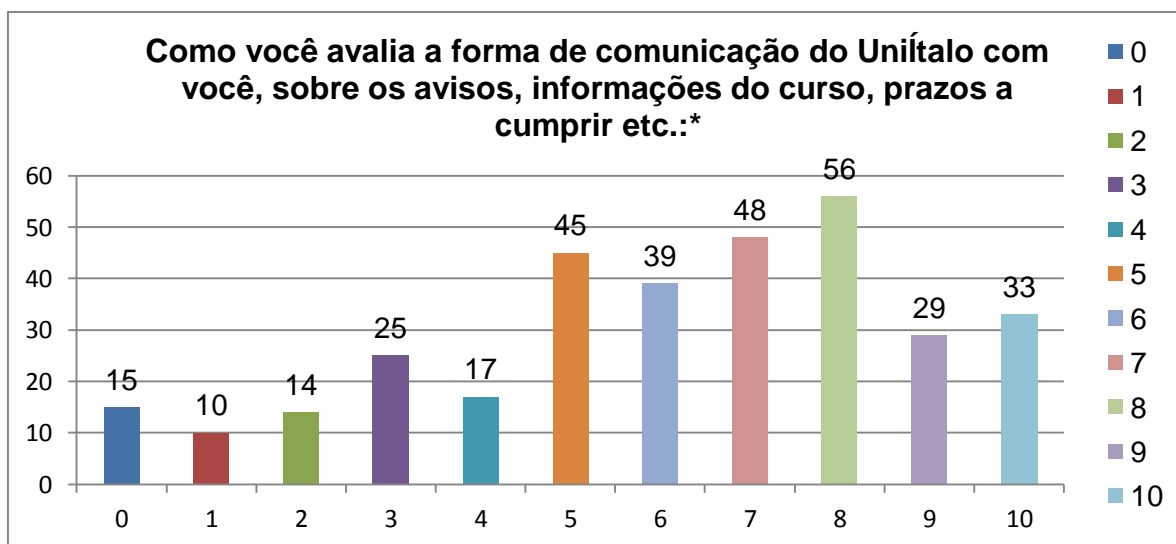


FIGURA 40 – MEIO DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS DISCENTES



Em relação aos recursos midiáticos disponíveis aos discentes do Curso de Bacharelado em Serviço Social, 46% prefere a comunicação por informes visuais dos murais da IES, ou mesmo pelo portal [www.italo.br](http://www.italo.br).

Sem dúvida alguma, a comunicação é um dos gargalos institucionais. Os discentes solicitam a melhora dos seguintes setores: 32% na Central de Relacionamento; 27% à Coordenação do Curso; 22% no atendimento financeiro; e 19% ao DCE, que é recente sua criação no Uníitalo.

### Recursos que gostaria de ter acesso

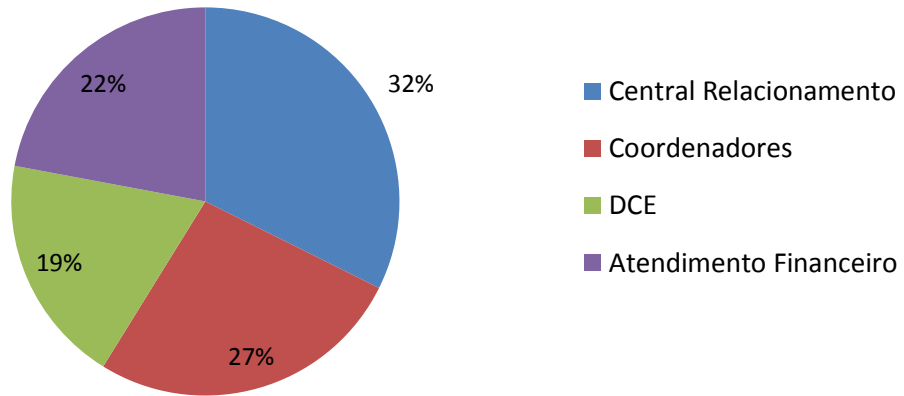


FIGURA 41 – COMUNICAÇÃO SOLICITADA PELOS DISCENTES DE SERVIÇO SOCIAL

## 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 dos docentes está a cargo de nosso Departamento de Recursos Humanos, através de aulas experimentais e entrevistas. O processo de contratação é atualmente realizado em três etapas: Recrutamento, Seleção com aplicação de teste psicológico, e uma terceira fase onde é realizada a aula teste. 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.

Uma falha percebida por esta comissão está relacionada ao Plano de Carreira Docente que, embora exista e esteja descrito no PDI, é muito pouco divulgado e conhecido pelos docentes.

### Você recebe orientações sobre os critérios de enquadramento, admissão e progressão dos professores na instituição?

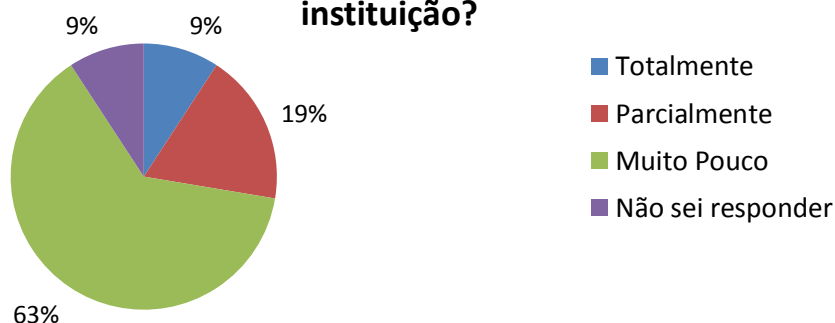


FIGURA 42 – INFORMAÇÃO SOBRE PLANO DE CARREIRA



Apesar de todas as dificuldades que permeiam a carreira docente, o modelo de gestão adotada pela IES no que diz respeito às diretrizes estabelecidas para o bom exercício da docência tem se mostrado bastante positivo, colaborando para o excelente desempenho dos professores nas avaliações pelos alunos, que constantemente apontam seus mestres como marcas positivas do Uníitalo.

A política de ação quanto à carreira docente e técnico-administrativa é um dos pontos mais sensíveis apresentados nesse relatório.

Do ponto de vista dos funcionários, observa-se que o Uníitalo não mostra seu reconhecimento aos funcionários da IES, conforme demonstra o gráfico abaixo:

**Como você considera a qualidade dos benefícios que recebe do Uníitalo (plano de saúde, festividades...)**

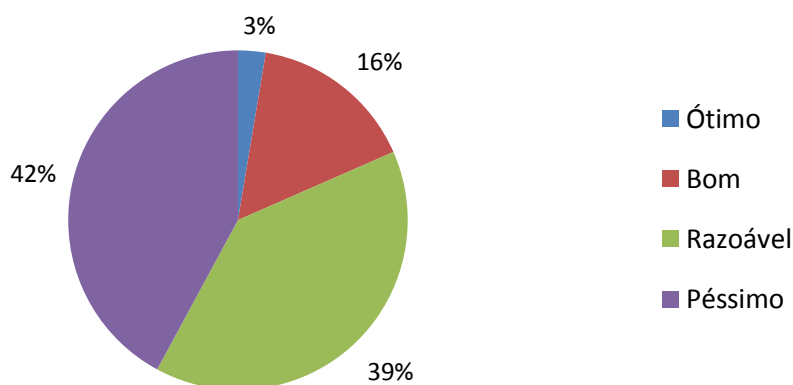


FIGURA 43 – INFORMAÇÃO SOBRE BENEFÍCIOS PELOS COLABORADORES

## **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. Atualmente, com os avanços tecnológicos, devem-se acompanhar as mudanças de perfil da demanda, competitividade e novas tecnologias que exigem as adequações na gestão.

No modelo atual, os gestores e funcionários são estimulados a comprometer-se com o projeto institucional. Isto expressa o comprometimento do grupo para com 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 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 que se apresentam no mercado da educação. As ações para resolução destes problemas são desenhadas para início imediato. Uma programação das principais iniciativas da semana é então realizada.

A preocupação com o desempenho dos professores, coordenadores e com a constante atualização das matrizes curriculares é frequente no Uniálalo. A cada início de um novo semestre letivo, é realizado um Programa de Desenvolvimento Docente (PRODEPRO) em que se discutem as questões acadêmicas de forma transparente e democrática, destacando-se sempre os aspectos positivos do “jeito Uniálalo”.

Os órgãos gestores se dividem em Reitoria, assistida diretamente pelas Pró-Reitoria Acadêmica, Pró-Reitoria Financeira e Pró-Reitoria de Marketing. Apresenta, ainda, a Diretoria de Pesquisa e a Diretoria Administrativa.

As ações dos órgãos gestores devem ter a participação de todas as partes envolvidas na ação educacional. Mesmo que as decisões e gestão sejam apresentadas de cima para baixo, essa percepção atende a hierarquia da estrutura funcional do Unitalo.

As decisões dos órgãos colegiados são de conhecimento parcial do corpo docente, conforme se observa no gráfico abaixo:

**As decisões do Colegiado sobre concepção e atualização curricular, plano de metas são do conhecimento dos professores?**

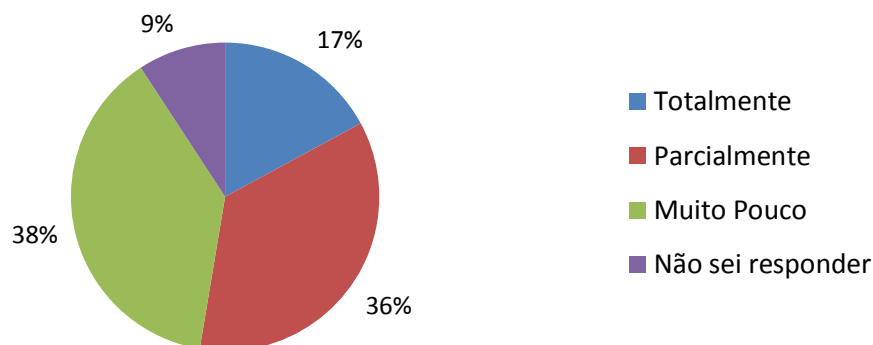


FIGURA 44 – CONHECIMENTO DA GESTÃO PELOS DOCENTES

Ainda do ponto de vista docente, observa-se que a gestão está integrada ao conhecimento dos professores, evidenciado no gráfico abaixo.

**Você conhece a estrutura hierárquica do Unitalo e os coordenadores de área?**

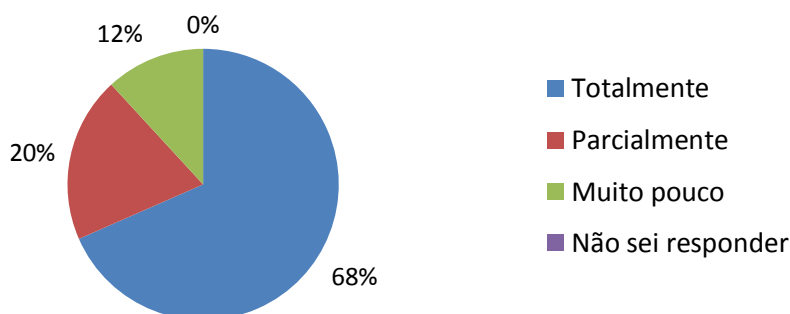


FIGURA 45 – CONHECIMENTO DA ESTRUTURA HIERÁRQUICA PELOS DOCENTES

Os professores consideram-se pouco participativos na gestão institucional, com 48% de adesão, indicados no gráfico abaixo.

**Você é convidado a apresentar sugestões que contribuam na gestão Institucional?**

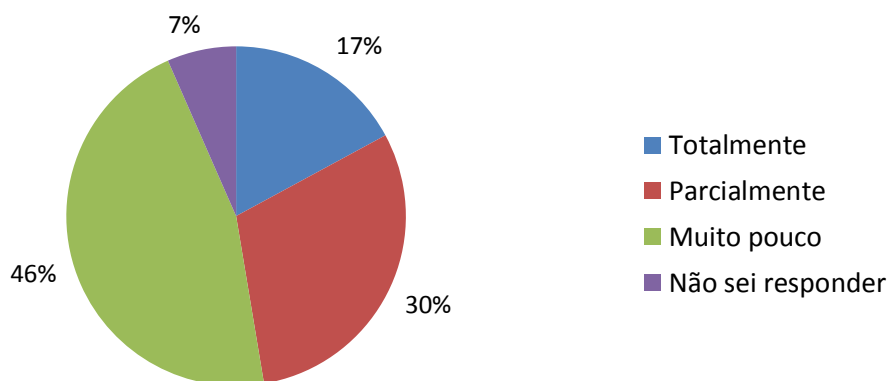


FIGURA 46 – PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES NA GESTÃO INSTITUCIONAL

## **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 pelas áreas de convivência e áreas de estudo.

Foi recomendado por comissões anteriores que se considerasse a possibilidade de terceirização dos serviços de limpeza e manutenção, mesmo que com custo um pouco superior. Hoje, essa Comissão observa os melhoramentos realizados no campus Santo Amaro, o qual por infraestrutura 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.

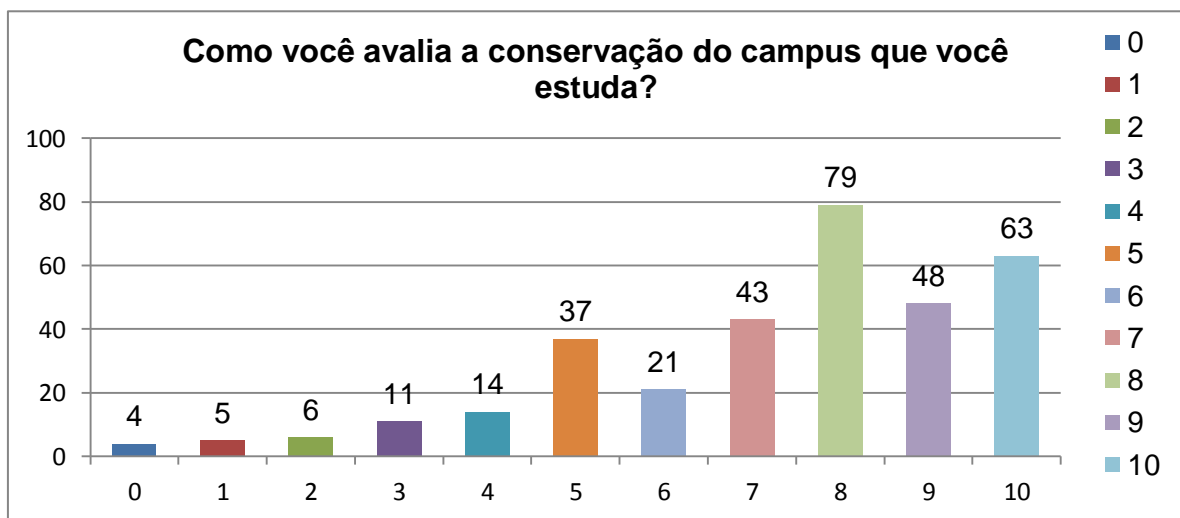
Esta Comissão também observou que houve investimentos para melhorar as condições de acesso aos portadores de necessidades especiais (PNE) em suas salas de aula e demais dependências do campus Santo Amaro.

Quando questionados a respeito da infraestrutura, os alunos de Curso de Bacharelado em Serviço Social demonstraram grande satisfação com o espaço físico, as instalações físicas e a biblioteca, enquanto os banheiros foram descritos como um ponto de vulnerabilidade.

Com relação ao campus que você estuda, você diria que:



FIGURA 47 – AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA



### Principais problemas de conservação

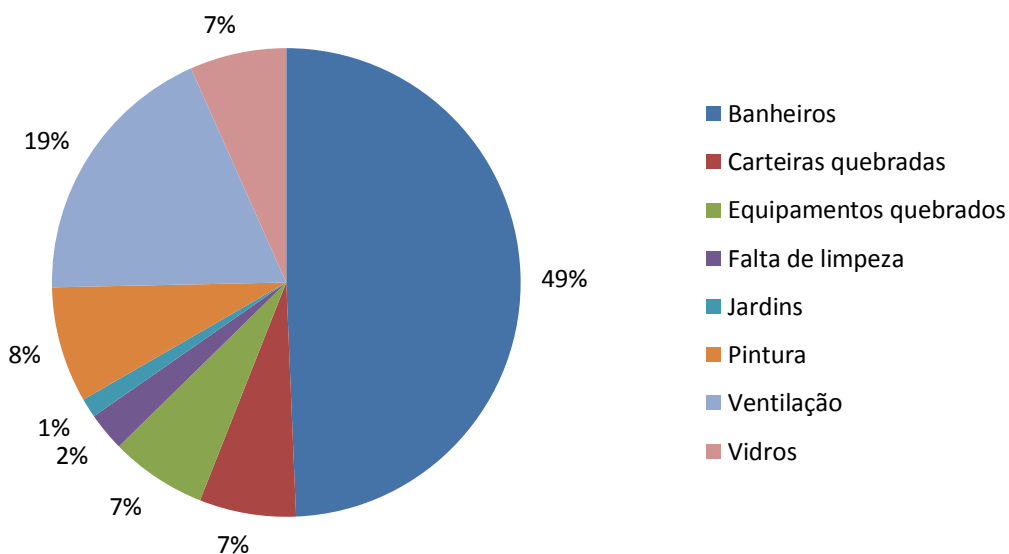
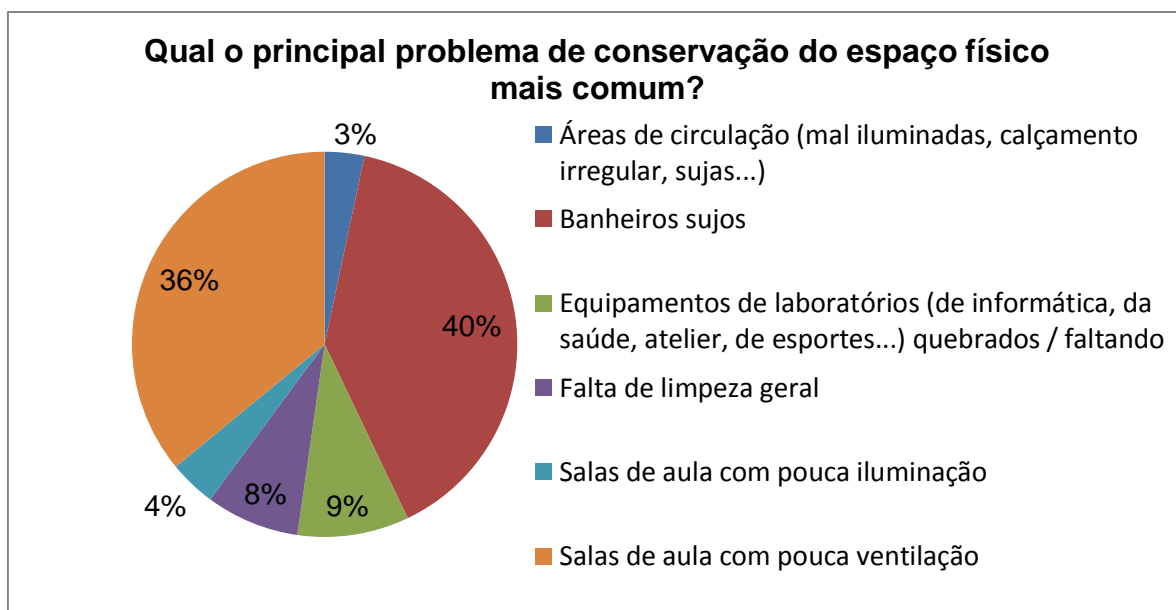


FIGURA 48 – AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS



Metade dos discentes aponta que somente algumas salas de aula comportam o número de alunos, de acordo com o previsto abaixo. O crescimento do número de alunos deve ser preparado e planejado a fim de não comprometer os espaços disponíveis aos alunos.

### As salas de aula são adequadas à quantidade de estudantes?

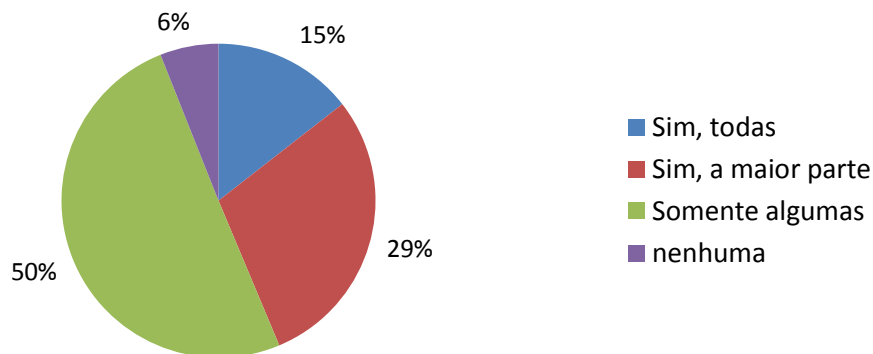
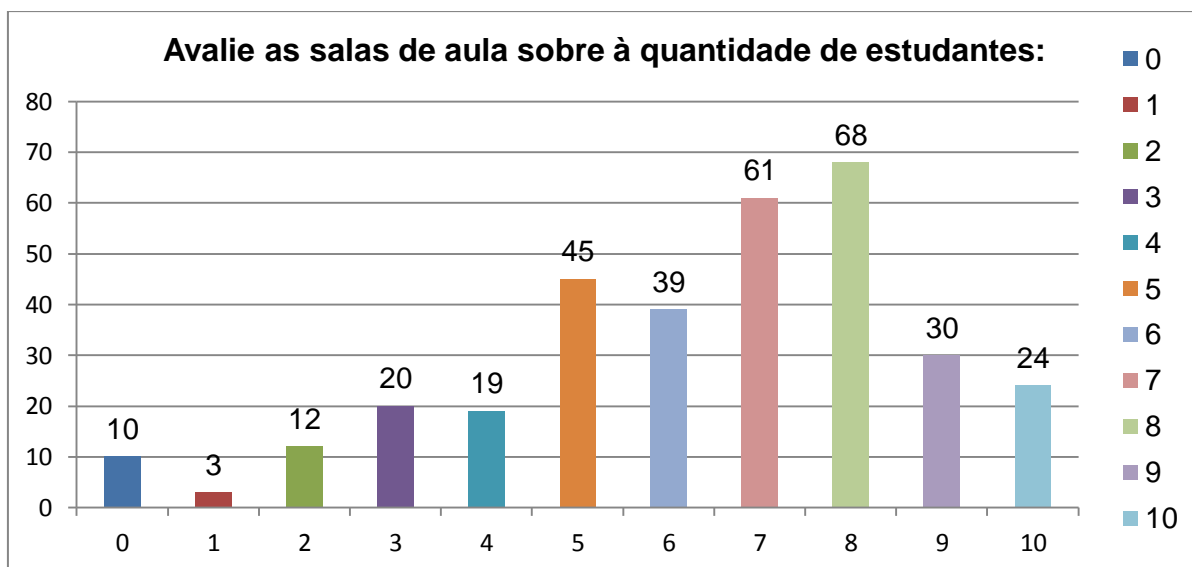


FIGURA 49 – ESTRUTURA DAS SALAS DE AULA APONTADA PELOS DISCENTES



Ao se observar os materiais disponíveis para as aulas práticas, 44% dos alunos afirmam não ter aulas práticas nas disciplinas do Curso de Bacharelado em Serviço Social, e verificou-se que 45% julgam a quantidade de matérias adequados às aulas.

Em relação à qualidade desse material, 44% dos discentes afirmam que o material atende a qualidade satisfatória para utilização nas aulas práticas.



**Quando seu curso utiliza equipamentos ou materiais nas aulas práticas, estes são em quantidade adequada ao número de estudantes?**

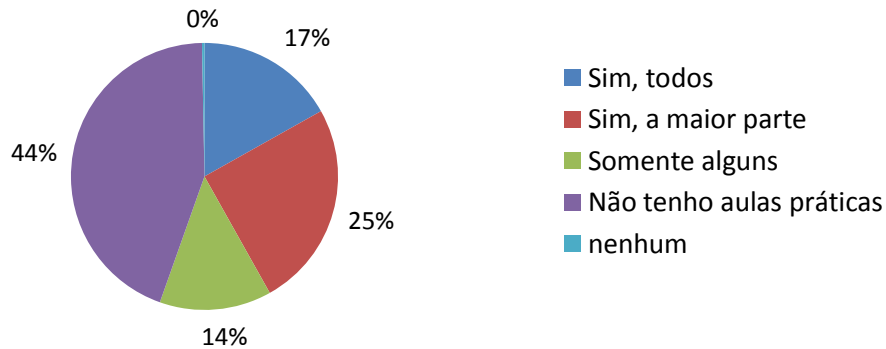


FIGURA 50 – RELAÇÃO DA QUANTIDADE DE MATERIAIS X DISCENTES DE SERVIÇO SOCIAL

**Quando seu curso utiliza equipamentos ou materiais nas aulas práticas, estes são de qualidade e atualizados?**

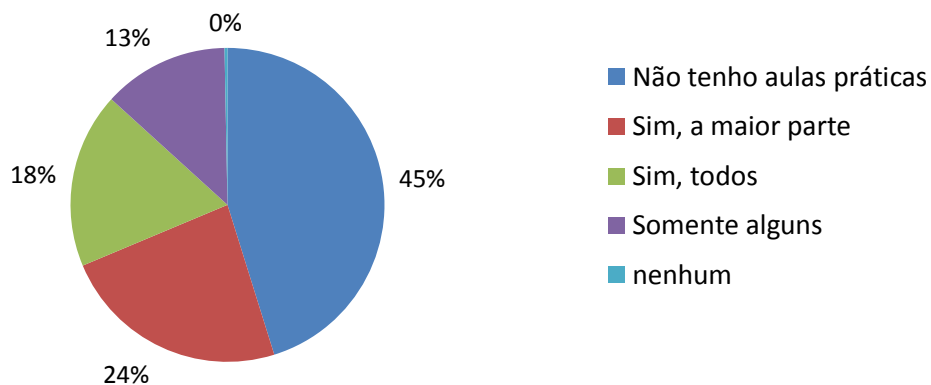
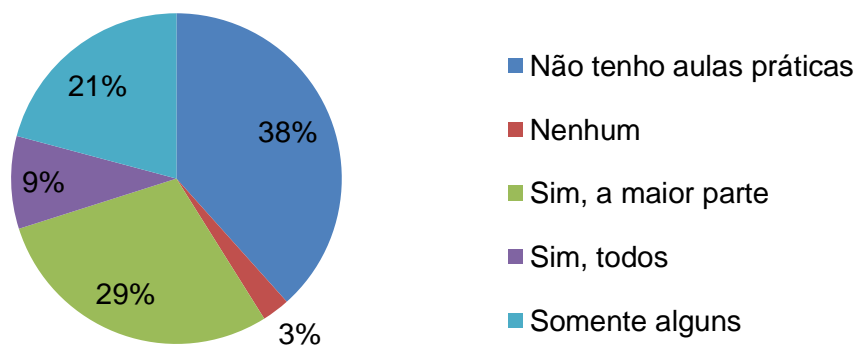


FIGURA 51 – RELAÇÃO DA QUALIDADE DE MATERIAIS X DISCENTES DE SERVIÇO SOCIAL

**Quando seu curso utiliza equipamentos ou materiais nas aulas práticas, estes são em quantidade e qualidade adequadas ao número de estudantes?**



Quanto à utilização dos recursos audiovisuais nas aulas do Curso de Serviço Social, 73% dos discentes afirma que há ampla e regular utilização de recursos audiovisuais, como Datashow e vídeos sobre as aulas. Gráfico abaixo:

**Como você caracteriza o uso de recursos audiovisuais e tecnológicos no seu curso?**

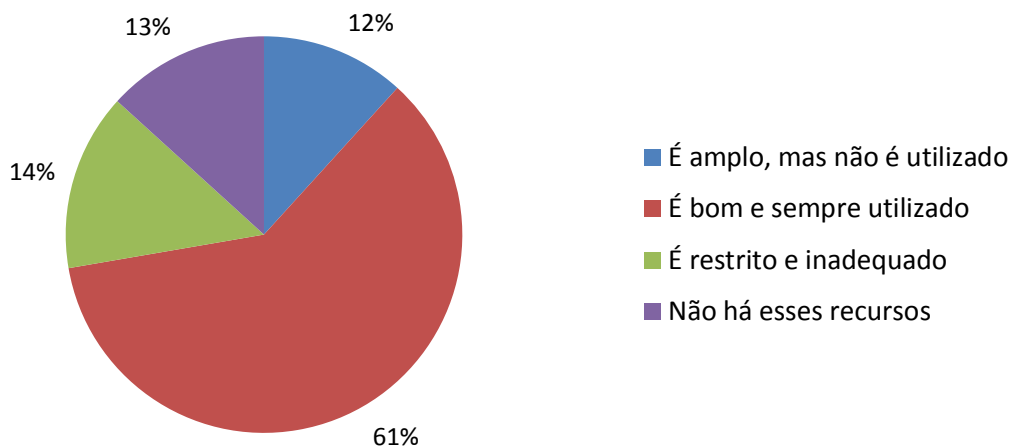
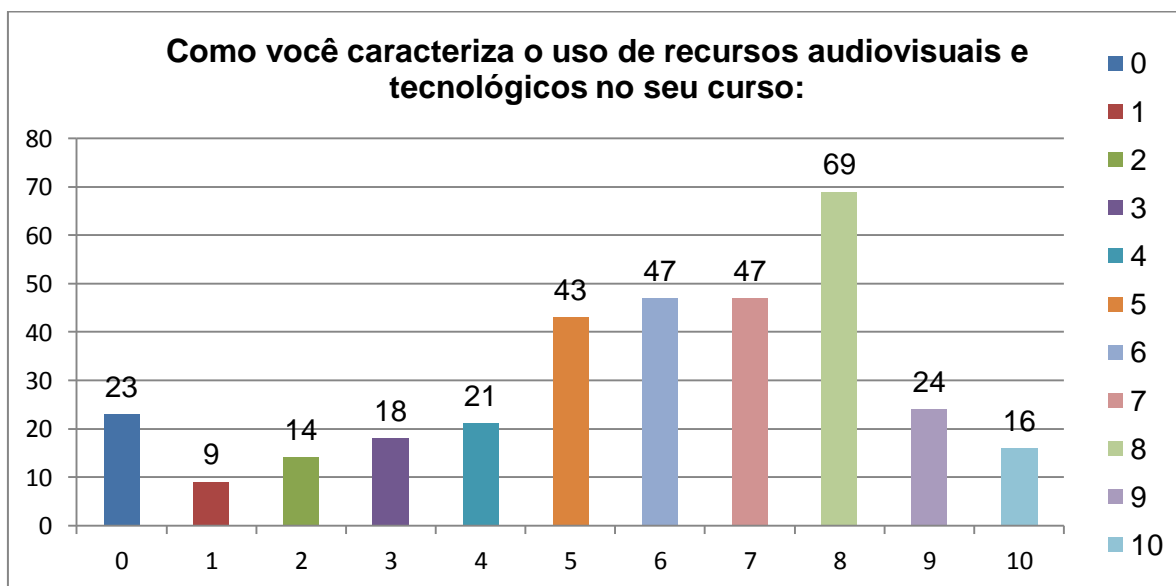


FIGURA 52 – UTILIZAÇÃO PELOS DOCENTES DE RECURSOS AUDIOVISUAIS



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

Não havia na IES, até a criação do SINAES e da CPA, 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 autoavaliação.

Com a implantação da CPA, vários itens se mostraram de difícil análise e coleta, até pela inexistência da cultura autoavaliadora. 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 ideia 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 Reitoria.

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

- Pesquisa Institucional dos Colaboradores
- Pesquisa Institucional dos Discentes
- Avaliação de Professores pelos Alunos
- Pesquisa Institucional dos Docentes
- Avaliação de Satisfação dos Alunos Ingressantes
- Avaliação Pedagógica Institucional (API)
- Pesquisa de Egressos

No âmbito das necessidades de compreender os processos avaliativos e a contribuição positiva que um modelo bem determinado de avaliação pode trazer aos Cursos de Graduação, o Uniítao tem tentado difundir estes processos entre seus gestores e docentes. Uma das ações específicas se fizeram notar foi a organização do I Simpósio de Avaliação do Uniítao em agosto de 2012. Esta iniciativa visou esclarecer dúvidas e tornar conhecidos os processos de avaliação tanto externa quanto interna, com o propósito final de tornar estas práticas uma rotina comum em todos os cursos da IES.

Há a previsão no ano de 2014 da realização do I Fórum de Qualidade de Aula, no segundo semestre, em função dos resultados obtidos pela CPA nas Avaliações docente e discente.

Ainda em relação às contribuições favoráveis que as avaliações invariavelmente trazem à evolução dos cursos de graduação, os discentes foram solicitados a destacar se indicariam ou não o Uniítao e, em especial o Curso que realizam.

**No caso de você pensar em abandonar os estudos, você acha que a culpa pode ser da faculdade?**

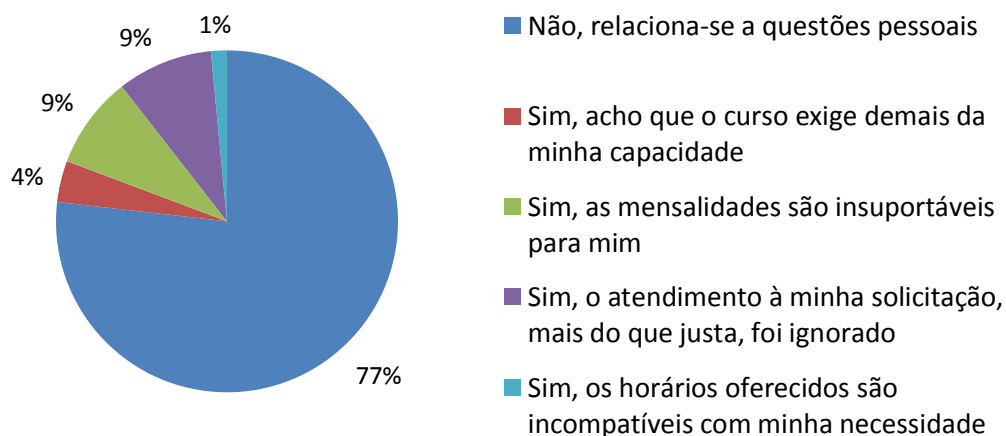
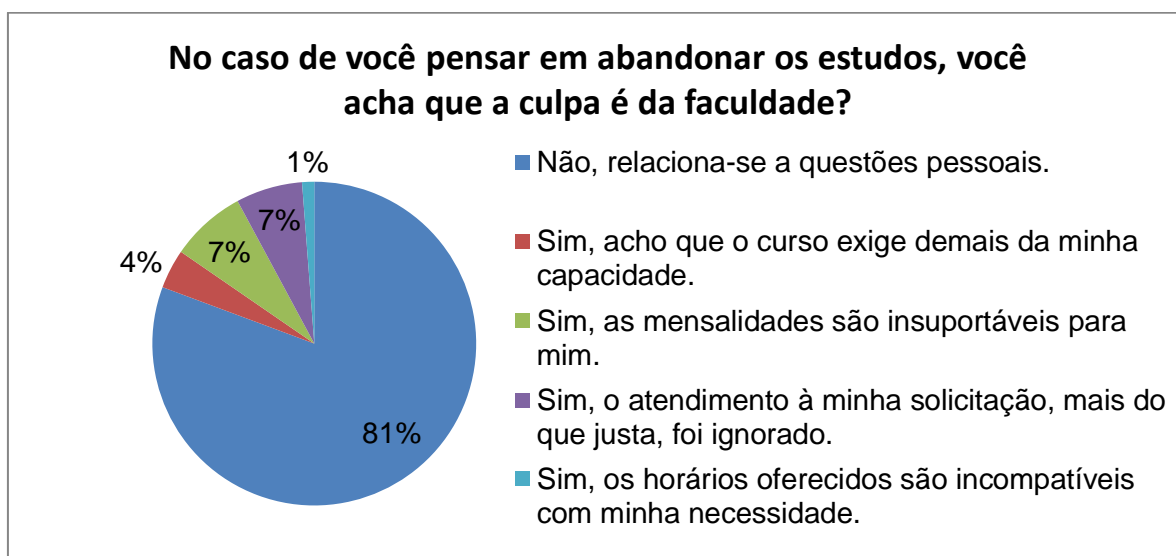


FIGURA 53 – RESPONSABILIDADE PELA EVASÃO DO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL



A possibilidade de evasão dos estudantes de Serviço Social se pauta, principalmente, pela possibilidade pessoal e não por responsabilidade da IES. Correspondente a 77% dos alunos afirmam que, se abandonassem o curso de Bacharelado em Serviço Social seria por responsabilidade pessoal.

A satisfação dos alunos em relação à IES é excelente, pela adesão manifestada.

Os principais motivos da indicação do UniÍtalo aos colegas pode ser verificada no gráfico abaixo:

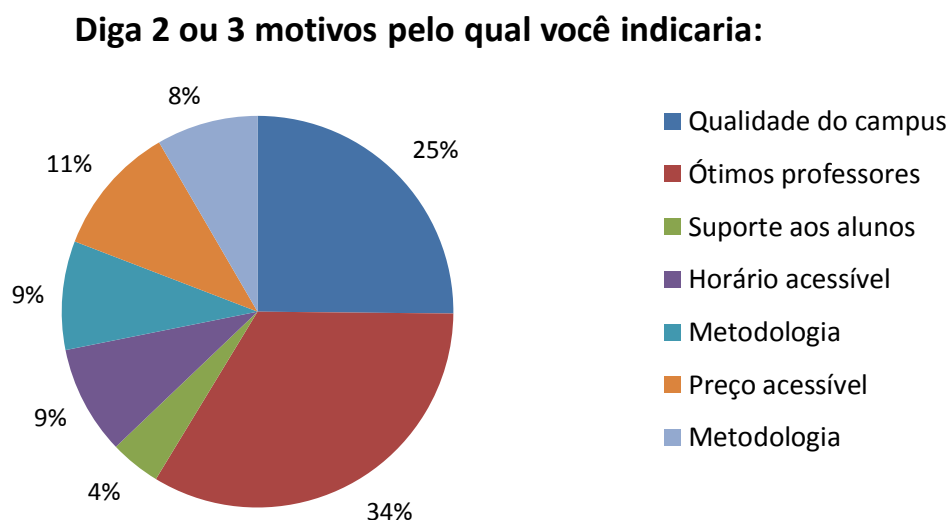


FIGURA 54 – MOTIVO DE INDICAÇÃO DO UNIÍTALO

Apesar da CPA ser um órgão instituído desde 2007 efetivamente no Unitalo, a cultura avaliativa ainda não está efetivamente implantada. No ano de 2013, 5276 discentes de toda IES responderam à Avaliação Institucional discente, correspondendo a mais de 50% do total matriculado. A participação é voluntária e por não ser obrigatória, a adesão foi muito significativa.

Sabemos que precisamos divulgar mais as ações da CPA, conforme demonstra o gráfico abaixo, onde apenas 52% demonstra conhecimento sobre o assunto.

**Você tem conhecimento sobre os resultados da avaliação institucional feita periodicamente pela CPA (Comissão Própria de Avaliação)?**

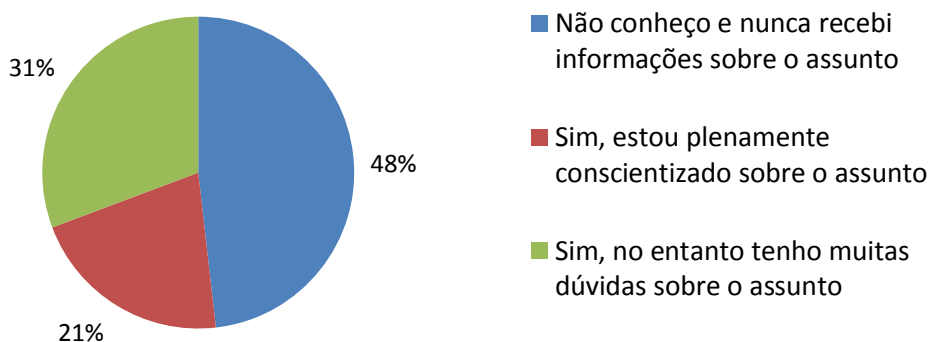
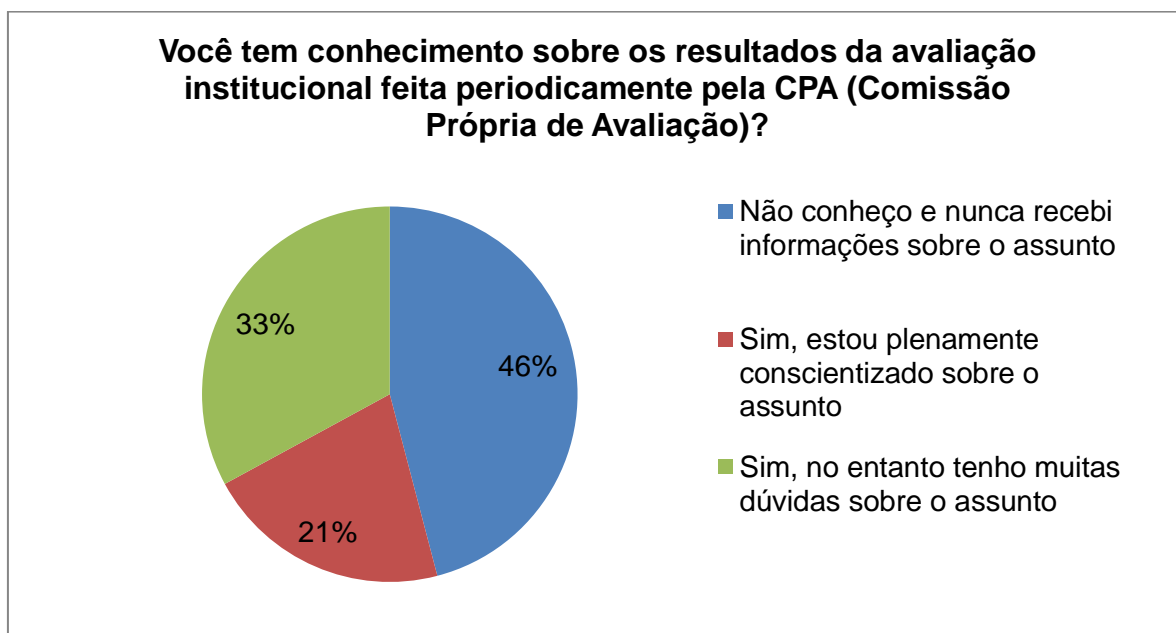


FIGURA 55 – CONHECIMENTO DA CPA PELOS DISCENTES DE SERVIÇO SOCIAL



## 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 pelas Coordenações, conforme a legislação e o Regimento em parceria com a Secretaria Geral da IES.

O tempo de permanência dos discentes, conforme gráfico abaixo, inclui o tempo de aula. Percebe-se que praticamente metade dos alunos permanece em atividades na IES uma hora além das aulas; e 39% somente no horário de aulas.

### Quanto tempo por dia, aproximadamente, você fica na faculdade incluindo todas as atividades?

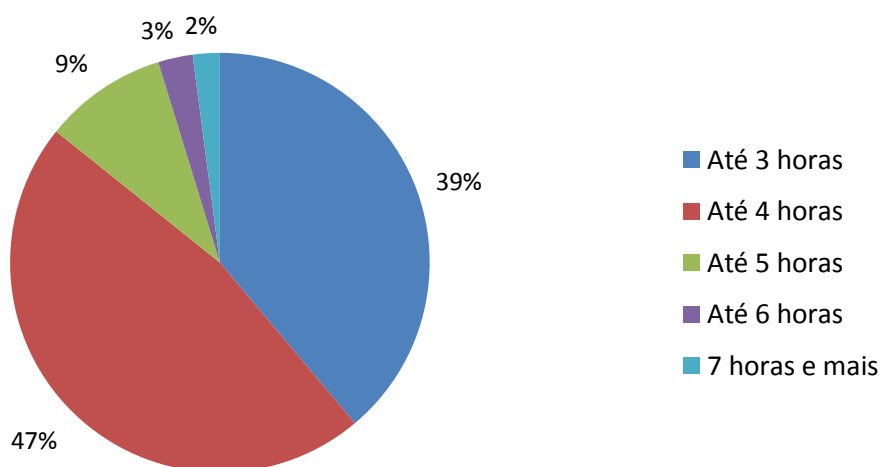
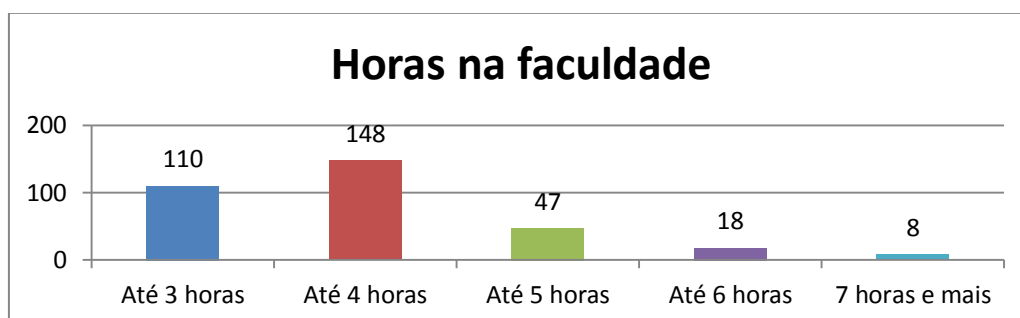


FIGURA 56 – PERMANÊNCIA NA IES DIARIAMENTE DOS DISCENTES



O atendimento relacionado ao processo de ensino aprendizagem, nota-se que os discentes do Curso de Serviço Social não requerem, na sua maioria (63%) orientação pelas dificuldades. Mas, 15% alegam que a IES não oferece apoio aos alunos com dificuldades pedagógicas, conforme se observa na figura abaixo.

**Quando você tem dificuldades de acompanhar a matéria:**

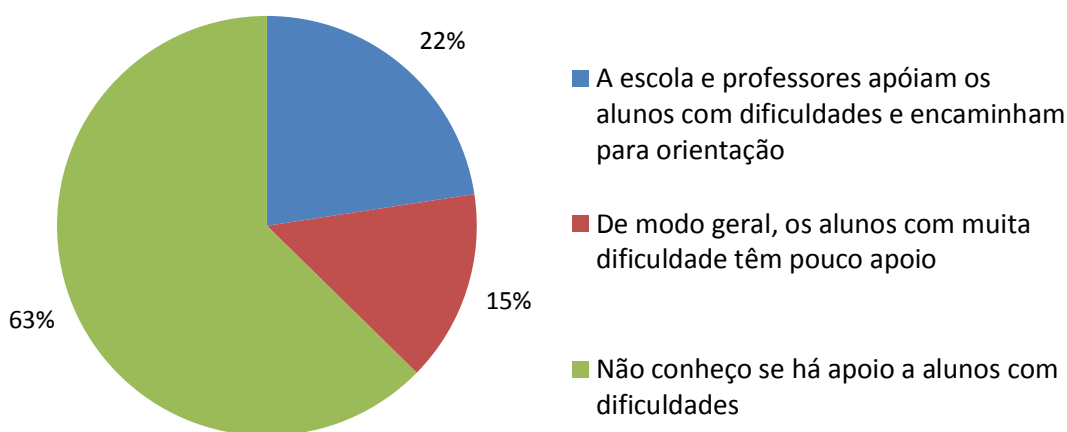
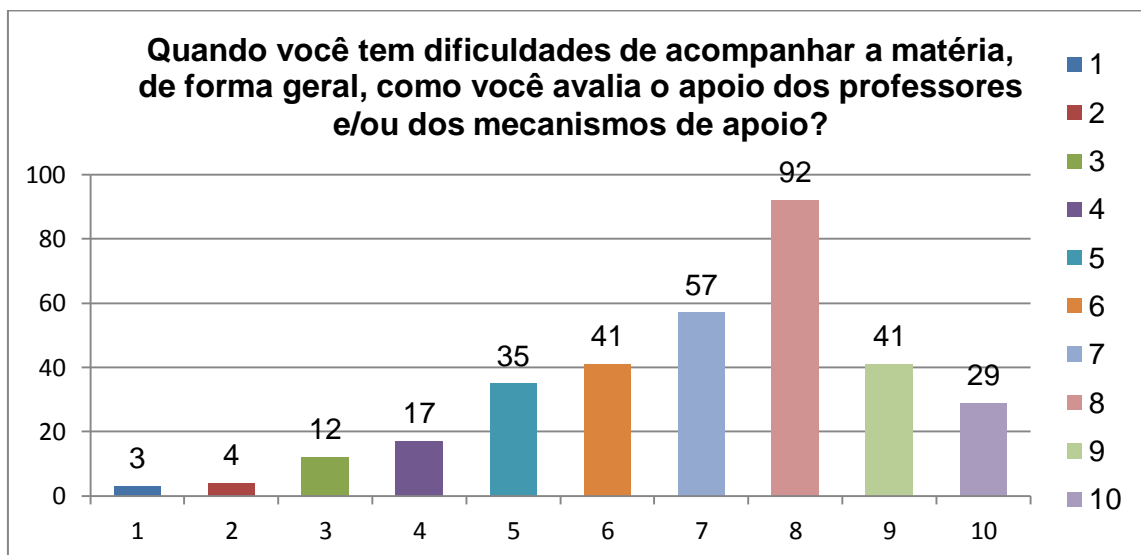


FIGURA 57 – APOIO NAS DIFICULDADES PEDAGÓGICAS



Quanto ao atendimento, 86% dos discentes conhecem a quem se dirigir caso o atendimento necessário seja no âmbito financeiro. Apesar das questões de reclamação quanto ao atendimento nessa área serem relevantes, os alunos têm a área disponível.



**Você sabe a quem se dirigir quando tem um problema no âmbito financeiro?**

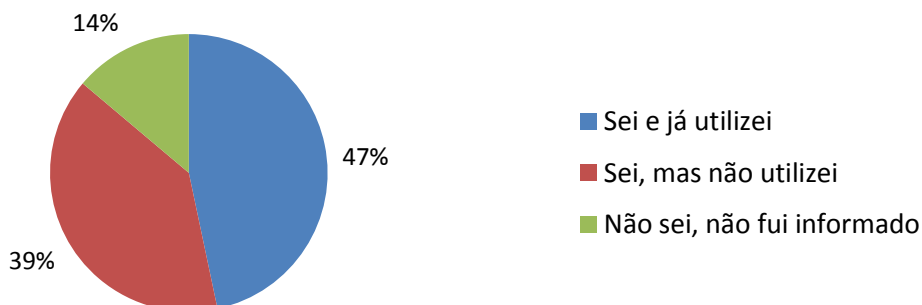


FIGURA 58 – ATENDIMENTO AOS DISCENTES DE SERVIÇO SOCIAL – ÂMBITO FINANCEIRO



No âmbito pedagógico, 75% dos alunos têm conhecimento quanto ao responsável pela área pedagógica. Além dos coordenadores, o Uniálalo disponibiliza na Central de Acolhimento um grupo de supervisores para atender às questões pedagógicas dos discentes.

**Você sabe a quem se dirigir quando tem um problema no âmbito pedagógico?**

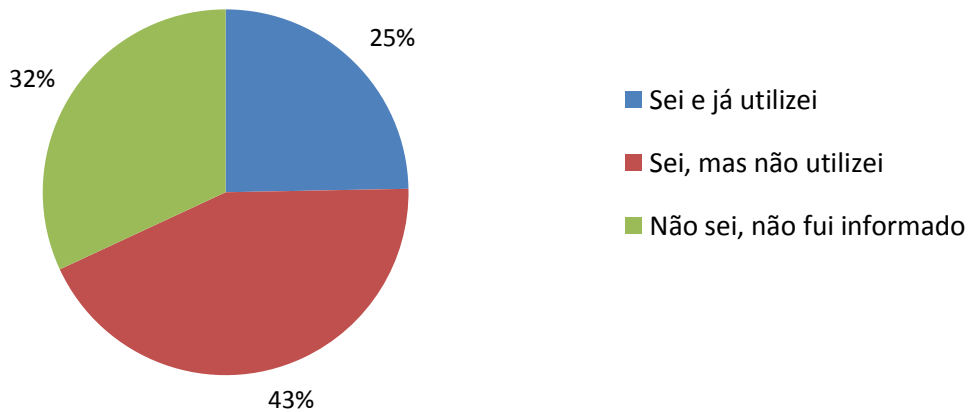
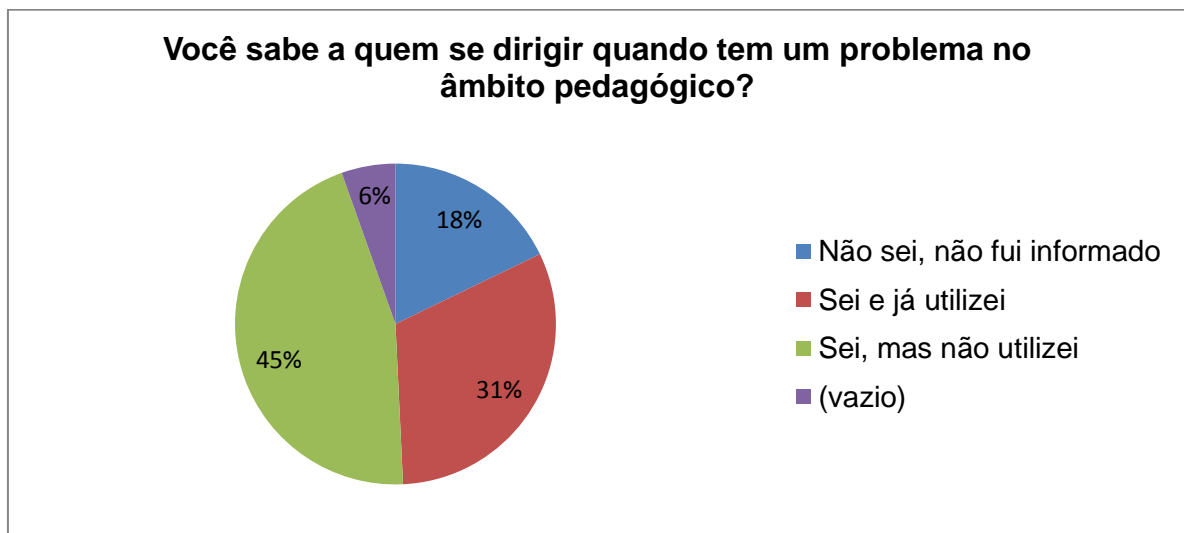


FIGURA 59 – ATENDIMENTO AOS DISCENTES DE SERVIÇO SOCIAL – ÂMBITO PEDAGÓGICO



No aspecto administrativo, que trata das questões burocráticas, 66% dos discentes têm conhecimento a quem se dirigir para solucionar os problemas pertinentes à essa área.

**Você sabe a quem se dirigir quando tem um problema no âmbito administrativo?**

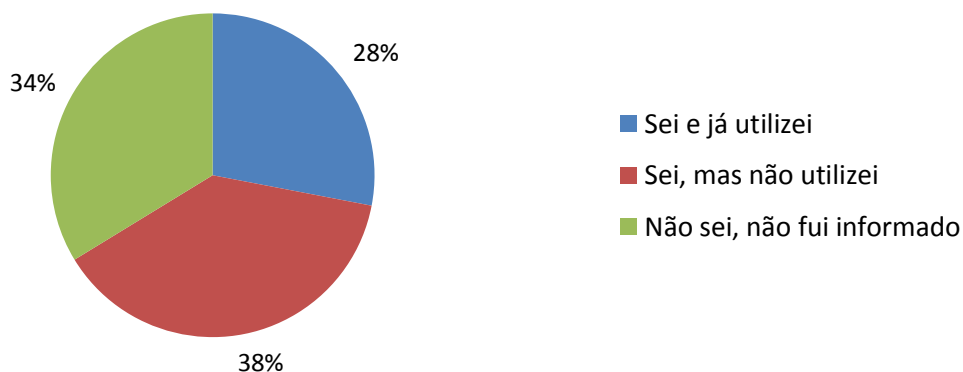
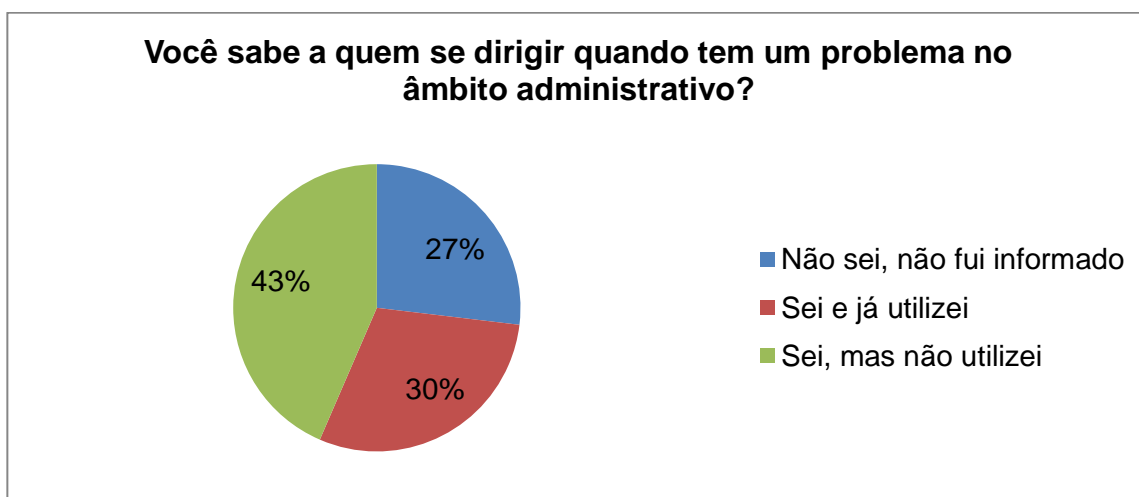


FIGURA 60– ATENDIMENTO AOS DISCENTES DE SERVIÇO SOCIAL–ÂMBITO ADMINISTRATIVO



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, onde 80% dos discentes dizem ter conhecimento do Manual do Aluno.

### Você tem conhecimento do Manual do Aluno?

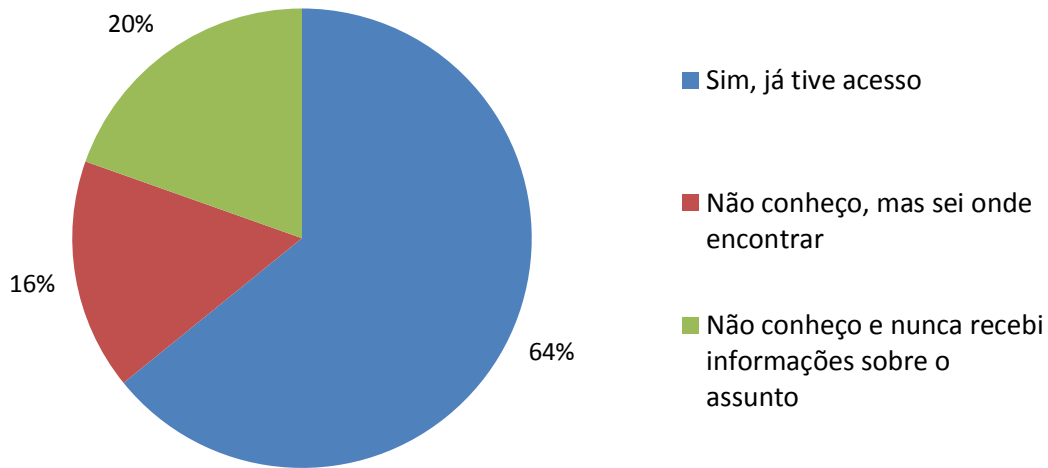
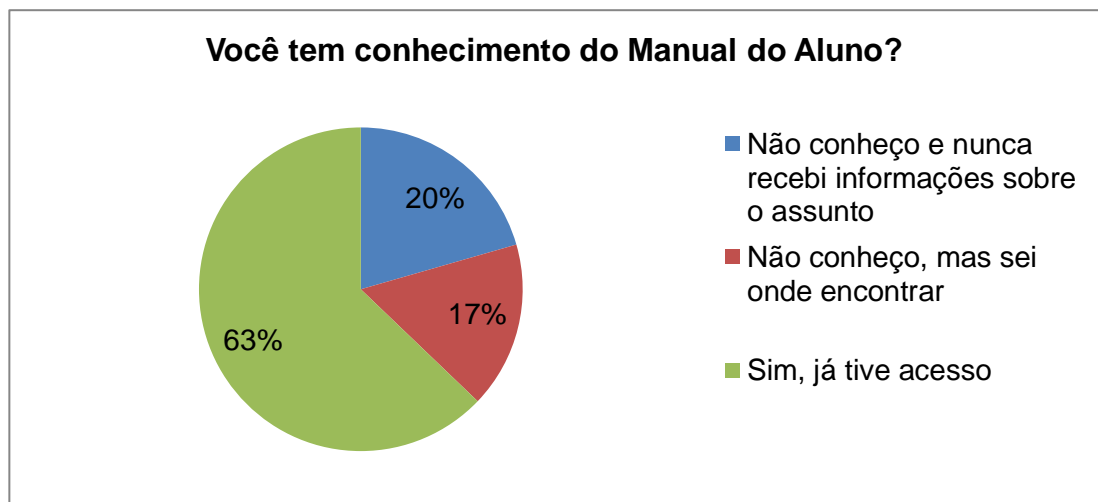


FIGURA 61 – CONHECIMENTO DO MANUAL DO ALUNO



O e-mail é uma ferramenta bastante utilizada pelos setores para atender as dúvidas e questionamentos dos discentes bem como a ouvidoria da Instituição. Especificamente da Ouvidoria, a partir do segundo semestre de 2013, adquiriu um suporte operacional significativo. Índices de atendimento em relatórios apresentados pela Ouvidoria dão conta da melhora do serviço.

### Os professores têm disponibilidade para atendimento fora do período de aula?

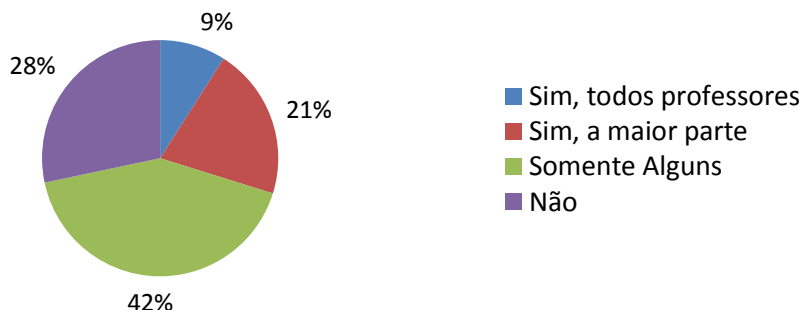
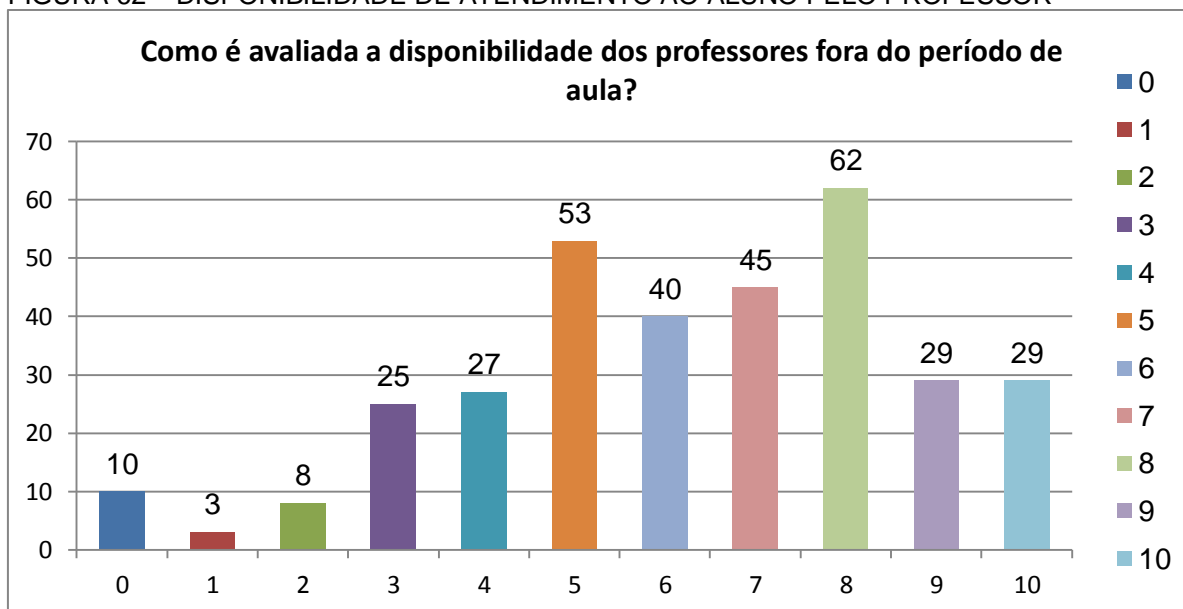


FIGURA 62 – DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO AO ALUNO PELO PROFESSOR



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. Dessa forma, procura-se resolver o atendimento ao aluno fora do período de aula, conforme se observa na figura 62. Apenas pequena parte dos professores podem atender ao aluno fora do período de aula. As razões são as mais diversas: desde o início de outro turno de aulas seguidas, ou mesmo a política de contratação do professor de forma horista, que não o obriga a permanecer na IES antes ou após o horário de aulas.

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 estruturas 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. Neste panorama, as principais queixas são relacionadas aos atendimentos prestados pela secretaria e

central de acolhimento, enquanto a biblioteca, os laboratórios de informática e processo seletivo foram os setores melhor avaliados.

### **XIII - DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

Esta Comissão examinou 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 Infraestrutura, 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 2013, a Comissão avaliou que a Instituição está caminhando muito bem para atingir as metas traçadas no PDI, garantindo sustentabilidade dos cursos oferecidos e a possibilidade de manutenção das estratégias mercadológicas no que tange à política de valores. As expectativas consolidadas são as melhores possíveis.

Para a IES, há o investimento na divulgação do FIES, que garante ao aluno o subsídio das mensalidades e quanto à IES, garante o pagamento efetivo e regular da mensalidade.

A grande maioria dos alunos custeia seu próprio curso, conforme apresentado na figura abaixo.



**Você recebe ou recebeu algum tipo de bolsa de estudos ou financiamento para custear as mensalidades do curso?  
Qual?**

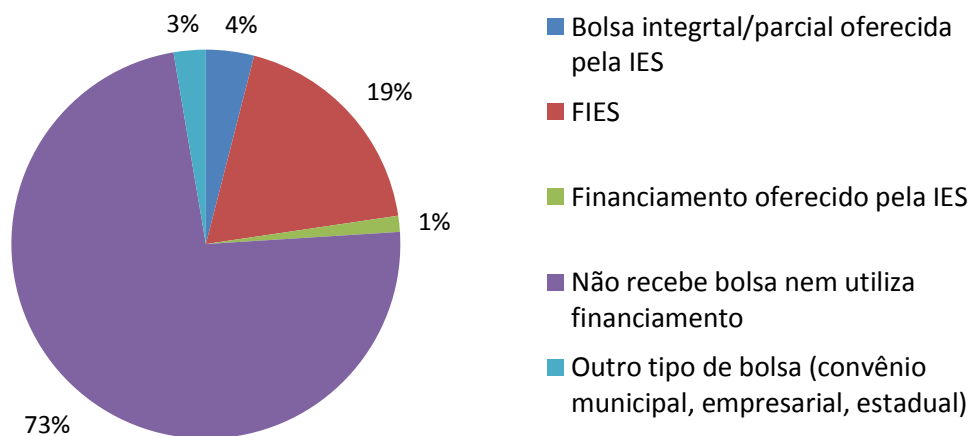


FIGURA 63 – INCENTIVO FINANCEIRO E CUSTEIO DAS MENSALIDADES DO CURSO DE BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL

De acordo com os novos programas e incentivos do governo federal, o UnifalO aderiu com prioridade à campanha do FIES. Criou-se um departamento junto à Pró-Reitoria Financeira que cuida apenas das contas e administração do FIES. O número total de adesões da IES em relação ao programa gira em torno dos 20% do total de alunos.

#### **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 a processo 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.

<b>DIMENSÃO I – MISSAO E O PDI</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> -O curso atende à demanda da região, carente de cursos de Assistência Social, numa área de grande número de pessoas em situação de risco. - Atributos econômicos (preço do curso) - O ambiente do Campus - A qualidade de ensino - O conteúdo e estrutura do curso
<b>PONTOS NEGATIVOS</b> - Falta de envolvimento no PDI
<b>SUGESTÕES</b> - Divulgar o curso em Escolas de Ensino Médio, bem como em ONGs circunvizinhas, que são em número elevado, ou até mesmo como uma segunda graduação aos licenciados.

<b>DIMENSÃO II – ENSINO, PESQUISA E EXTENSAO</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grande disponibilidade para atividades de pesquisa e extensão.</li> <li>- Acreditam que o curso tem nível de exigência adequado</li> </ul>
<b>PONTOS NEGATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faltam cursos de extensão específicos na área de Serviço Social.</li> </ul>
<b>SUGESTÕES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar cursos de extensão via DEAC para formação complementar.</li> <li>- Ampliar divulgação de atividades complementares e visitas técnicas.</li> </ul>

<b>DIMENSÃO III – RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação em atividades complementares junto à comunidade, através de aulas abertas, visitas temáticas e parcerias em programas como escola da família e residência educacional.</li> </ul>
<b>PONTOS NEGATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não houve envolvimento em inserções junto à comunidade.</li> </ul>
<b>SUGESTÕES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inserir o aluno em programas de estágios e atividades voluntariadas.</li> </ul>

<b>DIMENSÃO IV – COMUNICAÇÃO</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliação da divulgação por redes sociais e ampliação de atendimento</li> </ul>
<b>PONTOS NEGATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falha de comunicação interna do Campus, como localização de departamentos e locais de atividades.</li> </ul>
<b>SUGESTÕES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta Comissão propõe que estes controles de eficácia sejam implementados.</li> </ul>

<b>DIMENSÃO V – GESTÃO DE PESSOAS</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> - Destaque ao Corpo Docente
<b>PONTOS NEGATIVOS</b> - Falta de conhecimento dos planos de carreira pelos docentes.
<b>SUGESTÕES</b> - Criar quadros de organogramas, para que todos acessem diretamente área de interesse.

<b>DIMENSÃO VI – GESTÃO DA INSTITUIÇÃO – COLEGIADOS E RELAÇÕES INTERNAS</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> - Destaque de aceitação da área acadêmica. - Os professores são respeitados e bem aceitos pelos discentes.
<b>PONTOS NEGATIVOS</b> - Modelo de operacionalização com deficiência. - Falta de finalização de procedimentos.
<b>SUGESTÕES</b> - Ampliação da informação sobre a tomada de decisões. - A IES ainda está passando por reestruturação de gestão.

<b>DIMENSÃO VII – INFRA-ESTRUTURA FÍSICA</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> - Áreas de convivência - Acesso a computadores e acervo da biblioteca
<b>PONTOS NEGATIVOS</b> - Banheiros sujos, quebrados e em número insuficiente.
<b>SUGESTÕES</b> - Melhoria e ampliação dos banheiros

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

**PONTOS POSITIVOS**

- Aplicação de instrumentos variados para coleta de dados.
- Aumento significativo do número de participantes

**PONTOS NEGATIVOS**

- Falta de divulgação dos resultados coletados.

**SUGESTÕES**

- Como oportunidades de melhoria nestes procedimentos de avaliação, esta Comissão recomenda que seja facilitado 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.

**DIMENSÃO IX – POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES**

**PONTOS POSITIVOS**

- Vários departamentos de atendimento específicos às áreas.
- Acompanhamento de egressos do curso.

**PONTOS NEGATIVOS**

- Demora no retorno das solicitações.

**SUGESTÕES**

- Ampliação dos atendimentos, reestruturando a Central de Relacionamento.

**DIMENSÃO X – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

**PONTOS POSITIVOS**

- Equilíbrio financeiro.
- Competitividade em relação às demais Instituições de Ensino.
- Diversas políticas de crédito estudantil, como FIES.

**PONTOS NEGATIVOS**

- Falta uma política clara para investimentos em longo prazo.

**SUGESTÕES**

- Estabelecer critérios de demanda para o curso, a fim de determinar projetos de investimento.