



**CENTRO UNIVERSITÁRIO ÍTALO BRASILEIRO**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO**

**LICENCIATURA LETRAS  
PORTUGUÊS/ESPAANHOL**

**2012**

## SUMÁRIO

I	DADOS DA INSTITUIÇÃO .....	03
II	DADOS DO CURSO .....	04
III	CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....	07
IV	DIMENSÃO 01 - MISSÃO E O PDI .....	10
V	DIMENSÃO 02 - ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO .....	15
VI	DIMENSÃO 03 - RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	19
VII	DIMENSÃO 04 – COMUNICAÇÃO .....	21
VIII	DIMENSÃO 05 - GESTÃO DE PESSOAS .....	23
IX	DIMENSÃO 06 - GESTÃO DA INSTITUIÇÃO .....	25
X	DIMENSÃO 07 - INFRA-ESTRUTURA FÍSICA .....	27
XI	DIMENSÃO 08 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO .....	29
XII	DIMENSÃO 09 - POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES.....	33
XIII	DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA .....	34
XIV	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	39

## **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**

Prof. <sup>a</sup> Claudia Stefanini	Coordenadora
Prof. <sup>a</sup> Ana Carolina Siqueira Zuntini	Docente Saúde
Prof. Milton Del Rio Blas	Docente Negócios
Prof. <sup>a</sup> 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

Coordenador: Prof.<sup>a</sup> Ma. Andréa Gomes de Alencar

No âmbito dos Cursos da Área da Educação, o Curso de Licenciatura em Letras Português/Espanhol atende às expectativas e projeções de crescimento institucionais, principalmente no que se refere ao público atendido e horários de oferta.

Entre os discentes de Letras, 39 responderam ao questionário de auto-avaliação institucional, elaborado e aplicado pela CPA em março de 2012. 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.

Como geralmente acontece nas carreiras das Ciências da Educação, as mulheres (79%) predominaram em relação aos homens (21%). Quando perguntados sobre seu estado civil, 44% dos alunos afirmaram serem solteiros, 46% casados e 8% encontravam-se em união estável.

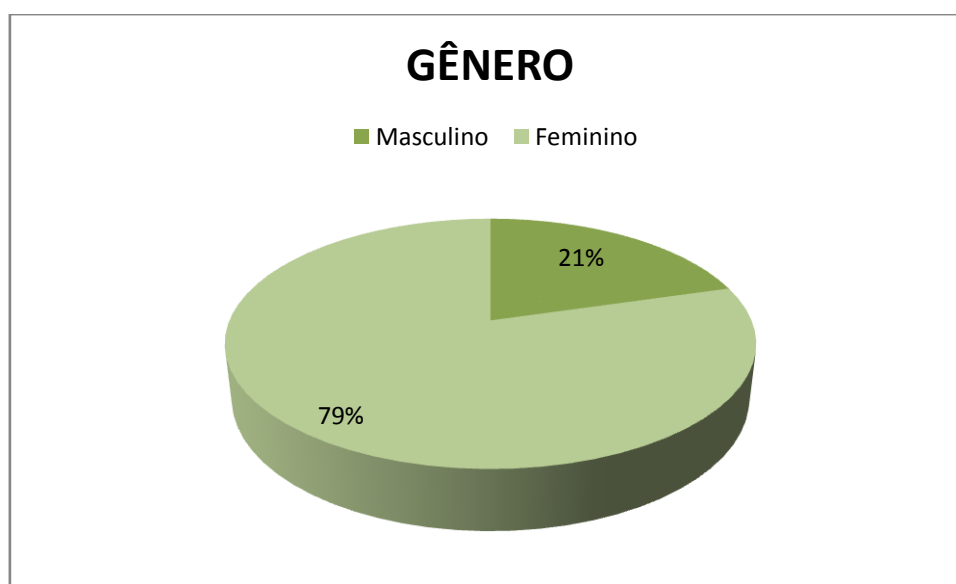


FIGURA 1 – DISTRIBUIÇÃO DOS ALUNOS QUANTO AO GÊNERO

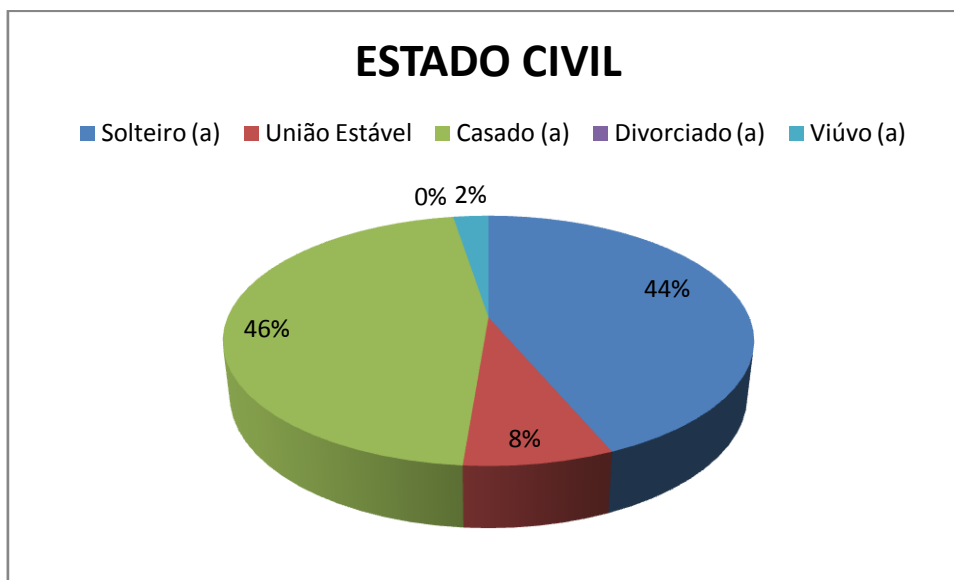


FIGURA 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS ALUNOS QUANTO AO ESTADO CIVIL

O exercício profissional também foi investigado e, entre os estudantes que responderam à pesquisa, aproximadamente 65% trabalhavam ou estagiavam. Entre o total dos entrevistados que afirmaram trabalhar ou estagiar, 31% o faziam no município de São Paulo, dos quais 38% nas proximidades do Bairro de Santo Amaro, o que atende completamente ao ideal da IES no que diz respeito à inserção regional prevista no PDI.

Outro dado importante que colabora para o cumprimento dos objetivos do Uníftalo de prestação de serviços à comunidade circunvizinha é a alta incidência de discentes que moram próximos à Instituição, sendo 30% residentes nas proximidades do bairro de Santo Amaro.

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 de indivíduos que se encontram na faixa que varia entre três a dez salários mínimos mensais.

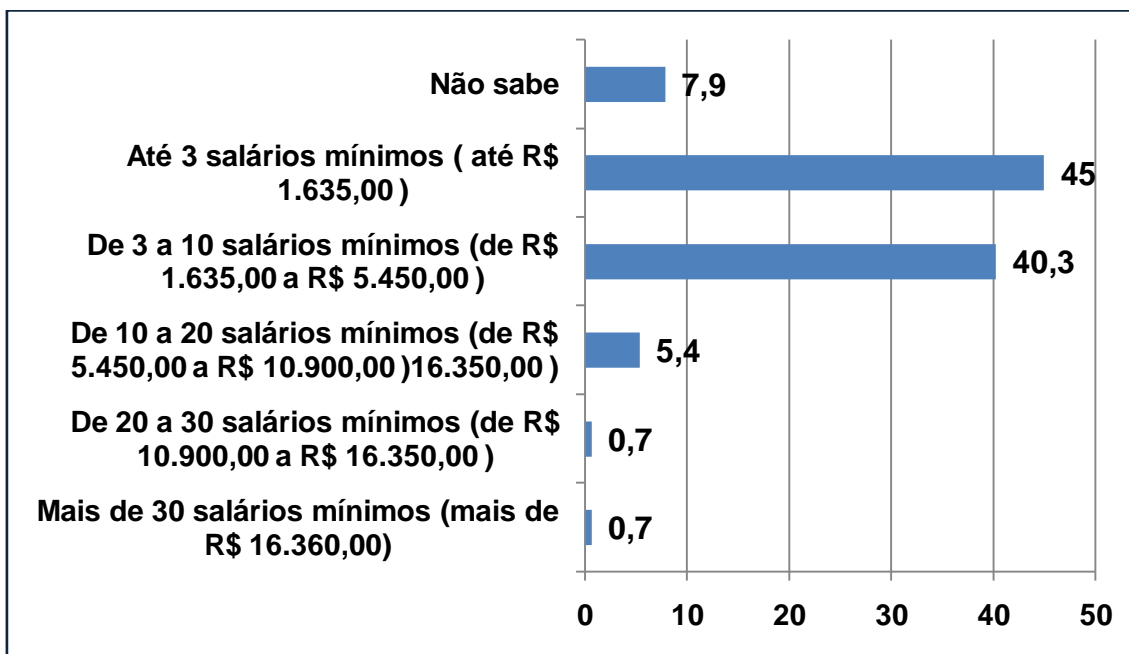


FIGURA 3 – DISTRIBUIÇÃO DOS ALUNOS QUANTO À RENDA MENSAL MÉDIA

### 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 nos anos de 2011 e 2012, em especial todos os relacionados com o Curso de Letras, tais como Direção, Coordenador, 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, especialmente convidados ou designados.



Nestes termos, e na perspectiva de práticas exitosas, utilizou -se como eixo central dois objetivos respeitados os diferentes propósitos curso de Letras

- 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 extensão.

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

“Desenvolver e formar pessoas por meio do ensino, da pesquisa e de ações humanísticas para a vida profissional e o exercício consciente da cidadania”.

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 UniItalo.
- 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 UniItalo. A maioria absoluta (71%) considerou a IES ótima ou boa, sem índice de rejeição (ruim ou péssimo).

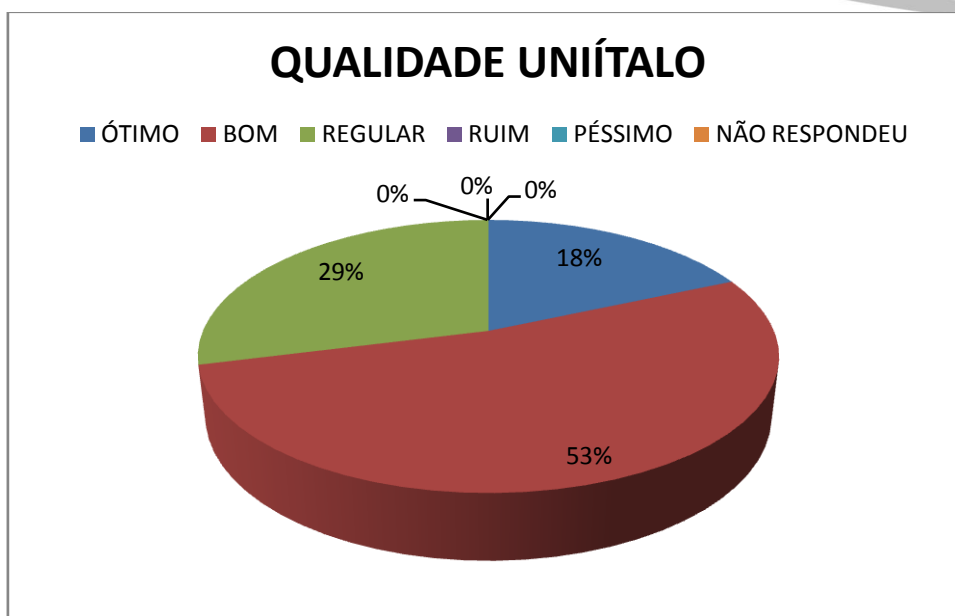


FIGURA 4 – QUALIDADE PERCEBIDA PELOS DISCENTES DE LETRAS

Quando considerados os principais aspectos positivos da IES, os atributos econômicos (preço do curso), a localização, o ambiente do Campus, a qualidade de ensino e a opinião dos colegas foram os principais diferenciais destacados pelos estudantes de Letras.

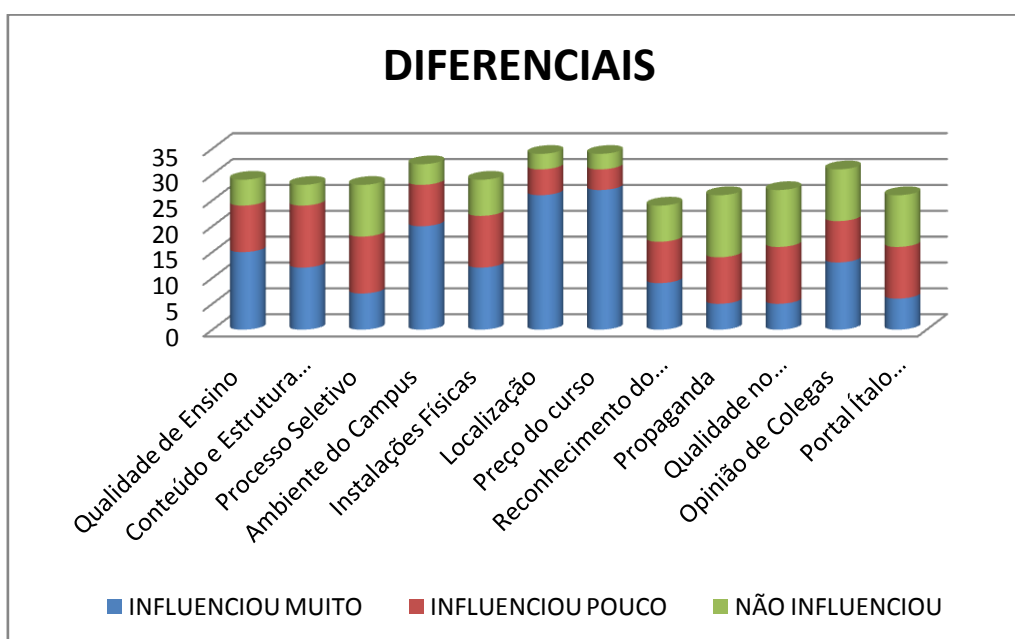


FIGURA 5 – DIFERENCIAIS UNIÍTAO, NA VISÃO DOS DISCENTES DE LETRAS

Apesar de classificado como um curso com ótima ou boa qualidade por 71% dos seus estudantes, o UniÍtalo não era a primeira opção da maioria (59%). Por ser um curso recente e que ainda não passou pelo processo de reconhecimento, tal padrão de resposta pode ser justificado e é interessante notar que difere dos demais cursos da IES, já tradicionais e reconhecidos no mercado.

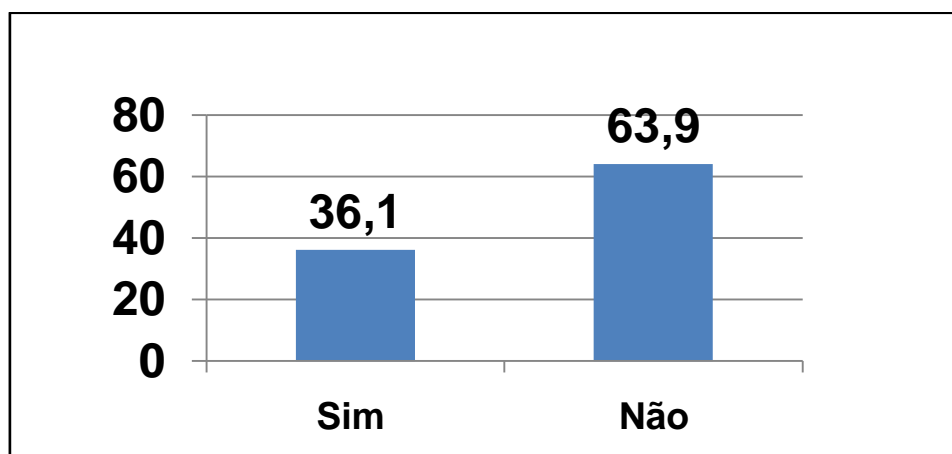


FIGURA 6 – UNIÍTALO COMO PRIMEIRA OPÇÃO

Quanto ao grau de exigência, que indiretamente pode expressar a dificuldade de ajuste ao ambiente universitário, 72% dos entrevistados consideraram bom o nível de exigência do curso de Letras. Tal resultado indica que o processo de avaliação do binômio ensino-aprendizagem e os próprios métodos de ensino estão 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.

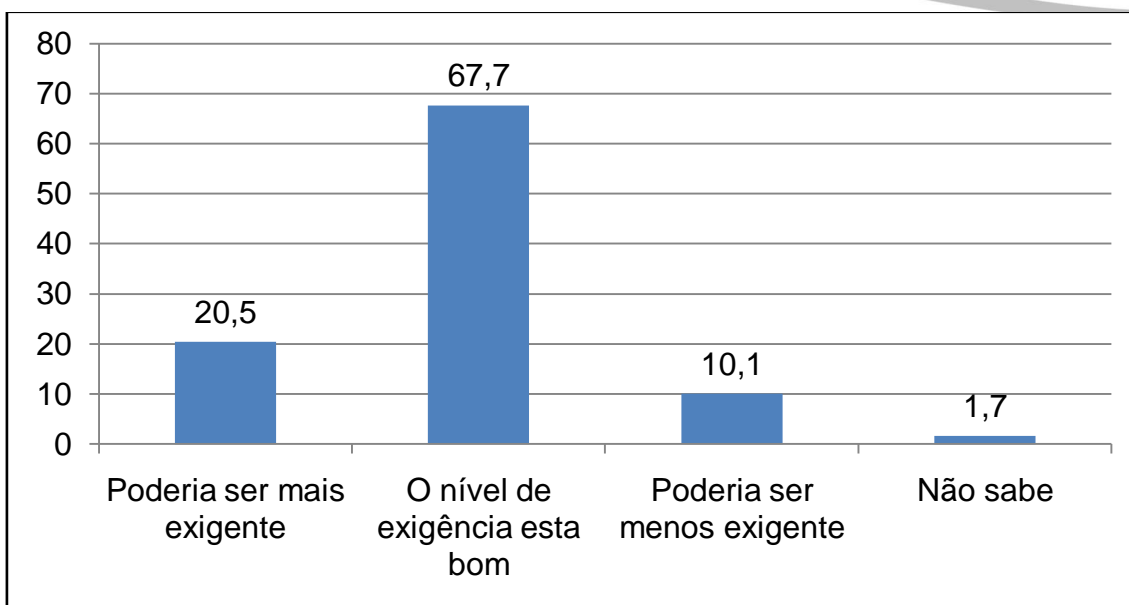


FIGURA 7 – NÍVEL DE EXIGÊNCIA DO CURSO DE LETRAS, SEGUNDO CORPO DISCENTE

A análise do PPC do Curso de Letras 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.

## **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. Na Licenciatura em Letras 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 cotejaras competências a se 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. Tem sido evidente a participação da Coordenadora de Letras nas reuniões periódicas com a Pró-Reitoria Acadêmica, bem como a participação do Corpo Docente nas reuniões de planejamento tanto institucional quanto específico.

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. Nos últimos anos os alunos de Letras têm participado dos Fóruns de Educação, incentivados pela coordenação do curso. Os próprios docentes 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 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.

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.

A totalidade dos estudantes de Letras relataram que pretendem continuar seus estudos, percebendo a necessidade de uma constante atualização profissional, e demonstraram interesse em cursar formações técnicas complementares (64%) e cursos preparatórios para concursos públicos (72%) dentro da IES, com grande demanda aos sábados (54%).



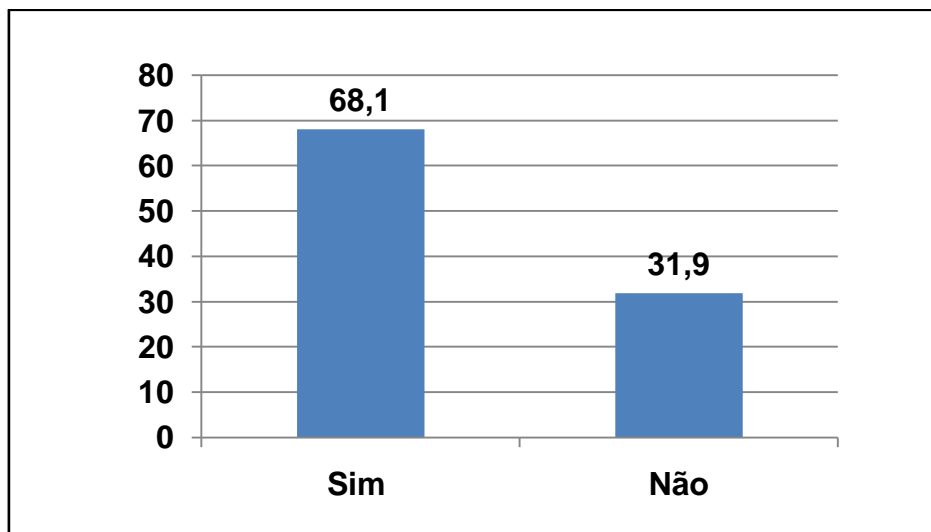


FIGURA 8 – INTERESSE EM CURSAR NO UNIÍTALO OUTROS CURSOS DE FORMAÇÃO TÉCNICA COMPLEMENTAR

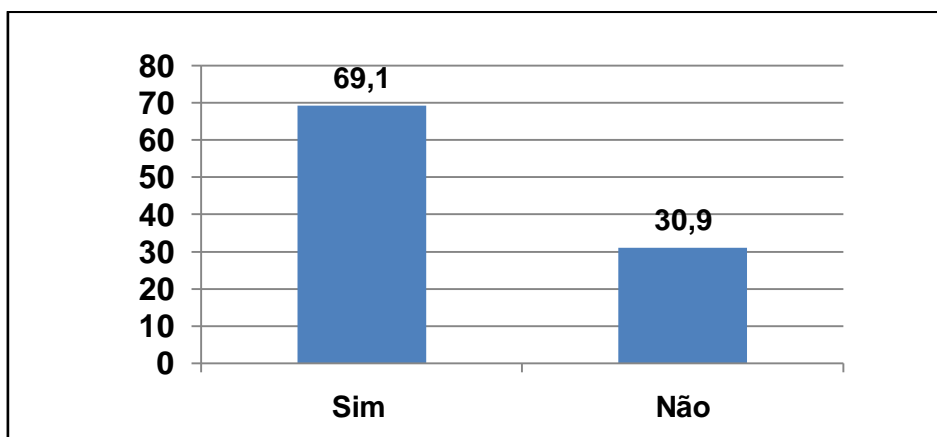


FIGURA 9 – DISTRIBUIÇÃO DOS DISCENTES QUANTO AO INTERESSE EM CURSAR NO UNIÍTALO CURSOS PRÉPARATÓRIOS PARA CONCURSOS PÚBLICOS

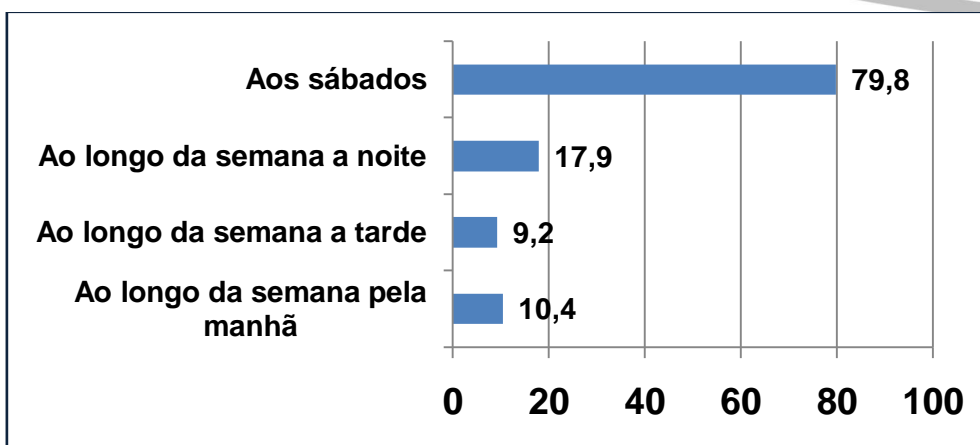


FIGURA 10 – DISTRIBUIÇÃO QUANTO À DISPONIBILIDADE PARA PARTICIPAR DE CURSOS DE FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

## 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.

Entende-se no UniÍtalo que a formação acadêmica deve contribuir, também, para a consecução de melhores oportunidades na carreira, mesmo quando ainda na situação de aluno ou estagiário. Embora exista esta vontade de gerar transformações positivas na rotina de cada sujeito, para os alunos de Letras, o ingresso no Centro Universitário não representou promoção de cargos, o que é compreensível se considerarmos os aspectos específicos da profissão.

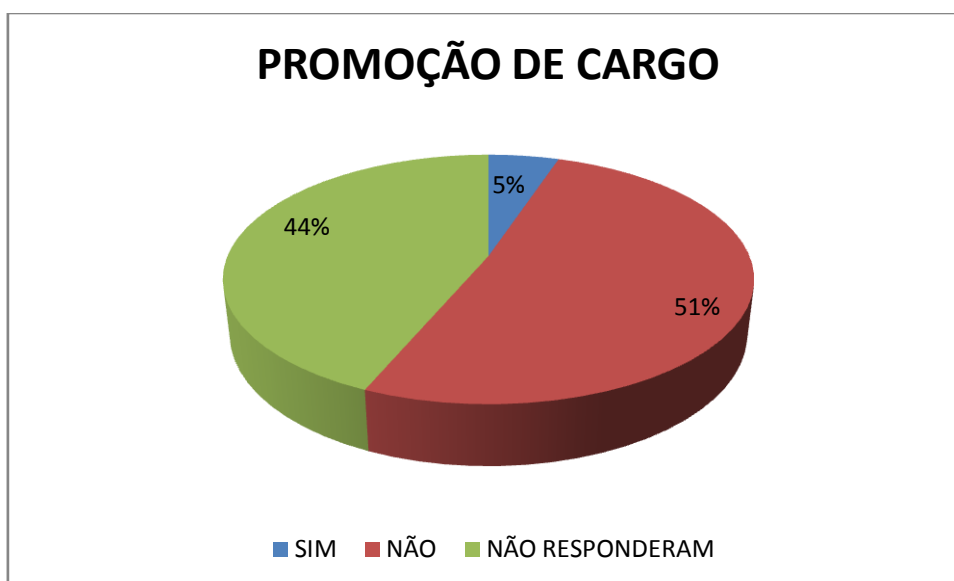


FIGURA 11 – DISTRIBUIÇÃO DOS ALUNOS QUANTO À PROMOÇÃO DE CARGO

Novamente ficou evidente a importância da localização ao determinar a escolha pelo UniÍtalo, uma vez que, para 77% dos estudantes que participaram da pesquisa, a inserção na região de Santo Amaro foi determinante ou importante para optar pela IES.

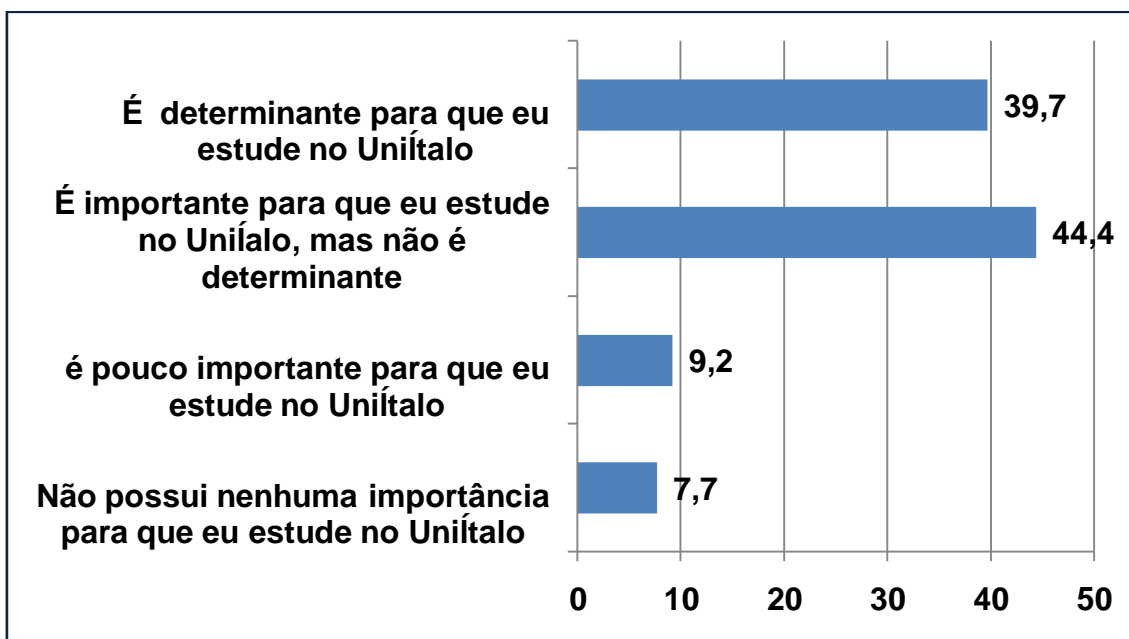


FIGURA 12 – IMPACTO DA LOCALIZAÇÃO NA ESCOLHA PELO UNIÍTAO

## 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”. Todas as campanhas têm por finalidade criar um sentimento de identificação e pertencimento à IES, de forma a estabelecer um vínculo permanente com o aluno.

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.
- 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 eBOA). 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.

Cabe ressaltar que os meios de comunicação mais utilizados pela IES são também os que mais agradam os estudantes de Letras, com destaque para as mensagens por SMS, o e-mail pessoal e o e-mail UniíTalo.

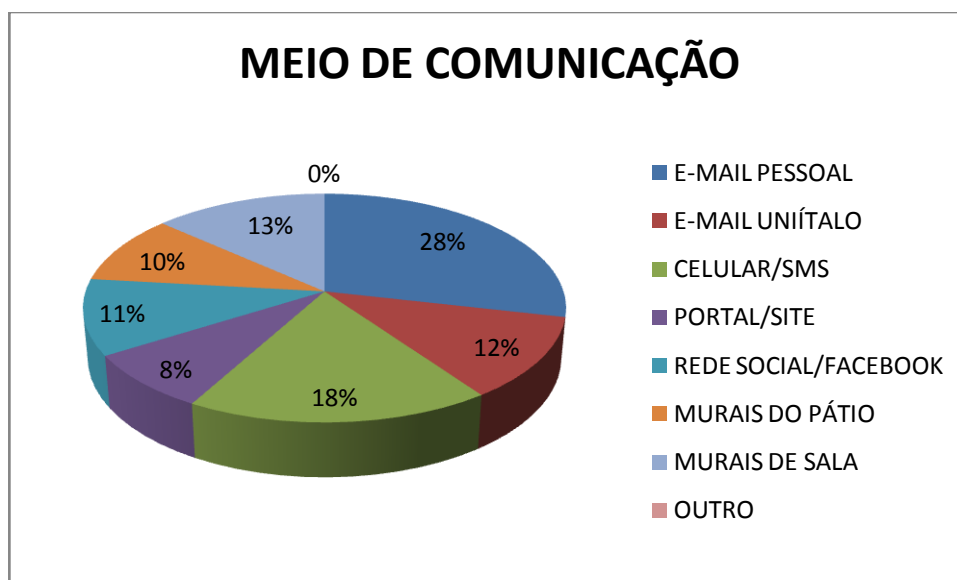


FIGURA 13 – MEIO DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO PELOS DISCENTES DE LETRAS

## 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 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 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.

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 Unitalo.

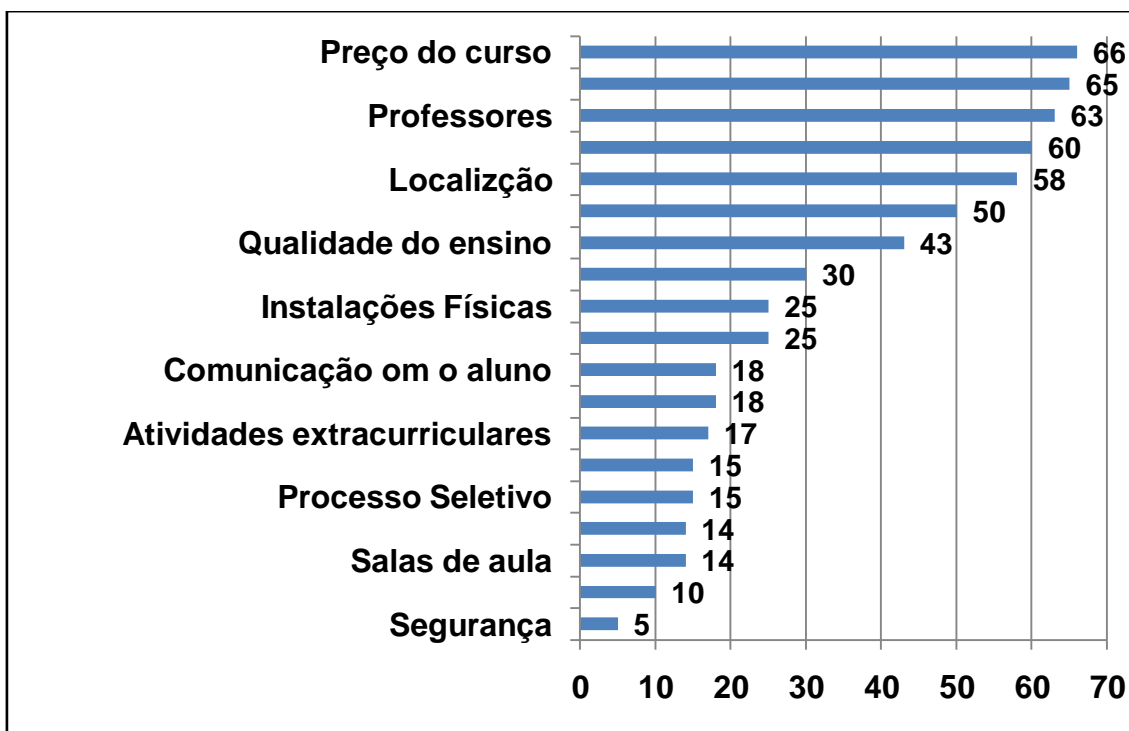


FIGURA 14 – MARCAS POSITIVAS DO UNIBRASIL, SEGUNDO OS DISCENTES DE LETRAS



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

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 Uniãtalo. 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 Uniãtalo”. A atenção dispensada a estes aspectos tem sido reconhecida pelos alunos, que classificaram, em sua grande maioria, os professores, a coordenação de curso e a estrutura curricular como ótimos ou bons.

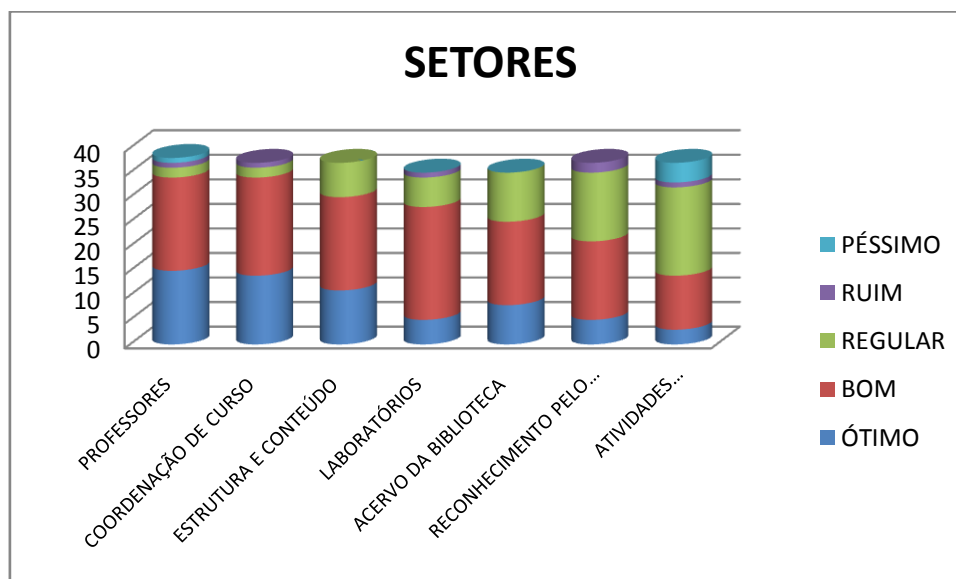


FIGURA 15 – DESEMPENHO POR SETOR

## **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.

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 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.

Quando questionados a respeito da infra estrutura, os alunos de Letras demonstraram grande satisfação com o espaço físico, as instalações físicas e a biblioteca, enquanto a segurança foi descrita como um ponto de vulnerabilidade. Em comparação específica das instalações físicas, os

laboratórios de informática, os corredores, a área de convivência e a higiene foram os pontos melhor destacados pelos discentes.

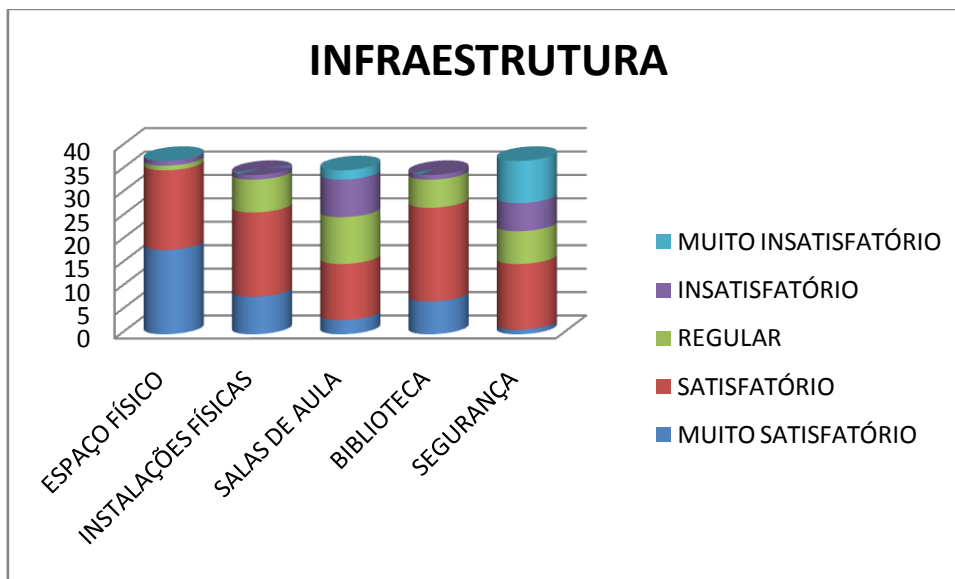


FIGURA 16 – AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

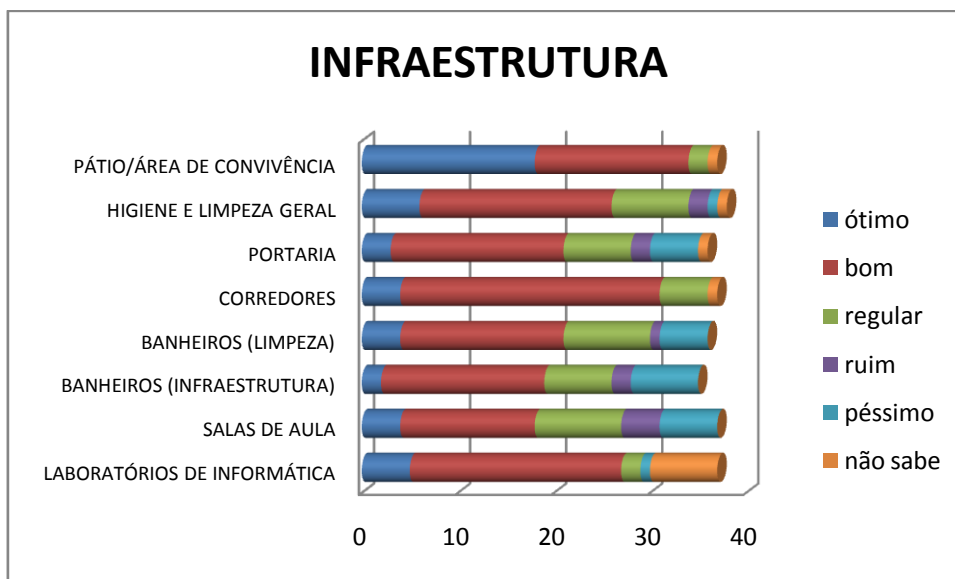


FIGURA 17 – AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS

## **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, 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

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 UniÍtalo tem tentado difundir estes processos entre seus gestores e docentes. Duas ações específicas se fizeram notar: a oferta de um Curso ministrado por professores do ILAPE em julho de 2011 (título: Coordenador nota 10) e a organização do I Simpósio de Avaliação do UniÍtalo em agosto de 2012. Estas duas iniciativas visaram 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.

Ainda em relação às contribuições favoráveis que as avaliações invariavelmente trazem à evolução dos cursos de graduação, os discentes foram solicitados a destacar cinco pontos positivos e cinco pontos negativos dentro do seu Curso. Os principais destaques para os estudantes de Letras foram o preço do curso, os professores, o espaço físico, a biblioteca e a localização. Em contrapartida, os aspectos negativos foram o atendimento, a comunicação com os alunos, as salas de aulas, os critérios de avaliação e a segurança. No geral, apesar de apontarem pontos negativos, 87% dos discentes consideraram o Curso de Letras ótimo ou bom.

## CINCO PONTOS POSITIVOS

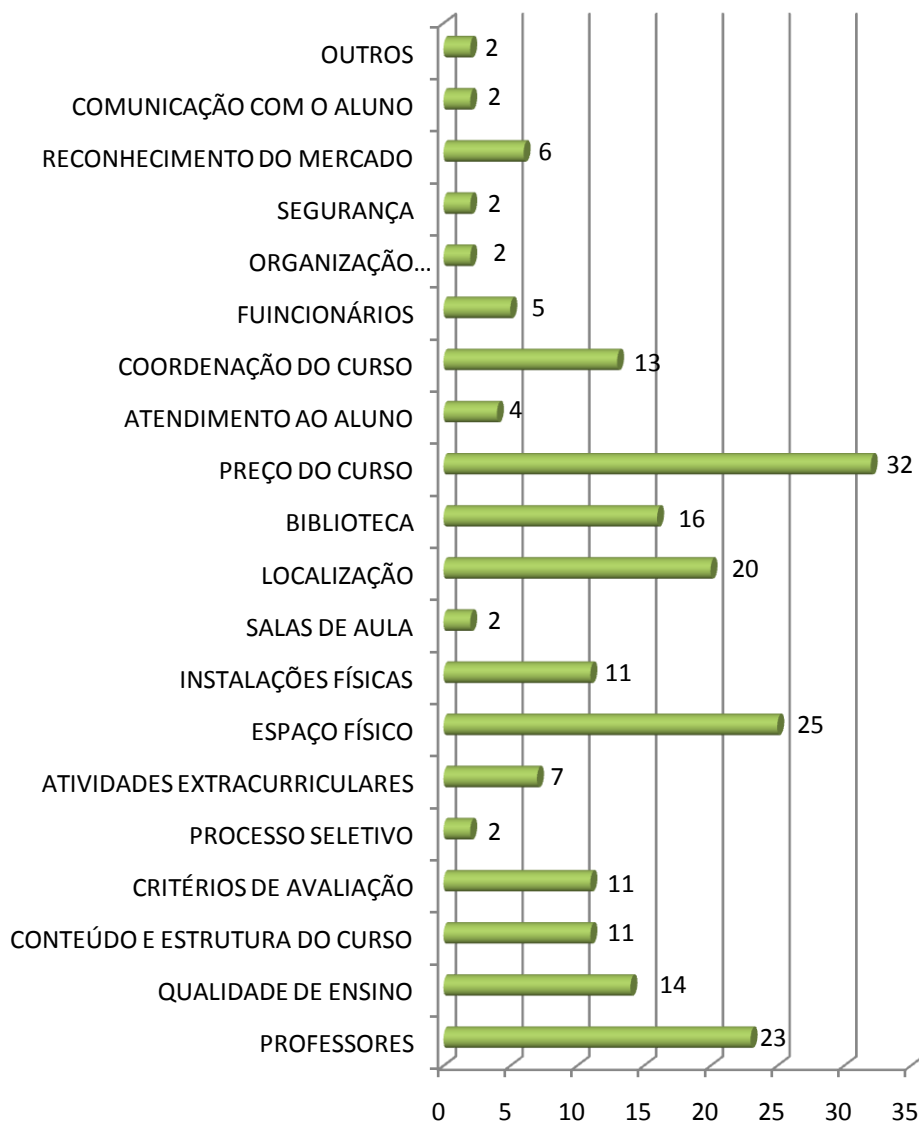


FIGURA 18 – PONTOS POSITIVOS DO CURSO DE LETRAS



FIGURA 19 – PONTOS NEGATIVOS DO CURSO DE LETRAS



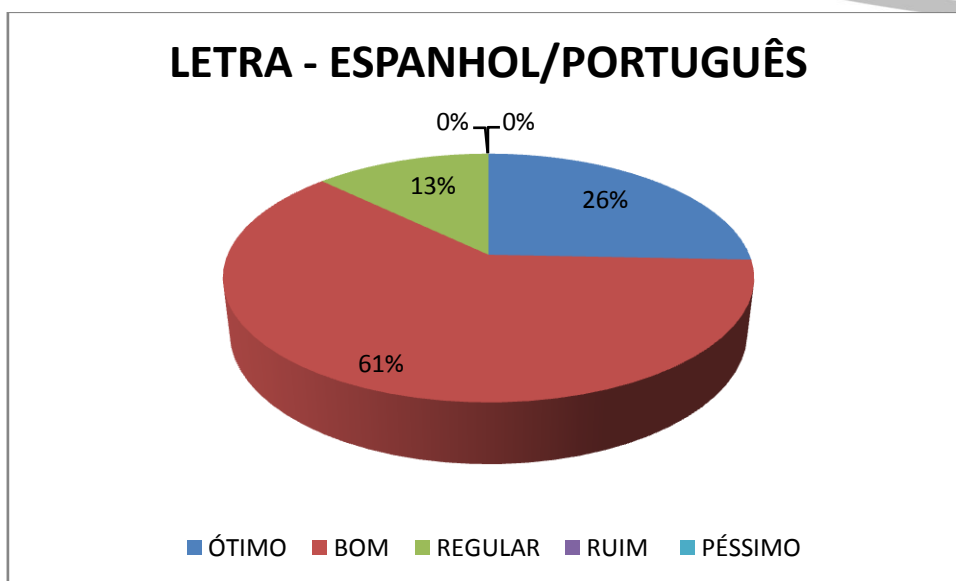


FIGURA 20 – AVALIAÇÃO GERAL DO CURSO DE LETRAS

## 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.

De maneira geral, tanto para alunos calouros quanto para os transferidos, conforme gráfico abaixo, o principal meio de divulgação do Uniálto tem sido as indicações de alunos e ex-alunos, seguidas pela propaganda veiculada na internet e localização.

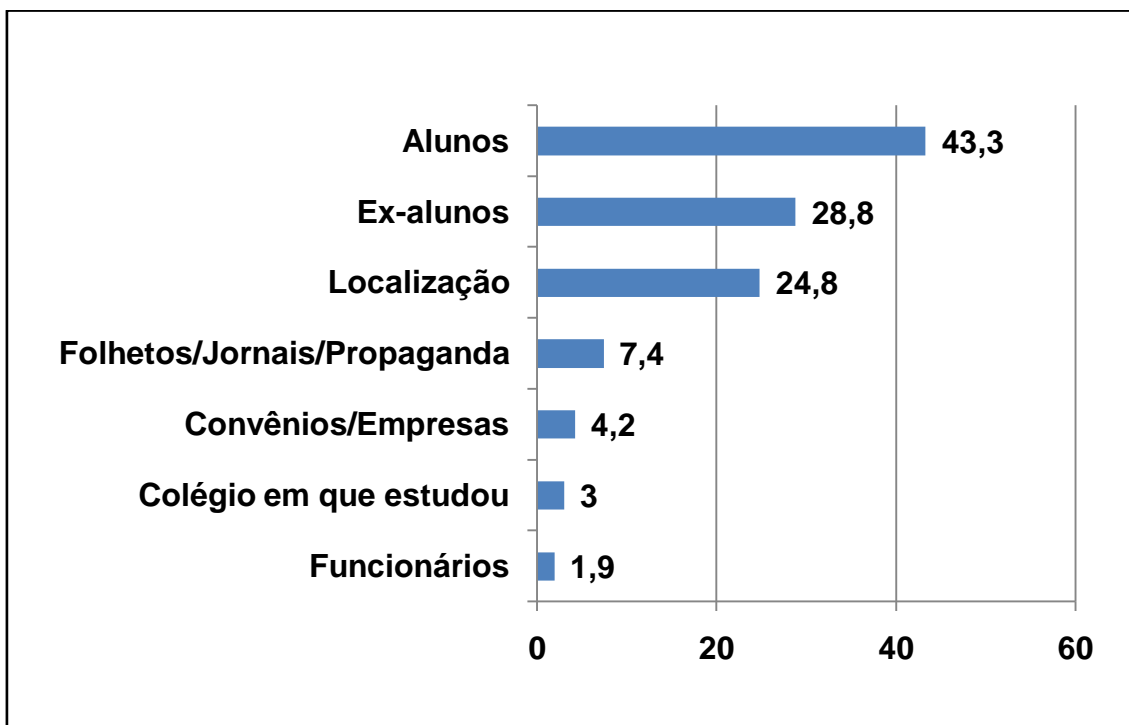


FIGURA 21 – MEIO DE ACESSO INICIAL AO UNIÁLTO

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 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 coordenadoras 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 copiadora e lanchonete, enquanto a biblioteca, os laboratórios de informática e processo seletivo foram os setores melhor avaliados.

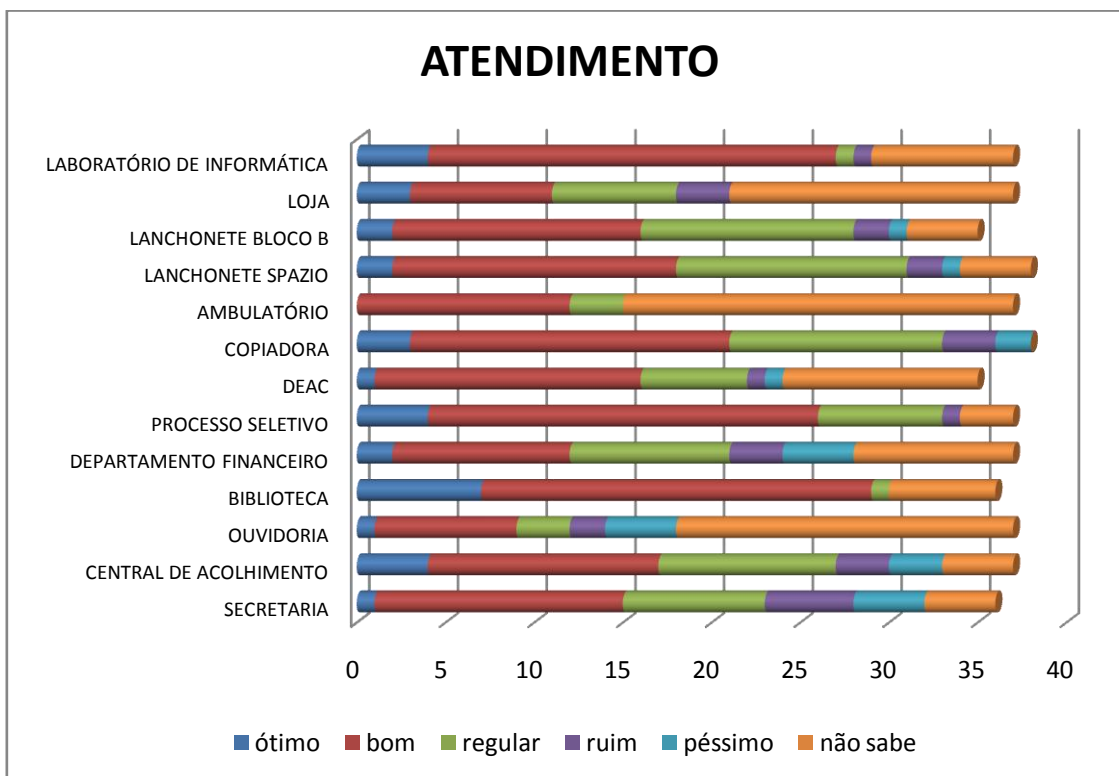
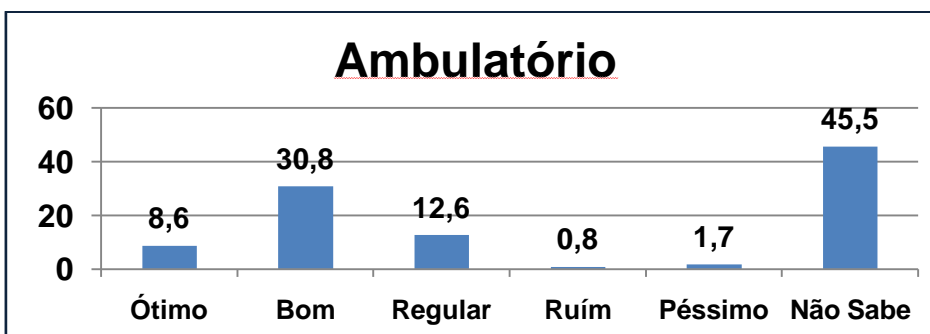
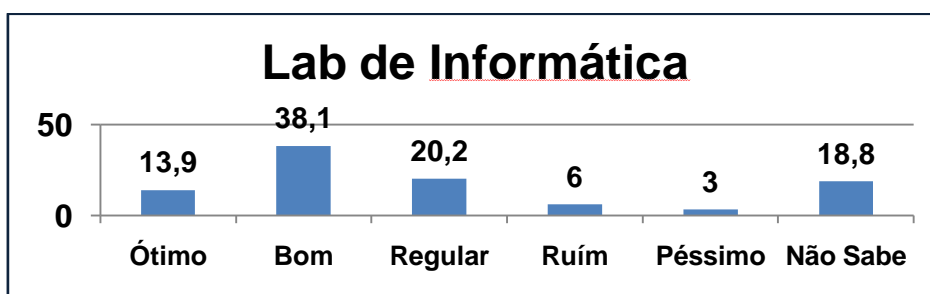
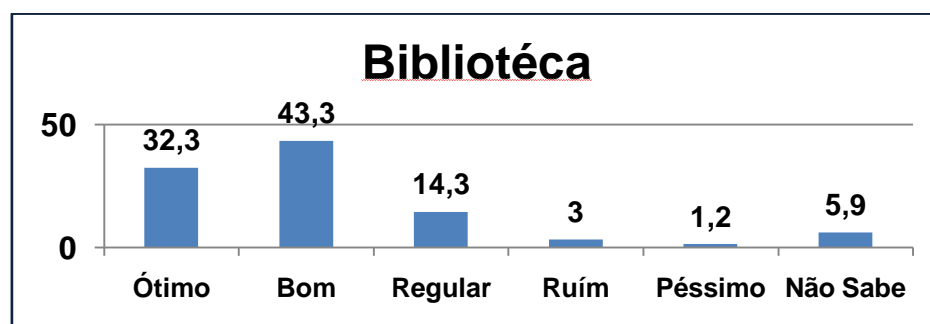
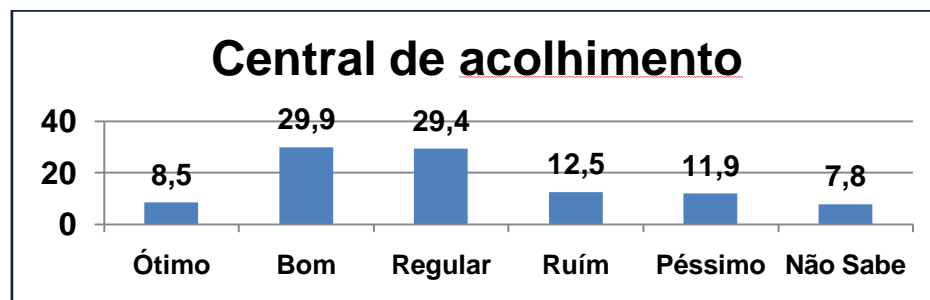
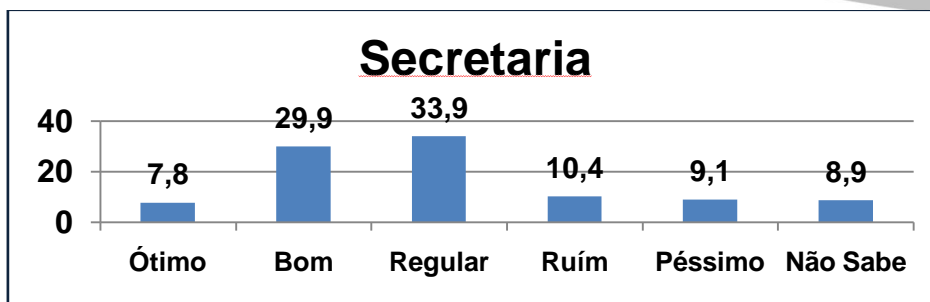
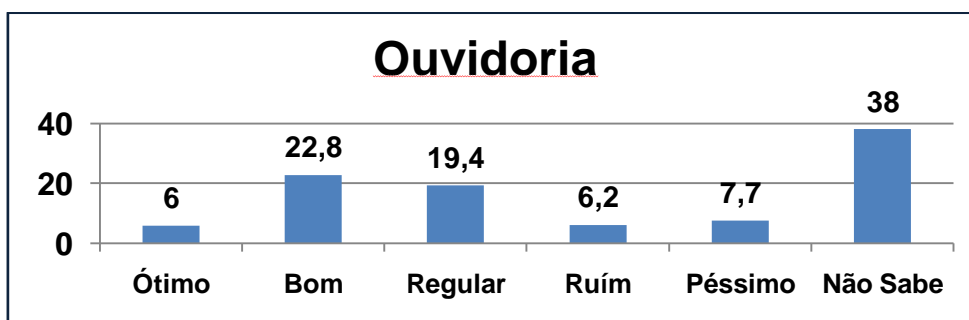
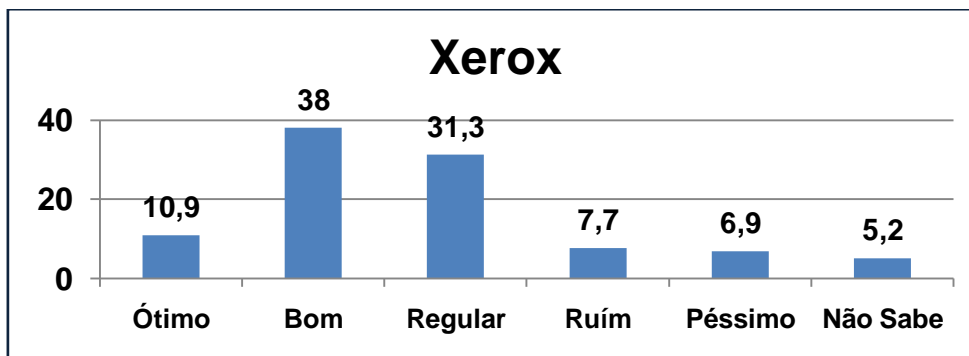
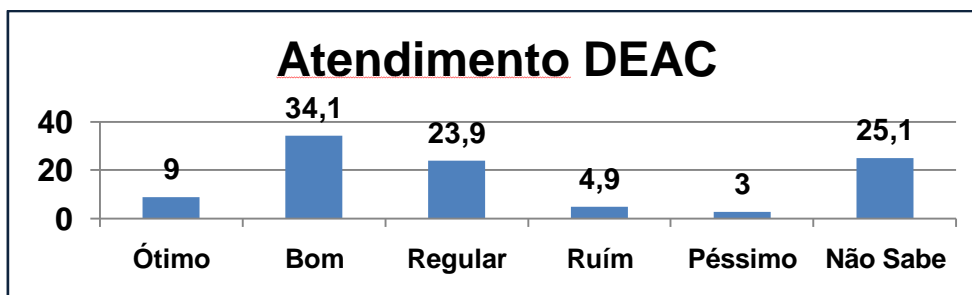
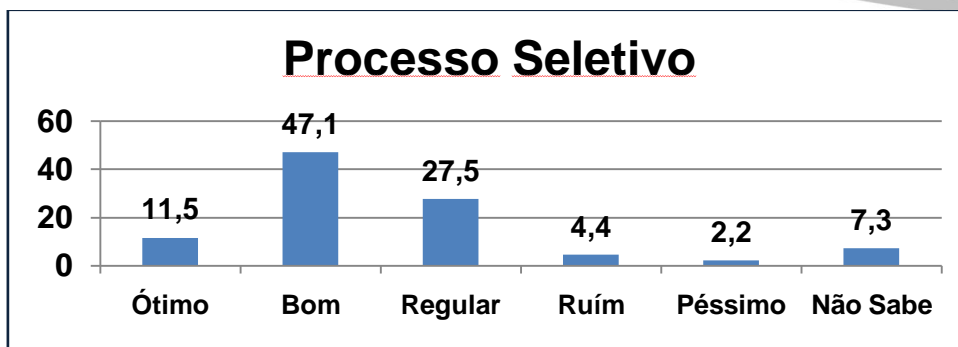
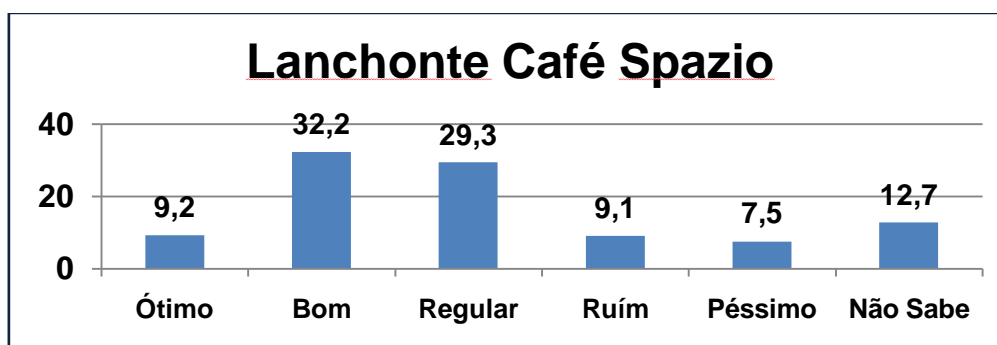
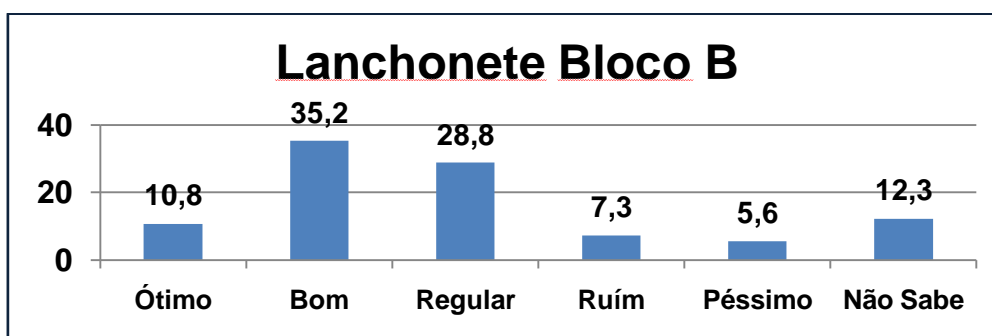
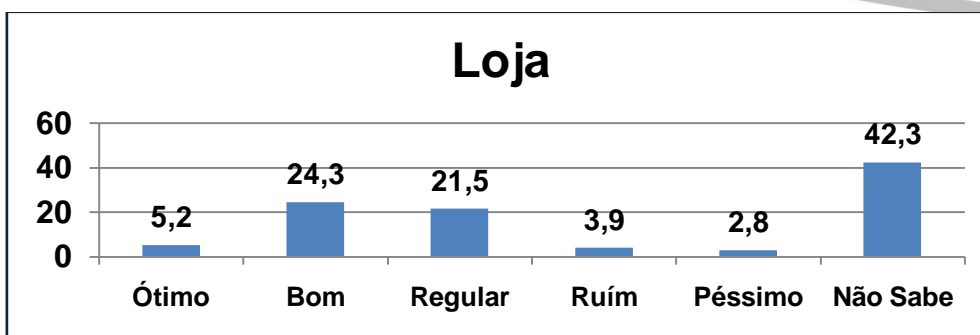


FIGURA 22 – AVALIAÇÃO DOS SETORES DE ATENDIMENTO AO ALUNO







### **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 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, a Comissão avaliou que a Instituição está caminhando satisfatoriamente 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.

A manutenção das políticas financeiras é determinante para a IES continuar competitiva, mantendo os alunos satisfeitos com os valores investidos em relação à qualidade dos cursos oferecidos, conforme resultados abaixo.



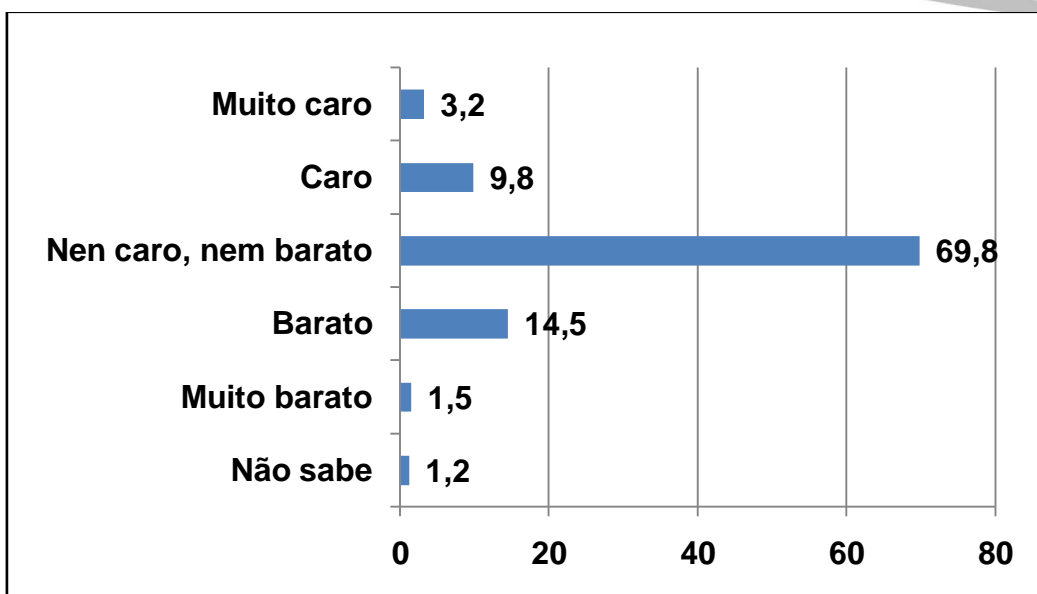


FIGURA 23 – AVALIAÇÃO DO VALOR DO CURSO

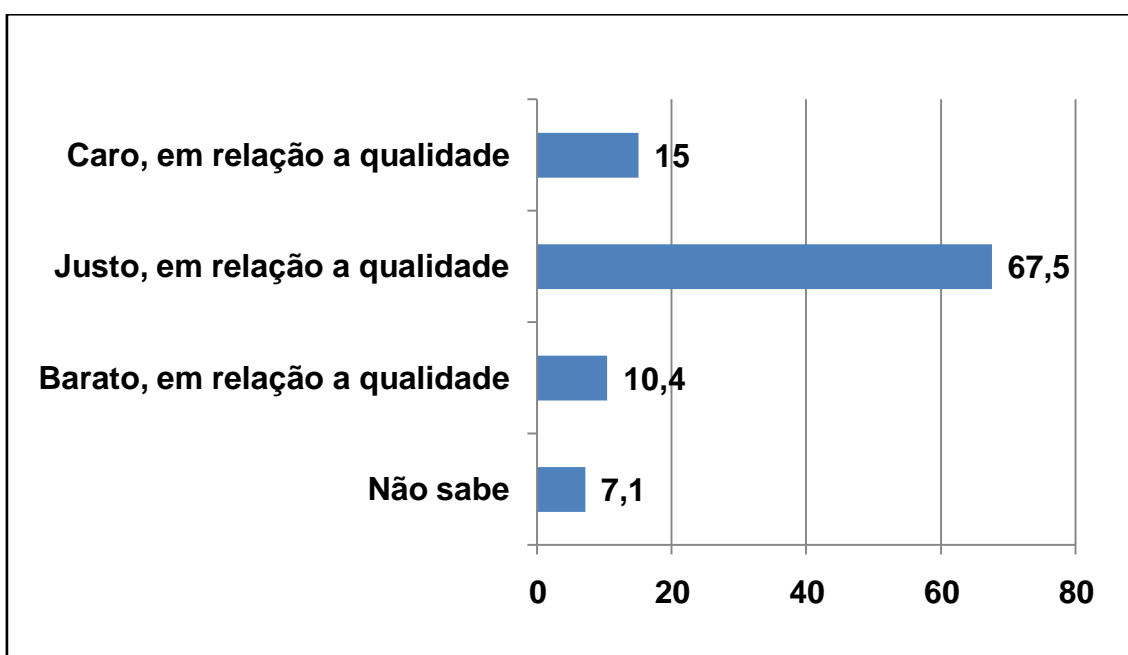


FIGURA 24 – RELAÇÃO PREÇO X QUALIDADE

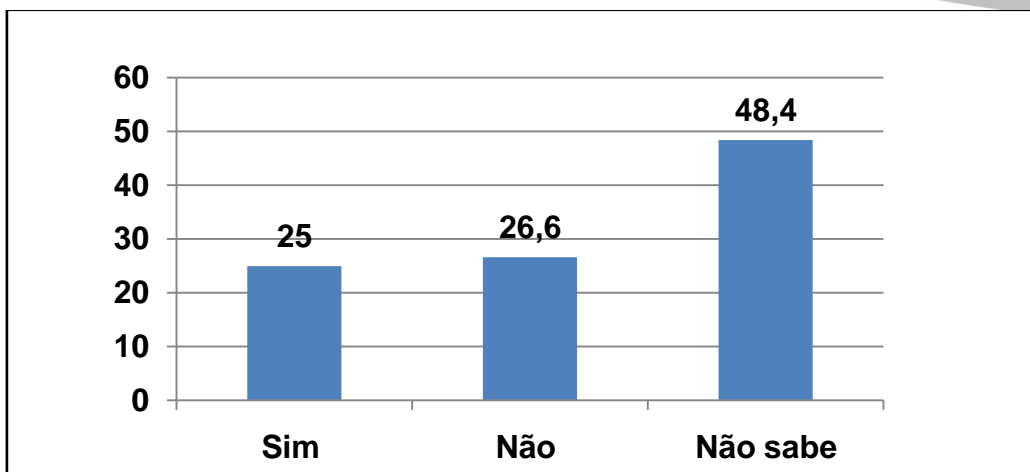


FIGURA 25 – DISTRIBUIÇÃO DE ALUNOS QUE MUDARAM DE IES EM RAZÃO DE MENOR CUSTO

#### **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 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> <ul style="list-style-type: none"><li>- Curso atende às demandas regionais, quanto aos horários e públicos.</li><li>- Preço competitivo e coerente à qualidade oferecida.</li></ul>
<b>PONTOS NEGATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ainda não é a primeira opção de escolha.</li></ul>
<b>SUGESTÕES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Divulgação junto às Secretarias Municipais próximas e às Instituições de Ensino Médio da região.</li></ul>

<b>DIMENSÃO II – ENSINO, PESQUISA E EXTENSAO</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Alunos satisfeitos com o nível de exigência e dispostos a participar de outros</li></ul>

cursos de formação e preparatórios na Instituição.

- Participação nos Fóruns de Educação.

#### PONTOS NEGATIVOS

- Poucos Cursos Complementares e de Extensão específicos da área.

#### SUGESTÕES

- Criar cursos que sejam coerentes e complementares ao Curso de Letras, via DEAC.

### DIMENSÃO III – RESPONSABILIDADE SOCIAL

#### PONTOS POSITIVOS

- Localização
- Relação custo-benefício
- Oportunidade de participação em eventos como Fórum da Educação e EcoÍtalo.

#### PONTOS NEGATIVOS

- A formação ainda não representou possibilidade de crescimento profissional.

#### SUGESTÕES

- Criar ações comunitárias específicas do Curso de letras.
- Inserir alunos em projetos de estágios e atividades voluntárias.

### DIMENSÃO IV – COMUNICAÇÃO

#### PONTOS POSITIVOS

- Criação do e-mail UniÍtalo.
- Envio de torpedos via telefone móvel.

#### PONTOS NEGATIVOS

- Falha de comunicação interna do Campus, como localização de departamentos em razão de mudanças constantes.

#### SUGESTÕES

- Esta Comissão propõe que estes controles de eficácia sejam implementados.

<b>DIMENSÃO V – GESTÃO DE PESSOAS</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Valorização do corpo docente pelos alunos.</li><li>- Coordenação bem avaliada pelos discentes.</li><li>- Satisfação com o Curso.</li></ul>
<b>PONTOS NEGATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de conhecimento dos alunos quanto aos procedimentos dos departamentos de atendimento.</li></ul>
<b>SUGESTÕES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Melhorar estrutura para atendimento dos estágios.</li></ul>

<b>DIMENSÃO VI – GESTÃO DA INSTITUIÇÃO – COLEGIADOS E RELAÇÕES INTERNAS</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Destaque da área acadêmica na gestão do curso.</li><li>- Professores respeitados e valorizados.</li><li>- Coordenação participativa nas tomadas de decisão.</li></ul>
<b>PONTOS NEGATIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de informação sobre finalização de processos e procedimentos.</li></ul>
<b>SUGESTÕES</b> <p>-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.</p>

<b>DIMENSÃO VII – INFRA-ESTRUTURA FÍSICA</b>
<b>PONTOS POSITIVOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Áreas comuns.</li><li>- Ambiente do Campus.</li><li>- Biblioteca e laboratórios de informática.</li></ul>
<b>PONTOS NEGATIVOS</b>

- Salas de aula
- Banheiros

#### SUGESTÕES

- Manutenção constante das salas de aula.

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

#### PONTOS POSITIVOS

- Colaboração dos discentes e coordenação no processo de avaliação.
- Novos instrumentos de avaliação.

#### PONTOS NEGATIVOS

- Falta de divulgação dos resultados.

#### 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

- Facilidade de acesso aos departamentos de atendimento.
- Preocupação da IES em melhorar a qualidade do atendimento.

#### PONTOS NEGATIVOS

- 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.

#### SUGESTÕES

- Acompanhamento dos egressos.
- Acompanhamento dos processos de atendimento aos alunos.

#### DIMENSÃO X – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

##### PONTOS POSITIVOS

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

##### PONTOS NEGATIVOS

- Plano de ação a longo prazo.

#### SUGESTÕES

- Estabelecer critérios de demanda para o curso, de forma a facilitar planejamento e investimentos.