



CENTRO UNIVERSITÁRIO ÍTALO BRASILEIRO

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

**CURSO SUPERIOR TECNOLÓGICO EM
PROCESSOS GERENCIAIS**

2012

SUMÁRIO

I –	DADOS DA INSTITUIÇÃO	03	03
II –	DADOS DO CURSO	04	04
III –	CONSIDERAÇÕES INICIAIS	08	07
IV –	DIMENSÃO 01 - MISSÃO E O PDI	10	08
V –	DIMENSÃO 02 - ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO	15	12
VI –	DIMENSÃO 03 - RESPONSABILIDADE SOCIAL	18	16
VII –	DIMENSÃO 04 –COMUNICAÇÃO	20	17
VIII –	DIMENSÃO 05 - GESTÃO DE PESSOAS	22	19
IX –	DIMENSÃO 06 - GESTÃO DA INSTITUIÇÃO	24	20
X –	DIMENSÃO 07 - INFRA-ESTRUTURA FÍSICA	26	22
XI –	DIMENSÃO 08 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO	29	24
XII –	DIMENSÃO 09 - POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES.....	32	26
XIII –	DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	35	30
XIV –	CONSIDERAÇÕES FINAIS	38	32
XV –	SUGESTÕES	39	33

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. ^a Claudia Stefanini	Coordenadora
Prof. ^a Ana Carolina Siqueira Zuntini	Docente Saúde
Prof. Milton Del Rio Blas	Docente Negócios
Prof. ^a 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

Turma inicial em Agosto de 2010, com duração de 04 semestres.

Coordenador: Prof. Jerley Pereira da Silva.

No âmbito dos Cursos da Área de Negócios, o CST em Processos Gerenciais é o mais recente e sua criação, por si só, já atende às expectativas e projeções de crescimento institucionais uma vez que a oferta deste curso já estava prevista no PDI da IES, no período de 2009-2013.

No primeiro semestre letivo de 2012, o Curso de Processos Gerenciais possuía aproximadamente 409 alunos regularmente matriculados, distribuídos em três turnos: manhã, tarde e noite, conforme Figura 1.

Módulos Madrugada: 1, 2, 3 e 4.

Módulos noite: 1, 2, 3 e 4.

Núcleo: Negócios		
Semestre (Fluxo)	Disciplinas	Carga Horária Semestral
1	Fundamentos de Gestão de Marketing	66
	Fundamentos de Gestão de Pessoas	66
	Cenários Econômicos e Financeiros de Mercado	66
	Planejamento Organizacional e Sistemas de Administração	66
	Cálculos Aplicados a Tomada de Decisão	66
	PPI - Gestão de Projetos	88
	TOTAL	418

Núcleo: Gestão de Pessoas		
Semestre (Fluxo)	Disciplinas	Carga Horária Semestral
2	Planejamento de Recursos Humanos	66
	Logística Empresarial e Gestão da Informação	66
	Gestão da Produção e da Qualidade	66
	Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas	66
	Comunicação Organizacional	66
	PPI - Processos e Pessoas	88
	TOTAL	418

Núcleo: Empreendedorismo		
Semestre (Fluxo)	Disciplinas	Carga Horária Semestral
3	Inovação e Criatividade	66
	Direito Empresarial	66
	Contabilidade Gerencial	66
	Plano de Negócios	66
	Empreendedorismo	66
	PPI - Gestão Empreendedora	88
	TOTAL	418

Núcleo: Gestão Financeira		
Semestre (Fluxo)	Disciplinas	Carga Horária Semestral
4	Comércio Exterior na Pequena e Média Empresa	66
	Planejamento Financeiro	66
	Gestão de Custos	66
	Ética e Responsabilidade Socioambiental	66
	Gestão de Marketing e Vendas	66
	PPI - Gestão Mercadológica e Financeira	88
	TOTAL	418

Entre os 52 discentes de Processos Gerenciais, 22% 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.

O exercício profissional também foi investigado e, entre os estudantes que responderam à pesquisa, aproximadamente 76% trabalhavam ou estagiavam. Entre o total dos entrevistados que afirmaram trabalhar ou estagiar, 83% o faziam no município de São Paulo, dos quais 42% no 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 UniItalo de prestação de serviços à comunidade circunvizinha é a alta incidência de discentes que moram próximos à Instituição, sendo 15% residentes do bairro de Santo Amaro e outros 15% residentes no Campo Limpo.

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 três a dez salários mínimos mensais.

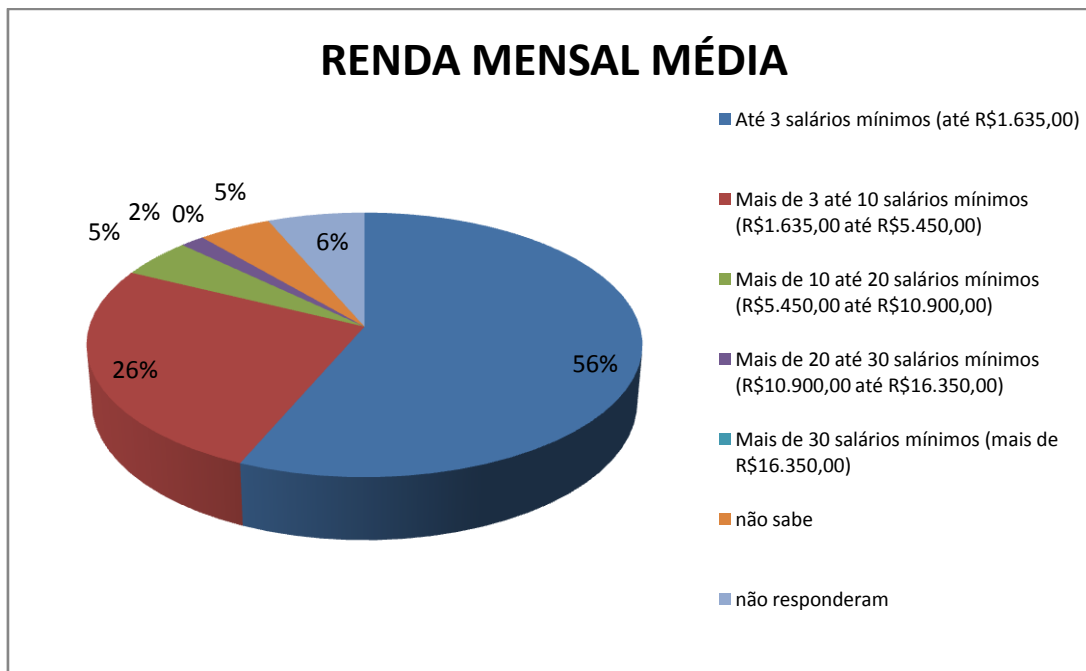


FIGURA 1 – DISTRIBUIÇÃO DOS ALUNOS QUANTO À RENDA MENSAL MÉDIA

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 CST em Processos Gerenciais, 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, função 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 do CST em Processos Gerenciais:

- 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:

“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 Uniáltalo.
- 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 Uniáltalo. A maioria absoluta (73%) considerou a IES ótima ou boa, com um índice mínimo de 5% de rejeição (ruim ou péssimo).

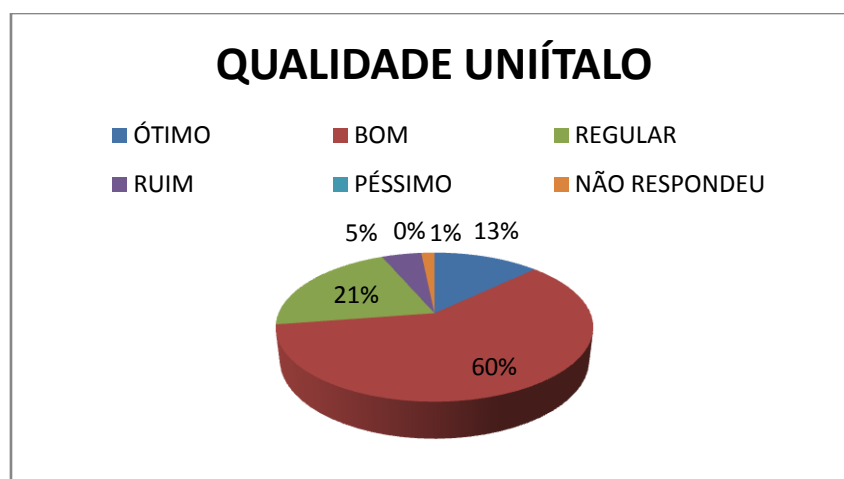


FIGURA 2 – QUALIDADE PERCEBIDA PELOS DISCENTES DO CST EM PROCESSOS GERENCIAIS

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 o conteúdo e estrutura do curso foram os principais diferenciais destacados pelos estudantes do CST em Processos Gerenciais.

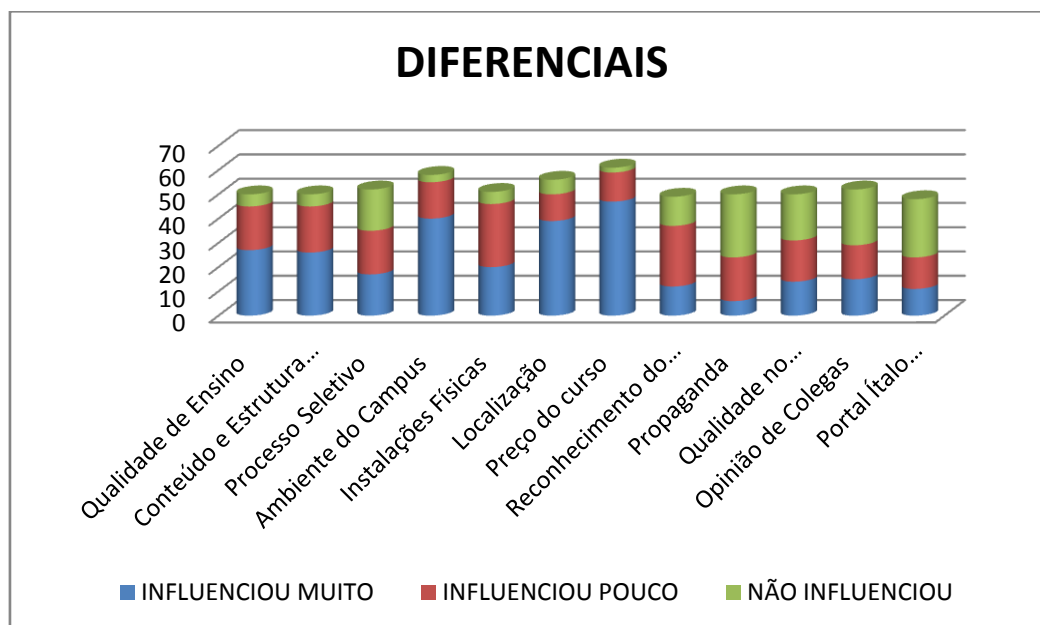


FIGURA 3 – DIFERENCIAIS UNIÍTALO, NA VISÃO DOS DISCENTES DO CST EM PROCESSOS GERENCIAIS

Apesar de classificado como um curso com ótima ou boa qualidade por 73% dos seus estudantes, o UniÍtalo não era a primeira opção da grande maioria (71%). 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 4 – UNIÍTALO COMO PRIMEIRA OPÇÃO

Quanto ao grau de exigência, que indiretamente pode expressar a dificuldade de ajuste ao ambiente universitário, 74% dos entrevistados consideraram bom o nível de exigência do curso de Processos Gerenciais. 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.

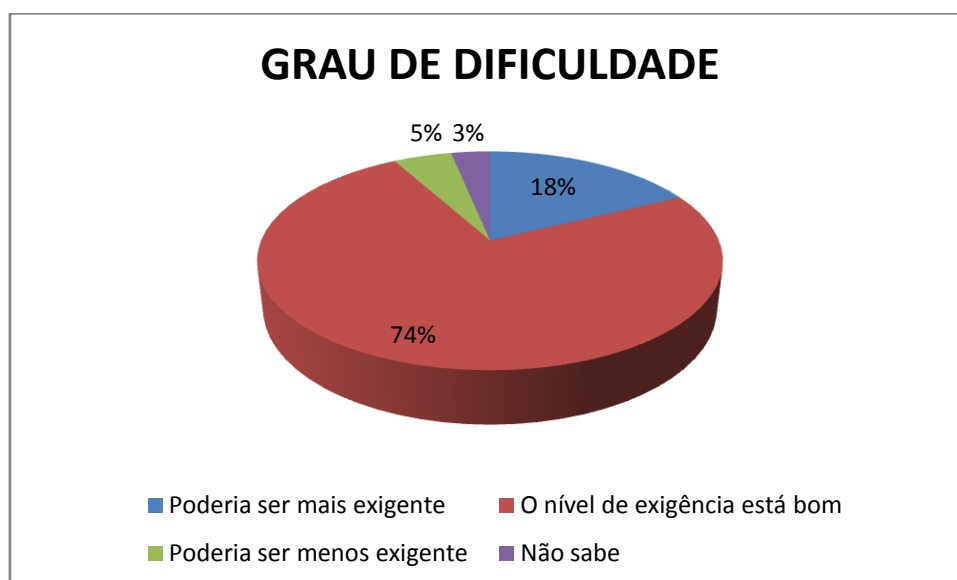


FIGURA 5 – NÍVEL DE EXIGÊNCIA DO CST EM PROCESSOS GERENCIAIS, SEGUNDO CORPO DISCENTE

A análise do PPC do CST em Processos Gerenciais 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. No CST em Radiologia 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 do Coordenador do CST em Radiologia 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 no UniÍtalo. 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 CST em Processos Gerenciais 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-UniÍtalo) tendo, entre outros, o objetivo de investir na pesquisa de seu corpo docente e discente.

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

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

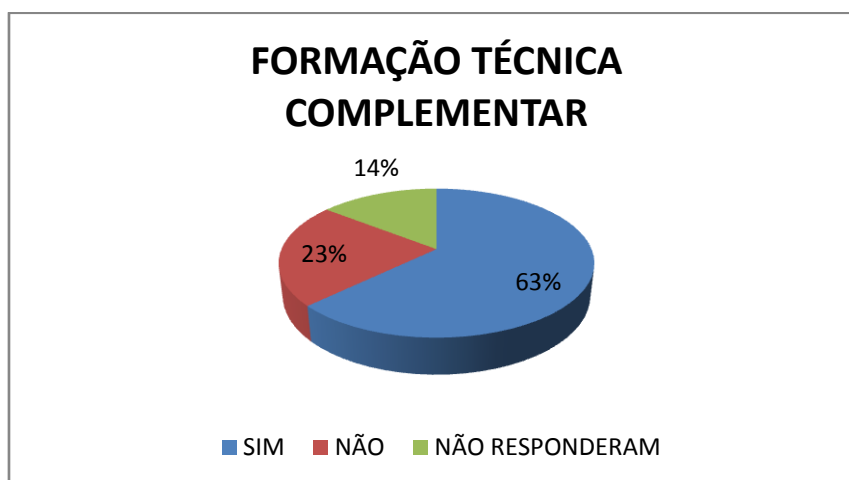


FIGURA 6 – INTERESSE EM CURSAR NO UNIÍTALO OUTROS CURSOS DE FORMAÇÃO TÉCNICA COMPLEMENTAR

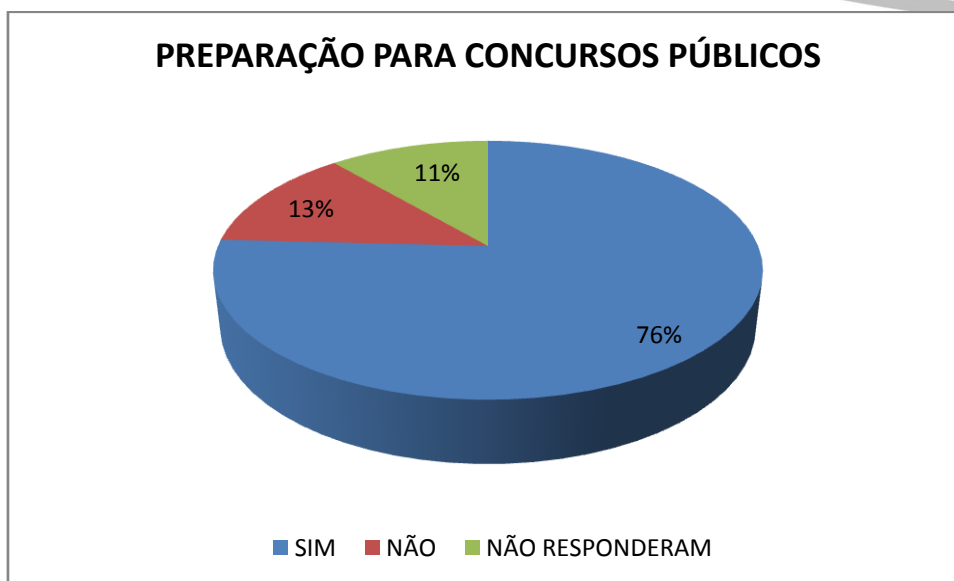


FIGURA 7 – DISTRIBUIÇÃO DOS DISCENTES QUANTO AO INTERESSE EM CURSAR NO UNIÍTALO CURSOS PREPARATÓRIOS PARA CONCURSOS PÚBLICOS

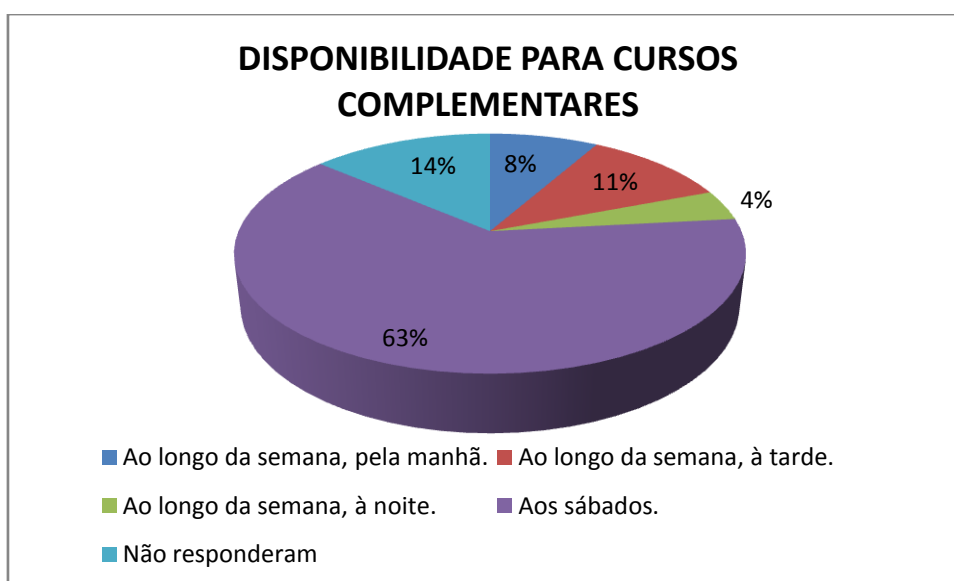


FIGURA 8 – DISTRIBUIÇÃO QUANTO À DISPONIBILIDADE PARA PARTICIPAR DE CURSOS DE FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Os estudantes de Processos Gerenciais, percebendo a necessidade de uma constante atualização profissional, demonstraram interesse em cursar técnicas complementares (63%) e cursos preparatórios para concursos públicos (76%) dentro da IES, com grande demanda aos sábados (63%).

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 Processos Gerenciais que fossem diferentes dos já tradicionais praticados pela IES. Também não se notou participação destes estudantes nas campanhas e eventos organizados em conjunto com as demais carreiras que fazem parte do grupo das Ciências da Saúde do UniÍtalo.

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.

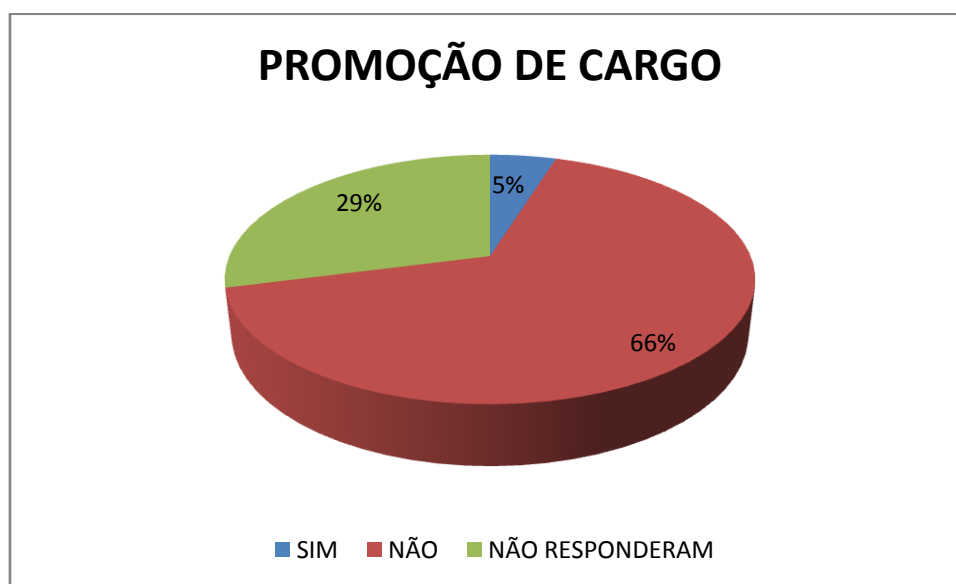


FIGURA 9 – DISTRIBUIÇÃO DOS ALUNOS QUANTO A PROMOÇÃO DE CARGO

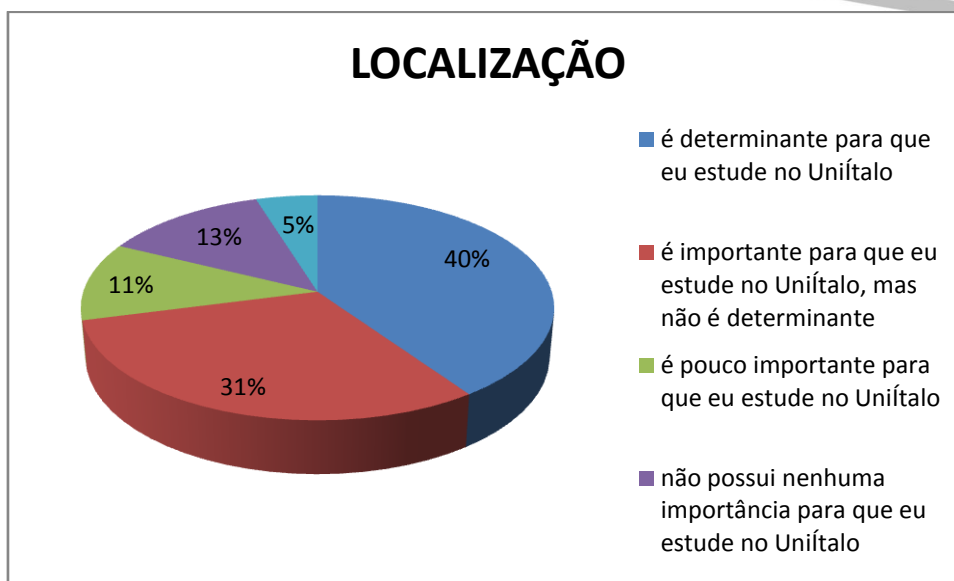


FIGURA 10 – IMPACTO DA LOCALIZAÇÃO NA ESCOLHA PELO UNIÍTALO

Como se pode observar nos gráficos acima, a localização é muito importante para que o aluno possa estudar. A localização corresponde a 71% do total de importância.

Por outro lado, o curso ainda não proporcionou ascensão salarial aos alunos.

VII –DIMENSÃO 04 - COMUNICAÇÃO

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

Os principais meios e canais de comunicação da Instituição com a sociedade 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 e BOA). Temos um boletim interno chamado BIFI (Boletim Interno dos Funcionários Ítalo) que é o principal canal de comunicação do Departamento de Recursos Humanos com os funcionários bem como a ouvidoria dos funcionários e demais informações institucionais na Intranet da Instituição. 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 citadas na dimensão anterior. Outro ponto que merece atenção é que não são feitos levantamentos periódicos da eficácia dos vários canais de comunicação utilizados pela Instituição. Esta Comissão propõe que estes controles de eficácia sejam implementados.

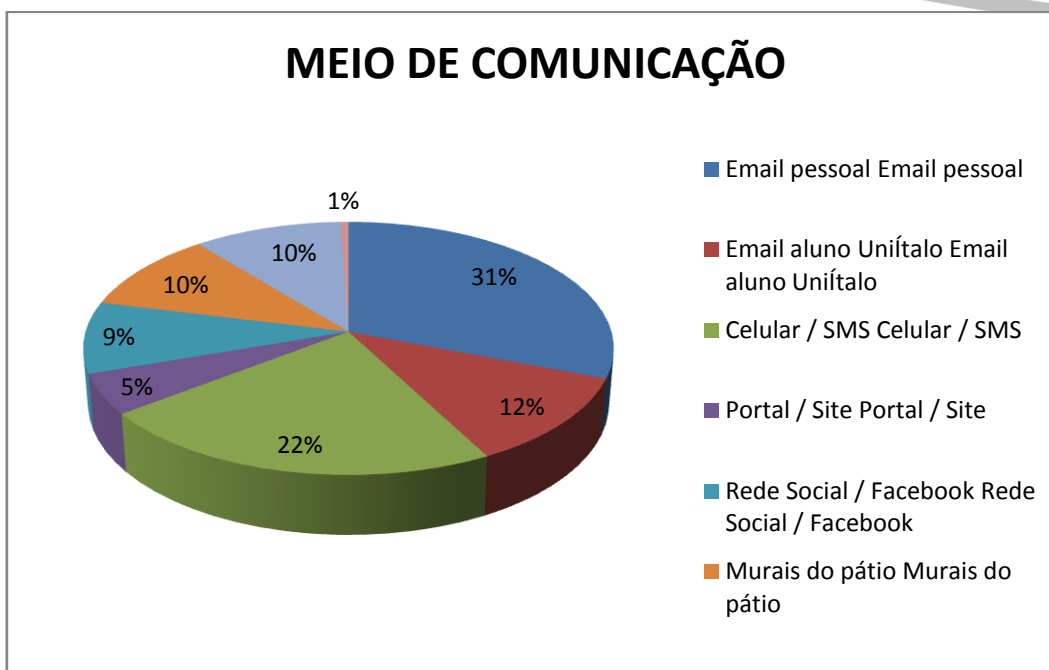


FIGURA11 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Ainda temos um problema de comunicação interna. O UniÍtalo disponibilizou um e-mail próprio, aluno-Ítalo e, como pode-se ver acima, ainda é difícil sua utilização por parte dos alunos.

Mesmo assim, a IES procura divulgar suas informações diretamente ao aluno, destinando uma pequena parte de divulgação através dos murais. A meta é a utilização de meio eletrônico apenas para as informações básicas ao aluno.

VIII - DIMENSÃO 05 - GESTÃO DE PESSOAS

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

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

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

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



FIGURA12 – MARCAS POSITIVAS

Verifica-se pelo exposto no gráfico acima, que um dos pontos positivos que mais tem destaque no ponto de vista do aluno é a qualidade dos docentes.

A respeitabilidade é de 62% do ponto de vista discente, sendo que a meta é qualificar o professor na sua área de atuação. Verifica-se que há uma premiação aos professores com produção científica, realizada semestralmente.

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 conseqüentes procedimentais normativos, nota-se que há um esforço genuíno de gestão participativa em formação, na representatividade e na liberdade de expressão.

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

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

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

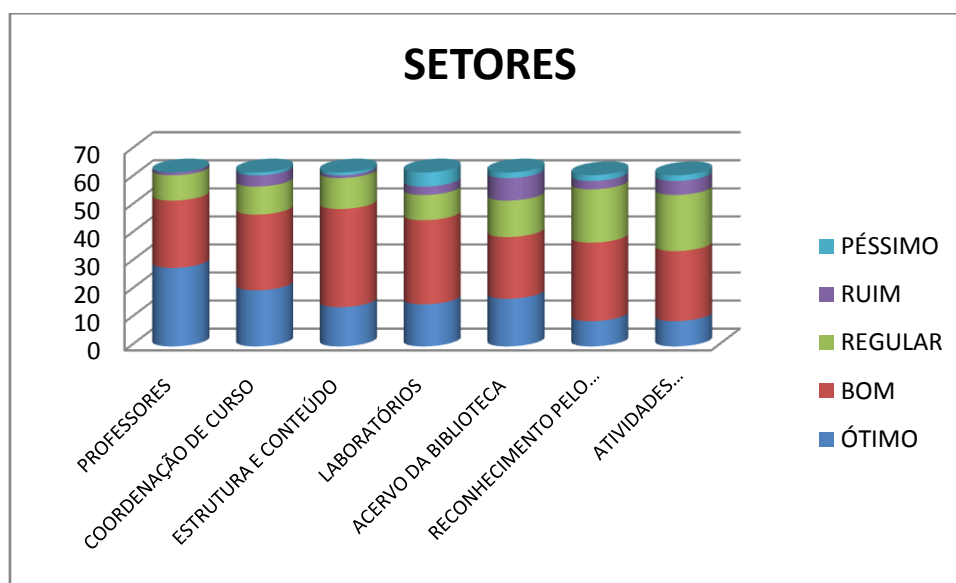


FIGURA13 – DISTRIBUIÇÃO POR SETORES

A política de gestão dá ênfase na qualidade docente do corpo coordenativo. Verifica-se no gráfico acima que a avaliação da importância das áreas institucionais privilegia as relações profissionais ao invés de super valorizar as questões físicas. O que é muito importante para a IES.

Os principais pontos destacados referem-se aos docentes e coordenação do curso.

X – DIMENSÃO 07 - INFRA-ESTRUTURA FÍSICA

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

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

Foi recomendado que fosse considerada a possibilidade de terceirização destes serviços, mesmo que com custo um pouco superior. Hoje, essa Comissão observa os melhoramentos realizados no campus Santo Amaro, o qual por 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. Em virtude da especificidade dessas

ações, propõe essa Comissão que este projeto específico esteja sempre presente quando se achar necessário um novo redesenho da infraestrutura do campus.

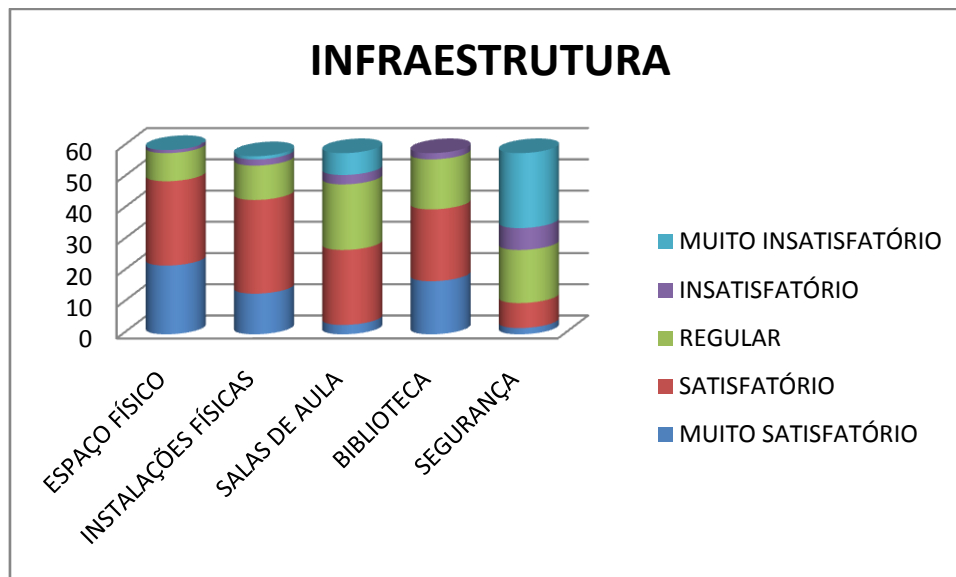


FIGURA14 – INFRAESTRUTURA DO CAMPUS

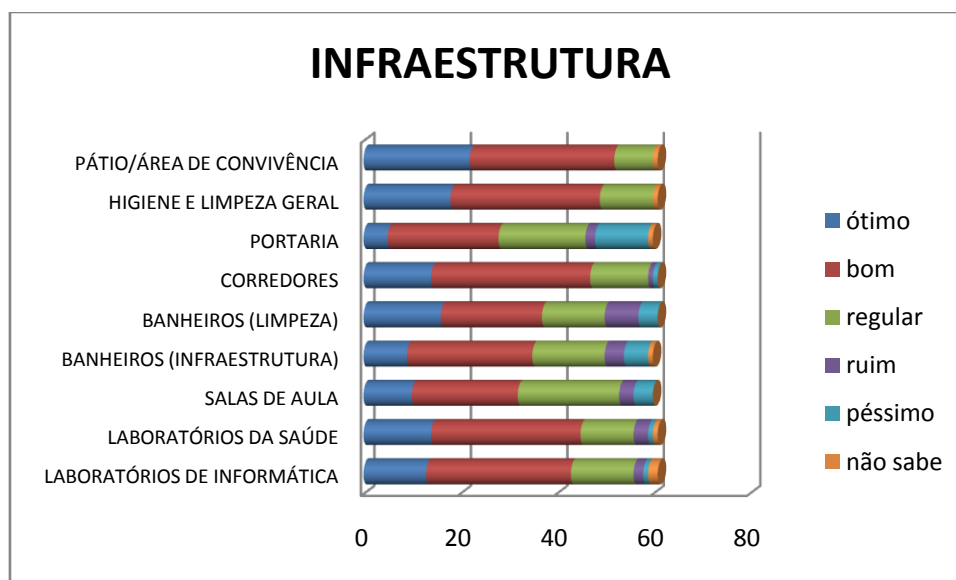


FIGURA14.1 – INFRAESTRUTURA DO CAMPUS

Como se pode verificar nos gráficos acima, o principal ponto vulnerável da IES observado pelos alunos refere-se à segurança.

Quanto aos espaços específicos do curso, como salas de aula e laboratório de informática, foram bem avaliados, entre ótimo e bom.

Outro ponto bem avaliado quanto à infraestrutura refere-se à área interna de convivência, as áreas internas são bem aprazíveis e gostosas de convivência. Percebe-se que os alunos se sentem orgulhosos de ter um espaço tão bonito e bem cuidado.

Os alunos se sentem bem atendidos também no quesito biblioteca, pois acreditam que o acervo atende à demanda do curso.

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 autoavaliação.

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 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 Direção.

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

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

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

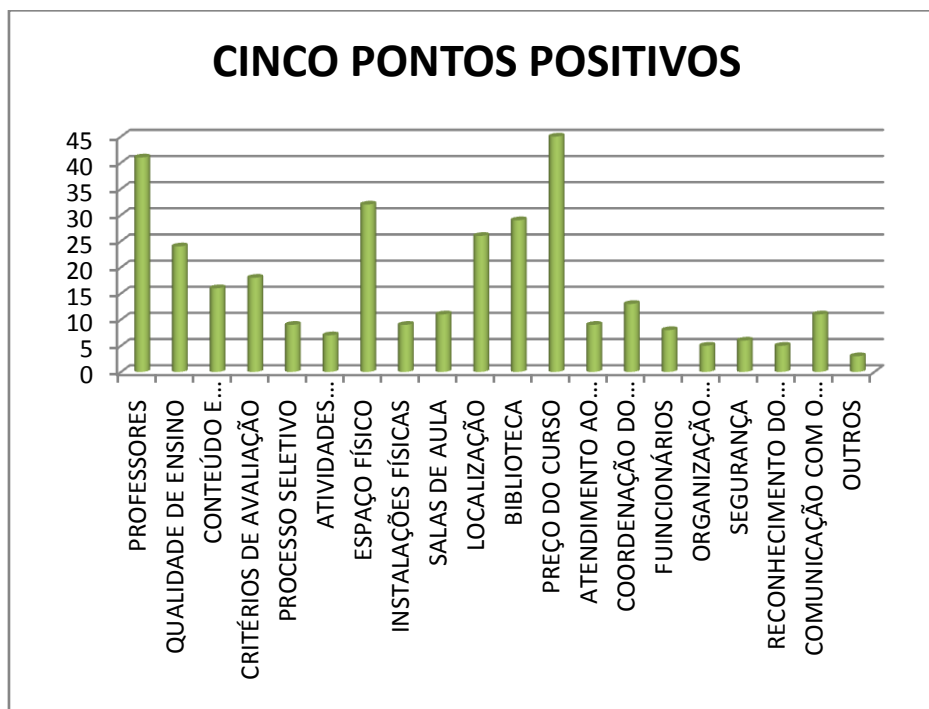


FIGURA15 – PONTOS POSITIVOS

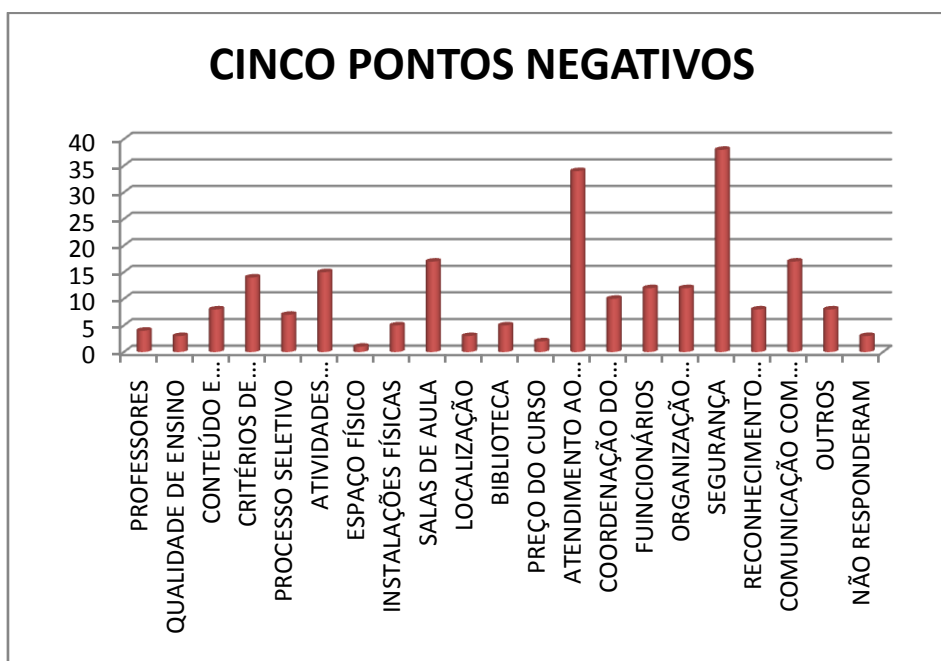


FIGURA16 – PONTOS NEGATIVOS

Como se pode observar nos gráficos acima, a CPA precisa melhorar as condições de avaliação institucional.

De modo geral, percebe-se que os alunos estão satisfeitos com a qualidade de ensino, avaliando o corpo docente de forma muito positiva.

As políticas de atendimento ao discente estão entre os tópicos avaliados de forma insatisfatória pelos discentes.

A IES precisa criar políticas de atendimento que realmente atendem às necessidades dos alunos do curso de Processos Gerenciais.

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 setorializada 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.

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 desenvolve atividades de complementação e orientação aos estudantes, com incentivo monetário na forma de desconto. A participação é aberta e sob controle do professor da disciplina.

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

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

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

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

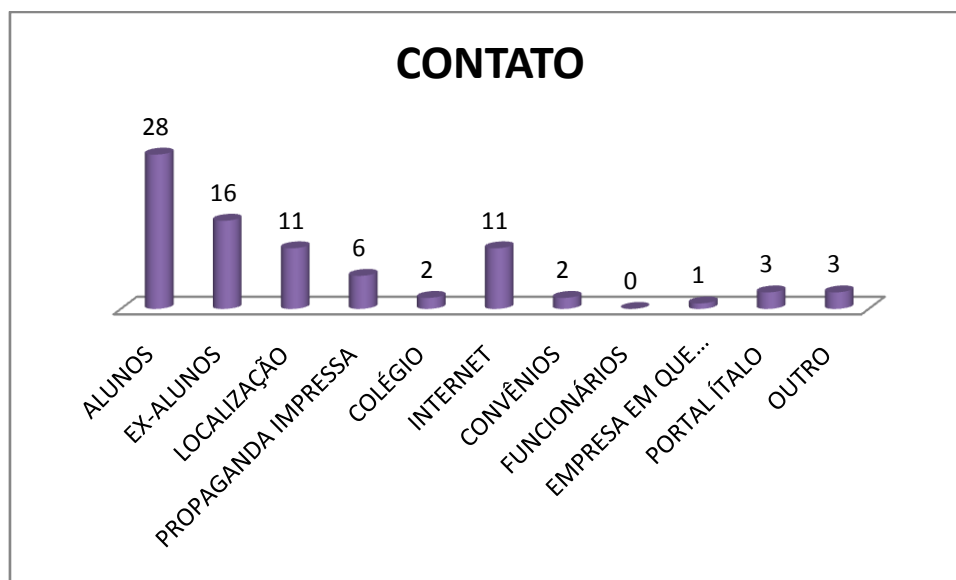


FIGURA17 – CONTATO

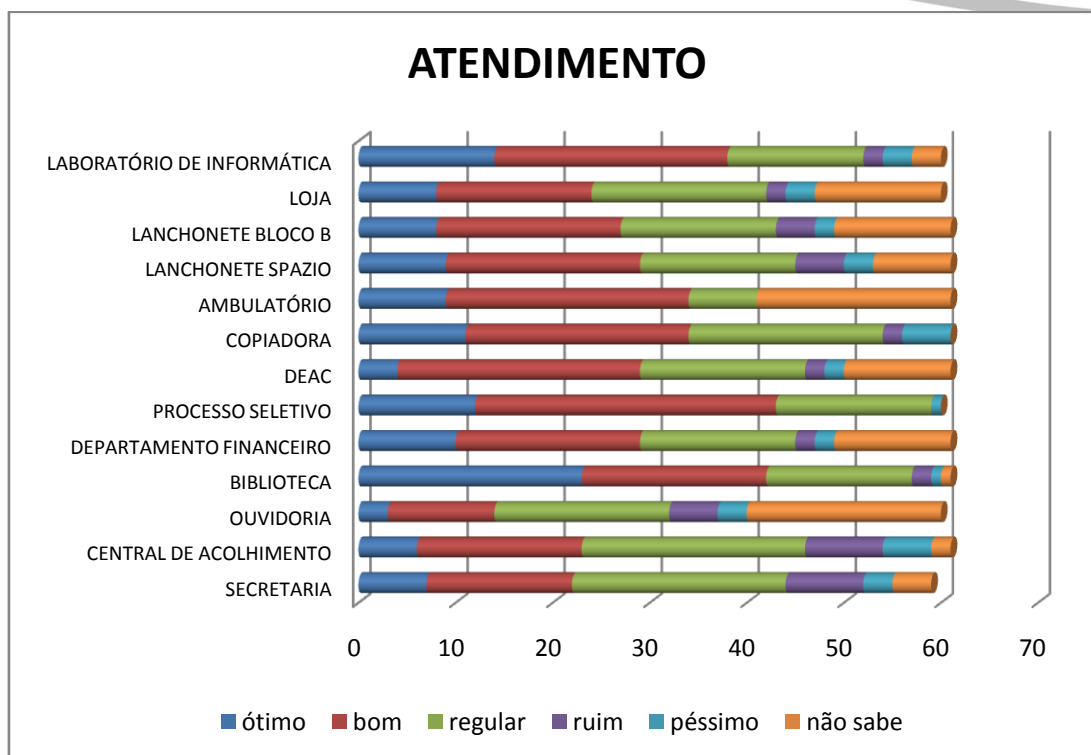


FIGURA18 – ATENDIMENTO

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

Observa-se que o atendimento ao discente encontra suporte satisfatório na biblioteca e no laboratório de informática, departamento essencial para a formação dos alunos.

A IES precisa encontrar solução para o atendimento das reclamações dos alunos, aperfeiçoar os canais de aproximação entre a IES e as necessidades dos discentes, ponto que apresenta maior fragilidade.

XIII - DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Esta Comissão examina as demonstrações financeiras da IES para os exercícios 2009 a 2013 os quais são constantemente analisadas por auditores independentes, que emitem parecer declarando que as referidas demonstrações representam adequadamente a posição patrimonial e financeira da Instituição, bem como o resultado de suas operações, estando em conformidade com as práticas contábeis emanadas da legislação societária brasileira. Estas demonstrações financeiras estão disponíveis e previstos em nosso Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e demais relatórios gerenciais utilizados pela Instituição para uma eficaz tomada de decisão, o qual esta Comissão propõe que, se forem solicitados, sejam verificados in loco pelos avaliadores do MEC os investimentos realizados pela Instituição nas áreas de 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 2011, a Comissão avaliou que a Instituição está caminhando satisfatoriamente para atingir as metas traçadas no PDI.

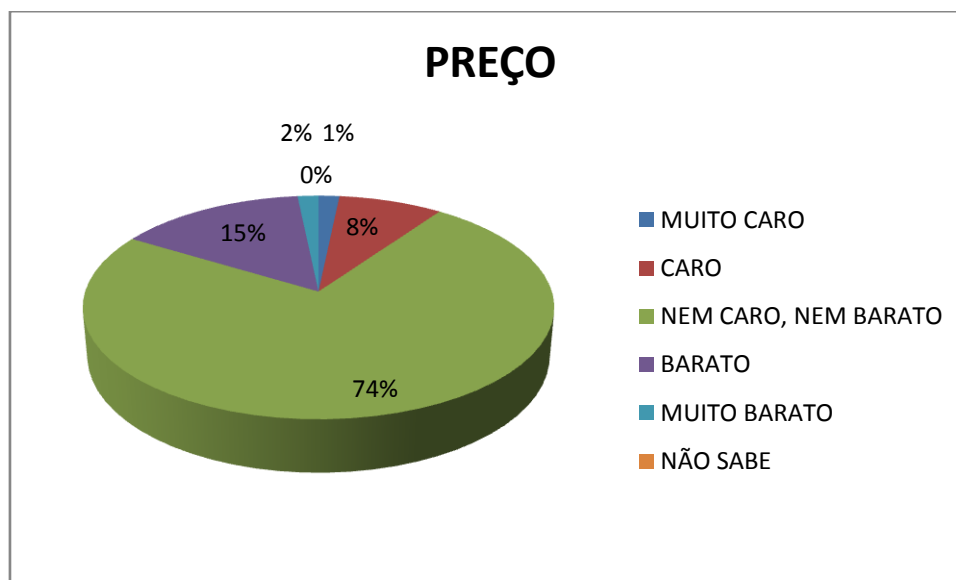


FIGURA19 – PREÇOS

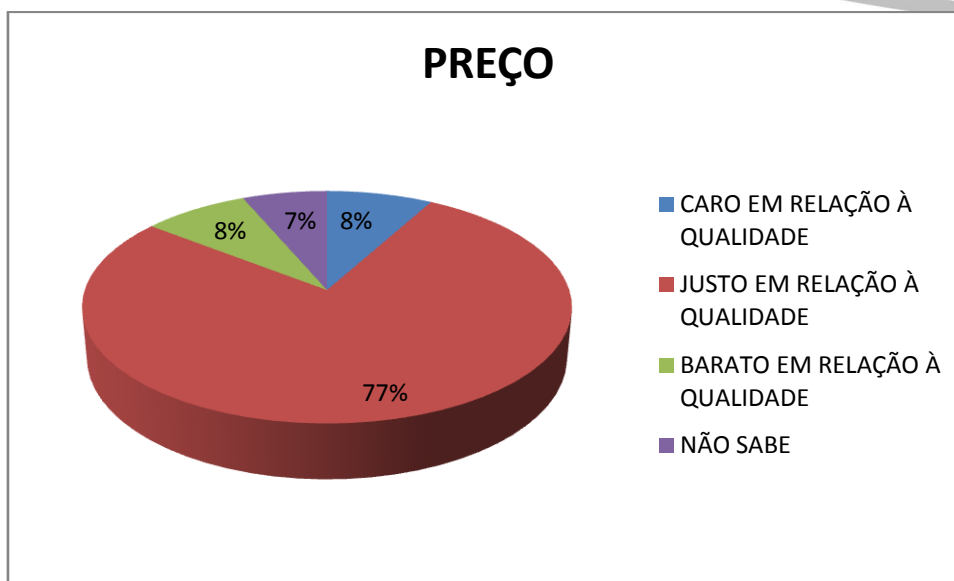


FIGURA19.1 – PREÇOS

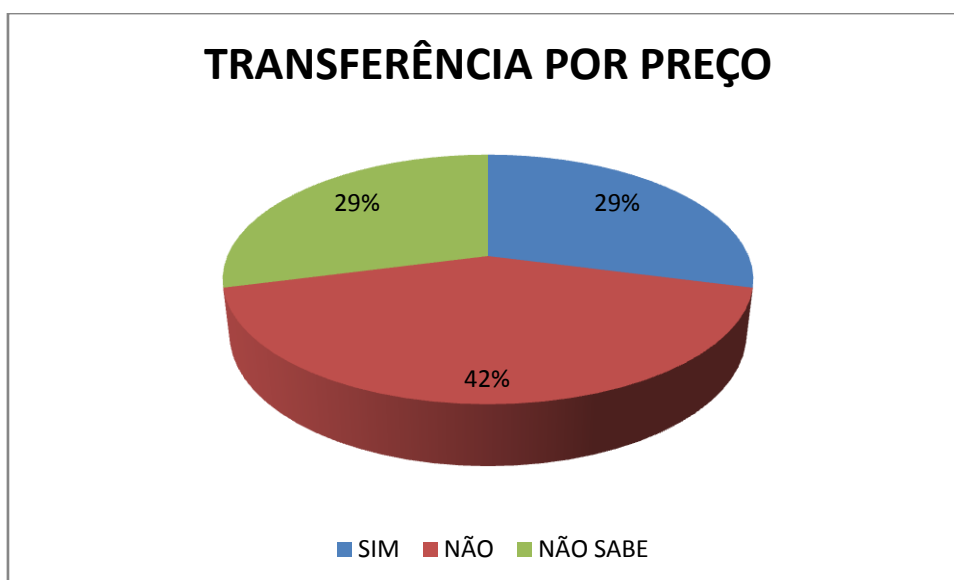


FIGURA20 – TRANSFERÊNCIA POR PREÇO

Observa-se, como demonstrado acima, que a relação custo-benefício do ponto de vista do aluno, encontra-se equilibrado, ou seja, o aluno acha o preço justo em relação à qualidade de ensino obtida.

Dessa forma, a IES procura oferecer qualidade de formação profissional, através do gerenciamento criterioso das finanças e investimentos adequados ao curso de Processos Gerenciais.

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.

XV – SUGESTÕES APRESENTADAS

DIMENSAO I – MISSAO E O PDI

PONTOS POSITIVOS

- Atributos econômicos (preço do curso)
- O ambiente do Campus
- A qualidade de ensino
- O conteúdo e estrutura do curso
- Flexibilidade de horário das aulas.

PONTOS NEGATIVOS

- Curso não era a primeira opção por falta de Reconhecimento no mercado

SUGESTOES

- Divulgar o curso em Congressos, Feiras de reconhecimento nacional e internacional para ratificar o Curso de Processos Gerenciais.

DIMENSAO II – ENSINO, PESQUISA E EXTENSAO

PONTOS POSITIVOS

- Cursos oferecidos pelo DEAC
- Curso com nível de exigência adequado.

PONTOS NEGATIVOS

- Poucas palestras

SUGESTOES

- Maior número de palestras, principalmente com profissionais de renome no mercado.

DIMENSAO III – RESPONSABILIDADE SOCIAL

PONTOS POSITIVOS

- Criação de projetos envolvendo empresas da região
- Localização é determinante para a frequência no curso.

PONTOS NEGATIVOS

- Falta de interesse de empresários

SUGESTOES

- Maior procura por patrocínios e divulgação do curso em empresas.

DIMENSAO IV – COMUNICAÇÃO
<p>PONTOS POSITIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma de ensino - Criação do e-mail UniÍtalo.
<p>PONTOS NEGATIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de ferramenta por parte dos alunos em acessar a Plataforma.
<p>SUGESTOES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parceria com empresas de informática, para facilitação da venda de equipamento aos alunos. - Criar campanhas específicas da necessidade de acessar o e-mail institucional.

DIMENSAO V – GESTAO DE PESSOAS
<p>PONTOS POSITIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - RH próprio - Destaque ao Corpo Docente
<p>PONTOS NEGATIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de conhecimento dos alunos em relação ao papel dos departamentos.
<p>SUGESTOES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criar quadros de organogramas, para que todos acessem diretamente área de interesse.

DIMENSAO VI – GESTAO DA INSTITUIÇÃO – COLEGIADOS E RELAÇÕES INTERNAS
<p>PONTOS POSITIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fácil acesso a coordenação por parte dos professores - Os professores são respeitados e bem aceitos pelos discentes
<p>PONTOS NEGATIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo de operacionalização com deficiência - Falta de finalização de procedimentos
<p>SUGESTOES</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

DIMENSAO VII – INFRA-ESTRUTURA FÍSICA
PONTOS POSITIVOS - Apresentação do campus - Natureza
PONTOS NEGATIVOS - Estacionamento inadequado - Cuidado com as salas de aula
SUGESTOES - Adequar a manutenção das salas de aula e estacionamento para atender à demanda.

DIMENSAO VIII – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO, ESPECIALMENTE EM RELAÇÃO AOS PROCESSOS, RESULTADOS E EFICÁCIA DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
PONTOS POSITIVOS - Aula teste dos professores - Aplicação de instrumentos variados para coleta de dados-
PONTOS NEGATIVOS - Falta de divulgação dos resultados coletados.
SUGESTOES - 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. - 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.

DIMENSAO IX –POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES
PONTOS POSITIVOS - Vários departamentos de atendimento específicos às áreas. - Curso de inglês pelo Rosseta Stones
PONTOS NEGATIVOS - Falta de retorno adequado da Ouvidoria
SUGESTOES - Agilidade no tempo de resposta por parte da ouvidoria

DIMENSAO X – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA
PONTOS POSITIVOS <ul style="list-style-type: none">- FIES- Competitividade em relação às demais Instituições de Ensino
PONTOS NEGATIVOS <ul style="list-style-type: none">- Políticas de investimento a longo prazo, que sejam divulgadas.
SUGESTOES <ul style="list-style-type: none">- Estabelecer critérios de demanda para o curso, a fim de determinar projetos de investimento.