



FACULDADE SENAC CONCÓRDIA

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO
INSTITUCIONAL**

Ano de referência: 2017

Ano de publicação: 2018

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
1.1 TIPO DE RELATÓRIO	4
1.2 INSTITUIÇÃO.....	5
1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA	5
1.4 TURMAS EM ANDAMENTO	6
1.4.1 FACULDADE SEDE	6
1.5 NÚMERO DE ALUNOS POR CURSO	6
1.5.1 FACULDADE SEDE	6
1.6 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO.....	6
2 METODOLOGIA	7
3 DESENVOLVIMENTO	10
3.1 CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS	10
3.1.1 AVALIAÇÃO DOS ALUNOS.....	10
3.2 DOCENTES	11
3.2.1 AVALIAÇÃO DOS DOCENTES	11
3.3 CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.....	12
3.3.1 AVALIAÇÃO DO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.....	12
3.4 COMUNIDADE EXTERNA (SOCIEDADE CIVIL).....	13
3.4.1 AVALIAÇÃO DA COMUNIDADE EXTERNA.....	13
DADOS POR EIXO DA FACULDADE SENAC CONCÓRDIA.....	15
3.5 EIXO 1: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	15
3.6 EIXO 2: POLÍTICAS ACADÊMICAS	15
3.7 EIXO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO	16
3.8 EIXO 4: COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE	16
3.9 EIXO 5: POLÍTICAS DE PESSOAL	17
3.10 EIXO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO.....	17
3.11 EIXO 7: INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	18
3.12 EIXO 8: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	18
3.13 EIXO 9: POLÍTICAS DE ATENDIMENTO A DISCENTES	19
4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	20
4.1 CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS	21
4.1.1 ALUNOS – POTENCIALIDADES.....	21

4.1.2 ALUNOS – POTENCIALIDADES/FRAGILIDADES.....	23
4.1.3 ALUNOS – FRAGILIDADES	25
4.2 CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.....	25
4.2.1 CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO – POTENCIALIDADES.....	25
4.2.2 CORPO TÉCNICO - ADMINISTRATIVO – POTENCIALIDADES / FRAGILIDADES.....	28
4.2.3 CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO – FRAGILIDADES	28
4.3 COMUNIDADE EXTERNA (SOCIEDADE CIVIL).....	29
4.3.1 COMUNIDADE EXTERNA (SOCIEDADE CIVIL) – POTENCIALIDADES	29
4.3.2 COMUNIDADE EXTERNA (SOCIEDADE CIVIL) – POTENCIALIDADES / FRAGILIDADES.....	30
4.3.3 COMUNIDADE EXTERNA (SOCIEDADE CIVIL) – FRAGILIDADES	31
4.4 CORPO DOCENTE.....	31
4.4.1 CORPO DOCENTE – POTENCIALIDADES	31
4.4.2 CORPO DOCENTE – POTENCIALIDADES/FRAGILIDADES.....	35
4.4.3 DOCENTES – FRAGILIDADES	36
5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	38
5.1 PROPOSTAS DE MELHORIAS.....	38
5.1.1 <i>PROPOSTAS DE MELHORIA PARA ASPECTOS CONSIDERADOS FRAGILIDADES.....</i>	<i>39</i>
5.1.2 PLANO DE AÇÃO (5W2H) PARA ASPECTOS CONSIDERADOS FRAGILIDADES.....	42
5.2 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	45
5.3 AVALIAÇÃO DA CPA EM RELAÇÃO À IES E AO CURSO	46
5.3.1 <i>AVALIAÇÃO DA IES</i>	<i>46</i>
5.3.1.1 <i>REQUISITOS LEGAIS</i>	<i>53</i>
5.4 AVALIAÇÃO POR CURSO PELA CPA.....	54
5.4.1 AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DO CURSO SUPERIOR EM PROCESSOS GERENCIAIS PELA CPA	54
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	61

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados da Autoavaliação Institucional realizada no segundo semestre de 2017 na Faculdade Senac Concórdia. Os dados foram tabulados de maneira a possibilitar a análise da Comissão Própria de Avaliação, para posterior atuação juntamente com a direção da Faculdade.

Foram aplicados questionários específicos para cada um dos públicos, sendo discentes, docentes, corpo técnico-administrativo e comunidade externa, obedecendo a estruturação necessária contemplando a divisão por eixos e dimensões.

Cada uma das dimensões agrega os seguintes temas: Dimensão 01 – Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional, Dimensão 2 – Política para ensino, pesquisa e extensão, Dimensão 3 – Responsabilidade social da instituição, Dimensão 4 – Comunicação com a sociedade, Dimensão 5 – Políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e corpo técnico administrativo, Dimensão 6 – Organização e gestão da instituição, Dimensão 7 – Infraestrutura física, Dimensão 8 – Planejamento e avaliação, Dimensão 9 – Políticas de atendimento a discentes.

Apresenta-se no presente capítulo uma introdução do relatório, em seguida no capítulo 2 discorre-se sobre o percurso metodológico utilizado para o desenvolvimento da pesquisa. Já no capítulo 3 desenvolve-se a apresentação dos dados coletados, e por consequência no capítulo 4 é apresentada a descrição da análise destes conforme a estrutura pré-determinada por eixos e dimensões. Por fim no capítulo 5 são descritas as ações necessárias para a instituição e no capítulo 6 as principais conclusões da pesquisa.

1.1 Tipo de relatório

Conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nr. 065, este relatório é PARCIAL, referente do ano de 2017, publicado em março de 2018.

1.2 Instituição

IES	Faculdade Senac Concórdia		
Endereço	Rua João Zanardi, 330 – Salete		
CEP	89700-396	Cidade	Concórdia
UF	SC	Telefone	49 – 3442.2993

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

1.3 Composição da CPA

Coordenador/ Presidente da CPA	Jaqueline Turatto
--------------------------------	-------------------

Demais membros da CPA			
Nome completo	Segmento que representa (docente, discente, técnico-administrativo, sociedade civil)	Nome da Faculdade Sede ou Unidade vinculada	Período de mandato
Anderson Pacheco Longo	Representante dos docentes do Ensino Superior da modalidade presencial (Curso Processos Gerenciais).	Senac Concórdia	2016-2018
Jairo Roberto Fachi	Representante dos docentes do Ensino Superior da modalidade presencial (Curso Processos Gerenciais).	Senac Concórdia	2016-2018
Jaqueline Turatto	Representante do corpo técnico-administrativo.	Senac Concórdia	2016-2018
Álvaro Augusto Sant'Anna dos Santos	Representante dos discentes (Curso Processos Gerenciais).	Senac Concórdia	2016-2018
Leocergio Sarturi	Representante da Comunidade Externa (Sociedade Civil).	Senac Concórdia	2016-2018

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

1.4 Turmas em andamento

1.4.1 Faculdade Sede

Curso	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)
Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	4º Período	2016/1	31	N
Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	3º Período	2016/2	19	N
Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	2º Período	2017/1	35	N

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

1.5 Número de alunos por curso

1.5.1 Faculdade Sede

Curso	Total de turmas	Total de alunos
Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	3	85
TOTAL GERAL	3	85

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

1.6 Planejamento estratégico da autoavaliação

A elaboração, o envio dos questionários e análise dos dados foi efetuada pela CPA, em parceria com o NDE, Coordenação do Curso, Núcleo de Educação Superior, Núcleo de Relações com o Mercado, Núcleo Administrativo e Financeiro e a Direção da Faculdade. Com objetivo de fortalecer e alinhar os processos e ações, em relação aos apontamentos e propostas de melhorias descritas no relatório da CPA.

A pesquisa foi realizada conforme cronograma pré-estabelecido pela mantenedora (DEP/SES), permitindo que os resultados possam estar alinhados em

relação às possíveis propostas de melhorias descritas no relatório da CPA e incluídos no Planejamento Operacional.

2 METODOLOGIA

A Lei 10.861, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior em 2004, determina que a autoavaliação institucional deve ser conduzida pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), constituída “por ato do dirigente máximo da instituição de ensino superior, ou por previsão no seu próprio estatuto ou regimento, assegurada a participação de todos os segmentos da comunidade universitária e da sociedade civil organizada, e vedada a composição que privilegie a maioria absoluta de um dos segmentos”.

A CPA deve ter “atuação autônoma em relação a conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição de educação superior”. A CPA instrumentaliza a autoavaliação institucional pautada nas dimensões estabelecidas pelo SINAES, em consonância com a missão e visão institucional. Para a realização dos trabalhos e composição do Relatório Anual da Autoavaliação Institucional, a CPA considerou os seguintes aspectos: coleta e análise de informações dos discentes, egressos, docentes, corpo técnico-administrativo e comunidade externa, por meio de aplicação de questionários. O plano de trabalho para realização da Autoavaliação Institucional incluiu as atividades previstas conforme cronograma no Quadro 1:

Quadro 1 - Etapas / Cronograma

Atividade / Etapas	Período
Composição das novas CPA (Faculdades sede x unidade vinculada)	Julho/2017
Emissão das Ordens de Serviço	Julho/ Agosto /2017
Elaboração do cronograma de trabalho	Agosto / 2017
Revisão dos questionários	Agosto / 2017
Sensibilização dos públicos envolvidos	Setembro / 2017
Aplicação dos questionários	Setembro / 2017
Análise dos dados	Outubro/Novembro / 2017

Elaboração dos relatórios / plano de ação	Outubro/Novembro / 2017
Apresentação do relatório para Faculdade Senac Concórdia	Dezembro / 2017
Envio do relatório para SES	15/12/2017

Fonte: Elaborado pelo SES (2017).

O processo de autoavaliação seguiu a metodologia institucional visando garantir a autonomia da comissão, abrangência, operacionalização, análise, interpretação dos resultados e propostas de melhorias. Ao mesmo tempo em que ocorria o processo de sensibilização dos públicos envolvidos, a comissão dedicou-se a análise dos instrumentos de coleta de dados para verificação da aplicabilidade destes com relação a realidade da IES.

Após estas etapas os questionários foram aplicados por meio da ferramenta on-line Google Docs, possibilitando a divulgação dos questionários via link de acesso. Essa ferramenta, ainda, fornece uma prévia tabulação dos dados por meio da disponibilização de gráficos, o que auxiliou a comissão na etapa de organização dos dados para posterior análise.

O instrumento de coleta de dados utilizou como base, questões objetivas nas quais as alternativas contemplaram cinco opções (concordo plenamente; concordo; sem opinião formada; discordo e discordo plenamente). Foram aplicados questionários específicos para cada um dos públicos (discentes, docentes, corpo técnico-administrativo, comunidade externa e egressos), obedecendo a devida estruturação por dimensões. Para todos esses públicos o índice de satisfação considerado foi calculado com base na seguinte fórmula:

$$IS = \frac{CP + Cp}{TR - NSR/NSA}$$

Legenda:

IS = Índice de Satisfação

CP = Respostas igual a Concordo Plenamente

Cp = Respostas igual a Concordo em Parte

TR = Total de Respondentes

NSR/NSA = Respostas igual a Não sei Responder/Não se aplica

Para análise optou-se por identificar os índices de satisfação seguindo um padrão de cores conforme Quadro 2.

Quadro 2 - Escala de Cores versus Classificação

Cores	Intervalo de Índices de Satisfação	Classificação
VERDE	90% (inclusive) a 100% (inclusive)	Potencialidade
AMARELO	80% (inclusive) a 89% (inclusive)	Potencialidade/Fragilidade
VERMELHO	Menor que 79% (inclusive)	Fragilidade

Fonte: Elaborado pelo SES (2017).

Os dados foram compilados, sendo possível identificar as fragilidades e potencialidades, bem como as possíveis sugestões de melhorias para posterior elaboração dos planos de ação, utilizando a ferramenta 5W2h.

Os resultados do relatório de Autoavaliação Institucional 2017, constante neste documento, serão divulgados para toda comunidade acadêmica no primeiro semestre de 2018.

3 DESENVOLVIMENTO

Neste capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa, contemplando os quadros que apresentam o número de respondentes, o percentual de satisfação. Por meio dos dados apresentados no Capítulo 3 é possível identificar quais as potencialidades da IES, quais são os aspectos intermediários, bem como, suas fragilidades. Portanto, é oportuno mencionar que somente no capítulo 4 esses dados serão devidamente tratados, para então no capítulo 5 apresentar o plano de ação.

3.1 Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais

3.1.1 Avaliação dos Alunos

O Quadro 3 apresenta o número de alunos respondentes do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais com a coluna do percentual de satisfação, bem como a classificação estabelecida pelo padrão de cores.

Quadro 3 – Respostas dos alunos do Curso de Processos Gerenciais

Pergunta	Concordo Plenamente (+) Concordo	Sem Opinião Formada	Discordo	Discordo Plenamente	% de Satisfação
1.1	80	2	3	0	94,12%
2.2	79	1	5	0	92,94%
2.3	77	4	4	0	90,59%
2.4	73	8	4	0	85,88%
2.5	75	5	4	1	89,29%
2.6	81	4	0	0	95,29%
2.7	75	7	3	0	88,24%
2.8	78	5	2	0	91,76%
2.9	72	10	3	0	84,71%
2.10	81	3	1	0	95,29%
2.11	78	5	2	0	91,76%
2.12	73	10	2	0	85,88%
2.13	68	15	2	0	80,00%
2.14	79	6	0	0	92,94%
3.15	76	6	3	0	89,41%
3.16	74	7	4	0	87,06%
3.17	80	4	1	0	94,12%
4.18	76	5	3	1	90,48%
4.19	54	8	18	5	67,50%

6.20	68	10	5	2	81,93%
6.21	71	10	3	1	84,52%
7.22	79	2	4	0	92,94%
7.23	82	1	1	1	97,62%
7.24	73	2	8	2	87,95%
8.25	70	10	4	1	83,33%
9.26	68	8	9	0	80,00%
9.27	81	2	2	0	95,29%
9.28	75	7	2	1	89,29%
9.29	80	3	1	1	95,24%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.2 Docentes

3.2.1 Avaliação dos Docentes

O Quadro 4 apresenta o número de respondentes entre os Docentes com a coluna do percentual de satisfação, bem como a classificação estabelecida pelo padrão de cores.

Quadro 4 – Respostas dos Docentes

Pergunta	Concordo Plenamente (+) Concordo	Sem Opinião Formada	Discordo	Discordo Plenamente	% de Satisfação
1.1	14	1	0	0	93,33%
1.2	14	1	0	0	93,33%
2.3	14	1	0	0	93,33%
2.4	13	0	2	0	86,67%
2.5	14	0	1	0	93,33%
2.6	14	1	0	0	93,33%
2.7	14	1	0	0	93,33%
2.8	13	1	1	0	86,67%
2.9	10	4	1	0	66,67%
2.10	11	3	1	0	73,33%
2.11	14	1	0	0	93,33%
2.12	12	2	1	0	80,00%
2.13	13	2	0	0	86,67%
3.14	14	1	0	0	93,33%
3.15	14	1	0	0	93,33%
4.16	11	3	1	0	73,33%
4.17	12	2	1	0	80,00%
5.18	12	2	1	0	80,00%
5.19	14	0	1	0	93,33%
5.20	14	0	1	0	93,33%
5.21	14	1	0	0	93,33%

5.22	14	1	0	0	93,33%
6.23	13	0	2	0	86,67%
6.24	14	1	0	0	93,33%
6.25	13	1	1	0	86,67%
6.26	14	0	1	0	93,33%
7.27	15	0	0	0	100,00%
7.28	14	1	0	0	93,33%
7.29	15	0	0	0	100,00%
7.30	14	1	0	0	93,33%
8.31	15	0	0	0	100,00%
8.32	13	1	1	0	86,67%
9.33	13	2	0	0	86,67%
9.34	15	0	0	0	100,00%
9.35	14	1	0	0	93,33%
9.36	14	1	0	0	93,33%
9.37	13	2	0	0	86,67%
9.38	14	1	0	0	93,33%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.3 Corpo técnico-administrativo

3.3.1 Avaliação do Corpo Técnico-Administrativo

O Quadro 5 apresenta o número de respondentes do Corpo Técnico-Administrativo com a coluna do percentual de satisfação, bem como a classificação estabelecida pelo padrão de cores.

Quadro 5 – Respostas do Corpo Técnico-Administrativo

Pergunta	Concordo Plenamente (+) Concordo	Sem Opinião Formada	Discordo	Discordo Plenamente	% de Satisfação
1.1	19	0	0	0	100,00%
1.2	15	4	0	1	78,95%
1.3	18	1	0	0	94,74%
2.4	18	0	1	0	94,74%
2.5	19	0	0	0	100,00%
3.6	19	0	0	0	100,00%
4.7	19	0	0	0	100,00%
4.8	18	0	0	0	100,00%
5.9	17	2	0	1	89,47%
5.10	19	0	0	0	100,00%
5.11	19	0	0	1	100,00%
5.12	19	0	0	1	100,00%
6.13	17	2	0	1	89,47%

6.14	18	1	0	1	94,74%
6.15	19	0	0	1	100,00%
7.16	19	0	0	0	100,00%
7.17	18	1	0	0	94,74%
7.18	19	0	0	0	100,00%
7.19	19	0	0	0	100,00%
8.20	18	1	0	0	94,74%
9.21	19	0	0	0	100,00%
9.22	18	1	0	0	94,74%
9.23	19	0	0	0	100,00%
9.24	19	0	0	0	100,00%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.4 Comunidade externa (Sociedade Civil)

3.4.1 Avaliação da Comunidade Externa

O Quadro 6 apresenta o número de respondentes da Comunidade Externa (sociedade civil) com a coluna do percentual de satisfação, bem como a classificação estabelecida pelo padrão de cores.

Quadro 6 – Respostas da Comunidade Externa

Pergunta	Concordo Plenamente (+) Concordo	Sem Opinião Formada	Discordo	Discordo Plenamente	% de Satisfação
1.1	4	1	0	0	80,00%
2.2	3	2	0	0	60,00%
2.3	2	2	1	0	40,00%
2.4	4	1	0	0	80,00%
2.5	4	0	1	0	80,00%
3.6	5	0	0	0	100,00%
3.7	4	1	0	0	80,00%
4.8	3	1	1	0	60,00%
7.9	5	0	0	0	100,00%
7.10	5	0	0	0	100,00%
7.11	4	1	0	0	80,00%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

Nas seções seguintes serão apresentados quadros resumos construídos com base nas dimensões distribuídas por eixos, conforme o novo instrumento de avaliação de credenciamento e credenciamento de instituições de educação superior.

Obs.: o "percentual médio total" foi obtido a partir de média ponderada, considerando a relação entre o total de respondentes por pergunta e o total de concordo plenamente e em parte obtidos na pesquisa.

Dados por Eixo da Faculdade Senac Concórdia

3.5 Eixo 1: Desenvolvimento Institucional

Quadro 7 – Dimensão 1 – Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional

		Alunos	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Total
Dimensão 1	População	85	15	19	5	124
	No. Respondentes	85	15	19	5	124
	Concordo plenamente e Concordo	94,12%	93,33%	91,23%	80,00%	92,66%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.6 Eixo 2: Políticas Acadêmicas

Quadro 8 – Dimensão 2 – Política para ensino, pesquisa e extensão

		Alunos	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Total
Dimensão 2	População	85	15	19	5	124
	No. Respondentes	85	15	19	5	124
	Concordo plenamente e Concordo	89,50%	86,06%	97,37%	65,00%	88,93%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.7 Eixo 3: Responsabilidade Social da Instituição

Quadro 9– Dimensão 3 – Responsabilidade social da instituição

		Alunos	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Total
Dimensão 3	População	85	15	19	5	124
	No. Respondentes	85	15	19	5	124
	Concordo plenamente e Concordo	90,20%	93,33%	100,00%	90,00%	91,08%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.8 Eixo 4: Comunicação com a Sociedade

Quadro 10 – Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

		Alunos	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Total
Dimensão 4	População	85	15	19	5	124
	No. Respondentes	85	15	19	5	124
	Concordo plenamente e Concordo	76,47%	76,67%	97,37%	60,00%	79,42%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.9 Eixo 5: Políticas de Pessoal

Quadro 11 – Dimensão 5 – Políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e corpo técnico administrativo

		Alunos	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Total
Dimensão 5	População	85	15	19	5	124
	No. Respondentes	85	15	19	5	124
	Concordo plenamente e Concordo	-	90,67%	97,37%	-	94,04%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.10 Eixo 6: Organização e Gestão da Instituição

Quadro 12 – Dimensão 6 – Organização e gestão da instituição

		Alunos	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Total
Dimensão 6	População	85	15	19	5	124
	No. Respondentes	85	15	19	5	124
	Concordo plenamente e Concordo	81,76%	90,00%	94,74%	-	86,06%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.11 Eixo 7: Infraestrutura Física

Quadro 13 – Dimensão 7 – Infraestrutura física

		Alunos	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Total
Dimensão 7	População	85	15	19	5	124
	No. Respondentes	85	15	19	5	124
	Concordo plenamente e Concordo em parte	91,76%	96,67%	98,68%	93,33%	93,84%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.12 Eixo 8: Planejamento e Avaliação Institucional

Quadro 14 – Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

		Alunos	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Total
Dimensão 8	População	85	15	19	5	124
	No. Respondentes	85	15	19	5	124
	Concordo plenamente e Concordo	82,35%	93,33%	94,74%	-	86,57%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

3.13 Eixo 9: Políticas de atendimento a discentes

Quadro 15 – Dimensão 9 – Políticas de atendimento a discentes

		Alunos	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Total
Dimensão 9	População	85	15	19	5	124
	No. Respondentes	85	15	19	5	124
	Concordo plenamente e Concordo	89,41%	92,22%	98,68%	-	91,30%

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Apresenta-se uma análise do posicionamento (potencialidades, Intermediários e fragilidades) através do índice de satisfação de cada um dos grupos pesquisados referente às dimensões respectivas, fazendo um breve diagnóstico de cada aspecto, conforme cada questão do instrumento de coleta de dados.

4.1 Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais

4.1.1 Alunos – Potencialidades

Quadro 16 – Potencialidades identificadas pelos alunos do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais

Dimensão/Pergunta	% de Satisfação	Potencialidades
1.1 A missão e a visão transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da Faculdade Senac Concórdia.	94,12%	A grande totalidade dos alunos entendem que a Missão e Visão da Faculdade Senac Concórdia transmitem sua finalidade e objetivos.
2.2 As diversas metodologias usadas pelos docentes do meu curso contribuem para o meu aprendizado (aulas ministradas, trabalhos em aula ou extraclasse, pesquisas de campo, palestras, visitas, viagens de estudo, educação a distância, elaboração de TCS, dentre outras).	92,94%	Nota-se que a maioria dos alunos concorda que as metodologias utilizadas contribuem para seu aprendizado.
2.3 Os indicadores de aprendizagem presentes nos planos de ensino de cada disciplina do meu curso estão coerentes com o perfil profissional de conclusão do curso	90,59%	Observa-se que a maioria dos alunos percebem que os planos de ensino estão coerentes com o perfil profissional, uma vez que no próprio plano de ensino consta o perfil profissional de conclusão do curso.
2.6 As disciplinas do meu curso estão de acordo com o perfil profissional de conclusão do curso.	95,29%	Observa-se que os alunos percebem que as disciplinas do curso estão de acordo com o perfil profissional.
2.8 A Faculdade Senac Concórdia promove a melhoria do ensino e o apoio ao processo de aprendizagem de seus alunos (oferece feedback e acompanhamento pedagógico).	91,76%	Nota-se que a maioria alunos percebem que a Faculdade Senac Concórdia promove a melhoria do ensino.
2.10 A metodologia de ensino adotada pela Faculdade Senac Concórdia estimula o trabalho em equipe e o desenvolvimento do meu espírito crítico e de minha	95,29%	Muitos alunos também concordam que a metodologia de ensino por competência adotada pela faculdade estimula o trabalho em equipe.

	autonomia.		
2.11	A metodologia de elaboração de trabalhos acadêmicos contribui para o meu aprendizado, para minha vivência de trabalho em equipe e para a aplicação da teoria na prática.	91,76%	Observa-se que a maioria dos alunos, sentem que as elaborações de trabalhos acadêmicos contribuem para o seu aprendizado, uma vez que promovemos muitos trabalhos em equipe.
2.14	A Faculdade Senac Concórdia promove ações de extensão e de intervenções sociais que impactam positivamente na minha formação enquanto cidadão.	92,94%	Muitos alunos percebem que as ações de extensão e de intervenções sociais promovidas pela Faculdade Senac Concórdia impactam positivamente na minha formação enquanto cidadão.
3.17	A Faculdade Senac Concórdia está empenhada em ações para o desenvolvimento da democracia e da inclusão social (por exemplo, inclusão dos temas transversais nos planos de ensino, participação em eventos que discutem a inclusão social).	94,12%	Percebe-se que a maioria dos alunos notam que a faculdade está empenhada em ações para o desenvolvimento da democracia e da inclusão social, pois nas aulas são geradas atividades que incentivam estes debates.
4.18	As estratégias de comunicação externa adotadas pela Faculdade Senac Concórdia garantem a divulgação das informações (eventos realizados, cursos ofertados, ações sociais, parcerias institucionais).	90,48%	Percebe-se que as estratégias de comunicação externas adotadas pela faculdade, bem como o fortalecimento da marca são reconhecidas pela comunidade.
7.22	A Faculdade Senac Concórdia oferece salas de aula adequadas (iluminação, ventilação, espaço físico, limpeza e equipamentos disponíveis).	92,94%	Nota-se que muitos alunos estão satisfeitos com a estrutura física e instalações internas da Faculdade Senac Concórdia.
7.23	A Faculdade Senac Concórdia oferece biblioteca com estrutura adequada (locais para estudos individuais e em grupo, acervo, acesso à internet, espaço físico, ventilação, iluminação e limpeza).	97,62%	Um índice alto de alunos concordam que a faculdade oferece biblioteca com acervo e estrutura adequada.
9.27	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza a comunicação com o coordenador de meu curso.	95,29%	Nota-se que a maioria dos alunos percebem que a faculdade oportuniza a comunicação com o coordenador de meu curso.
9.29	A Faculdade Senac Concórdia possibilita a participação de seus alunos em atividades de ensino (atividade complementar e atividades de nivelamento).	95,24%	Nota-se que a maioria dos alunos percebem que a faculdade possibilita a participação de seus alunos em atividades de ensino.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.1.2 Alunos – Potencialidades/Fragilidades

Quadro 17 – Potencialidades/Fragilidades identificadas pelos alunos do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Potencialidade/Fragilidade
2.4	Os diferentes instrumentos de avaliação (provas, trabalhos, resenhas, relatórios, seminários, pesquisas, dentre outros) aplicados pelos docentes do meu curso estão coerentes com o que se quer verificar referente a minha aprendizagem.	85,88%	A maioria dos alunos concordam que os instrumentos de avaliações utilizados coerentes.
2.5	O feedback emitido pelo docente referente ao que é preciso ser melhorado em cada indicador de aprendizagem avaliado contribui para o desenvolvimento do perfil profissional de conclusão do curso.	89,29%	Apenas 10,71% dos alunos não percebe que feedback emitido pelo docente, referente ao que é preciso ser melhorado em cada indicador de aprendizagem avaliado que este contribui para o desenvolvimento do perfil profissional de conclusão do curso.
2.7	As competências adquiridas no meu curso contribuem para suprir as necessidades das empresas	88,24%	Nota-se que a maioria dos alunos concordam que as competências adquiridas no curso contribuem para suprir as necessidades das empresas de forma geral.
2.9	A Faculdade Senac Concórdia estimula a interdisciplinaridade (interação dos conhecimentos entre as disciplinas do curso).	84,71%	A Faculdade Senac Concórdia tem uma preocupação muito grande em promover a interdisciplinaridade, e como se observa um baixo índice de alunos não percebem que ela o faz, o que demonstra que as ações adotadas para promovê-la têm sido efetivas.
2.12	As pesquisas desenvolvidas pela Faculdade Senac Concórdia contribuem para o desenvolvimento local/regional (Elaboração do Trabalhos Interdisciplinares, Atividades Complementares, Trabalhos de conclusão de semestre, participação do Prêmio Talento).	85,88%	Percebe-se que as pesquisas desenvolvidas pela Faculdade Senac Concórdia contribuem para o desenvolvimento local/regional (Elaboração do Trabalhos Interdisciplinares, Atividades Complementares, Trabalhos de conclusão de semestre, participação do Prêmio Talento).
2.13	A Faculdade Senac Concórdia estimula ações de extensão e intervenções sociais que atendem as	80,00%	A maioria dos alunos entendem que a faculdade estimula ações de extensão e intervenção social, uma vez que tem

	necessidades sociais da comunidade regional.		desenvolvido atividades de apoio às instituições.
3.15	As ações acadêmicas da Faculdade Senac Concórdia são importantes para a sociedade e impactam para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida (como por exemplo, participação em campanhas sociais).	89,41%	Nota-se que a maioria dos alunos concorda que as ações acadêmicas da Faculdade Senac Concórdia são importantes para a sociedade e impactam para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida (como por exemplo, participação em campanhas sociais).
3.16	A Faculdade Senac Concórdia mantém constantes relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias, dentre outros), instituições culturais, instituições educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outras.	87,06%	Nesta pergunta grande parte dos alunos percebem que a faculdade mantém constante relações com órgãos externos.
6.20	O funcionamento, a composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem participação democrática de seus membros.	81,93%	Nota-se que a maioria dos alunos concordam que o funcionamento, a composição e as atribuições dos órgãos de colegiados estão definidos e garantem participação democrática de seus membros.
6.21	A Faculdade Senac Concórdia possui procedimentos e normas definidas (manuais, regimentos, regulamentos, normativas, etc) que são divulgadas aos seus alunos.	84,52%	A maioria dos alunos concordam que a faculdade possui procedimentos e normas definidas, pois temos diversos manuais e regimentos e compartilhamos todos com os alunos via portal do aluno.
7.24	A Faculdade Senac Concórdia oferece acessibilidade em seus espaços físicos (elevadores, rampas, acesso aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência).	87,95%	Percebe-se que a maioria dos alunos concordam que a faculdade oferece acessibilidade em seus espaços físicos.
8.25	A Faculdade Senac Concórdia faz uso dos resultados da autoavaliação, como forma de melhoria contínua da qualidade.	83,33%	Nota-se que a maioria dos alunos concordam que a faculdade faz uso dos resultados da autoavaliação, como forma de melhoria contínua da qualidade.
9.26	A Faculdade Senac Concórdia atende minhas dúvidas/sugestões/reclamações.	80,00%	Observa-se que a maioria dos alunos concordam que a faculdade atende suas dúvidas/sugestões/reclamações.
9.28	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza atendimento pedagógico	89,29%	Nota-se que a maioria dos alunos percebem que a faculdade oportuniza atendimento pedagógico.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.1.3 Alunos – Fragilidades

Quadro 18 – Fragilidades identificadas pelos alunos do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Fragilidades
4.19	As estratégias de comunicação interna adotadas pela Faculdade Senac Concórdia garantem a qualidade das informações repassadas (disponibilidade de cronograma, oportunidades, eventos).	67,50%	Nota-se que a comunicação interna possui uma fragilidade, segundo os alunos. Há uma necessidade de rever os canais de comunicação utilizadas e analisar sua efetividade.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.2 Corpo Técnico-Administrativo

4.2.1 Corpo Técnico-Administrativo – Potencialidades

Quadro 19 – Potencialidades identificadas pelo Corpo Técnico-Administrativo

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Potencialidades
1.1	A missão e a visão transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da Faculdade Senac Concórdia.	100%	Nota-se a satisfação e conhecimento do corpo técnico-administrativo em relação a missão e visão da Faculdade Senac Concórdia, indicando que as mesmas transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da instituição.
1.3	Existe relação entre o que é planejado e o que é realizado.	94,74%	A grande maioria afirma que existe coerência entre o planejado e o realizado.
2.4	Percebo a Faculdade Senac Concórdia como uma instituição de Ensino, Pesquisa e Extensão.	94,74%	Nota-se que é percebido a Faculdade Senac Concórdia como uma instituição de Ensino, Pesquisa e Extensão.
2.5	A Faculdade Senac Concórdia está empenhada na oferta de cursos de pós-graduação.	100%	Todo corpo técnico-administrativo percebe o esforço dispendido pela Faculdade Senac Concórdia na oferta de

			cursos de pós-graduação.
3.6	A Faculdade Senac Concórdia mantém constantes relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias), instituições culturais e educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outros.	100%	Percebe-se que a Faculdade Senac Concórdia <i>mantem</i> um excelente relacionamento com órgãos e entidades públicas e privadas da comunidade em que encontra-se inserida.
4.7	As formas de comunicação externa utilizadas pela Faculdade Senac Concórdia garantem a divulgação de informações (eventos realizados, cursos ofertados, parcerias institucionais firmadas).	100%	Nota-se que 100% técnicos-administrativos concordam com as formas de comunicação externa utilizadas pela Faculdade Senac Concórdia garantem a divulgação de informações (eventos realizados, cursos ofertados, parcerias institucionais firmadas).
4.8	As formas de comunicação interna utilizadas pela Faculdade Senac Concórdia garantem a qualidade das informações repassadas (cronogramas, oportunidades, eventos).	100%	Todos estão plenamente de acordo com as formas de comunicação interna utilizada pela faculdade.
5.1 0	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza qualificação profissional aos seus técnico-administrativos.	100%	Para todos é claro que a Faculdade Senac Concórdia oportuniza qualificação profissional aos seus técnicos-administrativos.
5.1 1	Na Faculdade Senac Concórdia percebo um bom clima de trabalho.	100%	Todos reconhecem que possui um bom clima de trabalho na Faculdade Senac Concórdia.
5.1 2	A Faculdade Senac Concórdia oferece condições para o desenvolvimento do meu trabalho.	100%	É percebido pelo corpo técnico-administrativo as condições necessárias para o bom desempenho das rotinas de trabalho.
6.1 4	O modelo de gestão da Faculdade Senac Concórdia (sua estrutura, organograma, processos de gestão, etc.) e as decisões tomadas estão alinhados com as finalidades educativas da instituição.	94,74%	Nota-se que o modelo de gestão utilizado pela direção da Faculdade Senac Concórdia está alinhado a finalidade das ações educativas da Instituição, sendo visualizado este alinhamento a nível do corpo técnico.
6.1 5	A Faculdade Senac Concórdia possui procedimentos e normas definidas (manuais, regimentos, regulamentos, normativas, etc.) que são divulgadas aos seus docentes e discentes.	100%	Percebe-se que todos os respondentes reconhecem a existência de procedimentos e normas definidas, e que são levados ao conhecimento de seus docentes e discentes.
7.1	A Faculdade Senac Concórdia oferece salas de aula	94,74%	A maioria dos técnicos-administrativos concordam que a

6	adequadas.		Faculdade Senac Concórdia oferece salas de aula adequadas.
7.1 7	A Faculdade Senac Concórdia oferece biblioteca com infraestrutura adequada.	100%	Nesta pergunta 100% dos técnicos-administrativos afirmam que a biblioteca possui infraestrutura adequada para seus discentes, docentes e corpo técnico.
7.1 8	A Faculdade Senac Concórdia oferece acessibilidade em seus espaços físicos (elevadores, rampas, acesso aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência).	100%	Todas as instalações da Faculdade Senac Concórdia oferecem acessibilidade tais como: elevadores, rampas, acesso aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência
7.1 9	A Faculdade Senac Concórdia oferece higiene adequada em suas dependências (limpeza dos banheiros, das salas de aula, de acessos e corredores, destino do lixo).	100%	Percebe-se que a Faculdade Senac Concórdia possui sua estrutura de áreas sociais como banheiros, salas de aula, corredores e acessos dentro dos padrões de limpeza e higiene adequados para o bom funcionamento das atividades.
8.2 0	A Faculdade Senac Concórdia percebe os procedimentos de auto avaliação, como forma de melhoria contínua da qualidade.	94,74%	Percebe-se pelo corpo técnico-administrativo que a Faculdade Senac Concórdia utiliza o resultado da autoavaliações para traçar ações buscando a melhoria contínua.
9.2 1	A Faculdade Senac Concórdia oferece oportunidades para o pronto atendimento de dúvidas/sugestões/reclamações de seus alunos.	100%	Percebe-se pelo corpo técnico-administrativo que a Faculdade Senac Concórdia oferece um pronto atendimento aos seus alunos.
9.2 2	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza atendimento pedagógico que auxilia no processo de aprendizagem de seus alunos.	94,74%	A maioria percebe que a Faculdade Senac Concórdia possui atendimento pedagógico alinhado ao processo de aprendizagem de seus alunos.
9.2 3	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza formação continuada.	100%	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza formação continuada percebida por 100% respondentes.
9.2 4	A Faculdade Senac Concórdia estimula a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho.	100%	A Faculdade Senac Concórdia é percebida com excelência pelo trabalho de apoio a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.2.2 Corpo Técnico-Administrativo – Potencialidades/Fragilidades

Quadro 20 – Potencialidades/Fragilidades identificadas pelo Corpo Técnico-Administrativo

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Potencialidade/Fragilidade
5.9	Conheço os critérios de admissão, aperfeiçoamento profissional e progressão funcional/salarial oferecidos pela Faculdade Senac.	89,47%	Percebe-se que a maioria dos respondentes conhecem os critérios de admissão, aperfeiçoamento profissional e progressão funcional/salarial oferecidos pela Faculdade Senac.
6.13	O funcionamento, a composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem uma participação democrática de seus membros.	89,47%	Observa-se que a maior parte dos entrevistados entende que o funcionamento, a composição e as atribuições dos órgãos de colegiados estão definidos e garantem uma participação democrática de seus membros.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.2.3 Corpo Técnico-Administrativo – Fragilidades

Quadro 21 – Fragilidades identificadas pelo Corpo Técnico-Administrativo

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Fragilidades
1.2	O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) são coerentes e eu conheço as ações planejadas.	78,95%	Observa-se 21,05% dos técnicos-administrativos não conhecem o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Projeto Pedagógico Institucional (PPI).

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.3 Comunidade externa (Sociedade civil)

4.3.1 Comunidade externa (Sociedade civil) – Potencialidades

Quadro 22 – Potencialidades identificadas pela Comunidade externa

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Potencialidades
3.6	Os conhecimentos produzidos e disseminados pela Faculdade Senac Concórdia são importantes para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida.	100%	Todos os entrevistados concordam que os conhecimentos produzidos e disseminados pela faculdade são importantes para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida.
7.9	A Faculdade Senac Concórdia oferece salas de aula adequadas.	100%	Todos os entrevistados avaliam que a Faculdade oferece salas de aula adequadas.
7.10	A Faculdade Senac Concórdia oferece acessibilidade em seus espaços físicos (elevadores, rampas, acesso aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência).	100%	Todos os entrevistados avaliam que a Faculdade Senac Concórdia oferece acessibilidade em seus espaços físicos

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.3.2 Comunidade externa (Sociedade civil) – Potencialidades/Fragilidades

Quadro 23 – Potencialidades/Fragilidades identificadas pela Comunidade externa

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Potencialidade/Fragilidade
1.1	A missão e a visão transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da Faculdade Senac Concórdia.	80,00%	Nota-se que a maioria dos entrevistados avaliam que a missão e a visão transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da Faculdade Senac Concórdia.
2.4	A Faculdade Senac Concórdia implementa programas de extensão e intervenções sociais que atendem as necessidades da comunidade regional (Campanhas Sociais).	80,00%	Observa-se que 20% dos respondentes não percebem que a faculdade implementa programas de extensão e intervenções sociais que atendem as necessidades da comunidade regional.
2.5	A Faculdade Senac Concórdia oferece cursos de pós-graduação que atendem as necessidades específicas do mercado.	80,00%	A maioria dos entrevistados concordam que a faculdade oferece cursos de pós-graduação que atendem as necessidades específicas do mercado.
3.7	As ações acadêmicas (ensino, pesquisa, extensão) da Faculdade Senac Concórdia são importantes para a sociedade e impactam positivamente para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida.	80,00%	Grande parcela dos entrevistados reconhecem as ações acadêmicas (ensino, pesquisa, extensão) da Faculdade Senac Concórdia são importantes para a sociedade e impactam positivamente para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida.
7.11	A Faculdade Senac Concórdia estimula a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho.	80,00%	Um bom percentual dos entrevistados concordam que a faculdade estimula a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.3.3 Comunidade externa (Sociedade civil) – Fragilidades

Quadro 24 – Fragilidades identificadas pela Comunidade externa

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Fragilidades
2.2	O mercado de trabalho local recebe profissionais de qualidade, graduados pela Faculdade Senac Concórdia, conforme as demandas da região.	60,00%	Parte dos entrevistados não percebem que o mercado de trabalho local recebe profissionais de qualidade, graduados pela Faculdade Senac Concórdia, conforme as demandas da região.
2.3	As pesquisas desenvolvidas pela Faculdade Senac Concórdia contribuem para o desenvolvimento local/regional (Trabalhos de Conclusão de Semestre, Trabalhos Interdisciplinares, Prêmio Talento).	40,00%	Percebe-se que a maior parte dos entrevistados não conhece as pesquisas desenvolvidas pela Faculdade Senac Concórdia.
4.8	As estratégias de comunicação externa adotadas pela Faculdade Senac Concórdia garantem a divulgação de informações (eventos realizados, cursos ofertados, parcerias firmadas).	60,00%	Neste item observa-se que parte dos entrevistados percebem necessidade de melhorias nas estratégias de comunicação externa adotadas pela Faculdade.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.4 Corpo Docente

4.4.1 Corpo Docente – Potencialidades

Quadro 25 – Potencialidades identificadas pelos docentes do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Potencialidades
1.1	A missão da Faculdade Senac Concórdia é: “Promover educação e disseminação do conhecimento com	93,33%	Neste item podemos evidenciar que as Diretrizes Organizacionais são conhecidas e entendidas pelos

	excelência para o desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade, alinhada com as necessidades do setor do comércio de bens, serviços e turismo. ” A visão da Faculdade Senac é: “Até 2020 o Senac será a melhor organização de educação profissional do Estado de Santa Catarina. ” A missão e a visão transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da Faculdade Senac Concórdia.		docentes, e desta forma, transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da Faculdade Senac.
1.2	Existe coerência entre o que é planejado e o que é realizado, de acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) em termos de ensino, pesquisa, extensão, gestão acadêmica e avaliação institucional.	93,33%	Identifica-se a coerência entre o que é planejado e o que é realizado, onde a Faculdade cumpre com o seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o seu Projeto Pedagógico Institucional (PPI).
2.3	As diversas metodologias que utilizo como docente contribuem na construção de competências dos alunos e aliam teoria e prática de forma interativa.	93,33%	Com base no resultado desta pergunta, nota-se que a grande maioria docentes entendem que as diversas metodologias contribuem na construção de competências dos alunos e aliam a teoria prática de forma interativa
2.5	O feedback repassado sobre o que é preciso ser melhorado contribui para minha prática docente.	93,33%	O docente entende a necessidade do feedback e sua função como instrumento de melhoria em suas práticas.
2.6	A estrutura curricular do curso contribui para a formação do perfil profissional de conclusão. (Faça uma análise referente a cada curso em que você leciona e responda especificamente).	93,33%	Percebe-se que grande parte dos docentes considera a estrutura curricular do curso importantíssima para a formação do perfil de conclusão dos alunos.
2.7	As disciplinas do curso onde sou docente estão coerentes com as demandas da sociedade. (Faça uma análise referente a cada curso em que você leciona e responda especificamente).	93,33%	Identificou-se uma pequena variação neste item, as disciplinas do curso onde sou docente estão coerentes com as demandas da sociedade.
2.11	A Faculdade Senac Concórdia implementa ações de extensão e intervenções sociais que atendem as necessidades da comunidade regional.	93,33%	Através do resultado desta pergunta, entende-se que a faculdade cumpre com a proposta de implementação de ações de extensão e intervenções que atendem as necessidades.

3.14	Os cursos oferecidos pela Faculdade Senac Concórdia são importantes para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida.	93,33%	Em sua maioria os docentes reconhecem que os cursos oferecidos são importantes para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida.
3.15	A Faculdade Senac Concórdia mantém constantes relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias, dentre outros), instituições culturais, educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outras.	93,33%	Nota-se que a maioria concorda que a Faculdade Senac Concórdia mantém constantes relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias, dentre outros), instituições culturais, educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outras.
5.19	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza a qualificação profissional aos seus docentes.	93,33%	Percebe-se que os docentes reconhecem que a Faculdade Senac Concórdia oportuniza a qualificação profissional.
5.20	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza ações para melhoria da qualidade de vida dos seus docentes.	93,33%	Grande parcela dos docentes percebem que a Faculdade Senac Concórdia oportuniza ações para melhoria da qualidade de vida.
5.21	Na Faculdade Senac Concórdia percebo um bom clima de trabalho.	93,33%	Os docentes percebem que existe um bom clima de trabalho.
5.22	Estou satisfeito com meu trabalho na Faculdade Senac Concórdia.	93,33%	Nota-se que os docentes estão satisfeitos com seu trabalho na Faculdade Senac Concórdia.
6.24	A Faculdade Senac Concórdia possui procedimentos e normas definidas (manuais, regimentos, regulamentos, normativas, etc) que são divulgadas aos seus docentes e discentes.	93,33%	Percebe-se que é de conhecimento dos docentes que a faculdade possui procedimentos e normas definidas (manuais, regimentos, regulamentos, normativas, etc.) que são divulgadas aos seus docentes e discentes.
6.26	A atuação do pedagogo contribui com a minha prática docente.	93,33	Consideramos este item de satisfação de extrema importância com o apoio pedagógico, para manutenção da qualidade do processo de ensino e aprendizagem.
7.27	A Faculdade Senac Concórdia oferece salas de aula adequadas.	100%	Fica evidente a satisfação dos docentes em relação as salas de aula, sala dos professores, bem como com estrutura da biblioteca.
7.28	A Faculdade Senac Concórdia oferece biblioteca com estrutura adequada.	93,33%	
7.29	A Faculdade Senac Concórdia oferece sala de professores adequada.	100%	
7.30	A Faculdade Senac Concórdia oferece acessibilidade em seus espaços físicos (elevadores, rampas, acesso	93,33%	Nota-se a satisfação dos docentes quanto as questões de acessibilidade em seus espaços físicos (elevadores, rampas,

	aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência).		acesso aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência).
8.31	A Faculdade Senac Concórdia está preocupada e busca adequar e melhorar continuamente seus processos e o planejamento de suas atividades, alinhando a proposta pedagógica aos Projetos Pedagógicos de Cursos (PPC).	100%	Percebe-se que 100% dos docentes reconhecem que a Faculdade Senac Concórdia está preocupada e busca adequar e melhorar continuamente seus processos e o planejamento de suas atividades, alinhando a proposta pedagógica aos Projetos Pedagógicos de Cursos (PPC).
9.34	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza aos seus alunos, canais abertos de comunicação com a coordenação.	100%	Todos os docentes reconhecem que há canais abertos de comunicação com a coordenação da faculdade.
9.35	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza atendimento pedagógico que auxilia no processo de aprendizagem de seus alunos.	93,33%	Percebe-se que a maioria entende que a Faculdade Senac Concórdia oportuniza atendimento pedagógico que auxilia no processo de aprendizagem de seus alunos.
9.36	A Faculdade Senac Concórdia aplica políticas de inclusão e participação de seus alunos em atividades de ensino (atividade complementar, atividades de nivelamento).	93,33%	Com o resultado desta pergunta, evidencia-se que a Faculdade Senac Concórdia aplica políticas de inclusão e participação de seus alunos em atividades de ensino (atividade complementar, atividades de nivelamento).
9.38	A Faculdade Senac Concórdia estimula a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho.	93,33%	Este resultado evidencia, que a Faculdade Senac Concórdia está estimulando a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.4.2 Corpo Docente – Potencialidades/Fragilidades

Quadro 26– Potencialidades/Fragilidades identificadas pelos docentes do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Potencialidade/Fragilidade
2.4	Os indicadores de aprendizagem presentes nos planos de ensino de cada disciplina do curso onde sou docente são importantes e contribuem na construção das competências dos alunos. (Faça uma análise referente a cada curso em que você leciona e responda especificamente).	86,67%	Consideramos os indicadores presentes nos planos de ensino fundamentais para o processo de ensino e aprendizagem. Realizamos ao longo de 2017 oficinas abordando esta temática, acreditamos que os docentes com maior tempo de casa tenham o domínio completo da utilização dos indicadores, cabendo novas capacitações e orientação principalmente aos mais jovens.
2.8	A Faculdade Senac Concórdia estimula a melhoria do ensino (apoio aos alunos e interdisciplinaridade). (Faça uma análise referente a cada curso em que você leciona e responda especificamente).	86,67%	Este é um ponto de melhoria muito relevante identificado na pesquisa e nos conselhos de classe realizados. O trabalho proposto de interdisciplinaridade atingiu parcialmente os resultados esperados, ocasionando esta percepção da falta de estímulo.
2.12	A Faculdade Senac Concórdia articula a extensão e intervenções sociais com as atividades de ensino e de pesquisa.	80,00%	Neste item observa-se que o corpo docente percebe a extensão e as intervenções sociais com as atividades de ensino e pesquisa.
2.13	A Faculdade Senac Concórdia está empenhada no oferecimento e expansão de cursos de pós-graduação.	86,67%	Nota-se nesta pergunta uma pequena variação, porém a maioria entende que a faculdade Senac está empenhada no oferecimento e expansão de cursos de pós-graduação.
4.17	As estratégias de comunicação interna adotadas pela Faculdade Senac Concórdia garantem a qualidade das informações repassadas.	80,00%	Observa-se fragilidade neste item, a faculdade necessita atentar para as estratégias de comunicação interna adotadas e aprimorá-las no decorrer do ano.
5.18	Conheço os critérios de admissão, aperfeiçoamento profissional e progressão funcional/salarial oferecidos pela Faculdade Senac.	80,00%	Percebe-se que a maioria dos entrevistados conhece os critérios de admissão, aperfeiçoamento profissional e progressão funcional/salarial oferecidos pela Faculdade Senac.

6.23	O funcionamento, a composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem participação democrática de seus membros.	86,67%	O resultado desta pergunta apresenta uma pequena variação, porém a maioria concorda que o funcionamento, a composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem participação democrática de seus membros.
6.25	O coordenador do curso possibilita minha contribuição/participação nos processos do curso.	86,67	Observa-se que a maioria dos docentes percebem a possibilidade de contribuição e participação nos processos do curso.
8.32	A Faculdade Senac Concórdia faz uso dos resultados de autoavaliação, como forma de melhoria contínua da qualidade.	86,67%	Nesta pergunta 86,67% dos docentes concordam que a faculdade faz uso dos resultados de autoavaliação, como forma de melhoria contínua da qualidade.
9.33	A Faculdade Senac Concórdia oferece oportunidades para o pronto atendimento de dúvidas/sugestões/reclamações de seus alunos.	86,67%	A maioria dos docentes reconhecem que a faculdade oportuniza o pronto atendimento de dúvidas/sugestões/reclamações de seus alunos.
9.37	A Faculdade Senac Concórdia oportuniza formação continuada.	86,67%	Nota-se que a maioria dos docentes reconhecem que a Faculdade Senac Concórdia oportuniza formação continuada.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

4.4.3 Docentes – Fragilidades

Quadro 27 – Fragilidades identificadas pelos docentes do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais

Dimensão/Pergunta		% de Satisfação	Fragilidades
2.9	A Faculdade Senac Concórdia produz pesquisas científicas que são relevantes para a sociedade e comunidade.	66,67%	Com base no resultado, fica evidente a necessidade de melhoria neste ponto na Faculdade Senac Concórdia, principalmente no incentivo e no destaque da relevância das pesquisas científicas para a sociedade e a comunidade acadêmica.

2.10	A Faculdade Senac Concórdia estimula a produção científica, publicações, participação em eventos e congressos.	73,33%	Observa-se que este ponto apresenta uma condição de fragilidade identificada pelos docentes, portanto deve ser intensificado o estímulo à produção científica, publicações, participação em eventos e congressos.
4.16	As estratégias de comunicação externa adotadas pela Faculdade Senac Concórdia garantem a divulgação de informações (eventos realizados, cursos ofertados, ações sociais, parcerias institucionais).	73,33%	Percebe-se que o corpo docente considera satisfatória as estratégias de comunicação externa adotadas pela Faculdade Senac Concórdia.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

5.1 Propostas de melhorias

Após a compilação dos dados, identificamos as fragilidades apontadas pelos diversos públicos respondentes, conforme a definição técnica determinada para apontar os níveis de satisfação. Os resultados são os elementos norteadores das diversas ações corretivas que serão encaminhadas como propostas de melhorias e os devidos planos de ação. Toda esta estrutura vai se desenvolver com base na estrutura de eixos e dimensões conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº 065.

Para encaminhar as propostas de melhorias diagnosticadas no resultado da avaliação institucional, apresentamos nos quadros abaixo o detalhamento dos nossos planos de ação para o próximo período, conforme a metodologia determinada pelo MEC.

5.1.1 Propostas de Melhoria para aspectos considerados Fragilidades

Quadro 28 – Propostas de Melhoria para aspectos considerados Fragilidades

Eixo	Dimensão	Alunos PG	Docentes	Técnicos-Administrativo	Comunidade Externa	Propostas de Melhoria
	4	As estratégias de comunicação interna adotadas pela Faculdade de Tecnologia Senac garantem a qualidade das informações repassadas (disponibilidade de cronograma, oportunidades, eventos).	-	-	-	Melhorar e ampliar os diversos canais de comunicação interna e externa da faculdade.
	2	-	A Faculdade Senac Concórdia produz pesquisas científicas que são relevantes para a sociedade e comunidade.	-	-	Buscar congressos e eventos, para publicar artigos pertinentes a área de atuação do curso.

2	-	-	A Faculdade de Tecnologia Senac estimula a produção científica, publicações, participação em eventos e congressos.	-	-	Incentivar a produção científica, envolvendo os docentes com temas de interesse no segmento do comércio de bens serviços e turismo. Instigar essa produção através dos os trabalhos de conclusão dos alunos de graduação e pós-graduação da faculdade.
2	-	-	A Faculdade Senac Concórdia estimula a produção científica, publicações, participação em eventos e congressos.	-	-	Ampliar as opções de participação em congressos e eventos, a partir das especificidades das graduações ofertadas.
1	-	-	-	O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) são coerentes e eu conheço as ações planejadas.	-	Realizar reuniões com todos os colaboradores para sensibilização e conhecimento sobre o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Projeto Pedagógico

						Institucional (PPI) da faculdade.
2	-	-	-	-	O mercado de trabalho local recebe profissionais de qualidade, graduados pela Faculdade Senac Concórdia, conforme as demandas da região.	Avaliar o contexto relativo a este resultado em conjunto com a direção da faculdade, pois ainda não há turmas formadas pela faculdade.
2	-	-	-	-	As pesquisas desenvolvidas pela Faculdade Senac Concórdia contribuem para o desenvolvimento local/regional (Trabalhos de Conclusão de Semestre, Trabalhos Interdisciplinares, Prêmio Talento).	Ampliar as formas de divulgação das atividades relacionadas as ações desenvolvidas pela faculdade nesse aspecto.
4	-	-	-	-	As estratégias de comunicação externa adotadas pela Faculdade Senac Concórdia garantem a divulgação de	Melhorar e ampliar os diversos canais de comunicação interna e externa da faculdade.

					informações (eventos realizados, cursos ofertados, parcerias firmadas).	
--	--	--	--	--	---	--

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

5.1.2 Plano de ação (5W2H) para aspectos considerados Fragilidades

Quadro 29 – Plano de ação para aspectos considerados Fragilidades

O que	Como	Quem	Quando		Onde	Por que	Quanto	% Completo	Hoje	Situação Atual
			Início	Fim						
4.19	Melhorar o acesso dos alunos ao Cronograma online via App ou ferramenta semelhante. Criar grupos online para cada turma disponibilizando informações através dos mesmos.	Coordenadora do NES, Coordenação de curso	Janeiro a Dezembro-2018		Faculdade Senac Concórdia	Para facilitar o acesso as informações e permitir pronta resposta as mudanças cotidianas.	Sem custo			Em andamento
2.9	Através do pagamento de horas atividade para pesquisa.	Coordenadora do NES, Coordenação de curso e NDE	Janeiro a Dezembro-2018		Faculdade Senac Concórdia	Para ampliar o estímulo à produção científica.	5 horas mensais, para cada docente participante do programa			Em andamento

2.10	Através do pagamento de horas atividade para pesquisa.	Coordenadora do NES, Coordenação de curso e NDE	Janeiro a Dezembro-2018	Faculdade Senac Concórdia	Para ampliar o estímulo à produção científica.	5 horas mensais, para cada docente participante do programa			Em andamento
4.16	Ampliando os canais de comunicação externos para melhorar a qualidade das divulgações.	Coordenadora do NES, Coordenadora do NRM e Direção	Janeiro a Dezembro-2018	Faculdade Senac Concórdia	Para ampliar a presença de ações da faculdade como tema para divulgação das mídias locais e regionais.	Conforme planejamento anual			Em andamento
1.2	Realizar reuniões com todos os colaboradores para sensibilização e conhecimento sobre o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) da faculdade.	Direção e Coordenações	Janeiro a Dezembro-2018	Faculdade Senac Concórdia	Para disseminar internamente conhecimento sobre os dois documentos norteadores das ações da faculdade.	Sem custo			Em andamento

2.2	Realizar ações de divulgação institucional sobre os perfis profissionais que são ofertados pela faculdade em nível de graduação e pós-graduação, junto a entidades representativas do comércio.	Direção e Coordenações	Janeiro a Dezembro-2018	Faculdade Senac Concórdia	Para divulgar de forma pontual e assertiva quais as qualificações ofertadas pela faculdade	Sem custo			Em andamento
2.3	Realizar ações de divulgação institucional sobre os ações de pesquisa e demais atividades desenvolvidas pelos alunos da faculdade.	Direção e Coordenação do NES	Janeiro a Dezembro-2018	Faculdade Senac Concórdia	Para divulgar de forma assertiva quais são as atividades desenvolvidas pelos alunos da faculdade	Sem custo			Em andamento
4.8	Ampliando os canais de comunicação externos para melhorar a qualidade das divulgações.	Direção e Coordenações	Janeiro a Dezembro-2018	Faculdade Senac Concórdia	Para ampliar a presença de ações da faculdade como tema para divulgação das mídias locais e regionais.	Conforme planejamento anual			Em andamento

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

5.2 Divulgação dos resultados

Os resultados da autoavaliação serão divulgados pela CPA, NDE e Coordenação do NES conforme plano apresentado a seguir:

Quadro 30 – Divulgação dos resultados

QUEM	QUANDO	COMO
Docentes	Até 31-01-2018	Apresentação nas reuniões de planejamento programada para a referida data, com participação de todos os docentes.
Corpo Técnico	Até 31-01-2018	Utilizado espaço no Café Mensal para divulgação e análise dos resultados.
Alunos	19-02-2018	Na programação do primeiro dia de aula dos alunos no semestre 01-2018 será utilizado momento para divulgação coletiva dos resultados e as ações de melhoria propostas e já realizadas.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

Em 2018 a CPA tem programadas reuniões mensais para acompanhamento das propostas de melhorias estabelecidas no Plano de Ações, bem como, para planejamento e execução de ações complementares que garantam a manutenção e melhoria dos indicadores institucionais, com a participação e envolvimento do NDE.

5.3 Avaliação da CPA em relação à IES e ao curso

5.3.1 Avaliação da IES

Quadro 31– Avaliação da IES

Dimensão 1 PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL			
Indicador	Conceito estimado pela CPA	Justificativa do conceito	Proposta de melhoria para o conceito 5
Evolução institucional a partir dos processos de Planejamento e Avaliação Institucional	4	Atendimento às fragilidades diagnosticadas nas avaliações realizadas nos anos anteriores, as quais apresentam condições de melhorias.	Planejar ações para o atendimento máximo das sugestões de melhoria que estejam alinhadas à missão e visão da IES.
Projeto/processo de autoavaliação institucional	5	Manutenção do processo de avaliação de forma planejada, organizada e estruturada que atinja a todos os públicos envolvidos.	Manutenção das estratégias de planejamento e execução do processo de autoavaliação.
Autoavaliação institucional: participação da comunidade acadêmica	5	Resposta significativa traduzida em participação total da comunidade acadêmica.	Manter o incentivo à participação no processo de autoavaliação institucional, realizando campanha de sensibilização.
Autoavaliação institucional e avaliações externas: análise e divulgação dos resultados	5	Realizada divulgação em meio impresso dos resultados, e sensibilização dos públicos envolvidos através de outros canais de divulgação.	Explorar ainda mais os canais de comunicação para divulgar à sociedade a qualidade das ações educacionais que nos propomos a oferecer.
Elaboração do relatório de autoavaliação.	5	Participação ativa de todos os envolvidos.	Continuar convidando, incentivando e instigando a participação de todos os segmentos

			envolvidos na análise e construção do relatório final da autoavaliação.
Dimensão 2 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL			
Indicador	Conceito estimado pela CPA	Justificativa do conceito	Proposta de melhoria para o conceito 5
Missão institucional, metas e objetivos do PDI.	4	Necessita constantemente ser revisado e a comunidade instigada a acessá-lo.	Difundir cada vez mais o PDI para que seja de conhecimento de todos.
Coerência entre o PDI e as atividades de ensino de graduação e de pós-graduação	4	A partir de cada revisão do PDI as adequações são efetivadas segundo as demandas e os cenários que se configuram.	Manter o estreito relacionamento com o mercado de trabalho e a leitura de suas necessidades, fragilidades e potencialidades.
Coerência entre o PDI e as práticas de extensão	Não se aplica	Não há programa de extensão.	Não há programa de extensão.
Coerência entre o PDI e as atividades de pesquisa/iniciação científica, tecnológica, artística e cultural.	Não se aplica	Não há programa de pesquisa ativo.	Não há programa de pesquisa ativo.
Coerência entre o PDI e as ações institucionais no que se refere à diversidade, ao meio ambiente, à memória cultural, à produção artística e ao patrimônio cultural	4	Este quesito é atendido, tendo em vista que consta nos planos de ensino da IES temas transversais.	Dar continuidade as ações, garantidas a partir de planejamento conjunto com os professores e do acompanhamento com o NDE.
Coerência entre o PDI e as ações institucionais voltadas para o desenvolvimento econômico e social.	5	O desenvolvimento das atividades complementares, dos projetos integradores, seminários, painéis, palestras, visitas e trabalhos de conclusão de	Aproximação com órgãos representativos e ações sociais que possam contribuir de forma melhorada com o contexto que estamos inseridos.

		semestre possibilitam a aproximação e contribuição com a comunidade empresarial e a sociedade.	Desenvolvimento de parcerias para a atuação colaborativa e otimizada.
Coerência entre o PDI e ações de responsabilidade social: inclusão social.	4	Trabalhamos temas transversais em sala de aula abordando todos os temas.	Intensificar ações de socialização dos temas trabalhados além da sala de aula.
Coerência entre o PDI e ações afirmativas de defesa e promoção dos direitos humanos e igualdade étnico-racial	4	Trabalhamos temas transversais em sala de aula abordando todos os temas.	Intensificar ações de socialização dos temas trabalhados além da sala de aula.
Internacionalização: coerência entre o PDI e as ações institucionais.	5	Para a revisão do PDI o relatório do autoavaliação institucional é considerado, assim como, as avaliações realizadas no decorrer do processo, que se dá de forma participativa e politizadora.	Manutenção do processo.
Dimensão 3 POLÍTICAS ACADÊMICAS			
Indicador	Conceito estimado pela CPA	Justificativa do conceito	Proposta de melhoria para o conceito 5
Políticas de ensino e ações acadêmico-administrativas para os cursos de graduação.	5	As políticas estabelecidas atendem aos pressupostos acadêmicos e administrativos para os cursos de graduação tecnológica.	Manutenção das estratégias adotadas, bem como, divulgação das políticas de forma mais intensificada e constante apoio aos discentes e docentes.
Políticas de ensino e ações acadêmico-administrativas para os cursos de pós-graduação	Não se aplica		

<i>stricto sensu.</i>			
Políticas de ensino e ações acadêmico-administrativas para os cursos de pós-graduação <i>lato sensu.</i>	5	As políticas estabelecidas atendem aos pressupostos acadêmicos e administrativos para os cursos de graduação tecnológica.	Manutenção das estratégias adotadas, bem como, divulgação das políticas de forma mais intensificada e constante apoio aos discentes e docentes.
Políticas institucionais e ações acadêmico-administrativas para a pesquisa ou iniciação científica, tecnológica, artística e cultural.	3	Não existe grupo de pesquisa e extensão na IES, apenas ações de incentivo voltadas a pesquisa.	Estabelecer parcerias para incentivar a pesquisa, a iniciação científica, artística e cultural.
Políticas institucionais e ações acadêmico-administrativas para a extensão.	4	Ações de extensão de cunho social via Bolsistas Artigo 170.	Ampliar e implementar as ações de extensão oriundas destes projetos.
Políticas institucionais e ações de estímulo relacionadas à difusão das produções acadêmicas: científica, didático-pedagógica, tecnológica, artística e cultural.	2	Participação bastante tímida na difusão das produções científicas da comunidade acadêmica.	Implementar as ações que estimulem e instiguem a participação da comunidade acadêmica na difusão das produções científicas.
Comunicação da IES com a comunidade externa.	4	Utilização de vários meios e veículos de comunicação estabelecido: Facebook, whatsapp, visitas, e-mail, material institucional, google.	Mapear e otimizar os meios de comunicação mais acessados pelo público alvo e investir neste.

Comunicação da IES com a comunidade interna.	3	A IES tem uma comunicação ativa com a comunidade interna por meio de e-mails, atendimento individualizado, além do repasse das informações pertinentes a cada grupo em sala de aula e por meio do mural.	Atualizar cadastro dos funcionários no SEI. Padronizar currículo lattes para todos. Manter a divulgação dos benefícios e plano de carreira.
Programas de atendimento aos estudantes.	5	Disponibilizamos aos estudantes o atendimento psicopedagógico, psicológico, com apoio à aprendizagem	Manutenção das estratégias adotadas.
Programas de apoio à realização de eventos internos, externos e à produção discente.	4	Realização de painéis, palestras, visitas, eventos externos, apresentação dos trabalhos discentes no Universo Senac.	Manter as ações existentes e investir na semana acadêmica como forma de divulgação das produções discentes.
Política e ações de acompanhamento dos egressos.	Não se aplica		
Atuação dos egressos da IES no ambiente socioeconômico.	Não se aplica		
Inovação tecnológica e propriedade intelectual: coerência entre o PDI e as ações institucionais.	5	Ações alinhadas entre o PDI e as ações institucionais	Manutenção deste indicador.
Dimensão 4 POLÍTICAS DE GESTÃO			
Indicador	Conceito estimado pela CPA	Justificativa do conceito	Proposta de melhoria para o conceito 5
Política de formação e capacitação docente.	5	Incentivos diversos para a formação continuada ao docente, com capacitações no início de cada semestre	Manutenção deste indicador.

		letivo. Oferta de bolsa de estudo para pós-graduação <i>lato e stricto sensu</i> , também oferta de cursos na modalidade EaD.	
Política de formação e capacitação do corpo técnico-administrativo.	5	Incentivos diversos para a formação continuada a partir da avaliação de gestão de competências.	Manutenção deste indicador
Sistema de registro acadêmico.	4	Sistema em funcionamento de acordo com as demandas da IES.	Uso contínuo do sistema para alimentar dados e auditar possíveis incoerências.
Sustentabilidade financeira	4	Foram incrementadas ações com atendimentos corporativos, oferta de novos cursos para atender a demanda com parcerias internacionais e regionais.	Manter o portfólio atualizado e buscar por parcerias.
Relação entre o planejamento financeiro (orçamento) e a gestão institucional	4	Adequação de medidas de redução de custos e implementação de receita.	Ações pontuais que visem a sustentabilidade da IES.
Coerência entre plano de carreira e a gestão do corpo docente.	5	Plano de carreira implantado e em execução.	Manutenção deste indicador.
Coerência entre o plano de carreira e a gestão do corpo técnico-administrativo.	5	Plano de carreira implantado e em execução.	Manutenção deste indicador.
Dimensão 5 - INFRAESTRUTURA FÍSICA			
Indicador	Conceito estimado pela CPA	Justificativa do conceito	Proposta de melhoria para o conceito 5
Instalações administrativas.	4	Projeto de ampliação elevará ao nível de excelência.	Efetivação do Projeto de ampliação das instalações físicas.
Salas de aula.	4	Projeto de ampliação	Efetivação do Projeto

		elevará ao nível de excelência	de ampliação das instalações físicas
Auditório (s).	3	Existe uma sala ampliada utilizada como auditório com todos equipamentos necessários.	Efetivação do Projeto de ampliação das instalações físicas contemplando este indicador.
Sala (s) de professores.	4	Projeto de ampliação elevará ao nível de excelência.	Efetivação do Projeto de ampliação das instalações físicas.
Espaços para atendimento aos alunos	4	Projeto de ampliação elevará ao nível de excelência.	Efetivação do Projeto de ampliação das instalações físicas.
Infraestrutura para CPA.	5	Ambiente atende aos padrões estabelecidos.	Manutenção do espaço
Gabinetes/estações de trabalho para professores em Tempo Integral -TI.	5	Ambiente atende aos padrões estabelecidos.	Manutenção do espaço.
Instalações sanitárias.	4	Projeto de ampliação elevará ao nível de excelência.	Efetivação do Projeto de ampliação das instalações físicas.
Biblioteca: infraestrutura física	4	Projeto de ampliação elevará ao nível de excelência	Efetivação do Projeto de ampliação das instalações físicas
Biblioteca: serviços e informatização.	4	Softwares em atualização constante.	Atualizar programas e equipamentos.
Biblioteca: plano de atualização do acervo.	4	Atualização constante do acervo, a partir de cada implementação e implantação de PPC.	Aquisições constantes de obras, atualizando o acervo.
Sala (s) de apoio de informática ou infraestrutura equivalente.	4	Estrutura existente atende à demanda de utilização da comunidade acadêmica.	Avaliar possível ampliação para os próximos semestres.
Recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação.	4	Estrutura existente atende à demanda da IES.	Avaliar possível ampliação com adequação de tecnologias.
Laboratórios, ambientes e cenários para práticas didáticas: infraestrutura física.	4	Estrutura existente atende à demanda de utilização da comunidade acadêmica.	Manter atual estrutura atualizada em termos de tecnologia.
Laboratórios, ambientes e cenários para	4	Estrutura existente atende à demanda da IES.	Manter atual estrutura atualizada em termos de tecnologia.

práticas didáticas: serviços.			
Espaços de convivência e de alimentação.	4	Estrutura existente atende à demanda da IES.	Manter e melhorar a atual estrutura.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

5.3.1.1 Requisitos legais

Quadro 32 - Requisitos Legais da IES conforme Instrumento de Avaliação Institucional Externa

Dispositivo Legal/Normativo		Sim	Não	NSA
1	Alvará de funcionamento.	X		
2	Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB).	X		
3	Manutenção e Guarda do Acervo Acadêmico, conforme disposto na Portaria N° 1.224, de 18 de dezembro de 2013.	X		
4	Condições de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, conforme disposto na CF/88, Art. 205, 206 e 208, na NBR 9050/2004, da ABNT, na Lei N° 10.098/2000, nos Decretos N° 5.296/2004, N° 6.949/2009, N° 7.611/2011 e na Portaria N° 3.284/2003.	X		
5	Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, conforme disposto na Lei N° 12.764, de 27 de dezembro de 2012.	X		
6	Plano de Cargos e Carreira Docente.	X		
7	Plano de Cargos e Carreira dos Técnicos-administrativos.	X		
8	Titulação do Corpo Docente Universidades e Centros Universitários: Percentual mínimo (33%) de docentes com pós-graduação <i>stricto sensu</i> , conforme disposto no Art. 52 da Lei N° 9.394/96 e nas Resoluções N° 1/2010 e N° 3/2010. Faculdades: No mínimo docentes com formação em pós-graduação <i>lato sensu</i> , conforme disposto na Lei N° 9.394/96.	X		
9	Regime de Trabalho do Corpo Docente Universidades: Percentual mínimo (1/3) de docentes contratados em regime de tempo integral, conforme disposto no Art. 52 da Lei N° 9.394/96 e na Resolução N° 3/2010. Centros Universitários: Percentual mínimo (20%) de docentes contratados em regime de tempo integral, conforme disposto na Resolução N° 1/2010.			X
10	Forma Legal de Contratação dos Professores.	X		
11	Comissão Própria de Avaliação (CPA), conforme disposto no Art. 11 da Lei N° 10.861/2004.	X		

12	Comissão Local de Acompanhamento e Controle Social (COLAPS), conforme disposto na Portaria N° 1.132, de 2 de dezembro de 2009.			X
13	Normas e procedimentos para credenciamento e recredenciamento de Centros Universitários, conforme disposto na Resolução CNE/CES N° 1/2010.			X
14	Normas e procedimentos para credenciamento e recredenciamento de Universidades, conforme disposto na Resolução CNE/CES N° 3/2010.			X
15	Diretrizes Curriculares Nacionais para Educação das Relações Étnico-Raciais e para o Ensino de História e Cultura AfroBrasileira, Africana e Indígena, nos termos da Lei N° 9.394/96, com a redação dada pelas Leis N° 10.639/2003 e N° 11.645/2008, e da Resolução CNE/CP N° 1/2004, fundamentada no Parecer CNE/CP N° 3/2004.	X		
16	Políticas de educação ambiental, conforme disposto na Lei N° 9.795/1999, no Decreto N° 4.281/2002 e na Resolução CNE/CP N° 2/2012.	X		
17	Desenvolvimento Nacional Sustentável, conforme disposto no Decreto N° 7.746, de 05/06/2012 e na Instrução Normativa N° 10, de 12/11/2012.			X
18	Diretrizes Nacionais para a Educação em Direitos Humanos, conforme disposto no Parecer CNE/CP N° 8, de 06/03/2012, que originou a Resolução CNE/CP N° 1, de 30/05/2012.	X		

Fonte: Elaborado pela CPA com base no Instrumento de Avaliação Institucional Externa do MEC.

5.4 Avaliação por curso pela CPA

Os quadros abaixo apresentam a visão da Comissão Própria de Avaliação e sua percepção sobre cada indicador constante no instrumento de recredenciamento da IES, contemplando também a justificativa do conceito.

5.4.1 Avaliação dos indicadores do curso superior em Processos Gerenciais pela CPA

Quadro 33 – Avaliação dos indicadores do curso superior em Processos Gerenciais pela CPA

CURSO SUPERIOR EM PROCESSOS GERENCIAIS**Dimensão 1 – Organização didático pedagógica**

Indicador	Conceito estimado pela CPA	Justificativa do conceito	Proposta de melhoria atender aos requisitos do conceito 5
Contexto educacional	5	O Texto presente no PPC contempla de maneira excelente, os requisitos previstos no item do contexto educacional.	Atualizar permanentemente o texto com base nos diversos contextos.
Políticas institucionais no âmbito do curso	4	As políticas institucionais estão contextualizadas no PDI e previstas e implantadas no âmbito dos cursos, permanecendo espaço para melhorias.	-Ampliar as atividades de pesquisa envolvendo a comunidade e melhorando o processo de divulgação dos resultados das produções científicas.
Objetivos do curso	5	Os planos de curso estão de acordo com os PCN e são revisados sempre que necessário.	Manter os processos de revisão dos Planos, adequados aos PCN's.
Perfil profissional do egresso	5	O Texto apresentado no PPC do curso está descrito de maneira clara e objetiva explicitando as competências profissionais do egresso.	Manter o processo de revisão constante e adequado às DCN's, bem como, através do envolvimento do corpo docente, discente e o efetivo acompanhamento do egresso.
Estrutura curricular (Considerar como critério de análise também a pesquisa e a extensão, caso estejam contempladas no PPC)	5	Atende de maneira excelente aos requisitos do indicador e denota uma excelente interação entre a teoria e a prática, assim como as atividades interdisciplinares que perpassam as disciplinas sem perder os objetivos disciplinares.	Ter constante cuidado com a necessária atualização e adaptação para o atendimento do indicador e conseqüente melhoria do processo de ensino.
Conteúdos curriculares	5	Está em acordo com a legislação educacional vigente, bem como atende às exigências e tendências do mercado de trabalho, contemplando ainda disciplinas complementares e temas transversais.	Garantir a manutenção da excelência das ações através de constantes atualizações e atividades de fortalecimento das práticas complementares, ampliando o acesso à informação pelos egressos.
Metodologia	5	Está em acordo com as DCN's, contemplando atividades educacionais e estratégias com foco na interdependência entre a teoria e à prática fortalecendo a atuação crítica no contexto social,	Manter o foco nas ações de fortalecimento, capacitação e disseminação da metodologia utilizada.

		político e econômico.	
Atividades complementares	5	Estão regulamentadas, estabelecidas em PPC podendo ser através de validação (instrução normativa específica) e também ofertadas de forma presencial em articulação com o perfil profissional de conclusão.	Manutenção das atividades complementares em constante atualização e adaptação à realidade dos alunos.
Trabalho de conclusão de curso (TCC)/ TCS	5	Atende plenamente o indicador estipulado pelo MEC referente à carga horária, formas de apresentação, orientação e coordenação.	Manter a estrutura dos TCC/TCS de acordo com a regulamentação prevista e de forma a manter a sua característica de diferencial de formação dos alunos.
Apoio ao discente	4	Atende de forma ótima aos critérios estabelecidos, oportunizando melhorias nas questões referentes aos intercâmbios e à implementação do centro acadêmico.	Ampliar a oportunidade de intercâmbio e estimular a criação de Centro Acadêmico.
Ações decorrentes dos processos de avaliação do curso	5	Estão previstas e implantadas conforme estabelecido no PPC (participação do NDE e CPA), atendendo de forma excelente os indicadores do MEC.	Manter a realização das atividades da CPA e NDE no que se refere aos processos de avaliação e implementação das ações de melhoria.
Atividades de tutoria	NSA	NSA	NSA
Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs – no processo ensino-aprendizagem	3	As TIC's estão disponíveis, mas ainda carecem de maior grau de utilização por parte dos discentes e docentes.	Estimular o uso das ferramentas de TIC's existentes e as que estão sendo implementadas, por parte da comunidade acadêmica.
Material didático institucional (EAD)	NSA	NSA	NSA
Mecanismos de interação entre docentes tutores e estudantes	5	Os mecanismos existem e atendem de maneira excelente a proposta do curso.	Manter a disponibilidade dos mecanismos de interação existentes, considerando as atualizações necessárias e possíveis.

Procedimentos de avaliação dos processos de ensino-aprendizagem	5	Os procedimentos de avaliação contemplam as competências e habilidades do perfil profissional de forma excelente, atendendo à concepção de avaliação definida no PPC.	Manutenção dos procedimentos de avaliação existentes e normatizados.
Número de vagas	5	Número de vagas adequado à demanda do mercado.	Manter o número de vagas existentes e verificar de forma constante às necessidades do mercado.
Participação dos discentes no acompanhamento e na avaliação do PPC	5	A participação dos discentes está regulamentada com relação ao acompanhamento e avaliação do PPC	Estimular cada vez mais a participação e manter a regulamentação sempre atualizada de forma a ampliar a participação.
Dimensão 2 – Corpo docente e tutorial			
Indicador	Conceito estimado pela CPA	Justificativa do conceito	Proposta de melhoria para o conceito 5
Atuação do Núcleo Docente Estruturante – NDE	5	NDE com participação fundamental para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e consolidação do curso.	Manutenção da dinâmica estabelecida no decorrer do processo.
Atuação da Coordenadora	5	Atua de forma excelente considerando os requisitos preconizados, tanto na gestão do curso, como no relacionamento com os docentes e discentes e os representantes dos colegiados superiores.	Estimular a manutenção das atividades desenvolvidas pela coordenação.
Experiência profissional, de magistério superior e de gestão acadêmica do (a) coordenador (a)	5	Atende de forma excelente aos requisitos do MEC, possuindo mais de 14 anos de atuação no magistério superior.	Manter a coordenação com estes requisitos ou caso seja necessário a substituição, buscar profissional que atenda o requisito.
Regime de trabalho do (a) coordenador (a) do curso	5	Regime de trabalho de tempo parcial e atende aos requisitos preconizados pelo MEC	Manutenção da carga horária e do regime de trabalho em tempo parcial ou integral.
Carga horária de coordenação de curso	5	Carga horário disponível do coordenador exclusivas para coordenação do curso é de 20 horas.	Manutenção da carga horária disponível para a coordenação.

Titulação do corpo docente do curso	3	Atende ao percentual estipulado pelo MEC de formação <i>stricto sensu</i> .	Estimular a ampliação do quadro docente com formação <i>stricto sensu</i> .
Titulação do corpo docente do curso – percentual de doutores	1	Não existem doutores no curso no momento.	Ampliar o número de doutores no quadro docente.
Regime de trabalho do corpo docente do curso	3	Número reduzido de docentes em regime de trabalho parcial e/ou integral ao curso.	Ampliar o número de docentes com regime de trabalho parcial.
Experiência profissional do corpo docente	5	Atendem aos requisitos preconizados pelo MEC e aos do Senac que prevê a preferência por profissionais com atuação no mercado.	Manter este requisito para seleção e manutenção docente.
Experiência de magistério superior do corpo docente	5	Atendimento ao percentual mínimo de 80% de experiência no ensino superior.	Manter este requisito para seleção e manutenção docente.
Funcionamento do colegiado de curso ou equivalente	5	Reuniões periódicas, atuação ativa, sistemática, global e encaminhamento das decisões para o conselho superior.	Manter a dinâmica existente e com avaliação constante.
Produção científica, cultural, artística ou tecnológica	2	Não temos no momento mais que 50% dos docentes com produção considerando os últimos 3 anos.	Estimular a produção científica, cultural, tecnológica e artística.
Titulação e formação do corpo de tutores do curso	NSA	NSA	NSA
Experiência do corpo de tutores em educação a distância	NSA	NSA	NSA
Relação docentes e tutores – presenciais e a distância – por estudante	NSA	NSA	NSA
Dimensão 3 - Infraestrutura			
Indicador	Conceito estimado pela CPA	Justificativa do conceito	Proposta de melhoria para o conceito 5

Gabinetes de trabalho para professores Tempo Integral – TI	5	Atendem aos marcadores preconizados pelo MEC, de forma excelente, considerando a dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, acessibilidade, conservação e comodidade.	Manutenção da infraestrutura destinada ao corpo docente.
Espaço de trabalho para coordenação do curso e serviços acadêmicos	5	Atendem às necessidades preconizadas pelo MEC, considerando às necessidades de estrutura física adequada para o desenvolvimento das atividades.	Manutenção da infraestrutura destinada ao corpo docente.
Sala de professores	5	Atende às prerrogativas legais	Manutenção da infraestrutura destinada a sala dos professores.
Salas de aula	5	Atendem de forma excelente aos requisitos preconizados pelo MEC	Manutenção da infraestrutura destinada a sala de aula.
Acesso dos alunos a equipamentos de informática	5	Atendem de maneira excelente aos requisitos preconizados pelo MEC, com acessibilidade plena, velocidade de acesso à internet, Wi-Fi, atualização de equipamentos definidas através de política institucional e espaço físico adequado.	Manter equipamentos e ambientes em permanente atualização.
Bibliografia básica	5	Atendem aos requisitos preconizados pelo MEC de forma plena.	Manter o acervo atualizado de acordo com o número de vagas anuais disponíveis.
Bibliografia complementar	5	Requisito atendido plenamente.	Manter o acervo atualizado de acordo com o número de vagas anuais disponíveis.
Periódicos especializados	5	Requisito atendido plenamente.	Manutenção do indicador.
Laboratórios didáticos especializados: quantidade	5	Requisito atendido plenamente.	Manutenção do indicador.
Laboratórios didáticos	5	Laboratório didático disponível e adequando às	Manutenção do indicador e garantindo a atualização dos

especializados: qualidade		necessidades.	equipamentos.
Laboratórios didáticos especializados: serviços	5	Laboratório didático disponível e adequando às necessidades com equipamentos fixos e equipamentos de mobilidade.	Manutenção do indicador e garantindo a atualização dos equipamentos.

Fonte: Elaborado pela CPA (2017).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O instrumento de avaliação Institucional, permite estabelecer uma avaliação contínua de todas as dimensões que envolvem as atividades de uma IES, e por essa característica permite ainda um olhar crítico necessário para a constante evolução, que precisa permear todas as ações desenvolvidas nos processos e atividades da faculdade.

De acordo com pesquisa e as análises dos resultados percebe-se no contexto macro existem dimensões que necessitam ser reavaliadas e novas ações propostas para a resolução das fragilidades apresentadas. Outrossim cabe ressaltar que esta mesma pesquisa também registra as potencialidades existentes e que apontam constantes evoluções, na maioria dos nossos processos e atividades.

Fica evidente nos resultados da pesquisa a necessidade de incentivar a pesquisa e extensão tanto para discentes, quanto para docentes, também como uma melhoria contínua nos processos de comunicação interna e externa da IES, buscando uma adequação dos canais utilizados atualmente.

Analisando os resultados da avaliação da Comunidade Externa identificou-se a necessidade de ampliação das estratégias de divulgação das ações da faculdade, que deverá resolver as fragilidades apontadas pois as dimensões envolvidas estão diretamente ligadas ao conhecimento das propostas e atividades da IES.

Dentro deste contexto a CPA sugeriu propostas de melhorias a serem realizadas durante o ano de 2018 em conjunto com outras que já estão sendo implementadas. Por fim, cabe destacar que o processo de autoavaliação permite o aprendizado necessário para que a faculdade possa pensar estrategicamente e determinar ações para fazer frente aos desafios existentes para a manutenção da excelência nos serviços ofertados a comunidade em geral.