

FACULDADE SENAC
São Miguel do Oeste - SC

RELATÓRIO PARCIAL
DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Ano de referência: 2019

Ano de publicação: 2020

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Conceituação da ferramenta 5W2H _____ 15

LISTA DE QUADROS

<i>Quadro 1 – Composição da Comissão Permanente de Avaliação</i>	<u>10</u>
<i>Quadro 2 – Turmas em andamento</i>	<u>10</u>
<i>Quadro 3 – Quantidade de Alunos e Turmas</i>	<u>11</u>

LISTA DE TABELAS

<i>Tabela 1 – Quantidade de público respondente</i>	18
<i>Tabela 2 - Participação comunidade acadêmica</i>	18
<i>Tabela 3 – Dimensão 8</i>	19
<i>Tabela 4 – Dimensão 1</i>	20
<i>Tabela 5 – Dimensão 3</i>	20
<i>Tabela 6 – Dimensão 2</i>	21
<i>Tabela 7 – Dimensão 4</i>	21
<i>Tabela 8 – Dimensão 9</i>	22
<i>Tabela 9 – Dimensão 5</i>	22
<i>Tabela 10 – Dimensão 6</i>	23
<i>Tabela 11 – Dimensão 7</i>	24
<i>Tabela 12 - Avaliação Egresso</i>	25
<i>Tabela 13 - Avaliação Comunidade Externa</i>	26
<i>Tabela 14 - Avaliação Docente</i>	26
<i>Tabela 15 - Avaliação Discentes</i>	28
<i>Tabela 16 - Avaliação Técnico-Administrativo</i>	30
<i>Tabela 17 – Indicadores para propostas de ações de melhoria</i>	32
<i>Tabela 18 – Ações definidas para elaboração do plano de ação</i>	33
<i>Tabela 19 – Propostas de Ações de Melhoria</i>	36
<i>Tabela 20 – Divulgação entre os públicos respondentes</i>	39

LISTA DE ABREVIATURAS

ABMES	Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior
AI	Avaliação Institucional
AIE	Avaliação Institucional Externa
COM	Comunidade Externa
CONAES	Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior
CPA	Comissão Permanente de Avaliação
DAES	Diretoria de Avaliação da Educação Superior
DIS	Discente
DOC	Docente
EaD	Educação a Distância
EGR	Egresso
e-MEC	Sistema Eletrônico do Ministério da Educação
GC	Gestão Comercial
GRH	Gestão de Recursos Humanos
IES	Instituição de Educação Superior
INEP	Intituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacional Anísio Teixeira
MEC	Ministério da Educação
NAF	Núcleo Administrativo Financeiro
NDE	Núcleo de Docente Estruturante
NED	Núcleo Educacional
NRM	Núcleo de Relações com o Mercado
RAA	Relatório de Autoavaliação
RAI	Relatório de Autoavaliação Institucional
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SMO	São Miguel do Oeste
TCS	Trabalho de Conclusão do Semestre
TEC	Técnico-Administrativo

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
1 INTRODUÇÃO	9
1.1 TIPO DE RELATÓRIO	10
1.2 IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS DA UNIDADE.....	10
1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA	10
1.4 TURMAS, CURSOS E ALUNOS.....	10
1.5 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO	11
2 METODOLOGIA.....	13
3 DESENVOLVIMENTO	16
3.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional	19
3.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação	19
3.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	19
3.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional.....	19
3.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição	20
3.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS	21
3.3.1 Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	21
3.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade	21
3.3.3 Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes	22
3.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO.....	22
3.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal	22
3.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição	23
3.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira	23
3.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	24
3.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física	24
4 ANÁLISE DOS DADOS E PROPOSTAS DE AÇÕES	32
5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	35
5.1 BALANÇO DO PLANO DE AÇÃO DA AVALIAÇÃO 2017	38
5.2 PROPOSTA DE PLANO GERAL DE AÇÃO PARA 2018	38
5.3 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	39
6 CONSIDERAÇÕES	40
7 REFERÊNCIAS	41

APRESENTAÇÃO

Apresentamos este relatório parcial que contempla as informações e ações desenvolvidas pela Comissão Permanente de Avaliação (CPA) da Faculdade Senac São Miguel do Oeste (SMO), referente ao ano de 2018, explicitando os eixos trabalhados. Ressaltamos que a partir do ano de 2015 o Relatório de Autoavaliação (RAA) está sendo submetido anualmente, por meio do Sistema Eletrônico do Ministério da Educação (e-MEC), ao longo de um período de três anos. Nos dois primeiros anos, o relatório será inserido em sua versão parcial até 31 de março de 2019 e 2020. No terceiro ano, será inserido em sua versão integral até 31 de março de 2021.

O presente relatório contém as seguintes partes: introdução, metodologia, desenvolvimento, análises dos dados e das informações, ações previstas com base nessa análise, relato sobre a Autoavaliação e aprovação do relatório.

1 – Introdução: Constam os dados da instituição, a composição da CPA e o processo da autoavaliação, bem como o ano a que se refere este relatório parcial, conforme nota técnica do INEP.

2 – Metodologia: Na metodologia foram descritos os instrumentos utilizados para coletar os dados, os segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil consultada e as técnicas utilizadas para a análise dos dados.

3 – Desenvolvimento: Nesse campo foram apresentados os dados e as informações pertinentes a cada eixo/dimensão. Esta seção está organizada em cinco tópicos, correspondentes aos cinco eixos que contemplam as dez dimensões dispostas no art. 3º, da Lei Nº 10.861, que instituiu o SINAES.

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional.

Dimensão 8: Planejamento e Avaliação.

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional.

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional.

Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição.

Eixo 3: Políticas Acadêmicas

Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão.

Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade.

Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes.

Eixo 4: Políticas de Gestão

Dimensão 5: Políticas de Pessoal.

Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição.

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira.

Eixo 5: Infraestrutura Física

Dimensão 7: Infraestrutura Física.

Deste modo, foi possível estabelecer coerência e continuidade entre os dados apresentados, facilitando o desenvolvimento do relatório, bem como o processo avaliativo em sua integralidade.

4 – Análise dos dados e das informações: Os dados e as informações apresentadas no desenvolvimento deste relatório serão analisados e apropriados pelos atores da instituição, culminando no planejamento e na execução das futuras ações da Faculdade Senac SMO. Nesta seção é realizado um diagnóstico a respeito do Instituto, ressaltando os avanços e os desafios a serem enfrentados.

5 – Ações com base na análise: As ações previstas a partir da análise dos dados e das informações visarão a melhoria das atividades acadêmicas e de gestão da instituição.

1 INTRODUÇÃO

A Avaliação Institucional é um dos componentes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Divide-se em duas modalidades: Autoavaliação e Avaliação externa. O artigo 11 da Lei nº 10.861/2004, que instituiu o SINAES, orienta que toda instituição concernente ao nível educacional em pauta, pública ou privada, constituirá a CPA com as atribuições de conduzir os processos de avaliação internos da instituição, bem como de sistematizar e prestar as informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), obedecendo às seguintes diretrizes: a) constituição 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; b) atuação autônoma em relação a conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição de educação superior.

A Portaria nº 2.051, de 09 de julho de 2004, regulamenta os procedimentos de avaliação e prevê que a autoavaliação constitui uma das etapas do processo avaliativo e será coordenada pela CPA, com o objetivo de proceder à autoavaliação nas Instituições de Educação Superior (IES).

Assim, a autoavaliação da Faculdade Senac SMO, coordenada CPA, orienta-se pela necessidade de aferir, constantemente, a qualidade dos serviços educacionais visando promover sua melhoria contínua. Servirá, também, de referência para que a avaliação cumpra sua finalidade de ser instrumento mobilizador de toda a comunidade acadêmica, com o propósito de acompanhar e colaborar para que tais processos se configurem como estratégicos para a melhoria da instituição. Desta maneira, a autoavaliação será um meio de desenvolver a capacidade de auto percepção, refletindo sobre a prática acadêmica e administrativa, sendo ainda uma atividade essencial para avaliar o cumprimento dos valores institucionais da organização.

1.1 Tipo de relatório

Conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065, este relatório é PARCIAL, elaborado pela CPA, da Faculdade Senac SMO/SC, referente ao ano de 2018, publicado em março de 2019.

1.2 Identificação e atributos da Unidade

FACULDADE SENAC SÃO MIGUEL DO OESTE / SC
 Endereço: Rua Sete de Setembro 1.415, Centro, São Miguel do Oeste, SC. CEP: 89.900-000
 Telefone: (49) 3621.0055
 E-mail: saomigueldoeste@sc.senac.br
 Site: www.sc.senac.br

1.3 Composição da CPA

Quadro 1 – Composição da Comissão Permanente de Avaliação

Nome	Função	Segmento que representa	Sede da Faculdade	Mandato
Silvia Caneppele	Coordenadora	Técnico-administrativo	SMO	out/18 a dez/19
Rosana Salete Piccininn	Professora	Docente	SMO	ago/16 a dez/19
Emerson Luiz Pereira	Coordenador de Curso	Coordenação de Cursos	SMO	abr/18 a dez/19
Bruna Casagrande	Acadêmica	Discente	SMO	abr/18 a dez/19
Ademir Sebben Júnior	-	Sociedade Civil	SMO	abr/18 a dez/19
Fernanda Marcela Wazlawick Bohnenberger	-	Egressa	SMO	abr/18 a dez/19

Fonte: Elaboração da CPA.

1.4 Turmas, Cursos e Alunos

Quadro 2 – Turmas em andamento

Curso	Período	Ingresso	Alunos	Turno
Gestão Comercial	4ª	2018/1		Noturno
Gestão Comercial	2ª	2019/1		Noturno
Processos Gerenciais	2ª	2019/1		Noturno

Fonte: Elaboração da CPA.

Quadro 3 – Quantidade de Alunos e Turmas

Curso	Total de turmas	Total de alunos
Gestão Comercial	02	66
Processos Gerenciais	01	14
TOTAL GERAL	03	80

Fonte: Elaboração da CPA.

1.5 Planejamento estratégico da autoavaliação

Em cumprimento à Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que institui o SINAES, a Autoavaliação Institucional (AI) é considerada um processo que contempla uma análise global e integrada das dimensões e do compromisso social, cujas finalidades e responsabilidades das instituições de educação superior são de promover a melhoria da qualidade da educação e a afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Diante dessa prerrogativa, a Faculdade Senac SMO, entende que a avaliação institucional é um processo sistêmico, sistemático e continuado, que visa a qualificação da educação superior. A avaliação constitui-se em um espaço de oportunidade para promover a reflexão crítica da sua atuação e da produção de conhecimentos necessárias para garantir o seu próprio desenvolvimento. Assim, a AI possibilita a reestruturação do processo educacional e a introdução de mudanças na instituição. Este procedimento colabora com a reestruturação das atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão da Instituição, visando as melhorias em cada um desses pilares fundamentais.

Os resultados da AI permitem um ajuste e direcionamento do planejamento operacional da faculdade, pois o processo de planejamento não tem por fim apenas um plano formal e burocrático, mas especialmente articular-se com as necessidades reais dos alunos e da escola a fim de direcionar e definir o rumo das ações, estabelecendo o como, o porquê, o para quê, o quando e o onde planejar e, efetivamente, realizar transformações em todas as instâncias e níveis educacionais.

Com participação dos membros da CPA nas reuniões mensais do Núcleo Docente Estruturante (NDE) foi possível estruturar a participação desse núcleo nas atividades de sensibilização junto aos públicos, corpo técnico administrativo e docentes, bem como a organização e gestão da IES, sobre o planejamento e a avaliação da AI, além da sustentabilidade financeira e o compromisso na oferta de educação superior.

A partir da sensibilização proposta, foi possível identificar as principais dúvidas do público participante e responder aos questionamentos. Desta forma, a comissão concluiu que

quanto mais o público conhecer o modelo de gestão da IES, as políticas e as perspectivas para a educação superior, melhores serão os resultados de uma avaliação consciente e democrática.

2 METODOLOGIA

A pesquisa apresentada acatou algumas mudanças sugeridas pela comissão durante as reuniões no ano de 2018. Com a revisão dos questionários, as perguntas foram reformuladas, melhor englobadas no contexto das dimensões e os conceitos foram revistos, com o objetivo de facilitar a compreensão do leitor.

Adotou-se para os públicos Egressos (EGR), Discentes (DIS), Corpo Técnico Administrativo (TEC) e Docentes (DOC) os conceitos de “BOM”, “SATISFATÓRIO” e “INSATISFATÓRIO”. A mudança no emprego dos indicadores ocorreu após o entendimento dos membros da comissão, no sentido de propiciar maior familiaridade junto aos públicos, conforme os conceitos utilizados na proposta metodológica do SENAC/SC. Em relação ao público Comunidade Externa (COM), foram mantidos os conceitos “CONCORDO”, “CONCORDO EM PARTES” e “DISCORDO”.

Quanto ao modo de se analisar estes conceitos, optaram-se em propor ações de melhorias para todos os indicadores (perguntas da avaliação) que fossem conceituadas em “INSATISFATÓRIO” e “DISCORDO”. Deste modo, garante-se que as maiores fragilidades constatadas no processo de avaliação serão sumariamente tratadas pela gestão da faculdade. As fragilidades que receberam conceito “SATISFATÓRIO” ou “CONCORDO EM PARTES”, passarão a fazer parte de um quadro de monitoramento dos membros da CPA, cuja finalidade é não perder de vista situações que merecem atenção, mas que, no entanto, não merecem uma ação corretiva imediata. O monitoramento destas ações será alvo das reuniões do NDE e CPA, a fim de avaliarem o andamento das fragilidades que possam a vir necessitar de uma intervenção, a fim de que não se tornem problemas.

Para melhor visualização do leitor, será utilizada a simbologia do semáforo, com cores que servem para auxiliar o processo de mudança diante das principais necessidades e das necessidades secundárias, quando da avaliação da faculdade pelos diversos públicos contemplados no processo de autoavaliação, a saber: Vermelho, Amarelo e Verde.



A cor Verde sinaliza que os indicadores avaliados estão com elevado conceito (*emotion* sorrindo), dispensando qualquer ação corretiva sobre os mesmos. A cor Amarela sugere que os indicadores precisam de atenção e monitoramento (*emotion* indiferente) para que não se torne uma fragilidade. A cor Vermelha sinaliza que o indicador necessita não

apenas de uma atenção mais acurada (*emotion* zangado), mas também de uma intervenção imediata no sentido de mitigar a fragilidade que o indicador sinaliza.



Para pesquisa com os públicos que participaram da avaliação, foi utilizado a plataforma educacional, *Google Docs*¹, que funciona totalmente *on-line*, diretamente no *browser*. Os aplicativos são compatíveis com os aplicativos *OpenOffice.org/BrOffice.org*, *KOffice* e *Microsoft Office* que, atualmente, compõe-se de um processador de texto, um editor de apresentações, um editor de planilhas e um editor de formulários. Para entrar no ambiente *on-line* a fim de responder ao questionário da avaliação, o público recebeu um link da coordenação do NED, o qual o direcionava para o ambiente virtual da avaliação, precisamente ao questionário a ser respondido. No entanto, as respostas são direcionadas para uma base geral, discriminada por público, na qual não existe a possibilidade de se individualizar os dados referentes às respostas individuais, preservando assim, a identidade de cada participante da avaliação.

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados, além do formulário de pesquisa (questionário) foram os relatórios das Autoavaliações anteriores, relatórios de Avaliação Institucional Externa (AIE) e os documentos relativos à organização acadêmica e de gestão da IES, por meio de uma análise documental, as quais foram realizadas por meio de reuniões da CPA e do NDE. As informações foram compiladas e os resultados apresentados neste relatório.

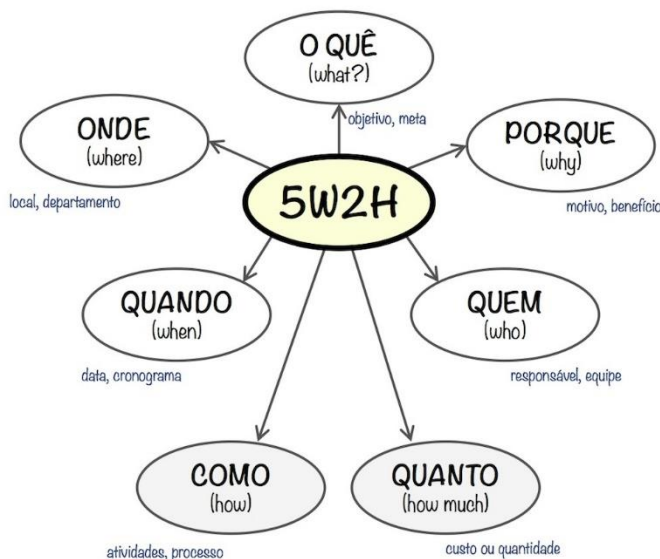
Os resultados foram tabulados e com eles a CPA elaborou o relatório, o qual foi submetido para análise, críticas e sugestões aos núcleos que constituem a organização da Faculdade, a saber: Núcleo Administrativo/Financeiro (NAF), Núcleo de Educação (NED) e Núcleo de Relações com o Mercado (NRM). As informações do relatório também serviram de subsídio para o planejamento operacional das atividades para o ano de 2019.

As questões apresentadas na pesquisa foram tratadas em forma de indicadores para facilitar a proposição de ações para a resolução dos problemas levantados. Utilizou-se a ferramenta de gestão *5W2H*. Esta ferramenta é utilizada para a resolução de problemas,

¹ Pacote de aplicativos do *Google* baseado no *AJAX* (uso metodológico de tecnologias como *Javascript* e *XML*, providas por navegadores, para tornar páginas *Web* mais interativas com o usuário).

utilizando uma metodologia que identifica a ação e propõem as soluções e o devido monitoramento destas ações, estas estruturadas com as seguintes perguntas para a elaboração do plano de ação, conforme pode ser visto na Figura 1.

Figura 1 – Conceituação da ferramenta 5W2H



Fonte: Treasy (2015).

Para a apresentação das fragilidades identificadas e os seus respectivos planos de ações, foram utilizadas tabelas para melhor visualização, permitindo o acompanhamento das ações de melhoria ao longo do calendário acadêmico.

3 DESENVOLVIMENTO

Para a efetiva construção do presente relatório, a CPA realizou reuniões ordinárias mensalmente durante o ano de 2018, no início do ano foi apresentado e discutido o relatório de autoavaliação referente ao exercício de 2017. Durante o período letivo ocorreram as sensibilizações em visitas às turmas expondo os resultados da pesquisa e as propostas de melhorias que foram sugeridas para 2018. Dentre as melhorias sugeridas destacamos: a) ampliação dos projetos de pesquisas com maior participação e envolvimento do grupo de professores do NDE; b) intensificação das ações de extensão envolvendo as turmas em atividades e campanhas de cunho social; c) lançamento de pós-graduação presencial em Finanças e Custos (abril/2018); d) oferta de palestras gratuitas nas escolas e empresas da região divulgando cursos e palestras sobre preparação para o mercado de trabalho, capacitações para professores de escolas públicas sobre aprendizagem mediada; e) intensificação da divulgação da Faculdade Senac SMO à comunidade universitária (externa e interna), com ampliação da divulgação das ações e a participação de professores em programas de rádio, jornais e outros meios de comunicação; f) ampliar o envolvimento dos egressos nas ações da faculdade, oferecendo palestras, cursos de extensão e pós-graduação, participação na semana acadêmica e no lançamento das pós-graduações; g) convite para que os egressos que empreenderam algum negócio, participem de “mesas redondas” com os acadêmicos das turmas em andamento; h) maior envolvimento do grupo de professores do quarto semestre na integralização do Trabalhos de Conclusão do Semestre (TCS), buscando uma unificação de informações e padronização sobre a construção do TCS.

No mês de agosto de 2018 aconteceram as eleições dos representantes dos discentes e, após a expedição de ordem de serviço pela direção regional (mantenedora), nomeando os eleitos. Inicialmente a nova comissão foi informada de todos os processos e responsabilidades e, posteriormente, em reuniões periódicas, iniciou-se o processo de sensibilização sobre o planejamento da AI.

Em setembro aconteceu a campanha para a sensibilização da autoavaliação para o ano de 2018, quando foram apresentadas e aprovadas as sugestões recebidas. Este também foi o momento utilizado para promover a sensibilização com os públicos que iriam realizar a autoavaliação institucional. Esta sensibilização ocorreu por meio de diálogos em grupos, bem como individualmente. Também foram apreciados e discutidos os questionários a

serem aplicados no exercício, fazendo alterações em relação às perguntas, conteúdo e opções de respostas.

Quanto às opções de respostas, a comissão optou em utilizar os conceitos bom, satisfatório e insatisfatório para o público dos discentes, docentes, egressos e corpo técnico. A escolha dos referidos conceitos ocorreu, visto que a forma de avaliação da Faculdade Senac se utiliza dos mesmos para a avaliação no ensino superior, facilitando desta forma, a compreensão e a utilização na autoavaliação. Já para a sociedade civil organizada foram utilizados os conceitos concordo, concordo em partes e não concordo. A diferente escolha dos demais públicos justifica-se, pois a comissão compreendeu que a comunidade externa não está habituada com os conceitos escolhidos para os demais públicos. Também foi fixado período para a aplicação das avaliações.

Inicialmente a CPA buscou apoio dos membros do NDE e da direção da faculdade para participar do planejamento de ações pertinentes à AI 2018. Este convite foi entendido pelos participantes como um procedimento participativo, que foi tomando corpo ao longo da construção do relatório avaliativo. A comissão adotou a metodologia participativa, buscando trazer para o âmbito das discussões as opiniões da comunidade acadêmica de maneira aberta e colaborativa. A sensibilização ocorreu por público, fato este que trouxe maior segurança para abordar questões específicas, refletir sobre situações concretas e problemas pertinentes aos cursos de Gestão Comercial (GC) e Gestão de Recursos Humanos (GRH).

Para cada público foi aplicado um questionário, relacionado às dimensões do SINAES, identificando as potencialidades e as fragilidades em relação a cada uma destas dimensões. Para a avaliação dos discentes, o questionário aplicado teve por objetivo, integrar informações do contexto associado às percepções e às vivências dos acadêmicos, além de investigar a opinião dos estudantes sobre o curso e a IES.

A avaliação aplicada ao Corpo Docente e ao Técnico Administrativo contém questões que procuram levantar informações a respeito de Políticas de Pessoal, Clima Organizacional e Infraestrutura. Em relação à Comunidade Civil Organizada, buscou-se entender o grau de conhecimento que este público detém da instituição, quanto ao seu planejamento estratégico nos quesitos Missão e Visão de Futuro, quando da inserção da faculdade no desenvolvimento regional. Para os Egressos, o questionário aplicado teve a função de levantar informações quanto ao perfil profissional do curso frente a sua trajetória profissional e sua aderência ao mundo do trabalho.

Desde a sua implantação, o processo de autoavaliação conta com a participação dos públicos: comunidade externa, discentes, docentes, técnicos administrativos e egressos. Para esse ciclo avaliativo, a tabela abaixo mostra o quantitativo de respondentes, organizados conforme o público:

Tabela 1 – Quantidade de público respondente

Público respondente	Quantidade
COM	39
DIS	62
DOC	12
EGR	33
TEC	14

Fonte: Elaboração da CPA

Percebe-se o grau de comprometimento em relação à participação dos públicos, apesar do número total ter sido ligeiramente abaixo dos anos de 2016 e 2017, no entanto com uma participação maior da Comunidade Externa, cuja atuação da CPA foi primordial durante o ano de vigência da avaliação, quando do envolvimento dos públicos externos.

A tabela abaixo evidencia o percentual de participação da comunidade acadêmica durante os anos de realização da pesquisa.

Tabela 2 - Participação comunidade acadêmica

Público	Frequência Temporal dos Respondentes em %								
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
DIS	78	96	95	93	89	68	86	97	89
DOC	80	100	100	100	71	69	100	91	77
TEC	100	100	100	100	100	82	89	96	93
COM	100	96	95	94	87	83	78	98	100
EGR	100	85	85	66	60	30	50	95	-
TOTAL	91,5	95	95	91	81	66	81	95	90

Fonte: Elaboração CPA

Importante destacar, que a apresentação da tabela acima, mostra-se como um percurso genealógico da avaliação que a IES percorreu durante nove anos. Nesse período, é possível acompanhar estatisticamente as oscilações e os progressos que ocorreram com cada público avaliado. Reconhecemos que disponibilizar uma síntese do RAI para a comunidade acadêmica, à sociedade civil, aos docentes e aos técnico-administrativos que se dispuseram a contribuir com suas percepções na pesquisa, compreende uma primeira divulgação dos resultados.

A seguir, procede-se a uma análise por dimensão desta avaliação, tendo por base cinco eixos: a) Planejamento e avaliação institucional; b) Desenvolvimento institucional; c) Políticas acadêmicas; d) Políticas de gestão; e) Infraestrutura física. A síntese da pesquisa está apresentada em percentuais dos públicos respondentes por cada dimensão avaliada.

3.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Nesse eixo, apenas a Dimensão 8 diz respeito ao planejamento da faculdade e à avaliação institucional, bem como apenas os públicos discente, docente e técnico-administrativo avaliaram os aspectos relacionados ao eixo.

3.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

Tabela 3 – Dimensão 8

Público	Percentual		
	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
DIS	79,5	19,7	1,6
DOC	86,4	13,7	0
TEC	71,4	28,6	0
MÉDIA	81,3	18,4	1,6

Fonte: Elaboração da CPA

A média dos três públicos sinaliza uma atuação confortável em relação ao planejamento das atividades da faculdade, bem como o processo envolvido na realização da avaliação. O destaque negativo (1,6%) que os acadêmicos atribuíram, serão analisados e propostas ações de melhoria, a fim de minimizar esses destaques.

3.2 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

3.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Tabela 4 – Dimensão 1

Público	Percentual		
	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
DIS	83,9	16,1	0
DOC	87,5	12,5	0
EGR	90,6	9,4	0
TEC	57,1	38,1	7,1
COM	97,4	2,6	0
MÉDIA	79,8	19,0	7,1

Fonte: Elaboração da CPA

Nesta dimensão, o público técnico-administrativo, surpreendentemente apresenta as maiores fragilidades quando do conhecimento sobre os valores institucionais da faculdade. Como este público é o que mais está envolvido com a gestão da instituição, no presente caso sinalizando com 7,1 %, demonstrando insatisfação em relação a este item, inferimos que este fato aconteceu devido ao *turn-over* acentuado ocorrido próximo ao início do processo de avaliação. No entanto, algumas outras fragilidades serão alvo de análise, visto que este público se diz apenas satisfeito com os demais indicadores da dimensão.

3.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

Tabela 5 – Dimensão 3

Público	Percentual		
	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
DIS	90,3	9,7	0
DOC	87,6	8,3	8,3
EGR	75,0	25,0	0
TEC	71,4	28,6	0
COM	87,9	12,1	0
MÉDIA	82,4	16,7	8,3

Fonte: Elaboração CPA

A faculdade, pelo quinto ano consecutivo, recebe o certificado de instituição socialmente responsável, outorgado pela Associação Brasileira de Mantenedoras do Ensino Superior (ABMES), cujo principal protagonista é o setor educacional, nele reunidos os professores, coordenadores de cursos e pedagogos. O índice de 8,3% de insatisfação do corpo docente parece ser atribuído às falhas nos processos de comunicação interna da faculdade ou no pouco tempo que o professor atua junto à instituição, visto que é dada ampla divulgação dos resultados desta dimensão, quanto ao caráter relevante e coletivo das ações sociais da instituição que impactam no seio da sociedade.

3.3 Eixo 3: Políticas Acadêmicas

3.3.1 Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

Tabela 6 – Dimensão 2

Público	Percentual		
	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
DIS	81,8	17,6	1,6
DOC	83,9	15,3	13,9
EGR	85,9	12,5	3,1
TEC	75,0	25,0	0
COM	78,6	20,5	2,6
MÉDIA	81,1	14,5	2,9

Fonte: Elaboração CPA

Esta dimensão é a dimensão que mais inspira cuidados. Em especial em relação ao público docente, cujo maior índice de insatisfação é verificado. Devido ao aspecto geral, o qual envolve as políticas educacionais da faculdade, quanto às necessidades de proposição de ações de melhoria, os indicadores quando analisados por público, dentro das dimensões, serão propostas ações para todos estes indicadores, pretendendo assim, transformá-los de fragilidades em oportunidades de melhoria.

3.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

Tabela 7 – Dimensão 4

Público	Percentual		
	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
DIS	83,8	14,7	1,6
DOC	79,2	20,9	0
EGR	84,4	15,6	0
TEC	53,6	46,5	0
COM	82,1	17,9	0
MÉDIA	76,6	23,1	1,6

Fonte: Elaboração CPA

Apesar dos dados da Tabela 7 se propagarem em sentido contrário aos dados da Tabela 6, anteriormente apresentada, no requisito comunicação com a sociedade, cabe ressaltar que no presente caso, que o público discente, não enxerga uma comunicação efetiva da faculdade com a comunidade externa. Diferentemente de não enxergar ações de socialização quando das

políticas de ensino, pesquisa e extensão. De maneira geral, esta dimensão foi muito bem avaliada, gerando apenas uma proposição de ação de melhoria.

3.3.3 Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

Tabela 8 – Dimensão 9

Público	Percentual		
	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
DIS	86,5	11,9	2,4
DOC	89,4	11,4	9,1
TEC	68,6	28,6	7,2
MÉDIA	81,5	17,3	6,2

Fonte: Elaboração CPA

Nesta dimensão, é possível constatar que as ações da faculdade estão ligeiramente aquém da unanimidade para os três públicos respondentes. Talvez pelo desconhecimento ou pelo não atendimento de políticas não utilizadas pela faculdade. A sensibilização para a avaliação, no esclarecimento das políticas atuais, pode bastar para melhorar este quadro. No entanto, apenas uma verificação dos indicadores separados pode apontar caminhos para a proposição de ações, visto que, conforme a metodologia empregada na presente pesquisa, esta impõe a proposição de ações de melhoria para cada indicador que for sinalizado como insatisfatório, o qual será independente do seu valor nominal.

3.4 Eixo 4: Políticas de Gestão

3.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

Tabela 9 – Dimensão 5

Público	Percentual		
	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
DOC	88,3	13,9	8,3
TEC	85,7	14,3	14,3
MÉDIA	82,6	16,8	11,3

Fonte: Elaboração CPA

Apesar de esta dimensão ser avaliada por dois únicos públicos, por conta dos índices relativamente elevados de insatisfação, as ações de correção das fragilidades que deram origem a esta pontuação, deve ser bem trabalhadas, no sentido de minimizar as subjetividades

que possam estar em jogo em relação às políticas de pessoal. Quando do processo de recrutamento e seleção, os colaboradores são informados da completude das políticas de pessoal, no entanto, ao longo da sua permanência na instituição, alguns benefícios deixam de ser encarados como benefício, e passam a ser tratados como uma incorporação ao salário, perdendo um pouco do seu *status* de benefício. Além disso, como a própria tabela mostra, existe uma paridade entre os públicos, sinalizando um cuidado com esta fragilidade.

3.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

Tabela 10 – Dimensão 6

Público	Percentual		
	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
DIS	84,7	13,8	3,2
DOC	90,0	8,3	8,3
EGR	78,1	18,8	3,1
TEC	76,2	21,4	7,2
MÉDIA	82,2	15,6	5,4

Fonte: Elaboração CPA

Quando se trata de gestão organizacional, a sinalização dos dados da tabela serve de alerta no sentido de tornar a cada dia, a gestão mais transparente e participativa. Os públicos que mais acenam neste sentido, são os mesmos que mais se envolvem com a gestão, o que nos leva a refletir sobre o caráter propositivo de tal avaliação e no compromisso dos públicos citados quanto ao desejo expresso, pelos resultados da pesquisa, em se envolverem com a faculdade como um todo. Neste sentido, as melhorias a serem propostas refinarão o processo de gestão da faculdade.

3.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

Atualmente a faculdade conta com um número de alunos pagante suficiente para honrar os seus compromissos financeiros de pessoal e fornecedores, devido a um quadro funcional enxuto e uma gestão focada em equilibrar despesas e receitas. Complementarmente, os alunos bolsistas, beneficiados por algum tipo de financiamento dos seus estudos, contribuem com o equilíbrio entre as despesas e receitas, tendo em vista que as fontes de financiamento honram seus compromissos frente à faculdade.

A Faculdade Senac SMO, ainda possui outras receitas que auxiliam nas entradas de capital, advindas de cursos técnicos, programações de pós-graduação, soluções corporativas, missões técnicas, consultorias e Educação a Distância (EaD), oferecidos regularmente, os quais contribuem para a sustentabilidade econômica da infraestrutura instalada.

Quanto aos investimentos em infraestrutura e pessoal, a mantenedora se responsabiliza, quando da submissão dos projetos encaminhados para a composição do seu orçamento anual, o que garante a boa conservação das instalações físicas, manutenção e atualização de equipamentos e recursos didáticos, manutenção e aprimoramento da biblioteca, bem como ações de relacionamento com a comunidade acadêmica.

3.5 Eixo 5: Infraestrutura Física

3.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física

Tabela 11 – Dimensão 7

Público	Percentual		
	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
DIS	83,0	13,8	3,2
DOC	92,9	10,6	0
EGR	90,6	9,4	0
TEC	9,14	10,7	0
COM	97,4	2,6	0
MÉDIA	91,1	9,4	3,2

Fonte: Elaboração CPA

A sinalização sobre a infraestrutura física, na maioria dos públicos respondentes, está muito boa. A exceção fica por conta dos acadêmicos que sinalizam, de maneira fraca, as deficiências quanto à *internet* e ao estacionamento. No caso da *internet*, serão propostas ações de melhoria, pois este é um item da infraestrutura que permanece em constante atualização tecnológica, cuja velocidade da evolução tecnológica cresce conforme uma curva exponencial ascendente, cujas ações de melhoria do parque tecnológico instalado não conseguem acompanhar esta evolução.

Quanto ao estacionamento, os acadêmicos reclamam de poucas vagas para utilizarem. A gestão da faculdade tomou, por princípio basilar, a equidade. Com este “norte”, a política para a utilização da área de estacionamento, foi concebida, destinando vagas exclusivas e prioritárias aos portadores de necessidades especiais, no quesito acessibilidade. Nenhuma outra vaga é destinada aos colaboradores, à direção, à comunidade externa, nem mesmo aos

acadêmicos. Salientamos ainda, que as vagas oferecidas estão de acordo com o plano diretor do município e com as recomendações do Ministério da Educação (MEC), em relação ao número de usuários da faculdade.

A seguir são analisados os questionários respondidos por cada público, com a intenção de verificar o grau de satisfação e o conhecimento que a comunidade acadêmica possui do trabalho desenvolvido pela faculdade na sociedade. As tabelas a seguir apresentam a consolidação dos questionários, organizados por dimensão e público respondente. Nestas tabelas, estão sinalizados os percentuais referentes aos conceitos (Bom, Satisfatório, Insatisfatório), avaliados pelos públicos. Como anunciado anteriormente, na metodologia da pesquisa, os indicadores que receberam avaliação “Insatisfatória”, independente do valor percentual, será proposto um plano de melhoria para essa fragilidade. No capítulo quatro, os dados serão apresentados qualitativamente, conforme a orientação da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº65/2014.

Tabela 12 - Avaliação Egresso

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	BOM	SAT	INSAT
1	EGR	1	A missão e a visão estão adequadas às finalidades, aos objetivos e aos compromissos da Faculdade na atualidade.	90,6%	9,4%	0%
2	EGR	2	As disciplinas e a metodologia do meu curso contribuíram para a aplicação do conhecimento na minha prática profissional.	90,6%	9,4%	0%
2	EGR	3	Os projetos de pesquisa, atividades complementares e trabalhos de conclusão de semestre (TCS), poderiam contribuir para o desenvolvimento local/regional.	90,6%	6,3%	3,1%
2	EGR	4	Os projetos de extensão e projetos sociais desenvolvidos estimulam a participação dos alunos visando a sua formação e atendem as necessidades da comunidade.	84,4%	15,6%	0%
2	EGR	5	A Faculdade percebe as mudanças no mundo do trabalho e oferece cursos de Pós-graduações que atendem as demandas do mercado.	78,1%	18,8%	3,1%
3	EGR	6	Percebo que a Faculdade realiza ações para o exercício da democracia e da cidadania.	75,0%	25,0%	0%
4	EGR	7	A comunicação externa da Faculdade possibilita a divulgação de informações e o relacionamento institucional.	84,4%	15,6%	0%
5	EGR	8	Os órgãos colegiados da Faculdade (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) são de meu conhecimento.	78,1%	18,8%	3,1%
6	EGR	9	A Faculdade oferece infraestrutura (salas de aula, laboratórios, biblioteca, acessibilidade, higiene) em condições de uso, para todas as atividades desenvolvidas.	90,6%	9,4%	0%
6	EGR	10	A Faculdade oportuniza aos egressos canais abertos de comunicação e relacionamento permanente.	90,6%	9,4%	0%

Fonte: Elaboração da CPA

A avaliação dos egressos apontou uma sutil necessidade de socializar de uma maneira mais efetiva os órgãos de colegiado, bem como a atuação da faculdade perante este público. Uma ação de estreitamento da relação com os egressos servirá para verificar a percepção deste público sobre as necessidades do desenvolvimento regional e local, orientando a faculdade no atendimento a estas demandas.

Tabela 13 - Avaliação Comunidade Externa

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	BOM	SAT	INSAT
1	COM	1	A missão e a visão estão adequadas às finalidades, aos objetivos e aos compromissos da Faculdade na atualidade.	97,4%	2,6%	0%
2	COM	2	O mercado de trabalho percebe a formação profissional dos alunos da Faculdade Senac.	89,7%	10,3%	0%
3	COM	3	As atividades de pesquisas desenvolvidas pela Faculdade Senac contribuem para o desenvolvimento local/regional.	82,1%	17,9%	0%
4	COM	4	A Faculdade Senac oferece cursos de pós-graduação que atendem as necessidades específicas do mercado.	64,1%	33,3%	2,6%
5	COM	5	A formação profissional e as ações acadêmicas (ensino, pesquisa, extensão) contribuem com disseminação do conhecimento no desenvolvimento da regional.	97,4%	2,6%	0%
6	COM	6	A Faculdade Senac promove a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho.	78,4%	21,6%	0%
7	COM	7	Os canais de comunicação externa usadas pela Faculdade Senac disseminam as informações.	82,1%	17,9%	0%
8	COM	8	A Faculdade Senac oferece salas de aula em condições de uso e equipada para metodologias diversificadas e com infraestrutura de acessibilidade em seus espaços físicos (rampas, acesso aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência).	97,4%	2,6%	0%

Fonte: Elaboração da CPA

Uma pequena parte da comunidade externa (sociedade civil organizada) entende que outras programações de pós-graduação poderiam complementar a atuação da faculdade quanto aos seus objetivos de atendimento ao mercado, assim como anteriormente, os egressos sinalizaram.

Tabela 14 - Avaliação Docente

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	BOM	SAT	INSAT
1	DOC	1	A missão e a visão estão adequadas às finalidades, aos objetivos e aos compromissos da Faculdade na atualidade.	91,7%	8,3%	0%
1	DOC	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.	83,3%	16,7%	0%
2	DOC	3	As diversas metodologias que utilizo como professor contribuem na construção de competências dos alunos e aliam teoria e prática de forma interativa.	91,7%	8,3%	0%
2	DOC	4	Os indicadores de aprendizagem presentes nos planos de ensino de cada disciplina do curso, dos quais sou professor, contribuem e são importantes para a construção das competências dos alunos.	87,5%	12,5%	0%
2	DOC	5	O feedback transmitido acerca dos aspectos a serem melhorados contribui para minha prática docente.	100%	0%	0%
2	DOC	6	A estrutura curricular do curso em que atuo contribui para a formação do perfil profissional de conclusão.	95,9%	4,2%	0%
2	DOC	7	As disciplinas do curso as quais sou professor estão coerentes com as demandas da sociedade.	83,4%	16,7%	0%
2	DOC	8	A Faculdade Senac estimula a melhoria do ensino (apoio aos alunos e interdisciplinaridade).	83,3%	16,7%	0%
2	DOC	9	A Faculdade Senac produz pesquisas científicas que são relevantes para a sociedade e a comunidade.	66,7%	16,6%	16,7%
2	DOC	10	A Faculdade Senac instiga a produção científica, publicações, participação em eventos e congressos.	50,0%	33,3%	16,7%
2	DOC	11	A Faculdade Senac implementa ações de extensão e intervenções sociais que atendem as necessidades da comunidade regional.	83,4%	8,3%	8,3%

2	DOC	12	A Faculdade Senac está comprometida em ofertar e expandir os cursos de pós-graduação.	83,3%	16,7%	0%
3	DOC	13	Os cursos oferecidos pela Faculdade Senac são importantes para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida.	91,7%	8,3%	0%
3	DOC	14	A Faculdade Senac mantém constantes relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias, dentre outros), instituições culturais, educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outras.	83,4%	8,3%	8,3%
4	DOC	15	As estratégias de comunicação externa adotadas pela Faculdade Senac garantem a divulgação de informações.	83,3%	16,7%	0%
4	DOC	16	As estratégias de comunicação interna adotadas pela Faculdade Senac garantem a qualidade das informações repassadas.	75,0%	25,0%	0%
5	DOC	17	Conheço os critérios de admissão, aperfeiçoamento profissional e progressão funcional/salarial oferecidos pela Faculdade Senac.	91,7%	8,3%	0%
5	DOC	18	A Faculdade Senac oportuniza a qualificação profissional aos seus professores.	83,3%	16,7%	0%
5	DOC	19	A Faculdade Senac oportuniza ações para melhoria da qualidade de vida dos seus professores.	83,3%	16,7%	0%
5	DOC	20	Na Faculdade Senac percebo um bom clima de trabalho.	91,7%	0%	8,3%
5	DOC	21	Estou satisfeito com meu trabalho na Faculdade Senac.	91,7%	0%	8,3%
6	DOC	22	O funcionamento, a composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem a participação democrática de seus membros.	91,7%	0%	8,3%
6	DOC	23	A Faculdade Senac possui procedimentos e normas definidas (manuais, regimentos, regulamentos, normativas, etc.) que são divulgadas aos seus docentes e alunos.	91,7%	8,3%	0%
6	DOC	24	O coordenador do curso possibilita minha contribuição/participação nos processos do curso.	91,7%	0%	8,3%
6	DOC	25	O coordenador do NES possibilita minha contribuição/participação nos processos da Educação Superior.	91,7%	8,3%	0%
6	DOC	26	A atuação do pedagogo contribui com a minha prática docente.	83,4%	8,3%	8,3%
7	DOC	27	A Faculdade Senac oferece salas de aula em condições de uso.	91,7%	8,3%	0%
7	DOC	28	A Faculdade Senac possui laboratórios em número suficiente e em condições de uso.	91,7%	8,3%	0%
7	DOC	29	A Faculdade Senac oferece biblioteca adequada e em boas condições de uso.	100,0%	0%	0%
7	DOC	30	A Faculdade Senac disponibiliza sala de professores em dimensão e condições de uso.	83,3%	16,7%	0%
7	DOC	31	A Faculdade Senac possui acessibilidade em seus espaços físicos (elevadores, rampas, acesso aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência).	100,0%	0%	0%
7	DOC	32	A Faculdade Senac oferece espaços que atendem as necessidades do usuário (cantina, estacionamento, áreas de lazer e auditório)	90,9%	9,1%	0%
8	DOC	33	A Faculdade Senac 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).	81,8%	18,2%	0%
8	DOC	34	A Faculdade Senac compreende que os procedimentos de autoavaliação contribuem para a melhoria contínua da qualidade.	90,9%	9,1%	0%
9	DOC	35	A Faculdade Senac oferece oportunidades para o pronto atendimento de dúvidas/sugestões/reclamações de seus alunos.	90,9%	9,1%	0%
9	DOC	36	A Faculdade Senac oportuniza aos seus alunos, canais abertos de comunicação com a coordenação.	90,9%	9,1%	0%
9	DOC	37	A Faculdade Senac oportuniza atendimento pedagógico que auxilia no processo de aprendizagem de seus alunos.	90,9%	9,1%	0%
9	DOC	38	A Faculdade Senac aplica políticas de inclusão e participação de seus alunos em atividades de ensino (atividade complementar, atividades de nivelamento).	81,8%	18,2%	0%
9	DOC	39	A Faculdade Senac acompanha, oportuniza formação continuada e promove a inserção profissional dos egressos.	90,9%	0%	9,1%
9	DOC	40	A Faculdade Senac estimula a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	90,9%	0%	9,1%

Fonte: Elaboração da CPA

Este público foi, bem como o público discente, como poderá ser visto mais à frente, mais críticos nas suas avaliações. O fato decorre da maior quantidade de questões que foram avaliadas pelos professores e acadêmicos, pois, um dos principais processos da faculdade, na

formação profissional, o processo pedagógico, é impactado por todas as dimensões presentes na avaliação institucional.

Algumas fragilidades acerca da pesquisa, produção científica e extensão, foram pontuadas pelos professores. A avaliação apontou, também, uma sutil necessidade de socializar de maneira mais efetiva o relacionamento com organizações da comunidade, assim como, a exemplo dos egressos, o entendimento sobre os órgãos colegiados. Constata-se uma percepção de desconforto em relação ao clima organizacional e o trabalho desenvolvido na faculdade, remetendo à ideia de uma questão pontual, pois a maioria dos professores se posicionou de forma diametralmente oposta (Bom), sem uma única resposta “Satisfatória”. Mesmo assim, proposições de melhoria serão propostas.

As fragilidades quanto à atuação do coordenador de curso e pedagogo parece ser provocada pelos mais novos (em relação ao tempo de trabalho na faculdade), fato que direciona as ações para mitigar essas fragilidades no sentido de socialização quando do ingresso de novos docentes no quadro da faculdade, bem como na socialização e capacitação permanente deste público. Dentro deste escopo de capacitação permanente, os itens relacionados à formação continuada serão tratados por extensão. Quanto às ações junto aos egressos, entende-se que é uma questão de comunicação da faculdade com os seus diversos públicos, pois na fragilidade constatada sobre a visão dos professores em relação à participação do egresso na vida acadêmica vem de encontro à visão dos próprios egressos quando questionados sobre esse mesmo item.

Tabela 15 - Avaliação Discentes

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	BOM	SAT	INSAT
1	DIS	1	A missão e a visão estão adequadas às finalidades, aos objetivos e aos compromissos da Faculdade na atualidade.	83,9%	16,1%	0%
1	DIS	2	As disciplinas e a metodologia 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).	83,9%	14,5%	1,6%
1	DIS	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.	85,2%	14,8%	0%
1	DIS	4	Os diferentes instrumentos de avaliação (provas, trabalhos, resenhas, relatórios, seminários, pesquisas, dentre outros) aplicados pelos professores do meu curso estão coerentes com o que se quer verificar referente a minha aprendizagem.	80,6%	19,4%	0%
1	DIS	5	O feedback contribui para o desenvolvimento do meu aprendizado.	87,1%	11,3%	1,6%
1	DIS	6	As disciplinas e competências adquiridas do meu curso atendem às necessidades do mercado profissional.	78,7%	21,3%	0%
1	DIS	7	A Faculdade Senac sempre estimula a melhoria do ensino e o apoio ao processo de aprendizagem de seus alunos.	77,1%	21,3%	1,6%
1	DIS	8	A Faculdade Senac estimula a interdisciplinaridade (interação dos conhecimentos entre as disciplinas do curso).	80,6%	19,4%	0%

1	DIS	9	As práticas pedagógicas estimulam o trabalho em equipe e o desenvolvimento do meu espírito crítico e de minha autonomia.	85,2%	14,8%	0%
1	DIS	10	As atividades de pesquisas desenvolvidas pela Faculdade Senac contribuem para o desenvolvimento regional.	80,6%	19,4%	0%
1	DIS	11	A Faculdade Senac estimula ações de extensão e programas sociais que atendem as necessidades da comunidade.	78,7%	19,7%	1,6%
1	DIS	12	A Faculdade Senac mantém constantes relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias, dentre outros), instituições culturais, instituições educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outras.	90,3%	9,7%	0%
1	DIS	13	Os canais de comunicação externa usadas pela Faculdade Senac divulgam as informações.	83,9%	14,5%	1,6%
1	DIS	14	Os canais de comunicação interna adotadas pela Faculdade Senac são efetivos na disseminação das informações.	83,6%	14,8%	1,6%
6	DIS	15	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.	80,6%	19,4%	0%
6	DIS	16	A Faculdade Senac possui procedimentos e normas definidas (manuais, roteiros de TCS e atividade complementar, regimentos, regulamentos, normativas, etc) que são divulgadas aos seus alunos.	88,7%	8,1%	3,2%
7	DIS	17	A Faculdade Senac oferece salas de aula e laboratórios em condições de uso (iluminação, ventilação, espaço físico, limpeza e equipamentos disponíveis).	82,0%	16,4%	1,6%
7	DIS	18	A Faculdade Senac oferece biblioteca em condições de uso (locais para estudos individuais e em grupo, acervo, acesso à internet, espaço físico, ventilação, iluminação e limpeza).	77,4%	16,1%	6,5%
7	DIS	19	A Faculdade Senac oferece acessibilidade em seus espaços físicos (rampas, acesso aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência).	90,2%	8,2%	1,6%
7	DIS	20	A Faculdade Senac oferece espaços que atendem as necessidades dos alunos (cantina, estacionamento, logística).	82,3%	14,5%	3,2%
8	DIS	21	A Faculdade utiliza das informações da autoavaliação, para implantar melhorias.	83,6%	16,4%	0%
8	DIS	22	A Faculdade Senac atende minhas dúvidas/sugestões/reclamações.	75,4%	23,0%	1,6%
9	DIS	23	A Faculdade Senac oportuniza a comunicação com o coordenador de meu curso.	88,5%	11,5%	0%
9	DIS	24	A Faculdade Senac oportuniza atendimento pedagógico.	82,3%	14,5%	3,2%
9	DIS	25	A Faculdade Senac oferece aos seus alunos atividades de ensino (atividade complementar e atividades de nivelamento e cursos de extensão).	88,7%	9,7%	1,6%

Fonte: Elaboração da CPA

Os acadêmicos sinalizam uma falta de entendimento sobre a proposta pedagógica da faculdade, que poderá ser minimizada pelo envolvimento dos professores no sentido de reforçar e esclarecer a proposta durante a realização das suas disciplinas. Na capacitação permanente do corpo docente, a proposta pedagógica deverá ser um item recorrente. Eles sinalizam ainda, a necessidade de melhorar a comunicação interna sobre questões do próprio curso, bem como a comunicação externa para efetivação do relacionamento com a comunidade.

Em relação à estrutura física, os acadêmicos apontam que as dificuldades mais sentidas relacionam-se à *internet* e ao estacionamento (temas registrados nos comentários da pesquisa). A proposição de ações para minimizar estas fragilidades, passa pela atualização da infraestrutura dos equipamentos de gerenciamento da *internet*. Quanto ao estacionamento, cabem ações de sensibilização junto à comunidade acadêmica. Atualmente o estacionamento da faculdade possui o número de vagas necessárias ao número de usuários da faculdade,

estando de acordo com o plano diretor do município e as determinações de exigibilidade do MEC, com a devida quantidade prevista de vagas para portadores de necessidades especiais.

Quanto ao relacionamento da faculdade com o público em questões de atendimento pedagógico, ao atendimento de dúvidas, sugestões e reclamações, ações para melhorar a comunicação interna, possibilitarão colher informações junto a toda comunidade universitária que minimizarão estas fragilidades.

Tabela 16 - Avaliação Técnico-Administrativo

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	BOM	SAT	INSAT
1	TEC	1	A missão e a visão estão adequadas às finalidades, aos objetivos e aos compromissos da Faculdade na atualidade.	64,3%	28,6%	7,1%
1	TEC	2	O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) são coerentes e eu conheço as ações planejadas.	50,0%	42,9%	7,1%
1	TEC	3	Existe relação entre o que é planejado e o que é realizado.	57,1%	42,9%	0%
2	TEC	4	Percebo a Faculdade Senac como uma instituição de Ensino, Pesquisa e Extensão.	71,4%	28,6%	0%
2	TEC	5	A Faculdade Senac está empenhada na oferta de cursos de pós-graduação.	78,6%	21,4%	0%
3	TEC	6	A Faculdade Senac mantém constantes relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias), instituições culturais e educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outros.	71,4%	28,6%	0%
4	TEC	7	As formas de comunicação externa utilizadas pela Faculdade Senac garantem a divulgação de informações.	50,0%	50,0%	0%
4	TEC	8	As formas de comunicação interna utilizadas pela Faculdade Senac garantem a qualidade das informações repassadas.	57,1%	42,9%	0%
5	TEC	9	Conheço os critérios de admissão, aperfeiçoamento profissional e progressão funcional/salarial oferecidos pela Faculdade Senac.	71,4%	28,6%	0%
5	TEC	10	A Faculdade Senac oportuniza qualificação profissional aos seus técnico-administrativos.	78,6%	21,4%	0%
5	TEC	11	Na Faculdade Senac percebo um bom clima de trabalho.	71,4%	14,3%	14,3%
5	TEC	12	A Faculdade Senac oferece condições para o desenvolvimento do meu trabalho.	85,7%	14,3%	0%
6	TEC	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.	71,4%	21,4%	7,2%
6	TEC	14	O modelo de gestão da Faculdade Senac (sua estrutura, organograma, processos de gestão, etc) e as decisões tomadas estão alinhados com as finalidades educativas da instituição.	71,4%	28,6%	0%
6	TEC	15	A Faculdade Senac possui procedimentos e normas definidas (manuais, regimentos, regulamentos, normativas, etc) que são divulgadas aos seus docentes e alunos.	85,7%	14,3%	0%
7	TEC	16	A Faculdade Senac oferece salas de aula em condições de uso.	85,7%	14,3%	0%
7	TEC	17	A Faculdade Senac oferece laboratórios em número suficiente, e em condições de uso.	100%	0%	0%
7	TEC	18	A Faculdade Senac oferece biblioteca adequada e em boas condições de uso.	92,9%	7,1%	0%
7	TEC	19	A Faculdade Senac oferece acessibilidade em seus espaços físicos (elevadores, rampas, acesso aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência).	92,9%	7,1%	0%
7	TEC	20	Faculdade Senac oferece higiene adequada em suas dependências (limpeza dos banheiros, das salas de aula, de acessos e corredores, destino do lixo).	85,7%	14,3%	0%
8	TEC	21	Faculdade Senac percebe os procedimentos de autoavaliação, como forma de melhoria contínua da qualidade.	71,4%	28,6%	0%
9	TEC	22	A Faculdade Senac oferece oportunidades para o pronto atendimento de dúvidas/sugestões/reclamações de seus alunos.	85,7%	14,3%	0%
9	TEC	23	A Faculdade Senac oportuniza atendimento pedagógico que auxilia no processo de aprendizagem de seus alunos.	78,6%	21,4%	0%
9	TEC	24	A Faculdade Senac acompanha os egressos.	57,1%	35,7%	7,2%
9	TEC	25	A Faculdade Senac promove a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho.	57,1%	35,7%	7,2%

9	TEC	26	Faculdade Senac estimula a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	64,3%	35,7%	0%
---	-----	----	--	-------	-------	----

Fonte: Elaboração da CPA

O público Técnico-administrativo, apontando fragilidades sobre os valores institucionais da faculdade, seus documentos norteadores das políticas de ensino, pesquisa e extensão e a organicidade dos colegiados que compoem a estrutura de gestão, o acompanhamento de egressos e a inserção destes no mercado de trabalho, indicam que ações de socialização e ambientação, permanentes, se fazem necessárias para o melhor entendimento da equipe da faculdade. O fator rotatividade ou *turn-over* da equipe contribui para esta fragilidade, indicando que melhorias no processo de recrutamento e seleção e de retenção de talentos devem ser continuamente melhoradas.

O clima organizacional destacado na pesquisa reflete uma situação pontual de rescisão contratual provocada por uma reestruturação organizacional por que passou a faculdade no período da avaliação.

4 ANÁLISE DOS DADOS E PROPOSTAS DE AÇÕES

No sentido de trabalhar os dados da AI foram levantadas as fragilidades, após a resposta dos públicos e consolidadas as informações em quadros. Após este levantamento as fragilidades foram agrupadas, quando possível, e então, proposto um encaminhamento, a fim de eliminá-las ou minimizá-las, utilizando-se a ferramenta de gestão conhecida como 5W2H.

As ações propostas foram retiradas das respostas aos questionários pelos públicos respondentes, sinalizadas como insatisfatórias, as quais estão listadas na tabela abaixo.

Tabela 17 – Indicadores para propostas de ações de melhoria

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	BOM	SAT	INSAT
4	COM	4	A Faculdade Senac oferece cursos de pós-graduação que atendem as necessidades específicas do mercado.	64,1%	33,3%	2,6%
2	DOC	12	A Faculdade Senac produz pesquisas científicas que são relevantes para a sociedade e a comunidade.	66,7%	16,7%	16,7%
2	DOC	13	A Faculdade Senac instiga a produção científica, publicações, participação em eventos e congressos.	50,0%	33,3%	16,7%
2	DOC	14	A Faculdade Senac implementa ações de extensão e intervenções sociais que atendem as necessidades da comunidade regional.	83,4%	8,3%	8,3%
3	DOC	17	A Faculdade Senac mantém constantes relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias, dentre outros), instituições culturais, educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outras.	83,4%	8,3%	8,3%
5	DOC	23	Na Faculdade Senac percebo um bom clima de trabalho.	91,7%	0%	8,3%
5	DOC	24	Estou satisfeito com meu trabalho na Faculdade Senac.	91,7%	0%	8,3%
6	DOC	25	O funcionamento, a composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem a participação democrática de seus membros.	91,7%	0%	8,3%
6	DOC	27	O coordenador do curso possibilita minha contribuição/participação nos processos do curso.	91,7%	0%	8,3%
6	DOC	29	A atuação do pedagogo contribui com a minha prática docente.	83,4%	8,3%	8,3%
9	DOC	42	A Faculdade Senac acompanha, oportuniza formação continuada e promove a inserção profissional dos egressos.	90,9%	0%	9,1%
9	DOC	43	A Faculdade Senac estimula a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	90,9%	0%	9,1%
1	DIS	2	As disciplinas e a metodologia 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).	83,9%	14,5%	1,6%
1	DIS	5	O feedback contribui para o desenvolvimento do meu aprendizado.	87,1%	11,3%	1,6%
1	DIS	7	A Faculdade Senac sempre estimula a melhoria do ensino e o apoio ao processo de aprendizagem de seus alunos.	77,0%	21,3%	1,7%
1	DIS	11	A Faculdade Senac estimula ações de extensão e programas sociais que atendem as necessidades da comunidade.	78,7%	19,7%	1,6%
1	DIS	13	Os canais de comunicação externa usadas pela Faculdade Senac divulgam as informações.	83,9%	14,5%	1,6%
1	DIS	14	Os canais de comunicação interna adotadas pela Faculdade Senac são efetivos na disseminação das informações.	83,6%	14,8%	1,6%
2	DIS	16	A Faculdade Senac possui procedimentos e normas definidas (manuais, roteiros de TCS e atividade complementar, regimentos, regulamentos, normativas, etc) que são divulgadas aos seus alunos.	88,7%	8,1%	3,2%
3	DIS	17	A Faculdade Senac oferece salas de aula e laboratórios em condições de uso (iluminação, ventilação, espaço físico, limpeza e equipamentos disponíveis).	82,0%	16,4%	1,6%

3	DIS	18	A Faculdade Senac oferece biblioteca em condições de uso (locais para estudos individuais e em grupo, acervo, acesso à internet, espaço físico, ventilação, iluminação e limpeza).	77,4%	16,1%	6,5%
3	DIS	19	A Faculdade Senac oferece acessibilidade em seus espaços físicos (rampas, acesso aos cadeirantes e sinalização para pessoas com deficiência).	90,2%	8,2%	1,6%
3	DIS	20	A Faculdade Senac oferece espaços que atendem as necessidades dos alunos (cantina, estacionamento, logística).	82,3%	14,5%	3,2%
5	DIS	22	A Faculdade Senac atende minhas dúvidas/sugestões/reclamações.	75,4%	23,0%	1,6%
5	DIS	24	A Faculdade Senac oportuniza atendimento pedagógico.	82,3%	14,5%	3,2%
5	DIS	25	A Faculdade Senac oferece aos seus alunos atividades de ensino (atividade complementar e atividades de nivelamento e cursos de extensão).	88,7%	9,7%	1,6%
5	TEC	11	Na Faculdade Senac percebo um bom clima de trabalho.	74,6%	14,3%	14,3%

Fonte: Elaboração da CPA

Cada um dos indicadores sinalizados nas respostas (Tabela 17) será transformado em ações para a proposição das devidas soluções, conforme metodologia apresentada acima (5W2H), as quais podem ser vistas na Tabela 18.

Tabela 18 – Ações definidas para elaboração do plano de ação

O quê?	Quando?	Como?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quanto?
Oferecimento de novos títulos de pós-graduação.						
Produção de pesquisas científicas relevantes para a sociedade.						
Fomento à produção científica.						
Fomento à produção de publicações.						
Fomento à participação em eventos e congressos.						
Implementação de ações de extensão e intervenções sociais que atendem as necessidades da comunidade regional.						
Intensificar as relações com institucionais.						
Melhorar clima de trabalho.						
Socializar do funcionamento dos órgãos colegiados.						
Rever atuação do coordenador de curso.						
Rever atuação do pedagogo.						
Oportunizar formação continuada.						
Estimular a inserção profissional dos egressos.						
Estimular a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.						
Promover debate sobre a metodologia dos cursos em relação ao aprendizado, com a comunidade acadêmica.						
Esclarecer o propósito do <i>feedback</i> no desenvolvimento aprendizado.						
Estimular a melhoria do ensino e o apoio ao processo de aprendizagem.						

Estimular ações de extensão e programas sociais que atendam as necessidades da comunidade.						
Melhorar a comunicação da faculdade com a comunidade externa.						
Melhorar a comunicação da faculdade com a comunidade interna.						
Socializar os procedimentos e normas da faculdade com os alunos.						
Melhorar as condições de uso da infraestrutura da faculdade.						
Qualificar e socializar o entendimento sobre acessibilidade.						
Socializar o processo de encaminhamento sugestões e reclamações com os públicos.						
Melhorar o atendimento pedagógico.						
Oferecer atividades complementares, de nivelamento de extensão.						
Melhorar o clima de trabalho.						

Fonte: Elaboração CPA

Alguns indicadores de melhorias puderam ser agrupados devido às ações que ensejam para o delineamento do plano de ação, a fim de efetivar a mitigação das fragilidades identificadas no processo de autoavaliação. Desta forma, o plano de ação foi concebido conforme pode ser visto na Tabela 19.

5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Após a análise das ações propostas na Tabela 18, objetivando mitigar os problemas apresentados no sentido de efetivar melhorias na faculdade que atendam as reivindicações dos públicos que participaram da autoavaliação, foram elencadas, baseado na proposta da ferramenta *5W2H*, os planos de ações de cada uma das fragilidades identificadas, conforme pode ser observado na tabela abaixo:

Tabela 19 – Propostas de Ações de Melhoria

O quê?	Quando?	Como?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quanto? (R\$)
Oferecer novos títulos de pós-graduação presencial e demais programações de educação continuada.	out/2019	Elencar (núcleos e NDE) novos cursos e ofertá-las.	Atender necessidades da região.	Faculdade Senac SMO.	Andréia (NRM)	7.000,00
Oferecer programação EaD (todos os níveis).	out/2019	Criar estrutura autônoma para EaD.	Atender demanda da sociedade.	Faculdade Senac SMO/Brasil.	A ser definido (NRM)	10.000,00
Fomento à produção científica relevante para a sociedade.	mai/2019	Sensibilização dos docentes.	Melhorar os índices de publicação dos docentes.	Revistas e eventos das áreas de gestão, comércio, saúde e turismo.	Emerson (NED)	0,00
Fomento à participação em eventos e congressos.	mai/2019	Incentivo financeiro à participação mediante aprovação de trabalhos submetidos.	Melhorar os índices de publicação dos docentes.	Eventos das áreas de gestão, comércio, saúde e turismo.	Silvia (NED)	5.000,00
Implementação de ações de extensão e intervenções sociais que atendem as necessidades da comunidade regional.	fev/2020	Elencar novas ações (núcleos e NDE) e ofertá-las.	Atender a demanda dos cursos e expectativa dos alunos.	Faculdade Senac SMO.	Silvia (NED)	0,00
Intensificar as relações institucionais.	mai/2019	Participação nos eventos promovidos por outras instituições.	Aumentar relacionamento com outras instituições.	Região de abrangência da Faculdade.	Adilson (DIR)	0,00
Melhorar clima de trabalho.	mai/2019	Reuniões mensais sobre a temática.	Detectar problemas para encaminhar soluções.	Faculdade Senac SMO.	Adilson (DIR)	0,00
Socializar o funcionamento dos órgãos colegiados.	jul/2019	Apresentação para todos os públicos.	Melhorar o entendimento sobre os órgãos colegiados da faculdade.	Faculdade Senac SMO.	Adilson (DIR)	0,00
Rever atuação do coordenador de curso e do pedagogo.	jun/2019	Discutir a atuação pelo olhar do aluno.	Melhorar o relacionamento entre o educacional e o aluno.	Faculdade Senac SMO.	Silvia (NED)	0,00

Estimular a inserção profissional de egressos.	jul/2019	Banco de oportunidades.	Aumentar a empregabilidade de egressos.	Região de abrangência da Faculdade.	Andréia (NRM)	0,00
Estimular a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	jun/2019	Palestras dos egressos.	Envolver os egressos na vida acadêmica da Faculdade.	Comunidade acadêmica da Faculdade.	Silvia (NED)	400,00
Promover debate sobre a metodologia dos cursos em relação ao aprendizado, com a comunidade acadêmica.	nov/2019	Debate com comunidade acadêmica.	Rediscutir modelo pedagógico da Faculdade.	Faculdade Senac SMO.	Silvia (NED)	400,00
Esclarecer o propósito do <i>feedback</i> no desenvolvimento aprendizado.	nov/2019	Socialização <i>feedback</i> .	Melhorar o entendimento da ferramenta <i>feedback</i> entre professor, aluno e educacional.	Faculdade Senac SMO.	Emerson (NED)	0,00
Estimular a melhoria do ensino e o apoio ao processo de aprendizagem.	jun/2019	Capacitação docente.	Melhorar o processo ensinar-aprender.	Faculdade Senac SMO.	Rute (NED)	0,00
Melhorar a comunicação da faculdade com a comunidade externa e externa.	mai/2019	Marketing institucional.	Aproximar a comunidade externa da Faculdade.	Faculdade Senac SMO.	Andréia (NRM)	0,00
Socializar os procedimentos e normas da faculdade com os alunos.	jul/2019	Palestras para alunos.	Melhorar o entendimento dos alunos sobre as normas da Faculdade.	Faculdade Senac SMO.	Silvia (NED)	0,00
Melhorar as condições do estacionamento.	jun/2019	Demarcar as vagas e conscientizar os alunos sobre as normas sobre estacionamento.	Melhorar a utilização do estacionamento.	Faculdade Senac SMO.	Rose (NAF)	0,00
Melhorar as condições de uso da infraestrutura.	jun/2019	Atualizar os equipamentos de gerenciamento da <i>internet</i> e esclarecer as normas sobre estacionamento.	Melhorar o gerenciamento da <i>internet</i> .	Faculdade Senac SMO.	Rose (NAF)	10.000,00
Qualificar e socializar o entendimento sobre acessibilidade.	jul/2019	Palestra sobre acessibilidade.	Melhorar o entendimento sobre acessibilidade.	Faculdade Senac SMO.	Rose (NAF)	0,00
Socializar o processo de encaminhamento de sugestões e/ou reclamações com os públicos.	jul/2019	Palestra sobre a Ouvidoria.	Socializar o processo de encaminhamento das sugestões e/ou reclamações.	Faculdade Senac SMO e DR/SC.	Adilson (DIR)	0,00

Fonte: elaboração da CPA

5.1 Balanço do plano de ação da avaliação 2017

Uma análise do balanço do plano de ação da avaliação 2017 evidenciou o comportamento das fragilidades identificadas no relatório anterior. Estas fragilidades seguem listadas abaixo:

- a) Desconhecimento das ações de pesquisa e extensão;
- b) Melhorar a conexão com a *internet*;
- c) Coordenação do curso mais presente;
- d) Desconhecimento sobre a atuação dos órgãos colegiados;
- e) Estacionamento pequeno;
- f) Qualidade de vida, incentivo à educação e ao clima de trabalho;
- g) Comunicação interna;
- h) Divulgação de pesquisas, ações sociais e oferta de pós-graduação;
- i) Encaminhamento para o mercado de trabalho;
- j) Comunicação externa.

Comparando os dois planos de ação, pudemos verificar que as fragilidades acima se repetem no presente relatório. Apesar de terem sido propostas melhorias para os problemas citados, a percepção da avaliação 2018 evidencia que estes problemas, por se repetirem, não foram eliminados. Portanto, as fragilidades que se repetiram nas avaliações 2017 e 2018, já se encontram listadas, sendo alvo do plano de ação 2018.

5.2 Proposta de plano geral de ação para 2018

Quanto à proposta de tratamento das fragilidades percebidas no relatório 2017, verificamos que são as mesmas do relatório 2018, entendemos que o tratamento das fragilidades apresentadas no relatório atual, contemplará todas as fragilidades percebidas nos dois relatórios. Desta forma, a execução do plano de ação proposto no presente relatório, será apropriado para eliminar e/ou minimizar os problemas detectados na atuação da Faculdade Senac SMO.

5.3 Divulgação dos resultados

A fim de dar ampla divulgação dos resultados da pesquisa da autoavaliação 2018, serão confeccionados *banners* com os percentuais de respostas de cada público sobre as dimensões avaliadas, a fim de dar transparência ao processo avaliativo, bem como informar de maneira permanente, para um acompanhamento contínuo, todos os públicos que se relacionam com a Faculdade Senac SMO. Nestes *banners* constará a sinalização de três tipos de informação, conforme metodologia utilizada na pesquisa: a) itens identificados pela cor verde – “somos bons”; b) itens identificados pela cor amarela – “precisamos ficar atentos”; c) itens identificados pela cor vermelha – “precisamos melhorar”.

Além desta sinalização visual colocada nas dependências da faculdade, os resultados da pesquisa serão socializados com todos os públicos, seguindo uma programação alinhada ao calendário acadêmico, por meio de seminários, reuniões, documentos informativos impressos e/ou eletrônicos. Também será utilizada a estratégia de socialização dos resultados por público respondente, aos quais serão apresentadas, além das informações contidas nos *banners*, as propostas de melhorias.

A sociedade civil será convidada a participar em reuniões na faculdade, onde se pretende ampliar a participação da sociedade nas discussões que embasam o planejamento das ações que nortearão para os próximos quatro anos, o Plano de Desenvolvimento Institucional. Por fim, cada público receberá os resultados referentes aos seus questionários, conforme segue:

Tabela 20 – Divulgação entre os públicos respondentes

Público	Divulgação
DIS	Maio de 2019
COM	Maio de 2019
DOC	Maio de 2019
TEC	Maio de 2019
EGR	Maio de 2019

Fonte: Elaboração CPA

Da mesma forma, o presente relatório será disponibilizado na biblioteca da faculdade, a fim de ficar permanentemente à disposição de todos.

6 CONSIDERAÇÕES

As análises contidas neste documento são resultantes das reuniões realizadas com os membros da CPA e dos NDE's dos cursos. Os resultados advindos da pesquisa geraram informações relevantes para futura tomada de decisão da direção da faculdade.

A autoavaliação institucional desenvolvida sob a coordenação da CPA buscou apresentar um relatório com conteúdo elaborado a partir das análises correspondentes às dimensões avaliadas de cada público respondente, promovendo uma visão da situação de anos anteriores com a visão da atualidade.

Neste sentido, a Faculdade Senac SMO considera essencial a prática avaliativa como atividade permanente, tanto no que tange à gestão como o que diz respeito aos processos de interação com a comunidade e desenvolvimento dos seus valores institucionais, pois a reflexão sobre os aspectos fragilidades e potencialidades constituem-se como um diagnóstico acerca do reconhecimento dos públicos quanto ao trabalho desenvolvido pela faculdade e que nos servem de parâmetro para continuarmos qualificando o trabalho na faculdade por meio da autoavaliação. Pois, entendemos que uma iniciativa como esta visa constituir-se em uma alternativa para a elaboração de novos saberes e práticas, na busca por ampliar fronteiras no campo da avaliação e a AI.

Numa visão subjacente, a CPA reconhece que por meio da AI é possível fomentar e articular mudanças que possam preparar as pessoas para enfrentar os diversos problemas que surgem nas instituições, que é necessário agir e reagir diante da diversidade de tantos instantes que se apresentam ao logo da gestão de uma instituição de educação superior, como a qual estamos passando. Olhar para trás e identificar as fragilidades é oportunizar, por meio da proposição de soluções destas fragilidades, melhorias no sistema educativo da própria faculdade, bem como na preparação de pessoas para enfrentarem os desafios futuros.

Sem sombra de dúvidas, o olhar que a autoavaliação propicia sobre a instituição é condição *sina qua non* para alavancar projetos de desenvolvimento de pessoas, organizações, de nações e, porque não dizer, da sustentabilidade do planeta.

7 REFERÊNCIAS

MEC. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. **Diretrizes para a autoavaliação das instituições**. Brasília: MEC/CONAES, 25/04/2004.

_____. Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Roteiro de autoavaliação institucional**. Brasília; MEC/INEP/CONAES, 2004.

PAULA, Gilles B. de. **O que é 5W2H**: reduza incertezas, ganhe produtividade e aprenda como fazer um plano de ação. Publicado dia 8 de novembro de 2015. <https://www.treasy.com.br/blog/5w2h/>.