

FACULDADE SENAC BLUMENAU

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO
INSTITUCIONAL**

Tipo: (x) anual () trienal/integral

Ano de referência: 2021

Ano de publicação: 2022

CICLO AVALIATIVO

2021

2022

2023

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
1.1 TIPO DE RELATÓRIO	4
1.2 DADOS DA FACULDADE E UNIDADES VINCULADAS	4
1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA	6
1.4 TURMAS EM ANDAMENTO.....	7
2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS	13
3 METODOLOGIA	15
4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA	17
4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE	19
4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE.....	36
4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO	54
4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS.....	63
4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA.....	68
5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO	73
6 PROPOSTAS DE AÇÕES.....	118
7 FECHAMENTO.....	141

1 APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados da pesquisa referente à avaliação institucional realizada pela CPA – Comissão Própria de Avaliação. O presente relatório segue a legislação específica que o regulamenta e esclarecer a que Instituição de Ensino Superior (IES) está relacionado e Unidades Vinculadas, bem como a comissão responsável pela coleta, análise dos dados e sua estruturação.

Esta capítulo tem o propósito de apresentar os dados da formação da comissão e do quantitativo de cursos e turmas na graduação.

1.1 TIPO DE RELATÓRIO

Conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nr. 065, este relatório é parcial e referente ao ano de 2021, publicado em março de 2022, cujo ciclo se refere ao quadro 1.

Quadro 1 - Composição dos relatórios do atual ciclo avaliativo

ANO BASE	ANO DE PUBLICAÇÃO	TIPO DE RELATÓRIO
2021	2022	Parcial
2022	2023	Parcial
2023	2024	Integral

Fonte: Senac (2021)

1.2 DADOS DA FACULDADE E UNIDADES VINCULADAS

Os quadros 2 e 3 a seguir apresentam respectivamente, os dados da Instituição de Educação Superior (IES) sede e das unidades vinculadas.

Quadro 2 - Dados da unidade sede

IES	FACULDADE SENAC BLUMENAU		
Endereço	Av. Brasil, 610		
CEP	89050-000	BAIRRO	Ponta Aguda
UF	SC	CIDADE	Blumenau

Fonte: Senac (2021)

Fonte: Elaborado pela CPA.

Quadro 3 – Dados das unidades vinculadas

Unidade 1	UNIDADE VINCULADA SENAC BRUSQUE		
Endereço	Rodovia Antonio Heil, 191		
CEP	88353-100	BAIRRO	Centro
UF	SC	CIDADE	Brusque
Unidade 3	UNIDADE VINCULADA SENAC JOINVILLE		
Endereço	Rua Visconde de Taunay, 730		
CEP	89203-062	BAIRRO	Atiradores
UF	SC	CIDADE	Joinville
Unidade 2	UNIDADE VINCULADA SENAC RIO DO SUL		
Endereço	Visconde de Cairú, 60		
CEP	89160-256	Bairro	Santana
UF	SC	CIDADE	Rio do Sul

Fonte: Senac (2021)

1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA

O quadro 4 apresenta os nomes dos membros da Comissão Própria de Avaliação (CPA). **O primeiro nome é de quem responde pela presidência da CPA.**

Quadro 4 - Membros da CPA

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
Daniela Bernart Lenzi	Representante dos coordenadores de curso da modalidade presencial	Faculdade SENAC Blumenau	2019-2021
Diego Pasqualini	Representante dos professores dos cursos da modalidade presencial	Faculdade SENAC Blumenau	2020-2022
Lucélia Lopes Hartmann	Representante do corpo técnico-administrativo	Faculdade SENAC Blumenau	2020-2022
Maria Teresa Fantoni	Representante do corpo discente da modalidade presencial	Faculdade SENAC Blumenau	2021-2023
Paulo Roberto dos Santos	Representante da sociedade civil organizada	Faculdade SENAC Blumenau	2019-2021
Guilherme Cândido da Silva	Representante dos egressos da modalidade presencial	Faculdade SENAC Blumenau	2020-2022
Jean Carlos Carminatti	Representante dos professores dos cursos da modalidade presencial	Unidade Vinculada Brusque	2021-2023
Suzana Habitzreuter Muller	Representante dos coordenadores de curso da modalidade presencial	Unidade Vinculada Brusque	2020-2022
Sandra Juçara Ponchielli Tavares	Representante do corpo técnico-administrativo	Unidade Vinculada Brusque	2019-2021
Eliab Braga da Silva	Representante do corpo discente da modalidade presencial	Unidade Vinculada Brusque	2021-2023
Goreti Maestri	Representante da sociedade civil organizada	Unidade Vinculada Brusque	2020-2022
Sidnei Daniel Jaeger	Representante dos egressos da modalidade presencial	Unidade Vinculada Brusque	2021-2023
Francini Maria Schoepping	Representante dos professores dos cursos da modalidade presencial	Unidade Vinculada Joinville	2021-2023

Graziella Rejane Dallinha	Representante dos coordenadores de curso da modalidade presencial	Unidade Vinculada Joinville	2019-2021
Mariana de Souza Elisio	Representante do corpo técnico-administrativo	Unidade Vinculada Joinville	2019-2021
Maykonn Fernandes	Representante do corpo discente da modalidade presencial	Unidade Vinculada Joinville	2021-2023
Hildegarde Schlüpp	Representante da sociedade civil organizada	Unidade Vinculada Joinville	2019-2021
BEATRIZ PASSOS PLOTHOW	Representante dos egressos da modalidade presencial	Unidade Vinculada Joinville	2021-2023
Erick Willam Pereira	Representante dos professores dos cursos da modalidade presencial	Unidade Vinculada Rio do Sul	2019-2021
Sol Maurente Kuhl	Representante dos coordenadores de curso da modalidade presencial	Unidade Vinculada Rio do Sul	2020-2022
Sueli Petris Tambosi	Representante do corpo técnico-administrativo	Unidade Vinculada Rio do Sul	2019-2021
Olga Cristina Cordova	Representante do corpo discente da modalidade presencial	Unidade Vinculada Rio do Sul	2020-2021
Sergio Alexandre Medeiros	Representante da sociedade civil organizada	Unidade Vinculada Rio do Sul	2019-2021
Cristiano Martins	Representante dos egressos da modalidade presencial	Unidade Vinculada Rio do Sul	2020-2022

Fonte: Senac (2021)

1.4 TURMAS EM ANDAMENTO

O quadro 5 apresenta o número de turmas/alunos com quebras por faculdade e curso de graduação e pós-graduação, no ano corrente do relatório.

Quadro 5 - Quantitativo de alunos matriculados

Faculdade SENAC Blumenau					
Curso 1	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)

Análise e Desenvolvimento de Sistemas	2	2021/1	19	N	S
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	4	2020/1	13	N	S
Total Curso 1					
Curso 2	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Estética	2	2021/1	13	N	S
Estética	4	2020/1	8	N	S
Estética	6	2019/1	23	N	S
Total Curso 2			44		
Curso 3	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Gastronomia	2	2021/1	13	N	S
Gastronomia	4	2020/1	9	M	S
Gastronomia	4	2020/1	9	N	S
Total Curso 3			31		
Curso 4	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Processos Gerenciais	1	2021/2	13	N	S
Processos Gerenciais	2	2021/1	20	N	S
Processos Gerenciais	4	2020/1	19	N	S
Total Curso 4			52		
Curso 5	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)

Gestão da Tecnologia da Informação	4	2020/1	10	N	S
Total Curso 5			10		
Total			169		
Nome da faculdade ou unidade	Unidade Vinculada Brusque				
Curso 1	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Processos Gerenciais	2ª	2021/1	20	N	S
Processos Gerenciais	4ª	2020/1	13	N	S
Total Curso 1			33		
Curso 2	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Estética e Cosmética	2ª	2021/1	17	N	S
Estética e Cosmética	4ª	2020/1	13	N	S
Estética e Cosmética	6ª	2019/1	12	N	S
Total Curso 2			47		
Total			75		
Nome da faculdade ou unidade	Unidade Vinculada Rio do Sul				
Curso 1	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)

Superior de Tecnologia em Estética e Cosmética	6/2	2019/1	23	N	S
Superior de Tecnologia em Estética e Cosmética	4/2	2020/1	13	N	S
Superior de Tecnologia em Estética e Cosmética	2/2	2021/1	17	N	S
Total Curso 1			53		
Curso 2	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	4/2	2020/1	27	N	S
Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	2/2	2021/1	23	N	S
Total Curso 2			50		
Total	103				
Nome da faculdade ou unidade	Unidade Vinculada Joinville				
Curso 1	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Tecnólogo em PG	4ª Fase	2020/01	13	N	S
Tecnólogo em PG	2ª Fase	2021/01	27	N	S
Total Curso 1			40		

Curso 2	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Tecnólogo em GRH	4ª Fase	2020/01	18	N	S
Tecnólogo em GRH	2ª Fase	2021/01	11	N	S
Total Curso 2			29		
Curso 3	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Tecnólogo em GC	4ª Fase	2020/01	12	N	S
Tecnólogo em GC	2ª Fase	2021/01	13	N	S
Total Curso 3			25		
Curso 4	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Tecnólogo em Gastronomia	4ª Fase	2020/01	10	N	S
Tecnólogo em Gastronomia	2ª Fase	2021/01	17	N	S
Total Curso 4			27		
Curso 5	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Tecnólogo em ADS	4ª Fase	2020/01	20	N	S
Tecnólogo em ADS	2ª Fase	2021/01	9	N	S
Total Curso 5			29		
Curso 6	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Tecnólogo em DI	4ª Fase	2020/01	14	N	S
Tecnólogo em DI	2ª Fase	2021/01	18	N	S
Total Curso 6			32		
Total			182		

TOTAL DE ALUNOS (faculdade + unidades)	529
--	-----

Fonte: Senac (2021)

2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS

Este capítulo apresenta as ações realizadas pela CPA no ano base do relatório, com especial atenção àquelas que dizem respeito ao acompanhamento das proposições dos relatórios anteriores. Informar neste capítulo as reuniões realizadas e as ações a partir destas.

2.1 Histórico do Processo de Autoavaliação Institucional

2.1.1 Faculdade Senac Blumenau

Na Faculdade Senac Blumenau e unidades vinculadas Brusque, Joinville e Rio do Sul a aplicação do questionário de autoavaliação da CPA tem periodicidade anual e é realizado antes da elaboração do Plano Operacional (PO) da instituição, permitindo assim que as propostas de melhorias sejam incorporadas no orçamento do ano seguinte. O relatório contempla a análise organizada em 5 tópicos correspondente aos 5 eixos que contemplam as 10 dimensões conforme a lei 10.861/2004 instituída pelo SINAES.

Para melhor sensibilizar os respondentes adotamos como metodologia algumas etapas:

1ª.: realização de reuniões periódicas dos membro da CPA como forma de direcionar os trabalhos de sensibilização e aplicação dos questionários;

2ª.: sensibilização via informativo da importância da CPA para a instituição em sala de aula, com flyers, sensibilização dos docentes para multiplicação das informações junto aos alunos, sensibilização de todos os participantes, entre outros;

3ª.: aplicação dos questionários via Microsoft Forms a todos os respondentes;

4ª.: análise dos dados obtidos através dos questionários respondidos;

5ª.: elaboração do relatório parcial de 2021 e posterior divulgação.

Considerando os estratos respondentes dos anos anteriores 2019, 2020 e 2021, o percentual do total de respondentes da faculdade sede e unidades vinculadas, apresentaram os seguintes resultados:

Respondentes Faculdade Senac Blumenau	% Total Respondentes 2021	% Total Respondentes 2020	%Total Respondentes 2019
Técnico Administrativo	59,52%	50%	59,09%
Corpo Docente	45,83%	56%	45,83%

Corpo Discente	37,28%	53,4%	62,5%
Egressos	17%	14,5%	17%

Fonte: Faculdade Senac Blumenau.

Respondentes Unidade Vinculada Brusque	% Total Respondentes 2021	% Total Respondentes 2020	% Total Respondentes 2019
Técnico Administrativo	100%	100%	100%
Corpo Docente	100%	100%	100%
Corpo Discente	100%	81,94%	14%
Egressos	25,64%	15,66%	NSA

Fonte: Unidade Vinculada SENAC Brusque.

Respondentes Unidade Vinculada Joinville	% Total Respondentes 2021	% Total Respondentes 2020	% Total Respondentes 2019
Técnico Administrativo	45,65%	85,6%	81,57%
Corpo Docente	46,15%	77,4%	71%
Corpo Discente	62,09%	78,2%	85%
Egressos	40%	NSA	NSA

Fonte: Unidade Vinculada SENAC Joinville.

Respondentes Unidade Vinculada Rio do Sul	% Total Respondentes 2021	% Total Respondentes 2020	% Total Respondentes 2019
Técnico Administrativo	95,65%	100%	100%
Corpo Docente	72,73%	86%	72,72%
Corpo Discente	45,76%	85%	66,05%
Egressos	7,87%	40%	64,25%

Fonte: Unidade Vinculada SENAC Rio do Sul.

3 METODOLOGIA

3.1 Faculdade Senac de Blumenau

Em meados do ano letivo de 2020 iniciaram as reuniões da comissão da CPA para análise dos questionários a serem aplicados no ano, uma vez que 2020 foi atípico em função do momento de pandemia. Mas, no segundo semestre intensificaram-se as reuniões, inclusive decidindo-se por adaptações nos questionários, visando assim uma melhoria contínua no processo.

Entre os meses de Agosto a Setembro/2020 aconteceram as campanhas de sensibilização dos alunos, do corpo técnico-administrativo e docentes. No início do mês de outubro iniciou-se a aplicação dos questionários. Sendo que, dos 46 docentes da graduação tivemos a participação nas respostas de 30 docentes, dos 195 alunos, 94 responderam a pesquisa, dos 39 integrantes do corpo técnico administrativo, 30 responderam a pesquisa e da comunidade externa, tivemos 37 respondentes.

Já em 2021, as campanhas de sensibilização, como informações sobre a CPA, o que faz e qual sua importância, entre outras ações iniciaram em setembro/21. A CPA reuniu-se de forma periódica para revisão dos materiais de divulgação, revisão do instrumento de pesquisa, análise e sugestões do mesmo. Reuniu-se com núcleo docente estruturante dos cursos e também para organizar a sensibilização da importância e necessidade da pesquisa da CPA para a comunidade acadêmica, bem como, para o planejamento do cronograma das revisões, aplicação da pesquisa, análise dos dados e realização do relatório parcial.

No mês de setembro 2021 iniciou-se a aplicação dos questionários na Faculdade Senac de Blumenau, bem como nas demais unidades vinculadas. Após a aplicação do instrumento de pesquisa, a Comissão Própria de Autoavaliação (CPA) iniciou a tabulação dos dados para posterior escrita do relatório.

A cada ano os resultados das pesquisas da CPA são divulgados por meio de banners que ficam nos corredores, cantina e demais locais de fácil acesso da comunidade acadêmica e visitantes, bem como, através de mídias sociais, explanações em sala de aula e também através da disponibilização do relatório na biblioteca.

A divulgação dos resultados da autoavaliação dos anos anteriores está disponível na biblioteca da instituição em arquivo impresso e digital no repositório intelectual em <https://portal.sc.senac.br/portal/site/biblioteca/repositorio-intelectual>.

Em 2021 a sensibilização dos públicos aconteceu de forma virtual, foram enviados comunicados nos grupos de whatsapp, mensagens no ambiente virtual de aprendizagem, plataforma do microsoft teams. As coordenações de cursos reforçaram as conquistas anteriores e a importância da participação de todos no processo de autoavaliação.

Entre os meses de Setembro a Outubro/2021 aconteceram as campanhas de sensibilização dos alunos, do corpo técnico-administrativo e docentes. No início do mês de outubro iniciaram-se as aplicações dos questionários.

A partir das ações de melhoria levantadas com a pesquisa de 2020, foram atingidos os seguintes resultados em 2021:

- Melhorias no atendimento e serviço do atendimento de terceirizados (cantina):
- Capacitação do corpo técnico e docente em relação as metodologias ativas para aulas síncronas;
- Utilização do Teams (AVA) nas atividades educacionais e aulas síncronas on-line e presencial para atender o público de alunos com comorbidades durante a pandemia;

Os pontos fortes em destaque foram:

- Suporte técnico e pedagógico para docentes e discentes;
- Professores capacitados constantemente;
- Grupos dos colegiados organizados e ativos, conselhos de curso e grupos focais;
- Encontro do público técnicos administrativos para manter bom clima organizacional;
- Planos de ensino atendendo com suas características locais e regionais.

Referente aos pontos a melhorar:

- Divulgação das ações de responsabilidade social e de pesquisa realizadas pela IES;
- Melhorar infraestrutura de multimídia nas salas;
- Aquisição de bibliografias para os cursos e atualização com acervo digital pela biblioteca da pearson;

- Intensificar a divulgação dos cursos para a comunidade externa;
- Promover mais visitas técnicas e eventos;
- Estimular a iniciação científica.

4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA

Neste capítulo é apresentada a tabulação dos dados da pesquisa **por público respondente**. As análises serão apresentadas no capítulo seguinte, **por eixo e dimensão**.

O quadro 4.1 apresenta o número de pessoas que receberam a pesquisa e o número de respondentes.

Quadro 6 - – Público que recebeu a pesquisa e respondentes

Faculdade Senac Blumenau		
PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES
Discentes	169	63
Docentes	48	22
Corpo técnico-administrativo	42	25
Comunidade externa	20	5
Egressos	38	17
Unidade Vinculada Brusque		
PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES
Discentes	75	75
Docentes	30	30
Corpo técnico-administrativo	20	20
Comunidade externa		40
Egressos		10
Unidade Vinculada Rio do Sul		
PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES
Discentes PG	52	34
Discentes Estética	59	27
Docentes	22	16

Corpo técnico-administrativo	23	22
Comunidade externa		36
Egressos	89	7
Unidade Vinculada Joinville		
PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES
Discentes	182	113
Docentes	39	18
Corpo técnico-administrativo	46	21
Comunidade externa	30	26
Egressos	50	20

Fonte: Os autores (2021).

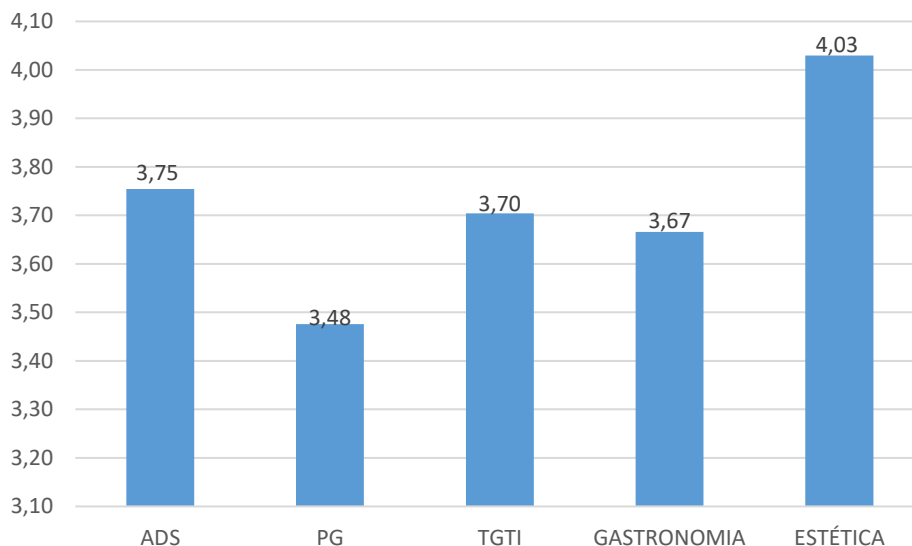
Na seções seguintes, apresentamos os dados por tipo de público.

4.1 Avaliação discente

4.1.1 Faculdade Senac Blumenau

O gráfico 1 apresenta os resultados gerais da avaliação discente por curso.

Gráfico 1- Avaliação Discente por curso



Fonte: Os Autores, (2021).

O quadro 7 apresenta as respostas dos (discentes) alunos por curso/questão. Sendo que, destacou-se em vermelho as questões cujas respostas obtidas apresentaram nota inferior a 3.

Quadro 7 – Discentes que responderam a avaliação

	ADS								PG						
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
$\frac{((TR_ADS * Nota_ADS) + (TR_PG * Nota_PG) + (TR_TGTI * Nota_TGTI) + (TR_GASTRONOMIA * Nota_GASTRONOMIA) + (TR_ESTÉTICA * Nota_ESTÉTICA))}{(TR_ADS + TR_PG + TR_TGTI + TR_GASTRONOMIA + TR_ESTÉTICA)} = \text{Média Ponderada (MP)}$															
	5	3	2	0	X	TR	NOTA		5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	9	8	0	0	0	17	4,0588	1	8	8	0	0	0	16	4,00
2	7	9	1	0	0	17	3,7647	2	5	9	2	0	0	16	3,50
3	7	1	0	0	0	17	3,8235	3	6	8	2	0	0	16	3,63

4	10	5	2	0	0	17	4,0588 2	4	6	8	2	0	0	16	3,63
5	6	9	2	0	0	17	3,5882 4	5	7	7	2	0	0	16	3,75
6	9	4	1	1	1	16	3,6875	6	6	6	4	0	0	16	3,50
7	10	5	0	1	1	17	3,8235 3	7	4	8	3	0	1	16	3,13
8	8	8	0	1	0	17	3,7647 1	8	8	5	3	0	0	16	3,81
9	9	7	0	1	0	17	3,8823 5	9	7	2	5	0	1	15	3,40
10	8	8	1	0	0	17	3,8823 5	10	6	5	3	0	2	16	3,19
11	7	8	0	2	0	17	3,4705 9	11	5	6	4	0	1	16	3,19
12	7	7	2	1	0	17	3,5294 1	12	5	8	3	0	0	16	3,44
13	9	5	2	0	1	17	3,7647 1	13	6	5	3	0	2	16	3,19
14	8	7	2	0	0	17	3,8235 3	14	6	8	2	0	0	16	3,63
15a	7	5	5	0	0	17	3,5294 1	15a	4	5	6	1	0	16	2,94
15b	7	5	4	1	0	17	3,4117 6	15b	3	6	5	2	0	16	2,69
15c	9	5	1	0	2	17	3,6470 6	15c	9	5	2	0	0	16	4,00
15d	8	6	2	1	0	17	3,6470 6	15d	7	6	3	0	0	16	3,69
16	10	4	2	0	1	17	3,8823 5	16	6	8	2	0	0	16	3,63
17a	10	6	1	0	0	17	4,1176 5	17a	6	6	4	0	0	16	3,50
17b	9	5	1	0	2	17	3,6470 6	17b	7	7	2	0	0	16	3,75
17c	9	6	2	0	0	17	3,9411 8	17c	7	7	2	0	0	16	3,75
17d	10	4	2	0	1	17	3,8823 5	17d	5	6	4	0	1	16	3,19
17e	8	6	1	1	1	17	3,5294 1	17e	5	7	4	0	0	16	3,38
17f	9	6	0	0	2	17	3,7058 8	17f	6	7	2	0	1	16	3,44
						Mé di a	3,75							Média	3,48

		TGTI								GASTRONOMIA					
Questão		TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						Questão		TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G					
$\frac{((TR_ADS * Nota_ADS) + (TR_PG * Nota_PG) + (TR_TGTI * Nota_TGTI) + (TR_GASTRONOMIA * Nota_GASTRONOMIA) + (TR_ESTÉTICA * Nota_ESTÉTICA))}{(TR_ADS + TR_PG + TR_TGTI + TR_GASTRONOMIA + TR_ESTÉTICA)} = \text{Média Ponderada (MP)}$															
	5	3	2	0	X	TR	NOTA		5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	3	1	1	0	0	5	4,00	1	7	4	0	0	0	11	4,27
2	2	3	0	0	0	5	3,80	2	6	4	1	0	0	11	4,00
3	2	3	0	0	0	5	3,80	3	5	5	1	0	0	11	3,82
4	2	2	1	0	0	5	3,60	4	6	4	1	0	0	11	4,00
5	2	3	0	0	0	5	3,80	5	6	4	1	0	0	11	4,00
6	3	0	2	0	0	5	3,80	6	5	2	3	1	0	11	3,36
7	1	1	3	0	0	5	2,80	7	6	1	4	0	0	11	3,73
8	2	2	1	0	0	5	3,60	8	7	2	1	0	1	11	3,91
9	4	1	0	0	0	5	4,60	9	5	3	2	0	1	11	3,45
10	2	1	2	0	0	5	3,40	10	6	1	1	0	3	11	3,18
11	2	0	3	0	0	5	3,20	11	5	3	0	1	2	11	3,09
12	2	2	1	0	0	5	3,60	12	6	1	2	0	2	11	3,36
13	2	2	1	0	0	5	3,60	13	3	5	1	0	2	11	2,91
14	2	1	2	0	0	5	3,40	14	5	4	0	1	1	11	3,36
15a	2	1	2	0	0	5	3,40	15a	3	4	4	0	0	11	3,18
15b	0	2	2	1	0	5	2,00	15b	4	5	2	0	0	11	3,55
15c	4	1	0	0	0	5	4,60	15c	8	3	0	0	0	11	4,45
15d	2	3	0	0	0	5	3,80	15d	9	2	0	0	0	11	4,64
16	2	2	1	0	0	5	3,60	16	6	3	1	0	1	11	3,73
17a	4	1	0	0	0	5	4,60	17a	6	3	0	0	2	11	3,55
17b	4	1	0	0	0	5	4,60	17b	7	3	0	0	1	11	4,00
17c	2	3	0	0	0	5	3,80	17c	7	2	0	0	1	10	4,10
17d	3	1	0	0	1	5	3,60	17d	4	6	0	0	1	11	3,45
17e	3	2	0	0	0	5	4,20	17e	7	2	0	0	2	11	3,73
17f	3	0	1	0	1	5	3,40	17f	5	2	0	0	4	11	2,82
						Média	3,70							Média	3,67

ESTÉTICA									
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G								
	$\frac{((TR_ADS * Nota_ADS) + (TR_PG * Nota_PG) + (TR_TGTI * Nota_TGTI) + (TR_GASTRONOMIA * Nota_GASTRONOMIA) + (TR_ESTÉTICA * Nota_ESTÉTICA))}{(TR_ADS + TR_PG + TR_TGTI + TR_GASTRONOMIA + TR_ESTÉTICA)} = \text{Média Ponderada (MP)}$								
	5	3	2	0	X	TR	NOTA	MP	
1	8	5	1	0	0	14	4,07	4,08	
2	7	5	1	0	1	14	3,71	3,73	
3	11	2	1	0	0	14	4,50	3,92	
4	12	1	1	0	0	14	4,64	4,03	
5	7	3	3	0	1	14	3,57	3,71	
6	6	5	2	0	1	14	3,50	3,55	
7	7	5	1	0	1	14	3,71	3,52	
8	6	6	1	0	1	14	3,57	3,75	
9	10	2	2	0	0	14	4,29	3,84	
10	7	5	1	0	1	14	3,71	3,51	
11	9	3	2	0	0	14	4,14	3,46	
12	8	4	2	0	0	14	4,00	3,59	
13	8	3	1	0	1	13	3,92	3,48	
14	9	3	1	0	1	14	4,00	3,70	
15a	6	4	3	0	0	13	3,69	3,34	
15b	5	4	4	0	0	13	3,46	3,15	
15c	8	4	1	0	0	13	4,15	4,06	
15d	7	4	2	0	0	13	3,92	3,90	
16	8	5	0	0	0	13	4,23	3,84	
17a	11	2	0	0	0	13	4,69	4,02	
17b	9	3	1	0	0	13	4,31	3,95	
17c	10	3	0	0	0	13	4,54	4,03	
17d	9	4	0	0	0	13	4,38	3,71	
17e	8	3	2	0	0	13	4,08	3,69	
17f	8	3	1	0	1	13	3,92	3,50	
						Média	4,03	3,72	

Fonte: Os autores (2021)

Comentários dos Discentes:

Professores muito bem capacitados

Todos os professores são dispostos a resolver qualquer problema, a instituição é totalmente presente em qualquer situação. Os professores são maravilhosos.

Conteúdo e metodologia de ensino muito bem elaborados.

Aulas nos permitem o aprendizado no dia a dia da área que escolhemos.

Planos de ensino passados pelos professores e expostos com clareza em sala de aula.

Tudo bem organizado, normas e regulamentos sempre repassados.

Tudo pe informado ao aluno com antecedência, e, sempre que possível é feito interações entre os profissionais da área.

Laboratórios com necessidade de nova aparelhagens.

Estrutura muito boa e sempre com manutenção.

Aulas prática nos permitem estar em campo aprendendo o dia a dia.

A cozinha pedagógica necessita de melhorias.

A questão burocrática poderia ser melhorada.

Melhorar comunicação em caso de troca de sala, etc..

Os assuntos abordados tem ligação direta com o mercadod e trabalho. Me aprofundei em teorias que já vivia na prática e que foram de grande importância para meu desenvolvimento profissional.

Gostaria de um feedback mais fracionado.

Acredito que a divulgação interna quanto externa deveria ser mais influente.

Sistemas de internet devem ser revistos e os aparelhos de projeção dificultam as aulas..

As áreas que tive contato sempre resolveram prontamente todas as questões, sempre com muita agilidade e competência.

A instituição atende a todos os requisitos que eu esperei ao ingressar.

Algumas atividade avaliativas não recebem a atenção adequada dos professores, no quesito de correção e explicação.

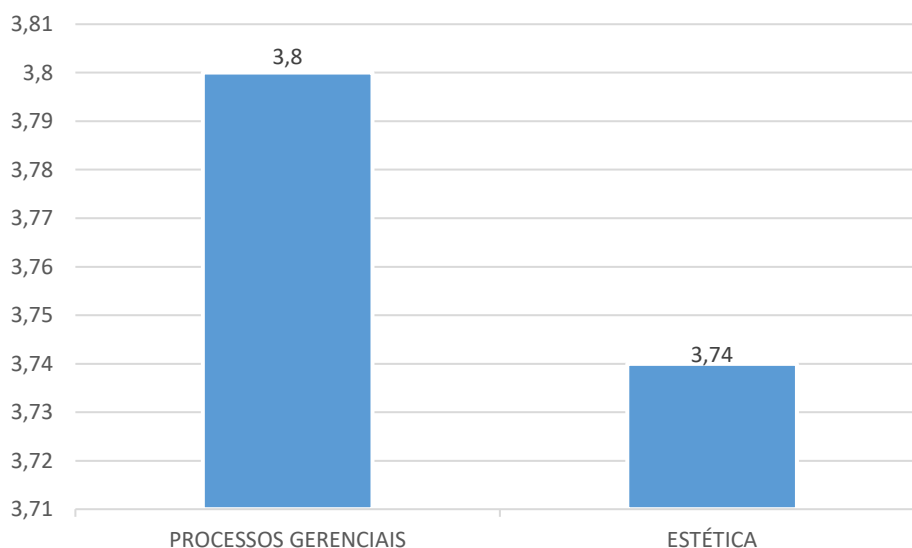
Não vejo incentivo a pesquisa e extensão, mas vejo que as matérias e professores são atualizados de acordo com o mercado de trabalho.

Os meios de comunicação de forma externa podem melhorar um pouco mais ainda, mas internamente é excelente.

Melhorar a inclusão através de aulas híbridas.

4.1.2 Unidade Vinculada Brusque

Gráfico 2 - Avaliação discente por curso



Fonte: Os autores, (2021).

O quadro 8 apresenta as respostas dos alunos por curso/questão.

Quadro 8 – Discentes que responderam a avaliação

Questão	Processos Gerenciais							Questão	Estética e Cosmética							MP
	5	3	2	0	X	TR	NOTA		5	3	2	0	X	TR	NOTA	
	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G								TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2* Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3)) / (TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3)=Média Ponderada (MP)															
1	18	12	3	0	1	34	3,88	1	17	10	3	0	0	30	4,03	3,95
2	18	14	2	0	0	34	4,00	2	13	15	2	0	0	30	3,80	3,91
3	18	12	4	0	0	34	3,94	3	10	15	5	0	0	30	3,50	3,73
4	20	11	2	1	0	34	4,03	4	16	11	3	0	0	30	3,97	4,00
5	22	8	4	0	0	34	4,18	5	17	10	3	0	0	30	4,03	4,11
6	14	16	4	0	0	34	3,71	6	10	10	8	1	1	30	3,20	3,47
7	15	11	6	1	1	34	3,53	7	12	11	6	1	0	30	3,50	3,52
8	19	9	3	2	1	34	3,76	8	16	10	3	1	0	30	3,87	3,81
9	19	10	4	0	1	34	3,91	9	15	9	6	0	0	30	3,80	3,86

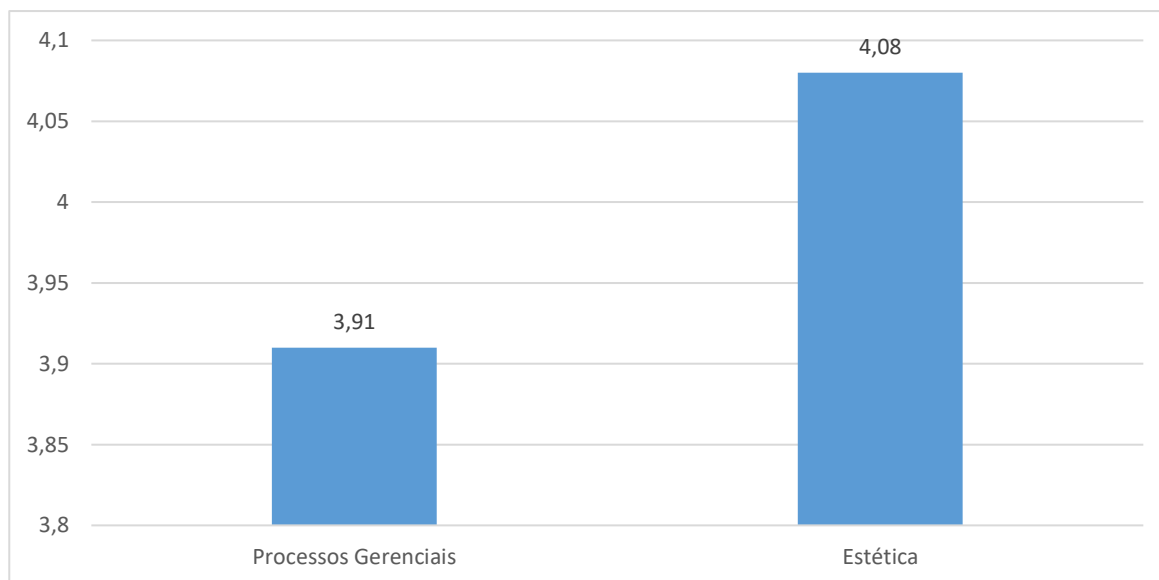
10	15	13	5	0	1	34	3,65	10	13	12	4	0	0	29	3,76	3,70
11	16	12	5	0	1	34	3,71	11	15	11	4	0	0	30	3,87	3,78
12	13	14	6	1	0	34	3,50	12	12	12	5	0	0	29	3,66	3,57
13	15	13	4	0	2	34	3,59	13	11	12	5	1	1	30	3,37	3,48
14	15	15	3	0	1	34	3,71	14	14	13	3	0	0	30	3,83	3,77
15a	20	8	6	0	0	34	4,00	15a	15	6	9	0	0	30	3,70	3,86
15b	17	13	2	1	1	34	3,76	15b	16	11	1	1	1	30	3,83	3,80
15c	24	8	2	0	0	34	4,35	15c	17	11	2	0	0	30	4,07	4,22
15d	10	5	6	10	3	34	2,26	15d	9	5	6	7	2	29	2,48	2,37
16	16	16	2	0	0	34	3,88	16	11	13	5	0	0	29	3,59	3,75
17a	19	14	1	0	0	34	4,09	17a	15	13	1	0	1	30	3,87	3,98
17b	24	7	1	0	0	32	4,47	17b	19	8	3	0	0	30	4,17	4,32
17c	20	10	4	0	0	34	4,06	17c	15	10	5	0	0	30	3,83	3,95
17d	16	11	5	0	2	34	3,62	17d	20	7	2	0	1	30	4,17	3,88
17e	21	8	4	0	1	34	4,03	17e	18	6	4	1	1	30	3,87	3,95
17f	14	12	3	1	3	33	3,39	17f	17	7	3	0	3	30	3,73	3,56
						Média	3,80							Média	3,74	

Fonte: Os autores (2021)

4.1.3 Unidade Vinculada Rio do Sul

O gráfico 1 apresenta os resultados gerais da avaliação discente por curso.

Gráfico 3 Avaliação discente por curso



Fonte: Os autores, (2021)

Os quadros 9, 10 e 11, apresentam as respostas dos públicos avaliados pela CPA em 2021.

4.2.1 Processos Gerenciais

Quadro 9 - respostas do CST em Processos Gerenciais

	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	21	12	1	0	0	34	4,20588
2	19	12	3	0	0	34	4,02941
3	18	12	3	1	0	34	3,88235
4	19	12	2	1	0	34	3,97059
5	19	12	2	0	1	34	3,97059
6	14	15	4	1	0	34	3,61765
7	12	19	2	1	0	34	3,55882
8	17	14	1	2	0	34	3,79412
9	22	9	2	1	0	34	4,14706
10	19	12	2	1	0	34	3,97059
11	16	15	2	1	0	34	3,79412
12	15	18	1	0	0	34	3,85294
13	15	16	1	2	0	34	3,67647
14	18	14	1	1	0	34	3,94118
15a	13	14	6	1	0	34	3,5
15b	16	13	4	1	0	34	3,73529
15c	20	11	2	1	0	34	4,02941
15d	15	14	3	2	0	34	3,61765
16	19	12	1	2	0	34	3,91176
17a	19	11	3	1	0	34	3,94118
17b	23	9	1	1	0	34	4,23529
17c	25	8	0	1	0	34	4,38235
17d	22	10	0	2	0	34	4,11765
17e	21	11	1	1	0	34	4,11765
17f	17	13	3	1	0	34	3,82353
						Média	3,91

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Discentes Processos Gerenciais).

Todos os professores nos abordam e nos entendem de maneira plena e com um ótimo conteúdo e dinamismo.

As atividades promovidas pela faculdade atendem as necessidades dos alunos.

tendo em vista que a mundo externo a faculdade evolui em velocidade exponencial, observa-se que em muitos momentos os conhecimentos adquiridos em sala já não se aplicam.

A instituição visa sempre promover conhecimento com qualidade e isso é notório, pois os professores sempre muito dinâmicos e com domínio dos assuntos propostos.

Aprendemos de forma muito boa todos os conteúdos, inclusive com várias pessoas de fora que contribuíram bastante, porém acho que falta um pouco de aplicação no mercado de trabalho em algumas matérias.

O SENAC faz ações sociais adequadas

Nesta parte o senac atende muito bem todos os requisitos desde a inclusão até manter os alunos aqui dentro.

Escolhi o Senac pela grade de professores e a infraestrutura oferecida, muito bom

Todos são muito bons e de fácil lida, não nos deixando faltar nem incomodar com nada.

4.2.2 Estética e Cosmética

Quadro 10– respostas do CST em Estética e Cosmética

	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	19	6	1	0	1	27	4,25926
2	17	8	1	0	1	27	4,11111
3	19	5	2	0	1	27	4,22222
4	18	7	1	0	1	27	4,18519
5	16	6	4	0	1	27	3,92593
6	15	6	4	0	2	27	3,74074
7	16	9	1	0	1	27	4,03704
8	19	7	0	0	1	27	4,2963
9	18	8	0	0	1	27	4,22222
10	21	5	0	0	1	27	4,44444
11	15	11	0	0	1	27	4
12	16	9	1	0	1	27	4,03704
13	17	9	0	1	0	27	4,14815
14	16	9	1	0	1	27	4,03704
15a	13	9	4	0	1	27	3,7037
15b	10	8	8	0	1	27	3,33333
15c	17	8	1	0	1	27	4,11111

15d	12	11	3	0	1	27	3,66667
16	17	8	1	0	1	27	4,11111
17a	18	8	0	0	1	27	4,22222
17b	22	4	0	0	1	27	4,51852
17c	18	8	0	0	1	27	4,22222
17d	19	6	0	0	2	27	4,18519
17e	19	7	0	0	1	27	4,2963
17f	17	7	0	0	3	27	3,92593
						Média	4,08

Fonte: Os autores, (2021).

Comentários Discentes Estética e cosmética

Convívio diário na instituição

Uma ótima instituição

Na questão da vivência profissional para o dia a dia, percebo que a faculdade se preocupa bastante em orientar e ensinar os alunos, mas quando pegamos e estamos fazendo as coisas sozinhas, percebemos o quão superficial é esse entendimento do mercado de trabalho. Deveriam instruir e criar práticas reais de um mercado de trabalho, com todas as dificuldades e problemas.

Ampliação

As carteiras são de pouco espaço para os materiais

Aparelhos estéticos antigos

4.1.4 Unidade Vinculada Joinville

O gráfico 4 apresenta os resultados gerais da avaliação discente.

Gráfico 4 - Avaliação geral discente



Fonte: Os autores, (2021).

O quadro 11 apresenta as respostas dos alunos por questão.

Quadro 11 – Respostas do CST de Gestão Comercial

Questões	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOTA
1	15	8	2			25	4,12
2	16	7		1	1	25	4,04
3	17	6		2		25	4,12
4	16	4	4		1	25	4,00
5	13	10	2			25	3,96
6	13	9	3			25	3,92
7	9	11	3	2		25	3,36
8	10	9	5		1	25	3,48
9	10	11	4			25	3,64
10	8	16	1			25	3,60
11	15	10				25	4,20
12	19	5	1			25	4,48
13	13	10		1	1	25	3,80
14	18	6			1	25	4,32
15a	17	5	3			25	4,24
15b	20	5				25	4,60
15c	23	2				25	4,84
15d	24			1		25	4,80
16	19	6				25	4,52
17a	16	9				25	4,28

17b	12	10	2		1	25	3,76
17c	18	7				25	4,44
17d	17	5	3			25	4,24
17e	13	8	4			25	3,88
17f	14	10	1			25	4,08
						Média	4,11

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Discentes Gestão Comercial

Sempre fui atendida quando precisei. Quanto a relações com o mercado não entendo a função

Profissionais simpáticos e na grande maioria atenciosos.

Ótimo.

O atendimento costuma ser eficiente, e alguns setores são bem rápidos e receptivos na resolução de dúvidas e problemas, no geral é bem perceptível a proatividade e empatia da faculdade nesse sentido.

Esta ótimo!

Quadro 12 – Respostas do CST de Processos Gerenciais

Questões	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOTA
1	28	4	6	2		40	4,10
2	24	10	4	1	1	40	3,95
3	25	13		1	1	40	4,10
4	26	10	2	1	1	40	4,10
5	27	9	1	2	1	40	4,10
6	23	14	2	1		40	4,03
7	21	10	6	3		40	3,68
8	24	12	4			40	4,10
9	18	9	6	4	3	40	3,23
10	24	10	4	1	1	40	3,95
11	27	1	6	3	3	40	3,75
12	28	10		1	1	40	4,25
13	25	8	6		1	40	4,03
14	24	9	5	1	1	40	3,93
15a	30	8		1	1	40	4,35

15b	25	9	5	1		40	4,05
15c	28	8	3	1		40	4,25
15d	28	5	7			40	4,23
16	23	7	7	2	1	40	3,75
17a	26	3	9	1	1	40	3,93
17b	24	8	6	2		40	3,90
17c	28	10	2			40	4,35
17d	23	9	5	1	2	40	3,80
17e	24	11	5			40	4,08
17f	25	10	5			40	4,13
						Média	4,00

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Discentes Processos Gerenciais

Funcionário sempre dispostos e a prontidão para auxiliar os estudantes que possuem dificuldades e dúvidas, onde uma dúvida sempre irá ser sanada com o auxílio de todos ali presentes, e quando desconhecem de alguma situação, conseguem resolver de prontidão informando todos os passos que estão fazendo ao que busca ajuda.

Todos os setores tem um atendimento excelente e pensativo, sempre tentando ajudar o aluno de algum modo.

Atende dentro das necessidades parcialmente.

Eles são ótimos mas deveriam estar mais atento ao WhatsApp.

Quadro 13 – Respostas do CST de Gestão em Recursos Humanos

Questão	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOTA
1	23	3	2	1		29	4,41
2	20	5	3		1	29	4,17
3	20	6	1	1	1	29	4,14
4	20	5	2	1	1	29	4,10
5	19	3	5	2		29	3,93
6	20	6	2	1		29	4,21
7	12	10	4		3	29	3,38
8	13	11	5			29	3,72
9	12	8	4	3	2	29	3,17
10	16	7	4	1	1	29	3,76

11	13	5	5	3	3	29	3,10
12	19	6	2	1	1	29	4,03
13	17	4	3	3	2	29	3,55
14	14	8	5	1	1	29	3,59
15a	10	11	6	1	1	29	3,28
15b	12	7	5	2	3	29	3,14
15c	13	8	6	2		29	3,48
15d	15	5	4	3	2	29	3,38
16	16	7	6			29	3,90
17a	22	3	3		1	29	4,31
17b	12	5	6	2	4	29	3,00
17c	20	9				29	4,38
17d	20	5	4			29	4,24
17e	23	4	2			29	4,52
17f	23	5		1		29	4,48
						Mé di a	3,82

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Discentes Gestão de Recursos Humanos

Ótimos profissionais.

Tudo certo.

Algumas dificuldades nos contatos com a coordenação, que é desorganizada, o restante é perfeito.

Pela percepção e vivência diárias o Senac Joinville tem uma equipe altamente qualificada.

A escola trabalha bastante o atendimento com pessoas que te acolhem maravilhosamente bem.

Quadro 14 – Respostas do CST de Gastronomia

Ques tão	5 - atende plenam ente	3 - atende suficiente mente	2 - atende parcialm ente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei respon der	TR	NOT A
1	21	4		1	1	27	4,33
2	23	4				27	4,70
3	24		1	1	1	27	4,52
4	22	4			1	27	4,52
5	20	3	3		1	27	4,26
6	19	5		1	2	27	4,07
7	18	9				27	4,33
8	15	10		1	1	27	3,89
9	19		6	1	1	27	3,96
10	23			1	3	27	4,26

11	22	4	1			27	4,59
12	25		1		1	27	4,70
13	20	6			1	27	4,37
14	18	3	3		3	27	3,89
15a	19	2	6			27	4,19
15b	17	4		4	2	27	3,59
15c	15	3	9			27	3,78
15d	18	3	4	1	1	27	3,96
16	16	3		6	2	27	3,30
17a	18	7	1		1	27	4,19
17b	20	2		4	1	27	3,93
17c	20		2	3	2	27	3,85
17d	19	2	1	2	3	27	3,81
17e	18		2	5	2	27	3,48
17f	17	3	2	3	2	27	3,63
						Média	4,08

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Discentes Gastronomia

Todas as repartições internas funcionam muito bem. Sempre que precisei os colaboradores estavam dispostos a ajudar a solucionar a dificuldade.

Ok

O atendimento ao aluno, no geral é muito bom. Mas a secretaria poderia estar aberta em atendimento ao público um pouco mais cedo, hoje começam a atender as 10h, acho um horário um pouco ruim, por ser tarde.

Em alguns momentos houve dificuldade de comunicação com a coordenação. A biblioteca sempre esteve disponível quando precisei.

Ok para todos! Dentro do esperado.

Quadro 15 – Respostas do CST de Design de Interiores

Questão	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOTA
1	21	6	3	1	1	32	4,03
2	23	6	3			32	4,34
3	24	5	1	1	1	32	4,28
4	22	6	3		1	32	4,19
5	20	4	6	1	1	32	3,88
6	19	5	5	1	2	32	3,75
7	18	10	4			32	4,00
8	15	9	6	1	1	32	3,56
9	19	5	6	1	1	32	3,81

10	23	5		1	3	32	4,06
11	22	9	1			32	4,34
12	25	2	4		1	32	4,34
13	20	6	5		1	32	4,00
14	18	3	8		3	32	3,59
15a	19	6	2	5		32	3,66
15b	17	6	4	3	2	32	3,47
15c	15	10	7			32	3,72
15d	18	4	10			32	3,81
16	16	6	5	3	2	32	3,38
17a	18	11	2		1	32	3,97
17b	21	9		1	1	32	4,13
17c	22	8		2		32	4,19
17d	24	2	1	2	3	32	4,00
17e	24	5	3			32	4,41
17f	23	5	2		2	32	4,19
						Mé di a	3,96

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Discentes Design de Interiores

A Faculdade SENAC, é uma instituição com um ótimo desempenho, busca da melhor forma atender os alunos desde a parte administrativa, coordenação como a parte docente, estão prontos a solucionar problemas como orientar os alunos de forma clara e objetiva no seu curso.

Acredito que os setores se conversam. Nunca fui mal atendida ou fiquei com dúvidas e todos são muito atenciosos e simpáticos!

A faculdade atende todos os meu requisitos

Os colaboradores são super atenciosos em cada setor.

Todas as minhas requisições e dificuldades que se enquadram nas dimensões 8 e 9 sempre foram muito bem atendidas e de forma efetiva.

Quadro 16 – Respostas do CST de Análise e Desenvolvimento de Software

Questã o	5 - atende plenamen te	3 - atende suficienteme nte	2 - atende parcialmen te	0 - não atend e ou não exist e	X - não se aplica ou não sei respon der	TR	NOT A
1	18	6	3	1	1	29	3,93
2	23	3	3			29	4,48
3	24	2	1	1	1	29	4,41
4	22	3	3		1	29	4,31
5	19	2	6	1	1	29	3,90
6	19		7	1	2	29	3,76

7	18	4	5	2		29	3,86
8	15	6	6	1	1	29	3,62
9	19		6	2	2	29	3,69
10	23	2		1	3	29	4,17
11	19	9	1			29	4,28
12	20	2	4	2	1	29	3,93
13	20	5		3	1	29	3,97
14	18	3	5		3	29	3,76
15a	19	4		6		29	3,69
15b	17	6	6			29	3,97
15c	15	10	4			29	3,90
15d	18	4	7			29	4,00
16	16	6	5		2	29	3,72
17a	18	9	1		1	29	4,10
17b	21	3		4	1	29	3,93
17c	22	4		3		29	4,21
17d	24		1	1	3	29	4,21
17e	20	5		4		29	3,97
17f	20	2	3	2	2	29	3,86
						Médi a	3,98

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Discentes Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Falta interagir mais vom com a comunidade.

Sempre a disposição para ajudar, dar informações.

Os cursos são muito bem coordenados, a biblioteca tem uma ótima gestão, o financeiro oferece segurança quanto ao pagamentos das parcelas mensais , o atendimento pedagógico sanas todas as duvidas sobre os cursos e a secretaria academica supre as expectativas.

Excelente atendimento em qualquer área da faculdade, sempre disposto a ajudar. As vezes nos alunos nós sentimos um pouco abandonados.

O financeiro, biblioteca e coordenação, sempre muito acessíveis, e dispostos a ajudar...

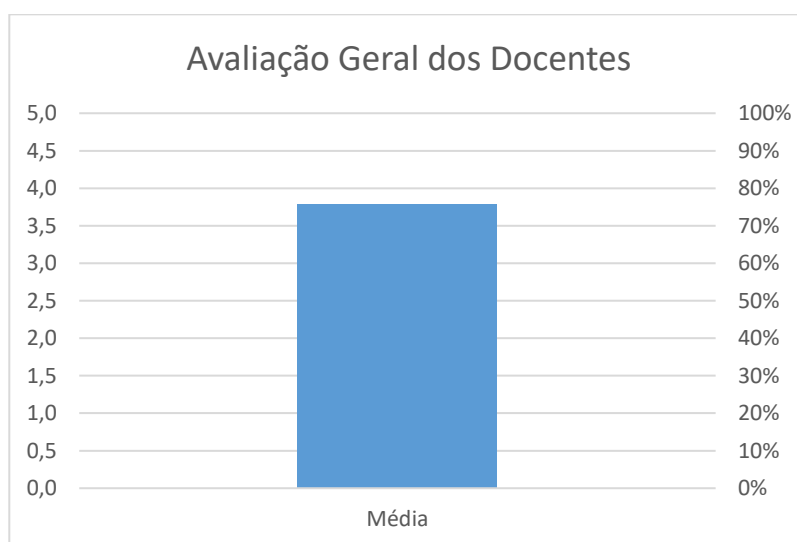
Financeiro fez ótimo atendimento,quando eu atrasei um boleto.

A comunicação com o corpo discente, acontece de forma clara, sempre evidenciando normas e leis e explicando da melhor maneira possível, através de dados e contrato.

4.2 Avaliação docente

4.2.1 Faculdade Senac Blumenau

Gráfico 5 Avaliação docente



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 17 - Docentes que responderam a avaliação

DOCENTES								
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	(TR_Docentes * Nota_Docentes) / (TR_Docentes)=Média Ponderada (MP)							
	5	3	2	0	X	TR	NOTA	MP
1	10	9	2	1	0	22	3,6818182	3,68
2a	12	6	4	0	0	22	3,9090909	3,91
2b	8	9	5	0	0	22	3,5	3,50
3	7	11	4	0	0	22	3,4545455	3,45
4	13	6	2	1	0	22	3,9545455	3,95
5	14	5	3	0	0	22	4,1363636	4,14
Opções 5a	ADS	PG	TGTI	GAS	EST			
5a	8	8	8	9	5			
6	3	6	8	3	2	22	2,2272727	2,23
7	8	0	0	0	0	8	5	5,00

8	11	12	2	0	0	25	3,8	3,80
9	8	11	0	0	0	19	3,8421053	3,84
10	7	14	0	0	0	21	3,6666667	3,67
11	6	3	11	1	0	21	2,9047619	2,90
12	9	6	8	2	0	25	3,16	3,16
13	9	10	2	1	0	22	3,5909091	3,59
14	9	0	0	0	0	9	5	5,00
15a	6	5	7	1	0	19	3,1052632	3,11
15b	10	6	9	1	0	26	3,3076923	3,31
15c	8	9	4	1	0	22	3,4090909	3,41
15d	14	5	3	0	0	22	4,1363636	4,14
15e	9	0	0	0	0	9	5	5,00
16	12	7	4	1	1	25	3,56	3,56
17a	13	6	3	0	1	23	3,8695652	3,87
17b	16	9	0	0	0	25	4,28	4,28
17d	14	3	3	0	0	20	4,25	4,25
18	5	6	0	2	0	13	3,3076923	3,31
19	4	0	3	0	0	7	3,7142857	3,71
20	8	3	3	0	0	14	3,9285714	3,93
						Média	3,78	3,78

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários dos Docentes

Falta investimento financeiro para professores e alunos participarem de eventos, bem como publicarem em revistas científicas.

Falta estrutura para pesquisa.

Poderíamos ter laboratório de inovação e tecnologia para fomentar pesquisas e projetos de extensão.

Considero o ensino de muita qualidade, pela excelência dos seus professores.

A metodologia é excelente, porém alguns alunos ainda sentem dificuldades na organização de atividades.

Melhorar a divulgação interna e externa de cursos, workshops, palestras.

Cunho social da instituição é bem claro.

Os órgãos colegiados estão sempre atuando como devido, mas poderiam divulgar mais as normas e documentos orientadores.

A realização de campanhas sociais é sempre bem vinda pela comunidade interna e externa. É perceptível o engajamento dos alunos.

Espaço físico e estrutura física muito boa, mas já há necessidade de melhoria em alguns laboratórios e computadores.

Espaço de convivência/cantina, poderia ser melhorado, com substituição das mesas.

O atendimento da equipe técnica é excelente. Principalmente na coordenação e no apoio pedagógico.

Melhoria no apoio psicopedagógico.

Melhorar o acervo da biblioteca.

O conhecimento do plano de carreira é falho ou não conheço.

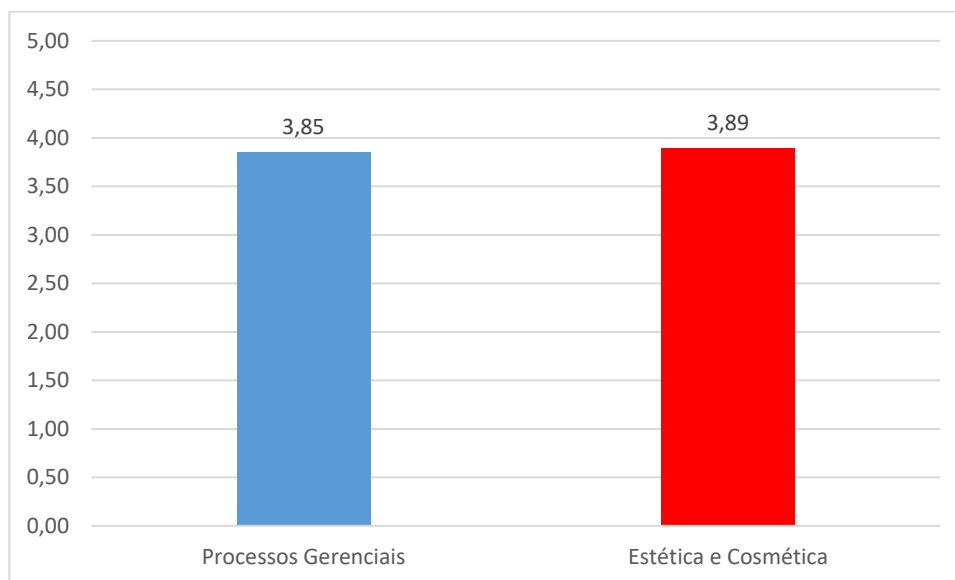
Investir sempre em capacitação para o constante aperfeiçoamento do corpo docente.

Maior clareza na folha de pagamento.

4.2.2 Unidade Vinculada Brusque

O gráfico 5 apresenta os resultados gerais da avaliação docente por curso.

Gráfico 6 - Avaliação docente por curso



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 18 - Discentes que responderam a avaliação

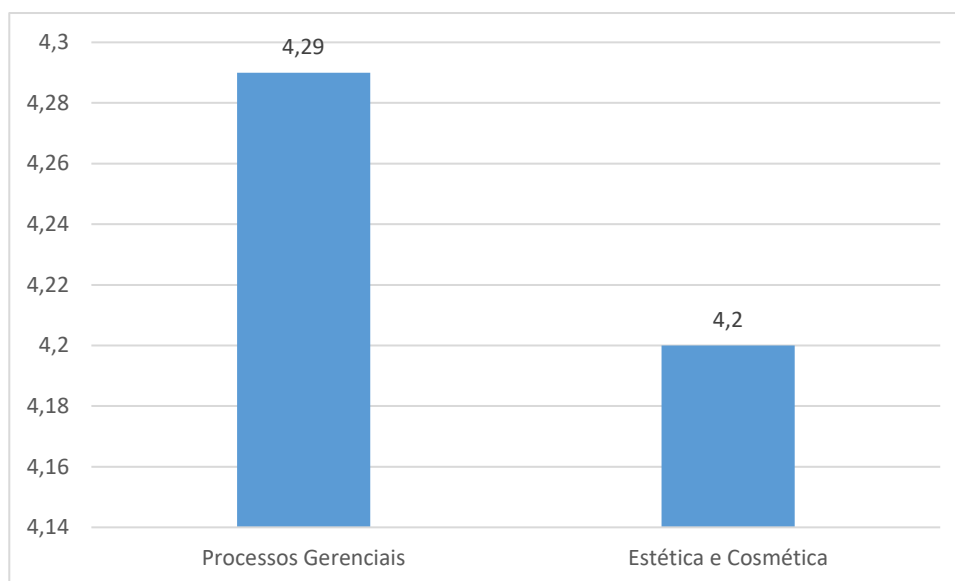
	Processos Gerenciais		Estética e Cosmética
--	----------------------	--	----------------------

Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	$\frac{((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2 * Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3))}{(TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3)} = \text{Média Ponderada (MP)}$															
	5	3	2	0	X	TR	NOTA		5	3	2	0	X	TR	NOTA	MP
1	10	4	1	0	0	15	4,27	1	10	3	2	0	0	15	4,20	4,23
2a	10	4	1	0	0	15	4,27	2a	11	3	1	0	0	15	4,40	4,33
2b	11	4	0	0	0	15	4,47	2b	9	5	1	0	0	15	4,13	4,30
3	10	5	0	0	0	15	4,33	3	9	6	0	0	0	15	4,20	4,27
4	10	5	0	0	0	15	4,33	4	10	5	0	0	0	15	4,33	4,33
5	10	4	1	0	0	15	4,27	5	11	4	0	0	0	15	4,47	4,37
6	5	3	5	2	0	15	2,93	6	4	3	5	1	1	14	2,79	2,86
7	5	5	2	2	1	15	2,93	7	5	4	3	2	0	14	3,07	3,00
8	7	4	2	2	0	15	3,40	8	8	4	2	0	0	14	4,00	3,69
9	9	4	2	0	0	15	4,07	9	8	3	3	0	0	14	3,93	4,00
10	9	3	2	0	1	15	3,87	10	8	3	3	0	0	14	3,93	3,90
11	6	3	5	1	0	15	3,27	11	6	3	5	0	0	14	3,50	3,38
12	6	4	4	1	0	15	3,33	12	7	4	3	0	0	14	3,79	3,55
13	8	5	1	0	1	15	3,80	13	8	6	0	0	0	14	4,14	3,97
14	7	6	2	0	0	15	3,80	14	8	5	0	0	1	14	3,93	3,86
15a	8	5	2	0	0	15	3,93	15a	7	6	1	0	0	14	3,93	3,93
15b	7	3	3	2	0	15	3,33	15b	7	3	3	1	0	14	3,57	3,45
15c	8	5	2	0	0	15	3,93	15c	8	5	1	0	0	14	4,07	4,00
15d	4	3	3	4	1	15	2,33	15d	4	2	4	3	1	14	2,43	2,38
15e	10	4	1	0	0	15	4,27	15e	9	4	1	0	0	14	4,21	4,24
16	10	3	1	1	0	15	4,07	16	9	4	1	0	0	14	4,21	4,14
17a	11	2	1	0	1	15	4,20	17a	10	2	1	0	1	14	4,14	4,17
17b	11	3	1	0	0	15	4,40	17b	10	2	2	0	0	14	4,29	4,34
17c	13	1	1	0	0	15	4,67	17c	12	2	0	0	0	14	4,71	4,69
17d	12	2	1	0	0	15	4,53	17d	11	3	0	0	0	14	4,57	4,55
18	6	4	4	1	0	15	3,33	18	6	3	4	1	0	14	3,36	3,34
19	5	6	3	1	0	15	3,27	19	5	5	4	0	0	14	3,43	3,34
20	9	5	1	0	0	15	4,13	20	9	5	0	0	0	14	4,29	4,21
							Média								Média	3,89

Fonte: Os Autores, (2021)

4.2.3 Unidade Vinculada Rio do Sul

Gráfico 7 - Avaliação docente



Fonte: Os Autores, (2021)

Quadro 19 - Respostas dos docentes Processos Gerenciais

	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	5	1	0	0	0	6	4,67
2a	6	0	0	0	0	6	5,00
2b	4	2	0	0	0	6	4,33
3	5	1	0	0	0	6	4,67
4	5	1	0	0	0	6	4,67
5	6	0	0	0	0	6	5,00
6	4	1	0	0	1	6	3,83
7	3	1	1	0	1	6	3,33
8	4	1	1	0	0	6	4,17
9	5	1	0	0	0	6	4,67
10	4	2	0	0	0	6	4,33
11	2	2	2	0	0	6	3,33
12	3	1	2	0	0	6	3,67
13	5	0	1	0	0	6	4,50
14	5	0	1	0	0	6	4,50
15a	1	3	2	0	0	6	3,00
15b	4	2	0	0	0	6	4,33
15c	4	2	0	0	0	6	4,33
15d	3	1	2	0	0	6	3,67
15e	5	0	1	0	0	6	4,50
16	3	2	1	0	0	6	3,83
17a	6	0	0	0	0	6	5,00
17b	4	0	2	0	0	6	4,00
17c	6	0	0	0	0	6	5,00
17d	6	0	0	0	0	6	5,00
18	4	2	0	0	0	6	4,33

19	2	2	2	0	0	6	3,33
20	6	0	0	0	0	6	5,00
						Média	4,29

Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 20 - Respostas dos docentes Estética e Cosmética

	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	9	0	1	0	0	10	4,70
2a	8	0	2	0	0	10	4,40
2b	6	0	4	0	0	10	3,80
3	5	0	5	0	0	10	3,50
4	7	1	2	0	0	10	4,20
5	7	1	2	0	0	10	4,20
6	6	2	1	1	0	10	3,80
7	5	4	1	0	0	10	3,90
8	8	0	2	0	0	10	4,40
9	7	0	3	0	0	10	4,10
10	7	1	2	0	0	10	4,20
11	5	3	2	0	0	10	3,80
12	8	0	2	0	0	10	4,40
13	5	4	1	0	0	10	3,90
14	7	0	3	0	0	10	4,10
15a	5	2	3	0	0	10	3,70
15b	4	3	3	0	0	10	3,50
15c	6	1	3	0	0	10	3,90
15d	4	5	1	0	0	10	3,70
15e	10	0	0	0	0	10	5,00
16	7	3	0	0	0	10	4,40
17a	9	1	0	0	0	10	4,80
17b	8	1	1	0	0	10	4,50
17c	10	0	0	0	0	10	5,00
17d	10	0	0	0	0	10	5,00
18	5	5	0	0	0	10	4,00
19	5	3	2	0	0	10	3,80
20	8	2	0	0	0	10	4,60
						Média	4,20

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Docentes

Acredito que as atividades de ensino do Senac estão de acordo com as necessidades dos alunos e da sociedade, mas creio que poderia investir mais em atividades de pesquisa e extensão.

Senac precisa estar mais presente nas empresas e comunidade. Falta também ter maior incentivo à pesquisa e extensão.

Estudantes aplicando o conhecimento no desenvolvimento da sua profissão.

Sempre vejo alunos felizes por estarem participando de projetos de pesquisa.

A política para o ensino está bem definida, porém, ainda existe uma dificuldade de entendimento por parte dos alunos (assim que chegam na instituição) e até que conseguem entender que seu desenvolvimento não está "apenas" em notas. Quanto à pesquisa, acontece pesquisa nos Projetos Integradores ou TCS. Porém, seria interessante a implantação de grupos de pesquisa científica. Em relação a extensão, acontece dentro do necessário. Poderia ser mais explorado, ou seja, Senac poderia ter um melhor relacionamento com a comunidade na qual está inserido e isso abriria margem para projetos de extensão.

Ainda vejo algumas necessidades para serem sanadas. Os conceitos as vezes geram confusão para os alunos. Os momentos de feedbacks não são sempre bem aproveitados pelos alunos. Falta estímulo a pesquisa

O Senac é uma instituição preocupada com o envolvimento do aluno no assunto e assim tem uma certeza maior da disseminação do conhecimento.

Há uma muito boa aceitação, por parte dos alunos, das práticas pedagógicas propostas e os resultados obtidos são altamente satisfatórios.

Acredito que as atividades desenvolvidas pelos alunos, normalmente solucionando casos práticos ou vivências, bem como, realização de trabalhos com análise na empresa que estão trabalhando, sugerindo melhorias e solucionando problemas, é a prova cabal que eles vão além do conhecimento teórico, pois apenas nesses exemplos é possível observar a atuação proativa e protagonismo do aluno no mercado de trabalho.

Boa adesão dos alunos na forma de aprendizagem.

Acredito que a sociedade ainda percebe o Senac como uma instituição que oferta somente cursos técnicos, desconhecendo os cursos de graduação e pós graduação.

Nosso marketing precisa melhorar. Maior relacionamento com empresas, escolas e comunidade precisam ser colocadas em prática. Foco apenas em redes sociais não é suficiente. Além disso, identificar quais eventos são mais importantes o Senac estar presente, nem todos são adequados ao público que se deseja atingir.

A realização de eventos com a sociedade que envolvem os estudantes a praticar seus conhecimentos.

Em todas as unidades Senac temos os mesmos procedimentos e regras a serem cumpridas.

As relações da faculdade com a comunidade em geral poderiam ser mais exploradas. A comunidade precisa estar mais próxima do Senac. Pois, o Senac faz um trabalho lindo e a comunidade, muitas vezes, desconhece. O setor de marketing e relacionamento com a comunidade precisa estar mais ativo, infelizmente, não se aproveitam as oportunidades de relacionamento. Sobre as ações no que diz respeito à responsabilidade social, vem na ideia de explorar mais os projetos de pesquisa e extensão, isso influencia na responsabilidade social do Senac. As estratégias de comunicação interna não são exploradas.

Como promotor de propagando e envolvimento com a comunidade o Senac está sempre um passo a frente. Sempre inovando e buscando novos métodos para incentivar ainda mais a comunidade.

A comunicação interna e externa fica validada pela percepção do público que eu aprecio como muito favorável.

O SENAC tem uma ótima relação com a sociedade, sendo um nome muito receptivo, percebo isso no meio social em que convivo, quando o aluno apresenta currículo informando ter estudado conosco o mesmo já passa a ter um grande diferencial. Além disso, já estudei em outras instituições de ensino e nunca observei qualquer resistência ao Senac. O senac sempre participa dos eventos sociais da cidade, além de fazer ampla divulgação dos cursos, através de rádio, mídias sociais e outdoors. Por fim, admiro a gestão do senac, sempre tudo muito organizado e bem gerido, acredito que isso é fundamental para que nossa instituição seja tão respeitada.

Alunos entendem o feedback como oportunidade de melhoria.

Algumas salas de aulas são pequenas para turmas grandes. Os laboratórios de estética poderiam ser maiores, com mais macas, para que as aulas fossem mais aproveitadas. A biblioteca poderia ser maior, pois o tamanho inviabiliza levar os

alunos para fazer pesquisa durante a aula. Quando estou estudando lá e muitos alunos estão pesquisando, não há como se concentrar.

Equipamento de suporte ao professor está péssimo e vira até motivo de piada pelos alunos. Computadores que desligam sozinhos, ou ainda não funcionam adequadamente por serem antigos, projetores com imagem ruim, e internet muito lenta. Se queremos mostrar que somos atualizados em termos de tecnologia, é necessário demonstrar isso na prática e não só no discurso.

Ambiente amplo, limpo e organizado.

Em relação a infraestrutura física: Salas de aula: não são suficientes! Alguns cursos precisam ser ofertados em lugares fora da instituição (ex: CDL) e isso acaba por dificultar o trabalho do professor, como por exemplo, no que se refere a recursos didáticos disponíveis. Laboratórios de informática não são suficientes, muitas vezes precisamos utilizar os notebooks, que são péssimos! Não conseguimos, enquanto professores, trazer inovações (ex. gamificação) por falta de recursos básicos (computadores). Além disso, a internet é péssima também!!! Solicitamos para os alunos trazerem notebooks (são melhores que os do Senac) e, mesmo assim, fica difícil porque a internet não atende a demanda. Os alunos reclamam!!! Já tive aluno dizendo que ia procurar outra instituição. Precisamos escutar as reclamações e mediar, resolver conflitos (além do trabalho docente).

Refeitório/cantina, área comum não atendem a demanda e percebemos isso na pandemia. Auditório não atende ao necessário, eventos precisam ser realizados em outros espaços. Sala dos professores, sinceramente, é mais do administrativo do que dos professores. Uma sala de professores deveria ter espaços para o professor sentar e trabalhar, exemplo, fazer planejamento de aulas. Se o professor precisa de espaço para trabalhar, precisa ficar na sala de aula ou dividir outros espaços com os alunos (biblioteca) ou, ainda, na sala de atendimento discente. Poderia ter uma sala com mesas para os professores.

"Falta estrutura de laboratório e equipamentos para poder ampliar as turmas."

É correto dizer que hj o Senac é uma completa instituição de ensino, além do corpo docente capacitado e motivado, possui todos os materiais necessário para que o aprendizado seja atrativo e proveitoso.

As instalações da nossa unidade são funcionais e atendem plenamente as necessidades.

Com certeza poderíamos ter salas de aula com dimensões maiores, não possuímos nenhum auditório, nossa área de alimentação poderia ser afastada das salas de aula, para que ruídos não interferissem. Quanto a biblioteca o acervo é bem limitado, porém, isso não seria problema caso fosse proporcionado uma internet com grande velocidade, essa é uma das grandes falhas da instituição, não disponibilizar uma internet veloz para que os alunos pudessem fazer pesquisas com agilidade.

Inserção da comunidade

Todos os setores do Senac Rio do Sul fornecem um atendimento impecável. Os funcionários são muito comprometidos a ajudar, ensinar, acolher! Suporte da pedagoga é impecável, sabe escutar os alunos e professores, nos ajudando a melhorar o que fazemos. A equipe do educacional tem foco na resolução do problema.

Temos apoio para todas as atividades e realizações.

A equipe pedagógica e a coordenação trabalham extremamente bem juntas. As coordenações de curso e atendimento pedagógico estão de parabéns! Conseguem dar um suporte excelente para o docente. Na minha visão, fazem além do seu trabalho.

Desde o pessoal responsável pela manutenção diária das salas até a direção, a preocupação é a mesma, de que todos se sintas confortáveis e satisfeitos. Com toda a certeza todos fazem um excelente trabalho.

Existe uma grande preocupação de todos para atender as necessidades individuais de cada aluno

Os alunos são frequentemente estimulados para continuarem os estudos, já fazendo uma pós-graduação ou mesmo ingressando em novos cursos, e, isso acontece com naturalidade, pois o senac mostra um ótimo serviço o que torna fácil a continuidade do aluno. Esse bom atendimento ao aluno observo tanto na questão da coordenação quanto pedagógica. Não poderia deixar de mencionar a grande flexibilização da questão financeira, pois comumente alunos que pretendiam deixar o curso por falta de recursos dizer que fizeram uma ótima negociação com a instituição.

Inclusão social de forma satisfatória

Desconheço a política de progressão salarial. Sinto falta de incentivo financeiro para participar de congressos e eventos de capacitação na área. O feedback da coordenação sobre as aulas é ótimo!

Acredito que o Senac a nível de estado poderia ter incentivos à qualificação de seus professores. Enfim, quanto mais conhecimento em suas áreas, melhor o conteúdo repassado ao aluno.

Sempre tive o retorno das minhas condutas e considerações dos alunos.

Sempre recebemos feedback de nossos superiores.

Os critérios de admissão são bem feitos. A progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de professores poderiam ser explicadas para os docentes na contratação. O setor de RH deveria fazer o acolhimento dos docentes.

O reconhecimento ao profissional sempre é um diferencial da instituição.

Como docente me sinto valorizado e tenho todas as oportunidades que preciso.

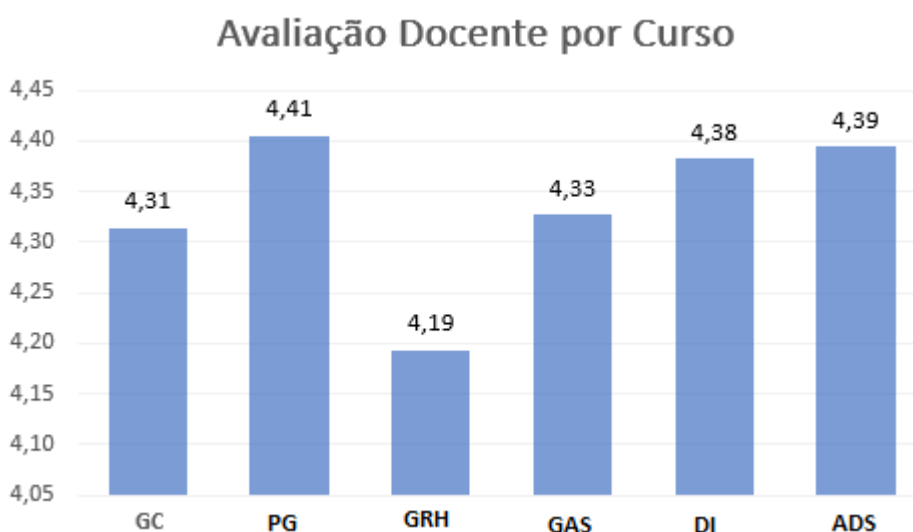
Poderíamos ter um incentivo para mestrado por exemplo.

O contato dos professores com os coordenadores é constante, sempre recebendo estímulos, ideias ou sugestões. Isso faz os professores melhorarem e terem uma ótima relação de trabalho com todos. Sou muito feliz por fazer parte dessa equipe.

Plano de curso atende plenamente as exigências mudanças do mercado de trabalho

4.2.4 Unidade Vinculada Joinvile

Gráfico 8 - Avaliação docente por curso



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 21 - Docentes Gestão Comercial que responderam a avaliação

	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOT A
1	6	1				7	4,71
2a	6	1				7	4,71
2b	5	1	1			7	4,29
3	4	3				7	4,14
4	5	2				7	4,43
5	5	1	1			7	4,29
6	4	3				7	4,14
7	4	3				7	4,14
8	4	3				7	4,14
9	5	2				7	4,43
10	4	2	1			7	4,00
11	4	2	1			7	4,00
12	3	3	1			7	3,71
13	4	3				7	4,14
14	4	3				7	4,14
15 a	7					7	5,00
15 b	7					7	5,00
15 c	7					7	5,00
15 d	5	2				7	4,43
15 e	5	2				7	4,43
16	4	3				7	4,14
17 a	5	2				7	4,43
17 b	5	2				7	4,43
17 c	5	2				7	4,43
17 d	5	2				7	4,43
18	2	3	2			7	3,29
19	6	1				7	4,71
20	5	2				7	4,43
						Média	4,31

Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 22 - Docentes Processos Gerenciais que responderam a avaliação

	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOTA
1	6	1				7	4,71
2a	6	1				7	4,71
2b	5	1	1			7	4,29
3	4	3				7	4,14
4	4	2	1			7	4,00
5	5	1	1			7	4,29
6	4	2	1			7	4,00
7	4	2	1			7	4,00
8	4	3				7	4,14
9	6	1				7	4,71
10	5	1	1			7	4,29
11	3	3	1			7	3,71
12	4	2	1			7	4,00
13	5	2				7	4,43
14	6	1				7	4,71
15a	7					7	5,00
15b	6		1			7	4,57
15c	7					7	5,00
15d	7					7	5,00
15e	6	1				7	4,71
16	5	2				7	4,43
17a	6	1				7	4,71
17b	6	1				7	4,71
17c	6	1				7	4,71
17d	6	1				7	4,71
18	4	2	1			7	4,00
19	2	4	1			7	3,43
20	6	1				7	4,71
						Média	4,41

Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 23 - Docentes Gestão de RH que responderam a avaliação

	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOTA
--	-----------------------	----------------------------	-------------------------	------------------------------	--	----	------

1	6	1			7	4,71
2a	6	1			7	4,71
2b	5	1	1		7	4,29
3	4	3			7	4,14
4	4	2	1		7	4,00
5	5	2			7	4,43
6	4	3			7	4,14
7	4	3			7	4,14
8	4	3			7	4,14
9	5	2			7	4,43
10	4	2	1		7	4,00
11	5	2			7	4,43
12	5	2			7	4,43
13	5	2			7	4,43
14	5	2			7	4,43
15a	6	1			7	4,71
15b	6	1			7	4,71
15c	6	1			7	4,71
15d	6	1			7	4,71
15e	5	2			7	4,43
16	4	3			7	4,14
17a	5	2			7	4,43
17b	5	2			7	4,43
17c	5	2			7	4,43
17d	5	2			7	4,43
18	5	2			7	4,43
19	4	3			7	4,14
20	5	2			7	4,43
					Média	4,19

Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 24 - Docentes Gastronomia que responderam a avaliação

Questão	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOTA
1	6	2				8	4,50
2a	8					8	5,00
2b	5	2	1			8	4,13
3	4	4				8	4,00
4	7	2				9	4,56
5	6		2			8	4,25
6	3	4	1			8	3,63

7	3	4	1			8	3,63
8	5	3				8	4,25
9	5	3				8	4,25
10	5	3				8	4,25
11	1	2	4	1		8	2,38
12	1	5	2			8	3,00
13	5	3				8	4,25
14	5	3				8	4,25
15a	8					8	5,00
15b	5	2	1			8	4,13
15c	7	1				8	4,75
15d	7	1				8	4,75
15e	8					8	5,00
16	6	2				8	4,50
17a	7	1				8	4,75
17b	8					8	5,00
17c	8					8	5,00
17d	8					8	5,00
18	5		3			8	3,88
19	2	2	3	1		8	2,75
20	7	1				8	4,75
						Média	4,33

Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 25 - Docentes Design de Interiores que responderam a avaliação

Questão	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOTA
1	9					9	5,00
2a	8	1				9	4,78
2b	8	1				9	4,78
3	7	2				9	4,56
4	7		2			9	4,33
5	7		2			9	4,33
6	2	1		6		9	1,44
7	4	2		3		9	2,89
8	6	1		2		9	3,67
9	9					9	5,00
10	5		4			9	3,67
11	4		5			9	3,33
12	4		5			9	3,33
13	7	1		1		9	4,22

14	9					9	5,00
15a	9					9	5,00
15b	9					9	5,00
15c	9					9	5,00
15d	9					9	5,00
15e	8	1				9	4,78
16	9					9	5,00
17a	7	1	1			9	4,44
17b	9					9	5,00
17c	9					9	5,00
17d	9					9	5,00
18	4	4		1		9	3,56
19	4	4		1		9	3,56
20	6	3				9	4,33
						Mé di a	4,38

Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 26 - Docentes Análise e Desenvolvimento de Sistemas que responderam a avaliação

Questão	5 - atende plena mente	3 - atende suficiente mente	2 - atende parcial mente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei respon der	TR	NOTA
1	7					7	5,00
2a	7					7	5,00
2b	4	2	1			7	4,00
3	1	5	1			7	3,14
4	4		3			7	3,71
5	5	2				7	4,43
6	4		1	1	1	7	3,14
7	5		2			7	4,14
8	5		2			7	4,14
9	6	1				7	4,71
10	4	3				7	4,14
11	7					7	5,00
12	7					7	5,00
13	6		1			7	4,57
14	6	1				7	4,71
15a	6	1				7	4,71
15b	4	2	1			7	4,00

15c	4	2	1			7	4,00
15d	4	2	1			7	4,00
15e	7					7	5,00
16	7					7	5,00
17a	7					7	5,00
17b	4	3				7	4,14
17c	4	3				7	4,14
17d	7					7	5,00
18	5		2			7	4,14
19	5		2			7	4,14
20	3	1	3			7	3,43
						Média	4,39

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Docentes

Parte de treinamento e aperfeiçoamento deveria ser revista. Como auxílio em Pós, Mestrado e até mesmo cursos dentro da Instituição.

Uma política de cargos e salários mais efetiva potencializaria a boa política de atendimento pessoal já existente.

Acredito que o SENAC poderia apoiar mais o desenvolvimento dos seus docentes com práticas tais como: incentivos em certificações profissionais e cursos avançados (dentro da área de atuação do professor), participação em eventos (no caso de apresentação de trabalhos), publicação de artigos etc.

Os critérios de entrada são bem definidos e seguidos. Recebemos feedback estruturado e pontual com a qualidade necessária.

Recebo comunicação de todos estes pontos.

Acredito que poderia ser realizado um informativo com questões sobre: incentivo financeiro a pesquisa, a formação continuada de professores, dentre outras políticas relacionadas a possibilidade de crescimento profissional e qualificação.

Boa comunicação entre os departamentos.

Falta incentivo para o crescimento e aperfeiçoamento de professores. Cursos com apoio da instituição.

A política de atendimento dos colaboradores e as ações são suficientes e inovadoras. Somos respeitados no Senac.

Não conheço as práticas de aperfeiçoamento profissional.

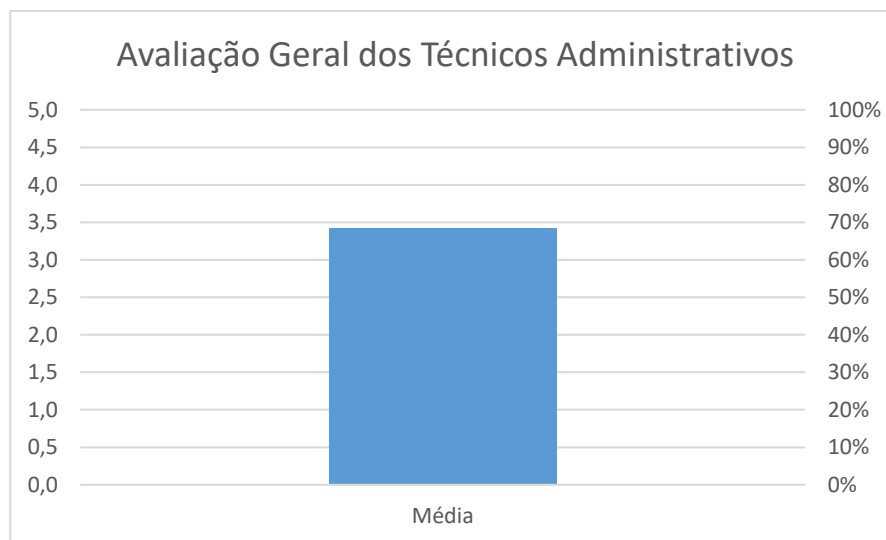
Falta planejamento de carga horária fixa para professores base dos cursos.

O processo de qualificação específica, deveria ser mais incentivado.
Feedback realizado ao final de cada disciplina

4.3 Avaliação corpo técnico-administrativo

4.3.1 Faculdade Senac Blumenau

Gráfico 9 - Avaliação docente por curso



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 27 - Discentes que responderam a avaliação

TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS								
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	((TR_TécnicosAdministrativos * Nota_TécnicosAdministrativos) / (TR_TécnicosAdministrativos)=Média Ponderada (MP))							
	5	3	2	0	X	TR	NOTA	MP
1	15	6	4	0	0	25	4,04	4,04
2	15	5	5	0	0	25	4	4,00
3	9	6	1	2	7	25	2,6	2,60
4	11	5	1	2	6	25	2,88	2,88
5	12	7	5	0	1	25	3,64	3,64
6	17	7	1	0	0	25	4,32	4,32
7	11	11	2	0	1	25	3,68	3,68
8	7	7	7	1	2	24	2,916667	2,92
9	9	6	8	2	0	25	3,16	3,16
10	9	6	2	0	8	25	2,68	2,68
11	9	10	4	0	2	25	3,32	3,32
12a	5	9	10	0	1	25	2,88	2,88
12b	9	6	8	0	2	25	3,16	3,16

12c	15	8	1	0	1	25	4,04	4,04
12d	6	10	8	1	0	25	3,04	3,04
12e	7	12	6	0	0	25	3,32	3,32
13	8	12	5	0	0	25	3,44	3,44
14a	15	9	1	0	0	25	4,16	4,16
14b	17	6	1	0	0	24	4,375	4,38
14c	16	7	2	0	0	25	4,2	4,20
14d	15	6	4	0	0	25	4,04	4,04
14e	12	7	6	0	0	25	3,72	3,72
15	5	4	9	6	1	25	2,2	2,20
16	6	6	10	1	2	25	2,72	2,72
17	11	4	4	6	0	25	3	3,00
						Média	3,42	3,42

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentário dos Técnicos Administrativos

Sugestão: analisar histórico de ocorrências com alunos para atualizar documentos e manuais normativos, resguardando melhor a instituição da tomada de decisões.

Melhorar a comunicação interna e externa.

Nossa estrutura já não é suficiente para a demanda dos cursos. Precisamos de mais laboratórios, computadores e manutenção.

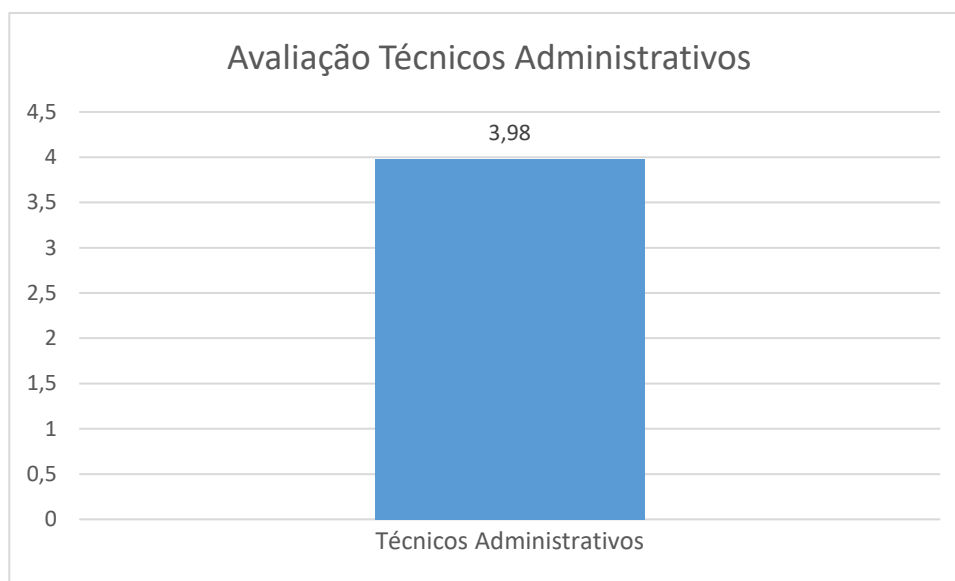
Colocar mesas e cadeiras melhores na cantina.

Ter uma sala de decompressão para colaboradores relaxarem

Substituição projetores multumídiás, necessidade de ambiente de lazer e descanso.

4.3.2 Unidade Vinculada Brusque

Gráfico 10 – Técnicos administrativos que responderam a avaliação



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 27 – Técnicos administrativos que responderam a avaliação

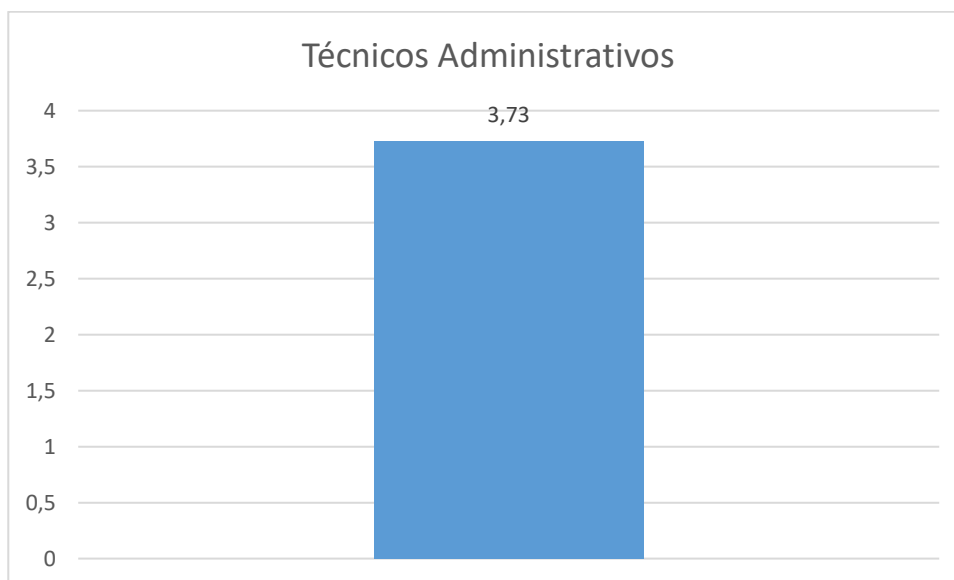
Técnicos Administrativos								
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G					TR	NOTA	MP
	5	3	2	0	X			
1	16	4	0	0	0	20	4,60	4,60
2	14	3	2	0	1	20	4,15	4,15
3	10	2	4	2	2	20	3,20	3,20
4	11	3	2	2	2	20	3,40	3,40
5	12	4	2	0	2	20	3,80	3,80
6	10	7	2	0	1	20	3,75	3,75
7	12	6	1	0	1	20	4,00	4,00
8	12	2	5	0	1	20	3,80	3,80
9	11	6	2	0	1	20	3,85	3,85
10	10	7	1	0	2	20	3,65	3,65
11	12	6	1	0	1	20	4,00	4,00
12a	15	4	0	0	1	20	4,35	4,35
12b	16	3	1	0	0	20	4,55	4,55
12c	14	5	1	0	0	20	4,35	4,35
12d	5	4	7	3	1	20	2,55	2,55
12e	13	6	1	0	0	20	4,25	4,25
13	13	6	1	0	0	20	4,25	4,25

14a	14	6	0	0	0	20	4,40	4,40
14b	16	4	0	0	0	20	4,60	4,60
14c	16	2	2	0	0	20	4,50	4,50
14d	13	3	3	0	0	19	4,21	4,21
14e	17	2	1	0	0	20	4,65	4,65
15	5	7	6	0	2	20	2,90	2,90
16	8	10	2	0	0	20	3,70	3,70
17	11	8	0	0	1	20	3,95	3,95
						Média	3,98	3,98

Fonte: Os Autores, (2021).

4.3.3 Unidade Vinculada Rio do Sul

Gráfico 11 – Média das respostas dos Técnicos Administrativos



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 28 – Técnicos Administrativos que responderam a avaliação

	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	11	10	0	0	1	22	3,864
2	10	1	3	0	1	15	3,933
3	11	6	4	0	1	22	3,682
4	9	10	2	0	1	22	3,591
5	10	11	1	0	0	22	3,864
6	11	8	3	0	0	22	3,864
7	8	12	2	0	0	22	3,636
8	8	10	4	0	0	22	3,545
9	7	9	4	0	1	21	3,333

10	7	11	1	0	3	22	3,182
11	8	10	1	0	3	22	3,273
12a	8	7	7	0	0	22	3,409
12b	9	6	7	0	0	22	3,5
12c	8	12	1	0	1	22	3,545
12d	9	6	7	0	0	22	3,5
12e	11	8	3	0	0	22	3,864
13	10	10	2	0	0	22	3,818
14a	15	4	3	0	0	22	4,227
14b	18	4	0	0	0	22	4,636
14c	15	7	0	0	0	22	4,364
14d	11	7	4	0	0	22	3,818
14e	16	6	0	0	0	22	4,455
15	7	8	7	0	0	22	3,318
16	7	12	3	0	0	22	3,5
17	7	11	4	0	0	22	3,455
						Média	3,73

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Corpo Técnico Administrativo

O Senac sempre promove eventos e divulgação da política de pesquisa e extensão.

Não tenho conhecimento suficiente para fazer uma avaliação nesta dimensão.

O SENAC como qualquer outra instituição de ensino visa buscar constantemente o desenvolvimento educacional e profissional, com isso todo processo é contínuo.

A princípio as demandas visam atender o mercado e suas demandas para os mesmos.

Senac oferece capacitação constante para seus colaboradores.

A Faculdade Senac promove ações que evidenciam a missão, visão e o propósito do Senac SC.

Precisamos melhorar nosso canal de comunicação.

Tenho a percepção de que há uma pouca participação da comunidade nas ações organizadas pela instituição. Em relação aos processos acadêmicos e ações realizadas no ensino superior, tenho pouco conhecimento.

"No último ano o processo de ação social cresceu de maneira evidente, porém está em constante mudança e desenvolvimento. No que tange as comunicações externa e interna está em desenvolvimento também. "

A responsabilidade social esta nos conformes porem a comunicação com a sociedade e bem reduzida pois várias pessoas não conhecem o Senac nem sabem o que faz por uma falta de comunicação.

A comunidade em geral não reconhece o Senac como uma instituição de educação superior, não tem conhecimento da Escola de Arte Floral. A comunicação precisa ser mais assertiva e atender a todos os públicos.

A utilização de evidenciar e capacitar seu público através de suas próprias competências.

O Senac SC orienta e capacita para que todos os procedimentos sejam cumpridos conforme as normas e legislação.

Não temos um auditório, o que seria muito importante. Salas insuficientes no período noturno.

Nossos espaços são amplos e limpos, com a estrutura física adequada.

A estrutura física necessita de ampliação, no período noturno há uma escassez de salas de aula e laboratórios de informática.

Inovações no processo de ensino e aprendizagem, devem ser analisado com maior intensidade, verifico que está em processo de mudanças. Aspectos de ações interativas precisam ser mais visíveis.

As salas e laboratórios e espaço de trabalho atende aos quesitos já os demais necessitam uma readequação para que possam atender plenamente a demanda e os equipamentos par a uso diário das salas estão em um caso critico dando problemas de forma constantes sendo que são reparados e em um prazo muito curto retornam a dar os mesmos problemas.

Falta de salas no período noturno, precisamos de ampliações de laboratórios. Falta auditório, muitos aparelhos estão obsoletos.

Oferece acessibilidade e excelente condições de higiene.

As instalações do Senac são adequadas e adaptadas para o bem estar do aluno e as normas vigentes.

"Faltam salas no período noturno, internet ruim principalmente salas 7, 8, 9 e 10. Notes de sala de aula não atendem e demais notes já estão muito ultrapassados"

Todos os setores tem pleno conhecimento de atendimento.

Quanto a autoavaliação, creio que todos têm conhecimento dos pontos fortes e fracos. Em relação ao atendimento dos discentes, os alunos contam com um suporte educacional e pedagógico que julgo estar a frente de outras instituições concorrentes no mercado.

SENAC precisa estar mais visível, mais interligado com as empresas de comércio de bens e serviços e turismo.

Foi percebido que os setores estão atendendo as demandas porem o o de mercados esta com uma demanda muito baixa sendo que os cursos não estão fechando com uma demanda muito baixa de captação de alunos para os cursos sendo que alguns abrem e fecham por falta de alunos a na maioria por falta de divulgação que se perguntar na sociedade muito vão falar que não sabem o que e nem o que tem

O Senac SC pode melhorar sua atuação com acompanhamento de egressos.

Não temos um plano de carreira.

Na admissão creio que deveria haver mais transparência no processo seletivo, com a divulgação do nome dos participantes no processo, assim como é realizado no SENAI/SESI/FIESC. Progressão salarial até onde sei não há. Em relação as politicas de manutenção do emprego e desligamento, o Senac dá muitas chances ao colaborador para que possa se desenvolver, não há pressão por parte dos chefes e é sempre a última opção desligar o colaborador. As politicas de aperfeiçoamento profissional são suficientes, mas poderia ter incentivo para a realização de um mestrado, por exemplo. Em relação ao meu superior atual, recebo sempre feedbacks, a gestão julgo ser muito justa e o trato com os demais colegas da equipe é igualitário, considero isto muito positivo.

Sobre o seguinte quesito atende as demandas e básicas das aqui propostas.

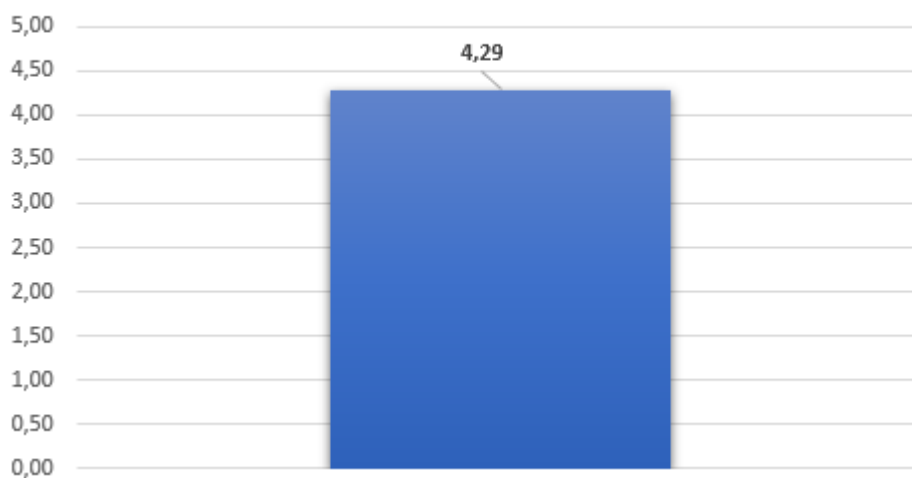
Os colaboradores muitas vezes não tem conhecimento de seus direitos (progressão salarial).

Precisa melhorar a política de pagamento de professores e de progressão salarial.

4.3.4 Unidade Vinculada Joinville

Gráfico 12 - Avaliação geral técnico-administrativo

Avaliação Geral Técnico-administrativo



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 29 – Técnico-administrativo que responderam a avaliação

	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOTA
1	18	2	1			21	4,67
2	14	6			1	21	4,19
3	13	7			1	21	4,10
4	11	6	2		2	21	3,67
5	12	5	3		1	21	3,86
6	16	2	2		1	21	4,29
7	11	6	2		2	21	3,67
8	10	7	4			21	3,76
9	7	10	3		1	21	3,38
10	16	4	1			21	4,48
11	16	5				21	4,52
12a	20	1				21	4,90
12b	21					21	5,00
12c	21					21	5,00
12d	20	1				21	4,90
12e	16	4	1			21	4,48
13	15	4	2			21	4,33
14a	17	4				21	4,62
14b	20	1				21	4,90
14c	18	3				21	4,71
14d	18	2	1			21	4,67
14e	18	2	1			21	4,67
15	7	7	4	2	1	21	3,05

16	12	6	2		1	21	3,90
17	8	9	3		1	21	3,48
						Média	4,29

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Técnico-administrativo

Estou na empresa apenas 01 mês, não sendo possível avaliar esses itens no momento.

Me sinto acolhido pelos gestores e sempre que preciso estão disponíveis para que possamos melhorar o objetivo final, que é a satisfação de nosso alunos; Ainda não tenho como avaliar.

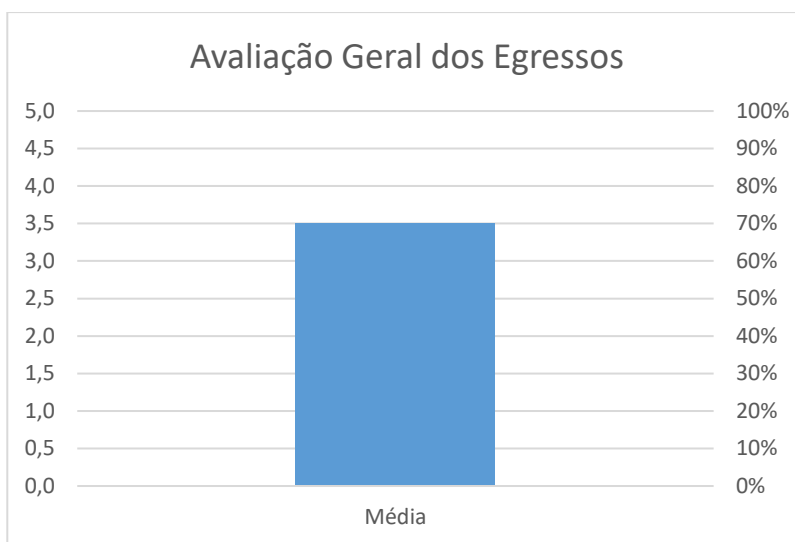
Comunicação clara com os colaboradores, feedback constante e excelente ambiente de trabalho.

Não temos plano de cargos e salários!

4.4 Avaliação egressos

4.4.1 Faculdade Senac Blumenau

Gráfico 13 – Avaliação geral dos egressos



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 30 - Discentes egressos que responderam a avaliação

EGRESSOS								
Questão	TR=total de respondentes; $NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G$							
	$((TR_Egressos * Nota_Egressos) / (TR_Egressos))=Média Ponderada (MP)$							
	5	3	2	0	X	TR	NOTA	MP
1	9	5	1	1	1	17	3,647059	3,65
2	3	8	4	2	0	17	2,764706	2,76
3	9	7	1	0	0	17	4	4,00
4	7	6	4	0	0	17	3,588235	3,59
						Média	3,50	3,50

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentário Egressos

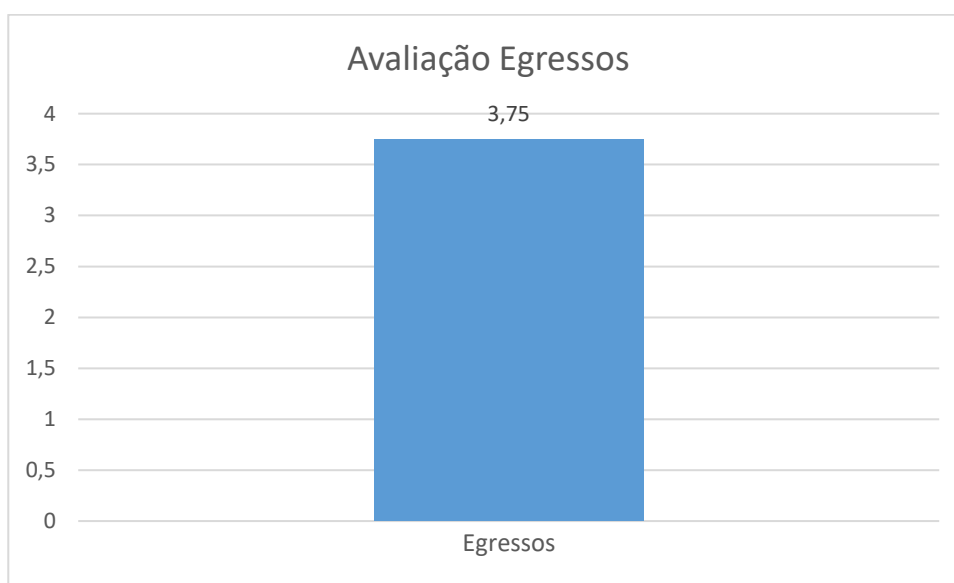
Pontos positivos: profissionais de extrema qualificação e sempre atenciosos;
o professor traz os casos reais em sala, o que facilita o aprendizado.

Sempre muito atenciosos.

Melhoria na manutenção de equipamentos.

4.4.2 Unidade Vinculada Brusque

Gráfico 14 - Discentes egressos que responderam a avaliação



Fonte: Os Autores, (2021).

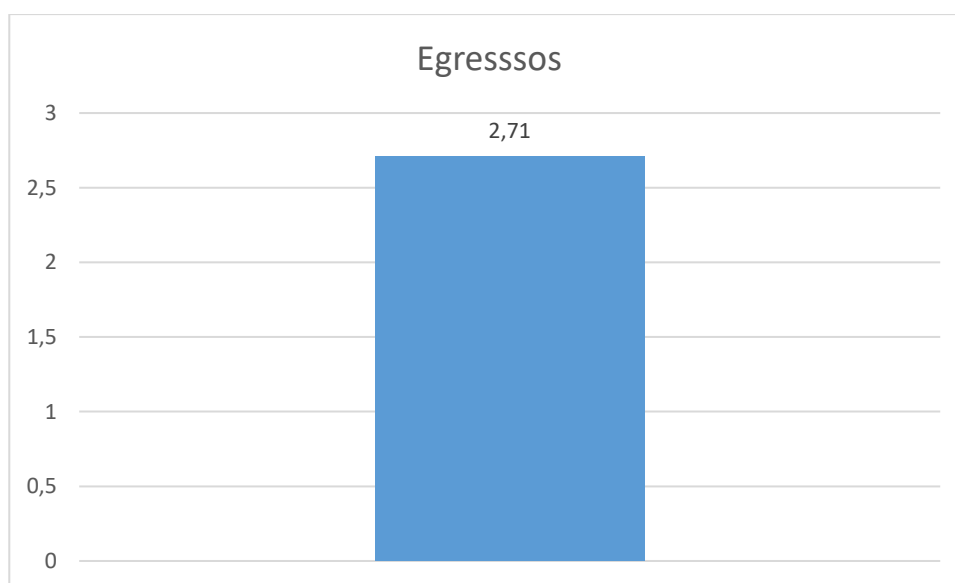
Quadro 31 - Discentes egressos que responderam a avaliação

		Egressos							
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G								
	5	3	2	0	X	TR	NOTA	MP	
1	7	1	1	1	0	10	4,00	4,00	
2	3	6	1	0	0	10	3,50	3,50	
3	6	4	0	0	0	10	4,20	4,20	
4	3	4	3	0	0	10	3,30	3,30	
						Média	3,75	3,75	

Fonte: Os Autores, (2021).

4.4.3 Unidade Vinculada Rio do Sul

Gráfico 15 - Avaliação geral Egressos



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 32 - Discentes egressos que responderam a avaliação

	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	3	3	1	0	1	8	3,25
2	3	1	1	0	2	7	2,857
3	1	1	4	5	0	11	1,455
4	2	3	2	0	0	7	3,286
						Média	2,71

Fonte: Os autores, (2021).

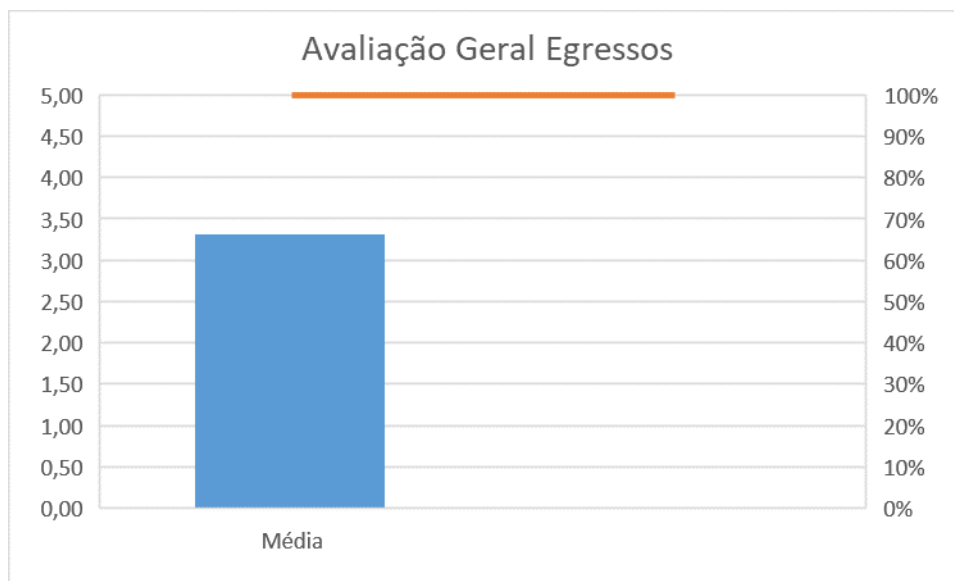
Comentários Egressos

Quanto aos egressos não sei o que falar
Na proposta divulgar com mais entusiasmo."

Acredito que a pandemia trouxe novas visões/possibilidades, e seria interessante contar com unidades curriculares que abordem temas mais atuais, especialmente de assuntos voltados ao empreendedorismo.

4.4.4 Unidade Vinculada Joinville

Gráfico 16 - Discentes egressos que responderam a avaliação



Fonte: Os Autores, (2021)

Quadro 33- Discentes egressos que responderam a avaliação

	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOT A
1	9	7	2		2	20	3,50
2	8	7	3	1	1	20	3,35
3	11	7	1		1	20	3,90
4	12	7	1			20	4,15
						Média	3,73

Fonte: Os Autores, (2021)

Comentários Egressos

Profissionais excelentes é uma metodologia de ensino impecável. Aprendi muito bem com os trabalhos práticos que simulavam a realidade da função.

A didática voltada para o trabalho em grupo durante as aulas é maravilhosa, no ambiente corporativo precisamos saber trabalhar em grupo independentemente das diferenças, trabalhar isso durante a formação é essencial, fica aqui uma estrelinha pros professores maravilhosos que tive no meu curso! Sobre um ponto que acredito que possa melhorar na grade de ensino do curso de RH, é sobre cálculos trabalhistas, no meu ano tivemos essa matéria de forma um tanto rasa, aprofundar um pouco mais nesse tema é importante já que grande parte dos alunos de tecnólogo buscam se formar para já atuar na área. Abraços!

Positivo: aulas práticas que fica mais fácil o entendimento

A instituição cumpriu com minhas expectativas e oferece uma gama de possibilidades e recursos para que o aluno continue no curso e não perca conteúdos. Infraestrutura de primeira e professores capacitados e disponíveis a todo momento para saciar a dor dos alunos. Mas eu acho que a instituição deveria ter uma boa relação com as empresas das áreas correspondentes aos cursos, principalmente superiores, para indicação de alunos promissores.

A faculdade Senac é extremamente organizada, solicita e disposta a fazer com que os alunos e ex alunos tenham uma boa comunicação e relação com a faculdade. Atende prontamente a demanda dos cursos. Voltaria a estudar no Senac Joinville e recomendo.

A atenção com os alunos é de excelência, há um suporte muito bom como os professores, biblioteca e salas de informática.

A faculdade ensina a realidade do mercado, conforme a área de atuação. De forma prática e didática, é possível viver as experiências do mercado regional e aplicar o que nos foi ensinado, no dia a dia da profissão. Poderia haver mais interação com empresas da área para entender as rotinas da profissão de maneira mais real possível, talvez. Outra questão importantíssima, seria incentivar o estágio! É lá que colocamos tudo em prática antes da formação, assim, aproveitando ao máximo o período do ensino para absorver ainda mais!

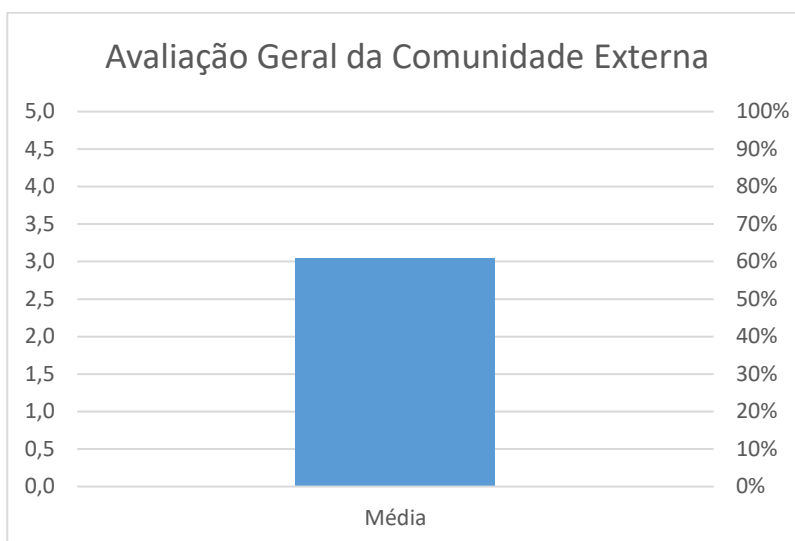
Infraestrutura da instituição atende a todos as áreas do curso de Design de Interiores. Não sei se atualizou esse pequeno detalhe, mas faltava uma impressora adequada para impressão de projetos.

Ensino aplicado com grande semelhança a realidade da profissão. Explorado a fundo experiências que possibilitam o aluno formado atuar no mercado de trabalho sem ressalvas.

4.5 Avaliação comunidade externa

4.5.1 Faculdade Senac Blumenau

Gráfico 17 – Avaliação Geral da Comunidade Externa



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 34 – Respondentes da Comunidade externa

COMUNIDADE EXTERNA									
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G								
	((TR_ComunidadeExterna * Nota_ComunidadeExterna) / (TR_ComunidadeExterna)=Média Ponderada (MP))								
	5	3	2	0	X	TR	NOTA	MP	
1	1	3	1	0	0	5	3,2	3,20	
2	2	2	1	0	0	5	3,6	3,60	
3	1	3	1	0	0	5	3,2	3,20	
4	0	3	1	0	1	5	2,2	2,20	
						Média	3,05	3,05	

Fonte: Os Autores, (2021)

4.5.2 Unidade Vinculada Brusque

Gráfico 18 – Respondentes da Comunidade externa



Fonte: Os Autores, (2021).

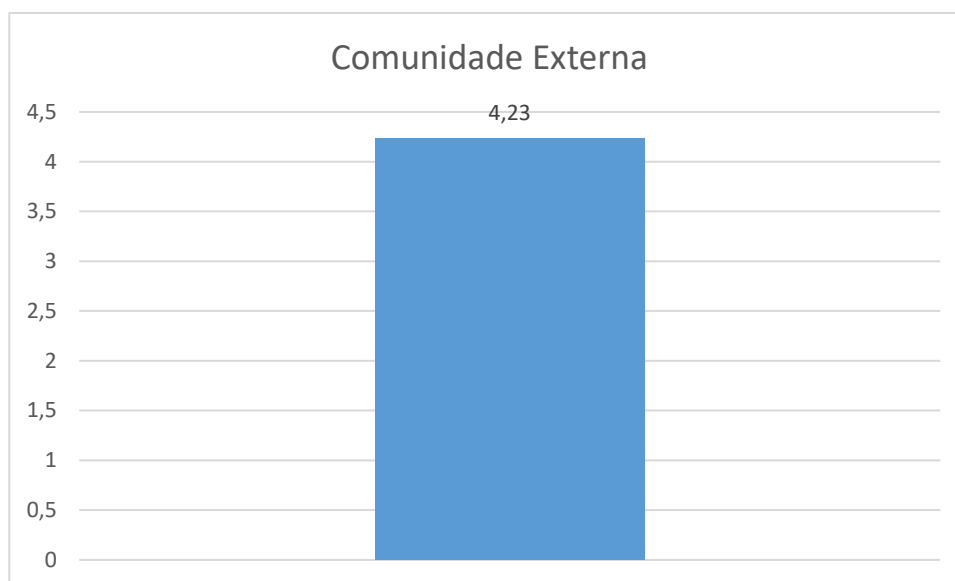
Quadro 35 – Respondentes da Comunidade externa

		Comunidade Externa							
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G								
	5	3	2	0	X	TR	NOTA	MP	
1	19	10	8	2	1	40	3,53	3,53	
2	11	17	6	2	4	40	2,95	2,95	
3	16	9	0	0	15	40	2,68	2,68	
4	9	16	6	2	7	40	2,63	2,63	
						Média	2,94	2,94	

Fonte: Os Autores, (2021).

4.5.3 Unidade Vinculada Rio do Sul

Gráfico 18 – Média respondentes Comunidade Externa



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 36 – Respondentes da Comunidade externa

	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	27	8	1	0	0	36	4,472
2	21	14	1	0	0	36	4,139
3	27	6	1	0	2	36	4,306
4	22	6	8	0	0	36	4
						Média	4,23

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Comunidade Externa

Reconhecimento Nacional em Qualificação Profissional.

A qualidade de ensino é um ponto positivo. Não sei opinar sobre o ponto de melhoria.

Ela possui bons professores.

"Ampliar estruturas físicas da instituição

Realizar melhorias dos equipamentos técnicos pedagógicos "

Ótima faculdade

Estou satisfeita com a instituição e serviços

Deveria ocorrer uma maior distribuição e viabilização de cursos do SENAC em outras regiões, ex. Taió. Infelizmente, os cursos estão centralizados todos em Rio do Sul e muitas vezes é difícil conciliar.

Professores qualificados na área.

4.5.4 Unidade Vinculada Joinville

Gráfico 19 – Respondentes da Comunidade externa



Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 37 – Respondentes da Comunidade externa

	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	13	11	1	1		26	3,85
2	10	10	4		2	26	3,38
3	9	8			9	26	2,65
4	9	13	2		2	26	3,38
						Média	3,32

Fonte: Os Autores, (2021).

Comentários Comunidade Externa

Na divulgação dos cursos nas mídias sociais digitais

A Faculdade Senac tem há melhorar cada vez mais pq sempre buscou dar o melhor aos seus alunos .

Estacionamento.

Localização perfeita; Professores atuantes na área; Ótima infraestrutura ambiental e tecnológica; Material de estudo é bem acessível; Responsabilidade com o aprendizado dos alunos.

Instituição maravilhosa que atende todas as minhas expectativas

Reputação, qualidade do ensino, qualificação dos professores e infraestrutura adequada.

Excelente infraestrutura Coordenadores de cursos altamente qualificados

Pra mim não precisa mudar nada não tenho do que reclamar.

5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO

Este capítulo apresenta a análise das pesquisa por eixo e dimensão.

5.1 FACULDADE SENAC BLUMENAU

5.1.1 Eixo 1: planejamento e avaliação institucional

5.1.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

No decorrer do ano de 2021 a Comissão Permanente de Autoavaliação (CPA) realizou a divulgação dos resultados por meio eletrônico e impresso, uma cópia do resultado está na biblioteca da faculdade, assim como em meio digital no endereço eletrônico do repósitorio intelectual da IES. Além disso, refocçou-se em sala de aula as melhorias conquistadas devido as fragilidades/potencialidades apresentadas no relatório da CPA de 2020.

Foram realizadas socializações em todas as turmas, bem como, com o corpo docente, corpo técnico administrativo, comunidade externa e egressos. Os representantes discentes e docentes atuaram como porta-vozes para que as ações desenvolvidas fossem disseminadas para todos os públicos. As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 38 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 8.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
A participação dos discentes no processo de auto avaliação institucional manteve-se abaixo do esperado.	Envolvimento dos membros da CPA nos processos de avaliação dos cursos. Parcerias com a comunidade externa. Reconhecimento da comunidade. Envolvimento dos membros da CPA no planejamento operacional da	Dar continuidade a divulgação dos resultados da CPA. Intensificar a divulgação principalmente entre os públicos envolvidos, atingindo a todos. Sensibilizar e Demonstrar a importância da participação de todos na construção	Continuar aplicando no próximo exercício.

	faculdade Senac Blumenau.	de melhorias institucionais. Intensificar a campanha, manter e ampliar a participação dos públicos, docentes, discentes, egressos e sociedade civil organizada, por meio de uma campanha de engajamento.	
--	---------------------------	--	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.1.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

5.1.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Os resultados obtidos via questionário, demonstram que o público participante concorda com a missão e a visão da Faculdade Senac de Blumenau, bem como reconhecem o Plano de Desenvolvimento Institucional como coerente e importante. A diversidade e pluralidade nas metodologias usadas pelos docentes contribui para o processo de ensino e aprendizagem, as estratégias utilizadas durante o ano de 2021, foram adaptadas para aulas síncronas com participação ao vivo e on-line de professores e alunos mantendo a essência de nossa proposta pedagógica, buscando assim sempre a melhoria contínua do “saber ser”. A utilização desta estratégia de ensino e aprendizagem deu-se em decorrência da continuidade da pandemia do novo coronavírus, a utilização de ferramentas tecnológicas agregou conhecimento e experiência, deixou um legado poderá transformar-se em melhorias no processo, conforme quadro abaixo.

Quadro 39 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 1.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Atingir todos os públicos de forma igualitária e proporcional. Dificuldade de manter os alunos on-line e presencial em sincronia.	Credibilidade da Instituição. Segundo o corpo docente é a instituição que mais se aproxima do mercado de trabalho, aliando teoria e prática.	Intensificar a divulgação da missão e visão da instituição. Continuar divulgando amplamente o processo autoavaliação a	Aplicar no próximo exercício.

	<p>Boa receptividade de todos os públicos.</p> <p>O crescimento institucional vai ao encontro com a missão e visão.</p> <p>Eventos institucionais na comunidade externa, parceria com empresas.</p> <p>Ações e eventos virtuais em conjunto com a mantenedora SENAC/SC.</p> <p>Perspicácia na condução do conteúdo de fomra síncrona.</p>	<p>todos os públicos.</p> <p>Usar os recursos tecnológicos (ferramentas BI, Microsoft teams) para desenvolver novas estratégias de ensino e desenvolvimento institucional.</p>	
--	---	--	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.1.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

A Faculdade e unidades vinculadas mantém uma rotina de ações sociais e interação com a comunidade. Como exemplos, podemos citar: passeio ciclístico, semana da educação inclusiva, semana do meio ambiente, noites culturais, ações sociais nas escolas de Blumenau, ações que envolvem os alunos e proporciona interação com a comunidade externa, alguns eventos acontecem na semana de responsabilidade social incentivada pela ABMES – Associação Brasileira de Mantenedoras do Ensino Superior, nos últimos sete anos a Faculdade SENAC Blumenau obteve o Selo de Instituição Socialmente Responsável conferido pela ABMES. Nos anos de 2020 e 2021 não foi possível executar algumas ações em decorrência da pandemia do novo corona vírus, no entanto diversos eventos aconteceram de forma digital, fortalecendo vínculos com a comunidade, semana acadêmica foi executada a nível estadual com a participação de diversos empresários e alunos de outras IES, assim como a semana de educação inclusiva e ações da CIPA.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 40 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 3.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
<p>Buscar parcerias e mais voluntários para participar nas ações sociais.</p> <p>Comprometimento da comunidade acadêmica.</p> <p>Muitos eventos cancelados em 2020 e 2021 devido a pandemia do novo corona vírus.</p>	<p>Selo de IES Socialmente Responsável.</p> <p>Sensação positiva de toda comunidade acadêmica em estar inserida neste contexto.</p> <p>A instituição está inserida no âmbito da comunidade, por meio de ações sociais e voluntariado.</p> <p>Oportunidade de aprendizado para o corpo discente, as ações sociais despertam atitudes e valores, trabalhados nas disciplinas.</p> <p>Projeto de Extensão de economia criativa.</p> <p>Participação ativa da comunidade externa em ações on-line.</p>	<p>Intensificar a realização de eventos desta natureza e propor novos desafios para os discentes.</p> <p>Conscientizar e sensibilizar o público da importância do voluntariado como desenvolvimento pessoal.</p> <p>Utilizar ferramentas tecnológicas nas ações sociais.</p>	<p>Aplicar no próximo exercício.</p>

Fonte: Os Autores, (2021).

5.1.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

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

O público pesquisado percebe a coerência e sinergia entre os diferentes instrumentos de ensino e avaliação aplicado pelos docentes. O público participante concordam e aprovam as políticas para ensino, pesquisa e extensão da Faculdade Senac Blumenau. Mas citam também que, no quesito pesquisa e extensão é possível e necessário melhorar. Os públicos reconhecem a proposta pedagógica do SENAC como inovadora porém pode melhorar na interdisciplinaridade e o incentivo a pesquisa.

Alunos contemplados com bolsas do UNIEDU – art. 170 e 171 de bolsas do governo estadual participam do projeto de extensão de economia criativa desenvolvimento com a comunidade de Blumenau em 2020 devido a pandemia, os alunos foram inseridos na pesquisa estadual, esses resultados devem refletir no próximo ciclo de avaliação.

A Faculdade SENAC Blumenau também atualizou e melhorou significativamente seu portfólio de cursos de Pós-Graduação e MBA disponibilizando para a sociedade novas oportunidades de crescimento pessoal e intelectual, fato esse que contribui significativamente para o crescimento da região. Essa atualização vem ao encontro das necessidades da região onde está inserida a Faculdade Senac de Blumenau.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 41 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 2.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
<p>Falta de recursos para investir em pesquisa acadêmica, bem como na extensão.</p> <p>Cenário da pandemia atrasou o projeto de pesquisa em economia criativa da faculdade.</p>	<p>Qualidade dos trabalhos desenvolvidos no último semestre de cada curso.</p> <p>Projetos de extensão aprovados pela Gerência Regional de Educação.</p> <p>Proposta Pedagógica Inovadora</p> <p>Criação de Grupos de pesquisa acadêmica.</p> <p>Participação no grupo de pesquisa estadual.</p>	<p>Capacitação em metodologia aplicada com ferramentas tecnológicas. Intensificar a produção científica em sala de aula. Articular a interdisciplinaridade em todas as fases dos cursos.</p> <p>Criação de um núcleo de pesquisa e desenvolvimento tecnológico.</p> <p>Continuação da edição anual da Maratona de Inovação SENAC Blumenau.</p> <p>Acesso ao portal EBSCO e demais plataformas científicas digitais. Continuidade na oferta de cursos de Pós-Graduação e MBA</p>	<p>Aplicar no próximo exercício.</p>

Fonte: Os Autores, (2021).

5.1.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

A dimensão 04 corresponde à comunicação da Instituição com a sociedade. De maneira geral, o público respondente, visualizou uma melhora em relação ao período anterior, mas ainda sugere que é necessário continuar buscando novas formas de comunicar-se nas redes sociais, com o uso das tecnologias em massa em consequência da pandemia, a comunicação evoluiu. No entanto pode melhorar a forma de comunicar e como relacionar-se com a comunidade on-line.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 42 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 4.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Melhorar a linguagem e forma de comunicação nas redes sociais.	Recursos de mídias sociais e comunicação interna. Marca nacionalmente conhecida. Portfólio de cursos. Representatividade em conselhos, associações comerciais, redes de inclusão, conselho municipal de inovação, núcleos da associação comercial de Blumenau e o Centro de Inovação de Blumenau.	Aprimorar as formas de comunicação. Incentivar os discentes com projetos de repercussão nas mídias. Atualização constate do portal website. Encontro de egressos on-line. Disponibilizar informações em plataforma digital.	Aplicar no próximo exercício.

Fonte: Os Autores, (2021).

5.1.3.3 Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

A dimensão 09 é correspondente a políticas de atendimento aos discentes e egressos. O público participante dessa pesquisa compreende que o atendimento ao discente e ao egresso da faculdade melhorou com as sugestões propostas na avaliação passada e em consequência da pandemia com o uso dos recursos tecnológicos, conseguindo assim, atender com mais excelência o referido público.

No ano de 2019, foi iniciado o uso da ferramenta de *MS-Teams* com o acesso as ferramentas que permite de forma *online* e em tempo real a disponibilização de documentos e realização de atividades, aumentando a interatividade entre professores, acadêmicos e tecnologias, o uso dessa ferramenta em 2020 foi importantíssimo para o resultado da qualidade dos atendimentos. Em 2021 essa ferramenta foi novamente imprescindível para que a instituição conseguisse atender a todos de forma síncrona, e com qualidade.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 43 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 9.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Burocracia nos processos acadêmicos. Quadro reduzido de funcionários, técnicos administrativos.	Clima organizacional no meio acadêmico.	Criar padronização e formalização das rotinas de comunicação e ensino.	Aplicar no próximo exercício.
	Atendimento Pedagógico, Psicoeducacional, e da coordenação.	Incentivar a troca de experiências.	
	Disponibilização de espaços para aprendizagem, salas de estudo individual, equipamentos disponíveis aos acadêmicos.	Mesmo após a pandemia continuar utilizando as ferramentas da Microsoft para o atendimento aos alunos.	
	Empréstimo na biblioteca de fones de ouvido, guarda-chuva, carregador de	Possibilidade de acolher mais alunos	

	celular para o todos os públicos da faculdade. Atendimento pelo whatsapp durante a pandemia, agendamentos.	pele atendimento virtual.	
--	---	---------------------------	--

Fonte: Os Autores, (2021)

5.1.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

5.1.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

A dimensão 05 corresponde às políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo. Após a compilação dos dados verificou-se que essa dimensão possui uma avaliação positiva, contudo, ainda apresenta algumas lacunas.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 44 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 5.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Baixo investimento na participação em feiras e congressos. Baixo investimento em programas stricto Sensu. Falta de divulgação sobre o plano de carreira.	Ótimo ambiente de trabalho. Benefícios do SESC, plano de saúde, auxílio farmácia, plano de previdência privada.	Planejar investimentos para futuros exercícios, oportunizando meios para participação e publicação em congressos e feiras. Planejar investimentos em qualificação Strictu sensu. Disseminar as informações do plano de carreira de forma clara e periódica, Qualificações periódicas para área específica.	Aplicar no próximo exercício.

Fonte: Os Autores, (2021).

5.1.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

A dimensão 06 corresponde a organização e gestão da Instituição, funcionamento e representatividade dos colegiados, independência e autonomia na relação com a mantenedora e participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios. Nota-se-se que o público participante está satisfeito, ou seja, concorda com a forma com que a Faculdade Senac Blumenau trabalha a organização e a sua gestão, os órgãos colegiados tem representatividade na comunidade acadêmica, o corpo discente tem acesso aos manuais e documentos institucionais na área do aluno por meio do portal acadêmico e repositório intelectual no portal da rede de bibliotecas SENAC, esse processo demonstra a transparência na organização e gestão da instituição.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 45 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 6.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Centralização de alguns processos na mantenedora.	Bom clima organizacional. Processos definidos. Manuais e documentos institucionais disponíveis no repositório da biblioteca. Reuniões periódicas dos conselhos superior e de curso. Reuniões da direção com coordenações de curso. Participação acadêmica nos colegiados.	Melhorar o fluxo dos processos. Implantar projetos acadêmicos na instituição.	Dar continuidade no próximo ano letivo.

Fonte: Os Autores, (2021).

5.1.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

5.1.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

5.1.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física

A dimensão 07, correspondente a infraestrutura física de ensino, pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação. Os resultados obtidos com o questionário, demonstram que a realização das ações propostas foi eficaz (principalmente com o rápido atendimento aos alunos e professores para aulas on-line, via plataforma MS-Teams, aulas síncronas, acesso as plataformas digitais, com suporte acadêmico das coordenações, secretaria, biblioteca com portais científicos, revistas especializadas e a portais de conteúdo científico, digital). Esse resultado também demonstra que os participantes da pesquisa concordam com a infraestrutura disponibilizada pela Faculdade SENAC Blumenau, apesar de que neste ano atípico, a utilização da infraestrutura digital perseverou.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 46 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 7.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	de	Observações
Fragilidades	Potencialidades			
<p>Projetores multimídia com defeito.</p> <p>Falhas na higienização na unidade.</p> <p>Poucos laboratórios de informática com capacidade para 50 alunos.</p>	<p>Estrutura física oferecida pela unidade.</p> <p>Laboratórios modernos.</p> <p>Proposta Pedagógica diferenciada, acervo bibliográfico atualizado, acesso no portal SENAC/SC à base de dados da EBSCO e Portal da CAPES, biblioteca digital da Virtual Pearson.</p> <p>Rede wi-fi e acesso ao MS-Teams, com e-mails do domínio SENAC para toda comunidade acadêmica.</p>	<p>Aplicar cronograma de higienização na unidade.</p> <p>Manter e monitorar política de uso da internet.</p> <p>Manutenção e melhoria do sistema de condicionadores de ar.</p> <p>Manutenção e melhoria dos laboratórios de Informática.</p> <p>Manutenção e melhoria do laboratório de estética.</p>		<p>Aplicar no próximo exercício.</p>

		Manutenção e melhoria da cozinha didática. Manter plataforma digital funcionando com novas atualizações.	
--	--	---	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2 Unidade Vinculada Senac em Brusque

5.2.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

5.2.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

A dimensão 08 corresponde ao planejamento e avaliação em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional. Possui uma média de avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte de 94,94%.

Durante o exercício de 2021 a Comissão Permanente de Autoavaliação (CPA) realizou a divulgação dos resultados por meio eletrônico, bem como pela disponibilidade das informações nos murais das salas de aula e professores e nos corredores da faculdade.

Foram realizadas socializações em todas as turmas, bem como, com o corpo docente, corpo técnico administrativo, comunidade externa e egressos. Os representantes discentes e docentes atuaram como porta-vozes para que as ações desenvolvidas fossem disseminadas para todos os públicos. As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 47 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 8.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Demonstrar a importância da participação de todos na construção de melhorias institucionais.	Intensificar a campanha, manter e ampliar a participação dos públicos, docentes, discentes, egressos e sociedade civil organizada, por meio de uma campanha de engajamento.	Dar continuidade a divulgação dos resultados da CPA. Intensificar a divulgação principalmente entre os públicos envolvidos, atingindo a todos.	Continuar aplicando no próximo exercício.

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

5.2.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

A dimensão 01 correspondente a análise da Missão, Visão e Plano de Desenvolvimento Institucional, apresentou um índice de satisfação de 94,79%. Esse valores indica que o público participante concorda com a missão e a visão da Faculdade Senac de Blumenau, bem como reconhecem o Plano de Desenvolvimento Institucional como coerente. A diversidade nas metodologias usadas pelos docentes contribui para o processo de ensino e aprendizagem, as estratégias utilizadas durante o ano de 2021, foram as mesmas utilizadas e incentivadas no exercício anterior, contudo, sempre buscando o aperfeiçoamento delas com objetivo de obter a excelência no ensino. A utilização desta estratégia tende a melhorar o ensino e aprendizagem.

Quadro 48 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 1.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Atingir todos os públicos na mesma proporção.	Credibilidade da Instituição. Segundo o corpo docente é a instituição que mais se aproxima do mercado de trabalho, aliando teoria e prática. Boa receptividade de todos os públicos. O crescimento institucional vai de encontro com a missão e visão. Eventos institucionais na comunidade externa, parceria com empresas.	Intensificar a divulgação da missão e visão da instituição. Continuar divulgando amplamente o processo autoavaliação a todos os públicos interessados	Aplicar no próximo exercício.

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

A dimensão 03 que corresponde a responsabilidade social da Instituição possui uma avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte, com uma média dos públicos respondentes totalizou 95,09%. A Faculdade e unidades vinculadas mantém uma rotina de ações sociais e interação com a comunidade,

mesmo com a pandemia foram realizadas atividades como ações sociais nas escolas.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 49 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 3.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Melhorar a divulgação dos eventos e parcerias realizadas pela unidade para docentes e discentes.	<p>Boa imagem da instituição. Sensação positiva de toda comunidade acadêmica em estar inserida neste contexto.</p> <p>A instituição está inserida no âmbito da comunidade, por meio de ações sociais e voluntariado.</p> <p>Ampliar as oportunidades de contribuir com a comunidade por meio de serviços e atendimentos.</p> <p>Oportunidade de aprendizado para o corpo discente, as ações sociais despertam atitudes e valores, trabalhados nas disciplinas.</p>	<p>Intensificar a realização de eventos desta natureza e propor novos desafios para os discentes.</p> <p>Conscientizar o público da importância do voluntariado como desenvolvimento pessoal.</p> <p>Divulgação de todas as ações realizadas pelo SENAC em Brusque para todos os públicos envolvidos.</p>	Aplicar no próximo exercício.

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

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

A dimensão 02 que corresponde às políticas para o ensino (ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação), possui um índice de satisfação de 84,97%. O público pesquisado percebe a coerência entre os diferentes instrumentos de avaliação aplicado pelos docentes com o esperado no resultado da aprendizagem,

demonstrando que os referidos públicos concordaram e aprovam as políticas para ensino, pesquisa e extensão da Faculdade Senac Brusque.

Sugere-se um maior incentivo da instituição à pesquisa científica e a extensão, disponibilizando horas para que os docentes possam se dedicar a pesquisa e extensão, bem como os discentes.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 50 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 2.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Falta de recursos para investir em pesquisa acadêmica.	Qualidade dos trabalhos desenvolvidos no último semestre de cada curso.	Capacitação em metodologia aplicada. Intensificar a produção científica em sala de aula. Articular a interdisciplinaridade em todas as fases dos cursos.	Aplicar no próximo exercício.
	Projetos de extensão (Uniedu) aprovados pela Gerência Regional de Educação.	Criação de uma edição anual da Maratona de Inovação SENAC Brusque com apoio do novo curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.	
	Proposta Pedagógica Inovadora	Acesso ao portal EBSCO e demais plataformas científicas digitais. Continuidade na oferta de cursos de Pós-Graduação e MBA	
	Criação de Grupos de pesquisa acadêmica.		

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

Esta dimensão permite analisar o resultado das ações promovidas com a comunicação com o público externo. A média geral de 73% para concordo plenamente e concordo em partes demonstra que ainda é necessário propor e realizar ações diferenciadas para os públicos envolvidos na avaliação.

É considerável a necessidade de ampliar a comunicação com os públicos internos e externos, ampliando canais de comunicação já utilizados e atualizados.

O quadro 35 apresenta os resultados e propostas de melhorias da dimensão 4.

Quadro 51 – Melhorias e Propostas de melhorias da dimensão 4.

Resultados Alcançados		Propostas de Melhoria	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
<p>Melhorar a clareza na divulgação das informações.</p> <p>Conseguir manter uma única plataforma de comunicação.</p> <p>Atualização constante do portal website da IES.</p>	<p>Recursos de mídias sociais e comunicação interna.</p> <p>Marca nacionalmente conhecida.</p> <p>Portfólio de cursos.</p> <p>Criação e uso de novos canais de comunicação.</p> <p>Recursos de mídias sociais e comunicação interna.</p> <p>Representatividade em conselhos, associações comerciais, redes de inclusão, conselho municipal de inovação, núcleos da associação comercial de Brusque.</p>	<p>Maior clareza na divulgação das informações em propagandas.</p> <p>Maior utilização das ferramentas virtuais das mídias sociais da unidade.</p> <p>Ampliar canais de comunicação, desenvolvendo novas alternativas.</p> <p>Aprimorar as formas de comunicação.</p> <p>Manter o plano de comunicação.</p> <p>Incentivar os discentes com projetos de repercussão nas mídias.</p> <p>Atualização constante do portal website.</p>	<p>Constante promoção da comunicação entre núcleos da unidade, com a realização de capacitações entre os setores, colaborando com o uso de linguagem clara na divulgação das informações.</p>

		<p>Encontro de egressos na IES.</p> <p>Disponibilizar informações em plataforma digital.</p> <p>Reuniões trimestrais para divulgação dos resultados do período.</p> <p>Criação e uso de novos canais de comunicação interna.</p>	
--	--	--	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.3.3 Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

A dimensão 09 trata das políticas de atendimento aos discentes e egressos. Os resultados obtidos demonstram que entre concordo plenamente e concordo em parte (% de satisfação), totalizou 92,82%.

No ano de 2019, foi iniciado o uso da ferramenta de *MS-Teams* com o acesso as ferramentas que permite de forma *online* e em tempo real a disponibilização de documentos e realização de atividades, aumentando a interatividade entre professores, acadêmicos e tecnologias.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 52 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 9.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Atendimento Pedagógico para professores.	<p>Clima organizacional no meio acadêmico.</p> <p>Atendimento Pedagógico, Psicoeducacional, e da coordenação.</p>	Incentivar a troca de experiências entre os professores, cooedanação e atendimento pedagógico para melhorar as aulas e atividades práticas.	Aplicar no próximo exercício.

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.3.4 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

Faculdade Senac Blumenau			
Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
<p>Concorrência de mercado de cursos tecnológicos, inserção de muitas IES na região de Blumenau, com oferta de cursos presenciais e a distância, com preços inferiores.</p> <p>Falta de um programa próprio de financiamento, visando ampliar o número de alunos, mediante planejamento acadêmico-financeiro.</p>	<p>Resultados positivos nas avaliações <i>in loco</i> do MEC, todos com conceito 4.</p> <p>Pós-graduações, inclusive cursos de MBA com parceria internacional.</p> <p>Políticas acessíveis de renegociação de dívidas e diminuição da inadimplência.</p> <p>Acompanhamento de evasão e inadimplência.</p>	<p>Aumento e capacitação da equipe comercial, a fim de ampliar as vendas.</p> <p>Busca continua para manter a auto sustentabilidade econômica/financeira.</p> <p>Engajamento nas redes sociais.</p> <p>Buscar parcerias com governo municipal, estadual e terceiro setor.</p>	

	<p>Parceria com o FIES, Bolsas do Artigo 170 e 171 (UNIEDU - governo estadual),</p> <p>Bolsas Programa de Iniciação Científica</p> <p>(PIC) Senac e bolsas institucionais, por meio da política de descontos interna.</p> <p>Bolsa institucional para os colaboradores com 50% de desconto no valor das mensalidades.</p> <p>Divulgação mais intensa das oportunidades e cursos.</p>		
--	---	--	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

5.2.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

A dimensão 5 visa avaliar a política de pessoal utilizada pela instituição. A média geral de concordo plenamente e concordo em parte atingiu o índice de 65,5% quando questionado sobre progressão salarial e políticas de manutenção, ficando abaixo dos 79,7% apresentados na avaliação anterior. Esta média abaixo de 70% pode estar relacionada à questões pontuais apresentadas pelos docentes que, quando questionados sobre critérios de admissão / progressão funcional / salarial, aparece como uma questão muito forte referente ao valor da h/a nas respostas, principalmente quando comparadas com outras instituições da cidade e região do mesmo segmento, inclusive nos relatos da dificuldade em entender a folha de pagamento.

Este índice sobe para 72,4% quando a avaliação é feita sobre políticas de aperfeiçoamento profissional, aparecendo respostas referentes a satisfação em trabalhar na Faculdade Senac, por ser um ambiente harmonioso, de significativo

respeito pelo profissional, suporte capacitado para desenvolvimento de metodologias e informações claras entre os setores da instituição.

Quadro 53 – Política Pessoal

Resultados Alcançados		Propostas de Melhoria	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Rever o valor hora/aula do professor tornando a instituição mais atrativa para os professores.	Excelente clima e relação entre direção, coordenação, docentes e todos os funcionários. Fluxo de informações bem definidos.	Planejar investimentos para futuros projetos, oportunizando meios para participação e publicação em congressos e feiras.	
Dificuldade de compreensão da folha de pagamento.		Propor melhorias (modelo de folha de pagamento simplificado) dentro das normas legais disponíveis.	
Incentivos para oportunizar a qualificações e aperfeiçoamento.		Planejar investimentos em qualificação <i>Strictu sensu</i> . Implantação de planos de carreira.	

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

Possui uma avaliação de concordo plenamente e concordo em partes de 93,1% entre docentes; 85% na avaliação técnico administrativa e 79,7% na avaliação discente, demonstrando que os públicos analisados concordaram com a forma como a unidade vinculada Senac Brusque trabalha a organização e sua gestão. A integração entre os núcleos e colegiados são de suma importância, pois é por meio destes órgãos gestores que a Unidade vinculada Senac Brusque, promove as melhorias e divulga de forma clara informações relacionadas aos cursos de nível superior oferecidos pela unidade, bem como organiza e planeja projetos de execução de ações relacionadas à estes cursos com antecedência, através de uma verdadeira gestão estratégica entre colaboradores e comunidade acadêmica.

Estes núcleos e conselhos demonstram as atividades propostas, a compreensão do papel da instituição perante seu funcionamento, a importância da representatividade de colegiados, a forma independente e autônoma na relação entre a unidade e a mantenedora. A Tabela 7 apresenta resultados e propostas de melhorias, pontuando as fragilidades, potencialidades e propostas de melhorias da dimensão 6.

Quadro 54 – Resultados da Dimensão 6

Resultados Alcançados		Propostas de Melhoria	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Divulgação de informações relacionadas à organização e gestão, composição e função dos colegiados.	<p>Manuais de docente, discentes, de desenvolvimento de trabalhos acadêmicos, manual de prática em Estética disponíveis na biblioteca.</p> <p>Planos de curso disponibilizado e enviado para colaboradores, docentes e discentes interessados.</p> <p>Disponibilidade e acessibilidade do núcleo educacional e coordenações de curso para a resolução de dúvidas pertinentes.</p> <p>Acesso facilitado às coordenações e núcleo administrativo/financeiro.</p>	<p>Continuar flexibilizando horários de reuniões de planejamento, replanejamento, conselhos, reuniões de conselhos, NDEs, CPA.</p> <p>Continuar a planejar compras de materiais necessários de forma antecipada.</p> <p>Enviar por e-mail manuais para docentes e discentes.</p>	<p>Criação do calendário de eventos foi desenvolvida pela união dos NDEs, com compartilhamento das informações por e-mail.</p>

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

Quadro 55 – Sustentabilidade Financeira

Unidade Vinculada de Brusque			
Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
<p>Consequências de desemprego e instabilidade por conta da pandemia do Covid – 19.</p> <p>Aumento das despesas de aluguel, energia, folha de pagamento, benefícios, etc, com percentual acima dos anos anteriores por conta da pandemia.</p> <p>Insegurança do consumidor frente a novos endividamentos por conta da pandemia.</p> <p>Aumento da concorrência e da oferta de cursos EAD na nossa região.</p>	<p>Lançamento do curso Superior de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.</p> <p>Comercialização de cursos de Pós Graduação.</p> <p>Fortalecimento do sistema de aulas híbrido e remotas.</p> <p>Concessão de Bolsas do UNIEDU (parceria com o governo do Estado de Santa Catarina) e do FIES, por meio da política de descontos da Mantenedora/Unidade Vinculada.</p> <p>Localização Estratégica da Unidade com fácil acesso a Terminal Urbano, Rodoviária e proximidades com forte comércio e circulação de pessoas.</p>	<p>Fortalecimento dos cursos de graduação na Faculdade Senac com o lançamento do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.</p> <p>Fortalecimento das ações de comercialização dos cursos por meio de projetos como Talk Senac, Tenda Senac, Palestras nas escolas, entre outros.</p> <p>Potencializar ações de atendimento corporativo, com</p>	

	<p>Bolsa 50% de desconto nos cursos para colaboradores e dependentes.</p> <p>Bolsa de 50% no primeiro semestre do curso para colaboradores das empresas parceiras do Senac Brusque no processo de divulgação.</p> <p>Promoções de desconto nas matrículas para os participantes do Universo Senac e Black Week.</p> <p>Sorteio de uma bolsa de 100% do curso e outra de 50% do curso a escolha do aluno.</p>	<p>parcerias nas prefeituras das cidades vizinhas, através do projeto conexão educacional.</p> <p>Manter parcerias para desconto aos associados de entidades de classe e aumentar o número de alunos nas turmas.</p> <p>Capacitação continua da equipe do NRM para potencializar as vendas.</p>	
--	--	---	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

5.2.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física

O público que concorda plenamente e concorda em partes é de 89,6%; as questões mais fortes apresentadas nesse indicador é a falta de uma cantina específica, com lanches saudáveis e econômicos, ítem este que já apareceu em outras avaliações anteriores. Outro ponto crítico relatado foi a falta de um auditório para proporcionar eventos maiores vinculados à instituição.

Algumas questões referentes à falta de janelas nas salas e manutenção do ar condicionado e as cadeiras sem adequação ergonômica, apareceram nessa avaliação.

Novamente aparece na avaliação a necessidade de melhoria nos espaços de convivência e a limitação de uso dos laboratórios de informática que estão sendo divididos com outros cursos.

Outro ponto importante relatado foi referente aos quadros das salas de aula que são de difícil leitura.

Assim, o quadro 8 apresenta resultados e propostas de melhorias da dimensão 7.

Quadro 56 – Resultados da dimensão 7.

Resultados Alcançados		Propostas de Melhoria	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Alguns aparelhos sem Funcionar.			
Não existe auditório.		Fazer parcerias com empresas que disponibilizem auditório para eventos.	Aplicar no próximo exercício.
Implantação de cantina com lanches mais acessíveis e saudáveis.			
Cadeiras precisam ser trocadas ou arrumadas, estão desconfortáveis e/ou quebradas.		Estreitar parcerias com os cafés e restaurantes próximos a instituição, melhorando a oferta de serviços aos alunos.	
Bebedouros sem Pressão.		Aquisição de novos equipamentos de filtros de água.	
A iluminação da frente da sala (onde fica o datashow) poderia apagar apenas as 2 primeiras luzes, em algumas salas acaba apagando várias luzes deixando a sala muito escura.	Laboratórios modernos, equipamentos de ponta.	Proposta de conversa com locador para melhorias e cobertura externa.	
	Acessibilidade.	Substituição de cadeiras com problemas.	
	Aquisição atualizada de bibliografias.	Troca do piso da entrada da unidade.	
Piso da entrada			

extremamente liso em dias de chuva.			
-------------------------------------	--	--	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.3 Unidade Vinculada Rio do Sul

5.3.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

5.3.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

A dimensão 08, que corresponde ao planejamento e avaliação em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional, aponta alta satisfação em todos os indicadores, o que demonstra aprovação dos respondentes com a forma como a instituição trabalha a autoavaliação institucional em seus processos. Não houveram comentários relevantes sobre essa dimensão na pesquisa realizada. Destacam-se positivamente as ações realizadas pela Comissão Permanente de Autoavaliação (CPA) em 2020, que englobaram a sensibilização de discentes, docentes e técnicos-administrativos, a divulgação dos resultados anteriores em local acessível a todos, demonstrando também as melhorias realizadas conforme sugestões na avaliação. Uma observação importante sobre os egressos: é necessário realizar ações para maior adesão na resposta às pesquisas da CPA.

Quadro 57 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 8 Vinculada Rio do Sul

Resultados Alcançados		Proposta de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Pouca adesão da comunidade e egressos no processo de autoavaliação institucional.	Divulgação clara e objetiva dos resultados. Envolvimento dos membros da CPA no processo de sensibilização e aplicação da autoavaliação institucional.	Continuidade da divulgação e sensibilização da CPA junto aos públicos diversos. Continuidade na divulgação dos resultados. Maior aproximação com a comunidade externa e egressos. Buscar um melhor envolvimento dos egressos, tornar	Baixa adesão dos egressos na participação da pesquisa.

		<p>atrativa a pesquisa ao egresso.</p> <p>Envolver outros setores na busca de soluções.</p>	
--	--	---	--

Fonte: Os Autores (2021).

5.3.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

5.3.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

A dimensão 01, que versa sobre a análise da Missão, Visão e Plano de Desenvolvimento Institucional, aponta alta satisfação em todos os indicadores. Esse resultado evidencia a coerência entre a Missão, Visão e Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade Senac. Alguns comentários relatados na pesquisa reforçam esse bom resultado, conforme abaixo:

“A Faculdade Senac promove ações que evidenciam a missão, visão e o propósito do Senac SC”.

A este fato, se evidencia que há conhecimento sobre a Missão, Visão e que estes transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da Faculdade Senac.

Quadro 58 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 1 Vinculada Rio do Sul

Resultados Alcançados		Proposta de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Discentes demonstram não conhecer com precisão a missão, visão e o PDI da	Missão e visão estão bem elaboradas.	Estimular a divulgação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e do Projeto	Aplicar no próximo exercício.

Faculdade Senac Rio do Sul.		Pedagógico Institucional (PPI).	
-----------------------------	--	---------------------------------	--

Fonte: Os Autores, (2021)

5.3.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

A dimensão 03, que compete a responsabilidade social da instituição, aponta alta satisfação em todos os indicadores. Alguns comentários reforçam este bom resultado, porém com pontos de melhoria:

“Sobre as ações no que diz respeito à responsabilidade social, vem na ideia de explorar mais os projetos de pesquisa e extensão, isso influencia na responsabilidade social do Senac”.

“A responsabilidade social esta nos conformes porem a comunicação com a sociedade e bem reduzida pois várias pessoas não conhecem o Senac nem sabem o que faz por uma falta de comunicação”.

Esse resultado demonstra o compromisso da Faculdade Senac na realização de ações sociais englobando colaboradores, docentes, discentes e comunidade. Os eventos desenvolvidos enfatizaram não somente atividades de cunho social, como também projetos de extensão e conscientizações referentes a sustentabilidade, pluralidade cultural e étnico-racial, inclusão, saúde mental e autocuidado promovendo a atitude colaborativa dos discentes.

Quadro 59 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 3 Vinculada Rio do Sul

Resultados Alcançados		Proposta de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
<p>Maior engajamento dos discentes na participação das ações.</p> <p>Falta de um incentivo para a participação em ações.</p>	<p>A instituição está inserida no âmbito da comunidade, por meio de ações sociais, voluntariado e parcerias.</p> <p>Aplicabilidade das atitudes e</p>	<p>Fortalecer o vínculo com instituições que desenvolvam ações de responsabilidade social.</p> <p>Intensificar a divulgação das ações/eventos realizados pela instituição.</p>	<p>Aplicar no próximo exercício.</p>

	valores propostos pela instituição. Ações realizadas pelos bolsistas do UNIEDU	Estimular o desenvolvimentos de projetos de extensão com o intuito de oportunizar ao discente atividades práticas, promovendo parcerias e propiciando ações a comunidade. Buscar incentivo para participação dos alunos nas ações sociais.	
--	---	---	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.3.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

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

A dimensão 02, que corresponde às políticas para o ensino, pesquisa e extensão, aponta alta satisfação em todos os indicadores. Alguns comentários reforçam este bom resultado, com pontos de melhoria para atividades de pesquisa e extensão; melhor esclarecimento sobre o projeto pedagógico do Senac:

“Acredito que as atividades de ensino do Senac estão de acordo com as necessidades dos alunos e da sociedade, mas creio que poderia investir mais em atividades de pesquisa e extensão”.

“A política para o ensino está bem definida, porém, ainda existe uma dificuldade de entendimento por parte dos alunos (assim que chegam na instituição) e até que conseguem entender que seu desenvolvimento não está "apenas" em notas”.

“Inovações no processo de ensino e aprendizagem, devem ser analisado com maior intensidade, verifico que está em processo de mudanças. Aspectos de ações interativas precisam ser mais visíveis”.

Quadro 60 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 2 Vinculada Rio do Sul

Resultados Alcançados		Proposta de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
<p>Poucos recursos a projetos de pesquisa e extensão.</p> <p>Pouco incentivo a participação de eventos e congressos.</p> <p>Entendimento pleno da metodologia adotada pela Faculdade Senac.</p>	<p>Corpo docente qualificado.</p> <p>Ferramentas de aprendizagem para discentes e docentes.</p> <p>Projeto Uniedu.</p>	<p>Ampliar capacitação do corpo docente.</p> <p>Incentivar corpo docente a participar de eventos científicos e projetos de pesquisa e extensão.</p> <p>Incentivar a produção científica.</p> <p>Aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula através de ações extensivas.</p> <p>Incentivar a participação dos egressos nos eventos da Faculdade Senac.</p>	<p>Aplicar no próximo exercício.</p> <p>Buscar incentivos para a participação dos egressos em eventos</p>

Fonte: Os Autores, (2021).

5.3.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

A dimensão 04, corresponde a comunicação da Instituição com a sociedade. Esta dimensão apresentou pontos de melhoria em diversos aspectos conforme comentários abaixo:

“Ampliar estruturas físicas da instituição”.

“Realizar melhorias dos equipamentos técnicos pedagógicos”.

“Deveria ocorrer uma maior distribuição e viabilização de cursos do SENAC em outras regiões, ex. Taió. Infelizmente, os cursos estão centralizados todos em Rio do Sul e muitas vezes é difícil conciliar”.

As ações de melhoria são apresentadas no quadro a seguir.

Quadro 61 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 4 Vinculada Rio do Sul

Resultados Alcançados		Proposta de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Melhorar a comunicação interna e externa.	<p>Marca nacionalmente conhecida.</p> <p>Portfólio de cursos.</p> <p>Plano de ações criado em grupos focais.</p>	<p>Escolher estrategicamente os meios de divulgação.</p> <p>Acompanhar a execução dos planos de ações dos grupos focais</p> <p>Estreitar o relacionamento com empresas da cidade e região.</p>	Aplicar no próximo exercício.

Fonte: Os Autores, (2021)

5.3.3.3 Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

A dimensão 09, que corresponde a políticas de atendimento aos discentes, aponta alta satisfação em todos os indicadores. Alguns comentários reforçam este bom resultado, com pontos de melhoria para a infra estrutura física:

“Ampliação”.

“As carteiras são de pouco espaço para os materiais”.

“Aparelhos estéticos antigos”.

Quadro 62 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 9 Vinculada Rio do Sul

Resultados Alcançados		Proposta de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Programa de acompanhamento dos egressos.	<p>Colaboradores capacitados ao atendimento discente.</p> <p>Atendimento pedagógico e da coordenação.</p> <p>Sala de acolhimento discente.</p> <p>Políticas de descontos para egressos e comunidade.</p>	<p>Intensificar a comunicação entre os setores para melhor atendimento aos discentes.</p> <p>Desenvolver um programa de acompanhamento aos egressos.</p> <p>Envolver os egressos nas ações da Faculdade</p>	Aplicar no próximo exercício.

Fonte: Os Autores, (2021).

5.3.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

5.3.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

A dimensão 5 – Políticas de pessoal aponta alta satisfação em todos os indicadores. Alguns comentários reforçam este bom resultado, com pontos de melhoria para divulgação do plano de carreira:

“Não temos um plano de carreira”.

Quadro 63 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 4 Vinculada Rio do Sul

Resultados Alcançados		Proposta de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Falta de um plano de carreira.	Ótimo ambiente de trabalho.	Incentivar os colaboradores a fazerem os cursos	Aplicar no próximo exercício.

Pouca adesão aos cursos oferecidos no myplace	<p>Suporte pedagógico para o desenvolvimento de novas metodologias.</p> <p>Benefícios como Planos de Saúde, Auxílio Farmácia, Plano de Previdência Privada.</p> <p>Capacitações pedagógicas semestrais.</p> <p>Incentivo qualificações e aperfeiçoamentos.</p>	oferecidos no myplace.	
---	--	------------------------	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.3.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

A dimensão 06, que corresponde a organização e gestão da instituição, funcionamento e representatividade dos colegiados, independência e autonomia na relação com a mantenedora, participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisório, aponta alta satisfação em todos os indicadores. Não houveram comentários relevantes neste indicador.

Quadro 64 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 6 Vinculada Rio do Sul

Resultados Alcançados		Proposta de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Conhecimentos dos procedimentos e normas.	<p>Reuniões semestrais dos conselhos de curso.</p> <p>Reuniões mensais dos Núcleos</p>	Melhorar a divulgação de informações relacionadas ao funcionamento, composição e atribuições dos	Dar continuidade no próximo semestre letivo.

	<p>Docentes Estruturantes.</p> <p>Capacitações pedagógicas semestrais.</p> <p>Participação acadêmicas nos colegiados.</p> <p>Disponibilidade de manuais acadêmicos.</p>	<p>colegiados, bem como dos procedimentos e normas da instituição.</p>	
--	---	--	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.3.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

Quadro 65 – Sustentabilidade Financeira

Unidade Vinculada SENAC Rio do Sul			
Resultados Alcançados	Propostas de melhorias	Observações	Resultados Alcançados
Fragilidades	Potencialidades		
Falta de um programa próprio de financiamento, visando ampliar o número de alunos, mediante planejamento acadêmico-financeiro.	A sustentabilidade financeira da Unidade Vinculada é inteiramente garantida pela sua Mantenedora, que aprova os planos de dotação financeira e de aplicação de investimentos fazendo com que seus compromissos sejam honrados, ou seja, pagar os seus fornecedores em dia, bem como realizar investimentos em projetos de ensino e extensão, visando a	Devido a pandemia , apesar das renegociações houve inadimplência e evasões, porém os acadêmicos demonstram interesse em retornar na modalidade de aulas presenciais.	Aumento da estrutura física elevando o número de cursos oferecidos.

	<p>realização da sua missão.</p> <p>Anualmente é aprovado investimentos em infraestrutura, acervo para biblioteca, recursos tecnológicos, mobiliário em geral e em laboratórios.</p> <p>Autonomia para negociação com alunos referente a inadimplência e/ou dificuldade de cumprir seus compromissos financeiros com as mensalidades.</p> <p>Concessão de Bolsas do UNIEDU (parceria com o governo do Estado de Santa Catarina).</p> <p>Bolsa Institucional para os colaboradores que concede 50% de desconto no valor total do Curso.</p>		
--	--	--	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.3.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

5.3.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física

A dimensão 07, correspondente a infraestrutura física de ensino, pesquisa, biblioteca, recursos de informações e comunicação, aponta alta satisfação em todos os indicadores, com alguns pontos de melhoria nos comentários:

“Em relação a infraestrutura física: Salas de aula: não são suficientes! Alguns cursos precisam ser ofertados em lugares fora da instituição (ex: CDL) e isso acaba por dificultar o trabalho do professor, como por exemplo, no que se refere a recursos didáticos disponíveis. Laboratórios de informática não são suficientes, muitas vezes precisamos utilizar os notebooks, que são péssimos!”

“Não conseguimos, enquanto professores, trazer inovações (ex. gamificação) por falta de recursos básicos (computadores). Além disso, a internet é péssima também!”

“Solicitamos para os alunos trazerem notebooks (são melhores que os do Senac) e, mesmo assim, fica difícil porque a internet não atende a demanda. Os alunos reclamam! Já tive aluno dizendo que ia procurar outra instituição. Precisamos escutar as reclamações e mediar, resolver conflitos (além do trabalho docente)”.

“Falta estrutura de laboratório e equipamentos para poder ampliar as turmas”.

Quadro 66 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 7 Vinculada Rio do Sul

Resultados Alcançados		Proposta de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Ausência de banheiro no piso inferior.	Ampliação do laboratório de estética.	Proposta de adequação da unidade referente a acessibilidade interna e externa.	Aplicar no próximo exercício.
Atualização dos equipamentos de estética.	Acervo bibliográfico atualizado.	Banheiro no piso inferior.	
Acessibilidade na parte externa e interna (sinalização).	Estacionamento amplo.	Realizar parcerias com empresa para demonstração de equipamentos de estética.	
Poucas salas de aula.	Parcerias com empresa para demonstração de equipamentos de estética.	Compra de novos equipamentos para estética	
Equipamentos de TI desatualizados			

e em péssima qualidade Internet deficiente		Adquirir computadores novos Melhorar link de internet	
--	--	---	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.4 Unidade Vinculada Joinville

5.4.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

5.4.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

A dimensão 08 corresponde ao planejamento e avaliação em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.

Durante o exercício de 2021 a Comissão Permanente de Autoavaliação (CPA), realizou a divulgação dos resultados da avaliação anterior por meio eletrônico, através dos grupos de whatsapp das turmas e dos docentes, bem como, confeccionou banners que foram colocados em locais com boa visibilidade.

Foram realizadas sensibilizações com o corpo docente, técnico administrativo, discentes, comunidade externa e egressos. As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades.

Quadro 67 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 8.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Adesão na participação principalmente dos egressos e da comunidade externa nas pesquisas de autoavaliação institucional.	Campanha de sensibilização já existente para ampliar a participação dos públicos, docentes, discentes, egressos e sociedade civil organizada.	<p>Dar continuidade na divulgação dos resultados da CPA., bem como, no envolvimento da CPA, na sensibilização da autoavaliação.</p> <p>Aproximação dos egressos, de forma, que se sintam ainda parte da Faculdade para que tenhamos mais participação desta comunidade nas respostas da pesquisa.</p> <p>Realizar parcerias com a comunidade externa de forma que tenham interesse em</p>	

		participar das melhorias na Faculdade.	
--	--	--	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.4.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

5.4.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

A dimensão 01 correspondente a análise da Missão, Visão e Plano de Desenvolvimento Institucional. Conforme quadro xx o valor da média confirma que o público participante concorda com a missão e a visão da Faculdade Senac, bem como, reconhecem o Plano de Desenvolvimento Institucional como coerente. As diferentes metodologias utilizadas pelos docentes contribui para o aprendizado dos discentes, bem como, as diferentes estratégias e ferramentas, buscando sempre o aprimoramento dos objetivos.

Quadro 68 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

	5 - atende plenamente	3 - atende suficientemente	2 - atende parcialmente	0 - não atende ou não existe	X - não se aplica ou não sei responder	TR	NOTA
Téc-adm	18	2	1			21	4,67
Docente	14	4				18	4,56
Discente	74	30	7	1	1	113	4,19
Média geral							4,50

Fonte: Os Autores, (2021).

Quadro 69 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 1.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Os discentes são os que ainda demonstram ter menos conhecimento na missão, visão, PDI da Unidade Vinculada Joinville	Credibilidade da Instituição no mercado. Boa receptividade de todos os públicos.	Continuar divulgando missão e visão da instituição aos públicos interessados, bem como, o processo de autoavaliação.	.

Fonte: Os Autores, (2021).

5.4.3 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

A dimensão 03 que corresponde a responsabilidade social da Instituição. A unidade vinculada Joinville mantém uma rotina de ações sociais e interação com a comunidade, por meio de atividades de extensão sob a orientação dos docentes, bem como, trabalhos em sala de aula visando a ação social e o desenvolvimento de comunidades carentes.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 70 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 3.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Divulgação dos eventos e parcerias realizadas pela unidade para a comunidade acadêmica e comunidade externa.	<p>Boa imagem da instituição.</p> <p>Ações realizadas pelos bolsistas do UNIEDU, dão visibilidade aos projetos sociais.</p> <p>Engajamento para contribuir com a comunidade por meio de serviços e atendimentos.</p>	<p>Fortalecer o vínculo com parcerias com instituições para ações de responsabilidade social.</p> <p>Intensificar a divulgação das ações/eventos realizados pela instituição.</p> <p>Estimular o engajamento dos docentes e discentes, principalmente, na participação de ações sociais e projetos de extensão.</p>	

Fonte: Os Autores, (2021).

5.4.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

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

A dimensão 02 corresponde às políticas para o ensino (ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação). Ainda faz-se necessário o incentivo da instituição à pesquisa científica e a extensão tanto para docentes como para os discentes.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 71 – Resultados e propostas de melhorias da dimensão 2.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Recursos escassos para a realização de projetos de pesquisa e extensão.	Qualidade dos trabalhos quando desenvolvidos.	Trabalhar a produção científica em sala de aula.	
Dificuldade de participação dos docentes em eventos e congressos.	Corpo docente qualificado.	Incentivar corpo docente a participar de eventos científicos e projetos de pesquisa e extensão.	
	Vontade de realizar dos docentes.	Incentivar a participação dos egressos nos eventos da Unidade Vinculada Senac Joinville.	

Fonte: Os Autores, (2021).

5.5.2.1 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

Esta dimensão permite analisar o resultado das ações promovidas para a comunicação com o público externo. É considerável a necessidade de ampliar a comunicação com os públicos internos e externos, ampliando canais de comunicação já utilizados e atualizados.

Quadro 72 – Melhorias e Propostas de melhorias da dimensão 4.

Resultados Alcançados		Propostas de Melhoria	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Melhorar a comunicação interna e externa.	<p>Marca nacionalmente conhecida.</p> <p>Portfólio de cursos.</p> <p>Criação e uso de novos canais de comunicação.</p>	<p>Maior clareza na divulgação das informações em propagandas.</p> <p>Escolher estrategicamente os meios de divulgação.</p> <p>Estreitar o relacionamento com empresas da cidade e região, permitindo maior comunicação.</p>	<p>Constante promoção da comunicação entre núcleos da unidade, com a realização de capacitações entre os setores, colaborando com o uso de linguagem clara na divulgação das informações.</p>

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.3.3 Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

A dimensão 09 trata das políticas de atendimento aos discentes e egressos.

Em 2019, foi iniciado o uso da ferramenta de MS-Teams, o que permitiu ampliar as formas de atendimento e comunicação com os discentes, bem como, disponibilização de documentos e realização de atividades, aumentando a interatividade entre professores, acadêmicos e tecnologias.

As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado.

Quadro 73 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 9.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Programa de acompanhamento	Atendimento Pedagógico e da	Intensificar a comunicação entre	

dos discentes e egressos.	coordenação, sempre que necessário. Colaboradores capacitados ao atendimento discente. Sala de acolhimento discente.	os setores para melhor atendimento aos discentes.	
---------------------------	--	---	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

5.2.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

A dimensão 05 corresponde às políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo.

Quadro 74 – Política Pessoal

Resultados Alcançados		Propostas de Melhoria	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Pouco incentivo na participação em feiras e congressos. Falta de divulgação de plano de pessoal.	Ótimo ambiente de trabalho. Suporte pedagógico para o desenvolvimento de novas metodologias. Benefícios como Planos de Saúde, Auxílio Farmácia, Plano de Previdência Privada e convênio com o SESC.	Planejar grupos de estudo e projetos de extensão estimulando a publicação e a em congressos, feiras e eventos. Informar sobre o plano de carreira.	

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

A dimensão 06, que corresponde a organização e gestão da instituição, funcionamento e representatividade dos colegiados, independência e autonomia na relação com a mantenedora, participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisório, aponta alta satisfação em todos os indicadores.

Quadro 75 – Resultados da Dimensão 6

Resultados Alcançados		Propostas de Melhoria	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
<p>Conhecimentos dos procedimentos e normas.</p> <p>Conhecimento dos colegiados e suas funções.</p>	<p>Reuniões mensais dos Núcleos Docentes Estruturantes.</p>	<p>Divulgar e informar sobre os colegiados nas capacitações e reuniões com docentes, discente e NDE, principalmente para que sejam multiplicadores das informações.</p>	

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

Quadro 39 – Sustentabilidade Financeira

Quadro 76 - Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

Vinculada: Faculdade Senac em Joinville			
Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
<p>Concorrência de mercado de cursos tecnológicos, inserção de muitas IES em Joinville, com oferta de cursos presenciais e a distância, com preços inferiores.</p> <p>Falta de um programa próprio</p>	<p>Políticas acessíveis de renegociação, Acompanhamento de evasão e inadimplência.</p> <p>Parceria com o FIES, Bolsas do Artigo 170 e 171</p>	<p>Aumento da equipe comercial, a fim de ampliar as vendas.</p> <p>Aumento dos investimentos em mídia off e on-line.</p> <p>Realização de parceria com</p>	

<p>de financiamento, visando ampliar o número de alunos, mediante planejamento acadêmico-financeiro.</p> <p>Redução da renda da população e desemprego que afeta de maneira significativa a renda total das famílias.</p>	<p>(parceria com o governo estadual),</p> <p>Bolsas Programa de Iniciação Científica (PIC) Senac e bolsas institucionais, por meio da política de descontos interna.</p> <p>Localização Estratégica da Faculdade, com fácil acesso ao transporte coletivo.</p> <p>Bolsa institucional aos colaboradores com 50% de desconto no valor das mensalidades.</p>	<p>empresas para concessão de bolsas para os funcionários e dependentes.</p> <p>Oferta do Ensino Médio, como forma de manter o aluno até o Ensino Superior.</p>	
---	--	---	--

Fonte: Os Autores, (2021).

5.2.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

5.2.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física

Referente a infraestrutura o problema era a cantina, ou seja, a falta de alimentação adequada, um ambiente bonito e agradável para lanchar o que foi resolvido com a troca do responsável pela cantina. Modernizando o local e tornando o ambiente agradável. Em questão de infraestrutura faz-se necessário a atualização de algumas bibliografias, em alguns cursos, o que já está sendo providenciado pelos NDE's e discutido sempre que necessário.

Assim, o quadro 8 apresenta resultados e propostas de melhorias da dimensão 7.

Quadro 77 – Resultados da dimensão 7.

Vinculada: Faculdade Senac em Joinville			
Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações
Fragilidades	Potencialidades		
Bibliografias que precisam ser renovadas/atualizadas.	Estrutura nova, ampla, com ambientes limpos e bem conservados. Sala de aula amplas com tecnologia adequada as aulas.	Revisão das bibliografias por parte do NDE e com a ajuda dos professores das disciplinas.	Sempre que necessário

Fonte: Os Autores, (2021).

6 PROPOSTAS DE AÇÕES

Este capítulo apresenta as ações que ainda não foram realizadas nos anos anteriores (tendo como vista o que foi apresentado no capítulo 2) e utiliza os dados dos capítulos 4 e 5 para apresentar a proposta de ações para os próximos anos.

6.1 Faculdade Senac Blumenau

Quadro 78 - Propostas de Melhoria e Encaminhamentos – Faculdade Senac Blumenau

Dimensões	Proposta de Melhoria	Encaminhamentos
Dimensão 1	Proporcionar a toda comunidade o conhecimento da missão, visão e o plano de desenvolvimento institucional.	Divulgar o repositório do portal SENAC/SC, para divulgar o PDI e relatórios da CPA. Socializar e divulgar, missão, visão e valores através de banners e nos locais como corredores, salas de aula, sala dos professores, biblioteca, etc..

		Aplicar durante o ano letivo 2022.
Dimensão 2	<p>Expandir e intensificar as formas de comunicação, valorizar os trabalhos acadêmicos realizados e a produção científica. Fomentar o aumento do número de publicações científicas de alunos e professores.</p> <p>Aumentar a participação de alunos e professores em feiras, congressos, entre outros.</p> <p>Melhorar o acervo da biblioteca.</p> <p>Atualizar planos de ensino.</p>	<p>Apresentar trabalhos acadêmicos na semana acadêmica dos cursos, assim como em 2021 fazer registro do evento em anais. Ampliar a divulgação e a participação da comunidade interna e externa da instituição na semana acadêmica.</p> <p>Trazer profissionais de renomes para a semana acadêmica. Buscar por oportunidades de apresentação e publicação em outras instituições, feiras, congressos, etc...Compra de livros atualizados e disponibilização da biblioteca virtual para os acadêmicos. Reuniões mensais com os NDEs de todos os cursos para atualização dos planos de ensino, bibliografias, a fim de atualização das demandas regionais.</p> <p>Continuar com visitas de campo a empresas vinculadas as áreas dos cursos superiores, a fim de incentivar a aquisição de conhecimento extra-classe.</p> <p>Aplicar durante o ano letivo 2022.</p>
Dimensão 3	<p>Adaptar as ações sociais para modelos digitais, continuar atendimentos presenciais com as medidas preventivas de combate a covid-19.</p>	<p>Utilizar recursos do MS-Teams para proporcionar ações sociais, digitais.</p> <p>Utilizar mídias sociais como ferramenta de comunicação de ações sociais, ambientais, etc..</p> <p>Continuar cumprindo todos os protocolos de</p>

		<p>biossegurança contra a covid-19. Aplicar durante o ano letivo 2022.</p>
Dimensão 4	<p>Melhoria contínua do processo de comunicação com a comunidade acadêmica, interna e externa; intensificar divulgação nas redes sociais e portal do aluno das ações, melhorias, alterações e oportunidades da instituição.</p>	<p>Utilizar o MS-Teams para comunicação entre professores, alunos, funcionários e sociedade. Através dessa plataforma disponibilizar conteúdos utilizados durante as aulas como artigos, links, apostilas, livros, etc... E-mail do SENAC para professores e alunos. Capacitações periódicas com os públicos envolvidos, ações de melhoria no processo de ensino como Metodologia ativas, impressoras 3D, etc.. Utilizar redes sociais como instagran e facebook para divulgação das melhorias e ações da instituição. Aplicar durante o ano letivo 2022.</p>
Dimensão 5	<p>Implantar políticas de incentivo a educação corporativa.</p>	<p>Cursos no ambiente do My place, programa de educação corporativa do SENAC. Capacitações, presencial e on-line com todos os colaboradores. Aplicar durante o ano letivo 2022.</p>
Dimensão 6	<p>Melhorar a comunicação interna e externa na IES</p>	<p>Colocar em prática plano de comunicação interna e externa, participação em debates e eventos. Avisar com antecedência os períodos de capacitação, bem como a importância da mesma para o crescimento profissional e da instituição. Aplicar durante o ano letivo.</p>

Dimensão 7	Manutenções periódicas no prédio, nos laboratórios, modernização de equipamentos. Substituição de Computadores obsoletos, por equipamentos mais modernos, que atendam as demandas dos acadêmicos e professores.	Fazer projeto para troca de equipamentos: computadores, aparelhos de estética, equipamentos de Gastronomia, projetores multimídia entre outros, sistema de ar condicionado e mesas da cantina. Melhoria contínua ao Ingo do período par atender as necessidades do público envolvido. Aplicar durante o ano letivo.
Dimensão 8	Ampliar o número de participantes na auto avaliação.	Sensibilizar os públicos envolvidos. Divulgar a importância do processo de autoavaliação para a melhoria continua da instituição. Conscientizar os participantes através de reuniões, explicações sobre os benefícios do processo de auto avaliação. Aplicar durante o ano letivo.
Dimensão 9	Ampliar o atendimento psicoeducacional on-line, atendimento pelas coordenações, agendamentos na biblioteca.	Divulgar para comunidade acadêmica novos horários para o atendimento com agendamentos pelo whatsapp. Aplicar durante o ano letivo.
Dimensão 10	Controle de evasões e inadimplência. Proposta de criação de um programa próprio de financiamento.	Acompanhamento pedagógico e ações de renegociações com os discentes. Aplicar durante o ano letivo. Melhorar o processo de ensino e aprendizagem constantemente. Incentivar participação dos alunos para inscrições UNIEDU (bolsas do governo estadual). Reuniões com a Direção Regional. Aplicar durante o ano letivo.

Fonte: Os Autores, (2021).

6.2 Unidade Vinculada Senac em Brusque

Quadro 79 - Propostas de Melhoria e Encaminhamentos – Unidade Vinculada Brusque

Dimensões	Proposta de Melhoria	Encaminhamentos
Dimensão 1 - Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional	Intensificar a divulgação da missão e visão da instituição. Continuar divulgando amplamente o processo autoavaliação a todos os públicos interessados.	Expor material de divulgação nos ambientes comuns, na biblioteca, em nossos eventos, encontros e reuniões. Estas ações mostraram resultados positivos, sendo relevante a permanência com atualizações constantes.
Dimensão 2 - A política para o ensino, pesquisa e extensão	<p>Capacitação em metodologia aplicada. Intensificar a produção científica em sala de aula. Articular a interdisciplinaridade em todas as fases dos cursos.</p> <p>Criação de uma edição anual da Maratona de Inovação SENAC Brusque com apoio do novo curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.</p> <p>Acesso ao portal EBSCO e demais plataformas científicas digitais. Continuidade na oferta de cursos de Pós-Graduação e MBA</p>	<p>Propor a publicação /exposição de resultados em mídias e banners. A proposta de projeto sugerida visa atingir discentes com disponibilidade de desenvolvimento de pesquisa, sem vínculo empregatício com a instituição; e estimular a produção científica sob orientação de docentes capacitados.</p>
Dimensão 3 - A responsabilidade social da instituição	<p>Intensificar a realização de eventos desta natureza e propor novos desafios para os discentes.</p> <p>Conscientizar o público da importância do voluntariado como desenvolvimento pessoal.</p> <p>Divulgação de todas as ações realizadas pelo SENAC em Brusque para todos os públicos envolvidos.</p>	<p>Expor material de divulgação nos ambientes comuns, na biblioteca, em nossos eventos, encontros e reuniões. Ações desenvolvidas pela unidade surtiram resultados positivos na formação profissional de discentes das diferentes áreas de graduação oferecidos pela unidade,</p>

	<p>Divulgação de todas as ações realizadas pelo SENAC em Brusque para todos os públicos envolvidos.</p>	<p>trazendo além de desenvolvimento pessoal, o crescimento do interesse em atividades voluntárias e de responsabilidade social.</p>
<p>Dimensão 4 - A comunicação com a sociedade</p>	<p>Maior clareza na divulgação das informações em propagandas.</p> <p>Maior utilização das ferramentas virtuais das mídias sociais da unidade.</p> <p>Ampliar canais de comunicação, desenvolvendo novas alternativas.</p> <p>Aprimorar as formas de comunicação.</p> <p>Manter o plano de comunicação. Incentivar os discentes com projetos de repercussão nas mídias.</p> <p>Atualização constante do portal website.</p> <p>Encontro de egressos na IES.</p> <p>Disponibilizar informações em plataforma digital.</p> <p>Reuniões trimestrais para divulgação dos resultados do período.</p> <p>Criação e uso de novos canais de comunicação interna.</p>	<p>Promover um diálogo entre os núcleos da unidade, com a realização de capacitações entre os setores, colaborando com o uso de linguagem clara na divulgação das informações, bem como a integração e entendimento das funções de cada núcleo.</p>
<p>Dimensão 5 - Política de Pessoal</p>	<p>Planejar investimentos para futuros projetos, oportunizando meios para participação e publicação em congressos e feiras.</p> <p>Propor melhorias (modelo de folha de pagamento simplificado) dentro das normas legais disponíveis.</p>	<p>Aplicar no próximo exercício.</p>

	<p>Planejar investimentos em qualificação <i>Strictu sensu</i>.</p> <p>Implantação de planos de carreira</p>	
Dimensão 6 - Organização e gestão da instituição	<p>Continuar flexibilizando horários de reuniões de planejamento, replanejamento, conselhos, reuniões de conselhos, NDEs, CPA.</p> <p>Continuar a planejar compras de materiais necessários de forma antecipada.</p> <p>Enviar por e-mail manuais para docentes e discentes.</p>	<p>Criação do calendário de eventos foi desenvolvida pela união dos NDEs, com compartilhamento das informações por e-mail.</p>
Dimensão 7 - Infraestrutura Física	<p>Fazer parcerias com empresas que disponibilizem auditório para eventos.</p> <p>Estreitar parcerias com os cafés e restaurantes próximos a instituição, melhorando a oferta de serviços aos alunos.</p> <p>Aquisição de novos equipamentos de filtros de água.</p> <p>Proposta de conversa com locador para melhorias e cobertura área externa.</p> <p>Substituição de cadeiras com problemas.</p> <p>Troca do piso da entrada da unidade.</p>	<p>Aplicar no próximo exercício.</p>
Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação	<p>Dar continuidade a divulgação dos resultados da CPA.</p>	<p>Planejar e incluir novas alternativas pensadas de comunicação de</p>

	Intensificar a divulgação principalmente entre os públicos envolvidos, atingindo a todos.	divulgação e participação com os envolvidos, intensificando o público dos egressos.
Dimensão 9 - Política de Atendimento aos Estudantes e Egressos	Incentivar a troca de experiências entre os professores, coordenação e atendimento pedagógico para melhorar as aulas e atividades práticas.	Aplicar constantemente.
Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira	<p>Fortalecimento dos cursos de graduação na Faculdade Senac com o lançamento do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.</p> <p>Fortalecimento das ações de política de descontos da Mantenedora/Unidade Vinculada.</p> <p>Localização Estratégica da Unidade com fácil acesso a Terminal Urbano, Rodoviária e proximidades com forte comércio e circulação de pessoas.</p> <p>Bolsa de 50% de desconto nos cursos para colaboradores e dependentes.</p> <p>Bolsa de 50% no primeiro semestre do curso para colaboradores das empresas parceiras do Senac Brusque.</p> <p>Promoções de desconto nas matrículas para os participantes do Universo Senac e Black Week.</p> <p>Sorteio de uma bolsa de estudos de 100% e outra de 50% do curso a escolha do aluno.</p>	Aplicar constantemente.

Fonte: Os Autores, (2021).

6.3 Unidade Vinculada Rio do Sul

6.3.1 Propostas de melhorias Unidade Vinculada Rio do Sul

A Faculdade Senac de Rio do Sul após realizar a análise da pesquisa de cada público foi detectada as causas e efeitos das fragilidades levantadas. Para implementar um plano de melhoria foi elaborada uma planilha utilizando o método 5W1H (1H reduzido) conforme abaixo.

Quadro 80 – Propostas de melhorias Faculdade Vinculada Rio do Sul

DIMENSÕES	O QUÊ	QUANDO	ONDE	QUEM	COMO	POR QUE
Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional						
Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação	Continuidade da divulgação e sensibilização da CPA junto aos públicos diversos.	Esforço contínuo durante todo o ano letivo.	Faculdade Senac Rio do Sul.	NES, NAF, NRM, CPA, NDE e Docentes.	Banner, Mídias digitais, Explicação em reuniões e salas de aula.	Conscientização sobre a importância da CPA.
	Continuidade na divulgação dos resultados.				Promover eventos;	
	Maior aproximação com a comunidade externa e egressos.		Comunidade.		Promover Projetos UNIEDU; Inserção em eventos na comunidade Acompanhar o egresso em sua	

					inserção no mercado de trabalho por meio de projeto de pesquisa.	
Eixo 2: Desenvolvimento Institucional						
Dimensão 1 – Missão, Visão e Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)	Estimular a divulgação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e do Projeto Pedagógico Institucional (PPI).	Esforço contínuo durante todo o ano letivo.	Faculdade Senac Rio do Sul.	Todos os setores da Instituição.	Reuniões entre todos os setores e colegiados. Divulgação através de encontros, capacitações, eventos e nos ambientes de acesso comum.	Fortalecer a missão, visão e PDI da Instituição, assim como ações desenvolvidas com estes propósitos.
Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição	Fortalecer o desenvolvimento de ações de responsabilidade social.	Em todo o ano letivo	Faculdade Senac Rio do Sul.	NES, NDE, NRM, Docentes, Discentes.	Elaborar e implementar projetos sociais/extensão.	Fortalecer a responsabilidade social da instituição.
	Intensificar a divulgação das ações/eventos realizado				Divulgação através de mídias sociais e local de acesso comum.	Ampliar a integração entre acadêmicos e instituições sociais.

	s pela instituição.					
	Estimular o desenvolvimento de projetos de extensão com o intuito de oportunizar ao discente atividades práticas, promovendo parcerias e propiciando ações na comunidade.					
Eixo 3: Políticas Acadêmicas						
Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	Ampliar capacitação do corpo docente.	Em todo o ano letivo.	Faculdade Senac Rio do Sul.	NES, NDE, NRM e docentes.	Apresentação de conteúdo científico em eventos e/ou semana acadêmica.	Incentivar a pesquisa por meio de ensino e extensão.
	Incentivar corpo docente a participar de					

	eventos científicos e projetos de pesquisa e extensão.					
	Incentivar a produção científica.					
	Aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula através de ações extensivas.					
	Incentivar a participação dos egressos nos eventos da					

	Faculdade e Senac.					
Dimensão 4 – Comunicação espaço com a Sociedade	Criar/elaborar um plano de marketing para a Faculdade e Senac.	Março 2022	Faculdade Senac Rio do Sul.	NRM, NES, e NDE.	Realizar encontros / reunião entre os dois setores para desenvolver um plano de marketing .	Aprimorar o processo de comunicação.
	Escolher estrategicamente os meios de divulgação.	Abril 2022			Realizar visitas periódicas nas empresas , ofertando soluções e atendimento corporativo.	Para contribuir melhor com o planejamento da Faculdade Senac Rio do Sul.
	Estreitar o relacionamento com empresas da cidade e região.	Em todo o ano letivo.			Capacitação dos setores para melhorar a comunicação interna e externa.	Proporcionar atendimento os mais efetivo aos discentes e favorecer a comunicação entre os setores.
Dimensão 9 – Política de Atendimento espaço aos discentes	Intensificar a comunicação entre os setores para melhor atendimento aos	Ação contínua.	Faculdade Senac Rio do Sul.	Todos os setores.		

	discentes					
	Desenvolver um programa de acompanhamento aos egressos.			NRM, NES	Plano de ação para promover a capacitação continuada do egresso.	Oferecer ao egresso formas de aperfeiçoamento profissional.
Eixo 4: Comunicação com a Sociedade						
Dimensão 5 – Políticas de Pessoal	Melhorar a divulgação das informações referente ao plano de cargos e salários.	Ação contínua.	Faculdade Senac Rio do Sul.	NAF/RH	Divulgação	Propiciar conhecimento sobre os processos.

<p>Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição</p>	<p>Melhorar a divulgação de informações relacionadas ao funcionamento, composição e atribuições dos colegiados, bem como dos procedimentos e normas da instituição.</p>	<p>Ação contínua.</p>	<p>Faculdade Senac Rio do Sul.</p>	<p>Todos os setores.</p>	<p>Divulgação dos manuais e regulamentos da instituição.</p>	<p>Facilitar a disseminação das informações claras e precisas aos colaboradores.</p>
<p>Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira</p>	<p>Controle de evasões e inadimplência.</p>	<p>Ação contínua.</p>	<p>Faculdade Senac Rio do Sul.</p>	<p>NAF, Direção regional</p>	<p>Acompanhamento pedagógico e ações de renegociações com os discentes.</p>	<p>Solucionar possíveis dificuldades de aprendizagem e/ou insatisfações com relação ao curso.</p>
	<p>Proposta de criação de um programa próprio de financiamento.</p>	<p>2022</p>			<p>Reunião com a diretoria regional.</p>	<p>Possibilitar aos discentes outras maneiras para iniciar e/ou dar sequência ao curso.</p>
<p>Eixo 4: Políticas de Gestão</p>						

Dimensão 7 – Infraestrutura física	Proposta de adequação da unidade referente a acessibilidade interna e externa.	2022	Faculdade Senac Rio do Sul.	IES	Realizar investimento para adequação e modernização da infraestrutura.	Para garantir o direito do aluno.
	Banheiro no piso inferior.				Realizar parcerias com empresa para demonstração de equipamentos de estética.	
	Atualização dos equipamentos de estética.					
	Equipamentos de TI desatualizados e em péssima qualidade Internet deficiente	2022	Faculdade Senac Rio do Sul. AR.	IES	Realizar investimento para adequação e modernização da infraestrutura.	Para garantir qualidade de aprendizagem

Fonte: Os Autores, (2021).

6.3.2 Estética e Cosmética

6.3.4 - Propostas de Melhoria e Encaminhamentos – Unidade Vinculada Rio do Sul

Quadro 83 – Avaliação do Curso Processos Gerenciais Unidade Vinculada Rio do Sul

Dimensões	Proposta de Melhoria	Encaminhamentos
<p>Dimensão 1</p> <p>Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional</p>	<p>Estimular a divulgação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e do Projeto Pedagógico Institucional (PPI).</p>	<p>Reuniões entre todos os setores e colegiados.</p> <p>Divulgar através de encontros, capacitações, eventos e nos ambientes de acesso comum.</p>
<p>Dimensão 2</p> <p>A política para o ensino, pesquisa e extensão</p>	<p>Ampliar capacitação do corpo docente e uso do myplace</p> <p>Incentivar corpo docente a participar de eventos científicos e projetos de pesquisa e extensão.</p> <p>Incentivar a produção científica.</p> <p>Aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula através de ações extensivas.</p>	<p>Capacitação pedagógica no início de cada semestre; Reunião de planejamento.</p> <p>Apresentação de conteúdo científico em eventos e/ou semana acadêmica.</p> <p>Desenvolver projeto de extensão: “Senac com você na Comunidade”, com participação de acadêmicos e NDE.</p> <p>Apresentação de cases de sucesso dos egressos.</p>

	Incentivar a participação dos egressos nos eventos da Faculdade Senac.	
Dimensão 3 – A responsabilidade social da instituição	<p>Fortalecer o desenvolvimento de ações de responsabilidade social.</p> <p>Intensificar a divulgação das ações/eventos realizados pela instituição.</p> <p>Estimular o desenvolvimento de projetos de extensão com o intuito de oportunizar ao discente atividades práticas, promovendo parcerias e propiciando ações na comunidade.</p>	<p>Elaborar e implementar projetos sociais/extensão.</p> <p>Elaborar e implementar projetos sociais/extensão com demais cursos da instituição como por exemplo Técnico em Enfermagem e Aprendizagem.</p> <p>Divulgação através de mídias sociais e local de acesso comum e outros meios para informar a comunidade sobre as ações da instituição.</p> <p>Divulgar as ações sociais realizadas pelos alunos bolsistas do UNIEDU.</p>
Dimensão 4 – A comunicação com a sociedade	Criar/elaborar um plano de marketing para a Faculdade Senac.	Realizar encontros/reunião entre os dois setores para desenvolver um plano de marketing. (NEB/NES e NRM)

	<p>Escolher estrategicamente os meios de divulgação.</p> <p>Estreitar o relacionamento com empresas da cidade e região.</p>	<p>Realizar encontros/ reunião entre os dois setores para desenvolver um plano de marketing.</p> <p>Realizar visitas periódicas nas empresas, ofertando soluções e atendimento corporativo.</p>
<p>Dimensão 5 – Política de pessoal</p>	<p>Melhorar a divulgação das informações referente aos benefícios concedidos aos colaboradores e ampliar e incentivar a participação em capacitações.</p>	<p>Realizar capacitações aos colaboradores visando melhorar os processos bem como, divulgar os benefícios concedidos; portal Myplace com cursos e portal www.saber.senac.br, e myplace com as capacitações do programa transparência e unicidade do DN e do Senac/SC.</p>
<p>Dimensão 6 – Organização e gestão da instituição</p>	<p>Melhorar a divulgação de informações relacionadas ao funcionamento, composição e atribuições dos colegiados, bem como</p>	<p>Divulgação dos manuais e regulamentos da instituição através de vídeos, portal do estudante, nas reuniões de planejamento com os docentes.</p>

	dos procedimentos e normas da instituição.	
Dimensão 7 – Infraestrutura física	<p>Proposta de adequação da unidade referente a acessibilidade interna e externa.</p> <p>Banheiro no piso inferior.</p> <p>Atualização dos equipamentos de estética.</p>	<p>Elaborar projetos visando a melhoria institucional.</p> <p>Buscar parcerias de empresas que alugam equipamentos de estética.</p>
Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação	<p>Continuidade da divulgação e sensibilização da CPA junto aos públicos diversos.</p> <p>Continuidade na divulgação dos resultados.</p> <p>Maior aproximação com a comunidade externa e egressos.</p>	<p>Banner, Mídias digitais, Explanação em reuniões e salas de aula.</p> <p>Banner, Mídias digitais, Explanação em reuniões e salas de aula.</p> <p>Promover eventos;</p> <p>Promover Projetos UNIEDU;</p> <p>Inserção em eventos na comunidade</p>

		Acompanhar o egresso em sua inserção no mercado de trabalho por meio de projeto de pesquisa.
Dimensão 9 – Política de atendimento aos estudantes e egressos	<p>Intensificar a comunicação entre os setores para melhor atendimento aos discentes.</p> <p>Desenvolver um programa de acompanhamento aos egressos.</p> <p>Políticas de descontos para egressos e comunidade.</p>	<p>Capacitação dos setores para melhorar a comunicação interna e externa.</p> <p>Plano de ação para promover a capacitação continuada do egresso.</p> <p>Divulgar política de desconto.</p> <p>Buscar incentivos para a participação dos egressos em eventos institucionais.</p>
Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira	<p>Controle de evasões e inadimplência.</p> <p>Proposta de criação de um programa próprio de financiamento.</p>	<p>Acompanhamento pedagógico e ações de renegociações com os discentes.</p> <p>Reuniões com a Direção Regional.</p>

Fonte: Os Autores, (2021).

6.4 Unidade Vinculada Joinville

Quadro 84 - Proposta de melhorias e encaminhamentos

Dimensões	Proposta de melhoria	Encaminhamentos
-----------	----------------------	-----------------

<p>Dimensão 01: A missão e o plano de desenvolvimento institucional</p>	<p>Alinhamento da divulgação da missão, visão, plano de avaliação.</p> <p>Reavaliação do PPC dos cursos pelos NDE's e divulgação.</p>	<p>Revisão de material para divulgação de forma que a comunicação seja clara.</p> <p>Distribuição dos materiais em locais visíveis a alunos, professores e demais interessados.</p> <p>As estratégias de divulgação sugeridas anteriormente poderão ser mantidas pois as mesmas dão resultados (reuniões de planejamento, reuniões pedagógicas, oficinas de capacitações (Docentes), PDC – Programa de Desenvolvimento de Competências (funcionários).</p>
<p>Dimensão 02: A política para o ensino, a pesquisa e extensão.</p>	<p>Incentivar a pesquisa e produção em sala de aula, tanto de extensão como de pesquisa.</p>	<p>Buscar parceiros para programas de extensão.</p>
<p>Dimensão 03: A responsabilidade social da instituição</p>	<p>Incentivar por meio dos programas de extensão a ação social de nossos alunos juntamente com a instituição.</p>	<p>Desenvolvimento de projetos sociais. bem como, programas de extensão em sala de aula</p>
<p>Dimensão 04: A comunicação com a sociedade</p>	<p>Intensificar a comunicação na divulgação das ações sociais, programas de extensão, cursos, entre outros que proporcionam o desenvolvimento social da região.</p>	<p>Rever meios de comunicação com a sociedade para aprimoramento</p>
<p>Dimensão 05: Políticas de pessoal, corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento</p>	<p>Disseminar as políticas de pessoal sempre que houver atualizações ou necessidade.</p>	<p>Reforçar a disseminação das informações pertinentes ao plano de desenvolvimento do corpo docente na instituição.</p>

profissional e suas condições de trabalho		
Dimensão 06: Organização e gestão da instituição	Divulgação dos colegiados para todos os cursos e colaboradores.	Melhorar a informação e a disseminação sobre os colegiados aos discentes e docentes, estimulando a participação efetiva.
Dimensão 07: Infraestrutura física	Revisão e atualização das bibliografias sempre que necessário.	Comprar bibliografias sempre que necessário.
Dimensão 08: Planejamento e avaliação	Elaboração das aulas pautadas no PPC do curso, respeitando a metodologia	Realizar reuniões de planejamento das atividades dos docentes alinhados com o PPC e com as demais disciplinas da fase.
Dimensão 09: Políticas de atendimento a estudantes e egressos	Realizar atendimento aos estudantes e egressos sempre que necessário.	Manter e melhorar cada vez mais uma comunicação clara, transparente, sem ruídos de forma a fortalecer sempre mais a confiança, entendimento e os processos.

Fonte: Os Autores, (2021).

7 FECHAMENTO

A CPA, possui cada vez mais papel preponderante dentro da instituição, visto que, através do processo de avaliação encaminhado, aplicado e disponibilizado por ela, a instituição consegue verificar suas potencialidade e suas fragilidades. Esse processo é importante no tocante a busca da melhoria contínua, uma vez que, somente com informações obtidas de todos os públicos participantes é que consegue-se atender as demandas propostas.

Salienta-se que quanto maior for a sensibilização e a participação do público respondente, maior será a eficácia da CPA, contudo, é importante também que todo o público participante, responda o questionário de forma parcial, coerente e justa.

No relatório apresentado acima, percebe-se que ainda há fragilidades a serem corrigidas, o que já era esperado, visto que, a cada ano, novos desafios, novo público respondente, novas interpretações e novas necessidades surgem. Dessa forma, cabe a instituição buscar alternativas para saciar essas demandas e colocar em prática as potencialidades e sugestões descritas.

Assim sendo, a cada ano supera-se os desafios das dez dimensões propostas no questionário o que faz com que a instituição seja reconhecida pela sua excelência no que se dispõe a fazer e ofertar.