

FACULDADE SENAC
São Miguel do Oeste - SC

RELATÓRIO INTEGRAL
AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
TRIÊNIO 2018/2019/2020

Ano de referência: 2020

Ano de publicação: 2021

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1 - Semáforo</i> _____	13
<i>Figura 2 - Emotion</i> _____	13
<i>Figura 3 – Conceituação da ferramenta 5W2H</i> _____	14

LISTA DE QUADROS

<i>Quadro 1 – Composição da Comissão Permanente de Avaliação</i>	<i>10</i>
<i>Quadro 2 – Ações definidas para elaboração do plano de ação</i>	<i>31</i>
<i>Quadro 3 – Plano de Ação</i>	<i>33</i>
<i>Quadro 4 – Constatações da autoavaliação 2018</i>	<i>35</i>
<i>Quadro 5 – Constatações da autoavaliação 2019</i>	<i>35</i>
<i>Quadro 6 – Constatações da autoavaliação 2020</i>	<i>36</i>

LISTA DE TABELAS

<i>Tabela 1 – Turmas em andamento</i>	10
<i>Tabela 2 – Quantidade de Alunos e Turmas</i>	10
<i>Tabela 3 – Quantidade de público respondente</i>	17
<i>Tabela 4 - Participação dos Públicos</i>	18
<i>Tabela 5 – Dimensão 8</i>	19
<i>Tabela 6 – Dimensão 1</i>	19
<i>Tabela 7 – Dimensão 3</i>	20
<i>Tabela 8 – Dimensão 2</i>	20
<i>Tabela 9 – Dimensão 4</i>	21
<i>Tabela 10 – Dimensão 9</i>	22
<i>Tabela 11 – Dimensão 5</i>	22
<i>Tabela 12 – Dimensão 6</i>	23
<i>Tabela 13 – Dimensão 7</i>	24
<i>Tabela 14 - Avaliação Egresso</i>	25
<i>Tabela 15 - Avaliação Comunidade Externa</i>	26
<i>Tabela 16 - Avaliação Docente</i>	26
<i>Tabela 17 - Avaliação Discentes</i>	28
<i>Tabela 18 - Avaliação Técnico-Administrativo</i>	29
<i>Tabela 19 – Indicadores para propostas de ações de melhoria AI 2020</i>	31
<i>Tabela 20 – Divulgação entre os públicos respondentes</i>	40

LISTA DE ABREVIATURAS

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

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
1 INTRODUÇÃO	9
1.1 TIPO DE RELATÓRIO.....	9
1.2 IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUTOS DA UNIDADE.....	10
1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA.....	10
1.4 TURMAS, CURSOS E ALUNOS.....	10
1.5 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO	11
2 METODOLOGIA	12
3 DESENVOLVIMENTO.....	16
3.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	18
3.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação.....	19
3.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	19
3.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	19
3.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição	20
3.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS	20
3.3.1 Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão	20
3.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade	21
3.3.3 Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes	22
3.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO.....	22
3.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal.....	22
3.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição.....	23
3.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira	23
3.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	24
3.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física	24
4 ANÁLISE DOS DADOS E PROPOSTAS DE AÇÕES	31
5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE.....	35
5.1 BALANÇO DO PLANO DE AÇÃO DO TRIÊNIO.....	35
5.2 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS.....	39
6 CONSIDERAÇÕES	41
7 REFERÊNCIAS	43

APRESENTAÇÃO

O Relatório de autoavaliação da Faculdade SENAC São Miguel do Oeste, com vistas ao cumprimento da Lei do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Elaborado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da faculdade, seu teor foi aprovado em reunião realizada com a comissão em 24/01/2021. O resultado obtido se insere na etapa integral do triênio 2018, 2019 e 2020.

Os dados apresentados neste Relatório, abordam a construção do instrumento, a metodologia e o desenvolvimento do processo avaliativo. Optamos por apresentar no capítulo das análises as informações referentes ao triênio, tendo em vista a apresentação específica de cada exercício em relatório próprio. Consideramos que tais informações apresentam uma comparação dos dados obtidos nos relatórios parciais dos anos (2018, 2019 e 2020) servindo de base para a construção do relatório integral. Apresentamos um capítulo de ações previstas, cujo sentido é especificar as recomendações a partir de uma análise comparativa que poderá contribuir com o permanente processo de melhoria da faculdade.

Na introdução constam os dados da instituição, a composição da CPA e o processo da autoavaliação, bem como o ano a que se refere este relatório, conforme nota técnica¹ do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Anísio Teixeira.

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

Pela situação que vivemos no momento ocasionada pela Covid 19, os questionários foram modificados para atender as necessidades circunstanciais que foram surgindo. Quanto ao desenvolvimento do relatório foram apresentados os dados e as informações pertinentes a cada eixo/dimensão. Esta seção está organizada em cinco tópicos, correspondentes aos cinco eixos que contemplam as dez dimensões dispostas no art. 3º, da Lei N° 10.861, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, a saber:

- Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional
 - Dimensão 8: Planejamento e Avaliação
- Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

¹ NOTA TÉCNICA INEP/DAES/CONAES N° 065
<http://portal.inep.gov.br>

- Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional
- Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição
- Eixo 3: Políticas Acadêmicas
 - Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão
 - Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade
 - Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes
- Eixo 4: Políticas de Gestão
 - Dimensão 5: Políticas de Pessoal
 - Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição
 - Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira
- Eixo 5: Infraestrutura Física
 - Dimensão 7: Infraestrutura Física

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

1 INTRODUÇÃO

A Avaliação Institucional é um dos componentes SINAES e divide-se em duas modalidades: avaliação interna e avaliação externa. O artigo 11 da Lei nº 10.861/2004 orienta que toda instituição concernente ao nível educacional em pauta, pública ou privada, constituirá a CPA com as atribuições de conduzir os processos de avaliação internos da instituição, bem como de sistematizar e prestar as informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), obedecendo às seguintes diretrizes: a) constituição por ato do dirigente máximo da instituição de ensino superior, ou por previsão no seu próprio estatuto ou regimento, assegurada a participação de todos os segmentos da comunidade universitária e da sociedade civil organizada, e vedada a composição que privilegie a maioria absoluta de um dos segmentos; b) atuação autônoma em relação a conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição de educação superior.

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

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

1.1 Tipo de relatório

Conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065, este relatório é INTEGRAL, elaborado pela CPA, da Faculdade SENAC SMO/SC, referente aos anos de 2018, 2019 e 2020, e será publicado em março de 2021.

1.2 Identificação e atributos da Unidade

FACULDADE SENAC SÃO MIGUEL DO OESTE/SC

Endereço: Rua Sete de Setembro 1.415, Centro, São Miguel do Oeste, SC. CEP: 89.900-000

Telefone: (49) 3621.0055

E-mail: saomigueldoeste@sc.senac.br

Site: www.sc.senac.br

1.3 Composição da CPA

Quadro 1 – Composição da Comissão Permanente de Avaliação

Nome	Função	Segmento que representa	Sede da Faculdade	Mandato
Aline Zanella	Consultora	Técnico-administrativo	SMO	set/19 a dez 20
Alexandre Brescansin	Professor	Docente	SMO	set/19 a dez 20
Rute Rosângela Dalmina	Coordenadora de Curso	Coordenação de Cursos	SMO	set/19 a dez 20
Juliano Pelissari	Acadêmico	Discente	SMO	set/19 a dez 20
Elisandra Arnosti da Silva Monlin	Representante	Sociedade Civil	SMO	set/19 a dez 20
Luiz Gustavo Scapin	Representante	Egresso	SMO	set/19 a dez 20

Fonte: Elaboração da CPA.

1.4 Turmas, Cursos e Alunos

Tabela 1 – Turmas em andamento

Curso	Período	Ingresso	Alunos	Turno
Gestão Comercial	4 ^a	2019/1	17	Noturno
Gestão Comercial	2 ^a	2020/1	15	Noturno
Processos Gerenciais	4 ^a	2019/1	13	Noturno

Fonte: Elaboração da CPA.

Tabela 2 – Quantidade de Alunos e Turmas

Curso	Total de turmas	Total de alunos
Gestão Comercial	02	32
Processos Gerenciais	01	13
TOTAL GERAL	03	45

Fonte: Elaboração da CPA.

1.5 Planejamento estratégico da autoavaliação

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

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

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

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

A partir da sensibilização proposta, foi possível identificar as principais dúvidas do público participante e responder aos questionamentos. Desta forma, a comissão concluiu que quanto mais o público conhecer o modelo de gestão da IES, as políticas e as perspectivas para a educação superior, melhores serão os resultados de uma avaliação consciente e democrática.

2 METODOLOGIA

A pesquisa apresentada no ano de 2020, precisou ser modificada para atender as orientações de isolamento social causadas pela pandemia da Covid 19. Durante este ano, foram otimizadas as pautas para discutir em reuniões e elaborar novos questionários. A necessidade da revisão dos questionários, com perguntas focadas no contexto que estamos vivendo foram reelaboradas, pois acreditamos que o papel da faculdade é intervir junto à sociedade com meios e formas de pensar o humano, a ciência, a tecnologia e o conhecimento a partir dos impactos causados pelas transformações sociais.

Para tanto, neste ciclo avaliativo contemplamos perguntas relacionadas a experiência do trabalho remoto para o corpo técnico administrativo e docentes. Para os alunos perguntamos sobre a estrutura da plataforma de comunicação virtual Teams, a aprendizagem e o aproveitamento dos conteúdos no ambiente online e a sua aplicabilidade. Para os egressos, as perguntas foram direcionadas ao mercado de trabalho, as demissões e as possibilidades de empreender novos negócios e serviços. Para tanto, mantivemos os conceitos para os respectivos públicos Egresso (EGR), Discente (DIS), Corpo Técnico-administrativo (TEC), Docente (DOC) e Comunidade Externa (COM) os conceitos de “CONCORDO”, “CONCORDO EM PARTES” e “DISCORDO”.

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

Para melhor visualização do leitor, a faculdade utiliza a simbologia do semáforo, conforme figura abaixo,

Figura 1 - Semáforo



Fonte: Elaboração CPA.

com cores que servem para auxiliar o processo de mudança diante das principais necessidades e das necessidades secundárias, quando da avaliação da faculdade pelos diversos públicos contemplados no processo de autoavaliação, a saber: Vermelho, Amarelo e Verde.

A cor Verde sinaliza que os indicadores avaliados estão com elevado conceito (*emotion* sorrindo), dispensando qualquer ação corretiva sobre os mesmos. A cor Amarela sinaliza que os indicadores precisam de atenção e monitoramento (*emotion* indiferente) para que não se torne uma fragilidade. A cor Vermelha sinaliza que o indicador necessita não apenas de uma atenção mais acurada (*emotion* zangado), mas também de uma intervenção imediata no sentido de mitigar a fragilidade que o indicador sinaliza, conforme figura abaixo.

Figura 2 - Emotion



Fonte: Elaboração CPA.

A pesquisa pelo terceiro ano consecutivo utilizou a plataforma educacional, *Google Docs*², que funciona totalmente *on-line*, diretamente no *browser*. Os aplicativos são compatíveis com os aplicativos *OpenOffice.org/BrOffice.org*, *KOffice* e *Microsoft Office* que, atualmente, compõe-se de um processador de texto, um editor de apresentações, um editor de planilhas e um editor de formulários. Para entrar no ambiente *on-line* a fim de responder ao questionário da avaliação, o público recebeu um link da coordenação do núcleo educacional, o qual o direcionava para o ambiente virtual da avaliação, precisamente

² Pacote de aplicativos do *Google* baseado no *AJAX* (uso metodológico de tecnologias como *Javascript* e *XML*, providas por navegadores, para tornar páginas *Web* mais interativas com o usuário).

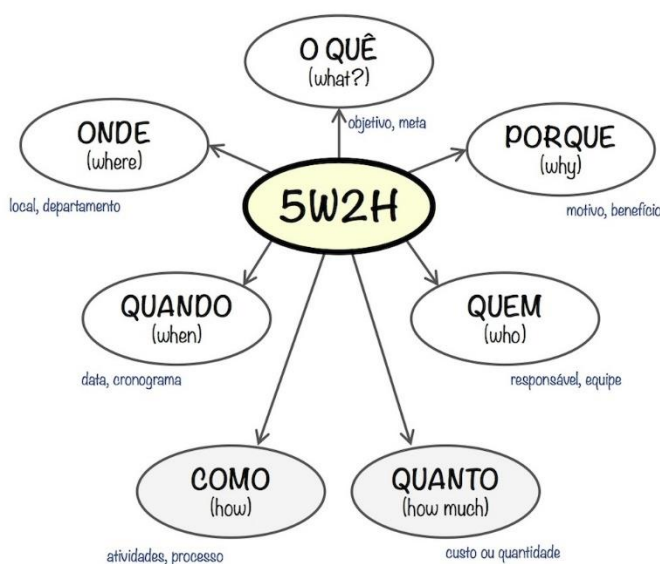
ao questionário a ser respondido. No entanto, as respostas são direcionadas para uma base geral, discriminada por público, na qual não existe a possibilidade de se individualizar os dados referentes às respostas individuais, preservando assim, a identidade de cada participante da avaliação.

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram o formulário de pesquisa (questionário) e os relatórios das autoavaliações dos anos anteriores que possibilitaram uma análise final, gerado o relatório integral.

Os resultados foram tabulados e com eles a CPA elaborou o relatório, o qual foi submetido para análise, críticas e sugestões aos núcleos que constituem a organização da faculdade, a saber: Núcleo Administrativo/Financeiro (NAF), Núcleo de Educação (NED) e Núcleo de Relações com o Mercado (NRM). As informações do relatório também serviram de subsídio para o planejamento operacional das atividades para o ano de 2021.

As questões apresentadas na pesquisa foram tratadas em forma de indicadores para facilitar a proposição de ações para a resolução dos problemas levantados. Utilizou-se a ferramenta de gestão 5W2H. Esta ferramenta é utilizada para a resolução de problemas, utilizando uma metodologia que identifica a ação e propõem as soluções e o devido monitoramento destas ações. Apresentamos a figura da ferramenta 5W2H, conforme pode ser visto na Figura 3.

Figura 3 – Conceituação da ferramenta 5W2H



Fonte: Treasy (2015).

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

3 DESENVOLVIMENTO

Para a efetiva construção do presente relatório, a CPA necessitou adequar o seu cronograma de atividade devido a Pandemia. Neste sentido, as reuniões aconteceram pelo ambiente TEAMS, onde foi apresentado um novo cronograma adequado à nova realidade. Optou-se por realizar a sensibilização da AI 2020 com início em setembro. Durante o período letivo ocorreram as sensibilizações em visitas às turmas expondo os resultados da pesquisa e as ações de correções planejadas no ano de 2019. Dentre as melhorias sugeridas destacamos: a) oferecer novas programações; b) debate com a comunidade acadêmica sobre os impactos da pandemia; c) socialização do feedback; d) incentivo financeiro à participação de trabalhos aprovados; e) marketing institucional; f) palestras para alunos; g) palestras sobre ouvidoria; h) ampliar o envolvimento dos egressos nas ações da faculdade, oferecendo palestras, cursos de extensão e pós-graduação, i) capacitação docente; h) criar estrutura autônoma para EaD; j) fortalecer a divulgação de um banco de oportunidades.

No mês de dezembro de 2020 foram indicados os representantes que farão parte da Comissão 2021. Inicialmente a nova comissão foi informada de todos os processos e responsabilidades e, posteriormente, foram convidadas a participar da finalização do relatório integral.

Em decorrência das dificuldades de encontros periódicos, em setembro e outubro aconteceram as sensibilizações da autoavaliação para o ano de 2020. Foi fortemente trabalhado a necessidade de realizar a avaliação de forma remota, encaminhado um *link* pelo celular ou pelo e-mail. Para os alunos, optou-se em realizar a pesquisa após a sensibilização, sendo os mesmos encaminhados pela coordenadora da CPA à realização da pesquisa.

Quanto às opções de respostas, como dito anteriormente, a comissão optou em utilizar os conceitos concordo, concordo em partes e discordo. A comissão elaborou perguntas relacionadas ao atual momento. Neste sentido, o questionário contemplou além de perguntas aplicadas em anos anteriores, perguntas abertas com o sentido de ouvir os comentários de cada público, percepções e necessidades relacionadas aos desafios enfrentados para superar as dificuldades ocasionadas pela Covid 19.

Inicialmente a CPA buscou apoio dos coordenadores de núcleo da faculdade e da direção para participar do planejamento de ações pertinentes à AI 2020. Este convite foi

entendido pelos participantes como um procedimento participativo, foi tomando corpo ao longo da construção do relatório avaliativo. Assim, a comissão adotou a metodologia participativa, buscando trazer para o âmbito das discussões as opiniões dos docentes e comunidade acadêmica de maneira aberta e colaborativa.

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

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

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

Tabela 3 – Quantidade de público respondente

Público respondente	Quantidade
COM	17
DIS	35
DOC	11
EGR	8
TEC	15

Fonte: Elaboração da CPA

Quanto a quantidade da participação dos respondentes, percebeu-se a baixa participação dos públicos no ano de 2020. Apesar do número total ter sido baixo dos egressos, a comissão acredita que um ponto que contribuiu para o resultado baixo dos respondentes foi a sensibilização ter sido realizada apenas utilizando os canais de comunicação Teams, WhatsApp e e-mail. Essa sensibilização apresentou boa receptividade dos públicos, no entanto, o número de participantes na autoavaliação não foi o mesmo

daqueles que participaram da sensibilização. Essa constatação pode ser vista na tabela abaixo, onde se evidencia o percentual de participação que decaiu dos docentes.

Tabela 4 - Participação dos Públicos

Público	Frequência Temporal dos Respondentes em %				
	2020	2019	2018	2017	2016
DIS	78	78	78	96	95
DOC	72	86	80	100	100
TEC	100	94	100	100	100
COM	100	100	100	96	95
EGR	100	100	100	85	85
TOTAL	75%	92%	92%	95%	95%

Fonte: Elaboração CPA

Importante destacar, que a apresentação da tabela acima, além de mostrar a participação dos públicos, têm como objetivo apresentar os dados por ano, e consolidar as informações dos últimos três anos que compõe o relatório integral. Nesse período, é possível acompanhar estatisticamente os progressos e mudanças que ocorreram com cada público avaliado. Desse modo, é possível, o Relatório Integral apresentado, mensurar os impactos produzidos na comunidade acadêmica e na comunidade civil como consequência das ações postas em prática pelos diferentes ciclos de avaliação, o qual compreende os anos de 2018, 2019 e 2020.

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

3.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

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

3.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

Tabela 5 – Dimensão 8

Público	Percentual		
	Concordo	Concordo em partes	Discordo
DIS	88,6	11,4	0,0
DOC	95,5	4,6	0,0
TEC	73,3	26,7	0,0
MÉDIA	85,8%	14,2%	0,0%

Fonte: Elaboração da CPA

A média dos três públicos sinaliza uma atuação confortável em relação ao planejamento das atividades da faculdade, bem como o processo envolvido na realização da avaliação. A média geral de (14,2%) de concordo em partes, afirma que a forma como o planejamento e a avaliação acontecem na faculdade são percebidos de diferentes pontos de vista dos públicos avaliados. Neste sentido, as melhorias implantadas a partir do resultado da autoavaliação devem ser socializadas de forma mais detalhada, mostrando por exemplo, os critérios para definir quais melhorias são urgentes e precisam ser atendidas.

3.2 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

3.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Tabela 6 – Dimensão 1

Público	Percentual		
	Concordo	Concordo em partes	Discordo
DIS	88,6	11,4	0,0
DOC	84,8	15,2	0,0
EGR	100,0	14,3	0,0
TEC	90,0	10,0	0,0
COM	79,5	20,5	0,0
MÉDIA	88,6%	11,42%	0,0%

Fonte: Elaboração da CPA

Nesta dimensão, o público comunidade externa, apresenta as maiores fragilidades quanto a percepção sobre a missão e visão da instituição e o seu compromisso na atualidade. Como este público envolveu-se menos presencialmente com a instituição no ano de 2020, em reuniões, debates ou encontros, o percentual de 20,5% de concordo em partes, reflete a

necessidade de discussão com a comunidade sobre o realinhamento do seu Plano de Desenvolvimento Institucional para os próximos anos, levando em consideração a sua missão de educar para o trabalho.

3.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

Tabela 7 – Dimensão 3

Público	Percentual		
	Concordo	Concordo em partes	Discordo
DIS	88,6	10,0	1,5
DOC	100,0	0,0	0,0
EGR	87,5	12,5	0,0
COM	47,0	23,5	20,6
MÉDIA	80,8%	13,7%	5,5%

Fonte: Elaboração CPA

A faculdade, pelo oitavo ano consecutivo, recebe o certificado de instituição socialmente responsável, outorgado pela Associação Brasileira de Mantenedoras do Ensino Superior (ABMES), cujo principal protagonista é o setor educacional, aluno, professores e coordenadores de cursos e pedagogos. O índice de 20,6% de discordo da comunidade externa mostra o pouco envolvimento da comunidade com a faculdade no ano de 2020. Ações sociais envolvendo alunos e professores foram reduzidas no primeiro e segundo semestre. Ocorreu pouca divulgação do resultado das ações devido a comunicação interna da faculdade ter sido restrita a canais como *WhatsApp* e e-mail.

3.3 Eixo 3: Políticas Acadêmicas

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

Tabela 8 – Dimensão 2

Público	Percentual		
	Concordo	Concordo em partes	Discordo
DIS	80,7	19,3	0,0
DOC	87,0	13,0	0,0
EGR	87,5	11,0	1,4
TEC	90,0	10,0	0,0
COM	76,5	23,5	0,0
MÉDIA	84,3%	15,4%	0,3%

Fonte: Elaboração CPA

Esta dimensão é a dimensão que mais inspira cuidados. Observa-se que todos os públicos apresentam um índice de concordo em partes, que corresponde à média de 15,4%. De modo geral, nota-se que as políticas para o ensino, pesquisa e extensão adotadas pela faculdade, necessitam de proposição de ações de melhoria. De acordo com a avaliação dos públicos, para a dimensão 2 serão propostas ações para transformar as fragilidades em oportunidades de melhoria.

3.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

Tabela 9 – Dimensão 4

Público	Percentual		
	Concordo	Concordo em partes	Discordo
DIS	85,8	14,3	0
DOC	77,3	22,8	0
EGR	87,5	12,5	0
TEC	63,4	33,3	3,4
COM	55,9	44,2	0
MÉDIA	73,9%	25,4%	0,7%

Fonte: Elaboração CPA

Nota-se que os dados da Tabela 9 apresenta uma média de 25,4% de concordo em partes. No requisito comunicação com a sociedade, a comunidade externa avalia que os canais e as estratégias utilizadas não são suficientes para disseminar as informações na sociedade. Cabe ressaltar que no ano de 2020, a comunicação da faculdade com a comunidade externa restringiu-se aos canais de WhatsApp e e-mail. De maneira geral, esta dimensão foi bem avaliada, no entanto, 3,4% do corpo técnico administrativo discorda da forma como a comunicação com a sociedade ocorre. Esse índice de discordância torna-se importante para uma sondagem mais detalhada na busca de novas formas de divulgação mais efetivas e de sucesso.

3.3.3 Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

Tabela 10 – Dimensão 9

Público	Percentual		
	Concordo	Concordo em partes	Discordo
DIS	84,3	15,7	0,0
DOC	97,0	3,0	0,0
TEC	83,3	16,7	0,0
MÉDIA	88,2%	11,8%	0,0%

Fonte: Elaboração CPA

Nesta dimensão, é possível constatar que as ações da faculdade para a política de atendimento aos docentes apresentam uma média de 11,8% de concordo em partes de acordo com os três públicos respondentes. Talvez pelo desconhecimento ou pelo não oferecimento de serviços psicológicos ofertados pela Secretaria de Saúde do município em decorrência da suspensão dos serviços por conta da Covid 19, esta dimensão precisa ser melhor esclarecida quanto aos serviços ofertados pela faculdade para os alunos e egressos, bem como os encaminhamentos e o atendimento psicopedagógico que a faculdade oferece.

3.4 Eixo 4: Políticas de Gestão

3.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

Tabela 11 – Dimensão 5

Público	Percentual		
	Concordo	Concordo em partes	Discordo
DOC	90,0	9,1	0,0
TEC	60,0	36,7	3,4
MÉDIA	75,4%	22,9%	1,7%

Fonte: Elaboração CPA

Apesar desta dimensão ser avaliada por dois únicos públicos, por conta dos índices relativamente elevados de concordo em partes de 22,9% as ações de correção das fragilidades que deram origem a esta pontuação se deve em parte aos dois últimos anos aos cortes da compulsória que ocasionaram a suspensão de alguns benefícios antes concedidos pelos SENAC/SC. Quando do processo de recrutamento e seleção, os colaboradores são informados

da completude das políticas de pessoal, no entanto, ao longo da sua permanência na instituição, alguns benefícios deixam de ser encarados como benefício, e passam a ser tratados como uma incorporação ao salário, perdendo o seu *status* de benefício. Além disso, como a própria tabela mostra, o público técnico administrativo apresenta maior descontentamento com as políticas de pessoal em vigor.

3.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

Tabela 12 – Dimensão 6

Público	Percentual		
	Concordo	Concordo em partes	Discordo
DIS	78,6	17,2	4,3
DOC	98,2	1,8	0,0
EGR	75,0	12,5	12,5
TEC	77,8	22,2	0,0
MÉDIA	82,4%	13,4%	4,2%

Fonte: Elaboração CPA

Quando se trata de gestão organizacional, a sinalização dos dados da tabela serve de alerta no sentido de tornar a cada dia, a gestão mais transparente e participativa. Nota-se que 4,2% dos públicos discentes e egressos discordam com o modelo de organização e gestão da instituição. Observa-se que os públicos que acenam neste sentido, precisam de informações mais detalhadas sobre as atribuições dos órgãos colegiados e sobre os procedimentos e normas sobre o TCS e atividades complementares. Importante esclarecer que as aulas no ambiente online prejudicaram em parte a comunicação e as informações sobre a atuação dos órgãos colegiados. Neste sentido, as melhorias a serem propostas levarão em consideração que os alunos e egressos necessitam de uma participação efetiva na composição do colegiado para ajudar a disseminar, entre esse público, o papel dos órgãos na gestão da instituição.

3.4.3 Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

Atualmente a faculdade conta com um número de alunos pagante suficiente para honrar os seus compromissos financeiros de pessoal e fornecedores, devido a um quadro funcional enxuto e uma gestão focada em equilibrar despesas e receitas. Complementarmente, os alunos bolsistas, beneficiados por algum tipo de financiamento dos seus estudos,

contribuem com o equilíbrio entre as despesas e receitas, tendo em vista que as fontes de financiamento honram seus compromissos frente à faculdade.

A Faculdade SENAC SMO possui, ainda, outras receitas que auxiliam na sua sustentação financeira, advindas de cursos técnicos, programações de pós-graduação, soluções corporativas, missões técnicas, consultorias e educação a distância, oferecidos regularmente, os quais contribuem para a sustentabilidade econômica da infraestrutura instalada.

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

3.5 Eixo 5: Infraestrutura Física

3.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física

Tabela 13 – Dimensão 7

Público	Percentual		
	Concordo	Concordo em partes	Discordo
DIS	95,0	5,0	0,0
DOC	94,5	5,5	0,0
EGR	78,1	21,9	0,0
TEC	96,0	4,0	0,0
COM	82,4	17,7	0,0
MÉDIA	89,2%	10,8%	0,0%

Fonte: Elaboração CPA

A sinalização sobre a infraestrutura física, na visão dos públicos respondentes, está muito boa. Embora a média dos públicos de 10,8% concorda em partes com a infraestrutura da faculdade, se deve às exigências para oferecer aula presencial de acordo com as orientações para Covid 19. Desta forma a faculdade procurou atender todas as normas exigidas pela Secretaria de Educação do Estado. No entanto, nem todos os alunos estavam preparados com equipamentos e internet para participar das aulas presenciais e a distância em tempo real. Mesmo que a faculdade tenha oferecido empréstimo de notebooks aos alunos, a qualidade da internet em diferentes municípios prejudicou a participação dos alunos nas aulas online.

Outro ponto destacado foi a restrição na utilização da biblioteca. Os acessos aos livros ocorreram por meio do pedido dos alunos para a bibliotecária, sem manuseio nas prateleiras.

Os serviços da cantina foram suspensos para evitar aglomerações, uma vez que os intervalos foram organizados em horários diferentes para evitar agrupamento.

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

Tabela 14 - Avaliação Egresso

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	CON	CON PAR	DISC
1	EGR	1	A missão e a visão estão adequadas às finalidades, aos objetivos e aos compromissos da Faculdade na atualidade.	100,0	0,0	0,0
2	EGR	2	Atende as demandas de minha área de atuação com práticas do exercício profissional.	87,5	12,5	0,0
2	EGR	3	Corresponde com a área que estou atuando no momento.	75	25	0,0
2	EGR	4	Preparou para agir de forma empreendedora.	87,5	12,5	0,0
2	EGR	5	Preparou para trabalhar em equipe e com autonomia na busca de novos aprendizados	100,0	0,0	0,0
2	EGR	6	Propiciou minha ascensão profissional.	100,0	0,0	0,0
2	EGR	7	Propiciou formação profissional para atuar com Responsabilidade Social.	100,0	0,0	0,0
2	EGR	8	De modo geral, me sinto satisfeito com a formação recebida no curso	87,5	12,5	0,0
2	EGR	9	Os projetos de pesquisa, atividades complementares e trabalhos de conclusão de semestre (TCS) que são desenvolvidos, contribuem para o desenvolvimento local/regional.	100,0	0,0	0,0
2	EGR	10	Se você já atua como gestor comercial ou gestor de recurso humanos, durante o período da pandemia você conseguiu aplicar os conhecimentos adquiridos no curso para resolver problemas ou buscar uma solução?	62,5	37,5	0,0
3	EGR	11	Percebo que a Faculdade realiza ações para o exercício da democracia e da cidadania.	87,5	12,5	0,0
4	EGR	13	A comunicação externa da Faculdade possibilita a divulgação de informações e o relacionamento institucional.	87,5	12,5	0,0
5	EGR	14	Os órgãos colegiados da Faculdade (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) são de meu conhecimento.	75,0	12,5	12,5
6	EGR	15	A Faculdade oferece infraestrutura (salas de aula, laboratórios, biblioteca, acessibilidade, higiene) em condições de uso, para todas as atividades desenvolvidas.	75,0	25,0	0,0
6	EGR	16	A Faculdade oportuniza aos egressos canais abertos de comunicação e relacionamento permanente.	87,5	12,5	0,0
6	EGR	17	Faculdade divulga oportunidades de trabalho para a sua inserção profissional.	75,0	25,0	0,0
6	EGR	18	Faculdade divulga oportunidades de trabalho para a sua inserção profissional.	75,0	25,0	0,0

Fonte: Elaboração da CPA

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

Tabela 15 - Avaliação Comunidade Externa

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	CON	COM PAR	DIS
1	COM	1	A missão e a visão estão adequadas às finalidades, aos objetivos e aos compromissos da Faculdade na atualidade.	82,4	17,6	0,0
1	COM	2	Existe coerência entre as ações praticadas pela Instituição no seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o proposto em sua missão.	76,5	23,5	0,0
2	COM	3	O mercado de trabalho reconhece a formação profissional dos alunos	82,4	17,6	0,0
2	COM	4	As atividades de pesquisas desenvolvidas pela Faculdade contribuem para o desenvolvimento local/regional.	82,4	17,6	0,0
2	COM	5	A Faculdade oferece cursos de pós-graduação que atendem as necessidades do mercado de trabalho.	64,7	35,3	0,0
3	COM	6	Você e seus colaboradores realizaram algum curso ofertado gratuitamente de forma online pela Faculdade SENAC durante a pandemia?	23,5	35,3	41,2
3	COM	7	A Faculdade promove a inserção profissional de seus egressos (ex-alunos) no mercado de trabalho.	58,8	41,2	0,0
4	COM	8	Os canais de comunicação externa usados pela Faculdade disseminam as informações na sociedade.	58,8	41,2	0,0
4	COM	9	As estratégias de comunicação externa adotadas pela Faculdade garantem a divulgação de informações.	52,9	47,1	0,0
7	COM	10	A Faculdade oferece salas de aula em condições de uso e equipadas.	94,1	5,9	0,0
7	COM	11	A Faculdade oferece infraestrutura de acessibilidade ao deficiente.	70,6	29,4	0,0

Fonte: Elaboração da CPA

A comunidade externa (sociedade civil organizada) coloca que não realizou nenhum curso gratuito ofertado pela faculdade. Essa resposta nos leva a criar um plano de melhoria cujo sentido é rever os atuais meios de comunicação e segundo, melhorar a divulgação dos cursos para as empresas e empresários a fim de fazer chegar até eles as informações da faculdade.

Tabela 16 - Avaliação Docente

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	CON	COM PAR	DIS
1	DOC	1	A missão e a visão estão adequadas às finalidades, aos objetivos e aos compromissos da Faculdade na atualidade.	90,9	9,1	0,0
1	DOC	2	Existe coerência entre as ações praticadas pela Instituição no seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o proposto em sua missão.	90,9	9,1	0,0
1	DOC	3	Existe coerência entre o que é planejado e o que é realizado, de acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) em termos de ensino, pesquisa, extensão, gestão acadêmica e avaliação institucional.	72,7	27,3	0,0
2	DOC	4	Conheço o Projeto Pedagógico dos cursos em que atuo.	90,9	9,1	0,0

2	DOC	5	O curso oferece atividades de aplicação prática dos conteúdos estudados.	81,8	18,2	0,0
2	DOC	6	O Projeto Pedagógico do Curso é contemplado na sua prática educacional.	100,0	0,0	0,0
2	DOC	7	Os trabalhos de Conclusão de Semestre produzidos pela Faculdade, são relevantes para a comunidade.	81,8	18,2	0,0
2	DOC	8	A Faculdade instiga a produção científica, publicações, participação em eventos e congressos.	63,6	36,4	0,0
2	DOC	9	A Faculdade implementa ações de extensão e intervenções sociais que atendem as necessidades da comunidade regional.	90,9	9,1	0,0
2	DOC	10	A Faculdade está comprometida em ofertar e expandir os cursos de pós-graduação.	100,0	0,0	0,0
3	DOC	11	Os cursos oferecidos pela Faculdade são importantes para o desenvolvimento da região.	100,0	0,0	0,0
3	DOC	12	A Faculdade mantém constantes relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias, dentre outros), instituições culturais, educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outras.	100,0	0,0	0,0
4	DOC	13	A comunidade externa tem conhecimento das atividades desenvolvidas pela Faculdade.	72,7	27,3	0,0
	DOC	14	As estratégias de comunicação externa adotadas pela Faculdade garantem a divulgação de informações.	81,8	18,2	0,0
5	DOC	15	Conheço os critérios de admissão, aperfeiçoamento profissional e progressão funcional/salarial oferecidos pela Faculdade.	90,9	9,1	0,0
6	DOC	16	O funcionamento, a composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem a participação democrática de seus membros.	90,9	9,1	0,0
6	DOC	17	A Faculdade possui procedimentos e normas definidas (manuais, regimentos, regulamentos, normativas, etc.) que são divulgadas aos seus docentes e alunos.	100,0	0,0	0,0
6	DOC	18	O setor educacional possibilita minha contribuição/participação nos processos da Educação Superior.	100,0	0,0	0,0
6	DOC	19	A atuação do pedagogo contribui com a minha prática docente.	100,0	0,0	0,0
6	DOC	20	A política institucional favorece a inclusão de pessoas com deficiência.	100,0	0,0	0,0
7	DOC	21	A plataforma TEAMS oferece qualidade e praticidade para promover ensino e aprendizagem dos alunos?	81,8	18,2	0,0
7	DOC	22	A Faculdade possui laboratórios em número suficiente e em condições de uso.	90,9	9,1	0,0
7	DOC	23	A Faculdade oferece biblioteca adequada e em boas condições de uso.	100,0	0,0	0,0
7	DOC	24	A Faculdade possui acessibilidade para pessoas com deficiência.	100,0	0,0	0,0
7	DOC	25	As adequações realizadas pela Faculdade para oferecer aula presencial e online atendem as necessidades e garantem os cuidados para a COVID-19.	100,0	0,0	0,0
8	DOC	26	A Faculdade busca melhorar continuamente seus processos e o planejamento de suas atividades pedagógicas.	90,9	9,1	0,0
8	DOC	27	A Faculdade compreende que o processo de autoavaliação contribui para a melhoria contínua da qualidade.	100,0	0,0	0,0
9	DOC	28	A Faculdade acompanhou os alunos com atendimento educacional e pedagógico durante o período das aulas no TEAMS?	100,0	0,0	0,0
9	DOC	29	A Faculdade tem canais abertos de comunicação entre alunos, professores e técnicos-administrativos.	100,0	0,0	0,0
9	DOC	30	A Faculdade promove canais de atendimento pedagógico que auxilia no processo de aprendizagem dos alunos.	100,0	0,0	0,0
9	DOC	31	A Faculdade aplica políticas de inclusão e participação de seus alunos em atividades de ensino (atividade complementar, atividades de nivelamento).	90,9	9,1	0,0
9	DOC	32	A Faculdade promove a formação continuada e a inserção profissional dos egressos.	90,9	9,1	0,0
9	DOC	33	A Faculdade estimula a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	100,0	0,0	0,0

Fonte: Elaboração da CPA

O público docente avaliou a faculdade em todas as dimensões apontando para os conceitos concordo e concordo em partes. Nota-se, que algumas questões relacionadas a avaliações anteriores foram sanadas, o corpo docente foi assistido pela coordenação

educacional e de curso durante as aulas *on-line*. Algumas ações previstas para o ano de 2020, como participação em congressos, o qual era uma reivindicação, foram atendidas, mas não aconteceram devido ao cancelamento dos congressos, eventos e simpósios por conta da pandemia.

Tabela 17 - Avaliação Discentes

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	CON	COM PAR	DISC
1	DIS	1	A missão e a visão estão adequadas às finalidades, aos objetivos e aos compromissos da Faculdade na atualidade.	88,6	11,4	0,0
1	DIS	2	Existe coerência entre as ações praticadas pela Instituição no seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o proposto em sua missão.	88,6	11,4	0,0
2	DIS	3	O curso está correspondendo às minhas expectativas	74,3	25,7	0,0
2	DIS	5	A Faculdade estimula as ações de extensão e programas sociais que atendem as necessidades da comunidade.	77,1	22,9	0,0
2	DIS	6	A Faculdade mantém constantes relações com órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias, dentre outros), instituições culturais, instituições educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outras.	85,7	14,3	0,0
2	DIS	7	Os canais de comunicação adotados pela Faculdade são efetivos na disseminação das informações.	85,7	14,3	0,0
3	DIS	8	A formação profissional e as ações acadêmicas (ensino, pesquisa, extensão) contribuem com disseminação do conhecimento no desenvolvimento da região.	91,4	8,6	0,0
3	DIS	9	A Faculdade promove a inserção profissional de seus egressos (ex-alunos) no mercado de trabalho.	85,7	11,4	0,0
4	DIS	10	As formas de comunicação externa utilizadas pela Faculdade garantem a divulgação de informações.	82,9	17,1	0,0
4	DIS	11	As formas de comunicação interna utilizadas pela Faculdade garantem a qualidade das informações repassadas.	88,6	11,4	0,0
6	DIS	12	A composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem participação democrática de seus membros.	71,4	20,0	8,6
6	DIS	13	A Faculdade possui procedimentos e normas definidas (manuais, roteiros de TCS e atividade complementar, regimentos, regulamentos, normativas, etc.) que são divulgadas aos seus alunos.	85,7	14,3	0,0
7	DIS	14	A Faculdade oferece salas de aula e laboratórios em condições de uso (iluminação, ventilação e limpeza).	94,3	0,0	0,0
7	DIS	15	A Faculdade oferece biblioteca em condições de uso (locais para estudos individuais e em grupo, acervo, acesso à internet, ventilação, iluminação e limpeza).	91,4	8,6	0,0
7	DIS	16	A Faculdade oferece acessibilidade para pessoas com deficiência.	100	0,0	0,0
7	DIS	17	A Faculdade oferece espaços físicos que atendem as necessidades dos alunos.	94,3	0,0	0,0
8	DIS	18	A Faculdade utiliza as informações da autoavaliação, para implantar melhorias.	88,6	11,4	0,0
9	DIS	19	A Faculdade atende minhas dúvidas/sugestões/reclamações.	71,4	28,6	0,0
9	DIS	20	A Faculdade oportuniza a comunicação com o setor educacional.	91,4	8,6	0,0
9	DIS	21	A Faculdade oportunizou acompanhamento pedagógico no ambiente Teams?	80	20,0	0,0
9	DIS	22	A Faculdade oferece aos seus alunos atividades de ensino (atividade complementar e atividades de nivelamento e cursos de extensão).	94,3	0,0	0,0

Fonte: Elaboração da CPA

Os acadêmicos sinalizam uma falta de entendimento sobre composição e as atribuições dos órgãos colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de

classe). Acreditamos que a falta de entendimento tem uma relação com a suspensão das aulas presenciais durante o ano de 2020. Em março de 2020, o Governo do Estado de Santa Catarina suspendeu as aulas presenciais³, momento em que a nova turma de alunos do curso Gestão Comercial estava se ambientando com os processos pedagógicos da instituição, assim como conhecendo a proposta pedagógica do SENAC/SC. Reconhecemos que no ano de 2020, a atuação dos órgãos colegiados foi impedida de realizar um trabalho permanente junto ao setor educacional e aos alunos.

Quanto a necessidade de realizar um trabalho de sensibilização junto aos alunos sobre o trabalho dos órgãos colegiados, a comissão considera importante no início do ano letivo, no momento da aula magna os membros dos órgãos colegiados se façam presentes e que a coordenação de curso faça uma breve apresentação das instâncias de atuação desses órgãos, na vida acadêmica da instituição. Dessa forma, acreditamos que uma sensibilização sobre o trabalho dos órgãos colegiados minimizará esta fragilidade.

Tabela 18 - Avaliação Técnico-Administrativo

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	CON	CON PAR	DISC
1	TEC	1	A missão e a visão estão adequadas às finalidades, aos objetivos e aos compromissos da Faculdade na atualidade.	93,3	0,0	0,0
1	TEC	2	Existe coerência entre as ações praticadas pela Instituição no seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o proposto em sua missão.	86,7	13,3	0,0
2	TEC	3	Percebo a Faculdade como uma instituição de Ensino, Pesquisa e Extensão	86,7	13,3	0,0
2	TEC	4	A Faculdade está empenhada na oferta de cursos de pós-graduação.	93,3	0	0,0
4	TEC	5	As formas de comunicação externa utilizadas pela Faculdade garantem a divulgação de informações.	60	33,3	0,0
4	TEC	6	As formas de comunicação externa utilizadas pela Faculdade garantem a qualidade das informações repassadas.	66,7	33,3	6,7
5	TEC	7	Conheço os critérios de admissão, aperfeiçoamento profissional e progressão funcional/salarial oferecidos pela Faculdade.	66,7	33,3	0,0
5	TEC		Na Faculdade percebo um bom clima de trabalho?	53,3	40,0	6,7
6	TEC	8	O funcionamento, a composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem uma participação democrática de seus membros.	66,7	33,3	0,0
6	TEC	9	O modelo de gestão da Faculdade (sua estrutura, organograma, processos de gestão, etc.) e as decisões tomadas estão alinhados com as finalidades educativas da instituição.	80,0	20,0	0,0
6	TEC	10	A Faculdade possui procedimentos e normas definidas (manuais, regimentos, regulamentos, normativas, etc.) que são divulgadas aos seus docentes e alunos.	86,7	13,3	0,0
7	TEC	11	A plataforma TEAMS ofereceu qualidade e praticidade para as atividades Home Office?	86,7	13,3	0,0
7	TEC	12	Faculdade oferece laboratórios em número suficiente, e em condições de uso.	100	0,0	0,0
7	TEC	13	A Faculdade oferece biblioteca adequada e em boas condições de uso.	100	0,0	0,0
7	TEC	14	A Faculdade oferece acessibilidade para pessoas com deficiência.	93,3	0,0	0,0
7	TEC	15	A Faculdade oferece higiene adequada em suas dependências (limpeza dos banheiros, das salas de aula, de acessos e corredores, destino do lixo).	100	0,0	0,0

³ DECRETO Nº 515, DE 17 DE MARÇO DE 2020- Art. 3º.

8	TEC	16	A Faculdade implementa melhorias a partir dos resultados da autoavaliação.	100	0,0	0,0
9	TEC	17	A Faculdade oferece oportunidades para o atendimento de alunos e egressos.	93,3	0,0	0,0
9	TEC	18	A Faculdade oportuniza atendimento pedagógico que auxilia no processo de aprendizagem de seus alunos.	93,3	0,0	0,0
9	TEC	19	A Faculdade estimula a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	73,3	26,7	0,0
9	TEC	20	A Faculdade promove a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho.	73,3	26,7	0,0

Fonte: Elaboração da CPA

O público técnico-administrativo, aponta fragilidades sobre as formas de comunicação utilizadas pela faculdade e o clima de trabalho. A comissão acredita que a limitação das formas de divulgação utilizadas no ano de 2020, que se restringiram ao e-mail, WhatsApp, Facebook e Instagram, não atingem todos os públicos. Importante destacar que o baixo índice de discordo se faz necessário para suscitar discussões acerca de novas estratégias de divulgação.

Sobre o clima de trabalho, ocorreu diversas mudanças no ano de 2020, entre elas o trabalho remoto, diminuição de carga horária e redução do salário. O fator trabalho remoto, contribui para esta fragilidade, indicando que as equipes dialogaram menos e trabalharam isoladamente, o que pode ter provocado alguns conflitos relacionados a comunicação, desmotivação e alteração na rotina de trabalho.

O clima organizacional destacado na pesquisa reflete mudanças na rotina de trabalho dos colaboradores, que passou a exigir maior autonomia, administração do tempo e adaptação.

4 ANÁLISE DOS DADOS E PROPOSTAS DE AÇÕES

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

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

Tabela 19 – Indicadores para propostas de ações de melhoria AI 2020

DIM	PUB	ID	QUESTÃO	COM	COM PAR	DIS
2	EGR	1	O curso preparou para agir de forma empreendedora.	87,5	0,0	12,5
5	EGR	2	Os órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) são de meu conhecimento.	75,0	12,5	12,5
6	DIC	3	A composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem participação democrática de seus membros.	71,4	20,0	8,6
3	DIC	4	A Faculdade promove a inserção profissional de seus egressos (ex-alunos) no mercado de trabalho.	85,7	11,4	2,9
3	COM	5	Você e seus colaboradores realizaram algum curso ofertado gratuitamente de forma online pela Faculdade Senac durante a pandemia?	35,3	23,5	41,2
4	TA	6	As formas de comunicação externa utilizadas pela Faculdade garantem a qualidade das informações repassadas.	60,0	33,3	6,7
5	TA	7	Na Faculdade percebo um bom clima de trabalho.	53,3	40,0	6,7

Fonte: Elaboração da CPA

Cada um dos indicadores sinalizados nas respostas (Tabela 19) será transformado em ações para a proposição das devidas soluções, conforme metodologia apresentada acima (5W2H), as quais podem ser vistas no quadro abaixo.

Quadro 2 – Ações definidas para elaboração do plano de ação

O quê?	Quando?	Como?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quanto?
Atualizar o Curso de Gestão Comercial						
Intensificar a divulgação dos Cursos online gratuitos com empresas e empresários.						
Estimular a inserção profissional dos egressos.						
Estimular a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.						
Intensificar as relações institucionais com a comunidade interna e externa.						
Melhorar o clima de trabalho.						

Socializar o funcionamento dos órgãos colegiados.						
Socializar os procedimentos e normas da faculdade com os alunos.						

Fonte: Elaboração CPA

Após uma comparação analítica das ações de melhorias implantadas nos anos de 2018, 2019, observamos a reincidências de algumas fragilidades, o qual foram apontadas novamente no ano de 2020. Para apontar as fragilidades, agrupamos às ações que ensejam maior atenção, pois ainda não foram sanadas.

Desta forma, ao olhar os últimos três anos, elaboramos um plano de ação conforme pode ser visto no quadro abaixo.

Quadro 3 – Plano de Ação

Pergunta Norteadora	Fragilidade	Ação de melhoria	O quê?	Quando?	Como?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quanto? (R\$)
O curso preparou para agir de forma empreendedora.	Perfil de Conclusão do Curso	Atualizar o Perfil Profissional de Conclusão do Curso Gestão Comercial.	Solicitar à DEP-Senac/SC a atualização do curso.	mar/ 2021	Discutir, com especialistas da área de atuação do curso o seu perfil.	Acompanhar as mudanças no mercado de trabalho atual e futuro.	DR Senac/SC.	Ana Elisa - DEP.	10.000,00
Você e seus colaboradores realizaram algum curso ofertado gratuitamente de forma online pela Faculdade Senac durante a pandemia?	Pouca divulgação dos cursos on-line do programa PSG.	Reforçar o relacionamento com as empresas para divulgar cursos gratuitos.	Divulgar, junto às empresas, os cursos on-line do programa PSG.	jul/2021	Apresentar os cursos em instituições parceiras da faculdade (CDL, ACISMO).	Disseminar a programação on-line do programa PSG junto às empresas da região.	Faculdade.	Andréia (NRM).	1.000,00
A Faculdade promove a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho.	Canais de divulgação de vagas/emprego.	Estreitar relacionamento entre a faculdade e os egressos.	Divulgar para os egressos as oportunidades de emprego.	mar/2021	Por meio das mídias sociais.	Promover a empregabilidade do egresso.	Faculdade.	Andréia (NRM); Sílvia (NED).	1.000,00
As formas de comunicação externa utilizadas pela Faculdade garantem a qualidade das informações repassadas.	Comunicação com a sociedade.	Efetivar a comunicação com a sociedade.	Pesquisa de satisfação com a comunidade.	mai./2021	Envio de pesquisa de satisfação.	Para estabelecer um canal de comunicação mais efetivo com a sociedade.	Faculdade.	Andréia (NRM); Sílvia (NED).	2.000,00
Na Faculdade percebo um bom clima de trabalho.	Clima de trabalho.	Realizar pesquisa de clima organizacional.	Identificar as fragilidades do clima organizacional e resolvê-las.	jul/2021	Avaliar pesquisa de clima e propor solução das fragilidades.	Melhorar o clima organizacional.	Faculdade.	Adilson (direção).	2.000,00
Os órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) são de meu conhecimento.	Desconhecimento da atuação dos órgãos colegiados.	Socializar o trabalho dos órgãos colegiados.	Socialização dos trabalhos dos órgãos colegiados.	mar/2021	Sensibilização, junto à comunidade acadêmica dos resultados da atuação dos órgãos colegiados.	Melhorar o entendimento sobre os órgãos colegiados.	Faculdade.	Rute (coordenação de curso); Sílvia (coordenação NED).	2.000,00

<p>A composição e as atribuições dos órgãos de colegiados (conselho superior, conselho de cursos e conselho de classe) estão definidos e garantem participação democrática de seus membros.</p>	<p>Desconhecimento das atribuições dos órgãos colegiados.</p>	<p>Disseminar as atribuições dos órgãos colegiados junto aos discentes.</p>	<p>Socializar o funcionamento dos órgãos colegiados.</p>	<p>mar/2021</p>	<p>Apresentação, a cada semestre das atribuições dos órgãos colegiados.</p>	<p>Melhorar o entendimento sobre os órgãos colegiados.</p>	<p>Faculdade.</p>	<p>Sílvia (NED); Rute (NDE).</p>	<p>1.000,00</p>
<p>A Faculdade oportuniza aos egressos canais abertos de comunicação e relacionamento permanente.</p>	<p>Pouca participação do egresso na vida acadêmica da faculdade.</p>	<p>Estimular a participação dos egressos junto à faculdade.</p>	<p>Promover palestras dos egressos nos cursos em andamento.</p>	<p>jul/2021</p>	<p>Implantar um calendário de palestras de egressos.</p>	<p>Estimular a participação do egresso na vida acadêmica da faculdade.</p>	<p>Faculdade.</p>	<p>Andréia (NRM); Sílvia (NED); Rute (NDE).</p>	<p>3.000,00</p>

5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Após a análise das ações propostas no quadro 3, objetivando mitigar os problemas apresentados no sentido de efetivar melhorias na faculdade que atendam as reivindicações dos públicos que participaram da autoavaliação, foram elencadas, baseado na proposta da ferramenta *5W2H*, os planos de ações de cada uma das fragilidades identificadas, dos anos anteriores, conforme pode ser observado abaixo:

5.1 Balanço do plano de ação do triênio

Quadro 4 – Constatações da autoavaliação 2018

DIM	FORÇAS	FRAGILIDADES	AÇÃO DE CORREÇÃO
D1	Avaliação Docente como parte do Proposta Pedagógica	Esclarecer o propósito do <i>feedback</i> no desenvolvimento aprendido.	Capacitar os professores para a metodologia do SENAC/ SC.
D1	Missão e Valores Institucionais	Melhorar a comunicação da faculdade com a comunidade externa e externa.	Ampliar os Canais de Comunicação.
D2	Professores com formação e experiência de mercado	Fomento à participação em eventos e congressos.	Melhorar a política de incentivo financeiro junto a Diretoria de Educação Profissional do SENAC/SC.
D4	Reconhecimento Nacional da Instituição Senac	Oferecer programação EaD (todos os níveis).	Criar estrutura autônoma para EaD.
D9	Ouvidoria como canal aberto para reclamações	Estimular a inserção profissional de egressos.	Ampliar os canais de Comunicação com Egressos.
D9	Divulgação de vagas	Canais de comunicação	Banco de oportunidades.

Fonte: Elaboração da CPA.

Quadro 5 – Constatações da autoavaliação 2019

DIM	FORÇAS	FRAGILIDADES	AÇÃO DE CORREÇÃO
D1	Artigo 170 e 171 prevê atividade de extensão social	Implementação de ações de extensão e intervenções sociais que atendem as necessidades da comunidade regional.	Elencar novas ações (núcleos e NDE) e ofertá-las.
D1	Proposta Pedagógica com foco no desenvolvimento de competências individuais e organizacionais.	Promover debate sobre a metodologia dos cursos em relação ao aprendizado, com a comunidade acadêmica.	Debate com comunidade acadêmica.
D1	Proposta Pedagógica com incentivo ao trabalho equipe, construção de um Plano de Negócio e Intervenções de melhorias para empresas estudadas.	Esclarecer o propósito do <i>feedback</i> no desenvolvimento aprendido.	Socialização <i>feedback</i> .
D1	Docentes com formação e especialização na área.	Estimular a melhoria do ensino e o apoio ao processo de aprendizagem.	Capacitação docente.
D1	Instituição Senac com mais de 70 anos de atuação na formação profissional	Melhorar a comunicação da faculdade com a comunidade externa e externa.	Marketing institucional.

D1	Forte atuação dos órgãos colegiados da Faculdade	Socializar os procedimentos e normas da faculdade com os alunos.	Palestras para alunos.
D1	Faculdade oportuniza canal aberto com Coordenador Educacional e Pedagógica para atendimento ao aluno.	Socializar o processo de encaminhamento de sugestões e/ou reclamações com os públicos.	Palestra sobre a Ouvidoria.
D2	Oferta de Pós graduação Didática para a Educação Superior gratuita	Fomento à participação em eventos e congressos.	Incentivo financeiro à participação mediante aprovação de trabalhos submetidos.
D2	Participação da Faculdade em projetos sociais	Fomento à produção científica relevante para a sociedade.	Sensibilização dos docentes.
D3	Pintura e Reparos em toda a estrutura predial	Melhorar as condições de uso da infraestrutura.	Atualizar os equipamentos de gerenciamento da <i>internet</i> e esclarecer as normas sobre estacionamento.
D3	Estrutura fica predial atende a acessibilidade	Qualificar e socializar o entendimento sobre acessibilidade.	Palestra sobre acessibilidade.
D4	Instituição reconhecida em todo o Brasil	Oferecer novos títulos de pós-graduação presencial e demais programações de educação continuada.	Elencar (núcleos e NDE) novos cursos e ofertá-las.
D4	Atuação em todo o Brasil do SENAC na programação EAD.	Oferecer programação EaD (todos os níveis).	Criar estrutura autônoma para EaD.
D5	Bom clima de trabalho.	Melhorar clima de trabalho.	Reuniões mensais sobre a temática.
D6	Forte atuação dos órgãos colegiados da Faculdade	Socializar o funcionamento dos órgãos colegiados.	Apresentação para todos os públicos.
D6	Coordenação e trabalho pedagógico como um diferencial da Proposta Pedagógica da Faculdade	Rever atuação do coordenador de curso e do pedagogo.	Discutir a atuação pelo olhar do aluno.
D9	Parceria da Faculdade com empresas municipais e regionais	Estimular a inserção profissional de egressos.	Banco de oportunidades.
D9	Semana Acadêmica	Estimular a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	Palestras dos egressos.

Fonte: Elaboração da CPA.

Quadro 6 – Constatações da autoavaliação 2020

DIM.	FORÇAS	FRAGILIDADES	AÇÃO DE CORREÇÃO
D1	Coerência entre as ações praticadas pela Faculdade com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).	Dificuldade para acompanhar rapidamente as mudanças do mercado e oferecer Cursos que atendam a formação profissional.	Pesquisa de Mercado.
D1	Projeto Pedagógico contempla ações extra curriculares de ensino, pesquisa e extensão.	Resistência dos alunos em participar das ações de extensão sob o argumento da falta de tempo.	Sensibilização dos alunos.
D1	Proposta Pedagógica atende demandas que necessitam vincular o binômio teoria e prática.	Dinamicidade do mercado e morosidade da instituição em desenvolver cursos novos de acordo com as demandas.	Pesquisa de Mercado.
D1	Formação especializada dos docentes com foco no mercado de trabalho.	Preparação dos docentes de acordo com a Proposta Metodológica do Senac/SC.	Capacitação docente.
D1	Os objetivos institucionais estão adequados a missão e visão da Faculdade.	Mercado de trabalho passa por mudanças que afetam o tipo de qualificação de mão de obra.	Atualização constante dos PPCs dos Cursos e do Perfil Profissional de Conclusão.
D2	Conhecimento do Projeto Pedagógico do Curso por professores e alunos.	Realizar na íntegra a proposta. (Acompanhamento do processo de ensino e aprendizagem e efetivar o propósito do <i>feedback</i> no desenvolvimento aprendido)	Palestras para professores e alunos.
D2	O Projeto Pedagógico do Curso é contemplado na prática educacional dos docentes.	Falta de compreensão por parte de alguns docentes sobre a metodologia.	Capacitação docente.

D2	A faculdade implementa ações de extensão e intervenções sociais na comunidade regional.	Limitações para atender algumas ações de extensão que necessitam de investimento financeiro.	Incentivo financeiro à participação mediante aprovação das ações.
D2	Participação da Faculdade em projetos sociais.	Falta de engajamento por parte dos alunos no envolvimento de trabalhos sociais.	Sensibilização dos alunos.
D3	Os cursos ofertados pela Faculdade são importantes para o desenvolvimento da região.	Melhorar o desenvolvimento social e econômico da região.	Trabalhar junto as entidades parceiras.
D3	Atuação dos órgãos de colegiado na Faculdade.	Desconhecimento dos alunos e egressos da atuação dos órgãos de colegiado.	Apresentação para todos os públicos.
D3	Atendimento as normas e protocolos de segurança de acordo com a secretaria de saúde para preparar o ambiente escolar para receber colaboradores, professor e alunos.	Conscientização dos alunos para seguir normas e protocolos conforme orientações.	Acompanhamento e orientações constantes por parte da equipe da CIPA.
D4	Relacionamento com a sociedade	Estimular a participação da sociedade na vida acadêmica da instituição.	Apresentação para todos os públicos.
D6	Coordenação e trabalho pedagógico como um diferencial da Proposta Pedagógica da Faculdade	Dificuldade de acompanhar na integra a proposta pelo seu valor subjetivo.	Discutir a implantação da proposta pedagógica com o Senac /SC.
D9	Parceria da Faculdade com empresas municipais e regionais	Estimular a inserção profissional de egressos.	Banco de oportunidades.
D9	Semana Acadêmica	Estimular a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	Palestras dos egressos.

Fonte: Elaboração da CPA.

De acordo com a síntese histórica dos resultados dos processos avaliativos internos apresentados nos quadros acima, a faculdade avançou num processo contínuo de melhorias. Observa-se, que no decorrer, as melhorias implantadas apresentaram resultados positivos, com a proposição de um Plano de Correção para as fragilidades apontadas em cada dimensão, e os resultados das ações realizadas conforme plano de melhoria apresentado em cada Relatório da Autoavaliação Institucional. Estas melhorias foram divulgadas por meio do seu Plano de Ação e da sua implantação.

Observou-se pela síntese histórica, dos resultados dos processos avaliativos internos, que as melhorias foram incorporadas em outras ações da mesma dimensão, embora as ações são direcionadas a cada necessidade identificada no processo avaliativo, as ações de correção desenvolvidas desde 2018, são monitoradas no sentido de a instituição avaliar o próprio processo avaliativo e fazer a sua gestão focada no cumprimento das ações. A comissão observa que a Dimensão 1 Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional é uma dimensão que precisa de maior atenção, pois no decorrer dos anos, o mercado apresentou uma dinamicidade que obriga a instituição a repensar o seu modelo de formação, hoje migrando para o híbrido. Outro fato percebido ao longo dos três anos, foram as transformações na natureza do que chamamos de trabalho. Essa constatação pode ser vista pela queda de alunos nos cursos de

graduação dos últimos anos, que reflete na baixa procura ou na evasão por conta da não identificação com os cursos.

Neste aspecto, a comissão acredita que, as mudanças nas ocupações causam implicações na formação profissional, e na oferta de cursos. Outro fato constatado na construção do Relatório Integral, foi quanto ao perfil dos alunos que ingressam na Faculdade. Esse perfil refletiu em dois aspectos. O primeiro, no processo avaliativo externo da avaliação realizada pelo Enade. Onde no ano de 2018 a nota baixou de 3 para 2. O que obrigou a Faculdade a rever o seu modo de preparação dos discentes para participar do exame, bem como um trabalho de sensibilização quanto a importância da avaliação de desempenho para o curso e para a Faculdade. Outra questão foi a não oferta do Curso Superior de Gestão de Recursos Humanos, pela baixa procura do curso e principalmente pelo alto índice de evasão.

Contudo, como as pesquisas apontavam uma demanda pelo curso de Processos Gerenciais, em 2019 a Faculdade incluiu em seu portfólio a oferta deste novo curso. No ano seguinte, não houve procura por este curso, o que levou a faculdade, mais uma vez, a buscar respostas junto aos alunos, corpo docente, equipe administrativa e comunidade. Ao fazer esse diálogo, a Faculdade realizou uma análise histórica dos dez anos da sua atuação no ensino superior. A equipe diretiva, o gestor e a CPA, constataram que houve um declínio considerável da oferta de curso de tecnologia em número de alunos e turmas, bem como na possibilidade de outros títulos e na oferta em turnos diferentes. Isso se deve em razão da redução do número de alunos que procuram o ensino superior ter diminuído de modo geral em todo o país. Isso mostra o quanto as Instituições de ensino deverão se reinventar considerando o perfil de alunos e as demandas do mercado. Neste sentido, ao olhar o contexto da Educação Superior e a formação profissional no Brasil, as instituições terão que se reinventar, olhando o novo não apenas como algo atrativo, mas o novo como meio para introduzir as instituições de ensino superior numa nova relação com a sociedade com o conhecimento e com o ensino.

Desse modo, consideramos que muito do que temos planejado nos últimos dez anos não se concretizou pelo fato de que as demandas mudam muito rapidamente e a faculdade não consegue dar respostas imediatas ao mercado, tal qual tínhamos no passado, um modelo de formação igual para todos. Hoje, reconhecemos que os problemas que afetam os alunos e o mercado, afetam diretamente o planejamento estratégico institucional. Essa inferência é presente ao acompanhar o PDI, com oferta de cursos de graduação e pós-graduação que não tiveram sucesso pela falta de demanda ou por uma demanda reduzida ter se interessado pela formação.

Esse cenário instável de reduzido número de alunos e cancelamento da oferta de curso pela baixa procura como foi o caso do Cursos Superior de Gestão de Recursos Humanos, levou a Faculdade a rever seu portfólio de cursos e realizar uma pesquisa prévia, o que levou a não ofertar o Curso Superior de Gestão de Recursos Humanos no ano de 2019, e buscou uma nova alternativa, oferecer o Curso de Processos Gerencias. Essa mudança levou a repensar a ampliação da sua estrutura física, a redistribuir as disciplinas para professores que estavam na casa e não abrir novos processos seletivos para contratação de professores. Os professores, considerados capital humano, de igual forma foram prejudicados pelas dificuldades encontradas e pela imprevisibilidade presente em todas as iniciativas e propostas que circundam o ensino superior nos últimos três anos.

Embora o avanço na oferta de Pós-Graduação e na oferta de mais um título de curso de graduação, reconhecemos que a Faculdade e a região têm potencial favorável para diversificar e expandir a oferta de cursos superior, mas percebemos que a comunidade não consegue mais ver a formação profissional como um ponto estável o qual poderia se guiar para ter uma profissão. Essa condição tem se tornado difícil em vários aspectos, entre eles o posicionamento da Faculdade na oferta de curso e na sua expansão, no investimento em formação para o corpo docente e na oferta de novos títulos de cursos de graduação e Pós-Graduação. No entanto, acreditamos que em cada momento histórico as Universidade e Instituições de ensino precisaram se adaptar as dinâmicas do mercado e dos seus consumidores. Essa adaptação vem marcada por uma nova identidade educacional, que requer desafiar o futuro para cumprir sua missão. Formar e educar.

A Faculdade Senac São Miguel do Oeste foi credenciada pela Portaria Ministerial 1.450 de 28 de novembro de 2008 e reconhecida por meio da Portaria Ministerial 1.447 de 12 de dezembro de 2016, com conceito 4 (quatro).

A partir da Lei 12.816 de 05 de junho de 2013, as instituições de educação superior dos Serviços Nacionais de Aprendizagem passaram a ter autonomia para criação de Cursos Superiores de Tecnologia, na modalidade presencial.

5.2 Divulgação dos resultados

A fim de dar ampla divulgação dos resultados da pesquisa da autoavaliação 2020, serão confeccionados *banners* com os percentuais de respostas de cada público sobre as dimensões avaliadas, a fim de dar transparência ao processo avaliativo, bem como informar de maneira permanente, para um acompanhamento contínuo, todos os públicos que se relacionam com a

Faculdade Senac SMO. Nestes *banners* constará a sinalização de três tipos de informação, conforme metodologia utilizada na pesquisa: a) itens identificados pela cor verde – “somos bons”; b) itens identificados pela cor amarela – “precisamos ficar atentos”; c) itens identificados pela cor vermelha – “precisamos melhorar”.

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

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

Tabela 20 – Divulgação entre os públicos respondentes

Público	Divulgação
DIS	Abril de 2021
COM	Abril de 2021
DOC	Abril de 2021
TEC	Abril de 2021
EGR	Abril de 2021

Fonte: Elaboração CPA

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

6 CONSIDERAÇÕES

As análises contidas neste documento são resultantes das reuniões realizadas com os membros da CPA, NDEs dos cursos e Coordenadores de Núcleo. Acreditamos, que o trabalho da CPA vai além do acompanhamento dos processos de gestão e da implantação das melhorias. Os resultados advindos da pesquisa geraram informações relevantes para a tomada de decisão da direção da faculdade além de trazer novos olhares para gestão.

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

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

Numa visão subjacente a CPA reconhece que por meio da AI é possível fomentar e articular mudanças que possam preparar as pessoas para enfrentar os diversos problemas que surgem nas instituições, que é necessário agir e reagir diante da diversidade de tantos instantes que se apresentam ao logo da gestão de uma IES, como a qual estamos passando. Realizar uma análise dos anos anteriores para construir um relatório integral, constitui-se numa experiência que possibilitou a participação de todos os públicos visando sempre melhorar a qualidade do ensino.

Olhar para trás e identificar as fragilidades e oportunizar, por meio da proposição de soluções destas fragilidades, melhorias no sistema educativo da própria faculdade, bem como na preparação de pessoas para enfrentarem os desafios futuros. Dessa forma, observa-se que não só conseguimos sanar fragilidades apontadas em anos anteriores, como permitimos que a

faculdade examinasse os resultados das pesquisas dos anos de 2018 e 2019, constatando avanços e retrocessos.

As convergências e as divergências dos diferentes entendimentos e interpretações daqueles que nos avaliam, nos possibilitam a um exame mais detalhado da vida da faculdade, principalmente em relação às manifestações da comunidade acadêmica e da sociedade, que ao nosso ver produzem efeitos e modificam às estratégias de gestão da faculdade, quer de relacionamento ou de intervenção social.

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

7 REFERÊNCIAS

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

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

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