

FACULDADE SENAC CHAPECÓ

**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	5
1.4 TURMAS EM ANDAMENTO.....	5
2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS	6
2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	8
3 METODOLOGIA	11
4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA.....	14
4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE	15
4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE.....	18
4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.....	21
4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS	22
4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA	24
5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO	26
5.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	26
5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	26
5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	27
5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO.....	30
5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA	31

6 PROPOSTAS DE AÇÕES	33
6.1 AÇÕES QUE AINDA NÃO FORAM REALIZADAS	33
6.2 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA 2021-2022	34
7 FECHAMENTO.....	38

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 e pós *lato sensu*.

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: Elaborado pela CPA (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 CHAPECÓ		
Endereço	Rua Castro Alves, 298 E		
CEP	89803 - 110	Cidade	Chapecó
UF	SC	Telefone	(49) 3361 5000

Fonte: CPA: elaborado pelos autores (2021).

1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA

O Quadro 3 apresenta os nomes dos membros da Comissão Própria de Avaliação (CPA).

Quadro 3: membros da Comissão Própria de Avaliação (CPA).

Kellen Lazzaretti	Presidente da CPA	Chapecó	2021-2023
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
Maria Berenice Gavioli	Docente	Chapecó	2021-2023
Kellen Lazzaretti	Coordenadora de Curso	Chapecó	2021-2023
Márcia Edir Simon	Corpo Técnico Administrativo	Chapecó	2020-2022
Dolizete Adilio Slotnicki	Discente	Chapecó	2020-2022
Fábio Souza	Sociedade Civil Organizada	Chapecó	2021-2023
Wilson Kuntze	Egressos	Chapecó	2021-2023

Fonte: Elaborado pela CPA (2021).

1.4 TURMAS EM ANDAMENTO

O Quadro 4 apresenta o número de turmas/alunos com quebras por faculdade e curso de graduação e pós-graduação, no ano corrente do relatório.

Quadro 4: Quantitativo de alunos matriculados

Faculdade Senac Chapecó	Processos Gerenciais				
Curso 1	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Processos Gerenciais	4º	2020/1	30	N	S
Processos Gerenciais	4º	2020/1	7	M	S
Processos Gerenciais	1º	2021/2	21	N	S
Total			58		
TOTAL DE ALUNOS (faculdade + unidades)				58	

Fonte: Elaborado pela CPA (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.

O objetivo da realização da pesquisa da CPA, é a autoavaliação institucional que busca a melhoria contínua dos processos existentes na IES. Neste ano, não muito diferente do ano anterior (2020), a pandemia mundial do corona vírus – COVID continua, sendo assim, comprometeu o desenvolvimento de algumas atividades presenciais. Faculdade Senac Chapecó, contudo, propôs-se a dar andamento, dentro das normas legais, de suas atividades, sejam elas presenciais ou remotas atendendo com satisfação a comunidade acadêmica.

A realização da autoavaliação institucional, possibilitou o exercício de análise da condução da gestão da IES, evidenciando as potencialidades existentes bem como as fragilidades que necessitavam ser tratadas.

No decorrer do ano foram realizadas duas reuniões com a comunidade acadêmica objetivando apresentar os resultados obtidos na avaliação trianual (2018 – 2020), bem como, apresentar as ações de melhorias executadas pela CPA no decorrer de 2021, e outras quatro reuniões com a equipe da CPA conforme descrito no Quadro 5.

Quadro 5: Reuniões anuais da CPA

Data	Pauta
08/03/2021	Envio do relatório final do triênio de 2018 a 2020 Apresentação do Relatório Final - Autoavaliação Institucional (CPA) a comissão da CPA.
28/04/2021	Apresentação do Relatório Final - Autoavaliação Institucional (CPA) – e Planos de Ação aos Técnicos Administrativos.
30/06/2021	Revisão dos formulários da pesquisa solicitado pelo DR.
07/07/2021	Constituição da nova equipe representante da Autoavaliação Institucional; Apresentação do relatório 2020 para os novos membros; Planejamento e ações para a aplicação da CPA 2021 Continuação da Revisão dos formulários da pesquisa da CPA.
16/08/2021	Encontro Estadual das CPAs -Teams. Apresentação do Relatório Final - Autoavaliação Institucional (CPA) – e Planos de Ação aos discentes e docentes.
16/09/2021	Novos instrumentos da autoavaliação; Liberação para utilização dos formulários de pesquisa.

08/11/2021	Modelo do Relatório novo da Autoavaliação Institucional (CPA)
------------	---

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Foram quatro fragilidades que permearam o relatório trianual anterior:

(I) a primeira fragilidade apontada pelos docentes, dimensão 2: “estimular os docentes a produzir artigos e resumo para publicação em revistas nacionais a partir da produção dos acadêmicos, além de oferecer suporte para participação em eventos acadêmicos”, para resolução desta foi realizada uma fala pela coordenação de curso nas reuniões de planejamento, na ocasião a mesma destacou a importância da produção científica e o que agrega para o desenvolvimento do curso, destacando a possibilidade de publicações na Revista Navus e nos Anais da Semana Acadêmica de 2021 que aconteceu em setembro. Neste evento em especial, percebeu-se maior envolvimento dos professores e acadêmicos onde foram apresentados quatro artigos relacionados aos trabalhos de conclusão de semestre (TCS) dos acadêmicos. Isso demonstra o comprometimento e a evolução da equipe de docentes e discentes em produzir materiais para eventos ou publicação.

(II) Ainda em relação a dimensão 2, curso de Gestão de Recursos Humanos: propor ao NDE e DEP, no ano de 2022, uma revisão do curso. Também, buscar no mercado uma análise referente aos conhecimentos que o curso aborda verificando se atende as necessidades do mercado de trabalho. Houve por parte da DEP a iniciativa deste processo, chamando os coordenadores e avaliando conteúdos, carga horária, adequação dos conteúdos as necessidades do mercado de trabalho. Destaca-se que este processo terá continuidade, em virtude de perceber que o mercado absorve cada vez mais este profissional.

(III) Quanto foram apontados como fragilidades: “utilizar as mídias digitais para ampliar a comunicação com os egressos, e atualizar os cadastros no sistema, criando um banco de dados com os endereços” e; (IV) “reativar o funcionamento do banco de oportunidades”. Neste quesito destaca-se que, o Senac SC passa por um processo de troca de sistema e que a implantação de novas ferramentas serão possíveis, contudo, não há previsão.

Com relação à aplicação da avaliação institucional 2021 destaca-se que foi realizada a revisão do instrumento pela equipe da Diretoria de Educação Profissional (DEP) junto com os representantes da CPA das Faculdades Senac em todo Estado. Os instrumentos foram revisados e validados, bem como um novo template do relatório aprovado.

Após a aplicação e análise da CPA em parceria com o NDE, também, com os coordenadores do Núcleo de Relações com o Mercado, Núcleo Administrativo e Financeiro, Núcleo de Educação Superior e a Direção da Faculdade, inicia-se todo o processo novamente.

A forma conjunta de análise visa fortalecer o processo e inserir o instrumento de avaliação como uma das ferramentas essenciais para a constante renovação e aprendizagem da Instituição. Assim, percebe-se a importância da CPA, junto aos seus públicos presentes na IES para a melhoria contínua.

O desenvolvimento da pesquisa foi realizado conforme cronograma pré-estabelecido pela mantenedora (DEP/SES), devendo ser concluído e entregue até fevereiro de 2022. Desta forma, a Instituição pode sincronizar suas ações e continuar encaminhando às possíveis propostas de melhorias descritas no relatório da CPA e constante no Planejamento Operacional.

2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Neste capítulo descreve-se como se deu o processo de autoavaliação na faculdade desde a sua implantação. Este texto contempla as seguintes questões: as campanhas de sensibilização da comunidade acadêmica (quais e como); vínculo dos resultados do processo de autoavaliação com o plano operacional (PO) da faculdade/unidade vinculada; percentual de participação da comunidade acadêmica (alunos/docentes/técnico administrativo/egressos) nos anos anteriores.

A avaliação institucional na Faculdade Senac Chapecó iniciou no ano de 2005. Nestes 16 anos o processo evoluiu de acordo com a legislação assim como, das experiências vivenciadas na prática pelo Senac Chapecó no processo de avaliação institucional, também, em função das exigências do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

Houveram mudanças no formulário de pesquisa, sendo ampliado e construído de acordo com a Legislação vigente. passou de um simples demonstrativo de pontos fortes e pontos fracos, para um formulário mais consistente, completo, atendendo todas as dimensões e públicos que antes não eram avaliados.

A forma de aplicação também foi alterada, ao longo dos anos, no início reunia-se os diferentes públicos e se solicitava que respondessem os questionários de forma manual, tornando o processo de copilação dos dados complexo. Na atualidade constrói-se o formulário no *Google forms* ou no sistema de pesquisa do Senac, envia-se aos diferentes públicos o link, após a pesquisa o sistema gera um relatório com todas as respostas, facilitando a elaboração do relatório da CPA.

Durante o período de existência da CPA, a Faculdade chegou a oferecer 04 cursos superiores, perfazendo um total de 8 (oito) turmas todas as noites em sala de aula, atualmente

possui 2 (duas) turmas. Passou a atender no período matutino, desde 2018, com o curso de Processos Gerenciais em função da demanda de mercado.

A importância da CPA em todos estes anos, dá-se devido ao fato da mesma apontar os pontos fortes e pontos fracos da instituição, oportunizando que a comunidade acadêmica buscasse melhorar as fragilidades encontradas e que, se não fosse pelas pesquisas da CPA talvez, não tivesse como identificá-los.

Muitas fragilidades apontadas foram possíveis de intervenção e melhorias, tais como: a ampliação do estacionamento, melhorias na cantina, pintura dos prédios onde está instituída a Faculdade, continuidade da qualificação dos docentes com novas metodologias, ampliação física e de livros da biblioteca, melhorias internas da infraestrutura (salas de aula, reforma de todo prédio, compra de equipamentos de tecnologia, melhorias da rede de internet...).

Também, importante ressaltar que ao longo dos anos a comissão da CPA, veio conscientizando seus públicos da importância de participarem ativamente do processo de avaliação e a cada ano vem ampliando o público de respondentes.

Ao se realizar a pesquisa da CPA, da autoavaliação institucional do ano de 2021, buscou-se identificar, se as melhorias efetuadas na IES atenderam as reivindicações sugeridas pelo seus diferentes públicos. O período avaliado é considerado atípico devido a pandemia, assim, foram necessárias mudanças para o atendimento educacional devido ao corona vírus – COVID, ressalta-se a modalidade remota em determinados períodos do ano. Apesar das dificuldades enfrentadas, a faculdade conseguiu desenvolver um trabalho que atendeu e satisfaz a comunidade acadêmica.

Para a realização da pesquisa, foram utilizadas estratégias de sensibilização de todos os públicos envolvidos. Com a comunidade externa enviou-se WhatsApp falando sobre a importância da participação na pesquisa para que a faculdade atenda integralmente as necessidades apresentadas pela sociedade como um todo, também, representar o comércio com a formação integral de seus colaboradores.

Com os egressos se buscou contato mantendo o vínculo destes com a faculdade, para que possam em um futuro breve retornar a instituição, dando continuidade a seus estudos. Neste contexto, enviou-se *WhatsApp* solicitando a participação na pesquisa como forma de contribuir constantemente com as melhorias para o desenvolvimento da faculdade, e destacando a importância de manter o vínculo do ex-aluno com o Senac Chapecó.

Em relação ao processo de disseminação dos dados, assim como o processo de sensibilização para a importância da pesquisa, vem ocorrendo em sala de aula, bem como por mídias eletrônicas, como aos discentes e docentes, fez-se a sensibilização em sala de aula,

com as turmas cada uma em sua sala de aula, deu-se ênfase na importância e participação de cada aluno para que se possa alcançar as melhorias que muitas vezes são simples e os desgasta e que podem ser realizadas com baixo custo.

Quanto ao corpo técnico administrativo, a comissão passou em cada setor explicando o que é , quais seus benefícios para o Senac, solicitando que cada colaborador respondesse a CPA. Também, se colocou à disposição para ajudar no acesso da pesquisa no Google Forms.

A realização desta, possibilita o exercício de análise da condução da gestão da IES e evidencia as potencialidades existentes e os índices de fragilidades e dos intermediários que necessitam ser tratados.

Ao se observar os resultados coletados pela pesquisa, verifica-se que já foram realizadas melhorias importantes para que se pudesse adequar ao solicitado isso fica evidente nos indicadores de potencialidade que vem aumentando nas últimas avaliações em relação aos de fragilidade e intermediário.

As melhorias propostas na pesquisa são encaminhadas a direção, que relaciona com o planejamento para o semestre/ano seguinte e constata a urgência e importância de cada uma, buscando subsídios para colocá-las em prática.

Fica claro na pesquisa dos docentes a preocupação da Faculdade em dar-lhes o melhor atendimento às dúvidas, reclamações, dificuldades de aprendizado, também, em proporcionar treinamentos virtuais dentro das necessidades de capacitação apresentada pela equipe de docentes

Ao finalizar a autoavaliação da IES deste ano entende-se que é necessário realizar continuamente o exercício de reflexão das práticas adotadas, com o objetivo de antever e evitar a propagação ou criação de fragilidades. Também, manter a comunidade acadêmica envolvida e atuante neste processo, resultado observado na avaliação de 2020. Envolver a comunidade acadêmica neste processo é essencial para o engajamento de cada um na melhoria contínua da educação.

3 METODOLOGIA

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

A CPA instrumentaliza a autoavaliação institucional pautada nas dimensões estabelecidas pelo SINAES, em consonância com a missão e a visão institucional:

- 1) a missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional;
- 2) a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;
- 3) a responsabilidade social da instituição, considerada, especialmente, no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
- 4) a comunicação com a sociedade;
- 5) as políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e corpo técnicoadministrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
- 6) organização e gestão da instituição, especialmente, o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
- 7) infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
- 8) planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional;
- 9) políticas de atendimento aos estudantes e egressos; e
- 10) a sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior

Para a realização dos trabalhos e composição do Relatório Anual da Autoavaliação Institucional, a CPA considerou os seguintes aspectos:

- a) coleta de dados junto aos discentes, egressos, docentes, corpo técnico-administrativo e comunidade externa, por meio de aplicação de questionários.
- b) levantamento de dados e informações por meio de análise documental;
- c) análise quantitativa e qualitativa dos dados.

O plano de trabalho para realização da Autoavaliação Institucional incluiu as atividades previstas conforme cronograma no Quadro 6:

Quadro 6: Etapas / Cronograma

Atividade / Etapas	Período
Composição da nova CPA	Julho/2021
Emissão das Ordens de Serviço	Agosto /2021
Elaboração do cronograma de trabalho	Agosto / 2021
Revisão dos questionários	Setembro / 2021
Sensibilização dos públicos envolvidos	Setembro / 2021
Aplicação dos questionários	Outubro / 2021
Análise dos dados	Outubro/Novembro / 2021
Elaboração dos relatórios / plano de ação	Outubro/Novembro / 2021
Finalização do relatório na Faculdade Senac Chapecó	Dezembro / 2021
Envio do relatório para SES	Entre Dezembro de 2021 e Fevereiro de 2022

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Todo o processo de autoavaliação seguiu a metodologia institucional visando garantir a autonomia da comissão, a abrangência, a operacionalização, a análise, a interpretação dos resultados e as propostas de melhorias.

Com o intuito de sensibilizar a comunidade acadêmica para a relevância da avaliação interna e participação ativa de todos os atores envolvidos na pesquisa, a CPA promoveu sensibilização da comunidade interna e externa sobre a autoavaliação institucional. Para sensibilização da comunidade interna foram realizadas reuniões com todos os envolvidos, para os acadêmicos foi passado nas sala e disponibilizado link de acesso, para os técnicos a própria área de Recursos Humanos auxiliar solicitando aos colaboradores técnicos que respondessem, para os docente a equipe do NES realizou reunião para disponibilizar link da pesquisa e estimular a participação. Quanto aos egressos a coordenação do curso de graduação entrou em contato com todos via whatsapp, pois as turmas possuem grupos. Para sensibilização da comunidade a mobilização contou com apoio da Direção da Faculdade dos membros da CPA.

Ao mesmo tempo em que ocorria o processo de sensibilização dos públicos envolvidos, a comissão dedicou-se a análise dos instrumentos de coleta de dados para verificação da consonância destes com a realidade da IES.

Após esta análise e sensibilização dos públicos, os questionários foram aplicados por meio da ferramenta *on-line* de pesquisa do Senac SC, que possibilita a divulgação do questionário via *link* de acesso. Essa ferramenta, fornece uma prévia tabulação dos dados por meio da disponibilização de Gráficos, o que auxiliou a comissão na etapa de organização dos dados para posterior análise.

O instrumento de coleta de dados utilizou como base, questões objetivas nas quais as alternativas contemplaram cinco opções:

- 5 ATENDE PLENAMENTE
- 3 ATENDE SUFICIENTE
- 2 ATENDE PARCIALMENTE
- 0 NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE
- X NÃO SEI RESPONDER

Foram aplicados questionários específicos para cada um dos públicos (discentes, docentes, corpo técnico-administrativo, comunidade externa e egressos), obedecendo a devida estruturação por dimensões conforme exposto no Quadro 7.

Quadro 7: Dimensões de avaliação da CPA

Dimensões Analisadas pesquisa de Autoavaliação
Dimensão 1 - Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional
Dimensão 2 - Política para ensino, pesquisa e extensão
Dimensão 3 - Responsabilidade social da instituição
Dimensão 4 - Comunicação com a sociedade
Dimensão 5 – Políticas de pessoal, corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho
Dimensão 6 – Organização e gestão da instituição
Dimensão 7 – Infraestrutura física
Dimensão 8 – Planejamento e avaliação
Dimensão 9 – Políticas de atendimento a estudantes e egressos
Dimensão 10 – Sustentabilidade Financeira

Contudo, a sequência utilizada neste documento será a seguinte:

Quadro 8: Ordem das dimensões de avaliação da CPA utilizados na pesquisa

Dimensão 8 – Planejamento e avaliação
Dimensão 1 - Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional
Dimensão 3 - Responsabilidade social da instituição
Dimensão 2 - Política para ensino, pesquisa e extensão
Dimensão 4 - Comunicação com a sociedade
Dimensão 9 – Políticas de atendimento a estudantes e egressos

Dimensão 5 – Políticas de pessoal, corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho
Dimensão 6 – Organização e gestão da instituição
Dimensão 7 – Infraestrutura física

A dimensão 10 não foi avaliada, pois, para este relatório não de aplica.

O universo pesquisado e o número de respondentes por público são descritos no Quadro 9.

Quadro 9: Frequência relativa e absoluta de respondentes da pesquisa

PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES	FFREQUENCIA RELATIVA (%)
Discentes	58	47	81%
Docentes	25	20	80%
Corpo técnico-administrativo	26	23	88%
Comunidade externa	40	11	27,5%
Egressos	50	23	46%

Já na segunda fase, os questionários foram analisadas de acordo com o significado de seus conteúdos, os dados quantitativos foram apresentados via tabela e gráficos e realizada análise descritiva dos dados estatísticos, já as respostas qualitativas foram analisadas utilizando a técnica de análise descritiva de acordo com cada dimensão.

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, de acordo com o Quadro 10.

Quadro 10: Público que recebeu a pesquisa e respondentes

PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES
Discentes	58	47
Docentes	25	20
Corpo técnico-administrativo	26	23
Comunidade externa	40	11
Egressos	50	23

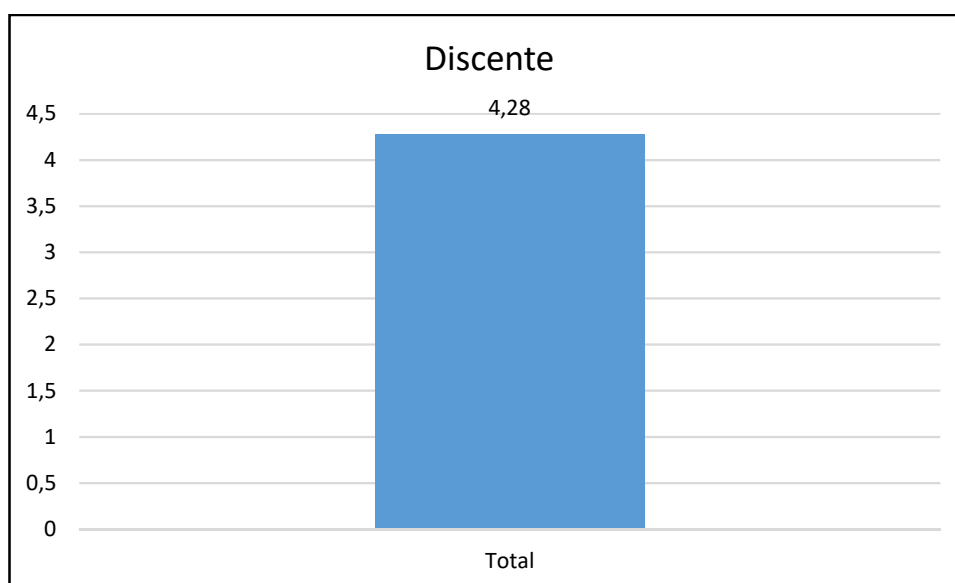
Fonte: Elaborado pela CPA (2021).

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

4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE

Neste item apresenta-se no Gráfico 1 a nota dada pelos discentes para o curso e, nos Quadros 7 e 8 o resultado geral da avaliação discente do Curso Superior em Processos Gerenciais.

Gráfico 1: Avaliação discente por curso



Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

O Gráfico 1 representa que a nota recebida pelo curso por seus atuais acadêmicos. No Quadro 11 é possível verificar detalhadamente as notas dadas por item. Destaca-se que nenhuma ficou abaixo de 3.

Quadro 11: Respostas dos discentes do curso superior de Processos Gerenciais

Processos Gerenciais							
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1.1	39	6	2			47	4,62
2.2	32	14	1			47	4,34
2.3	31	14	2			47	4,28
2.4	35	7	4	1		47	4,34
2.5	35	10	2			47	4,45
2.6	28	13	6			47	4,07
2.7	29	14	3	1		47	4,106
3.8	33	12	2			47	4,36

3.9	34	11	2			47	4,40
3.10	34	12	1			47	4,43
4.11	33	12	2			47	4,36
4.12	31	13	3			47	4,25
6.13	33	13	1			47	4,38
6.14	35	12				47	4,49
7.15a	29	14	4			47	4,15
7.15b	26	12	5	1	3	47	3,74
7.15c	33	12	2			47	4,36
7.15d	20	14	11	1	1	47	3,49
8.16	31	15	1			47	4,29
9.17a	32	12	3			47	4,29
9.17b	30	16	1			47	4,25
9.17c	36	11				47	4,53
9.17d	33	12	2			47	4,36
9.17e	31	12	4			47	4,23
9.17f	31	15	1			47	4,29
						Média	4,28

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 12: Respostas abertas dos discentes do curso superior de Processos Gerenciais

Dimensão 2	<p>A instituição ao meu ver, atende de forma competente o que está proposto em sua visão, missão e valores. Ótimo ensino com professores capacitados, feedback, aulas interativas, sempre com embasamento no mercado de trabalho real.</p> <p>Seria nas formações dos professores que estimula o máximo ao aluno desenvolver trabalhos em grupo focando o saber de cada um.</p> <p>A reabertura da cantina é crucial para não atrapalhar aulas de outras salas e os alunos poderem ter um lugar para poderem conversar.</p> <p>Precisa promover atividades com alunos junto à comunidade, eu vi por exemplo que teve alunas que foram em um sábado atender crianças, levar conhecimento, eu não sabia disso, e gostaria de participar.</p> <p>As ações que percebi são palestras com empresários contando sua história de conhecimento no mundo dos negócios.</p> <p>Pelo período de curso que estou vivenciando, noto que o curso atende as justificativas que deixei desta avaliação, há o incentivo a participação dos alunos em projetos de pesquisa, os professores atendem aos conteúdos bem como os feedbacks dados.</p> <p>Todas as demandas atendem bem aos alunos, professores e coordenação sempre buscando o melhor por nós.</p> <p>É notável que o Senac trabalha de fato para desenvolver profissionais que possam atuar para as áreas de formação. Os feedbacks poderiam ser mais efetivos por alguns professores, pois é um momento de extremos direcionamento ligado ao aluno. Quanto aos projetos de pesquisa vejo que são pouco existentes ou pouco comentados.</p>
------------	--

	<p>Toda a estrutura, professores capacitados, o material utilizado são de extrema qualidade e atendem todas as expectativas.</p> <p>Posição dos professores perante os alunos e o diálogo com alunos durante as disciplinas.</p> <p>A faculdade Senac busca sempre entender as necessidades de seus alunos, trazendo soluções que agradam os dois lados, proporciona todo suporte necessário em qualquer situação, com professores, secretária e biblioteca sempre à disposição, professores capacitados que trazem uma abordagem de ensino diferenciada, onde relacionamos todo conteúdo com nosso dia a dia tornando o aprendizado melhor. Promove ações e campanhas solidárias em prol da sociedade envolvendo todos os alunos. O Senac é diferenciado em todos os aspectos!</p> <p>Alguns professores deixam a desejar. Neste semestre estamos com dificuldades em uma matéria que complementa a do semestre passado, porque tivemos um péssimo professor, sendo que é uma das disciplinas mais importantes do curso.</p> <p>O SENAC tem um excelente ensino na minha opinião. Se preocupa em desenvolver os melhores profissionais procurando atender as necessidades do mercado.</p>
<p>Dimensões 3, 4 e 6</p>	<p>Todos sempre muito atenciosos e dispostos em ajudar. Independentemente da situação sempre podemos contar com cada um dos colaboradores do Senac Chapecó.</p> <p>Vou relatar um caso junto à comunidade da vila Rica onde o Senac Chapeco coletou alimentos para aquela vila que é muito carente e por que não falar esquecida pelo poder público.</p> <p>Desde que iniciei o curso consigo ver e presenciar o que está questionando nesta avaliação, minhas respostas são baseadas a tudo o que presenciei até agora.</p> <p>A forma que nossos professores nos oferecem um feedback é a forma que utilizaremos como futuros gestores, os conteúdos passados, podem ser aplicados em nosso dia a dia, sendo muito útil para nossa profissão.</p> <p>Faculdade Senac sempre com equipe comprometida e com muita eficiência sempre está comprometida com ações em prol das atividades sociais.</p> <p>Toda estrutura e todas as áreas trabalham em conjunto para trazer soluções viáveis para todas as partes em qualquer ocasião. Tem toda área de apoio necessária e propõe todo suporte para os alunos, está sempre a disposição para ajudar os alunos e dispõe qualquer documentação caso os mesmos necessitam.</p> <p>É especificado no início do curso</p>
<p>Dimensão 7</p>	<p>Todos os espaço e serviços oferecidos pela instituição são ótimos, e ajudam para o desenvolvimento e crescimento dos alunos.</p> <p>Por motivo da pandemia no momento.</p> <p>Nenhum</p> <p>Precisamos de cantina.</p> <p>O Senac Chapecó está de parabéns está com uma equipe com empenho e dedicação para proporcionar o melhor ambiente de ensino.</p> <p>Quando se trata de outros espaços a estrutura deixa a desejar (estacionamento, cantina, espaço para descanso nos intervalos)</p> <p>Ambiente acolhedor, limpo e aconchegante.</p> <p>A maneira que fomos recebidos e a simplicidade dos professores, isso que nos motiva a estar o ambiente é o que menos importa.</p> <p>Devido a covid 19 não estamos podendo utilizar os notebooks.</p>

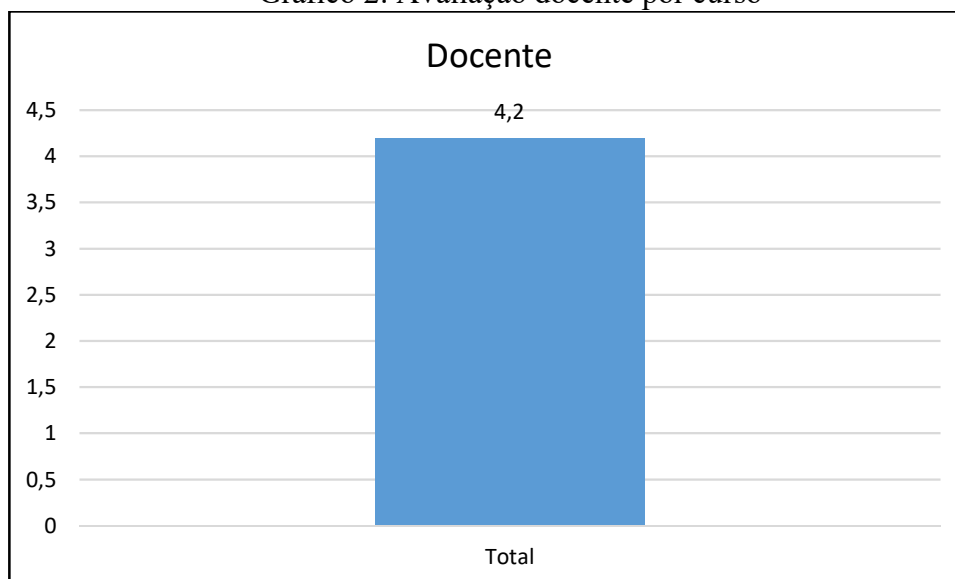
	<p>Salas de aula climatizadas, arejadas, biblioteca sempre a disposição, laboratório de informática sempre disponível para os alunos usarem.</p> <p>Reabertura da cantina.</p> <p>Boa estrutura.</p>
Dimensões 8 e 9	<p>Até o momento fui bem atendido.</p> <p>Muito bom o relacionamento com os setores qualquer dúvida que por ventura o acadêmico tiver estão prontos para atender e por que não disser para mim nunca sai sem ter uma resposta sobre o assunto.</p> <p>O primeiro contato é muito bom, temos uma ampla atenção quanto as dúvidas do curso. A secretaria sempre que solicitada é muito atenciosa.</p> <p>Os espaços as pessoas todas com qualificados para nós atender.</p> <p>Todas essas áreas sempre estão à disposição dos alunos para ajudar a resolver e atender qualquer necessidade.</p> <p>Bom atendimento aos estudantes.</p>

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com os Docentes. Esta pesquisa teve 20 respondentes, sendo que a equipe total tem 25 docentes. O Gráfico 2 demonstra a nota geral dada pelos docentes, já os Quadros 13 e 14 apresentam o resultado geral da avaliação docente do Curso Superior em Processos Gerenciais, por questão e traz as críticas e sugestões.

Gráfico 2: Avaliação docente por curso



Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 13: Respostas dos docentes do curso superior de Processos Gerenciais

Questão	Docentes						TR	NOTA
	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	5	3	2	0	X			
1.1	16	4				20	4,6	
2.2	16	4				20	4,6	
2.2a	13	7				20	4,3	
2.2b	12	7	1			20	4,15	
2.3	13	6	1			20	4,25	
2.4	16	3	1			20	4,55	
2.5	16	3	1			20	4,55	
2.6	5	7	8			20	3,1	
2.7	6	8	6			20	3,3	
3.8	13	6	1			20	4,25	
3.9	14	4	2			20	4,3	
3.10	14	3	3			20	4,25	
4.11	7	9	4			20	3,5	
4.12	15	4	1			20	4,45	
6.13	11	8	1			20	4,05	
6.14	14	5	1			20	4,35	
7.15a	10	9	1			20	3,95	
7.15b	10	5	5			20	3,75	
7.15c	15	4	1			20	4,45	
7.15d	14	5		1		20	4,25	
7.15e	13	6	1			20	4,25	
8.16	15	5				20	4,5	
9.17a	18	2				20	4,8	
9.17b	15	4	1			20	4,45	
9.17c	17	3				20	4,7	
9.17d	18	2				20	4,8	
5.18	8	5	5	1	1	20	3,25	
5.19	10	8	2			20	3,9	
						Média	4,20	

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 14: Respostas abertas dos docentes do curso superior de Processos Gerenciais

Dimensões 1 e 2	<p>Atividades de extensão oferecidas interna e externamente. Visitas técnicas. Participação em palestras.</p> <p>Os alunos, acostumados com a metodologia tradicional de avaliação por notas, sentem-se desconfortáveis, até o entendimento do método de avaliação por indicadores. Do mesmo modo, por não haver conhecimento a respeito do feedback, há necessidade de clarificar a metodologia avaliativa do Senac, desde a entrada do aluno na instituição. Com o distanciamento social, o processo de feedback ficou prejudicado, há necessidade de rever a forma de conduzi-lo, percebo que apenas o</p>
-----------------	---

	<p>formato descritivo, on-line, perdeu a essência dessa poderosa ferramenta de participação do aluno no processo de construção do conhecimento.</p> <p>Como o Senac tem a ênfase na área de tecnologias, acredito que ter uma estrutura (not, data show ou tv, som) nas salas seria bom, além de salas makers. Está bom, e pode ficar ainda melhor. Olhar para aspectos tecnológicos que as empresas precisam se modernizar. Adequar a tecnologia (conhecimentos atualizados e disruptivos) a prática.</p> <p>TCS desenvolvido em empresas locais, atendendo as expectativas de acadêmicos e empresários para o desenvolvimento sustentável.</p> <p>Mini seminários, AEOs</p> <p>APOIO EM SEMINÁRIOS E SIMPÓSIOS.</p>
Dimensões 3, 4 e 6	<p>Em relação às normas, manual do aluno, etc, poderia se fazer mais uso dos mesmos, reforçar para os professores e alunos o seu uso, assim como as informações gerais da instituição.</p> <p>Reuniões regulares de planejamento NDE. Reuniões de planejamento docente. Orientações pedagógicas.</p> <p>A participação da direção, engajada junto a instituições de classe e projetos de cunho social.</p> <p>Percebo muito mais o movimento interno a preocupação da direção as articulações, de formação, incentivo, motivação e feedback, normas (...), divulgação e ação de divulgação. Quanto ao externo, talvez não acompanhe suficientemente as ações.</p> <p>Participação ativa da instituição e dos professores nos órgãos de classe empresarial e nas principais organizações da região contribuindo com o desenvolvimento local e sustentável.</p> <p>Conectividade com os alunos.</p> <p>Não observo a divulgação de ações, nem a participação de professores, corpo técnico e alunos em ações com a comunidade, nem processos e participações acadêmicas.</p>
Dimensão 7	<p>Espaços arejados, com boa iluminação, bom mobiliário, equipamentos de apoio docente em boas condições (projetores, computadores, etc).</p> <p>Em termos de estrutura creio que já tenha mencionado. Creio que a infra das salas poderia ser melhorado. Se tivesse auditório e estruturas compartilhadas, pode potencializar as ações.</p> <p>Ainda temos algumas limitações principalmente referente a estacionamento e cantina, assim como os quadros de vidro além de pequenos refletem a luz prejudicando a leitura.</p> <p>Não temos cantina para os alunos nem um espaço de socialização, acredito que esses momentos são importantes e fortalece vínculos. Até mesmo, alunos esperam isso no ambiente acadêmico.</p>
Dimensão 8	<p>Através de feedback dialogado, onde pontos fortes são ressaltados e fracos corrigidos.</p> <p>Percebo um movimento constante de busca de melhoria.</p> <p>Várias propostas e sugestões relacionadas às avaliações anteriores já foram implementadas melhorando o desempenho de professores e alunos</p>
Dimensão 9	<p>Pronto atendimento destes setores por seus responsáveis e as pessoas que ali atuam são acessíveis e receptivas.</p> <p>Percebo prestatividade e preocupação em atender as necessidades.</p>

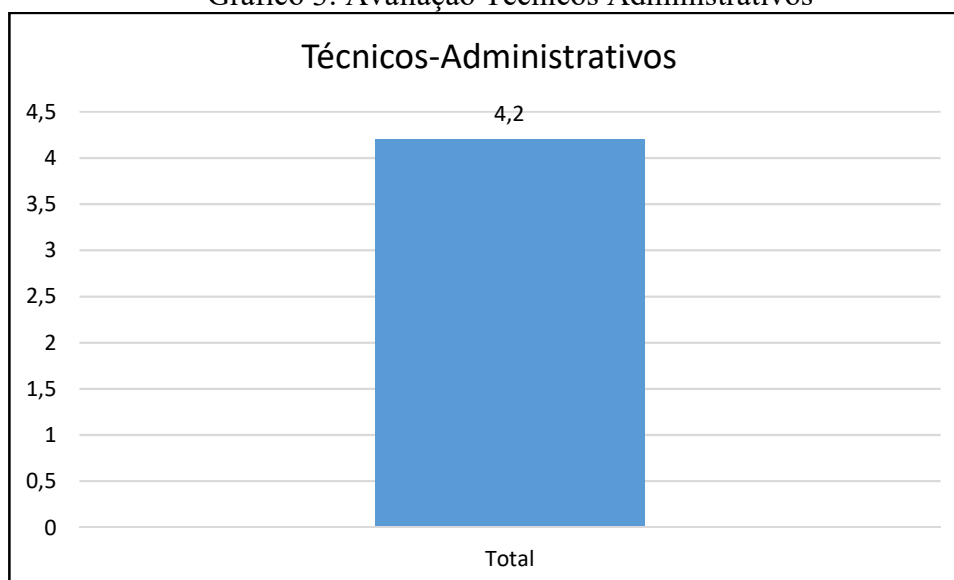
	Todos os setores possuem profissionais capacitados para o melhor atendimento a alunos e professores.
Dimensão 5	<p>Nunca fui promovido de professor a,b,c ou d. Acredito que não exista esta Classificação.</p> <p>Ampla explanação sobre plano de cargos e salários, capacitação aos colaboradores novos e possibilidade de progressão de carreira.</p> <p>A política de progressão e carreira é específica dos funcionários. A sistemática quanto aos professores gera um pouco de insegurança.</p> <p>Temos conhecimento de todas as formas de progressão funcional, bem como periodicamente são organizadas formações e programas de capacitação a todos os interessados.</p> <p>Deveriam ser realizados treinamentos que poderíamos aplicar em sala, com por exemplo: atividades, jogos, e outros. Quanto a pergunta 18, acredito que professores mensalista poderiam agregar muitos mais ao ensino superior: publicações acadêmicas, participações em eventos, captar alunos com visitas em colégios, publicações em redes sociais e afins, entre outras ações.</p>

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com os corpo técnico-administrativo. Esta pesquisa teve 23 respondentes, sendo que a equipe total tem 25 pessoas. O Gráfico 3 traz a nota dos técnicos administrativos e os Quadros 15 e 16 detalham os dados pesquisados.

Gráfico 3: Avaliação Técnicos Administrativos



Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 15: Respostas dos técnicos-administrativos do curso superior de Processos Gerenciais

				Corpo Técnico-Administrativo			
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1.1	18	4	1			23	4,522
3.2	19	3			1	23	4,522
3.3	17	6				23	4,478
3.4	17	6				23	4,478
4.5	16	5	2			23	4,304
4.6	16	5	2			23	4,304
6.7	16	4	1		2	23	4,087
6.8	18	2	1		2	23	4,261
7.9a	14	6	3			23	4,087
7.9b	7	9	7			23	3,30
8.10	14	7	2			23	4,13
9.11a	19	4				23	4,65
9.11b	18	5				23	4,56
5.12	12	6	3		2	23	3,65
5.13	13	7	2		2	23	3,91
5.14	13	4	6			23	3,87
						Média	4,20

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 16: Respostas abertas do corpo Técnico-Administrativo

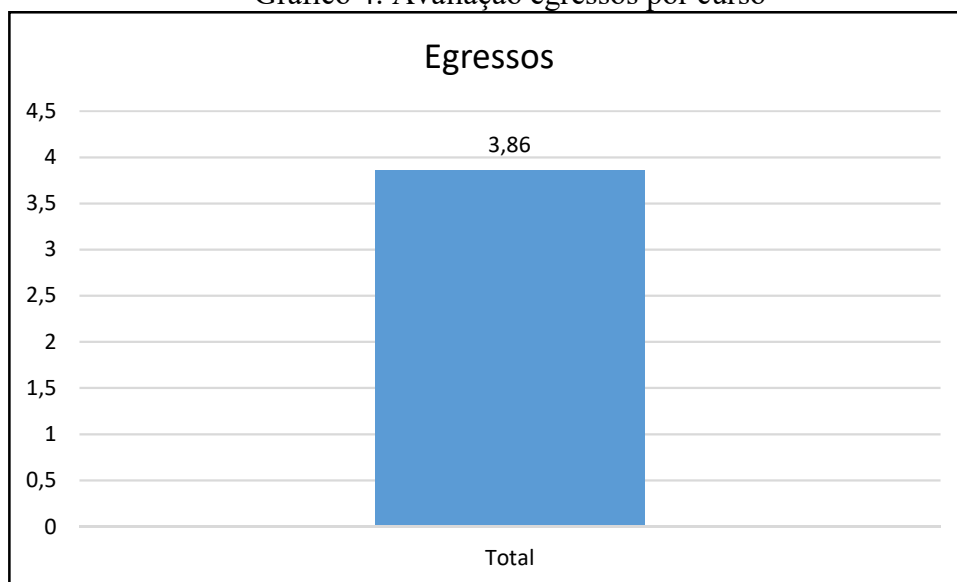
Dimensões 3, 4 e 6	<p>Algumas informações são repassadas parcialmente.</p> <p>Contratação de pessoas especiais.</p>
Dimensões 8 e 9	<p>O espaço comum da área externa poderia ser melhor explorado, com espaços para alunos e colaboradores usarem (sentarem) em horários de intervalo</p> <p>Bom relacionamento com os setores.</p> <p>Olá, o tempo em que trabalho no Senac Chapecó não me permite conhecer melhor os processos dos outros núcleos, por este motivo não posso responder com certeza.</p>
Evidências	<p>Há políticas de aperfeiçoamento profissional, mas pouco tempo disponível. Os feedbacks poderiam ser mais frequentes.</p> <p>Feedback realizado quando necessário</p>

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com os egressos. Esta pesquisa teve 23 respondentes. O Gráfico 4 e os Quadros 17 e 18 apresentam o resultado geral da avaliação.

Gráfico 4: Avaliação egressos por curso



Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 17: Respostas dos egressos do curso superior de Processos Gerenciais

Questão	Egressos						TR	NOTA
	5	3	2	0	X			
1	13	4	4	1	1	23	3,696	
4.2	8	12	3			23	3,565	
9.3	15	8				23	4,304	
4.4	12	7	4			23	3,87	
						Média	3,86	

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 18: Respostas abertas dos egressos do curso superior de Processos Gerenciais

Biblioteca dentro do pátio da faculdade para facilitar em dias de chuva e também para agilizar o tempo até a sala de aula.

Promover uma colação de grau, formatura da instituição, não somente a formatura com a empresa que a comissão de formatura optar. A conclusão do curso é a realização de um sonho e muitos querem deixar isso registrado com uma bela foto com a beca. Alguns alunos acabam não realizando esse sonho pelo alto custo de uma formatura oferecida por empresas de formatura.

Fazer encontros entre os egressos como por exemplo, fazer alguma coisa no aniversário do curso.

Professores muito qualificados Estrutura física exemplar Cursos ideais para a demanda de empregos da região

A faculdade é excelente, os professores e forma de conduzir toda a operação, eu com certeza indico a faculdade, porém acredito que possam melhorar ou ser flexíveis com pessoas que trabalham. A necessidade de excessões deveriam ser trabalhadas caso a caso. Principalmente pra quem tem filho. Carinho enorme por essa instituição, aqui tem os melhores!

O Instagram geralmente tem mais informações.

Tudo ok

Pontos positivos: vivência do que é estudado. Negativos: organizar melhor os cronogramas e etc

Excelente Faculdade, professor ótimos e bem capacitados, com bastante experiência em suas áreas.

Praticidade e objetividade dos cursos

Melhorar: mais divulgação dos cursos ofertados.

Comunicação, informação, conteúdos voltado ao dia a dia, etc...

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com a comunidade externa. Esta pesquisa teve 11 respondentes. Os Quadros 19 e 20 e Gráfico 5 apresentam o resultado geral da avaliação.

Gráfico 5: Avaliação Comunidade Externa



Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 19: Respostas 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
4.1	7	3			1	11	4
2.2	7	2	1		1	11	3,909
2.3	5	4			2	11	3,364
2.4	5	5			1	11	3,636
						Média	3,73

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 20: Respostas abertas da comunidade externa

Boa divulgação, cursos políticas públicas, compras governamentais, desenvolvimento econômico;
 Equipe engajada e dedicada ao aprendizado dos alunos;
 Na minha opinião eles atendem todos os requisitos de uma ótima faculdade.

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

O capítulo 4 apresentou os resultados das notas gerais recebidas pelo curso pela comunidade acadêmica. As médias de notas dadas pela comunidade externa (3,73) e pelos egressos foram as menores (3,86), enquanto as maior média foi dada pela discentes (4,28) seguida pelos docentes e técnicos administrativos (4,20). Isso demonstra que a comunidade interna está mais satisfeita do que a comunidade externa e egressos. Mostrando a necessidade de melhorias de comunicação e atendimento com estes públicos.

5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO

Este capítulo apresenta a análise das pesquisas por eixo e dimensão. A partir dos dados dos questionários foi possível calcular as médias das avaliações por eixo e assim ter uma visão melhorada para tomada de decisão institucional.

5.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Quadro 21: Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	58	25	26	109
Nº de respondentes	47	20	23	90
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	100%	100%	91,3%	97,1%

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

No que tange a avaliação da dimensão 8 observa-se no Quadro 17 que discentes, docentes e corpo-técnico consideram a autoavaliação capaz de trazer melhoria contínua.

Em comparação com o ano anterior técnicos-administrativos atribuíram um conceito menor (91,3) enquanto em 2020 foi de 100%. A redução deste percentual pode indicar que novos colaboradores necessitam conhecer com maior clareza os processos de planejamento e avaliação e que, a própria CPA precisa comunicar constantemente o processo a todos, como evidenciado no relato do entrevistado: *“Olá, o tempo em que trabalho no Senac Chapecó não me permite conhecer melhor os processos dos outros núcleos, por este motivo não posso responder com certeza.” (Técnico)*

Destaca-se outras falas dos entrevistados sobre esta dimensão: *“Percebo um movimento constante de busca de melhoria”.* (Docente)

“Várias propostas e sugestões relacionadas às avaliações anteriores já foram implementadas melhorando o desempenho de professores e alunos”. (Docente)

5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Quadro 22: Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
----------	----------	---------------	-------

População	58	25	26	109
Nº de respondentes	47	20	23	90
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	95,74%	100%	95,65%	97,1%

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Em relação a dimensão 1, que trata da Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, o índice de atendimento pleno e suficiente ficou em 97,1 %, considerando que no ano anterior obteve um índice de 100%, destaca-se a necessidade de melhorar a comunicação com discentes e corpo técnico-administrativo no que tange as informações devidas nesta dimensão, que são as próprias diretrizes organizacionais da Faculdade.

O relato de um discente, no entanto, destaca o trabalho que vem sendo realizado pela instituição no reforço das diretrizes institucionais: *“A instituição ao meu ver, atende de forma competente o que está proposto em sua visão, missão e valores. Ótimo ensino com professores capacitados, feedback, aulas interativas, sempre com embasamento no mercado de trabalho real”*. (Discente)

Quadro 23: Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	58	25	26	109
Nº de respondentes	47	20	23	90
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	96,45%	90%	98,5%	95%

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Na dimensão 3, que trata da responsabilidade Social da Instituição observa-se um índice de 95% no atendimento pleno ou suficiente desta dimensão, índice próximo ao do ano anterior (98,6%).

O relato de uma discente demonstra o interesse e dedicação na instituição com esta dimensão: *“Vou relatar um caso junto à comunidade da vila Rica onde o Senac Chapeco*

coletou alimentos para aquela vila que é muito carente e por que não falar esquecida pelo poder público”. (Discente)

Apesar de 2021 ter sido um dos anos que mais houve ações neste sentido, ainda há necessidade de maior divulgação e engajamento dos discentes, docentes e técnicos, pois, como relato de um dos docentes que demonstra não conhecer as ações realizadas pela instituição e de um discente que diz ter interesse mas não saber como participar das ações.

“Não observo a divulgação de ações, nem a participação de professores, corpo técnico e alunos em ações com a comunidade, nem processos e participações acadêmicas”. (Docente)

“Precisa promover atividades com alunos junto à comunidade, eu vi por exemplo que teve alunas que foram em um sábado atender crianças, levar conhecimento, eu não sabia disso, e gostaria de participar”. (Discente).

5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

Quadro 24: Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

	Discente	Docentes	Comunidade externa	Total
População	58	25	40	123
Nº de respondentes	47	20	11	78
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	92,9%	88,75%	93,33%	91,7%

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quanto as políticas acadêmicas de Ensino, Pesquisa e Extensão, obteve-se um índice de 91,7% abaixo do índice do ano anterior que foi de 98,1%. Observa-se que o público docente foi o que atribuiu o menor índice. Muito deste percentual deve-se ao fato de haver pouco desenvolvimento de pesquisa na Faculdade, muito embora haja incentivo não há um programa efetivo para estímulo ao desenvolvimento de pesquisa pelos docentes. Sugere-se que sejam desenvolvidos planos mais eficazes neste sentido.

Os discentes também reconhecem as políticas e ações para o ensino, mas, desconhecem ou não percebem àquelas para pesquisa, o que demonstra a necessidade de melhor comunicação e ações mais efetivas, como relato abaixo: *“É notável que o Senac trabalha de fato para desenvolver profissionais que possam atuar para as áreas de*

formação. Quanto aos projetos de pesquisa vejo que são pouco existentes ou pouco comentados”.

Quadro 25: Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

	Discente	Docentes	Egressos	Comunidade e externa	Corpo Técnico	Total
População	58	25	50	40	26	199
Nº de respondentes	47	20	23	11	23	101
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	94,7%	87,5%	84,8%	100%	91,3%	91,7%

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

A dimensão 4 teve seu índice de atendimento pleno e suficiente avaliado em 91,7%. Os docentes trazem alguns relatos positivos ao avaliarem esta dimensão:

“Participação ativa da instituição e dos professores nos órgãos de classe empresarial e nas principais organizações da região contribuindo com o desenvolvimento local e sustentável”. (Docente)

“Conectividade com os alunos”.

Apesar de possuir um bom índice, se comparado com o ano anterior (98,45%) houve uma redução, apesar da crescente adoção de ações (redes sociais, grupos de *whatsapp*, site institucional, visitas realizadas em empresas) para melhoria deste índice, ainda assim apresentou queda. Um egresso sugere que haja melhoria nesta dimensão: *“Não observo a divulgação de ações, nem a participação de professores, corpo técnico e alunos em ações com a comunidade, nem processos e participações acadêmicas”.* (Egresso)

O relato de um docente também demonstra a necessidade de melhorias nesta dimensão: *“Percebo muito mais o movimento interno a preocupação da direção as articulações, de formação, incentivo, motivação e feedback, normas (...), divulgação e ação de divulgação. Quanto ao externo, talvez não acompanhe suficientemente as ações”.* (Docente)

Quadro 26: Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

Discente	Docentes	Egressos	Corpo Técnico	Total
----------	----------	----------	---------------	-------

População	58	25	50	26	159
Nº de respondentes	47	20	23	23	113
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	96,8%	98,75%	100%	100%	98,9%

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

A Faculdade Senac tem um diferencial das demais Faculdades ao prover o atendimento pedagógico de acadêmicos, quando necessário. Também a coordenação do curso possui carga horária suficiente para estar à disposição dos acadêmicos em horário de aula e outro horários alternativos. Esta proximidade auxilia na manutenção do diálogo constante e atendimento às necessidades dos discentes. O índice médio do relatório anterior foi de 99,3% e este 98,9%. Alguns relatos justificam estes índices: *“Todas essas áreas sempre estão à disposição dos alunos para ajudar a resolver e atender qualquer necessidade”*. (Discente).

“Toda estrutura e todas as áreas trabalham em conjunto para trazer soluções viáveis para todas as partes em qualquer ocasião. Tem toda área de apoio necessária e propõe todo suporte para os alunos, está sempre à disposição para ajudar os alunos e dispõe qualquer documentação caso os mesmos necessitam”. (Discente).

“Pronto atendimento destes setores por seus responsáveis e as pessoas que ali atuam são acessíveis e receptivas”. (Docente)

5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

Quadro 27: Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	25	26	51
Nº de respondentes	20	23	43
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	77,5%	79,7%	78,6%

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Com relação às políticas de pessoal, observou-se um índice no ano anterior de 97,7% entre atende plenamente e suficiente, este ano o índice foi de 78,6%. Muito embora haja programa de integração de colaboradores e pronto atendimento do setor responsável (Recursos Humanos) como relato do docente abaixo, ainda há dúvidas quanto a progressão

salarial como descreve o técnico-administrativo, demonstrando que ainda há necessidade de melhor esclarecimentos quanto às possibilidades de progressão.

“Ampla explanação sobre plano de cargos e salários, capacitação aos colaboradores novos e possibilidade de progressão de carreira”. (Docente)

“Algumas informações são repassadas parcialmente”. (Técnico Administrativo)

Quadro 28: Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	58	25	26	109
Nº de respondentes	47	20	23	90
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	99%	95%	87%	93,6%

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quanto à dimensão 6 observa-se a manutenção do índice de atendimento pleno ou suficiente acima de 90%. No ano anterior foi de 98,3% e neste 93,6%. Os docentes destacam a importância das reuniões mensais e orientações como positivas: *“Reuniões regulares de planejamento NDE. Reuniões de planejamento docente. Orientações pedagógicas”.* (Docente). Contudo também reforçam a importância de se retomar constantemente os manuais e normas vigentes com os alunos e professores: *“Em relação às normas, manual do aluno, etc, poderia se fazer mais uso dos mesmos, reforçar para os professores e alunos o seu uso, assim como as informações gerais da instituição”.*

5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

Quadro 29: Dimensão 7 – Infraestrutura física

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	58	25	26	109
Nº de respondentes	47	20	23	90
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	86,9%	91%	78,3%	85,4%

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Na dimensão que avalia a infraestrutura física da instituição o índice foi de 85,4%. Comparado com o ano anterior que foi de 99,7% observa-se uma redução. Esta deve-se principalmente ao fato de que durante a pandemia de Covid 19 de 2021 quando os alunos retornaram às aulas presenciais a Cantina permaneceu fechada, a fim de, evitar aglomerações, também, neste período a reforma do estacionamento e áreas comuns foi adiadas gerando insatisfação, como relatos dos discentes e docentes: *“Quando se trata de outros espaços a estrutura deixa a desejar (estacionamento, cantina, espaço para descanso nos intervalos”*. (Discentes)

“Não temos cantina para os alunos nem um espaço de socialização, acredito que esses momentos são importantes e fortalece vínculos. Até mesmo, alunos esperam isso no ambiente acadêmico”. (Docente)

A cantina reabriu em 2022 e a reforma do estacionamento e revitalização dos espaços de convivência iniciam ainda em 2022 também.

Com relação às avaliações apresentadas nos itens 4 e 5 foram elaboradas sugestões de melhoria para a Faculdade Senac Chapecó, que seguem descritas no item 6.

6 PROPOSTAS DE AÇÕES

6.1 AÇÕES QUE AINDA NÃO FORAM REALIZADAS

Este capítulo apresenta as ações que ainda não foram realizadas nos anos anteriores e utiliza os dados dos capítulos 4 e 5 para apresentar a proposta de ações para os próximos anos. No ano de 2020 foi elaborado o relatório integral de autoavaliação institucional que integra os anos de 2018, 2019 e 2020. Neste foram contempladas algumas ações que não foram realizadas em 2020 e 2021. Estas ações estão descritas no Quadro 30 bem como, a proposta de ação para 2022.

Quadro 30: Ações que serão realizadas em 2022

Dimensão	Proposta de melhoria não atendida ou atendida parcialmente	Proposta de melhoria para 2022
2	Reativar o grupo de pesquisa já criado na Faculdade Senac Chapecó, para que possam desenvolver pesquisas e projetos, para o segmento do comércio, a fim de desenvolvimento e captação de recursos para ações de pesquisa junto aos acadêmicos.	Para 2022 vamos incentivar os alunos a escreverem uma artigo resultante do TCS para submeter em revistas, assim, ampliaremos o número de publicações dos discentes e docentes. Para o segundo semestre retomaremos as reuniões de professores para formação de grupo de pesquisa.
	Criar uma política de incentivo para participações de docentes em congressos e eventos com a finalidade de apresentarem artigos científicos desenvolvidos em ambiente acadêmico.	Já existem políticas de subsídio à cursos e eventos acadêmicos, iremos apenas reforçar estas informações junto aos docentes. Quem fará este reforço será o setor de Recursos Humanos.
9	Atualizar os cadastros no sistema e criar um banco de dados com os endereços eletrônicos dos egressos.	Como muitos egressos alteraram seus contatos não foi possível atualizar os dados em sua totalidade, por isso, seguimos utilizando os grupos de whatsapp das turmas de egressos para comunicações gerais.
	Reativar o funcionamento do banco de oportunidades	A reativação deste banco depende da Direção Regional e mudança de sistema que está sendo implementado, na unidade foram utilizadas outras alternativas como, criação de um grupo de whatsapp aberto para discentes, egressos e comunidade acessarem as vagas de emprego que as empresas solicitam para divulgar. Também divulgamos as

		oportunidades nos murais da Faculdade.
--	--	--

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

6.2 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA 2021-2022

Este item tem como objetivo apresentar os itens com avaliação inferior a 4 em cada público entrevistado e ações que visam melhorar os indicadores avaliados.

Quadro 31: Proposta de ações aos discentes

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
7.15b	15. Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: 15b. Laboratórios específicos do curso?	3,74	O Curso Superior de Processos Gerenciais não possui um laboratório específico, contudo, a instituição possui um laboratório de informática físico e um móvel. Os laboratórios móveis são compostos por notebooks. Durante os anos de 2020 e 2021, no entanto, este notebooks não foram emprestados aos acadêmicos em função da pandemia, o que deve justificar o conceito abaixo de 4. Para 2022 os notebook serão todos revisados e será normalizado o empréstimo.
7.15d	15. Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: 15d. Outros espaços?	3,49	A Faculdade Senac Chapecó durante o período de pandemia precisou limitar o uso das cantinas, corredores e partes externas da instituição para evitar aglomeração de alunos, o que resultou na insatisfação de alguns. A partir de 2022 a cantina voltará a funcionar o que acredita-se trará uma melhor satisfação dos discentes. Também sugere-se a demarcação de vagas no estacionamento para melhor organização dos carros.

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 32: Proposta de ações aos docentes

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
2.6	6. As políticas de pesquisa e extensão definidas pela Instituição visam promover ações de incentivo à educação e disseminação do conhecimento com excelência, para o desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade. Qual a sua percepção sobre as ações da Faculdade Senac Chapecó para o incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa?	3,1	Para 2022 a faculdade fomentará os alunos a escreverem uma artigo resultante do TCS para submeter em revistas, assim, ampliaremos o número de publicações dos discentes e docentes. Para o segundo semestre serão retomadas as reuniões de professores para formação de grupo de pesquisa. Não temos um grupo de pesquisa ativo na Faculdade SENAC Chapecó.
2.7	7. As políticas de pesquisa e extensão definidas pela Instituição visam promover ações de incentivo à educação e disseminação do conhecimento com excelência, para o desenvolvimento das	3,3	A Faculdade SENAC Chapecó iniciou em 2021 uma ação de extensão focada no Bairro Vila Rica. Os acadêmicos beneficiados pelo Art. 170 ministram cursos de informática, preparação para o trabalho. Para 2022 serão envolvidos

	<p>peessoas, organizações e sociedade. Qual a sua percepção sobre as ações de extensão promovidas pela Faculdade Senac Chapecó?</p>		<p>outros acadêmicos voluntários e o número de cursos vai ampliar conforme a demanda da própria comunidade Vida Rica.</p>
4.11	<p>11. Os canais de comunicação externa são instrumentos importantes para divulgar informações de cursos, de programas, da extensão e da pesquisa, publicar documentos institucionais relevantes, e apresentar mecanismos de transparência institucional e de ouvidoria. Como você percebe as estratégias de comunicação externa da Faculdade Senac Chapecó?</p>	3,5	<p>Atualmente os meios de comunicação utilizados para comunicação externa são: e-mail, Facebook, Instagram, Whatsapp, Portal Senac SC.</p> <p>Como ação para 2022 pretende-se fazer uma campanha forte para aumentar o número de seguidores nas redes sociais e nos grupos e whatsapp.</p>
7.15a	<p>15. Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: 15a. Salas de aula?</p>	3,95	<p>As salas de aula foram todas reformadas em 2018, os data shows também foram trocados e sua manutenção é realizada constantemente, as persianas são novas. A maior reclamação é em relação aos quadros de vidro, que refletem as lâmpadas. Como ação específica será orientado que os docentes mantenham a primeira fileira de lâmpadas apagadas para minimizar o efeito dos reflexos, pois, não há possibilidade no momento de substituição dos quadros, uma vez que são novos.</p>
7.15b	<p>15. Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: 15b. Laboratórios específicos do curso?</p>	3,75	<p>O Curso Superior de Processos Gerenciais não preconiza um laboratório específico, contudo, a instituição possui um laboratório de informática físico e um móvel. Os laboratórios móveis são compostos por notebooks. Durante os anos de 2020 e 2021, no entanto, estes notebooks não foram emprestados aos acadêmicos em função da pandemia, o que deve justificar o conceito abaixo de 4. Para 2022 os notebooks serão todos revisados e será normalizado o empréstimo.</p>
5.18	<p>18. Qual a sua percepção sobre os critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de professores?</p>	3,25	<p>A Faculdade SENAC SC possui políticas de admissão, progressão de professores, estas são repassadas na integração dos colaboradores bem como, estão disponíveis na intranet. Sugere-se que seja realizada uma explanação presencial pelo RH da Unidade aos colaboradores no início de 2022.</p>
5.19	<p>19. Qual a sua percepção sobre as políticas de aperfeiçoamento profissional?</p>	3,9	<p>A Faculdade SENAC SC possui políticas de aperfeiçoamento de colaboradores expostas no manual do colaborador, bem como na intranet. Para reforçar estas políticas elas serão apresentadas presencialmente na capacitação dos docentes que será realizada em janeiro de 2022.</p>

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 33: Proposta de ações aos técnicos-administrativos

Dimensão/Pergunta	Nota	Ação proposta
7.9b 9. Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: 9b. Outros espaços (espaços comuns)?	3,30	A faculdade SENAC Chapecó realizou uma reforma em 2018, contudo, nas áreas comuns não foi realizada. Existe um projeto de reforma e revitalização das áreas comuns que está de

			para aprovação orçamentária na Direção Regional, tão logo, o orçamento seja aprovado será iniciada a reforma.
5.12	12. Qual a sua percepção sobre os critérios de admissão, e políticas de gestão manutenção e desligamento de colaboradores?	3,65	A Faculdade SENAC SC possui políticas de admissão, progressão de professores, estas são repassadas na integração dos colaboradores bem como, estão disponíveis na intranet. Sugere-se que seja realizada uma explanação presencial pelo RH da Unidade aos colaboradores no início de 2022.
5.13	13. Qual a sua percepção sobre as políticas de aperfeiçoamento profissional?	3,91	A Faculdade SENAC SC possui políticas de aperfeiçoamento de colaboradores expostas no manual do colaborador, bem como na intranet. Para reforçar estas políticas elas serão apresentadas presencialmente na reunião geral da Unidade no início de 2022.
5.14	14. Qual a sua percepção sobre o suporte e feedback que os colaboradores recebem de seus superiores para o exercício de suas atividades laborais?	3,87	Os colaboradores técnicos-administrativos recebem feedbacks constantes de seus gestores imediatos, contudo, não há um documento que formalize este feedback. Será realizada solicitação do Departamento Regional para que seja disponibilizado este instrumento à unidade.

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 34: Proposta de ações aos egressos

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
1	1.Sobre a atuação profissional, você está inserido na área para a qual se formou?	3,69	Em 2022 fazer um levantamento dos dois últimos anos com os egressos, uma pesquisa para verificar quem não está atuando na área, se tem interesse e encaminhar vagas de emprego para estas ex-alunos.
4.2	2.Informe qual a sua percepção sobre a promoção de ações da Faculdade Senac Chapecó em relação à participação dos egressos (Oferta de cursos, convite de palestras, divulgação de vagas de emprego, etc.).	3,56	A partir de 2022 com o possível fim da pandemia, será organizado um encontro de egressos com palestras na área de gestão.
4.4	4. A comunicação externa de uma faculdade é realizada por vários mecanismos: site institucional, divulgação em redes sociais, divulgação em meios de comunicação de massa (como TV, rádio, etc.), ações de marketing, ações sociais, parcerias, representação na sociedade civil organizada entre outros. Qual a sua percepção sobre a comunicação da Faculdade Senac Chapecó com a comunidade externa?	3,87	Atualmente os meios de comunicação utilizados para comunicação externa são: e-mail, Facebook, Instagram, Whatsapp, Portal Senac SC. Como ação para 2022 pretende-se fazer uma campanha forte para aumentar o número de seguidores nas redes sociais e nos grupos e whatsapp. Também serão retomados em 2022 os eventos, palestras, cafés, painéis presenciais com egressos do curso e comunidade externa, pois, estas ficaram suspensas durante os anos de 2020 e 2021 em decorrência da pandemia de Covid 19.

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Quadro 35: Proposta de ações à comunidade externa

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
2.2	2.As ações de extensão são uma forma da faculdade inserir suas atividades para além dos seus próprios muros. Qual a sua percepção sobre a qualidade e quantidade das ações que a Faculdade Senac Chapecó oferece para a comunidade na qual está inserida?	3,90	A Faculdade SENAC Chapecó iniciou em 2021 uma ação de extensão focada no Bairro Vila Rica. Os acadêmicos beneficiados pelo Art. 170 ministram cursos de informática, preparação para o trabalho. Para 2022 serão envolvidos outros acadêmicos voluntários e o número de cursos vai ampliar conforme a demanda da própria comunidade Vida Rica.
2.3	3.Qual a sua percepção sobre a preparação dos alunos da Faculdade Senac Chapecó para o mercado de trabalho?	3,36	A Faculdade SENAC Chapecó atua com educação por competência, abrangendo indicadores do SABER mas também do SER. Uma das principais ferramentas de gestão da educação por competência são os feedback constante, já no final de 2021 e se seguirá em 2022 com feedback presenciais, que haviam sido suspenso devido a pandemia. Estes feedback auxiliam os acadêmicos a desenvolverem competências necessárias para o mercado de trabalho. Vamos continuar com visitas às empresas, retomadas no segundo semestre de 2021, para identificar demandas de competências que estas exigem de seus colaboradores para sermos mais assertivos no desenvolvimentod e nossos acadêmicos.
2.4	4.Qual a sua percepção sobre a oferta de cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade Senac Chapecó em relação às demandas da região?	3,63	Em 2021 os cursos a oferta de cursos de pós-graduação foi suspensa devido à necessidade de aulas online. Com a retomada das aulas presenciais, para 2022 pretende-se ampliar a oferta de cursos de pós-graduação.

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

7 FECHAMENTO

Este capítulo apresenta relatos da comissão da CPA, referente ao processo da avaliação em si. Destaca-se que ano após ano faz-se uma análise dos formulários aplicados aos diferentes públicos e uma constante atualização dos mesmos em virtude das mudanças que acontecem na Faculdade relacionadas ao ambiente no qual está inserida.

Para o próximo ano, ficou acordado que estes formulários serão revisados novamente, com a possibilidade de serem alterados com questões necessárias ao processo avaliativo. Também, se avaliou a necessidade de se iniciar o processo de avaliação mais cedo, em função da elaboração do relatório e do momento de final de semestre e ano, que são corridos e de intenso envolvimento de toda a comunidade acadêmica. Outro aspecto a ser revisado, é, encontrar uma estratégia para que mais membros da Comunidade externa e egressos, participem deste processo.

Ao se avaliar o processo de avaliação interna das IES, a comissão da CPA pode possibilitar a todos os envolvidos no processo avaliativo, o entendimento e a visão dos pontos positivos e negativos, oportunizando a elaboração de planos de ação e, promovendo *feedbacks* contínuos sobre a qualidade do planejamento, operacionalização e os resultados da autoavaliação, orientando-se para a função formativa da avaliação. Os encaminhamentos, discussões e resultados obtidos a partir da meta-avaliação, tendo em vista o aprimoramento constante da autoavaliação institucional devem ser frequentes uma vez que a avaliação é um processo contínuo e que proporciona desenvolvimento organizacional.