

**FACULDADE SENAC SÃO MIGUEL DO OESTE**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**Tipo: (x) anual ( ) trienal/integral**

**Ano de referência: 2021**

**Ano de publicação: 2022**

**CICLO AVALIATIVO**

**2021**

**2022**

**2023**

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Composição dos relatórios do atual ciclo avaliativo.....	5
Quadro 2 - Dados da unidade sede .....	5
Quadro 3 - Membros da CPA.....	6
Figura 1 – Artes utilizadas para sensibilização .....	9
Quadro 4 - Constatações da autoavaliação 2019.....	7
Quadro 5 - Constatações da autoavaliação 2020.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b> 11
Quadro 6 - Constatações da autoavaliação 2021.....	12
Figura 2 - Semáforo .....	14
Figura 3 - Emotion .....	14
Figura 4 - Conceituação da ferramenta 5W2H.....	16
Gráfico 1 - Avaliação Discente do Curso Gestão Comercial .....	18
Gráfico 2 - Avaliação Docente .....	19
Gráfico 3 - Avaliação Egressos .....	19
Gráfico 4 - Avaliação Técnico-Administrativo .....	20
Gráfico 5 - Avaliação Comunidade Externa .....	20
Quadro 7 - Constatações da autoavaliação 2019 não realizadas.....	31
Quadro 8 - Constatação da autoavaliação 2020 não realizadas .....	31
Quadro 9 - Constatações da autoavaliação 2021- Plano de Ação.....	32
Quadro 10 - Plano de Ações .....	33

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantitativo de alunos matriculados .....	6
Tabela 2 – Participação do público respondente .....	10
Tabela 3 – Público que recebeu a pesquisa X respondentes .....	18
Tabela 4 – Resultados da avaliação discente .....	21
Tabela 5 - Resultados da avaliação docente .....	21
Tabela 6 - Resultados da avaliação técnico administrativo .....	22
Tabela 7 - Resultados da avaliação dos egressos .....	23
Tabela 8 - Resultados da avaliação da comunidade externa .....	23
Tabela 9 - Análise Eixo 1 Dimensão 8 .....	24
Tabela 10 - Análise Eixo 2 Dimensão 1 .....	25
Tabela 11 - Análise Eixo 3 Dimensão 3 .....	25
Tabela 12 - Análise Eixo 3 Dimensão 2 .....	26
Tabela 13 - Análise Eixo 3 Dimensão 4 .....	27
Tabela 14 - Análise Eixo 3 Dimensão 9: Atendimento aos discentes .....	27
Tabela 15 - Análise Eixo 4 Dimensão 5 .....	28
Tabela 16 - Análise Eixo 4 Dimensão 6 .....	29

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
1.1 TIPO DE RELATÓRIO.....	5
1.2 DADOS DA FACULDADE E UNIDADES VINCULADAS .....	5
1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA .....	6
1.4 TURMAS EM ANDAMENTO.....	6
<b>2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS.....</b>	<b>8</b>
2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL .....	8
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>13</b>
<b>4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA .....</b>	<b>18</b>
<b>5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO .....</b>	<b>24</b>
5.1 EIXO 1 (PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL) E DIMENSÃO 8 (PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO) .....	24
5.2 EIXO 2 (DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL) E DIMENSÃO 1 (MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL).....	24
5.3 EIXO 3 (POLÍTICAS ACADÊMICAS) E DIMENSÃO 3 (RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO).....	25
5.4 EIXO 3 (POLÍTICAS ACADÊMICAS) E DIMENSÃO 2 – POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO.....	26
5.5 EIXO 3 (POLÍTICAS ACADÊMICAS) E DIMENSÃO 4 (COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE) .....	27
5.6 EIXO 3 (POLÍTICAS ACADÊMICAS) E DIMENSÃO 9 (POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES) .....	27
5.7 EIXO 4 (POLÍTICAS DE GESTÃO) E DIMENSÃO 5 (POLÍTICAS DE PESSOAL).....	28
5.8 EIXO 4 (POLÍTICAS DE GESTÃO) E DIMENSÃO 6 (ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO).....	29
5.9 EIXO 4 (POLÍTICAS DE GESTÃO) E DIMENSÃO 10 (SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA) .....	30
5.10 EIXO 5 (INFRAESTRUTURA FÍSICA) E DIMENSÃO 7 (INFRAESTRUTURA FÍSICA) .....	30
<b>6 PROPOSTAS DE AÇÕES.....</b>	<b>31</b>
<b>7 FECHAMENTO.....</b>	<b>34</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>35</b>

## 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 esclarece a qual Instituição de Ensino Superior (IES) está relacionado e Unidades Vinculadas, bem como a comissão responsável pela coleta, análise dos dados e sua estruturação.

Este capítulo tem o propósito de apresentar os dados referentes a formação da comissão e do quantitativo de cursos e turmas na graduação e pós-graduação *lato sensu*.

### 1.1 TIPO DE RELATÓRIO

Conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nr. 065, este é o relatório parcial 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: Elaboração da CPA.

### 1.2 DADOS DA FACULDADE E UNIDADES VINCULADAS

O quadro 2, a seguir, apresenta os dados da Instituição de Educação Superior (IES), unidade sede.

Quadro 2 - Dados da unidade sede

IES	FACULDADE SENAC SÃO MIGUEL DO OESTE		
Endereço	Rua Sete de Setembro - 1415		
CEP	899000-000	UF	SC

Fonte: Elaboração da CPA.

### 1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA

O quadro 3 apresenta os nomes dos membros da Comissão Própria de Avaliação (CPA). **O primeiro nome é de quem responde pela presidência da CPA.**

Quadro 3 - Membros da CPA

<b>Demais membros da CPA</b>			
Nome completo	Segmento que representa	Nome da Faculdade	Período de mandato
Aline Cristina Zanella	Técnico Administrativo	SMO	2020-2021
Ivandro Spengler	Sociedade Civil	SMO	2020-2021
Matheus Candido	Discente	SMO	2020-2021
Mara Diosana do Amaral	Egressos	SMO	2020-2021
Rute Rosângela Dalmina	Coordenadora de Curso	SMO	2020-2021
Simone da Costa	Docente	SMO	2020-2021

Fonte: Elaboração da CPA.

### 1.4 TURMAS EM ANDAMENTO

A tabela abaixo apresenta o número de turmas/alunos com quebras por faculdade e curso de graduação e pós-graduação, no ano corrente do relatório.

Tabela 1 - Quantitativo de alunos matriculados

Nome da faculdade ou unidade	Faculdade SENAC São Miguel do Oeste				
	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
<b>Superior de Tecnologia em Gestão Comercial</b>					
Gestão Comercial	2º	2021/1	11	N	S
Gestão Comercial	4º	2020/1	15	N	S
Total Gestão Comercial	-	-	26	-	-
<b>Pós-graduação em Gestão Estratégica de Pessoas</b>					
Gestão Estratégica de Pessoas	-	2021	14	N	N
Total Gestão Estratégica de Pessoas	-	-	14	-	-

<b>Pós-graduação em Finanças e Custos</b>	<b>Fase /Período</b>	<b>Ingresso (ano/sem.)</b>	<b>Nº. alunos</b>	<b>Turno (M/V/N)</b>	<b>Participou da Pesquisa (S/N)</b>
Finanças e Custos	-	2020	19	N	N
Total Finanças e Custos	-	-	19	-	-
<b>TOTAL DE ALUNOS</b>					<b>59</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

## **2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS**

As ações realizadas pela CPA no ano de 2021 serão apresentadas neste relatório, bem juntamente com uma abordagem das reuniões realizadas. Este documento contempla o acompanhamento das proposições dos relatórios dos anos de 2019, 2020 e 2021.

### **2.1 Histórico do Processo de Autoavaliação Institucional**

O processo de autoavaliação na Faculdade Senac São Miguel do Oeste rege-se partir do Regulamento da Comissão Permanente de Avaliação (CPA) e da Auto Avaliação das Faculdades Senac/SC. Destacamos aqui o Capítulo III, dos objetivos e competências:

[...] A CPA tem por objetivo conduzir os processos de autoavaliação da faculdade e unidades vinculadas, sistematizá-los e prestar informações ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Anísio Teixeira – INEP, observadas as orientações gerais indicadas pelo SINAES.

Neste sentido, é possível observar numa série histórica que a CPA sempre trabalhou de forma autônoma, participando da gestão democrática da IES que propicia colocar em prática a responsabilidade social da Instituição. A sua autonomia permite organizar o seu cronograma de atividades, marcar reuniões, criar campanhas de sensibilização e acompanhar as propostas de melhorias.

Quanto ao acompanhamento dos resultados do processo de autoavaliação com o Plano Operacional (PO), podemos observar que o número de alunos diminuiu consideravelmente. No ano de 2019, a Faculdade oferecia dois cursos, sendo duas turmas de Gestão Comercial, totalizando 32 alunos, mais uma turma de Processos Gerenciais com 13 alunos matriculados.

No ano de 2020, foram ofertadas na faculdade duas turmas do curso de Gestão Comercial, somando ao todo 35 alunos matriculados. Devido a falta de demanda, a graduação em Processos Gerenciais não foi ofertada.

Em 2021, ano base para elaboração do presente relatório, a faculdade ofereceu apenas o curso superior em Gestão Comercial, com duas turmas totalizando 26 alunos. No ano de 2022, não foi ofertado o curso Superior em Gestão Comercial devido a não haver demanda.

Seguindo o cronograma de atividades do ano de 2021, as reuniões da Comissão Própria de Avaliação aconteceram mensalmente, de forma presencial ou pelo ambiente virtual TEAMS. Adotou-se como metodologia, enviar a pauta da reunião para os membros da CPA com antecedência de dez dias, para que se fosse necessário incluir algum assunto, houvesse tempo de ser atendido.

A campanha de sensibilização dos públicos respondentes aconteceu no segundo semestre de 2021. Nos meses de setembro e outubro foi amplamente divulgado entre os públicos a importância da pesquisa. Utilizou-se duas chamadas para abordagem dos públicos: “**Participe da Avaliação Institucional**” e “**Agora é você quem avalia**”. Para abordagem do público egresso, adotou-se como estratégia o envio de um convite para que respondessem a pesquisa via e-mail e WhatsApp. Já para os discentes, além do envio de mensagens via WhatsApp e e-mail, a sensibilização ocorreu também em sala de aula com a participação do representante dos discentes, após essa abordagem, o link da pesquisa foi enviado para os respectivos públicos.

Aproveitou-se o momento CIPA para sensibilizar os colaboradores e professores sobre a importância da realização da pesquisa. Neste mesmo dia foi encaminhado os links pertinentes a cada público por e-mail e WhatsApp para que os Técnicos Administrativos e Docentes pudessem fazer suas avaliações.

Cabe destacar que a representante do corpo Técnico Administrativo e a representante dos Docentes reforçaram a campanha via WhatsApp, enviando um lembrete sobre o prazo para responder a pesquisa e a necessidade de participação dos públicos para o bom desempenho institucional.

Figura 1 – Artes utilizadas para sensibilização



Fonte: Comissão Própria de Avaliação.

Para a Comunidade Externa, achou-se pertinente enviar por e-mail um convite para posse da Nova Comissão da CPA (mês de julho de 2021) e a Divulgação dos Resultados da Avaliação Institucional 2020. Após explanação e apresentação do Diretor do Banner com os resultados da pesquisa, a representante do corpo Técnico Administrativo e a Coordenadora da CPA informaram os representantes da comunidade externa que no mês de setembro seria lançada a campanha **“Agora é você quem avalia”**. Na continuidade desta ação, os representantes da comunidade receberam por e-mail e WhatsApp as chamadas com o link para participarem da pesquisa.

A seguir apresenta-se o percentual de participação dos públicos nos anos de 2019, 2020 e 2021.

Tabela 2 - Participação do público respondente

Público Respondente	2019	2020	2021
DIS	78	78	92
DOC	86	72	71
TEC	94	100	86
COM	100	100	100
EGR	100	100	60
<b>TOTAL</b>	<b>92 %</b>	<b>75 %</b>	<b>82 %</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

Os quadros a seguir mostram o acompanhamento das proposições dos relatórios dos anos de 2019, 2020 e 2021 e o balanço do plano de ação dos respectivos anos.

Quadro 4 - 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 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 5 - 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.

A partir da análise dos resultados obtidos na avaliação 2021, apresentamos as dimensões que ficaram com nota abaixo de 3. O respectivo plano de melhorias será apresentado no quadro 13.

Quadro 6 - Constatação da autoavaliação 2021

DIM	FORÇAS	FRAGILIDADES	AÇÃO DE CORREÇÃO
D1	A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional são conhecidos pelos públicos.	Não participação dos públicos no acompanhamento das ações referente as metas e objetivos do PDI.	Promover a participação dos públicos por meio de reuniões/encontros com o objetivo de acompanhar o PDI.
D2	As políticas de pesquisa e extensão foram melhor divulgadas entre os públicos	Baixa participação dos alunos nos programas de extensão.	Ampliar os Canais de Comunicação.
D3	Reconhecimento da Instituição quanto a sua Responsabilidade Social.	Estimular a participação dos alunos nas atividades de responsabilidade social anualmente.	Envolver os alunos e professores ativamente nas ações de responsabilidade social ofertadas pela faculdade.
D4	Comunicação com a Sociedade.	Aumentar a participação dos professores e alunos na divulgação e contato com a sociedade.	Ampliar os Canais de Comunicação.
D6	Participação dos Orgãos de Colegiado e divulgação das normas, regulamentos e documentos orientativos.	Pouco conhecimento dos alunos referente ao trabalho dos Orgãos de Colegiado.	Divulgar para todos os públicos.
D8	Acompanhamento do plano de melhorias.	Implantar todas as melhorias propostas.	Mobilizar todos os públicos.

Fonte: Elaboração da CPA.

### 3 METODOLOGIA

O cronograma para a elaboração do presente relatório foi definida pela CPA durante reunião as reuniões da comissão. É importante destacar que, em relação à metodologia, adotou-se a mesma utilizada no ano de 2020. Foram realizadas apenas algumas modificações na organização das informações e na construção do documento, haja visto que o relatório do ano anterior era integral.

Para preparação do Relatório de Autoavaliação (2021/2023), a CPA realizou reuniões com os membros da comissão e com o Diretor da Faculdade, com o objetivo de alinhar e rever questões metodológicas e de análise.

Seguindo o Plano de Contingência do SENAC/SC, durante o ano a CPA realizou reuniões permitindo que os membros que não pudessem estar presentes, participassem pelo ambiente TEAMS. As reuniões aconteceram mensalmente com início em março de 2021. Neste sentido, adotou-se enviar sempre a pauta com os assuntos a serem tratados com antecedência, dessa forma a comissão otimizaria as reuniões para deliberar sobre e dar os encaminhamentos necessários.

De acordo com as reuniões, foram tomadas as seguintes ações:

- Reuniões ordinárias da CPA, realizada online e presencial utilizando o ambiente virtual TEAMS;
- Troca dos indicadores de avaliação de *Concordo*, *Concordo em Partes* e *Discordo* para *Atende plenamente*, *Atende suficientemente*, *Atende parcialmente*, *Não atende ou não existe* e *Não se aplica ou não sei responder*;
- Manter o modelo do Banner utilizando a simbologia do semáforo, com a cor verde, amarela e vermelha.

Seguindo a simbologia do semafáro, 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 figuras abaixo.

Figura 2 - Semáforo



Fonte: Elaboração CPA.

Figura 3 - Emotion



Fonte: Elaboração CPA.

Para facilitar a participação dos membros da CPA, foi criado um grupo de WhatsApp para troca de mensagens instantâneas por meio do aplicativo, o qual permite postagens com discussões e encaminhamentos de documentos. Notou-se a participação ativa da CPA junto aos órgãos de Colegiado para execução dos trabalhos dos órgãos.

Como resultado das reuniões ordinárias, a CPA percebeu que com a retomada das atividades presenciais, foi possível a comissão organizar um cronograma com reuniões para discutir o cronograma das atividades, revisão dos questionários e sugestões de pautas.

Durante o ano de 2021, a comissão manteve as reuniões ordinárias, isso foi facilitado pelo uso do ambiente TEAMS. Dessa forma, foi possível a participação de todos os membros e o cumprimento do cronograma proposto.

Tendo apresentado a operacionalização da CPA para conduzir os trabalhos, passamos a apresentar como aconteceu a campanha de sensibilização, divulgação dos resultados, aplicação e análise dos questionários bem como a análise dos resultados.

A campanha de sensibilização aconteceu durante os meses de setembro e outubro de 2021 para todos os públicos. A campanha visou sensibilizar a comunidade universitária

para a importância da avaliação como instrumento de autoconhecimento e aperfeiçoamento das ações institucionais.

Uma mensagem enviada para os públicos via WhatsApp e e-mail com a chamada **“Agora é você quem avalia”** abriu a campanha. Outra ação desenvolvida pela coordenadora da CPA e pela Coordenadora de Curso, foi conversar com os alunos em sala para divulgar a campanha da Avaliação Institucional 2021.

A mesma estratégia foi utilizada para sensibilizar os docentes em reuniões pedagógicas e o corpo técnico administrativo em reuniões da CIPA. Notou-se que o envolvimento do representante dos discentes com os alunos contribuiu para reforçar a necessidade de participação dos alunos nos processos de melhorias e alcance dos objetivos institucionais. Reservar um momento em horário de aula para a realização da Avaliação Institucional com os alunos, possibilitou que um maior número de alunos participassem.

Quanto a divulgação dos resultados, a Comissão optou por iniciar a divulgação em fevereiro de 2022, visto que os alunos e professores estão retornando das férias.

Para a divulgação dos resultados obtidos na autoavaliação dos anos anteriores, (2019, 2020 e 2021), a CPA optou por utilizar um banner que fica exposto na Faculdade em locais de maior circulação dos públicos Técnico Administrativo, Docentes e Discentes, este banner aponta as melhorias e os pontos a melhorar.

Outra ação para este público, foi divulgar que o Relatório foi validado e postado no MEC e já está liberado para leitura. Uma cópia encadernada fica disponível na sala dos professores, setor educacional e na biblioteca.

Para os egressos e a comunidade externa, a CPA organizou um “momento informativo”. Os públicos foram convidados para participar da apresentação dos cursos ofertados pelo Programa Senac Gratuidade e na oportunidade foram apresentados os resultados da pesquisa.

Cumprido destacar que após a divulgação dos resultados da autoavaliação 2020 e 2021, o SENAC/SC promoveu no ano de 2021 o envolvimento de todas as faculdades por meio das suas CPAs, para a atualização dos instrumentos de pesquisa da AI. Desse modo, a CPA estudou os questionários sugeridos e propôs mudanças nos questionários modificados em 2020 por conta do novo contexto da pandemia ocasionado pelo Covid -19.

Seguindo as sugestões das CPAs, o SENAC/SC organizou uma web conferência estadual no mês de setembro de 2021 para apresentação dos questionários reformulados.

Em posse dos novos questionários iniciou-se a aplicação das pesquisas em setembro, outubro e novembro de 2021.

A pesquisa pelo terceiro ano consecutivo utilizou a plataforma educacional, *Google Forms*<sup>1</sup>, que funciona totalmente *on-line*, diretamente no *browser*. Para acessar o 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 ao questionário a ser respondido preservando assim, a identidade de cada participante da avaliação.

Os resultados foram tabulados em janeiro de 2022, onde constatou-se que não havia a necessidade de fazer grupo focal. Após 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 2022.

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 abaixo.

Figura 4 - Conceituação da ferramenta 5W2H



Fonte: Treasy (2015).

<sup>1</sup> Google Forms é um aplicativo de gerenciamento de pesquisas lançado pelo Google. Os usuários podem usar o Google Forms para pesquisar e coletar informações sobre outras pessoas e também podem ser usados para questionários e formulários de registro.

A análise dos resultados a partir das avaliações externas e dos instrumentos do INEP serão apresentados no capítulo 5, onde será realizado a análise por eixo e 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**.

A tabela abaixo apresenta o número de pessoas que receberam a pesquisa e o número de respondentes.

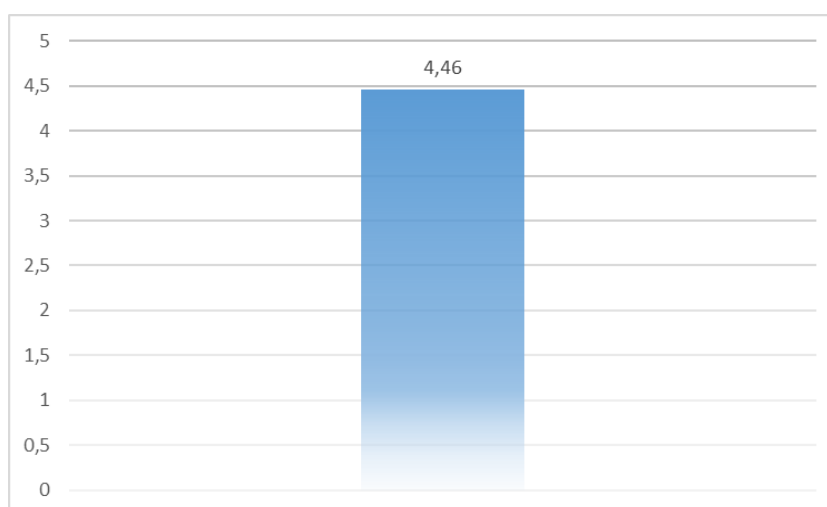
Tabela 3 - Público que recebeu a pesquisa X respondentes

PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES
Discentes	26	24
Docentes	14	10
Corpo técnico-administrativo	14	12
Comunidade externa	25	25
Egressos	30	18

Fonte: Elaboração da CPA.

Nas seções seguintes, apresentamos os dados por tipo de público e os respectivos gráficos apresentam os resultados gerais da avaliação dos públicos respondentes.

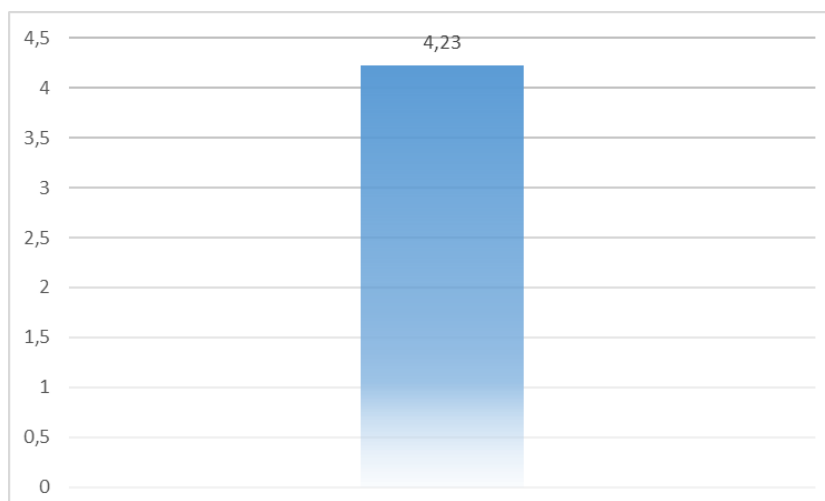
Gráfico 1 - Avaliação Discente do Curso Gestão Comercial



Fonte: Elaboração da CPA.

Podemos observar no gráfico 1 que os alunos do Curso de Gestão Comercial demonstraram um grau de satisfação em relação ao curso com nota de 4,46. Nota-se que os alunos do Curso Gestão Comercial reconhecem que as dimensões avaliadas atendem plenamente e atendem parcialmente.

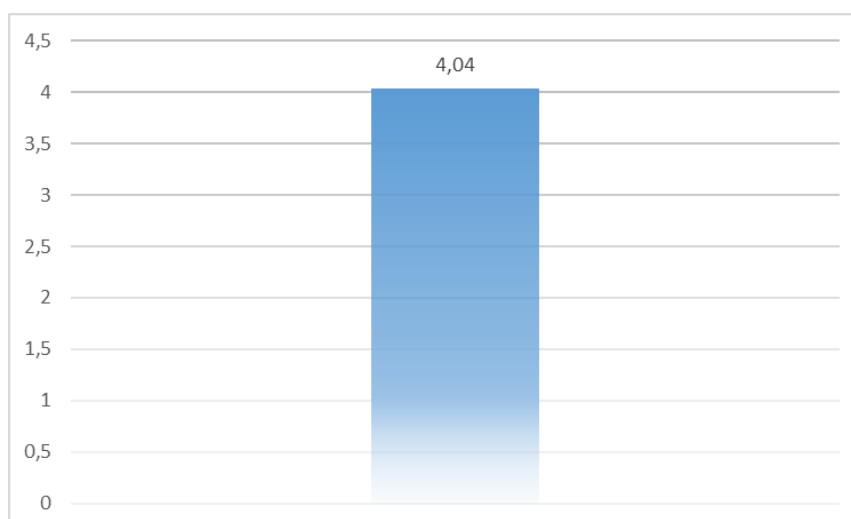
Gráfico 2 - Avaliação Docente



Fonte: Elaboração da CPA.

Os Docentes demonstram um grau de satisfação de 4,23 como pode-se notar no gráfico 2. Neste público, todas as dimensões ficaram entre 50% e 30% de atende plenamente e atende parcialmente.

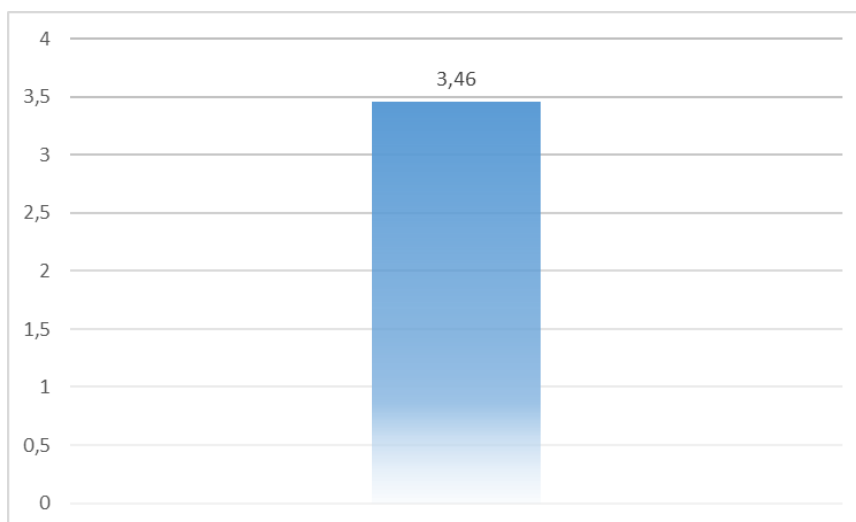
Gráfico 3 - Avaliação Egressos



Fonte: Elaboração da CPA.

A avaliação dos Egressos mostra 4,04 de satisfação. Observa-se que os egressos avaliaram acima de 55% da pesquisa com atende plenamente.

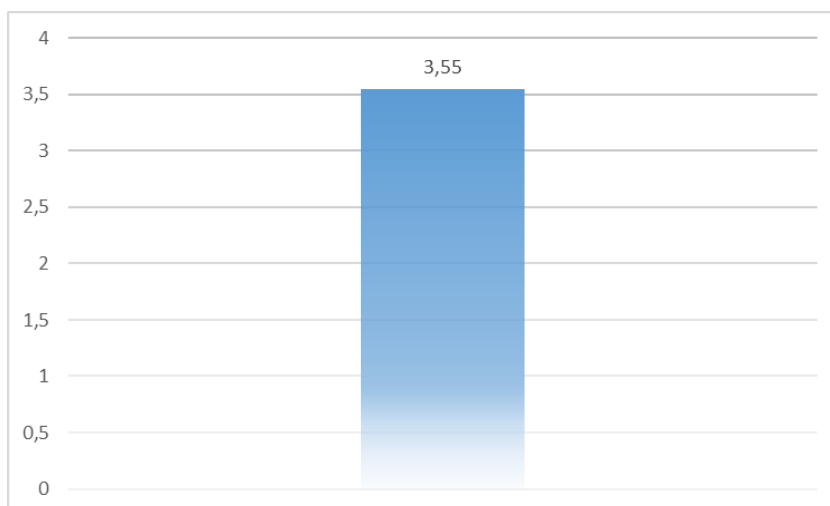
Gráfico 4 - Avaliação Técnico-Administrativo



Fonte: Elaboração da CPA.

O Corpo Técnico Administrativo apresenta um índice de satisfação de 3,46. Nota-se que as dimensões avaliadas atendem suficientemente e parcialmente este público.

Gráfico 5 - Avaliação Comunidade Externa



Fonte: Elaboração da CPA.

A Comunidade Externa avaliou a pesquisa entre atende plenamente e atende suficientemente. Ao total este público apresenta 3,55 de satisfação.

As tabelas abaixo, apresentam as respostas dos públicos por curso/questão, destacando em vermelho as questões com nota abaixo de 3.

Tabela 4 – Resultados da avaliação discente

Curso Gestão Comercial							
Questão	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	20	2	2	0	0	24	4,5
2	17	6	1	0	0	24	4,3
3	18	6	0	0	0	24	4,5
4	20	4	0	0	0	24	4,6
5	17	4	3	0	0	24	4,2
6	17	4	3	0	0	24	4,2
7	18	4	2	0	0	24	4,4
8	20	4	0	0	0	24	4,6
9	20	1	3	0	0	24	4,5
10	20	2	2	0	0	24	4,5
11	18	5	1	0	0	24	4,4
12	18	5	1	0	0	24	4,4
13	18	3	3	0	0	24	4,3
14	16	5	3	0	0	24	4,2
15a	20	3	1	0	0	24	4,6
15b	16	5	3	0	0	24	4,2
15c	19	5	0	0	0	24	4,5
15d	17	4	3	0	0	24	4,2
16	19	4	1	0	0	24	4,5
17a	18	6	0	0	0	24	4,5
17b	17	7	0	0	0	24	4,4
17c	18	5	1	0	0	24	4,4
17d	17	7	0	0	0	24	4,4
17e	18	5	1	0	0	24	4,4
17f	20	4	0	0	0	24	4,6
<b>Média</b>							<b>4,4</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

Tabela 5 – Resultados da avaliação docente

Curso Gestão Comercial							
Questão	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	6	3	1	0	0	10	4,1
2a	7	1	2	0	0	10	4,2

2b	6	3	1	0	0	10	4,1
3	4	5	1	0	0	10	3,7
4	9	1	0	0	0	10	4,8
5	8	1	0	1	0	10	4,3
6	4	4	1	1	0	10	3,4
7	5	2	2	0	1	10	3,5
8	8	1	1	0	0	10	4,5
9	8	0	2	0	0	10	4,4
10	9	1	0	0	0	10	4,8
11	6	2	2	0	0	10	4,0
12	7	1	2	0	0	10	4,2
13	7	1	1	0	1	10	4,0
14	9	1	0	0	0	10	4,8
15a	8	2	0	0	0	10	4,6
15b	5	3	2	0	0	10	3,8
15c	8	1	0	0	1	10	4,3
15d	7	0	2	0	1	10	3,9
15e	8	1	0	0	1	10	4,3
16	8	2	0	0	0	10	4,6
17a	8	2	0	0	0	10	4,6
17b	7	3	0	0	0	10	4,4
17c	7	3	0	0	0	10	4,4
17d	8	1	1	0	0	10	4,5
18	6	0	3	0	1	10	3,6
19	6	1	2	0	1	10	3,7
20	9	1	0	0	0	10	4,8
<b>Média</b>							<b>4,2</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

Tabela 6 – Resultados da avaliação técnico-administrativo

Curso Gestão Comercial							
Questão	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	5	4	3	0	0	12	3,5
2	4	4	4	0	0	12	3,3
3	2	2	4	3	1	12	2,0
4	1	8	0	3	0	12	2,4
5	3	6	2	1	0	12	3,1
6	2	7	3	0	0	12	3,1
7	5	4	3	0	0	12	3,5
8	3	4	5	0	0	12	3,1
9	3	4	5	0	0	12	3,1
10	5	3	3	0	1	12	3,3
11	4	8	0	0	0	12	3,6
12a	9	3	0	0	0	12	4,5

12b	4	8	0	0	0	12	3,6
12c	9	3	0	0	0	12	4,5
12d	5	4	3	0	0	12	3,5
12e	9	3	0	0	0	12	4,5
13	5	3	3	1	0	12	3,3
14a	7	5	0	0	0	12	4,1
14b	6	6	0	0	0	12	4,0
14c	6	6	0	0	0	12	4,0
14d	7	5	0	0	0	12	4,1
14e	5	6	1	0	0	12	3,7
15	1	4	7	0	0	12	2,5
16	2	7	2	1	0	12	2,9
17	2	5	3	2	0	12	2,5
<b>Média</b>							<b>3,4</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

Tabela 7 – Resultados da avaliação dos egressos

<b>GESTÃO COMERCIAL</b>							
<b>Questão</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>X</b>	<b>TR</b>	<b>NOTA</b>
1	13	5	0	0	0	18	4,4
2	10	5	3	0	0	18	3,9
3	7	9	2	0	0	18	3,6
4	10	8	0	0	0	18	4,1
<b>Média</b>							<b>4,0</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

Tabela 8 – Resultados da avaliação da comunidade externa

<b>Curso Gestão Comercial</b>							
<b>Questão</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>X</b>	<b>TR</b>	<b>NOTA</b>
1	14	9	2	0	0	25	4,0
2	9	14	1	0	1	25	3,5
3	12	9	1	0	3	25	3,5
4	8	10	3	0	4	25	3,1
<b>Média</b>							<b>3,5</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

## 5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO

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

### 5.1 EIXO 1 (PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL) E DIMENSÃO 8 (PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO)

Tabela 9 – Análise Eixo1 Dimensão 8

<b>Público</b>	<b>Atende plenamente</b>	<b>Atende Superficialmente</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende /não existe</b>	<b>Não se aplica/não sei reponder</b>
<b>DIS</b>	79,2 %	16,7 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>TEC</b>	41,7 %	25,0 %	25,0 %	8,3 %	0,0 %
<b>DOC</b>	90,0 %	10,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Média</b>	70,3 %	17,23 %	8,3 %	2,7 %	0,0 %

Fonte: Elaboração da CPA.

A avaliação dos três públicos sinaliza uma atuação positiva em relação ao planejamento das atividades da faculdade, bem como o processo envolvido na realização da avaliação. A média geral de (70,3%) de atende plenamente, 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 serem atendidas.

### 5.2 EIXO 2 (DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL) E DIMENSÃO 1 (MISSÃO E PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL)

Tabela 10 – Análise Eixo 2 Dimensão 1

<b>Público</b>	<b>Atende plenamente</b>	<b>Atende Suficientemente</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende /não existe</b>	<b>Não se aplica/não sei reponder</b>
<b>DIS</b>	83,3 %	8,3 %	8,4 %	0,0 %	0,0 %
<b>TEC</b>	41,7 %	33,3 %	25,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>DOC</b>	60,0 %	30,0 %	10,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Média</b>	61,6 %	23,8 %	14,4 %	0,0 %	0,0 %

Fonte: Elaboração da CPA.

Nesta dimensão, o público Técnico Administrativo, apresenta as maiores fragilidades quanto a percepção sobre a missão e o plano de desenvolvimento institucional. Como este público acompanha as dificuldades enfrentadas pela instituição em fechar turmas de graduação e pós-graduação nos últimos dois anos, bem como o número de evasão, pode-se pensar que o percentual de 41,7% de atende plenamente e 33,3% de atende suficientemente nos leve a uma reflexão sobre os produtos ofertados hoje pela instituição. Este percentual reflete a necessidade de discussão com os técnicos administrativos sobre o realinhamento do seu Plano de Desenvolvimento Institucional para os próximos anos, levando em consideração a sua missão de educar para o trabalho.

### 5.3 EIXO 3 (POLÍTICAS ACADÊMICAS) E DIMENSÃO 3 (RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO)

Tabela 11 – Análise Eixo 3 Dimensão 3

<b>Público</b>	<b>Atende plenamente</b>	<b>Atende Superficialmente</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende /não existe</b>	<b>Não se aplica/não sei reponder</b>
<b>DIS</b>	83,3 %	5,5 %	6,9 %	0,0 %	0,0 %
<b>TEC</b>	27,3 %	47,2 %	22,2 %	2,7 %	0,0 %

<b>DOC</b>	83,3 %	6,6 %	10,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Média</b>	64,6 %	19,8 %	13,5 %	0,9 %	0,0 %

Fonte: Elaboração da CPA.

O grau de satisfação em relação a responsabilidade social apenas o corpo técnico administrativo ficou com um índice de 22,2 % de atende parcialmente. O índice mostra que este público tem se envolvido menos com as atividades de responsabilidade social da faculdade. Percebe-se que nos anos de 2020 e 2021, a faculdade ficou restrita a muitas atividades relacionadas a responsabilidade social. A oferta de cursos e vagas pelo Programa Senac Gratuidade (PSG) diminuíram nestes dois últimos anos o que impactou na avaliação da dimensão que avalia a responsabilidade social da faculdade se comparada as atividades exercidas em anos anteriores a pandemia.

#### 5.4 EIXO 3 (POLÍTICAS ACADÊMICAS) E DIMENSÃO 2 – POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA E A EXTENSÃO

Tabela 12 - Análise Eixo 3 Dimensão 2

<b>Público</b>	<b>Atende plenamente</b>	<b>Atende Suficientemente</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende /não existe</b>	<b>Não se aplica/não sei reponder</b>
<b>DIS</b>	73,4 %	16,6 %	6,9 %	0,0 %	0,0 %
<b>TEC</b>	19,4 %	38,9 %	22,2%	16,6 %	0,0 %
<b>DOC</b>	60,0 %	28,0 %	8,0 %	2,0 %	0,0 %
<b>Média</b>	50,9 %	27,8 %	12,3 %	6,2 %	0,0 %

Fonte: Elaboração da CPA.

Esta dimensão é a que mais inspira cuidados. Observa-se que todos os públicos apresentam um índice de atende parcialmente. O corpo técnico administrativo é o público que apresentou maior fragilidade nesta dimensão. 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.

#### 5.5 EIXO 3 (POLÍTICAS ACADÊMICAS) E DIMENSÃO 4 (COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE)

Tabela 13 - Análise Eixo 3 Dimensão 4

<b>Público</b>	<b>Atende plenamente</b>	<b>Atende Superficialmente</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende /não existe</b>	<b>Não se aplica/não sei reponder</b>
<b>DIS</b>	70,8 %	16,6 %	12,5 %	0,0 %	0,0 %
<b>TEC</b>	33,3 %	25,0 %	41,7 %	0,0 %	0,0 %
<b>DOC</b>	65,0 %	15,0 %	20,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Média</b>	<b>56,3 %</b>	<b>18,8 %</b>	<b>24,7 %</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,0 %</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

Nota-se que os públicos percebem que na dimensão que avalia comunicação com a sociedade, o corpo técnico administrativo avalia que os canais e as estratégias utilizadas podem ser melhoradas para garantir uma maior disseminação das informações na sociedade. Cabe ressaltar que no ano de 2021, a comunicação da faculdade com a comunidade restringiu-se aos canais de Redes Sociais, WhatsApp, e-mail e rádio. De maneira geral, esta dimensão foi bem avaliada, no entanto, a forma como a comunicação com a sociedade ocorre pode ser estudada para uma sondagem mais detalhada na busca de novas formas de divulgação mais efetivas e de sucesso.

#### 5.6 EIXO 3 (POLÍTICAS ACADÊMICAS) E DIMENSÃO 9 (POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES)

Tabela 14 – Análise Eixo 3 Dimensão 9: Atendimento aos discentes

<b>Setor</b>	<b>Atende plenamente</b>	<b>Atende Superficialmente</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende /não existe</b>	<b>Não se aplica/não sei reponder</b>
--------------	--------------------------	--------------------------------	----------------------------	-------------------------------	---------------------------------------

<b>Secretaria Acadêmica</b>	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Biblioteca</b>	70,83%	29,17%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Coordenação de Curso</b>	75,00%	20,83%	4,17%	0,00%	0,00%
<b>Atendimento Pedagógico</b>	70,83%	29,17%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Núcleo Financeiro</b>	75,00%	20,83%	4,17%	0,00%	0,00%
<b>Núcleo de Relações com o Mercado</b>	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Média</b>	<b>75,00%</b>	<b>23,61%</b>	<b>1,39%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

A dimensão 9 mostra que o atendimento prestado aos alunos por todos os setores da Faculdade apresentam uma média de 75% de atende plenamente e 23,61% de atende superficialmente. Cabe destacar que no ano de 2021, até julho, a faculdade oferecia aula presencial e pelo Teams. Os demais serviços dos setores foram realizados presencialmente, com horário de atendimento das 08h às 22:30h, sem fechar ao meio dia.

#### 5.7 EIXO 4 (POLÍTICAS DE GESTÃO) E DIMENSÃO 5 (POLÍTICAS DE PESSOAL)

Tabela 15 – Análise Eixo 4 Dimensão 5

<b>Público</b>	<b>Atende plenamente</b>	<b>Atende Superficialmente</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende /não existe</b>	<b>Não se aplica/não sei reponder</b>
<b>TEC</b>	13,9 %	41,6 %	44,3 %	8,3 %	0,0 %
<b>DOC</b>	90,0 %	6,6 %	16,6 %	0,0 %	6,6 %
<b>Média</b>	<b>51,9 %</b>	<b>24,1 %</b>	<b>30,5 %</b>	<b>4,1 %</b>	<b>63,3%</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

Apesar desta dimensão ser avaliada por dois únicos públicos, notamos a necessidade de detalhar as políticas de pessoal para o público técnico administrativo. O índice de 44,33% de atende parcialmente, 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 acontece o 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, desde o ano de 2019 o corpo técnico administrativo não recebeu aumento salarial enquanto o salário dos docentes sofreu reajustes nos anos de 2020 e 2021.

#### 5.8 EIXO 4 (POLÍTICAS DE GESTÃO) E DIMENSÃO 6 (ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO)

Tabela 16 - Análise Eixo 4 Dimensão 6

<b>Público</b>	<b>Atende plenamente</b>	<b>Atende Superficialmente</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende /não existe</b>	<b>Não se aplica/não sei reponder</b>
<b>DIS</b>	70,8 %	16,6 %	25,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>TEC</b>	37,5 %	45,8 %	12,5 %	4,1 %	0,0 %
<b>DOC</b>	80,0 %	10,0 %	5,0 %	5,0 %	0,0 %
<b>Média</b>	<b>62,7 %</b>	<b>24,1 %</b>	<b>14,1 %</b>	<b>3,0 %</b>	<b>0,0 %</b>

Fonte: Elaboração da CPA.

A dimensão 6 trata da gestão organizacional, de acordo com os dados da tabela torna cada dia a gestão mais transparente e participativa. Nota-se que o público técnico administrativo avalia que a forma como o modelo de organização e gestão da instituição acontecem, atende plenamente. Importante destacar que por se tratar da gestão da IES, os públicos que avaliam esta dimensão necessitam acompanhar os procedimentos e normas da instituição.

#### 5.9 EIXO 4 (POLÍTICAS DE GESTÃO) E 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 São Miguel do Oeste, ainda possui outras receitas que auxiliam nas entradas de capital, advindas de cursos técnicos, programações de pós-graduação, soluções corporativas, missões técnicas, consultorias e Educação a Distância (EaD), oferecidos regularmente, os quais contribuem para a sustentabilidade econômica da infraestrutura instalada.

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

#### 5.10 EIXO 5 (INFRAESTRUTURA FÍSICA) E DIMENSÃO 7 (INFRAESTRUTURA FÍSICA)

De acordo com as evidências apontadas para a Dimensão 7, os públicos Discentes, Docentes e Técnico Administrativo evidenciaram que o ambiente das salas de aula, espaço de trabalho e biblioteca atendem plenamente. Os laboratórios de cursos e espaço da cantina atendem suficientemente.

## 6 PROPOSTAS DE AÇÕES

No sentido de trabalhar os dados da AI, neste capítulo apresentamos ações que ainda não foram realizadas de acordo com as contatações da autoavaliação 2019 e 2020.

Quadro 7 - Constatações da autoavaliação 2019 não realizadas

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 aprendizado.	Socialização <i>feedback</i> .
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.
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.

Fonte: Elaboração da CPA.

Quadro 8 – Constatações da autoavaliação 2020 não realizadas

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.
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.

<b>D3</b>	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.
<b>D4</b>	Relacionamento com a sociedade	Estimular a participação da sociedade na vida acadêmica da instituição.	Apresentação para todos os públicos.
<b>D9</b>	Semana Acadêmica	Estimular a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	Palestras dos egressos.

Fonte: Elaboração da CPA.

### Quadro 9 - Constatções da autoavaliação 2021 - Plano de Ação

<b>DIM</b>	<b>FORÇAS</b>	<b>FRAGILIDADES</b>	<b>AÇÃO DE CORREÇÃO</b>
<b>D1</b>	Feedback utilizado como meio de comunicação	Ser utilizado como parte da Gestão de Pessoas e da Proposta Pedagógica	Capacitação
<b>D3</b>	Responsabilidade social da instituição	Pouca divulgação das ações realizadas anualmente	Divulgar em diferentes mídias
<b>D4</b>	Comunicação com a sociedade	Atingir o maior número de pessoas	Ampliar divulgação para atingir diferentes públicos
<b>D6</b>	Atuação dos Órgãos de Colegiado	Falta de conhecimento do modelo de gestão da IES	Detalhar o modelo de gestão da IES
<b>D9</b>	Descontos na mensalidade	Número baixo de alunos nas turmas	Aumentar o número de alunos nos cursos
<b>D4</b>	Incentivo a iniciação científica	Projetos do Artigo 170 e 171 são de cunho social	Rever a política de incentivo

Fonte: Elaboração da CPA.

Quadro 10 - Plano de Ações

Pergunta	Fragilidade	Ação de melhoria	O quê?	Quando?	Como?	Por quê?	Onde?	Quem?	Quanto? (R\$)
Incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa.	Os projetos de pesquisas para alunos estão destinados apenas as bolsas do Artigo 170 e 171.	Submeter projetos a FAPESC para auxílio em projetos.	Submissão de projetos a FAPESC	mar/ 2022		Incentivar os alunos na participação de projetos.	Senac SMO e FAPESC.	Rute coordenadora do Curso	
Percepção sobre as ações de extensão promovidas pela faculdade.	Pouca divulgação das ações de extensão e baixo envolvimento dos técnico administrativos nas ações promovidas durante o ano.	Reforçar a divulgação das ações de extensão. Envolver o corpo técnico administrativo nas ações.	Envolver a comunidade acadêmica nas ações de extensão.	Abril/2022	Criar calendário com datas de ações que acontecerão durante o ano.	Disseminar a programação das ações sócias e programa PSG junto a comunidade academica.	Faculdade.	Andréia (NRM).	1.000,00
Percepção sobre os critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de colaboradores.	Desconhecimento sobre as políticas de Recursos Humanos.	Incorporar como pauta das reuniões mensais da CIPA explicações detalhadas sobre políticas de RH	Divulgar políticas de RH.	mar/2022	Por meio das reuniões da CIPA.	Promover o conhecimento dos técnicos administrativos.	Núcleo Administrativo Financeiro.	Roseli (NAF).	1.000,00
Políticas de aperfeiçoamento profissional.	Desconhecimento sobre as políticas de Recursos Humanos.	Incorporar como pauta das reuniões mensais da CIPA explicações detalhadas sobre políticas de RH	Divulgar políticas de RH.	mar/2022	No momento da admissão do colaborador. Reuniões.	Divulgar as políticas de RH da instituição.	Núcleo Administrativo Financeiro.	Roseli (NAF).	
Receber feedback dos seus superiores para o exercício de suas atividades laborais.	Retomar a prática do Feedback presencial como ferramenta da Gestão.	Orientar os coordenadores de Núcleos e a Direção da Faculdade a retomar o Feedback presencial.	Realizar Feedback	fev/2022	Devolutiva	Melhorar o clima organizacional.	Faculdade.	Adilson (direção). Andreia (NRM) Roseli (NAF)	

Fonte: Elaboração da CPA.

## **7 FECHAMENTO**

O presente Relatório de Autoavaliação Institucional da Faculdade Senac São Miguel do Oeste - apresentado pela CPA, foi elaborado pela Comissão Própria de Avaliação a partir das orientações da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065, de 09 de outubro de 2014. Seguindo as orientações foi possível seguir uma ordem de sistematização para a pesquisa, realizar a análise de dados e propor formas de divulgação das propostas de ações de melhorias.

Assim, o relatório contempla as ações da CPA realizadas no ano de 2021 quanto a avaliação e acompanhamento das propostas e ações conforme demonstrado no capítulo 6. A CPA tem fortalecido seu trabalho junto aos diferentes públicos. Esta ação tem permitido um envolvimento maior com a mantenedora, com os órgãos de colegiado e Núcleo Docente Estruturante (NDE).

A CPA reconhece o sucesso da aplicação da pesquisa de autoavaliação institucional, por meio dos questionários online, ferramenta que permite uma maior participação e colaboração de todos os públicos mesmo limitados pelo isolamento social que ainda estamos vivendo.

A partir da análise dos resultados, foi possível fazer uma meta –avaliação dos anos de 2019 e 2020, que nos serviu como fonte de informação para o aperfeiçoamento do Plano de Desenvolvimento Institucional, o qual nos ajudará a pensar o contínuo desenvolvimento da instituição.

De forma geral, esse relatório apresenta reflexões acerca do momento que estamos vivendo, do baixo número de alunos matriculados na graduação e da crescente evasão por conta das dificuldades financeiras enfrentadas pelos alunos. Podemos dizer que o atual contexto da pandemia reflete diretamente no setor educacional, na crise do trabalho e na formação profissional. No entanto, o compromisso do SENAC /SC traduzido pela sua missão institucional se faz presente em todo os processos da AI 2021.

## REFERÊNCIAS

\_\_\_\_\_. 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/>.

