

**FACULDADE SENAC CONCÓRDIA**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

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

**Ano de referência: 2023**

**Ano de publicação: 2024**

**CICLO AVALIATIVO**

**2021**

**2022**

**2023**

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
1.1 TIPO DE RELATÓRIO .....	3
1.2 DADOS DA FACULDADE E UNIDADES VINCULADAS.....	3
1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA.....	4
1.4 TURMAS EM ANDAMENTO.....	4
<b>2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS .....</b>	<b>6</b>
2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	6
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>9</b>
<b>4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA.....</b>	<b>14</b>
4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE .....	14
4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE .....	20
4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.....	25
4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS .....	26
4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA.....	27
<b>5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO .....</b>	<b>29</b>
5.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	29
<b>5.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação .....</b>	<b>29</b>
5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL .....	30
<b>5.2.1 Dimensão 1 – Missão e plano de desenvolvimento institucional .....</b>	<b>30</b>
<b>5.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade social da instituição.....</b>	<b>31</b>
5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	31
<b>5.3.1 Dimensão 2 – Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão.....</b>	<b>32</b>
<b>5.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a sociedade .....</b>	<b>32</b>
<b>5.3.3 Dimensão 9 – Política de atendimento aos discentes.....</b>	<b>33</b>
5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO .....	34
<b>5.4.1 Dimensão 5 – Políticas de pessoal .....</b>	<b>34</b>

<b>5.4.2 Dimensão 6 – Organização e gestão da instituição .....</b>	<b>35</b>
5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	36
<b>5.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física.....</b>	<b>36</b>
5.6 ESPECÍFICO REFERENTE A COLETA COM A COMUNIDADE EXTERNA E EGRESSOS DA FACULDADE .....	37
<b>6 PROPOSTAS DE AÇÕES .....</b>	<b>38</b>
<b>7 FECHAMENTO .....</b>	<b>40</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 que 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 da formação da comissão e do quantitativo de cursos e turmas na graduação.

### 1.1 TIPO DE RELATÓRIO

Conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nr. 065, este relatório é integral e referente ao ano de 2023, publicado em março de 2024, 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 (2023).

### 1.2 DADOS DA FACULDADE E UNIDADES VINCULADAS

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

Quadro 2 - Dados da unidade sede

IES	FACULDADE SENAC CONCÓRDIA		
Endereço	Rua João Zanardi, 330 – Salete		
CEP	89700-396	CIDADE	Concórdia
UF	SC	TELEFONE	49 - 3442.2993

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

### 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

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
Jaqueline Turatto	Corpo Técnico-Administrativo	Senac Concórdia	2016-2025
Verônica Paz de Oliveira	Docentes	Senac Concórdia	2018-2025
Jairo Roberto Fachi	Coordenador de Curso	Senac Concórdia	2018-2025
Gabriel Bonetto Bampi	Discentes	Senac Concórdia	2023-2025
Leocergio Sarturi	Comunidade Externa (Sociedade Civil).	Senac Concórdia	2016-2025
Adriana Maria Marcon	Egressos	Senac Concórdia	2023-2025

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

### 1.4 TURMAS EM ANDAMENTO

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

Quadro 4 - Quantitativo de alunos matriculados

Nome da faculdade ou unidade	Faculdade Senac Concórdia				
Curso 1	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Processos Gerenciais	4º Fase	2022/1	24	N	S
Processos Gerenciais	2º Fase	2023/1	49	N	S
<b>Total Curso 1</b>					
Curso 2	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Gastronomia	4º Fase	2022/1	5	N	S
Gastronomia	2º Fase	2023/1	15	N	S
<b>Total Curso 2</b>			20		
<b>Total</b>					
<b>TOTAL DE ALUNOS MATRICULADOS</b>			<b>93</b>		

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

## 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.

Na pesquisa ano de referência 2023, identificamos fragilidades apontadas pelos discentes do Curso Superior de Gastronomia, relacionadas a Dimensão 7 - Infraestrutura **na questão 15d**. Outros espaços (refeitório/cantina, área comum, auditório), obtendo nota de 2,727 e Dimensão 9 – Políticas de atendimento a estudantes e egressos, **questão 17f**. Núcleo de Relações com o Mercado, obtendo a nota de 2,455, conforme a definição técnica determinada para apontar os níveis de satisfação (nota inferior a 03(três)). Os resultados são elementos norteadores das diversas ações corretivas que foram encaminhadas como propostas de melhorias e os devidos planos de ação do ano de 2024.

No decorrer de 2023, foi dado continuidade no Plano de Ação (5W2H) com o objetivo de manter a qualidade das ações propostas pela IES no último ciclo avaliativo 2022, com todos os públicos envolvidos de acordo com a metodologia determinada pelo MEC.

O plano de ação proposto foi fortalecer e ampliar o estímulo à produção científica da IES. A partir das reuniões realizadas com docentes e os discentes, ocorreu a ampliação significativa do número de participantes discentes e docentes no Grupo de Pesquisa. Como resultado das ações propostas, os alunos e professores participaram de três eventos de Iniciação Científica, resultando em 05 (cinco) publicações em Anais de Eventos.

Outro resultado alcançado foi a participação no Edital de chamada pública FAPESC nº 07/2023 PROEVENTOS 2024 – Eventos Técnico-Científicos, no qual fomos selecionados com apoio financeiro à realização de eventos de caráter técnico-científicos, desta forma, a Faculdade Senac Concórdia, através do Grupo de Pesquisa da IES realizará no primeiro semestre de 2024 o 1º Salão de Iniciação Científica da Faculdade Senac Concórdia.

### 2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O processo de autoavaliação na faculdade, desde a sua implantação, seguiu a metodologia institucional visando garantir a autonomia da comissão, abrangência, operacionalização, análise, interpretação dos resultados e propostas de melhorias. 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 aplicabilidade destes com relação a realidade da IES.

A comissão em suas reuniões mensais, elabora campanhas para divulgar os resultados do ano anterior e define como será o processo de sensibilização dos públicos envolvidos durante o ano corrente. Normalmente, a sensibilização ocorre através de visitas nas salas de aula, espaços administrativos e salas reuniões, com explanação da importância da CPA, sua composição, quem avalia, o que é avaliado, legislação e regulamentos.

O processo de autoavaliação na faculdade, tem acontecido de forma natural entre todos os públicos envolvidos no processo avaliativo desde a sua implantação. Os números destacam a participação ativa da comunidade acadêmica (alunos/docentes/técnico administrativo/egressos) desde 2016, sendo possível identificar as conquistas, as potencialidades e as fragilidades, bem como, as possíveis sugestões de melhorias para elaboração dos planos de ação. Na tabela 1, é possível verificar o percentual de participação da comunidade acadêmica (alunos/docentes/técnico administrativo/egressos) nos anos anteriores.

Tabela 1 – Percentual de participação da comunidade acadêmica na pesquisa

<b>2021</b>						
	<b>Alunos</b>	<b>Docentes</b>	<b>Corpo Técnico</b>	<b>Comunidade Externa</b>	<b>Egressos</b>	<b>Total</b>
População	82	15	14	25	40	176
No. Respondentes	62	15	14	15	13	119
Percentual	<b>75,60%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>60%</b>	<b>32,50%</b>	<b>67,61%</b>
<b>2022</b>						
	<b>Alunos</b>	<b>Docentes</b>	<b>Corpo Técnico</b>	<b>Comunidade Externa</b>	<b>Egressos</b>	<b>Total</b>
População	66	15	17	25	40	<b>163</b>
No. Respondentes	57	15	14	11	14	<b>115</b>
Percentual	<b>86,36%</b>	<b>100%</b>	<b>82,35%</b>	<b>44%</b>	<b>35%</b>	<b>70,55%</b>
<b>2023</b>						
	<b>Alunos</b>	<b>Docentes</b>	<b>Corpo Técnico</b>	<b>Comunidade Externa</b>	<b>Egressos</b>	<b>Total</b>
População	93	18	17	25	40	<b>193</b>
No. Respondentes	59	17	17	16	12	<b>121</b>
Percentual	<b>63,44%</b>	<b>94,44%</b>	<b>100%</b>	<b>64%</b>	<b>30%</b>	<b>63,02%</b>

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

O engajamento dos representantes dos públicos envolvidos no processo avaliativo (alunos de graduação, professores, técnico-administrativos, egressos e representantes da sociedade), viabiliza a análise dos dados coletados nas pesquisas, realiza planos de ação e implanta constantes melhorias nos processos da IES. A partir das ações de melhorias levantadas com as pesquisas nos últimos anos, podemos destacar os seguintes resultados atingidos:

- Substituição de todos os computadores da IES (administrativo, salas de aula, laboratórios e biblioteca).
- Selo de Responsabilidade Social da ABMES 2023/2024.
- Alunos e professores do Grupo de Pesquisa da Faculdade publicaram três resumos expandidos em eventos científicos interestaduais e dois artigos na Semana Acadêmica do Senac Santa Catarina.
- Ampliação significativa do acervo de e-books da Biblioteca Virtual Pearson.

### 3 METODOLOGIA

A elaboração, o envio dos questionários e análise dos dados foi efetuada pela CPA, em parceria com o Núcleo Docente Estruturante, Coordenação dos Cursos, Núcleo de Educação Superior, Núcleo de Relações com o Mercado, Núcleo Administrativo e Financeiro e a Direção da Faculdade, com objetivo de fortalecer e alinhar os processos e ações, em relação aos apontamentos e propostas de melhorias descritas no relatório da CPA.

A pesquisa foi realizada conforme cronograma pré-estabelecido pela mantenedora (DEP/SES), permitindo que os resultados possam estar alinhados em relação às possíveis propostas de melhorias descritas no relatório da CPA e incluídos no Planejamento Operacional.

Para a realização dos trabalhos e composição do Relatório Anual da Autoavaliação Institucional, ocorreram realizações de grupos focais, reuniões ordinárias e extraordinárias da CPA, considerando os seguintes aspectos: discussão sobre a responsabilidade da CPA na análise e compilação de todos os instrumentos de autoavaliação da extensão bem como, pela elaboração do plano de ação para melhorias em parceria com o NDE; composição dos novos integrantes da CPA; emissão das ordens de serviço; elaboração do cronograma de trabalho; revisão dos questionários; sensibilização dos públicos envolvidos através de campanhas para participação da autoavaliação no ano atual, e divulgação dos resultados obtidos na autoavaliação do ano anterior, através de visitas em todas as turmas que participaram da avaliação.

Foto 1 – Realização de grupo focal para planejamento da pesquisa



Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Para divulgação dos resultados foram fixados cartazes em todas as salas de aula, sala dos professores, cantina, biblioteca e laboratórios. Nos cartazes e no banner constam os resultados obtidos na pesquisa de autoavaliação destacando as conquistas, pontos fortes e os pontos a melhorar.

Figura 1 – Forma de divulgação dos resultados obtidos na pesquisa da CPA



**CPA**  
COMISSÃO PERMANENTE DE AUTOAVALIAÇÃO

**Você avaliou e o resultado a gente mostra agora.**

**Autoavaliação Institucional 2022**  
**Faculdade Senac Concórdia**  
**Participantes: 115**

**Conquistas**

- Ampliação da participação dos discentes, docentes e egressos no Grupo de Pesquisa da Faculdade;
- Conclusão da Cozinha Pedagógica II (Panificação e Confeitaria);
- Ampliação do acervo de e-books da Biblioteca Virtual Pearson e EBSCO;
- Projeto Secretaria Digital;
- Compra de 93 computadores para os laboratórios de informática;
- Atualização dos equipamentos de informática do corpo técnico;
- Compra de 15 projetores multimídia;
- Selo de Responsabilidade Social da ABMES 2021/2022;

**Pontos fortes**

- Capacitação docente (especialização, mestrado e doutorado);
- Professores com experiência de mercado;
- Oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento profissional interno;
- Relacionamento com órgãos, sindicatos e entidades públicas e privadas da comunidade;
- Infraestrutura física e de equipamentos;
- Pronto atendimento aos alunos;
- Biblioteca.

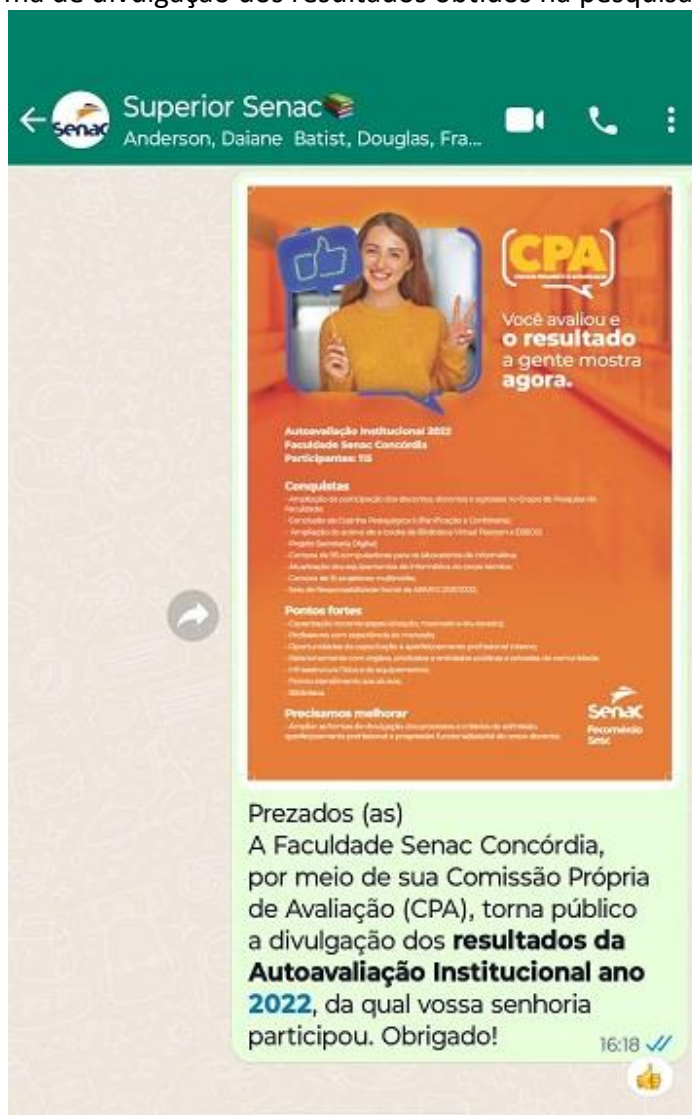
**Precisamos melhorar**

- Ampliar as formas de divulgação dos processos e critérios de admissão, aperfeiçoamento profissional e progressão funcional/salarial do corpo docente;



Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Figura 2 – Forma de divulgação dos resultados obtidos na pesquisa da CPA



Fonte: elaborado pela CPA (2023).

O processo de autoavaliação seguiu a metodologia institucional, a partir dos instrumentos do INEP, visando garantir a autonomia da comissão, abrangência, operacionalização, análise, interpretação dos resultados e propostas de melhorias. 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 aplicabilidade destes com relação a realidade da IES.

Após essas etapas os questionários foram aplicados por meio de ferramenta on-line, possibilitando a divulgação dos questionários via link de acesso.

Ressalta-se que nesse ano, os docentes que atuam somente em um dos cursos de Processos Gerenciais e Gastronomia, ou ambos, foram orientados a responder na dimensão 9, as questões 17c e 17c1, relacionadas especificamente a coordenação dos cursos.

O instrumento de coleta de dados utilizou como base questões objetivas nas quais as alternativas contemplaram os seguintes indicadores de avaliação: 5 – atende plenamente (além do esperado); 3 – Atende suficientemente (dentro da necessidade); 2 – atende parcialmente (atende, porém menos do que o necessário); 0 – não atende ou não existe e X - não se aplica ou não sei responder (o X não é contabilizado nas análises). Foram aplicados questionários específicos para cada um dos públicos (discentes, docentes, corpo técnico-administrativo, comunidade externa e egressos), obedecendo a devida estruturação por dimensões.

Os dados foram compilados, sendo possível identificar as fragilidades e potencialidades, bem como as possíveis sugestões de melhorias para posterior elaboração dos planos de ação, utilizando a ferramenta 5W2h.

Os resultados do relatório de Autoavaliação Institucional 2023, constante neste documento, serão divulgados para toda comunidade acadêmica no primeiro semestre de 2024.

#### 4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA

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

O quadro 5 apresenta o número de pessoas que receberam a pesquisa e o número de respondentes.

Quadro 5 – Público que recebeu a pesquisa e respondentes

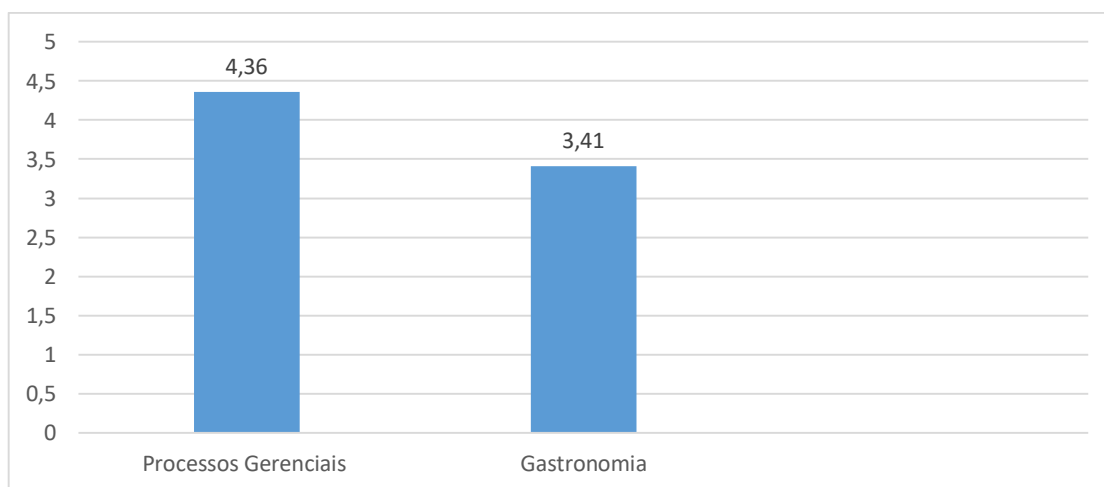
PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES
Discentes	93	59
Docentes	18	17
Corpo técnico-administrativo	17	17
Comunidade externa	25	16
Egressos	40	12

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

#### 4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE

No gráfico 1, apresenta-se os resultados gerais da avaliação discente por curso.

Gráfico 1 – Avaliação discente por curso



Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Na tabela 2, apresenta-se as respostas da pesquisa com os 59 discentes por curso/questão, destacando em vermelho as questões com nota abaixo de 3, se houver.

Tabela 2 - Resultado da pesquisa com os discentes dos cursos de Processos Gerenciais e Gastronomia

Questão	Processos Gerenciais							Gastronomia							MP	
	Discentes							Discentes								
	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G								
	5	3	2	0	X	TR	NOTA	Questão	5	3	2	0	X	TR	NOTA	MP
1.1	38	9	1	0	0	48	4,563	1	3	6	2	0	0	11	3,364	4,34
2.2	34	13	1	0	0	48	4,396	2	3	6	1	1	0	11	3,182	4,17
2.3	34	11	3	0	0	48	4,354	3	2	7	2	0	0	11	3,182	4,14
2.4	29	15	3	1	0	48	4,083	4	4	3	4	0	0	11	3,364	3,95
2.5	33	15	0	0	0	48	4,375	5	3	7	0	1	0	11	3,273	4,17
2.6	34	9	4	0	1	48	4,271	6	4	5	2	0	0	11	3,545	4,14
2.7	34	12	1	0	1	48	4,333	7	2	7	1	1	0	11	3	4,08
3.8	34	12	2	0	0	48	4,375	8	2	8	0	1	0	11	3,091	4,14
3.9	34	12	2	0	0	48	4,375	9	3	6	1	1	0	11	3,182	4,15
3.10	36	10	2	0	0	48	4,458	10	3	7	1	0	0	11	3,455	4,27
4.11	30	14	4	0	0	48	4,167	11	3	8	0	0	0	11	3,545	4,05
4.12	27	20	0	0	1	48	4,063	12	4	5	1	1	0	11	3,364	3,93
6.13	34	11	3	0	0	48	4,354	13	3	6	1	1	0	11	3,182	4,14
6.14	35	10	3	0	0	48	4,396	14	4	5	2	0	0	11	3,545	4,24
7.15a	34	12	2	0	0	48	4,375	15a	5	6	0	0	0	11	3,909	4,29
7.15b	38	8	2	0	0	48	4,542	15b	5	5	1	0	0	11	3,818	4,41
7.15c	43	5	0	0	0	48	4,792	15c	6	5	0	0	0	11	4,091	4,66
7.15d	35	9	4	0	0	48	4,375	15d	1	5	5	0	0	11	2,727	4,07
8.16	33	15	0	0	0	48	4,375	16	2	8	1	0	0	11	3,273	4,17
9.17a	30	14	3	0	1	48	4,125	17a	5	5	0	1	0	11	3,636	4,03
9.17b	42	5	1	0	0	48	4,729	17b	7	4	0	0	0	11	4,273	4,64
9.17c	38	6	4	0	0	48	4,5	17c	7	3	1	0	0	11	4,182	4,44
9.17d	35	11	1	1	0	48	4,375	17d	4	6	0	1	0	11	3,455	4,20
9.17e	28	14	6	0	0	48	4,042	17e	3	7	0	0	1	11	3,273	3,90
9.17f	29	18	1	0	0	48	4,188	17f	3	4	0	1	3	11	2,455	3,86
						<b>Média</b>	<b>4,36</b>							<b>Média</b>	<b>3,41</b>	4,18

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Quadro 6 - Questão descritiva do Curso de Processos Gerenciais<sup>1</sup>

<b>EVIDÊNCIAS DAS DIMENSÕES</b>
Curso muito bom, aprendi muito.
Sou aluno há 6 anos do Senac Concórdia, tive suporte e auxílio em todas as situações, Obrigado.
Acredito que a opção por avaliações com trabalhos ou com o desempenho do aluno sejam errôneas, acho que a aplicação de provas deveriam ser mais constantes para avaliar o aluno individualmente também.
Atendem o esperado capacitando os alunos a exercer com excelência as funções e aprendendo novas coisas úteis para o dia a dia profissional.
O Senac é uma instituição que incentiva o crescimento dos alunos e tem profissionais de ótima qualidade.
Uma boa Faculdade com uma ótima ideia de aprendizagem para o seus alunos, bom espaço das salas para aula.
Grupo de pesquisa, atividades extracurriculares in loco.
É uma ótima instituição para ensino pois os professores são bem capacitados e sabem bem os conteúdos em geral, sempre estão auxiliando em tudo que precisa e repassando informações sobre melhorias.
Com o passar dos dias conhecendo a estrutura e participando das aulas foi possível perceber qual é o nível da instituição.
Atendem e promovem muito bem o incentivo a educação, recepção é bem agradável, os feedbacks são dados por todos os professores de forma a incentivar o desenvolvimento.
A partir da minha experiência como aluno do Senac consigo afirmar que ele cumpre plenamente com o que se dispõe sobre política para o ensino, a pesquisa e extensão.
O SENAC está sempre muito envolvido em questão que visam melhorar o meio social, sempre nos incentivando a participar dos projetos. No grupo de extensão é muito visto a forma como somos incentivamos a pensar e executar algo que melhore a sociedade e educação.
A instituição convida para que os alunos façam parte dos projetos de pesquisa, apresentando seus benefícios e resultados, além de ter professores capacitados que passam seus conhecimentos para os alunos, trazendo a realidade que envolve a área que está sendo estudada.
Sempre estimulam os alunos a participarem de grupos de estudos, além disso a maioria dos profissionais tem muita experiência na área, o que facilita na hora de exemplificar a teoria. Todos muito bem capacitados e preparados para lidar com diferentes públicos, sempre trazendo muitas palestras e visitas tornando assim o ensino extremamente dinâmico.
É notável que a instituição junto com os professores tem o objetivo de repassar o máximo de conhecimento possível para os alunos, trazer os mesmo para dentro das pesquisas e fazer com que participem das atividades/ projetos, sempre auxiliando e incentivando na busca de conhecimento. Disponibilizam materiais de apoio para as pesquisas, prestam auxiliar na resolução dos projetos realizados pelos alunos.
Realização de projetos a campo, palestras visitas.
Atendeu todas as minhas perspectivas esperadas.

<sup>1</sup> Todos os comentários descritos no quadro 6, foram transcritos integralmente, sem a correção dos possíveis desvios ortográficos e outros relativos à norma culta da Língua Portuguesa

Dentro das minhas dificuldades o Senac esta sempre disposto as minhas precisões.
É evidente a assertividade no planejamento das atividades desenvolvidas em sala, com relação a sua relevância atual bem como em oferecer oportunidade para os alunos decidirem por si mesmos. As metodologias de ensino e formas de avaliação atendem ao critério de analisar a evolução das habilidades que o aluno desenvolve ao longo do processo de aprendizagem. Sobre ações de incentivo à pesquisa científica, a unidade apresenta eventos de apresentação de trabalhos acadêmicos, além de haver um grupo de pesquisa, composto por alunos e professores, com o fim de orientar os primeiros sobre o processo de desenvolvimento.
Sempre muito bom, acima da média com alta eficiência.
A Instituição segue as normas de conduta e age dentro do padrão de ensino.
Projetos de extensão.
A comunicação interna é massiva. Existe uma abordagem constante e explanação de todas as dimensões avaliadas.
Tem ótimos cursos/graduação para todos os gostos, professores com ótimos conhecimentos, excelente atendimento/relacionamento com todos os clientes e pessoas.
A institucionalização do Senac é organizada e conseguem promover e disponibilizar os documentos necessários como o manual do aluno.
Cumpre plenamente com o que se propõe.
Manual do aluno, e demais documentos estão no site do SENAC, onde podemos visitar a qualquer momento.
A instituição promove muito bem sua comunicação com a sociedade, transparecendo suas atividades para a mesma, como o outubro Rosa que está acontecendo atualmente. Outro ponto é ter um padrão muito reforçado de ensino, além de reuniões entre os professores para revisar pontos negativos e positivos.
Órgãos são muito bem entrosados, tendo em vista a vasta amplitude de cursos e atividades diferentes dentro da instituição, nota-se um trabalho incansável e muito essencial para o funcionamento, sobre a comunicação, existem grupos específicos para cada tipo de atividade, além da própria comunicação pessoal dentro da instituição, com muita transparência e atenção.
A comunicação da instituição com os alunos é bem flexível, sempre mostram resultados e mostram informativos para os alunos. Logo no começo dos curso mostram os manuais, apresentam os planos das graduação... Sempre orientando nas etapas de cada processo.
Murais de comunicação, aviso em sala de aula, Rede sociais.
Os alunos ficam satisfeitos com os resultados.
Para mim as normas estão todas dentro do nível de necessidade da faculdade.
A unidade fomenta a permanência e evolução dos alunos no mercado de trabalho, uma vez que compartilha vagas de empresas que buscam perfis profissionais alinhados a identidade da instituição junto com a formação do curso. Além disso, quanto a relação com a comunidade local, os espaços da instituição são cedidos à diversos eventos de empresas, bem como há diversos trabalhos desenvolvido à campo em empresas ou com a participação da população local.
Único ponto que incomoda é o estacionamento em dias de chuva.
A estrutura do Senac é excelente.
As salas de aulas são boas, tem um bom espaço para ter aula.
Locais bem organizados. Biblioteca com grande diversidade de livros.

Atende muito bem as necessidades.
Biblioteca boa. Espaço da instituição também. Fragilidade estacionamento não coberto.
Ótimos espaços para interagir com os colegas, ótima estrutura em todos os sentidos.
Possui infraestrutura adequada como salas de aula, cantina, biblioteca, e laboratórios específicos.
Boa estrutura na biblioteca e bom acervo de livros.
Quando temos aula no auditório não é muito confortável por conta das mesas, muito pouco espaço e muitas vezes as mesas estão quebradas.
A cantina possui um espaço reduzido, porém o rodízio de alunos que à frequentam é feito, mesmo que não 100%. Todo o ambiente da faculdade é excelente, contendo bons computadores, livros, sala de aula climatizada e sem defeitos. O único ponto negativo que vejo, é a quantidade de alunos por turmas, o que poderia ser reduzido um pouco.
A instituição oferece um espaço confortável e organizado, favorecendo o ensino, além de muitas outras características positivas do espaço, nota-se uma busca constante para melhorar em todos os sentidos por mais que seja referência em estrutura e ensino na nossa região, enxergasse uma boa higiene do local, segurança.
Todos os pontos, são espaçosos e de fácil acesso, bem iluminados, a cantina é o único local onde o espaço é menor.
Atendimento e atenção pelas pessoas que atendem a biblioteca.
Os espaços necessários estão além o esperado.
A biblioteca contém um acervo incrível de obras utilizadas para trabalhos desenvolvidos em sala, além de um amplo espaço para reuniões com salas individuais, portando televisores e ar condicionado em cada.
Bom atendimento e atenção a todos os alunos.
O atendimento do senac é excelente em todas as áreas.
Nada.
Funcionários muito atenciosos e ligados à qualidade e agilidade de seu atendimento.
Tem uma ótima estrutura e muito bem organizada para lhe dar bem em todas as situações.
O Senac possui sua política de atendimento que consegue atender as necessidades.
A instituição possui um excelente suporte para os alunos, além de divulgar bolsas governamentais, atendendo muito bem o aluno quando é necessário.
Senac vai muito a público está sempre envolvido em campanhas de conscientização como setembro amarelo, ajuda a idosos, outubro rosa entre outros, traz bolsas e preços excelentes para quem tem menos condições.
Somos sempre bem atendidos dentro do esperado, sempre nos auxiliam e tentam ajudar de acordo com o que conseguem.
Comunicação.
Os padrões estão todos dentro o combinado.
A autoavaliação já promoveu na unidade diversas mudanças de processos, incorporando melhorias, desde estrutural (infraestrutura) como de pedagógico-educacional voltado ao grupo de pesquisa, hoje vigente por meio de uma sugestão trazida na CPA.
Bom atendimento e atenção a todos os alunos.
O atendimento do Senac é excelente em todas as áreas.

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Quadro 7 - Questão descritiva do Curso de Gastronomia<sup>2</sup>

<b>EVIDÊNCIAS DAS DIMENSÕES</b>
O Senac conta com excelentes profissionais, os quais estão sempre a disposição dos alunos, para atender as dúvidas. Além disso os profissionais estão preparados para ensinar com responsabilidade e competência.
Em minha percepção há uma grande preocupação na formação de alunos com múltiplas competências, saindo mais completo possível às exigências de mercado.
O Senac disponibiliza várias meio de comunicação.
Os professores buscam a melhor forma de ensino.
Existe grande interação do Senac aos segmentos da sociedade e econômicos locais e regionais, com atividades expandidas a municípios vizinhos. Engajamento e projetos envolvendo outros agentes; há organização administrativa e apoio ao aluno orientando-o quanto a documentos, bolsas, prazos.
Biblioteca poderia ter mais livros específicos do curso que não fossem só livros de receita.
Poderiam consertar as goteiras e limpar as calhas.
Toda a estrutura se mantêm limpa e organizada, as salas e laboratórios limpos e organizado.
Há problemas no estacionamento que precisa receber investimentos.
O estacionamento precisa ser ampliado e melhorado, nos dias de chuva se chegar tarde não tem mais vagas, o pessoal estaciona muito mal, tem muito barro no final do estacionamento.
O Senac disponibiliza o necessário para o aprendizado dos alunos.
Os alunos são acompanhados e estimulados; existe uma organização eficiente dos serviços prestados.
Poderia melhorar a estrutura do estacionamento.

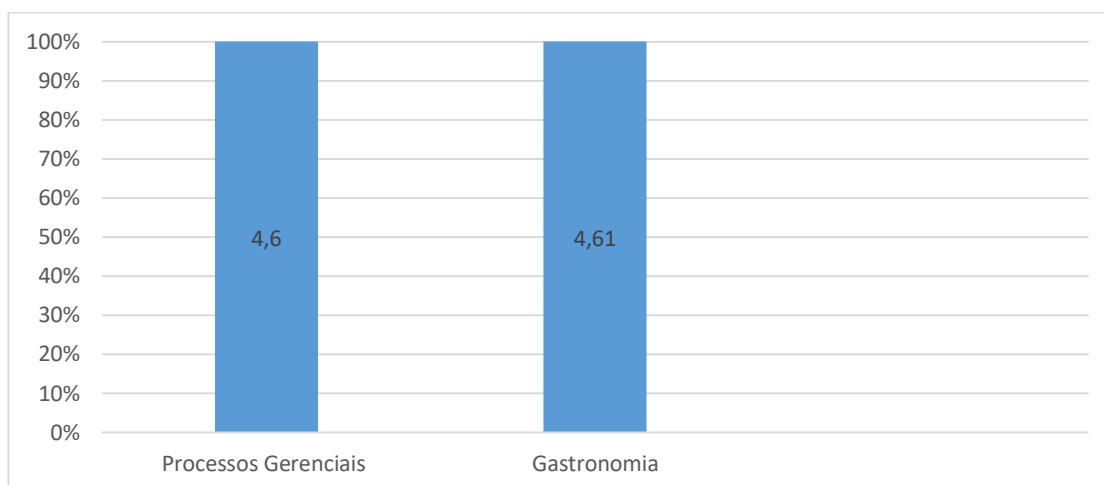
Fonte: elaborado pela CPA (2023).

<sup>2</sup> Todos os comentários descritos no quadro 7, foram transcritos integralmente, sem a correção dos possíveis desvios ortográficos e outros relativos à norma culta da Língua Portuguesa.

## 4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE

No gráfico 2, apresenta-se os resultados gerais da avaliação dos docentes dos cursos de Processos Gerenciais e Gastronomia.

Gráfico 2 – Avaliação docente



Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Na tabela 3, apresenta-se o resultado da pesquisa com os 12 respondentes docentes dos cursos de Processos Gerenciais.

Tabela 3 – Avaliação docentes do curso de Processos Gerenciais<sup>3</sup>

Questão	Docentes					TR	NOTA	MP
	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	5	3	2	0	X			
<b>1</b>	16	1	0	0	0	17	4,88235	4,88
<b>2a</b>	15	2	0	0	0	17	4,76471	4,76
<b>2b</b>	9	8	0	0	0	17	4,05882	4,06
<b>3</b>	11	6	0	0	0	17	4,29412	4,29
<b>4</b>	12	5	0	0	0	17	4,41176	4,41
<b>5</b>	13	4	0	0	0	17	4,52941	4,53
<b>6</b>	13	4	0	0	0	17	4,52941	4,53
<b>7</b>	16	0	0	0	1	17	4,70588	4,79
<b>3.8</b>	16	1	0	0	0	17	4,88235	4,88
<b>3.9</b>	15	2	0	0	0	17	4,76471	4,76
<b>3.10</b>	17	0	0	0	0	17	5	5,00
<b>4.11</b>	12	4	1	0	0	17	4,35294	4,35

<sup>3</sup> Importante destacar que as tabelas 3 e 4, apresentam os resultados dos 17 docentes da graduação de ambos os cursos. Exceto as questões 17c e 17c1, onde os docentes foram orientados a responder especificamente a coordenação dos cursos.

4.12	13	4	0	0	0	17	4,52941	4,53
6.13	15	2	0	0	0	17	4,76471	4,76
6.14	17	0	0	0	0	17	5	5,00
7.15a	13	4	0	0	0	17	4,52941	4,53
7.15b	13	3	0	0	1	17	4,35294	4,35
7.15c	14	3	0	0	0	17	4,64706	4,65
7.15d	7	6	4	0	0	17	3,58824	3,59
7.15e	14	2	1	0	0	17	4,58824	4,59
8.16	16	1	0	0	0	17	4,88235	4,88
9.17a	16	1	0	0	0	17	4,88235	4,88
9.17b	17	0	0	0	0	17	5	5,00
9.17c	11	0	0	0	1	12	4,58333	4,58
9.17d	14	3	0	0	0	17	4,64706	4,64
5.18	10	7	0	0	0	17	4,17647	4,65
5.19	15	2	0	0	0	17	4,76471	3,80
5.20	14	2	1	0	0	17	4,58824	3,80
						<b>Média</b>	<b>4,60</b>	<b>4,60</b>

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Na tabela 4, apresenta-se o resultado da pesquisa com os 9 respondentes docentes do curso de Gastronomia.

Tabela 4 – Avaliação docentes do curso de Gastronomia

Questão	Docentes					TR	NOTA	MP
	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	5	3	2	0	X			
1	16	1	0	0	0	17	4,882	4,88
2a	15	2	0	0	0	17	4,765	4,76
2b	9	8	0	0	0	17	4,059	4,06
3	11	6	0	0	0	17	4,294	4,29
4	12	5	0	0	0	17	4,412	4,41
5	13	4	0	0	0	17	4,529	4,53
6	13	4	0	0	0	17	4,529	4,53
7	16	1	0	0	0	17	4,882	4,79
3.8	16	1	0	0	0	17	4,882	4,88
3.9	15	2	0	0	0	17	4,765	4,76
3.10	17	0	0	0	0	17	5	5,00
4.11	12	4	1	0	0	17	4,353	4,35
4.12	13	4	0	0	0	17	4,529	4,53
6.13	15	2	0	0	0	17	4,765	4,76
6.14	17	0	0	0	0	17	5	5,00
7.15a	13	4	0	0	0	17	4,529	4,53
7.15b	13	3	0	0	1	17	4,353	4,35
7.15c	14	3	0	0	0	17	4,647	4,65
7.15d	7	6	4	0	0	17	3,588	3,59
7.15e	14	2	1	0	0	17	4,588	4,59
8.16	16	1	0	0	0	17	4,882	4,88

<b>9.17a</b>	16	1	0	0	0	17	4,882	4,88
<b>9.17b</b>	17	0	0	0	0	17	5	5,00
<b>9.17c</b>	7	2	0	0	0	9	4,556	4,55
<b>9.17d</b>	14	3	0	0	0	17	4,647	4,65
<b>5.18</b>	10	7	0	0	0	17	4,176	4,17
<b>5.19</b>	15	2	0	0	0	17	4,765	4,76
<b>5.20</b>	14	2	1	0	0	17	4,588	4,58
						<b>Média</b>	<b>4,61</b>	<b>4,61</b>

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Quadro 8 - Questão Descritiva do Curso de Processos Gerenciais<sup>4</sup>

<b>EVIDÊNCIAS DAS DIMENSÕES</b>
As mudanças nas áreas ligadas ao curso são rápidas, entretanto as atualizações tanto de abordagem quanto de planejamento de ensino tem evoluído para acompanhar.
A seleção de conteúdos para o curso de Processos Gerenciais é extremamente adequada e importante. Pela grade curricular apresentada, o aluno tem todo o suporte para por ser seguir sua profissão.
Fundamental o conhecimento sobre Economia e Mercado, um assunto relevante para vida pessoal, profissional e acadêmica de Processos Gerenciais.
Estão adequados as demandas das empresas
Considero melhor metodologia de ensino, e forma fácil de entendimento para o aluno.
Formalizamos a união entre o que trabalhamos em sala com problemas reais.
Conteúdo de acordo com as necessidades do mercado, penso que podemos inserir mais conteúdos teóricos para melhorar ainda mais o conhecimento do aluno.
As mudanças nas áreas ligadas ao curso são rápidas, entretanto as atualizações tanto de abordagem quanto de planejamento de ensino tem evoluído para acompanhar.
A seleção de conteúdos para o curso de Processos Gerenciais é extremamente adequada e importante. Pela grade curricular apresentada, o aluno tem todo o suporte para por ser seguir sua profissão.
Temos trabalhos de pesquisa que rendem excelentes TCS, comprometimento dos alunos, profundidade, participação e produção científica.
Grupo de pesquisa tem ciclicamente publicado resultados de trabalhos dos alunos em eventos científicos, já quanto a extensão é o primeiro ano da curricularização deste área de ação da IES e os resultados são concretos nas duas graduações.
O curso de Processos Gerenciais do SENAC é completo. Tanto na parte estrutural de matriz e grade curricular de cada disciplina, já que contempla uma série de conteúdos fundamentais para a formação de cada aluno, quanto ao suporte recebido por nós docentes para as práticas em sala de aula. Temos autonomia de trabalho em sala e o incentivo a qualquer que seja a atividade proposta é bem vista pelos superiores. Sendo assim, a junção desses fatores faz com que a equipe esteja alinhada, engajada e de acordo com as metas curriculares para a melhor formação do futuro gestor.
A Faculdade Senac Concórdia segue plenamente a missão e visão do Senac, educando para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo. Voltado para formação de profissionais qualificados e capacitados para o mercado de trabalho.

<sup>4</sup> Todos os comentários descritos no quadro 8, foram transcritos integralmente, sem a correção dos possíveis desvios ortográficos e outros relativos à norma culta da Língua Portuguesa.

São feitas com frequência, muito divulgadas e envolvem um bom número de pessoas.
Constantemente participamos de capacitação profissional para entender melhor como estamos em sala de aula bem como entender o perfil dos alunos que vem chegando e pensando que eles vem com visão diferente nessa geração.
O que eu acho bacana é que o curso de processos gerenciais permite ao aluno a abertura de uma lista de atividades que ele pode interagir dentro da organização ou mesmo permite que ele tenha condição de empreender !
Complemento ao conhecimento adquirido na graduação e para alunos externos o diferencial nas suas atividades diárias pois não conseguem participar de uma graduação ou de um curso técnico por inteiro
Vejo a força da divulgação, participação da instituição em várias frentes.
A faculdade interage constantemente com a sociedade por meio de suas ações com empresas, associações e representações do comércio local e regional com atividades de capacitação e qualificação de forma geral. Atua socialmente com o PSG que oferta gratuitamente várias possibilidades de formação visando melhorar aptidão para mercado de trabalho e consequentemente qualidade de vida. Recebe e atua de forma transparente e democrática com todas as classes sociais, gêneros e demais formas de manifestação em seu ambiente de formação e interação. Suas práticas de gestão são direcionadas ao seu propósito de transformar vidas por meio da sua atuação como IES para todos os públicos.
O SENAC, tanto em Concórdia quanto em qualquer município que esteja, é um presente para aquela localidade e região. Pois o SENAC trás para toda a sociedade cursos importantes e fundamentais para o desenvolvimento da mesma, com responsabilidade e transparência. E isso só é possível pela boa gestão e organização presentes na instituição e que fazem com que a excelência dos cursos e dos alunos formados seja garantida.
O Senac Concórdia tem grande preocupação com a sociedade, desenvolvendo projetos envolvendo a comunidade em geral com a participação dos acadêmicos. Ações também são feitas visando o contexto econômico e social da comunidade, atendendo as necessidades do bem estar social.
Participa com ênfase nas ações da sociedade sempre com destaque
Organização social da Instituição bem como atendimento de qualidade para atende sociedade, alunos professores
Dentro do SENAC a gente percebe que existe um modelo de gestão forte e alinhado. Isso se reflete nas ações encampadas com a comunidade e em todas as atividades que o SENAC realiza
Gostaria de ver o Senac ainda mais presente na sociedade.
Tudo ótimo, mas a cantina poderia ser melhor.
Todas as instalações estão em constante manutenção e cuidado garantindo atendimento as necessidades dos alunos, docentes, funcionários e público em geral.
A estrutura do SENAC é extremamente adequada para todos os cursos nela oferecidos. Todas os espaços acima são excelentes, o que garantem um conforto e aprendizado ainda maior por parte dos alunos e uma flexibilidade na metodologia de trabalho para o professor, já que as ferramentas necessárias estão sempre disponíveis.
A Infraestrutura é ótima, salas de aula bem equipadas, com todos os equipamentos e softwares necessários para um bom desenvolvimento do conhecimento. Laboratórios bem equipados com computadores novos. Em geral, uma infraestrutura admirável.

A estrutura é muito boa e atende as demandas
Ambiente acolhedor e bem organizado sem contar a limpeza. Espaço perfeito para que possamos dar show para os alunos
A infraestrutura é excelente, porém a cantina é complicada!!! O restante temos todos os recursos que precisamos e sempre esta tudo funcionando.
Sou sempre bem atendido e orientado pelo Coordenador Jairo.
Tanto CPA como as demais instâncias de atendimento/setores estão sempre atuando de forma proativa para desenvolver suas ações com eficiência e eficácia.
O aluno sempre é e será o grande protagonista para o SENAC Concórdia. E por essa justificativa, todo suporte que o aluno precisa, ele irá encontrar e ser bem atendido nos serviços citados acima.
Os profissionais do Senac Concórdia prezam pela eficiência no atendimento, onde cada um é importante para o bom desenvolvimento da instituição.
Equipe sempre atende muito bem e está preocupada com os alunos e egressos.
Planejamento feito para atender a todos.
Apoio e abertura aos professores.
Temos um bom e saudável relacionamento com o coordenador do curso.
Há constante oferta de capacitação em nível local e regional no Senac em conjunto com transparência nas demais ações.
A parte de gestão do SENAC está sempre preocupada com o aperfeiçoamento e treinamento do seu grupo de professores. Prova disso é que em todos os anos o SENAC oferece esses aperfeiçoamentos e treinamentos pertinentes a demanda daquele momento. Sempre com temas atuais e pertinentes, o que auxilia e reflete diretamente na sala de aula.
A Instituição segue normas e diretrizes nas contratações dos colaboradores, o processo seletivo engloba fases, onde é possível avaliar o candidato de diversas formas. O Senac Concórdia oferece capacitações aos docentes e incentiva a participação de todos.
Sempre divulgadas e com oportunidade para todos.
Ótimo atendimento e atenção com os docentes.
Enquanto docente tenho todos os recursos que preciso e tenho acompanhamento da coordenação, tenho canal de comunicação direta e objetivo. Todos trabalham em sintonia para que o curso projete bons profissionais. A Claides mantém todos os documentos em ordem e a Jaque salva os alunos no TCS.
Reuniões e treinamentos.

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

### 4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

No gráfico 3, apresenta-se o resultado da pesquisa com os respondentes do corpo técnico-administrativo.

Gráfico 3 – Avaliação dos Técnicos Administrativos



Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Na tabela 5, apresenta-se o resultado da pesquisa com os 17 respondentes dos técnicos administrativos.

Tabela 5- Resultado da pesquisa com os Técnicos Administrativos

#### Técnicos Administrativos

Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G					TR	NOTA	MP
	5	3	2	0	X			
1.1	15	2	0	0	0	17	4,765	4,76
2.2	12	5	0	0	0	17	4,412	4,41
2.3	13	4	0	0	0	17	4,529	4,53
2.4	11	5	0	0	1	17	4,118	4,12
3.5	11	6	0	0	0	17	4,294	4,29
3.6	12	5	0	0	0	17	4,412	4,41
3.7	12	5	0	0	0	17	4,412	4,41
4.8	12	4	1	0	0	17	4,353	4,35
4.9	10	6	1	0	0	17	4,118	4,12
6.10	12	4	1	0	0	17	4,353	4,35
6.11	13	4	0	0	0	17	4,529	4,53
7.12a	12	5	0	0	0	17	4,412	4,41
7.12b	14	3	0	0	0	17	4,647	4,65
7.12c	16	1	0	0	0	17	4,882	4,88

<b>7.12d</b>	11	4	2	0	0	17	4,176	4,18
<b>7.12e</b>	13	4	0	0	0	17	4,529	4,53
<b>8.13</b>	13	4	0	0	0	17	4,529	4,53
<b>9.14a</b>	14	3	0	0	0	17	4,647	4,65
<b>9.14b</b>	16	1	0	0	0	17	4,882	4,88
<b>9.14c</b>	15	2	0	0	0	17	4,765	4,76
<b>9.14d</b>	14	3	0	0	0	17	4,647	4,65
<b>9.14e</b>	13	4	0	0	0	17	4,529	4,53
<b>5.15</b>	8	5	4	0	0	17	3,706	3,71
<b>5.16</b>	11	6	0	0	0	17	4,294	4,29
<b>5.17</b>	9	6	2	0	0	17	3,941	3,94
						<b>Média</b>	<b>4,44</b>	<b>4,44</b>

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

#### 4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS

No gráfico 4, apresenta-se os resultados gerais da avaliação dos egressos.

Gráfico 4 – Avaliação dos egressos



Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Na tabela 6, apresenta-se o resultado da pesquisa com os 12 respondentes dos egressos.

Tabela 6 – Avaliação dos egressos

Avaliação dos egressos								
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	5	3	2	0	X	TR	NOTA	MP
<b>1</b>	4	6	1	1	0	12	3,333	3,33

2	6	4	1	1	0	12	3,667	3,67
3	6	6	0	0	0	12	4	4,00
4	7	5	0	0	0	12	4,167	4,17
						<b>Média</b>	<b>3,79</b>	<b>3,79</b>

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Quadro 9 - Questão Descritiva<sup>5</sup>

<b>5. Descreva alguns pontos positivos e outros que você acredita que a Faculdade Senac Concórdia precisa melhorar tanto na relação com os egressos como na oferta/proposta dos cursos:</b>
Excelente instituição de ensino.
São responsável, com ensinso de boa qualidade e ajudam a nos inserir no mercado em setores relacionados ao curso.
A comunicação.
Maior oferta de cursos nas áreas de graduação e pós graduação.
Excelente instituição de ensino.

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA

No gráfico 5, apresenta-se os resultados gerais da avaliação da comunidade externa.

Gráfico 5 – Avaliação da Comunidade Externa



Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Na tabela 7, apresenta-se o resultado da pesquisa com os 16 respondentes da comunidade externa.

<sup>5</sup> Todos os comentários descritos no quadro 9, foram transcritos integralmente, sem a correção dos possíveis desvios ortográficos e outros relativos à norma culta da Língua Portuguesa.

Tabela 7- Resultado da pesquisa com a Comunidade Externa

Comunidade Externa								
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2 ) / G					TR	NOTA	MP
	5	3	2	0	X			
1	10	6	0	0	0	16	4,25	4,25
2	12	4	0	0	0	16	4,5	4,50
3	8	7	0	0	1	16	3,813	3,81
4	8	6	0	0	2	16	3,625	3,63
						<b>Média</b>	<b>4,05</b>	<b>4,42</b>

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Quadro 10 - Questão Descritiva<sup>6</sup>

<b>5. Descreva alguns pontos positivos e outros que você acredita que a faculdade precisa melhorar:</b>
Forma profissional qualificado para o mercado de trabalho e sempre muito bem atendido pelos profissionais internos. A melhoria não identificado.
Um grupo coeso, cheio de vontade que dê certo sempre. Cada um do seu jeito mas engajados em busca dos resultados almejamos. Equipe super feliz no que faz.
Ampliar divulgações dos cursos que possuem.
Oferecer mais cursos de Pós-graduação.
A divulgação dos cursos acho pouca, poderia chegar a mais alunos.
Pontos Positivos - equipe de professores bem preparados, com vivência de mercado de trabalho; estrutura muito boa para exercer as aulas práticas; Trabalho de Conclusão de Curso com foco em alguma aplicação prática, oportunizando a aplicação da teoria aprendida em sala de aula e laboratórios.
Pontos Negativos - precisa de uma melhor cantina para atender os alunos e a própria equipe Interna do SENAC.

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

<sup>6</sup> Todos os comentários descritos no quadro 10, foram transcritos integralmente, sem a correção dos possíveis desvios ortográficos e outros relativos à norma culta da Língua Portuguesa.

## 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

Nesse eixo apresenta-se os resultados da dimensão 8, referente ao planejamento e avaliação.

#### 5.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

Observa-se na tabela 8, os resultados obtidos na dimensão 8.

Tabela 8 – Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

			Discentes	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Egressos	Total
Dimensão 8	2021	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	96,77%	100,00%	100,00%	-	-	97,80%
	2022	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	96,49%	94,74%	100,00%	-	-	96,67%
	2023	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	98,31%	100,00%	100,00%	-	-	98,92%

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Nessa dimensão, no ano de 2023, obteve-se a participação de 93 respondentes, os quais 98,92% concordam que a faculdade utiliza o relatório da CPA para identificar as fragilidades e potencialidades da instituição, propondo as melhorias necessárias para o melhor desempenho das atividades acadêmicas.

Dessa forma, percebe-se que nos três últimos anos, os resultados são semelhantes, evidenciando a importância do processo avaliativo como uma ferramenta para identificar

pontos fracos, bem como pontos fortes e potencialidades, assim, definindo estratégias e ações corretivas para melhoria dos processos e a reformulação de práticas educativas contínuas à IES.

## 5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

No eixo 2, apresenta-se os resultados da dimensão 1, referente a missão e plano de desenvolvimento institucional e dimensão 3, responsabilidade social da instituição.

### 5.2.1 Dimensão 1 – Missão e plano de desenvolvimento institucional

Apresenta-se na tabela 9, os resultados obtidos na dimensão 1.

Tabela 9 - Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

			Discentes	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Egressos	Total
Dimensão 1	2021	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	95,16%	100,00%	100,00%	-	-	96,70%
	2022	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	96,49%	94,74%	100,00%	-	-	96,67%
	2023	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	94,92%	100,00%	100,00%	-	-	96,77%

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

No ano de 2023, na dimensão 1, obteve-se o resultado de 96,77%, demonstrando que a IES desenvolve ações coerentes e alinhadas com a missão “Educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo” e com a visão “Ser a Instituição brasileira que oferece as melhores soluções em educação profissional, reconhecida pelas empresas”. Esse resultado permanece evidente no ciclo avaliativo de 2021, 2022 e 2023.

### 5.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade social da instituição

Na tabela 10, apresenta-se os resultados obtidos na dimensão 3.

Tabela 10 – Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

			Discentes	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Egressos	Total
Dimensão 3	2021	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	97,31%	91,11%	100,00%	-	-	96,70%
	2022	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	95,91%	94,74%	100,00%	-	-	96,30%
	2023	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	94,35%	100,00%	100,00%	-	-	96,42%

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Com relação a Responsabilidade Social da Instituição, é possível verificar que no ano de 2023, 96,42% dos respondentes afirmam que a faculdade interage com a comunidade em geral, através de ações como o Programa Senac de Gratuidade (PSG) que tem “por objetivo garantir o acesso à educação profissional de qualidade para pessoas cuja renda familiar mensal per capita não ultrapasse dois salários mínimos”. Além desse programa, à IES fomenta ações pautadas no incentivo da inclusão, da inserção dos alunos no mercado de trabalho, da melhoria da qualidade de vida e do desenvolvimento da sociedade.

Analisando os resultados obtidos nos três últimos anos, verifica-se que são semelhantes, corroborando com a Proposta Pedagógica da IES.

### 5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

Nesse eixo apresenta-se os resultados da dimensão 2, referente as políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão, dimensão 4, comunicação com a sociedade e dimensão 9, política de atendimento aos discentes.

### 5.3.1 Dimensão 2 – Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão

Na tabela 11, apresenta-se os resultados obtidos na dimensão 2.

Tabela 11 - Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

			Discentes	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Egressos	Total
Dimensão 2	2021	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	92,47%	83,33%	100,00%	-	-	91,01%
	2022	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	95,61%	82,24%	100,00%	-	-	99,63%
	2023	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	92,09%	100,00%	98,04%	-	-	97,60%

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Nessa dimensão, 97,60% dos participantes afirmam que a abordagem pedagógica dos cursos está voltada para a formação de profissionais capazes de atuar de forma proativa e comprometida em situações diversas, pois as metodologias de ensino utilizadas pelos docentes estão de acordo com a proposta pedagógica do Senac/SC, bem como os conteúdos, a avaliação e o feedback.

Com relação ao ciclo avaliativo, identifica-se que os resultados são parecidos, comprovando que as metodologias previstas na proposta pedagógica institucional promovem a aprendizagem significativa dos alunos.

### 5.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a sociedade

Apresenta-se na tabela 12, os resultados obtidos na dimensão 4.

Tabela 12 - Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

			Discentes	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Egressos	Total
Dimensão 4	2021	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	94,35%	83,33%	96,43%	-	-	92,86%
	2022	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	93,86%	92,11%	96,43%	-	-	93,89%
	2023	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	94,07%	97,06%	94,12%	-	-	94,62%

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Importante ressaltar que no ano de 2023, os respondentes reconhecem a melhoria da comunicação externa e interna desenvolvidas pela faculdade, atingindo de forma efetiva o objetivo de apresentar as informações necessárias ao reconhecimento da IES perante os diversos públicos com os quais interage.

Esse resultado permite ainda observar que as estratégias existentes são eficazes e devem permanecer ativas, podendo ser aprimoradas visando a manutenção desse reconhecimento observado pelos respondentes.

### 5.3.3 Dimensão 9 – Política de atendimento aos discentes

Observa-se no tabela 13, os resultados obtidos na dimensão 9.

Tabela 13 - Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

			Discentes	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Egressos	Total
Dimensão 9	2021	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	94,09%	93,33%	100,00%	-	-	94,82%
	2022	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	95,61%	94,74%	100,00%	-	-	96,11%

	2023	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	92,66%	100,00%	100,00%	-	-	93,69%
--	------	---------------------------------------------------------	--------	---------	---------	---	---	--------

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Nessa dimensão, com relação ao ano de 2023, 93,69% dos participantes reconhecem que os serviços de apoio pedagógico-administrativos da IES conseguem ofertar uma estrutura eficaz de acolhimento, acompanhamento e atendimento aos discentes em todos os níveis.

Com relação aos resultados alcançados em 2021, 2022 e 2023, verifica-se que as políticas de atendimento e acolhimento da secretaria acadêmica, biblioteca, coordenação de curso e atendimento pedagógico atendem as necessidades dos discentes, docentes e corpo técnico da IES.

#### 5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

Nesse eixo apresenta-se os resultados da dimensão 5, referente as políticas de pessoal e dimensão 6, organização e gestão da instituição.

##### 5.4.1 Dimensão 5 – Políticas de pessoal

Na tabela 14, apresenta-se os resultados obtidos na dimensão 5.

Tabela 14 - Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

			Discentes	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Egressos	Total
Dimensão 5	2021	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	-	86,67%	97,62%	-	-	91,95%
	2022	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	-	92,98%	92,86%	-	-	92,93%
	2023	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	-	98,04%	88,24%	-	-	93,14%

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Na dimensão 5, é possível verificar que ano de 2023, 93,14% dos respondentes reconhecem a existência das políticas de gestão de recursos humanos da IES nos diferentes níveis de atuação, quer sejam estas ligadas a área educacional ou administrativa.

Evidencia-se no ciclo avaliativo, a permanência da fragilidade relacionada aos critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento.

#### 5.4.2 Dimensão 6 – Organização e gestão da instituição

Na tabela 15, apresenta-se os resultados obtidos na dimensão 6.

Tabela 15 - Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

			Discentes	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Egressos	Total
Dimensão 6	2021	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	95,97%	86,67%	100,00%	-	-	95,05%
	2022	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	95,61%	94,74%	100,00%	-	-	96,11%
	2023	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	91,53%	100,00%	97,06%	-	-	94,09%

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Nessa dimensão, 94,09% dos respondentes no ano de 2023, afirmam que percebem com clareza quais são as estruturas organizacionais existentes na IES e a interação entre Conselho Superior, Conselho de Curso, Conselho de Classe, Núcleo Docente Estruturante (NDE), bem como as ferramentas utilizadas para gestão dos diversos processos que fazem parte do cotidiano das atividades desenvolvidas na faculdade.

Verifica-se que nos anos 2021, 2022 e 2023, há similaridade na avaliação dos discentes, docentes e corpo técnico administrativo, reconhecendo a responsabilidade da IES em relação as normas e processos institucionais.

## 5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

No eixo 5, apresenta-se os resultados da dimensão 7, referente infraestrutura física.

### 5.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física

Observa-se na tabela 16, os resultados obtidos na dimensão 7.

Tabela 16 - Dimensão 7 – Infraestrutura física

			Discentes	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Egressos	Total
Dimensão 7	2021	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	87,90%	97,33%	100,00%	-	-	91,86%
	2022	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	93,42%	91,58%	98,57%	-	-	93,89%
	2023	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	94,07%	92,94%	97,65%	-	-	94,58%

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

No ano de 2023, na pesquisa aplicada com os discentes do Curso Superior de Gastronomia, identificou-se fragilidades na Dimensão 7 - Infraestrutura **na questão** 15d. Outros espaços (refeitório/cantina, área comum, auditório), obtendo nota de 2,727 e Dimensão 9 – Políticas de atendimento a estudantes e egressos, questão 17f. Núcleo de Relações com o Mercado, obtendo a nota de 2,455.

Mesmo diante da fragilidade identificada, os resultados da autoavaliação do ano de 2023, com 94,58% demonstram que a estrutura física ofertada pela faculdade atende as necessidades dos públicos envolvidos nas atividades e no funcionamento da IES, pois, dentro do ciclo avaliativo obteve-se o melhor resultado.

## 5.6 ESPECÍFICO REFERENTE A COLETA COM A COMUNIDADE EXTERNA E EGRESSOS DA FACULDADE

Apresenta-se na tabela 17, os resultados obtidos com a comunidade externa.

Tabela 17 – Comunidade externa e egressos

			Discentes	Docentes	Corpo Técnico	Comunidade	Egressos	Total
Sem Eixo e Dimensão (Comunidade externa e egressos)	2021	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	-	-	-	100,00%	72,31%	85,60%
	2022	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	-	-	-	97,73%	91,07%	82,46%
	2023	5 - Atende Plenamente (+) 3 - Atende suficientemente	-	-	-	95,31%	73,33%	84,68%

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

A comunidade externa e egressos apresentam um percentual de 84,68%, afirmando o reconhecimento das ações da IES na formação de profissionais qualificados para o mercado de trabalho, percebendo também que as estratégias de comunicação em relação a comunidade externa têm ocorrido de forma adequada no intuito de divulgar as ações e atividades que foram desenvolvidas pela faculdade.

Em relação ao ciclo avaliativo, identifica-se que os resultados da autoavaliação são semelhantes, comprovando que a IES mantém proximidade com a comunidade externa e egressos.

## 6 PROPOSTAS DE AÇÕES

Após a compilação dos dados, identificamos que nessa pesquisa foram apontadas fragilidades pelos discentes do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia, conforme a definição técnica determinada para apontar os níveis de satisfação. Na tabela 18, apresenta-se as dimensões com as respectivas perguntas e notas obtidas.

Tabela 18 – Fragilidades identificadas no ano de 2023

DIMENSÃO	NOTA
7 – Infraestrutura física	
<b>15d. Outros espaços (refeitório/cantina, área comum, auditório)?</b>	<b>2,727</b>
9 – Políticas de atendimento a estudantes e egressos	
<b>17f. Núcleo de Relações com o Mercado</b>	<b>2,455</b>

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

Os resultados são os elementos norteadores das diversas ações corretivas que foram encaminhadas como propostas de melhorias e os devidos planos de ação no ano de 2024. Em reunião, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) definiu que no decorrer de 2024, manteremos o Plano de Ação (5W2H) com o objetivo de fortalecer e manter a qualidade dos serviços prestados, melhoria nos processos e desenvolvimento organizacional da IES.

Quadro 11 – Plano de ação para aspectos considerados Fragilidades na pesquisa 2023

O que	Como	Quem	Quando		Onde	Por que	Quanto	% Completo	Hoje	Situação Atual
			Início	Fim						
15d	Substituição do prestador de serviços da cantina.	Direção	2024		Faculdade Senac Concórdia	Para melhorar a prestação de serviços aos discentes, docentes e técnicos administrativos.	Sem custo			Em andamento
17f	Ampliação da divulgação dos serviços realizados pelo setor, através de visitas nas salas de aulas.	Direção e Coordenação de Cursos	2024		Faculdade Senac Concórdia	Para que os discentes conheçam os serviços realizados pelo setor.	Sem custo			Em andamento
5.18	Através de reuniões específicas para divulgação dos critérios de admissão, aperfeiçoamento e progressão salarial.	Coordenação do NES e Coordenação Administrativa Financeira	2024		Faculdade Senac Concórdia	Para esclarecer os docentes sobre o tema envolvido.	Sem custo			Em andamento

Fonte: elaborado pela CPA (2023).

## 7 FECHAMENTO

O instrumento de avaliação institucional permite estabelecer uma avaliação contínua de todas as dimensões que envolvem as atividades de uma IES, e por essa característica permite ainda um olhar crítico necessário para a constante evolução, que precisa permear todas as ações desenvolvidas nos processos e atividades da faculdade.

De acordo com as análises dos resultados de 2023, identifica-se no contexto macro que existem poucas dimensões que necessitam ser reavaliadas. Ao estabelecer uma comparação entre este relatório, e os das edições 2022 e 2021, percebe-se, que não foram identificadas fragilidades pelo público respondente, o que evidencia que as práticas de planejamento, avaliação e desenvolvimento institucional, políticas de gestão, políticas acadêmicas e infraestrutura física da IES atendente plenamente e suficientemente de acordo com a metodologia determinada pelo MEC.

Cabe ressaltar que esta mesma pesquisa também registra as potencialidades existentes, que apontam constantes evoluções na maioria dos processos e atividades. Mesmo não sendo apontada como fragilidade na autoavaliação 2023, destaca-se a importância de manter a divulgação dos processos de admissão, aperfeiçoamento profissional e progressão funcional/salarial da faculdade com relação ao público docente e técnico administrativo da IES, ação esta que já está sendo desenvolvida desde 2021.