

FACULDADE SENAC SÃO MIGUEL DO OESTE

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Tipo: (x) anual () trienal/integral

Ano de referência: 2022

Ano de publicação: 2023

CICLO AVALIATIVO

2021

2022

2023

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
1.1 TIPO DE RELATÓRIO	4
1.2 DADOS DA FACULDADE	4
1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA	4
1.4 TURMAS EM ANDAMENTO	5
2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS	6
2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	7
3 METODOLOGIA	13
4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA	16
4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE	16
4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE.....	19
4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.....	22
4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS	26
4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA	27
5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO	30
5.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	30
5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	30
5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	31
5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO	33
5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA	34
6 PROPOSTAS DE AÇÕES	36
6.1 AÇÕES QUE AINDA NÃO FORAM REALIZADAS	36
6.2 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA 2022-2023	36

7 FECHAMENTO.....42

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 nº 065, este relatório é parcial e referente ao ano de 2022, publicado em março de 2023, 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 (2022).

1.2 DADOS DA FACULDADE

O Quadro 2 apresenta os dados da Instituição de Educação Superior (IES) sede.

Quadro 2: Dados da unidade sede

IES	FACULDADE SENAC SÃO MIGUEL DO OESTE		
Endereço	Rua Sete de Setembro - 1415		
CEP	89900-000	Cidade	São Miguel do Oeste
UF	SC	Telefone	(49) 3621 0055

Fonte: CPA: elaborado pelos autores (2022).

1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA

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

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

Demais membros da CPA			
Nome completo	Segmento que representa	Nome da Faculdade	Período de mandato
Rosa Maria de Bona Batistel	Docente	São Miguel do Oeste	2022-2023
Daniel Pinheiro	Coordenador de Curso	São Miguel do Oeste	2022-2023
Karine Bedin Cechini	Corpo Técnico Administrativo	São Miguel do Oeste	2022-2023
Matheus Giacomelli	Discente	São Miguel do Oeste	2022-2023
Elizabeth Gardin Pinheiro	Sociedade Civil Organizada	São Miguel do Oeste	2022-2023
Alessandro Cruz dos Santos	Egressos	São Miguel do Oeste	2022-2023

Fonte: Elaborado pela CPA (2022).

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

Faculdade Senac Chapecó	Gestão Comercial				Participou da Pesquisa (S/N)	
	Curso 1	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos		Turno (M/V/N)
Gestão Comercial		4º	2021/1	9	N	S
Total		9				
TOTAL DE ALUNOS				9		

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS

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

O objetivo da realização da pesquisa da CPA, é a autoavaliação institucional que busca a melhoria contínua dos processos existentes na IES.

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

No decorrer do ano foram realizadas duas reuniões com a comunidade acadêmica objetivando apresentar os resultados obtidos na avaliação institucional 2021, bem como, apresentar as ações de melhorias executadas pela CPA no decorrer de 2022, e outras reuniões com a equipe da CPA conforme descrito no Quadro 5.

Quadro 5: Reuniões anuais da CPA

AÇÃO	PRAZO PARA EXECUÇÃO
Envio Relatório de Avaliação Institucional 2021	Janeiro 2022
Apresentação resultados da AI 2021 aos respectivos públicos	Abril / julho 2022
Composição das novas CPA (faculdades sede x unidade vinculada) - Elaborar termo de aceite CPA e enviar o DR	Julho 2022
Emissão das Ordens de Serviço	Julho / agosto 2022
Elaboração do cronograma de trabalho	Agosto 2022
Revisão dos questionários (faculdade sede e unidade vinculada)	Agosto 2022
Sensibilização dos públicos envolvidos	Setembro 2022
Aplicação dos questionários	Setembro 2022
Análise dos dados	Outubro / novembro 2022
Elaboração do relatório / plano de ação	Outubro / novembro 2022
Envio do relatório para o SES	até 15/12/2022

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Na avaliação institucional 2021 foram identificadas seis fragilidades:

Quadro 6: Fragilidades da autoavaliação 2021

DIM	FRAGILIDADES	AÇÃO DE CORREÇÃO
D1	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	Baixa participação dos alunos nos programas de extensão.	Ampliar os Canais de Comunicação.
D3	Baixa participação dos alunos nas atividades de responsabilidade social anualmente.	Envolver os alunos e professores ativamente nas ações de responsabilidade social ofertadas pela faculdade.
D4	Baixa participação dos professores e alunos na divulgação e contato com a sociedade.	Ampliar os Canais de Comunicação.
D6	Pouco conhecimento dos alunos referente ao trabalho dos Órgãos de colegiado.	Divulgar para todos os públicos.

Fonte: Elaborado pela CPA (2021)

Posterior à aplicação da CPA, em parceria com NDE, NRM, NAF, NEB, NES e direção da faculdade, inicia-se todo o processo novamente. A forma conjunta de análise visa fortalecer o processo e inserir o instrumento de avaliação como uma das ferramentas essenciais para a constante renovação e aprendizagem da Instituição. Assim, percebe-se a importância da CPA, junto aos seus públicos presentes na IES para a melhoria contínua.

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 Autoavaliação 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.

Nesse 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 à 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.

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, considerou-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 dessa 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 1 - 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
TOTAL	92 %	75 %	82 %

Fonte: Elaboração da CPA (2021).

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 7 - 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 aprendizado.	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 (2019).

Quadro 8 - 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 extracurriculares 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 íntegra 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 (2020).

A partir da análise dos resultados obtidos na avaliação 2021, apresentamos as dimensões que ficaram com nota abaixo de 3.

Quadro 9 - 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 mais bem 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 Órgãos de colegiado e divulgação das normas, regulamentos e documentos orientativos.	Pouco conhecimento dos alunos referente ao trabalho dos Órgãos 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 (2021).

3 METODOLOGIA

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

A CPA instrumentaliza a autoavaliação institucional pautada nas dimensões estabelecidas pelo SINAES, em consonância com a missão e a visão institucional, apresentadas no quadro 10.

Quadro 10: Dimensões de avaliação da CPA

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

Fonte: Elaboração da CPA (2022).

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

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

Todos os públicos foram sensibilizados quanto a importância de participar da CPA. Cada representante da CPA foi responsável por enviar e acompanhar as repostas com o público que cada um representava na comissão.

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

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

O universo pesquisado e o número de respondentes por público são descritos no Quadro 11.

Quadro 11: Frequência relativa e absoluta de respondentes da pesquisa

PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES	FFREQUENCIA RELATIVA (%)
Discentes	9	9	100%
Docentes	12	12	100%
Corpo técnico-administrativo	16	10	62,5%
Comunidade externa	35	11	31,4%
Egressos	70	15	21,4% ^b

Fonte: Elaboração da CPA (2022).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA

Neste capítulo é apresentada a tabulação dos dados da pesquisa **por público respondente**. As análises serão apresentadas no capítulo seguinte, por eixo e dimensão, de acordo com o Quadro 12.

Quadro 12: Público que recebeu a pesquisa e respondentes

PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES	FREQUENCIA RELATIVA (%)
Discentes	9	9	100%
Docentes	12	12	100%
Corpo técnico-administrativo	16	10	62,5%
Comunidade externa	35	11	31,4%
Egressos	70	15	21,4%

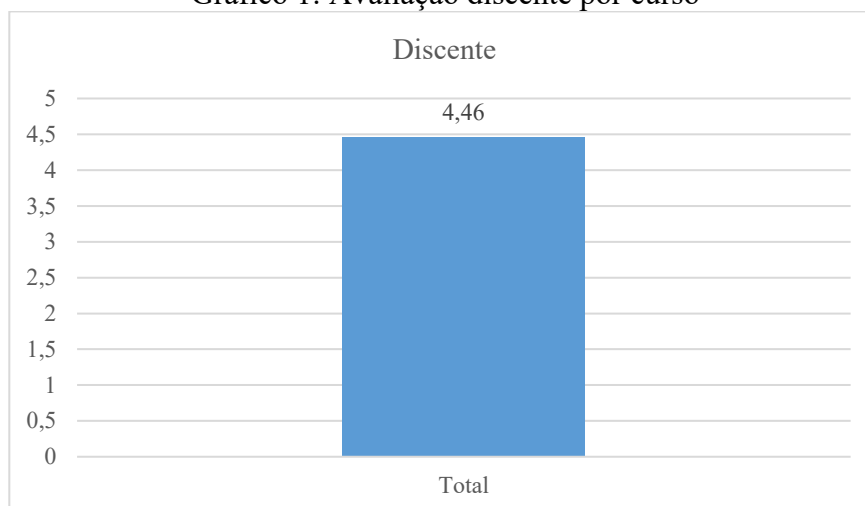
Fonte: Elaborado pela CPA (2022).

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

4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE

Neste item, apresenta-se no Gráfico 1 a nota dada pelos discentes para o curso e, nos Quadros 13 e 14 o resultado geral da avaliação discente do Curso Superior em Gestão Comercial.

Gráfico 1: Avaliação discente por curso



Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

No Quadro 13 é possível verificar detalhadamente as notas dadas por item. Destaca-se que nenhuma ficou abaixo de 3.

Quadro 13: Respostas dos discentes do curso superior de Gestão Comercial

Questão	Discentes						TR	NOTA
	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2* Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3)) / (TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3)=Média Ponderada (MP)							
	5	3	2	0	X			
1	7	2				9	4,556	
2	6	2	1			9	4,222	
3	6	3				9	4,333	
4	9					9	5	
5	6	1	2			9	4,111	
6	4	3	2			9	3,667	
7	5	3	1			9	4	
8	6	2		1		9	4	
9	7	2				9	4,556	
10	7	2				9	4,556	
11	7	2				9	4,556	
12	8	1				9	4,778	
13	6	1	1			8	4,375	
14	6	3				9	4,333	
15a	7	2				9	4,556	
15b	7	1	1			9	4,444	
15c	6	2	1			9	4,222	
15d	5	4				9	4,111	
16	9					9	5	
17a	9					9	5	
17b	7	1	1			9	4,444	
17c	8		1			9	4,667	
17d	8		1			9	4,667	
17e	8		1			9	4,667	
17f	8		1			9	4,667	
						Média	4,46	

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 14: Respostas abertas dos discentes do curso superior de Gestão Comercial

Dimensão 2	<ul style="list-style-type: none"> As avaliações atendem suficientemente por se tratar do modo de ensino dos professores, de forma clara e objetiva, e o que se trata da instituição também se é feito de forma clara, com o entendimento de todos. Todos os itens são atendidos plenamente.
------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Através do Senac tive a minha atual oportunidade de trabalho, consegui meu emprego por estar graduando Gestão Comercial, em várias ocasiões pude contar com o apoio e suporte do Senac • No meu ponto de vista está tudo ótimo desde o ensino até as comparações com o mercado e dia a dia. • A instituição pode ter maior participação de mercado, para que possa se posicionar de melhor forma na mente de seus possíveis clientes. • A instituição possui professores qualificados para nos preparar para o mercado de trabalho, proporcionando novos conhecimentos e visões em relação as oportunidades que são dadas aos alunos. • Instituição bem qualificada, porém, poderia realizar mais visitas em empresas, conhecimento mais específico sobre processos em empresas, mas estes sendo vivenciados pelos alunos e ofertar descontos maiores para cursos egressos. • Diante das percepções sobre a instituição, vejo que muitas coisas melhoraram para agregar, no início não tínhamos cantina por conta da pandemia, após foi ativada... Foi muito válida a mudança na gestão, mostrando outra percepção de visão. Vejo que seria importante ter mais visitas a empresas e para o TCS ter empresas parceiras para o desenvolvimento do estudo. Os feedbacks são muito importantes, sempre ajuda no desenvolvimento do acadêmico.
Dimensões 3, 4 e 6	<ul style="list-style-type: none"> • A gestão da instituição está sendo feita com muita firmeza e objetividade. • Já a comunicação com a sociedade, percebe-se que as redes sociais estão sempre bem movimentadas, com a intenção de estar sempre chamando a comunidade em geral. • Todos os itens são atendidos plenamente. • Senac é show • Tudo ótimo ... • A instituição incentiva muito em relação a pesquisas, sendo direcionadas e voltadas ao mercado de trabalho, com base nos aprendizados que adquirimos, por meio das explicações dos professores, com os objetivos de nos preparar para novas possibilidades. • Ótimo • Vejo os professores empenhados com o desenvolvimento positivo de cada aluno. Durante os feedbacks que isso fica claro, pois eles incentivam para que sejamos melhores sempre. Toda vez que tem palestras/projetos ou atividades na cidade que seja relevante para nosso crescimento, os professores incentivam a participação dos alunos. Na semana do livro, é feita atividades lembrando da importância da leitura. A instituição sempre buscar ajudar os alunos com descontos e gratificações
Dimensão 7	<ul style="list-style-type: none"> • A estrutura da faculdade atende tranquilamente às necessidades dos acadêmicos, de uma forma em que todos se sentem seguros. • Alguns itens são atendidos plenamente. • Senac é show • O Senac possui um espaço muito bom, proporcionando um espaço com acessibilidade para pessoas com necessidades, além da disponibilidade de materiais e equipamentos de estudos. • Espaços para auditório • Incentivar os acadêmicos em participações de projetos.
Dimensões 8 e 9	<ul style="list-style-type: none"> • O atendimento aos estudantes é muito bom, contando também que se tem boas porcentagens de desconto a alunos que já foram da faculdade Senac. • O modo de avaliação da faculdade é de forma bem clara e de fácil entendimento para todos. • Todos os itens atendem plenamente. • Top • O atendimento que o Senac oferece ao seu público em geral é com boa capacidade de atender a todos, lhe direcionando aos cursos ofertados e espaços que a instituição possui. • Atende com as expectativas

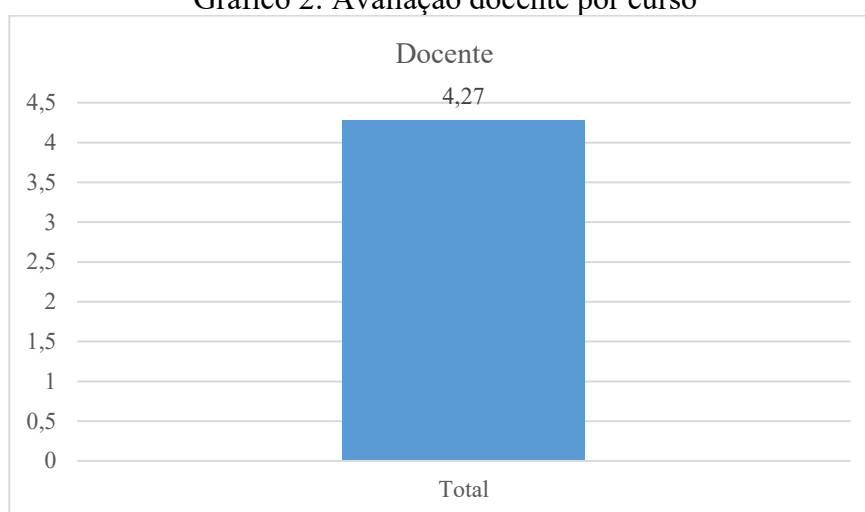
	<ul style="list-style-type: none"> Toda a equipe é muito empenhada em ajudar, sempre buscando formas de melhorar a vida acadêmica.
--	---

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com os Docentes. Esta pesquisa teve 12 respondentes, sendo que a equipe total tem 12 docentes. O Gráfico 2 demonstra a nota geral dada pelos docentes, já os Quadros 15 e 16 apresentam o resultado geral da avaliação docente do Curso Superior em Gestão Comercial, por questão e traz as críticas e sugestões.

Gráfico 2: Avaliação docente por curso



Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 15: Respostas dos docentes do curso superior de Gestão Comercial

	Docentes							
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2 * Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3)) / (TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3)=Média Ponderada (MP)							
	5	3	2	0	X	TR	NOTA	
1	11	1				12	4,833333	
2a	8	4				12	4,333333	
2b	9	3				12	4,5	
3	8	4				12	4,333333	
4	8	4				12	4,333333	
5	10	2				12	4,666667	
6	2	8	2			12	3,166667	
7	5	5	2			12	3,666667	
8	10	1	1			12	4,583333	
9	7	5				12	4,166667	
10	8	4				12	4,333333	

11	8	3	1			12	4,25
12	9	3				12	4,5
13	6	6				12	4
14	10	1	1			12	4,583333
15a	10	2				12	4,666667
15b	8	3			1	12	4,083333
15c	8	4				12	4,333333
15d	7	5				12	4,166667
15e	10	2				12	4,666667
16	8	3	1			12	4,25
17a	11	1				12	4,833333
17b	10	2				12	4,666667
17c	9	3				12	4,5
17d	6	5		1		12	3,75
18	6	4	1	1		12	3,666667
19	5	5	1	1		12	3,5
20	8	4				12	4,333333
						Média	4,27

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 16: Respostas abertas dos docentes do curso superior de Gestão Comercial

<p>Dimensões 1 e 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Questões abrangentes e aplicáveis que contemplam as ações q são aplicadas no decorrer das atividades da instituição/professores e alunos. • Como sou novo na instituição não estou integrado 100% com todas as políticas da instituição, porém acredito que poderia ser mais divulgado e explorado junto aos alunos • A política, principalmente de fomento à pesquisa, poderá ser alavancada, começando com o incentivo à esta prática para docentes e acadêmicos. • Atualização do curso • A proposta de ensino está focada na realidade do mercado, com aprofundamento teórico e prático. • As estratégias de ensino, perfil do egresso, feedbacks, componentes curriculares e a formação docente, justificam a potência dos cursos ofertados pela unidade. • A abertura da faculdade em receber pessoas da comunidade para apresentar os cases de sucesso em determinadas áreas; o incentivo à visitas técnicas para conhecer, na prática o que se fala em sala de aula... • Creio que o Senac tem uma presença muito importante na formação de jovens para o trabalho. Acredito que há necessidade de reavaliar alguns cursos e incluir ações e novos métodos de trabalho que surgiram nos últimos anos e que estão revolucionando os negócios. Posso indicar a utilização das redes sociais como plataforma de negócios e relacionamento com o consumidor. Assim como o estudo do Neuromarketing e as suas formas de aplicação. • Percebo que o Senac está sempre voltado as atividades práticas e em conversa com os alunos percebo o quanto para eles é importante a vivência na prática, tanto se tratando de depoimentos quanto exemplos do nosso cotidiano. Sobre os feedbacks acredito que seja um momento de interação entre aluno e professor e que é de grande importância para o crescimento de ambos os lados. Os indicadores nos dão um norte para que possamos trazer o melhor para a disciplina e atender ao objetivo principal do curso. • Para aprimorar a Faculdade pode ampliar a participação em ações junto à comunidade. • Os conteúdos abordados atendem a demanda do mercado de trabalho. O Feedback é essencial para o desenvolvimento dos alunos.
----------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Novas atividades
<p>Dimensões 3, 4 e 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atualmente a instituição está mais presente e receptiva, proporcionando um clima amistoso, comunicativo e saudável, tanto internamente quanto externamente. • A instituição está a todo momento interagindo com o corpo docente e discente repassando orientação e cobrando a execução dos planos e diretrizes propostas. • Gestão de pessoas e responsabilidade da Instituição com excelência. • Há necessidade de melhorar a orientação quanto às regras, responsabilidades e processos • Todo o processo organizativo está regulamentado e com bom funcionamento. • Os professores, preparam suas avaliações no modelo ENADE, a instituição se preocupa com o desenvolvimento das competências dos alunos. • Faz atividades de auxílio à comunidade, como parceria com outras instituições para coleta de tampinhas - o projeto tampinha do bem - cunho social com a comunidade. Usa as mídias sociais de forma intensiva na divulgação de cursos e do trabalho desenvolvido pelos profissionais. Usa grupos de whatsapp e e-mail para dicas, documentos, e orientações.. • Percebo claramente a presença do Senac em nossa cidade, sempre que uma ação é realizada pela administração municipal e órgãos sociais, lá está presente o Senac. Da mesma forma, percebo que a instituição está sempre agindo junto aos colaboradores internos, levando instruções e novos métodos implantados para a gestão dos alunos e do trabalho desenvolvido internamente. • Ações de marketing são divulgadas a todos por meio do grupo de whatsapp. Sempre que tenho dúvidas elas são sanadas por alguém internamente, sempre muito prestativos e educados, vejo o envolvimento com órgãos e empresas do município e região, são feitos os conselhos para debater as ações do futuro com as turmas e o andamento dela no presente. • Normas e regulamentos são seguidos e as reuniões sempre são muito bem conduzidas e proveitosas. • O envolvimento com a comunidade se faz necessário, e vejo que o Senac participa nesses tipos de ações, porém sempre podemos fazer mais. • Em relação a inclusão social vejo que a instituição cumpre bem seu papel com a sociedade.
<p>Dimensão 7</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acredito q as vagas do estacionamento deveriam ser reservadas aos professores. • Vejo que as instalações atendem a necessidade dos usuários. • A infraestrutura da IES atende às necessidades dos usuários. • Infraestrutura está ok. Falta uma sala de reuniões. • Estrutura bem constituída para o pleno desenvolvimento das ações da IES. • A estrutura da faculdade atende as demandas dos alunos e professores. • Tem boa estrutura • Os espaços são bem dimensionados, salas do tamanho que necessitamos e todas as outras infraestruturas de acordo com a demanda. • Nas salas de aula temos os materiais disponíveis para ministrar as aulas, quando precisei utilizar o laboratório funcionou tudo da melhor forma, a biblioteca possui um espaço bacana, bem como a sala dos professores. • Necessidade de um espaço para incentivar o pensamento criativo. • Quanto a estrutura atende bem as necessidades dos professores e alunos.
<p>Dimensão 8 e 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acredito que está atendendo as expectativas. • Todos os usuários são muito bem atendidos pelos colaboradores da unidade. • Necessidade de maior e melhor planejamento das estratégias de ensino e aprendizagem, bem como acompanhamento. • Atendimento pedagógico era ruim. Esperamos melhorar com nova pedagoga • Percebi que temos muitas trocas de colaboradores destas áreas. • Tanto a estrutura, como as estratégias atendem as demandas propostas. • Todos os colaboradores sempre prontos à atender • Convivo com toda a equipe e tenho percebido diariamente uma dedicação e atenção impar, com todos os públicos.

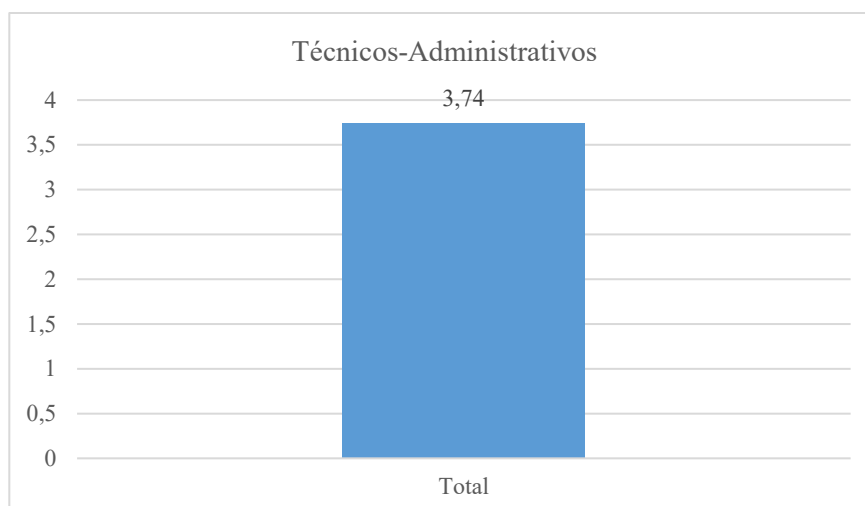
	<ul style="list-style-type: none"> • Eu iniciei no SENAC em março de 2022 então pelo que senti entrei em um momento de transição, no início não tive muito suporte, mas no decorrer do ano percebi mudanças e que agora me sinto muito mais tranquila. Sou uma pessoa que gosto de receber feedbacks e sempre estou aberta a sugestões. • Sempre muito bem atendido. • Passamos um período sem apoio pedagógico, isso de certa forma prejudicou o bom andamento das atividades.
Dimensão 5	<ul style="list-style-type: none"> • Está excelente. • Ótimo feedback recebido da coordenação, apontando os indicadores a melhorar e os indicadores que podem ser mantidos. • Proporcionar espaços e momentos de aperfeiçoamento, voltados ao contexto de aplicabilidade dos cursos da IE. • Não há plano de cargos e salários. O enquadramento do valor de hora nunca progride. • A IES segue bons critério no contexto de admissão de colaboradores. • Atende plenamente o que está posto. • Oferta frequentemente cursos/palestras para seus colaboradores. Tem política de feedback • Sempre estamos sendo questionados se tudo corre bem. Se precisamos de alguma coisa. Há uma preocupação constante no nosso bem-estar, físico e intelectual. Também é notório a grande oferta de palestras, encontros presenciais e online, com profissionais da nossa área, educadores e autoridades ligadas a educação. • Quando entrei tive todas as informações sobre a contratação, não participei de nenhuma qualificação ainda mas sei que ocorreram algumas nesse ano, quanto aos feedbacks sempre que pedi fui informada sobre a avaliação. • Existe de fato a valorização profissional na Faculdade de São Miguel do Oeste. • Acredito que a instituição poderia oferecer um plano de crescimento profissional, o qual não consta atualmente.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com os corpo técnico-administrativo. Esta pesquisa teve 10 respondentes, sendo que a equipe total tem 16 pessoas. O Gráfico 3 traz a nota dos técnicos administrativos e os Quadros 17 e 18 detalham os dados pesquisados.

Gráfico 3: Avaliação Técnicos Administrativos



Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 17: Respostas dos técnicos-administrativos do curso superior de Gestão Comercial

Técnico administrativo							
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2* Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3)) / (TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3)=Média Ponderada (MP)						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	4	5	1			10	3,7
2	4	5	1			10	3,7
3	3	5	2			10	3,4
4	2	4	3		1	10	2,8
5	4	5		1		10	3,5
6	5	4		1		10	3,7
7	3	6		1		10	3,3
8	2	7	1			10	3,3
9	6	3	1			10	4,1
10	3	3	3		1	10	3
11	4	5	1			10	3,7
12a	6	3	1			10	4,1
12b	3	5	2			10	3,4
12c	5	5				10	4
12d	2	6	2			10	3,2
12e	6	4				10	4,2
13	2	6	2			10	3,2
14a	8	2				10	4,6
14b	7	3				10	4,4
14c	8	2				10	4,6
14d	7	3				10	4,4
14e	8	2				10	4,6
15	3	2	5			10	3,1
16	4	5	1			10	3,7

17	5	4	1			10	3,9
						Média	3,74

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 18: Respostas abertas do corpo Técnico-Administrativo

Dimensão 2	<ul style="list-style-type: none"> • Acredito que estejamos no caminho certo e que depois da virada de chave que foi esse ano, muitas outras ações serão consolidadas. Penso que quanto mais "dentro" da comunidade estivermos, mas seremos lembrados. Sem dúvidas, a integração entre colaboradores, alunos e sociedade abre portas. • Noto a Faculdade envolvida com projetos junto a sociedade, buscando contribuir para o desenvolvimento local e regional. • Todos os cursos atendem necessidades do mercado, porém o Senac atua nas unidades com todas as áreas e em todos os níveis de ensino, pois atiramos para todos os lados e temos dificuldade de se tornar referência em algo. • Vejo poucos alunos participando de ações do Senac, mesmo os alunos que possuem bolsa não são incentivados a participar de projetos de pesquisa • SENAC possui um atendimento muito humanizado com os alunos e professores e um clima leve. Muito bom de trabalhar aqui. • Precisa de ações mais efetivas para incentivo à pesquisa e extensão. • Já trabalhei ao lado de profissionais de saúde formados nesta instituição em seus locais de trabalhos, seus desempenhos são visivelmente superiores se comparados as pessoas com a mesma formação, mas de outras escolas. • Alguns cursos possuem disciplinas desatualizadas, que não acompanham o que o mercado oferece. O conteúdo é bom, porém em algumas situações é preciso atualizar, assim como os professores precisam acompanhar/conhecer as tendências. • referente às atividades de pesquisa e extensão, não fica claro as ações realizadas pela Faculdade. • Os panos de curso deveriam estar atualizados, tendo em vista que a busca pelo conhecimento hoje se dá de diversas formas e muitas vezes o aluno precisa somente do professor como mediador e não mais como o principal agente que detém conhecimento.
Dimensões 3, 4 e 6	<ul style="list-style-type: none"> • As forças são somadas quando sabemos para onde estamos indo. A comunicação interna tem melhorado muito e nunca tive tanta ciência sobre as metas e números alcançados, ou sobre qual o resultado do nosso trabalho coletivo. A comunicação é a ferramenta que conecta a força de vontade com os resultados. • A Faculdade compartilhar a informação do que se trata cada um dos itens: Conselho Superior, Conselho de Curso, Conselho de Classe. • SENAC é muito humano. • A nossa Instituição precisa ter uma visibilidade melhor na nossa região. • O bom atendimento aos alunos, antes e depois de capacitados. O uso dos grupos nas redes sociais para divulgar as vagas disponíveis no mercado. Sendo assim, além da formação ser a ligação entre o empregado e o empregador. Isso contribui para cumprir seu papel social como instituição e ao mesmo tempo, faz a divulgação dos cursos disponíveis. • os recentes eventos, tais como UNIVERSO SENAC e DIA DE COOPERAR demonstrar a preocupação do Senac com a inserção de sua marca no cenário local. No portal do Senac/SC estão disponíveis os diversos manuais utilizados. • Hoje o que sentimos que o núcleo docente, que seriam os principais agente de conhecimentos, tem dificuldades em se aproximar do aluno, onde muitas vezes não o reconhece na hora do conselho de classe.
Dimensão 7	<ul style="list-style-type: none"> • Posso aqui ressaltar algumas dificuldades que enfrentamos quanto a questões tecnológicas, sendo que um dos nossos laboratórios de informática já está um tanto obsoleto, prejudicando o bom andamento das atividades educacionais. E, o fato de

	<p>que com as fortes chuvas várias salas possuem goteiras devido ao telhado ser muito antigo e com inúmeros problemas, que são difíceis de serem resolvidos de forma pontual, o que acaba atrapalhando o bom andamento das aulas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não há um espaço de uso compartilhado que contribua para a criação/inação, como espaços abertos de uso comum com layout diferenciado/inovador. • Espaço de convivência dos colaboradores também está restrito a cozinha, acredito que se pode pensar em um espaço de uso comum maior. • Temos uma estrutura maravilhosa. Poderíamos pensar em salas de aula mais dinâmicas, saindo do método tradicional. • Estrutura boa, com salas de aula, laboratório de saúde, laboratório de informática, cantina e salas de trabalhos bem equipados. • Precisam de materiais novos. • Um auditório com mais espaço, para poder abrigar palestras e cursos com maior número de participantes é algo desejado para esta unidade, por enquanto as adaptações das salas atendem suficientemente a eventos de pouco público. Os outros espaços conseguem dar uma boa condição de trabalho e aprendizagem. • Alguns equipamentos e materiais, principalmente da área da saúde, poderiam/deveriam ser substituídos por novos e até mesmo por peças mais modernas. • salas e local de trabalho oferecem todos os equipamentos necessários para o bom desempenho do trabalho/aprendizado. • quando se trata de infraestrutura sempre temos a melhorar, sendo a biblioteca um dos ambientes mais completos.
Dimensões 8 e 9	<ul style="list-style-type: none"> • Até então, nunca vi grandes resultados ou movimentações, referentes aos resultados desta pesquisa. Os dados eram "guardados" e manipulados para esconder algumas dores da instituição. Acredito que esta será uma pesquisa mais idônea e que os resultados chegarão aos interessados. • O Senac São Miguel evoluiu muito neste ano de 2022 na gestão e isso é percebido com a evolução no atendimento de todos os setores. • Já avançamos muito em relação ao atendimento, porém jamais seremos perfeitos. • Equipe muito boa, TOP, Show, pessoas simpáticas, que pegam junto. Muito bom de trabalhar aqui. • O atendimento da instituição é humanizado. • Com pouco tempo na função, mas já estive aluna da unidade, o atendimento é sempre muito prestativo e objetivo, possibilitando ao aluno um bom relacionamento com todos os colaboradores. • o ambiente é limpo e organizado. • todos estão dispostos e trabalham alegremente, tornando assim, um ambiente acolhedor para os alunos e funcionários
Dimensão 5	<ul style="list-style-type: none"> • Acredito que nas questões mencionadas na pergunta 15, a admissão seja a quem tem mais clareza. A progressão não existe. Os colaboradores que estão a mais tempo, continuaram se aperfeiçoando, se esforçando não tem nenhuma vantagem, pois recebem exatamente o mesmo salário de quem está ingressando, EXATAMENTE O MESMO. É claro que todos temos pontos a melhorar e precisamos estar sempre nos preparando, mas para mim é uma questão de desmotivação. Quanto ao aperfeiçoamento nestes últimos meses participei de mais treinamentos do que nos 4 anos que estou aqui. Ficamos muito tempo sem esse repasse de informações que é muito importante para que possamos padronizar os nossos processos. É preciso investir nas pessoas para que a instituição alcance o sucesso. • Não se tem claro como funciona a progressão funcional no Senac e as políticas para manutenção do emprego. • Treinamentos acontecem com bastante frequência. Gestora Maravilhosa. • Não existe progressão salarial por competências, somente sindical. • O conjunto geral de critérios e seleção para se tornar um colaborador já é um incentivo a se capacitar. A forma de relacionamento próximo, assertivo entre o

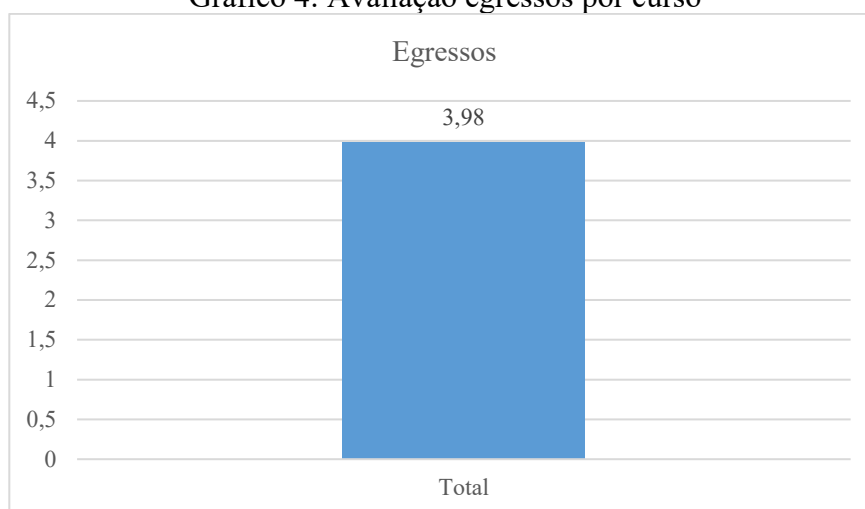
	<p>superior e seu colaborador faz o local de trabalho um ambiente favorável para melhor desenvolvimento da função.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de progressão salarial é deficiente. Estamos no aguardo para as novas regras que estão sendo desenvolvidas. • Recebo feedback periódicos. Não há um plano de progressão salarial definido com critérios objetivos. • Atende plenamente uma vez que foca na saúde mental do funcionário, disponibilizando de espaço e cursos de capacitação onde visa o funcionário como uma pessoa humana e que precisa de pausa.
--	---

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com os egressos. Esta pesquisa teve 15 respondentes. O Gráfico 4 e os Quadros 19 e 20 apresentam o resultado geral da avaliação.

Gráfico 4: Avaliação egressos por curso



Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 19: Respostas dos egressos do curso superior de Gestão Comercial

GESTÃO COMERCIAL							
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2* Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3)) / (TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3)=Média Ponderada (MP)						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	10	4		1		15	4,1333
2	9	3	2	1		15	3,8667
3	7	8				15	3,9333
4	9	3	3			15	4

						Média	3,98
--	--	--	--	--	--	--------------	-------------

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 20: Respostas abertas dos egressos do curso superior de Gestão Comercial

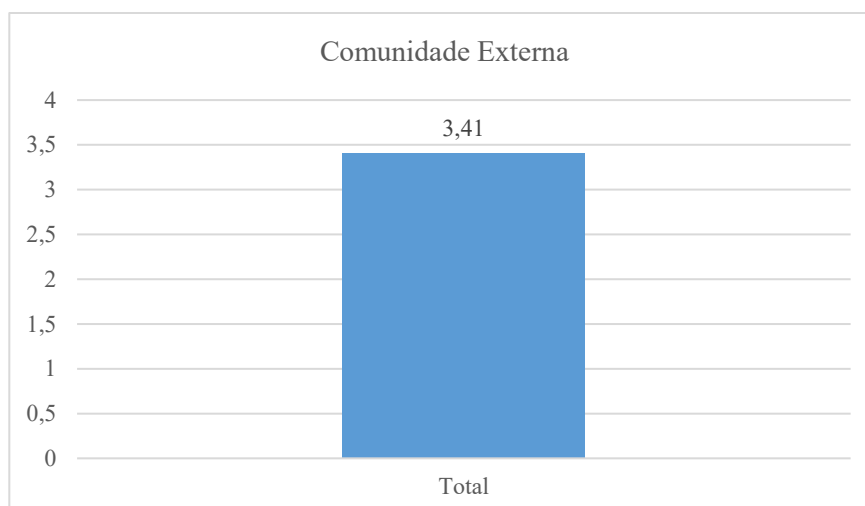
- Ok
- Precisa melhorar a estrutura física
- Tratar todo e qualquer aluno com igualdade independente de classe social.
- TCS, poderia ser feito durante o curso e no final apresentar apenas uma melhoria.
- Facilidade com materiais
- Grade do curso excelente
- Bons professores de ensino
- Graduação rápida e explicativa
- Faculdade completa e bem acessível
- Pontos positivos: divulgação de cursos e ofertas voltados a área de formação do egresso;
- A faculdade atende suas expectativas, um ponto a melhorar (experiência da época do curso), que na preparação do TCS, os professores tinham ideias incompatíveis e que entravam em conflito em algum momento da elaboração do TCS, também a falta de vista grossa com a equalização do trabalho envolvido na elaboração do TCS.
- Positivos aliar a teoria e a prática, professores muito qualificados
- Negativos algumas disciplinas precisariam de carga horária maior, exemplo cargos e salários. Também a possibilidade de estágios para inserir os estudantes no mercado de trabalho.
- Positivos: profissionais qualificados e sempre prontos para ajudar, estão sempre em busca de melhorias!
- Talvez ofertar mais cursos de graduação seria uma ótima ideia
- Uma instituição que atua com atividades práticas e direcionadas ao cotidiano empresarial, me identifiquei muito com a maneira de estudo do Senac, única proposta de melhoria, seria cursos e treinamentos com uma boa divulgação aos egressos, seja por qualquer mídia, precisamos sempre nos atualizar.
- Curso de idiomas e curso de gastronomia para adolescentes.
- Nada a declarar
- Precisa fazer um reencontro das turmas, festivas
- Envio de informações de novos cursos disponíveis.
- Nada a citar no momento. O Senac sempre me atendeu de pronto e está atento às adaptações necessárias a todos, em todas as áreas que sua estrutura oferece.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com a comunidade externa. Esta pesquisa teve 11 respondentes. Os Quadros 21 e 22 e Gráfico 5 apresentam o resultado geral da avaliação.

Gráfico 5: Avaliação Comunidade Externa



Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 21: Respostas da comunidade externa.

COMUNIDADE EXTERNA							
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2* Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3)) / (TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3)=Média Ponderada (MP)						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	6	3	1		1	11	3,727
2	6	1	2		2	11	3,364
3	7	2			2	11	3,727
4	4	3	1		3	11	2,818
						Média	3,41

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 22: Respostas abertas da comunidade externa

- A divulgação dos cursos é super clara. Prepara muito bem para o mercado de trabalho. Não vejo onde tenha que melhorar.
- Ter mais bolsas de estudos
- Não tenho muitas informações sobre a Faculdade Senac....
- Senac proporciona curso gratuitos com ótimos profissionais... além de outros cursos ,com boas parcelas....
- Mais ações com a comunidade em geral, principalmente nas Escolas. Palestras para alunos com assuntos como: adolescência, orientação sexual, cuidados com o corpo e a mente, drogas, namoro, doenças sexualmente transmissíveis, e outros temas relevantes para os jovens. (aproveitando os acadêmicos das diversas áreas) (como sugestão poderia servir como estágio ou horas de curso); Promover caminhadas, corridas ou jogos comunitários;
- O Senac possui ótimo professores. Poderia promover mais cursos e serviços de extensão.
- A Faculdade Senac busca ofertar espaços inclusivos oportunizando a comunidade a estar participando da oferta de cursos . Como sugestão continuar melhorando esses espaços .
- Ajuda na formação dos nossos jovens para uma sociedade mais humana.
- Não posso opinar.

- Não sei responder
- Ampliar a oferta de cursos de graduação com duração de 2 anos

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

O capítulo 4 apresentou os resultados das notas gerais recebidas pelo curso pela comunidade acadêmica. As médias de notas dadas pela comunidade externa (3,41) e pelos técnicos-administrativos (3,74), enquanto as maiores médias foram dadas pela discentes (4,46) seguida pelos docentes (4,27).

5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO

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

5.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Quadro 23: Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	9	12	16	37
Nº de respondentes	9	12	10	31
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	100%	91,7%	80%	90,5%

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

No que tange a avaliação da dimensão 8 observa-se no Quadro 23 que discentes, docentes e corpo-técnico consideram a autoavaliação capaz de trazer melhoria contínua.

Ainda assim, docentes declaram ter sentido falta do acompanhamento pedagógico durante boa parte de sua atuação no Senac e acreditam que um maior suporte pedagógico melhorará o desenvolvimento das atividades na docência. Já os docentes entendem que o Senac possui boa capacidade de atendimento com equipe dedicada em atender e acompanhar os alunos.

5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Quadro 24: Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	9	12	16	37
Nº de respondentes	9	12	10	31
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	100%	100%	90%	96,6%

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Em relação a dimensão 1, que trata da Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional, o índice de atendimento pleno e suficiente ficou em 96,6 %, compreendendo que todos percebem o alinhamento das ações do Senac São Miguel com a missão e visão do Senac Santa Catarina.

Quadro 25: Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	9	12	16	37
Nº de respondentes	9	12	10	31
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	100%	100%	90%	96,6%

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Na dimensão 3, que trata da responsabilidade Social da Instituição, observa-se um índice de 96,6% de compreensão sobre as ações voltadas para a responsabilidade social da instituição.

Conforme relato dos docentes, a instituição está mais presente, interagindo com docentes, discentes e comunidade. Percebem que o Senac está presente na comunidade e que há divulgação de suas ações

5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

Quadro 26: Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

	Discente	Docentes	Comunidade externa	Total
População	9	12	35	56
Nº de respondentes	9	12	11	32
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	90%	100%	63,6%	84,5%

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quanto as políticas acadêmicas de Ensino, Pesquisa e Extensão, obteve-se um índice baixo quanto à percepção da comunidade, de 63,6%. Nos demais públicos, apesar das notas positivas, as declarações enfatizam que há necessidades de melhorias.

Para os técnicos administrativos há necessidade de ações mais efetivas de incentivo à pesquisa e extensão e em suas divulgações. Há também a percepção de que o Senac possui muitas áreas de atuação, não sendo referência em nenhuma delas, porém, entregando ao mercado profissionais com desempenho superior aos demais das suas áreas.

Os docentes da instituição acreditam que a pesquisa e extensão podem ser mais bem incentivadas, abrindo ainda mais as portas para a comunidade e incentivando as visitas técnicas.

Para os discentes, o Senac está bem organizado com seu processo de ensino aprendizagem, e gera muitas oportunidades profissionais para os acadêmicos. A instituição é bem qualificada com professores excelentes, mas peca em ter poucas visitas técnicas.

Quadro 27: Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

	Discente	Docentes	Egressos	Comunidade e externa	Corpo Técnico	Total
População	9	12	70	35	16	142
Nº de respondentes	9	12	15	11	10	57
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	100%	90,5%	84,8%	81,8%	90%	89,4

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A dimensão 4 teve um bom resultado, de 89,4% de aprovação. Para os técnicos, a instituição possui uma boa visibilidade de mercado e a comunicação interna tem melhorado muito após a troca da diretoria da unidade. A comunicação com a comunidade é positiva e constante, com ações de divulgação e envolvimento com a comunidade.

Para a comunidade externa, a comunicação do Senac com o público externo é bastante clara, mas a atuação nas ações da comunidade em geral, como eventos e envolvimento com as escolas, necessita de maior atenção e energia.

Quadro 28: Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	9	12	16	37
Nº de respondentes	9	12	10	31
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	85%	95%	100%	93%

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A Faculdade Senac tem um diferencial das demais Faculdades ao prover o atendimento pedagógico de acadêmicos, quando necessário. Esta proximidade auxilia na manutenção do diálogo constante e atendimento às necessidades dos discentes.

Para os discentes, o atendimento ao estudante é muito bom, com bons cursos, bons espaços e uma equipe muito empenhada em ajudar, sempre buscando melhorar e facilitar a vida do acadêmico.

5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

Quadro 29: Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	12	16	28
Nº de respondentes	12	10	22
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	88,9%	76,6%	82,75%

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

O índice de políticas de pessoal foi um dos resultados mais baixos de toda a pesquisa da CPA. Muito embora haja programa de integração de colaboradores e pronto atendimento do setor responsável (Recursos Humanos) como relato do docente abaixo, ainda há dúvidas quanto aos aspectos das contratações e progressão salarial. Conforme os relatos não existe progressão salarial, somente a sindical. É uma reclamação unanime dos respondentes da pesquisa. Há, por parte da instituição, uma preocupação com o bem-estar do funcionário e os feedbacks acontecem, e a troca de gestão fez a informação voltar a circular e os treinamentos acontecerem novamente. Os processos de contratação são muito claros. Os docentes também

sentem falta de plano de cargos e salários e não possuem progressão salarial por tempo de trabalho.

Quadro 30: Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	9	12	16	37
Nº de respondentes	9	12	10	31
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	93,75%	95,8%	75%	88,1%

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A visão quanto à dimensão 6 é de que a gestão da organização está sendo realizada de forma eficiente e objetiva, visão representada pelo resultado de 88,1% dos entrevistados. Para os professores o repasse das regras pode ser intensificado no início do curso e as capacitações feitas com menores intervalos.

5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

Quadro 31: Dimensão 7 – Infraestrutura física

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	9	12	16	37
Nº de respondentes	9	12	10	31
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	90%	99%	95%	94,6%

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Para 94,6% a estrutura está adequada e atende de forma satisfatória os objetivos da instituições, desde os laboratórios até os espaços da cantina e salas de trabalho. Porém, foram levantadas algumas demandas importantes

- Falta de espaço compartilhado para inovação
- Espaço de convivência dos colaboradores está limitado à cozinha.
- Auditório para palestras e eventos
- Laboratórios de informática estão obsoletos

- Salas com goteiras em dias de muita chuva
- Falta Sala de reuniões

6 PROPOSTAS DE AÇÕES

6.1 AÇÕES QUE AINDA NÃO FORAM REALIZADAS

Este capítulo apresenta as ações que ainda não foram realizadas nos anos anteriores e utiliza os dados dos capítulos 4 e 5 para apresentar a proposta de ações para os próximos anos. Estas ações estão descritas no Quadro 32 bem como, a proposta de ação para 2022.

Quadro 32: Ações de 2021 não realizadas

DIM	FRAGILIDADES	AÇÃO DE CORREÇÃO
D8	Implantar todas as melhorias propostas.	Mobilizar todos os públicos.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

6.2 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA 2022-2023

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

Quadro 33: Proposta de ações aos discentes

Dimensão/Pergunta	Nota	Ação proposta
6 As políticas de pesquisa e extensão definidas pela Instituição visam promover ações de incentivo à educação e disseminação do conhecimento com excelência, para o desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade. Qual a sua percepção sobre as ações da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para o incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa?	3,66	Para 2023, os alunos serão incentivados através de ações do NDE e dos professores a escrever artigos derivados dos projetos realizados na disciplina de Extensão em Gestão Comercial, fomentando as publicações dos discentes e dos docentes da instituição.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 34: Proposta de ações aos docentes

Dimensão/Pergunta	Nota	Ação proposta
6 As políticas de pesquisa e extensão definidas pela Instituição visam promover ações de incentivo à educação e disseminação do conhecimento com excelência, para o	3,16	Para 2023, os alunos serão incentivados através de ações do NDE e dos professores a escrever artigos derivados dos projetos realizados na disciplina de Extensão em Gestão Comercial,

	desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade. Qual a sua percepção sobre as ações da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para o incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa?		fomentando as publicações dos discentes e dos docentes da instituição
7	As políticas de pesquisa e extensão definidas pela Instituição visam promover ações de incentivo à educação e disseminação do conhecimento com excelência, para o desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade. Qual a sua percepção sobre as ações de extensão promovidas pela Faculdade Senac São Miguel do Oeste?	3,66	Com a mudança de da ementa do curso, os alunos participarão de forma constante durante todo o curso de ações de extensão junto à comunidade, linkados aos objetivos da ODS. O NDE buscará novos eventos pertinentes à área de formação dos acadêmicos e incentivará suas participações.
17d	A política de atendimento aos discentes contempla programas de acolhimento, acessibilidade, nivelamento, intermediação e acompanhamento de estágios, processos acadêmicos e apoio psicopedagógico, garantindo o atendimento discente em todos os setores pedagógico-administrativos da instituição. Como você percebe o atendimento dos serviços/setores a seguir?	3,75	Em 2022 houve uma nova contratação para pedagoga, que já iniciou planos de acompanhamento, preparação e divulgação de ações realizadas junto aos acadêmicos e professores para suprir as faltas percebidas na pesquisa.
18	Qual a sua percepção sobre os critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de professores?	3,66	As políticas de admissão e progressão de professores estão disponíveis na intranet e são repassadas aos professores em suas contratações. Será solicitado ao RH que faça uma explanação com os professores e, sanando as dúvidas através de slides e documentos norteadores, e após colete assinaturas e envie posteriormente o material via Email aos professores.
19	Qual a sua percepção sobre as políticas de aperfeiçoamento profissional?	3,5	As políticas de aperfeiçoamento profissional estão disponíveis no manual do colaborador e são repassadas aos colaboradores em sua contratação. Será solicitado ao RH que faça uma explanação com os professores em um momento presencial, colete assinaturas e envie posteriormente o material via Email aos professores.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 35: Proposta de ações aos técnicos-administrativos

Dimensão/Pergunta	Nota	Ação proposta
1 A missão do Senac é Educar para o Trabalho em atividades do comércio	3,7	As ações realizadas pelo Senac estão alinhadas com a Missão e Visão da

	de bens, serviços e turismo e a Visão é ser a Instituição Brasileira que oferece as melhores soluções em educação profissional, reconhecida pelas empresas. Na sua percepção, as ações na Faculdade Senac São Miguel do Oeste estão alinhadas com a MISSÃO e VISÃO do Senac/SC?		Instituição. Faz-se necessário retomar com os colaboradores como a Missão e Visão é posta em prática. Sugere-se também que a apresentação da Missão e Visão seja lembrada nos planejamentos com professores, reuniões com colaboradores para fins de treinamento e início de semestre com os alunos.
2	O objetivo e o perfil profissional do curso são definidos a partir das necessidades identificadas pelos professores/profissionais de mercado, considerando tanto as demandas do mundo do trabalho como as questões tecnológicas e científicas que embasam o desenvolvimento de habilidades e a tomada de decisão. Qual a sua percepção sobre os conteúdos das disciplinas dos cursos em relação às necessidades do mercado de trabalho?	3,7	As ementas dos cursos são atualizadas frequentemente, para acompanhar as mudanças e necessidades do mercado de trabalho. Sugere-se apresentar aos colaboradores as mudanças realizadas e as motivações, nos planejamentos com professores e reuniões com colaboradores.
3	As políticas de pesquisa e extensão definidas pela Instituição visam promover ações de incentivo à educação e disseminação do conhecimento com excelência, para o desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade. Qual a sua percepção sobre as ações da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para o incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa?	3,4	Para 2023, os alunos serão incentivados através de ações do NDE e dos professores a escrever artigos derivados dos projetos realizados na disciplina de Extensão em Gestão Comercial, fomentando as publicações dos discentes e dos docentes da instituição. Sugere-se incluir os trabalhos realizados junto às informações já repassadas nos grupos e reuniões com colaboradores.
4	As políticas de pesquisa e extensão definidas pela Instituição visam promover ações de incentivo à educação e disseminação do conhecimento com excelência, para o desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade. Qual a sua percepção sobre as ações de extensão promovidas pela Faculdade Senac São Miguel do Oeste?	2,8	Com a mudança de da ementa do curso, os alunos participarão de forma constante durante todo o curso de ações de extensão junto à comunidade, linkados aos objetivos da ODS. O NDE buscará novos eventos pertinentes à área de formação dos acadêmicos e incentivará suas participações. Sugere-se incluir os trabalhos realizados junto às informações já repassadas nos grupos e reuniões com colaboradores.
5	5) Como você percebe as relações da Faculdade Senac São Miguel do Oeste com a comunidade em geral, como órgãos públicos, mercado de trabalho, instituições culturais, instituições educacionais, organizações não governamentais em prol do desenvolvimento acadêmico?	3,5	Com a mudança da ementa do curso, os alunos participarão de forma constante durante todo o curso de ações de extensão junto à comunidade, linkados aos objetivos da ODS.
6	A proposta pedagógica do Senac/SC incentiva a inclusão e permanência das pessoas no ambiente acadêmico e no mundo do trabalho, concretizando	3,7	O Senac possui curso de libras no início do curso, programa de contratação de PCD e ações realizadas na semana inclusiva focada diretamente para inclusão social. Sugere-se

	ações que tenham como princípio a melhoria da qualidade de vida, o respeito à diversidade e a redução das desigualdades sociais. Qual sua percepção sobre as ações da Faculdade Senac São Miguel do Oeste no quesito de inclusão social?		que o RH faça uma explanação aos colaboradores sobre o que é inclusão social e apresente todas as ações já realizadas continuamente pelo Senac.
7	Desde o princípio de suas atividades, o Senac/SC, se dedica a realização de ações voltadas ao contexto econômico e social da comunidade onde está inserido, visando atender as necessidades e expectativas de desenvolvimento da sociedade e das regiões vizinhas. Qual sua percepção sobre as ações da Faculdade Senac São Miguel do Oeste no que diz respeito à responsabilidade social?	3,3	O Senac possui e desenvolve ações voltadas à responsabilidade social, com o público interno e externo, atendendo a questões ambientais, éticas, filantrópicas e econômicas. Sugere-se que o RH faça uma explanação aos colaboradores sobre o que é inclusão social e as formas que atende a esse requisito.
8	Os canais de comunicação externa são instrumentos importantes para divulgar informações de cursos, de programas, da extensão e da pesquisa, publicar documentos institucionais relevantes, e apresentar mecanismos de transparência institucional e de ouvidoria. Como você percebe as estratégias de comunicação externa da Faculdade Senac São Miguel do Oeste ?	3,3	Para 2023 a instituição está organizando ações externas com participação nas escolas, ações de extensão junto aos empresários e reforço do trabalho realizado nas redes sociais.
10	O principal mecanismo de interação e comprometimento entre o Senac/SC e a comunidade acadêmica é a institucionalização de seus órgãos colegiados: Conselho Superior, Conselho de Curso, Conselho de Classe, Núcleo Docente Estruturante (NDE). Qual a sua percepção sobre o funcionamento de órgãos representativos da comunidade escolar na Faculdade Senac São Miguel do Oeste ?	3	Sugere-se que a coordenação do Gestão Comercial solicite um espaço de tempo nas interações de treinamento dos funcionários e apresente os objetivos de cada órgão e as atividades desenvolvidas pelos mesmos durante o ano.
11	É responsabilidade da instituição prover normas consolidadas e institucionalizadas que regulamentem os processos acadêmicos, como regulamentos, documentos orientadores, manuais etc. Qual sua percepção em relação ao provimento ao corpo técnico e administrativo de normas e regulamentos que lhes dizem respeito?	3,7	Será solicitado ao RH que reforce aos colaboradores sobre as normas e regulamentos que lhes dizem respeito.
12b	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para o cumprimento da	3,4	Os materiais tecnológicos utilizados pelos acadêmicos, como computadores e notebooks, serão atualizados em 2023 e trocados por máquinas novas.

	proposta do curso, em relação a: Laboratórios específicos do curso		
12d	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Outros espaços (refeitório/cantina, área comum, auditório)	3,2	Será solicitado à coordenação da instituição que providencie uma sala de interação entre os colaboradores, bem como a construção de um auditório e espaço para inovação.
13	A autoavaliação (CPA) é um processo contínuo por meio do qual uma instituição constrói conhecimento sobre sua própria realidade, buscando melhorar a qualidade educativa e alcançar maior relevância social. Para tanto, analisa coletivamente os significados de suas realizações, identifica pontos fracos, bem como pontos fortes e potencialidades, e estabelece estratégias de superação de problemas. Como você percebe a autoavaliação da Faculdade Senac São Miguel do Oeste ?	3,2	A CPA de 2022/2023 será apresentada de forma específica para os públicos de interesse, mostrando os resultados obtidos e quais são as ações de melhoria e alinhamento propostas, bem como as métricas de acompanhamento.
15	Qual a sua percepção sobre os critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de colaboradores?	3,1	Será solicitado à coordenação da instituição e ao RH que verifiquem a possibilidade de criação ou melhoria nos quesitos de transparência dos critérios de admissão, progressão salarial e política de desligamento de colaboradores
16	Qual a sua percepção sobre as políticas de aperfeiçoamento profissional?	3,7	Será solicitado à coordenação da instituição e ao RH que verifiquem a possibilidade de criação ou melhoria no quesito aperfeiçoamento profissional.
17	Qual a sua percepção sobre o suporte e feedback que os colaboradores recebem de seus superiores para o exercício de suas atividades laborais?	3,9	Será solicitado à coordenação da instituição e ao RH que verifiquem a possibilidade de melhoria no repasse de feedback aos funcionários em sua atividade laboral.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 36: Proposta de ações aos egressos

Dimensão/Pergunta	Nota	Ação proposta	
2	Informe qual a sua percepção sobre a promoção de ações da Faculdade Senac São Miguel do Oeste em relação à participação dos egressos (Oferta de cursos, convite de palestras, divulgação de vagas de emprego etc.).	3,86	Será solicitado que ao NDE que repasse as ações definidas para que o NRM possa divulgar em seus canais de comunicação, assim como, também, solicitar ao NRM que dê maior atenção nos convites realizados aos egressos pelos meios de comunicação.
3	3) Qual a sua percepção sobre a formação que recebeu para sua	3,93	A ementa foi atualizada para acompanhar as novas necessidades do mercado. Além desta mudança, para a nova grade do curso

atuação no mercado de trabalho na área em que você se formou?		serão incentivadas atividade de extensão junto às empresas, visitas técnicas e desenvolvimento de artigos para publicação
---	--	---

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 37: Proposta de ações à comunidade externa

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
1	A comunicação externa de uma faculdade é realizada por vários mecanismos: site institucional, divulgação em redes sociais, divulgação em meios de comunicação de massa (como TV, rádio etc.), ações de marketing, ações sociais, parcerias, representação na sociedade civil organizada entre outros. Qual a sua percepção sobre a comunicação externa da Faculdade Senac São Miguel do Oeste na sua região?	3,72	Para 2023 a instituição está organizando ações externas com participação nas escolas, ações de extensão junto aos empresários e reforço do trabalho realizado nas redes sociais.
2	As ações de extensão são uma forma da Faculdade Senac São Miguel do Oeste inserir suas atividades para além dos seus próprios muros. Qual a sua percepção sobre a qualidade e quantidade das ações que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste oferece para a comunidade na qual está inserida?	3,36	Para 2023 a instituição está organizando ações externas com participação nas escolas, ações de extensão junto aos empresários e reforço do trabalho realizado nas redes sociais.
3	Qual a sua percepção sobre a preparação dos alunos da faculdade Senac São Miguel do Oeste para o mercado de trabalho? Atenção: sugerimos marcar não sei responder caso desconheça.	3,72	A ementa foi atualizada para acompanhar as novas necessidades do mercado. Além desta mudança, para a nova grade do curso serão incentivadas atividade de extensão junto às empresas, visitas técnicas e desenvolvimento de artigos para publicação
4	Qual a sua percepção sobre a oferta de cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade Senac São Miguel do Oeste em relação às demandas da região?	2,81	Será solicitado ao NRM que intensifique a divulgação dos cursos de graduação e pós-graduação, de forma presencial e pelos meios de comunicação existentes.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

7 FECHAMENTO

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

Para o próximo ano, ficou acordado que estes formulários serão revisados novamente, com a possibilidade de serem alterados com questões necessárias ao processo avaliativo. Também, se avaliou a necessidade de se iniciar o processo de avaliação mais cedo, em função da elaboração do relatório e do momento de final de semestre e ano, que são corridos e de intenso envolvimento de toda a comunidade acadêmica.

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