

FACULDADE SENAC CHAPECÓ

**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 E UNIDADES VINCULADAS	4
1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA	5
1.4 TURMAS EM ANDAMENTO.....	5
2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS	5
2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	7
3 METODOLOGIA	9
4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA.....	11
4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE	11
4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE.....	14
4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.....	16
4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS	17
4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA	18
5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO	18
5.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	19
5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	19
5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	21
5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO.....	23
5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA	24

6 PROPOSTAS DE AÇÕES	25
6.1 AÇÕES QUE AINDA NÃO FORAM REALIZADAS	25
6.2 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA 2023	26
7 FECHAMENTO.....	31

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 e pós *lato sensu*.

1.1 TIPO DE RELATÓRIO

Conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nr. 065, este relatório é parcial e referente ao ano de 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 E UNIDADES VINCULADAS

Os Quadros 2 e 3 a seguir apresentam respectivamente, os dados da Instituição de Educação Superior (IES) sede e das unidades vinculadas.

Quadro 2: Dados da unidade sede

IES	FACULDADE SENAC CHAPECÓ		
Endereço	Rua Castro Alves, 298 E		
CEP	89803 – 110	Cidade	Chapecó
UF	SC	Telefone	(49) 3361 5000

Fonte: CPA: elaborado pelos autores (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).

Kellen Lazaretti	Presidente da CPA	Chapecó	2021-2023
Demais membros da CPA			
Nome completo	Segmento que representa (docente, discente, técnico-administrativo, sociedade civil)	Nome da Faculdade Sede ou Unidade vinculada	Período de mandato
Maria Berenice Gavioli	Docente	Chapecó	2021-2023
Kellen Lazaretti	Coordenadora de Curso	Chapecó	2021-2023
Márcia Edir Simon	Corpo Técnico Administrativo	Chapecó	2020-2022
Vitor Piaia	Discente	Chapecó	2022-2024
Fábio Souza	Sociedade Civil Organizada	Chapecó	2021-2023
Wilson Kuntze	Egressos	Chapecó	2021-2023

Fonte: Elaborado pela CPA (2022).

1.4 TURMAS EM ANDAMENTO

O Quadro 4 apresenta o número de turmas/alunos do curso de graduação em andamento no ano corrente do relatório.

Quadro 4: Quantitativo de alunos matriculados

Faculdade Senac Chapecó	Processos Gerenciais				Participou da Pesquisa (S/N)
Curso 1	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	
Processos Gerenciais	2ª	2022	13	M	S
Processos Gerenciais	2ª	2022	26	N	S
Processos Gerenciais	3ª	2021	14	N	S
Total			53		

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 de 2022 foram realizadas duas reuniões com a comunidade acadêmica objetivando apresentar os resultados obtidos na avaliação de 2021-2022, além das reuniões periódicas da equipe da CPA.

Das ações propostas no relatório 2021-2022 a maioria foram atendidas, contudo, algumas ainda podem ser resgatadas em 2023.

Com relação às ações propostas a partir da pesquisa 2021, a infraestrutura dos laboratórios foram revistas, os *notebooks* estão todos revisados e em uso pelos acadêmicos e professores, já a estrutura física, o estacionamento foi todo reformado, foi realizada drenagem e colocação de paver, a Cantina voltou a funcionar com novos cantineiros, contudo, depois da realização da pesquisa CPA 2022-2023, novamente recebeu críticas, o que gerou a troca do cantineiro ainda no final de 2022.

Com relação aos apontamentos realizados pelos docentes, destaca-se que em 2022 foi ampliado o número de publicações pelos discentes, publicados no Anais da Semana Acadêmica da Faculdade Senac SC, também os projetos de extensão no Bairro Vila Rica permaneceram o ano todo de 2022 e, a partir de 2023 a extensão passa a ser curricularizada. Os canais de comunicação externa também foram ampliados, inclusive desenvolveu-se uma jornada de capacitação via Instagram gratuita para comunidade acadêmica.

Referente às políticas de admissão e progressão, estas são apresentadas a todos os colaboradores no processo de integração e no setor de RH da Faculdade o tempo todo.

Com relação à proximidade com os egressos, em 2022 foi realizado um encontro de egressos, com atividade e coffee break. Foram criados e atualizados grupos de whats app dos egressos e em 2023 será realizada nova edição do encontro.

Com relação ao curso atender a demanda das empresas, destaca-se que no ano de 2022 houve uma mudança na matriz curricular do curso, com a inclusão da extensão e também mudanças de conteúdos e substituições de disciplinas, a fim de modernizar e atualizar a matriz, conforme demanda do mercado.

O Senac reforçou em 2022 a oferta de cursos na modalidade EaD, também, técnicos, graduação e pós-graduação, além de cursos FIC, cursos gratuitos e atendimentos exclusivos para empresas, ampliando ainda mais sua atuação na comunidade.

Com relação à aplicação da avaliação institucional 2022, destaca-se que foi realizada a revisão do instrumento pelos representantes da CPA. Posteriormente, lançados na plataforma *google forms* e direcionados por e-mail e WhatsApp para cada público alvo.

O envio e sensibilização contou com apoio dos coordenadores do Núcleo de Relações com o Mercado, Núcleo Administrativo e Financeiro, Núcleo de Educação Superior e a Direção da Faculdade.

Depois dos dados coletados iniciou-se a análise dos resultados por todos os membros da CPA e coordenadores de Núcleo. A forma conjunta de análise visa fortalecer o processo e inserir o instrumento de avaliação como uma das ferramentas essenciais para a constante renovação e aprendizagem da Instituição. Assim, percebe-se a importância da CPA, junto aos seus públicos presentes na IES, para a melhoria contínua.

O desenvolvimento da pesquisa foi realizado conforme cronograma pré-estabelecido pela mantenedora (DEP/SES), devendo ser concluído e entregue até fevereiro de 2023. Desta forma, a Instituição pode sincronizar suas ações e continuar encaminhando as possíveis propostas de melhorias descritas no relatório da CPA e constante no Planejamento Operacional.

2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

A avaliação institucional na Faculdade Senac Chapecó iniciou no ano de 2005. Nestes 17 anos o processo evoluiu de acordo com a legislação, com as experiências vivenciadas na prática pelo Senac Chapecó no processo de avaliação institucional, e sempre esteve ligada ao Planejamento Operacional da Faculdade, e também, em função das exigências do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

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

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

Durante o período de existência da CPA, a Faculdade chegou a oferecer 04 cursos superiores, perfazendo um total de 8 (oito) turmas todas as noites em sala de aula, atualmente possui 3 (três) turmas do curso superior em Processos Gerenciais.

O trabalho conjunto da CPA com o NDE (Núcleo Docente Estruturante) referente à avaliação dos cursos é constante. O NDE, ancorado em uma concepção de avaliação comprometida com a melhoria da qualidade e da relevância das atividades do curso participa ativamente, quando solicitado, das análises, reuniões e encaminhamentos necessários para a legitimação e ordenamento dos cursos, principalmente com relação aos seus respectivos instrumentos de avaliação.

Por meio da pesquisa da CPA foi possível incluir no Planejamento Operacional diversas ações de melhoria, e nos últimos anos a ampliação do estacionamento, melhorias na cantina, pintura dos prédios onde está instituída a Faculdade, continuidade da qualificação dos docentes com novas metodologias, ampliação física e de livros da biblioteca, melhorias internas da infraestrutura (salas de aula, reforma de todo prédio, compra de equipamentos de tecnologia, melhorias da rede de internet).

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

Ao se realizar a pesquisa da autoavaliação institucional do ano de 2022, buscou-se identificar, se as melhorias efetuadas na IES atenderam as reivindicações sugeridas pelo seus diferentes públicos.

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

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

Em relação ao processo de disseminação dos dados, assim como o processo de sensibilização para a importância da pesquisa, vem ocorrendo em sala de aula, bem como por mídias eletrônicas, como aos discentes e docentes, fez-se a sensibilização em sala de aula, com as turmas cada uma em sua sala de aula, deu-se ênfase na importância e participação de cada aluno.

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 avaliação. Também, colocando-se à disposição para ajudar no acesso da pesquisa no *Google Forms*. A realização desta, possibilita o exercício de análise para condução da gestão da IES e evidência as potencialidades existentes, bem como as fragilidades que necessitam ser tratadas.

Ao se observar os resultados coletados pela pesquisa, verifica-se que já foram realizadas melhorias importantes para que se pudesse adequar ao solicitado, isso ficou 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 à direção, que relaciona com o planejamento operacional para o semestre/ano seguinte, constata a urgência e importância de cada uma, buscando subsídios para colocá-las em prática.

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

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

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. Para a realização dos trabalhos e composição do Relatório Anual da Autoavaliação Institucional, a CPA considerou os seguintes aspectos: coleta e análise de informações dos discentes, egressos, docentes, corpo técnico-administrativo e comunidade externa, por meio de aplicação de questionários.

O plano de trabalho para realização da Autoavaliação Institucional incluiu as atividades previstas conforme cronograma no Quadro 5:

Quadro 5 - Etapas/Cronograma

Atividade / Etapas	Período
Composição da nova CPA	Julho/2022
Emissão das Ordens de Serviço	Agosto /2022
Elaboração do cronograma de trabalho	Agosto / 2022
Revisão dos questionários	Setembro / 2022
Sensibilização dos públicos envolvidos	Setembro / 2022
Aplicação dos questionários	Outubro / 2022
Análise dos dados	Outubro/Novembro / 2022
Elaboração dos relatórios / plano de ação	Novembro / 2022
Finalização do relatório na Faculdade Senac Chapecó	Dezembro / 2022
Envio do relatório para SES	Entre Dezembro de 2022 e Fevereiro de 2023

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

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

Com o intuito de sensibilizar a comunidade acadêmica para a relevância da avaliação interna e a participação ativa de todos os atores envolvidos na pesquisa, a CPA promoveu sensibilização da comunidade interna e externa sobre a autoavaliação institucional.

Para os acadêmicos, docentes e técnicos-administrativos foram realizadas ações presenciais com o objetivo de esclarecer o intuito da pesquisa CPA, bem como, comunicar a forma de aplicação e as datas que seriam disponibilizadas. Com relação dos egressos e comunidade externa a principal forma de divulgação e envio da pesquisa foi whatsapp.

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

Neste ano não houve alterações nos instrumentos de pesquisa, pois a comissão entendeu que estavam de acordo com as dimensões estabelecidas pelo SINAES e com as diretrizes da Faculdade Senac Chapecó.

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

As questões abertas solicitavam exemplos, relatos de pontos a melhorar e pontos positivos de cada dimensão, também, solicitava os motivos que levaram o respondente a avaliar cada dimensão da forma que o fez. Estas questões abertas estão expostas no capítulo 4 deste relatório, logo abaixo dos quadros que demonstram o resultado da avaliação objetiva.

Os questionários foram aplicados no período de 11 a 21 de outubro de 2022 por meio da ferramenta *google forms*, o que possibilitou a disponibilização do questionário via *link* de acesso. Essa ferramenta, fornece uma prévia tabulação, que auxiliou a comissão na etapa de organização dos dados para posterior análise.

Os resultados da pesquisa são apresentados neste relatório em forma de quadros e análise descritiva.

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 6.

Quadro 6 – Público que recebeu a pesquisa e respondentes

PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES
Discentes	53	37
Docentes	21	21
Corpo técnico-administrativo	30	26
Comunidade externa	40	8
Egressos	50	25

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 o número de respondentes na pesquisa e nos Quadros 7 e 8 o resultado geral da avaliação discente do Curso Superior em Processos Gerenciais.

Gráfico 1: Avaliação discente por curso Superior em Processos Gerenciais



Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 7: Respostas dos discentes do curso superior de Processos Gerenciais

Processos Gerenciais							
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1.1	27	10	0	0	0	37	4,46
2.2	19	18	0	0	0	37	4,03
2.3	26	11	0	0	0	37	4,40
2.4	24	10	3	0	0	37	4,22
2.5	22	15	0	0	0	37	4,19
2.6	22	14	1	0	0	37	4,16
2.7	23	14	0	0	0	37	4,24
3.8	24	13	0	0	0	37	4,30
3.9	21	16	0	0	0	37	4,13
3.10	25	12	0	0	0	37	4,35
4.11	20	16	1	0	0	37	4,05
4.12	24	12	1	0	0	37	4,27
6.13	20	16	0	0	1	37	4
6.14	23	12	2	0	0	37	4,19
7.15a	13	12	12	0	0	37	3,38
7.15b	10	14	6	1	6	37	2,81
7.15c	20	14	3	0	0	37	4
7.15d	11	15	10	0	1	37	3,24
8.16	18	19	0	0	0	37	4
9.17a	19	16	2	0	0	37	4
9.17b	19	18	0	0	0	37	4,03

9.17c	21	15	1	0	0	37	4,11
9.17d	19	17	1	0	0	37	4
9.17e	17	16	3	1	0	37	3,76
9.17f	17	18	0	0	2	37	3,76
						Média	4,0

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 8: Respostas abertas dos discentes do curso superior de Processos Gerenciais

Dimensão 2	<p>Estou a dois meses na faculdade Senac e estou descobrindo formas novas de aprender os professores são incríveis na arte de aplicar as atividades, envolvem muito bem as atividades da sala de aula com o trabalho. Muito alto o nível trabalho com nós. Agradeço pela gentileza e disponibilidade de cada um por fazerem de nós grandes alunos, nós descobrindo, aumentando a capacidade de nós encontrar de nós realizar e de nós preparar para o mercado de trabalho.</p> <p>Um espaço de crescimento pessoal e profissional de excelência</p> <p>Implantação de projeto de rotatividade.</p> <p>Professores muito bem qualificados, abordam situações da atualidade confrontando com a parte teórica.</p> <p>Professores com boa qualificação boa formação e bom entendimento dos alunos de forma clara e objetiva.</p> <p>O Senac se mostra a todo instante em prol do aluno, para motiva-lo e assim fazer com que atinja os indicadores avaliativos, todos sempre muito bem capacitados para o desenvolvimento em questão da noção da faculdade na empresa.</p> <p>O desenvolvimento do curso e sempre voltado a prática e vivência dos acadêmicos, já buscando solucionar algumas dores relacionadas, aprimorando o conhecimento e realização de algumas ações. Quanto a avaliação por conceito e feedback auxilia no entendimento de como estamos nos desenvolvendo.</p>
Dimensões 3, 4 e 6	<p>A constância de propósito nas dimensões social política e nos espaços de interação com a comunidade, professor e aluno fazem a diferença</p> <p>Divulgação nas redes sociais.</p> <p>Ótima instituição</p>
Dimensão 7	<p>Conheço pouco o Senac em si, mas o estacionamento deveria ser mais amplo para conseguir dar conforto a nós estudantes e também colaboradores.</p> <p>A qualidade do ambiente de trabalho</p> <p>As cadeiras e mesas precisam de alguns ajustes, colocar para arrumar os encostos da cadeira e pé de mesa.</p> <p>Estacionamento/cantina suficiente</p> <p>Melhoria da biblioteca.</p> <p>Os notebooks da instituição precisam ser renovados, em minha opinião.</p> <p>Boa estrutura e ambiente</p> <p>Cantina / lanchonete preços totalmente fora da realidade de alguma pessoa que estude e trabalhe e esteja no começo de sua carreira</p> <p>Quanto a cantina poderia ter um melhor atendimento e melhores preços</p> <p>Salas com cadeiras onde deixam com a postura ruim, ar condicionados barulhentos, falta de tomadas,</p> <p>Muito conhecimento e engajamento</p> <p>Os notebooks são defasados e as carteiras precisam de manutenção ou ser trocadas</p>
Dimensões 8 e 9	<p>A maneira proativa das entregas</p> <p>Boa comunicação.</p>

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com os Docentes. Esta pesquisa teve 100% de seu público respondente. Os Quadros 9 e 10 apresentam o resultado geral da avaliação docente do Curso Superior em Processos Gerenciais.

Quadro 9: Respostas dos docentes do curso superior de Processos Gerenciais

Questão	Docentes						TR	NOTA
	5	3	2	0	X	TR		
1.1	17	4	0	0	0	21	4,62	
2.2	14	6	1	0	0	21	4,29	
2.2a	12	7	2	0	0	21	4,05	
2.2b	9	9	3	0	0	21	3,71	
2.3	7	12	2	0	0	21	3,57	
2.4	12	7	2	0	0	21	4,05	
2.5	14	6	1	0	0	21	4,29	
2.6	5	9	5	2	0	21	2,95	
2.7	6	8	4	2	1	21	2,95	
3.8	12	7	2	0	0	21	4,05	
3.9	13	6	2	0	0	21	4,14	
3.10	15	4	1	0	1	21	4,24	
4.11	4	10	6	0	1	21	2,95	
4.12	12	6	3	0	0	21	4	
6.13	12	6	2	0	1	21	3,90	
6.14	16	2	1	0	2	21	4,19	
7.15a	8	8	4	1	0	21	3,43	
7.15b	8	7	3	2	1	21	3,19	
7.15c	16	4	1	0	0	21	4,48	
7.15d	4	6	10	1	0	21	2,76	
7.15e	12	6	3	0	0	21	4	
8.16	14	6	1	0	0	21	4,29	
9.17a	14	4	1	0	2	21	4	
9.17b	16	5	0	0	0	21	4,52	
9.17c	19	2	0	0	0	21	4,81	
9.17d	17	3	0	1	0	21	4,48	
5.18	8	10	0	2	1	21	3,33	
5.19	8	7	4	1	1	21	3,29	
						Média	3,88	

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 10: Respostas abertas dos docentes do curso superior de Processos Gerenciais

Dimensões 1 e 2	<p>Projetos de extensão via UNIEDU. Falta de grupos de pesquisa Se faz necessário criar projetos de extensão para que os alunos possam participar, ser inseridos e atrelar as teorias de sala de aula as ações de pesquisa e extensão. Atividades que refletem exatamente o ambiente empresarial A prática docente em sala de aula e verbalizações dos alunos A metodologia Senac esta institucionalizada o aluno e corpo docente vivem essa cultura Seminários, incentivos, Submissão de trabalhos acadêmicos, participação de projetos sociais, parcerias com entidades público e privadas para promover ações sociais, etc. Acredito que falta comunicação em relação às ações e o público do Senac. Outra questão é a falta de engajamento do acadêmico em projetos de pesquisa e extensão. Não participação em eventos desta natureza, baixo índice de pesquisas junto ao mercado.</p>
Dimensões 3, 4 e 6	<p>Conselho de classe, grupos de whatsapp e o projeto na comunidade Vila Rica As ações da coordenação do curso todo início de sempre durante está retomando as normas, manuais e em sala reforçamos os regulamentos. O acompanhamento da coordenação e o aluno que procura o Senac pela metodologia, atuação junto à comunidade O NDE realiza reuniões periódicas para discutir políticas e práticas pertinentes aos cursos de graduação Senac. Vagas são destinadas para promover a inclusão social nas mais diversas práticas de educação e aprendizagem, sejam próprias ou em parcerias com instituições locais. O Senac promove muita atividade e ações educativas, porém a comunicação com o público interno e externo deixa a desejar. A minha percepção é que falta mostrar mais o que o Senac faz e faz muito bem.</p>
Dimensão 7	<p>Todos os ambientes são arejados, limpos, com mobiliário de boa qualidade e climatizados. Falta de mais espaço de convivência e mais laboratórios para cursos de adm. Acredito que poderia ter espaços de criação e mais descontraídos, para que possamos usar como espaço de ensino também Embora haja propostas de melhorias sendo executadas, há ainda muitas necessidades à serem atendidas, em especial relacionada à alimentação - cantina Para o desenvolvimento das aulas não encontramos dificuldades Para os alunos são apresentados uma estrutura de acordo com seus anseios, sendo respondidos e implementados por meio de consultas e verificadas sua viabilidade. Para os professores há um espaço específico e adequado para reuniões, reflexão e descanso. O estacionamento está sendo melhorado com aplicação de paver. Em relação aos espaços, o Senac poderia pensar em salas voltadas para práticas empresariais, atividades diversificadas, com um layout diferente. Precisa espaço de descanso e opções para o aluno sentar nos intervalos. Muitas reclamações em relação a cantina e ao estacionamento (este já está em reforma) Algumas salas, poderiam ter mais espaço e um armário que fosse possível manter material, como cartazes e material do professor.</p>
Dimensão 8	<p>Todos os anos é realizada pesquisa CPA além de pesquisa de satisfação dos discentes. Feedback semestral e conversas pontuais, quando necessário Nas mudanças e inovações constantes É o foco do Senac Feedback constante A instituição está sempre preocupada em atender de forma adequada todos os stakeholders envolvidos, de forma consciente e responsável. O Senac é uma instituição que coloca em prática o feedback para os alunos. E isso faz toda diferença. Poderia aplicar o feedback para os colaboradores e professores na mesma proporção. Essa conversa, momento de troca, de alinhamento é muito importante para o crescimento do Senac e dos colaboradores e professores.</p>
Dimensão 9	<p>A coordenação e demais setores possuem ótimo atendimento aos docentes e discentes. Os acompanhamentos pedagógicos aos casos de problema com os alunos Sempre que preciso tenho apoio e respostas das dúvidas e necessidades.</p>

	<p>A estrutura disponibilizada e os profissionais estão sempre à disposição para auxiliar os interessados e egressos, inclusive com ações que permitam a volta destes para outros cursos ou mesmo integração ao espaço de aprendizagem.</p> <p>Acredito que falta o feedback em relação ao professor. Esse alinhamento que é feito ao realizar o feedback é fundamental para o andamento das práticas em sala de aula.</p> <p>Apesar desses espaços atenderem, ainda vejo a necessidade de um melhor nivelamento nos processos de seleção dos alunos.</p>
Dimensão 5	<p>Poderia haver mais investimento em qualificação.</p> <p>A instituição sempre auxilia seus colaboradores em situações de aperfeiçoamento, sejam próprios ou terceirizados, com recursos parciais ou totais. A questão salarial e retenção está de acordo com as diretrizes de mercado.</p> <p>O Senac é uma instituição muito boa para se trabalhar. Porém, deixa a desejar no quesito tempo de casa. Poderia ter um incentivo progressivo em relação ao tempo de trabalho do colaborador e do professor.</p> <p>Mais investimento nas formações de aperfeiçoamento profissional, por áreas.</p>

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 26 respondentes, sendo que a equipe total tem 30 pessoas. Os Quadros 11 e 12 apresentam o resultado geral da avaliação.

Quadro 11: Respostas do Corpo Técnico-Administrativo do curso superior de Processos Gerenciais

Questão	Corpo Técnico-Administrativo						
	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1.1	22	3	0	0	1	26	4,58
3.2	16	10	0	0	0	26	4,23
3.3	14	7	4	1	0	26	3,81
3.4	13	11	2	0	0	26	3,92
4.5	12	13	1	0	0	26	3,88
4.6	13	12	1	0	0	26	3,96
6.7	17	7	0	1	1	26	4,08
6.8	17	6	3	0	0	26	4,19
7.9a	13	10	2	1	0	26	3,81
7.9b	9	8	8	1	0	26	3,27
8.10	16	7	2	0	1	26	4,04
9.11a	17	9	0	0	0	26	4,31
9.11b	17	9	0	0	0	26	4,31
9.11c	19	6	0	0	1	26	4,35
9.11d	18	8	0	0	0	26	4,38
9.11e	20	5	1	0	0	26	4,81

5.12	17	7	2	0	0	26	4,23
5.13	10	13	2	1	0	26	3,58
5.14	11	11	3	1	0	26	3,61
						Média	4,07

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 12: Respostas abertas do corpo Técnico-Administrativo

Dimensões 3, 4 e 6	Contratação de PCD's, Bolsas UNIEDU, Grupo de WhatsApp
Dimensões 8 e 9	Nas demandas diárias do núcleo atendemos os discentes e docentes com qualidade Bom.
Evidências	As capacitações disponibilizadas pela instituição

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com os egressos. Esta pesquisa teve 25 respondentes de um total de 50 egressos pesquisados. Os Quadros 13 e 14 apresentam o resultado geral da avaliação.

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

Questão	Egressos						
	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	17	5	2	1		25	4,16
4.2	14	7	4	0		25	3,96
9.3	16	8	0	1		25	4,16
4.4	16	4	4	0	1	25	4
						Média	4,07

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

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

Melhorar as acomodações, faltam bancos e mesinhas para intervalo, quando chove fica extremamente apertado os corredores. Aproveitar melhor o espaço externo, há espaço, porém, não é aproveitado. Mais flores, mini árvores, pergolados. A noite a iluminação externa poderia ser mais forte.

No meu ponto de vista, seria top criar um evento para mostrar os interessados o que a faculdade tem de melhor, o que melhorou a cada ano e quais são as novidades em casa curso, fazer digamos assim um bate papo para a pessoa que tem interesse ficar com aquele gostinho de quero mais e fechar contrato com a instituição. Não sei se isso foi implementado já, mas acharia bem bacana.

Professores especializados, comunicação sempre que os egressos precisam, atenção e simpatia, respeito com às dificuldades que cada um possui.

Faculdade top!

Estrutura e professores excelentes.

É ótima faculdade.

Professores (as) qualificados, aulas diversificadas, conteúdos que contemplam as necessidades do mercado.

Inclusão de cursos novos dentro do segmento dos egressos.

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 8 respondentes. Os Quadros 15 e 16 apresentam o resultado geral da avaliação.

Quadro 15: Respostas da comunidade externa.

		Comunidade Externa					
Questão		TR=total de respondentes; $NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G$					
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
4.1	2	2	2	1	1	8	2,5
2.2	3	2	2	0	1	8	3,13
2.3	4	1	0	1	2	8	2,88
2.4	5	0	2	0	1	8	3,63
						Média	3,04

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 16: Respostas abertas da comunidade externa

Amplio conhecimento do mercado, agilidade no atendimento das demandas
 Menos umas e mais práticos, ir a campo.
 Excelentes professores, metodologia de ensino e infraestrutura são pontos positivos.
 Uma equipe técnica sempre dedicada a encontrar solução para as demandas apresentadas. Oferta de serviços de elevada qualidade fortalecendo o reconhecimento da instituição na região.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

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 17: Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

	Discente	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
População	53	21	30	104
Nº de respondentes	37	21	26	84
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	100	95,2	88,5	94,6

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A dimensão 8 possui uma avaliação média, entre atende plenamente (além do esperado) e atende suficientemente (dentro da necessidade), de 94,6%, demonstrando uma boa avaliação dos respondentes, no que tange ao reconhecimento dos procedimentos de autoavaliação executados pela Faculdade Senac Chapecó como forma de melhoria contínua, a busca da excelência na formação dos acadêmicos e no atendimento às necessidades dos colaboradores (docentes e técnicos-administrativos).

Como relatos descritivos nesta dimensão temos de um discente que discorre: “*A instituição está sempre preocupada em atender de forma adequada todos os stakeholders envolvidos, de forma consciente e responsável*”. Outro relato de um docente destaca a periodicidade das avaliações e como estas já fazem parte da cultura da Faculdade Senac Chapecó: “*Todos os anos é realizada pesquisa CPA além de pesquisa de satisfação dos discentes*”. Apesar da avaliação satisfatória desta dimensão, ressalta-se a necessidade de ajustes nas estratégias de mobilização para responder a pesquisa CPA, principalmente junto aos discentes, que foi de 70%. Este percentual foi proporcionalmente menor do que o ano anterior (81%).

5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Quadro 18: Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

	Discente	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
População	53	21	30	104
Nº de respondentes	37	21	26	84
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	100	100	96	98,6

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A dimensão 1 avalia se a Faculdade Senac cumpre com sua Missão e Visão institucional. Esta possui uma avaliação média, entre atende plenamente e atende suficientemente, de 94,6%, demonstrando uma boa avaliação dos respondentes, no que tange a este quesito.

A missão do Senac é Educar para o Trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo”. Alguns relatos dos respondentes evidenciam o cumprimento desta, como exemplo de um discente: *“Agradeço pela gentileza e disponibilidade de cada um por fazerem de nós grandes alunos, nós descobrindo, aumentando a capacidade de nos encontrarmos, de nos realizarmos e de nos prepararmos para o mercado de trabalho”*.

Já a visão é Ser a instituição brasileira que oferece as melhores soluções em educação profissional, reconhecida pelas empresas. Alguns relatos dos respondentes evidenciam o cumprimento desta, como de dois discentes: *“Um espaço de crescimento pessoal e profissional de excelência”*. Também *“O desenvolvimento do curso e sempre voltado a prática e vivência dos acadêmicos, já buscando solucionar algumas dores relacionadas, aprimorando o conhecimento e realização de algumas ações. Quanto a avaliação por conceito e feedback auxilia no entendimento de como estamos nos desenvolvendo”*.

Quadro 19: Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

	Discente	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
População	53	21	30	104
Nº de respondentes	37	21	26	84
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	100	90	91	93,6

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A dimensão 3 avalia se a Faculdade Senac Chapecó interage com a comunidade externa, incentiva a inclusão nos mais diversos meios, respeita a diversidade e realiza ações voltadas à comunidade contribuindo com o desenvolvimento desta. Os respondentes avaliaram como atende plenamente e atende suficientemente em 93,6%.

O relato de um discente ilustra esta avaliação: *“A constância de propósito nas dimensões social política e nos espaços de interação com a comunidade, professor e aluno fazem a diferença”*.

As ações da Faculdade com a comunidade interna e externa na busca da inclusão social também são percebidas pelos docentes, como relatado por um deles: *“Vagas são destinadas para promover a inclusão social nas mais diversas práticas de educação e aprendizagem, sejam próprias ou em parcerias com instituições locais.”*

Este resultado demonstra que a Faculdade deve, não apenas manter, mas ampliar suas ações de responsabilidade social para contribuir cada vez mais com a responsabilidade social, servindo de exemplo para seus colaboradores, discentes e comunidade externa.

5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

Quadro 20: Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

	Discente	Docentes	Comunidade externa	Total
População	53	21	40	114
Nº de respondentes	37	21	8	66
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	97	85	62	81

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A dimensão 2 possui uma avaliação média, entre atende plenamente e atende suficientemente, de 81%, índice menor do que a pesquisa do ano anterior que foi de 91,7%.

Esta dimensão avalia a metodologia de ensino e avaliação utilizada pela Faculdade, feedback fornecidos, se os conteúdos do curso atendem as necessidades de mercado, incentivo a projetos de pesquisa e extensão.

Embora os discentes percebam esta dimensão como atendida em 97%, entre os docentes há diferentes visões, enquanto alguns tem conhecimento das ações de extensão como so projetos desenvolvidos junto aos bolsistas do UNIEDU, outros não conhecem estes projetos ou não têm conhecimento da necessidade da curricularização da extensão, demonstrando, que há necessidade de melhoria na comunicação interna e externa, como relata um docente: *“Acredito que falta comunicação em relação às ações e o público do Senac. Outra questão é a falta de engajamento do acadêmico em projetos de pesquisa e extensão”*. A realização de pesquisas também são destacadas neste relato, pois, os acadêmicos, apesar de desenvolverem pesquisas acadêmicas não demonstram interesse em sua publicação.

Quadro 21: Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

	Discente	Docentes	Egressos	Comunidade e externa	Corpo Técnico-Administrativo	Total
População	53	21	50	40	30	194
Nº de respondentes	37	21	25	8	26	117
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	97	76	88	50	96	81

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A dimensão 4 possui uma avaliação média, entre atende plenamente e atende suficientemente, de 81%. Esta dimensão avalia se os canais de comunicação externa utilizados pela Faculdade Senac Chapecó 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.

A questão foi direcionada aos públicos discente, docente, corpo técnico-administrativo e comunidade externa, com o intuito de entender como percebem as estratégias de comunicação externa da Faculdade Senac Chapecó.

Para os discentes as estratégias utilizadas atendem em 97% e para o corpo técnico-administrativo em 96% demonstrando que atende os itens avaliados, já para os demais públicos como egressos (88%), docentes (76%) e comunidade externa (50%) há necessidades de melhoria, como descreve um docente: *“O Senac promove muita atividade e ações educativas, porém, a comunicação com o público interno e externo deixa a desejar. A minha percepção é que falta mostrar mais o que o Senac faz e faz muito bem”*.

Quadro 22: Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

	Discente	Docentes	Egressos	Corpo Técnico-Administrativo	Total
População	53	21	50	30	154
Nº de respondentes	37	21	25	26	109
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	97	95	96	98	96,5

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A dimensão 9, que objetiva avaliar a política de atendimento aos discentes em todos os setores pedagógico-administrativos da instituição, possui uma avaliação, entre atende plenamente e atende suficientemente, de 96,5%, demonstrando uma avaliação positiva dos respondentes. A exemplo do relato de um discente que relata: *“A coordenação e demais setores possuem ótimo atendimento aos docentes e discentes... Os acompanhamentos pedagógicos aos casos de problema com os alunos... Sempre que preciso tenho apoio e respostas das dúvidas e necessidades”*.

Os egressos corroboram: *“ A estrutura disponibilizada e os profissionais estão sempre à disposição para auxiliar os interessados e egressos, inclusive com ações que permitam a volta destes para outros cursos ou mesmo integração ao espaço de aprendizagem”*.

Tais abordagens, demonstram que essa dimensão tem atingido o necessário para atender com qualidade todos os públicos envolvidos.

5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

Quadro 23: Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
População	21	30	51
Nº de respondentes	21	26	47
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	78	88	83

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A dimensão 5 avalia as políticas de gestão de pessoas da Faculdade Senac Chapecó, neste quesito os dados indicam uma avaliação melhor do corpo técnico-administrativo (88%) do que dos docentes (78%) classificando as políticas de pessoal entre atende plenamente e atende suficientemente.

Na percepção dos docentes dois itens se destacam como oportunidade de melhoria, a política de qualificação e a política de progressão salarial, como descrevem dois docentes: *“O Senac é uma instituição muito boa para se trabalhar. Porém, deixa a desejar no quesito tempo de casa. Poderia ter um incentivo progressivo em relação ao tempo de trabalho do colaborador e do professor”*. *“Mais investimento nas formações de aperfeiçoamento profissional, por áreas”*.

Com relação à pesquisa anterior, a dimensão 5 teve uma melhor avaliação, de 78,6% em 2021 para 83% em 2022, contudo, ainda há possibilidades de melhoria na estruturação e comunicação das políticas existentes.

Quadro 24: Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

	Discente	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
População	53	21	30	104
Nº de respondentes	37	21	26	84
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	96	86	90	90,6

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A dimensão 6 avalia o desempenho dos órgãos representativos da comunidade escolar na Faculdade e suas normas e regulamentos. Nesta dimensão a pesquisa 2022 teve um média geral menor do que a ano anterior, que foi de 93,6%. A redução do índice deve-se principalmente a avaliação dos docentes, que de 95% em 2021 reduziu para 86% em 2022.

Muito embora os percentuais tenham diminuído os relatos dos docentes evidenciam a atuação dos órgão representativos bem como a existência e divulgação de normas e procedimento. *“As ações da coordenação do curso todo início de sempre durante está retomando as normas, manuais e em sala reforçamos os regulamentos”.* *“O NDE realiza reuniões periódicas para discutir políticas e práticas pertinentes aos cursos de graduação Senac”.*

5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

Quadro 25: Dimensão 7 – Infraestrutura física

	Discente	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
População	53	21	30	104
Nº de respondentes	37	21	26	84
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	74	75	77	75

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

A dimensão 7, que avalia a Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó, foi avaliada pelos discentes, docentes e corpo técnico-administrativo, em um índice médio, entre atente plenamente e suficiente, de 75%.

Um dos docentes relata que: *“Todos os ambientes são arejados, limpos, com mobiliário de boa qualidade e climatizados”*.

Embora a percepção do docente seja positiva, tal índice te muito a melhorar. Um dos motivos para o índice ter ficado nesta média foi o processo de reforma e pavimentação do estacionamento da faculdade ocorrido na segunda metade de 2022 em pleno período escolar. Esta reforma dificultou o próprio fluxo de veículos nos arredores da instituição. Pode-se confirmar com a exposição de um docente: *“Muitas reclamações em relação a cantina e ao estacionamento (este já está em reforma)”*. Também de um membro discente: *“Conheço pouco o Senac em si, mas o estacionamento deveria ser mais amplo para conseguir dar conforto a nós estudantes e também colaboradores”*.

Tal abordagem em relação ao estacionamento, deverá modificar na próxima avaliação, visto que, a reforma do mesmo foi concluída. Da mesma forma, foi realizada nova licitação para um novo cantineiro que iniciou os trabalhos em janeiro de 2023.

6 PROPOSTAS DE AÇÕES

6.1 AÇÕES QUE AINDA NÃO FORAM REALIZADAS

Este capítulo apresenta as ações que ainda não foram realizadas nos anos anteriores e utiliza os dados dos capítulos 4 e 5 para apresentar a proposta de ações para os próximos anos. No ano de 2021 foi elaborado o relatório parcial de autoavaliação institucional, neste foram contempladas algumas ações que não foram realizadas em 2022. Estas ações estão descritas no Quadro 26 bem como, a proposta de ação para 2023.

Quadro 26: Ações que serão realizadas em 2023

Dimensão	Proposta de melhoria não atendida ou atendida parcialmente	Proposta de melhoria para 2023
7	A faculdade SENAC Chapecó passou por uma reforma em 2018, contudo, nas áreas comuns não foi realizada. Existe um projeto de reforma e revitalização das áreas comuns que está para aprovação	Foi aprovado e executada a obra de revitalização do estacionamento, contudo pátio e jardinagem não.

	orçamentária na Direção Regional, tão logo, o orçamento seja aprovado será iniciada a reforma.	
--	--	--

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

6.2 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA 2023

Este item tem como objetivo apresentar os itens com avaliação inferior a 4 pontos em cada item avaliado, bem como, ações que visem melhorar os indicadores avaliados.

Quadro 27: Proposta de ações aos discentes

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
7.15a	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Salas de aula?	3,38	Os acadêmicos expõem a necessidade de conserto de cadeiras e mesas, mais especificamente ajustes de pé de mesa e encosto de cadeiras. Esta demanda foi repassada para o setor responsável e revista em janeiro de 2023.
7.15b	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Laboratórios específicos do curso?	2,81	O Curso Superior de Processos Gerenciais não possui um laboratório específico, contudo, a instituição possui um laboratório de informática físico e um móvel. Os laboratórios móveis são compostos por notebooks. Para 2022 os notebook foram todos revisados, contudo, já estão velhos, e há necessidade de troca de alguns, mas será necessária aprovação orçamentária.
7.15d	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Outros espaços?	3,24	No segundo semestre de 2022 o estacionamento foi reformado e pavimentado, contudo, ainda os acadêmicos sugerem a demarcação de vagas no estacionamento para melhor organização dos carros. Com relação à Cantina, os acadêmicos apontam os preços altos, bem como o atendimento de baixa qualidade. Desta forma, ainda no final de 2022 foi findado contrato com a cantineira e licitado novo cantineiro para assumir a partir de 2023.
9.17e	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 avalia o atendimento dos serviços/setores a seguir: Financeiro?	3,76	Em 2022 o setor financeiro teve rotatividade de colaboradores, e por isso, houve uma demanda de trabalho acumulada. Contudo, ainda em 2022 foram contratados novos colaboradores e as demandas colocadas em dia. Para 2023 o objetivo é manter a equipe que está e atender os discentes de acordo com os prazos estabelecidos.

9.17f	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 avalia o atendimento dos serviços/setores a seguir: Núcleo de Relações com o Mercado?	3,76	O NRM possui colaboradores disponíveis para atendimento aos acadêmicos das 7h30 às 22h sem intervalo. Procura-se manter os colaboradores informados para atender os discentes da melhor forma. E, 2022 também foi contratado um assistente de marketing para auxiliar ainda a comunicação junto aos discentes Em 2022 o NRM foi incluído em todos os grupos de WhatsApp dos discentes para estreitar este relacionamento, ação está que será potencializada em 2023.
-------	--	------	--

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 28: Proposta de ações aos docentes

Dimensão/Pergunta	Nota	Ação proposta
2.2b Qual sua percepção sobre a adaptação dos alunos em relação às metodologias de ensino que você utiliza?	3,71	Como a Faculdade Senac trabalha com educação por competência, baseada em indicadores qualitativos, causa estranheza e dificuldade de compreensão dos acadêmicos dos primeiros períodos, justamente porque avalia por conceito e não nota, como costumava-se na Escola Regular. Há necessidade de um maior reforço dos professores e coordenação para com os discentes para compreensão desta metodologia.
2.3 Considerando a avaliação como um processo formativo, sendo necessária a participação ativa e efetiva do aluno, a proposta pedagógica prevê o acompanhamento do desenvolvimento do aluno por meio de indicadores de aprendizagem. Sendo assim, Como você percebe a adaptação dos alunos em relação às metodologias de avaliação utilizadas ?	3,57	A Coordenação do curso e pedagógica deverá entrar em sala de aula, sempre no início dos semestres e reforçar a metodologia e processo avaliativo adotado pela faculdade, bem como, sanar dúvidas dos acadêmicos.
2.6 As políticas de pesquisa e extensão definidas pela Instituição visam promover ações de incentivo à educação e disseminação do conhecimento com excelência, para o desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade. Qual a sua percepção sobre as ações da Faculdade Senac Chapecó para o incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa?	2,95	Em 2022 os discentes escreveram artigos, resultante do TCS, para submeter nos Anais da Semana Acadêmica, ampliando o número de publicações dos discentes e docentes. E, 2023 novos artigos serão submetidos.
2.7 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 Chapecó?	2,95	A Faculdade SENAC Chapecó iniciou ainda em 2021 uma ação de extensão focada no Bairro Vila Rica. Os acadêmicos beneficiados pelo Art. 170 e 171 ministram cursos de informática, preparação para o trabalho. Para 2023 com a curricularização da extensão todos os acadêmicos desenvolverão obrigatoriamente atividades de extensão com supervisão dos professores e coordenação.

4.11	Os canais de comunicação externa são instrumentos importantes para divulgar informações de cursos, de programas, da extensão e da pesquisa, publicar documentos institucionais relevantes, e apresentar mecanismos de transparência institucional e de ouvidoria. Como você percebe as estratégias de comunicação externa da Faculdade Senac Chapecó?	2,95	Atualmente os meios utilizados para comunicação externa são: e-mail, Facebook, Instagram, Whatsapp, Portal Senac SC. Em 2022 fez-se uma campanha para aumentar o número de seguidores nas redes sociais e nos grupos de whatsapp por meio de lives e impulsionamento. Também estão sendo realizadas participações em canais de TV local para divulgação das ações e produtos da Faculdade. Para 2023 as ações continuarão.
6.13	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). Como você classifica o desempenho desses órgãos representativos da comunidade escolar na Faculdade Senac Chapecó?	3,9	Os órgãos colegiados são atuantes, contudo, observa-se que os docentes não possuem conhecimento das ações realizadas por estes órgão, desta forma, há necessidade de maior divulgação das ações pela coordenação do curso. O que será realizado em 2023.
7.15a	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Salas de aula?	3,43	Os docentes sugerem melhorias na sala de aula, com relação ao layout e que incentivem a criatividade e inovação, com ambientes coloridos.
7.15b	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: 15b. Laboratórios específicos do curso?	3,19	O Curso Superior de Processos Gerenciais não possui um laboratório específico, contudo, os docentes sugerem salas de aula com propostas mais criativas e com <i>layouts</i> diferenciados.
7.15d	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Outros espaços?	2,76	Os docentes sugerem ampliar espaços de convivência dos acadêmicos, sendo assim, para 2023 foram comprados pufes e distribuídos nos corredores, além disso, para 2023 será renovado layout e mobiliário da sala dos professores e espaço de convivência.
5.18	Qual a sua percepção sobre os critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de professores?	3,33	A Faculdade SENAC SC possui políticas de admissão, progressão de professores, estas são repassadas na integração dos colaboradores bem como, estão disponíveis na intranet. Sugere-se que o RH reforce estas informações durante o decorrer do ano por meio de informativos via e-mail e WhatsApp.
5.19	Qual a sua percepção sobre as políticas de aperfeiçoamento profissional?	3,29	A Faculdade SENAC SC possui políticas de aperfeiçoamento de colaboradores expostas no manual do colaborador, bem como na intranet. Sugere-se que o RH reforce estas informações durante o decorrer do ano por meio de informativos via e-mail e WhatsApp.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 29: Proposta de ações aos técnicos-administrativos

Dimensão/Pergunta	Nota	Ação proposta
3.3 A proposta pedagógica do Senac/SC incentiva a inclusão e permanência das pessoas no ambiente acadêmico e no mundo do trabalho, concretizando ações	3,81	A Faculdade Senac tem desenvolvido diversas ações sociais, inclusive com participação dos técnicos-administrativos, contudo, não são divulgadas como tal. Desta forma há

	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 Chapecó no quesito de inclusão social?		necessidade de melhorar a comunicação das ações realizadas para o público interno, por meio dos canais internos de comunicação.
3.4	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 inserida, visando atender as necessidades e expectativas de desenvolvimento da sociedade e das regiões vizinhas. Qual sua percepção sobre as ações da Faculdade Senac Chapecó no que diz respeito à responsabilidade social?	3,92	A Faculdade Senac tem desenvolvido ações de responsabilidade social, inclusive com participação dos técnicos-administrativos, contudo, não são divulgadas como tal. Desta forma há necessidade de melhorar a comunicação das ações realizadas para o público interno, por meio dos canais internos de comunicação.
4.5	Os canais de comunicação externa são instrumentos importantes para divulgar informações de cursos, de programas, da extensão e da pesquisa, publicar documentos institucionais relevantes, e apresentar mecanismos de transparência institucional e de ouvidoria. Como você percebe as estratégias de comunicação externa da Faculdade Senac Chapecó?	3,88	Atualmente os meios utilizados para comunicação externa são: e-mail, <i>Facebook</i> , <i>Instagram</i> , <i>WhatsApp</i> , Portal Senac SC, impressa. Em 2022 fez-se uma campanha para aumentar o número de seguidores nas redes sociais e nos grupos de <i>WhatsApp</i> por meio de <i>lives</i> e impulsionamento. Para 2023 as ações continuarão. Também estão sendo realizadas participações em canais de TV local para divulgação das ações e produtos da Faculdade.
4.6	A comunicação da Faculdade Senac Chapecó com a comunidade interna promove a transparência institucional, por meio de canais diversificados, impressos e virtuais, favorecendo o acesso por todos os segmentos da comunidade acadêmica, divulgando os resultados das avaliações interna e externa, disponibilizando ouvidoria e fomentando a manifestação da comunidade, gerando insumos para a melhoria da qualidade institucional. Como você percebe as estratégias de comunicação interna da Faculdade Senac Chapecó?	3,96	Atualmente os meios utilizados para comunicação externa são: e-mail, <i>WhatsApp</i> , reuniões de setores e reuniões gerais, murais internos em locais de uso comum dos colaboradores. Em agosto de 2022 foi criado um grupo específico de <i>WhatsApp</i> apenas para trabalhadores técnicos-administrativos, com o objetivo de melhorar a comunicação interna entre estes. Em 2023 pretende-se dar continuidade e fortalecer este canal de comunicação.
7.9a	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Espaço de Trabalho?	3,81	Todos os espaços de trabalho estão de acordo com as normas de Segurança do Trabalho ao que se refere ao bem-estar dos colaboradores, apoio de pés, <i>mousepad</i> , cadeiras adequadas, iluminação e climatização adequadas. Em 2023 está sendo investido mais nas áreas de descanso, como copa e sala dos professores, renovando os espaços com novos mobiliários, proporcionando maior conforto.
7.9b	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Outros espaços (espaços comuns)?	3,27	A faculdade SENAC Chapecó passou por uma reforma em 2018 e em 2022 foi pavimentado o estacionamento. Existe um projeto de reforma e revitalização das áreas comuns que está para aprovação orçamentária na Direção Regional, tão logo, o orçamento seja aprovado será iniciada a reforma.
5.13	Qual a sua percepção sobre as políticas de aperfeiçoamento profissional?	3,58	A Faculdade SENAC SC possui políticas de aperfeiçoamento de colaboradores expostas no manual do colaborador, bem como na intranet.

			Para reforçar estas políticas elas sugere-se ações pontuais da área de RH.
5.14	Qual a sua percepção sobre o suporte e feedback que os colaboradores recebem de seus superiores para o exercício de suas atividades laborais?	3,61	Os colaboradores técnicos-administrativos recebem feedbacks constantes de seus gestores imediatos, contudo, não há um documento que formalize este feedback. Será realizada solicitação do Departamento Regional para que seja disponibilizado este instrumento à unidade.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 30: Proposta de ações aos egressos

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
4.2	Informe qual a sua percepção sobre a promoção de ações da Faculdade Senac Chapecó em relação à participação dos egressos (Oferta de cursos, convite de palestras, divulgação de vagas de emprego, etc.).	3,96	Desde 2022 foi organizado um encontro de egressos para confraternização e divulgação de cursos de pós-graduação e outros. Também foi realizada uma jornada de capacitação na área de gestão, gratuita e online para todos os egressos e comunidade. Para 2023 estas ações serão intensificadas, com mais ofertas de cursos divulgadas por meio de redes sociais e telefone, encontro de egressos, <i>lives</i> ao vivo e palestras online.

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

Quadro 31: Proposta de ações à comunidade externa

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
4.1	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 Chapecó na sua região?	2,5	Atualmente os meios utilizados para comunicação externa são: e-mail, <i>Facebook</i> , Instagram, WhatsApp, Portal Senac SC. Em 2022 fez-se uma campanha para aumentar o número de seguidores nas redes sociais e nos grupos de WhatsApp por meio de <i>lives</i> e impulsionamento. Para 2023 as ações continuarão. Também estão sendo realizadas participações em canais de TV local para divulgação das ações e produtos da Faculdade
2.2	As ações de extensão são uma forma da faculdade inserir suas atividades para além dos seus próprios muros. Qual a sua percepção sobre a qualidade e quantidade das ações que a Faculdade Senac Chapecó oferece para a comunidade na qual está inserida?	3,13	Ações Vila Rica, Feirão do Emprego, Palestra nas escolas estaduais, palestras sem custo em empresas, abriram curso técnico em logística e jovem programador de forma gratuita Assistente Administrativo para o Bairro Efapi, Curso de manicure e pedicura para a comunidade do Bormann Para 2023 Técnico em Recursos Humanos e Técnico em Logística, nova turma de Jovem Programador, além de outros cursos que serão ofertados durante o decorrer do ano, de acordo com a demanda da comunidade.
2.3	Qual a sua percepção sobre a preparação dos alunos da Faculdade Senac Chapecó para o mercado de trabalho?	2,88	A Faculdade SENAC Chapecó atua com educação por competência, abrangendo indicadores do SABER, mas também do SER. Uma das principais ferramentas de gestão da educação por competência são os feedback

			<p>constante, estes <i>feedbacks</i> auxiliam os acadêmicos a desenvolverem competências necessárias para o mercado de trabalho.</p> <p>Em 2022 foi revista a matriz curricular do Curso de Graduação em Processos Gerenciais, em que foram incluídas novas disciplinas, revisadas outras e, a curricularização da extensão.</p>
2.4	Qual a sua percepção sobre a oferta de cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade Senac Chapecó em relação às demandas da região?	3,63	<p>Em 2023 serão ofertadas duas turmas de graduação com desconto de 50% em todo o curso, também estão sendo ofertados dois cursos de pós-graduação, dois técnicos gratuitos, também a Faculdade se manterá ofertando cursos na modalidade EaD.</p>

Fonte: Elaborado pela CPA (2022)

7 FECHAMENTO

Este capítulo apresenta relatos da comissão da CPA, referente ao processo de 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.

Uma dificuldade encontrada foi a participação dos públicos envolvidos na pesquisa, tendo este ano uma menor participação dos discentes do que o ano anterior, sendo assim, será necessário mudar a estratégia de sensibilização para a pesquisa. Outro aspecto a ser revisado, é, encontrar uma estratégia para que mais membros da Comunidade externa e egressos participem da pesquisa.

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 desta avaliação devem ser frequentes, uma vez que o processo de melhoria é contínuo e proporciona o desenvolvimento organizacional.