

**FACULDADE DE
TECNOLOGIA SENAC
FLORIANÓPOLIS**

**RELATÓRIO DE
AUTOAVALIAÇÃO
INSTITUCIONAL**

2012

Março, 2013

SUMÁRIO

1 DADOS DA INSTITUIÇÃO	3
1.1 INSTITUIÇÃO.....	3
1.2 COMPOSIÇÃO DA CPA	3
1.3 TURMAS EM ANDAMENTO.....	4
1.4 NÚMERO DE ALUNOS POR CURSO	5
2 CONSIDERAÇÕES INICIAIS	6
3 DESENVOLVIMENTO.....	8
3.1 SEMINÁRIO DE SENSIBILIZAÇÃO DE INÍCIO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO ...	8
3.1.1 Apresentação das diretrizes do Senac/SC à CPA.....	8
3.2 ACOMPANHAMENTO DO PROJETO DE MELHORIAS.....	9
3.3 ADEQUAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	19
3.4 DIVULGAÇÃO DAS DIRETRIZES E DO SISTEMA DE GESTÃO DA INSTITUIÇÃO	19
3.5 SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA INTERNA E EXTERNA	21
3.6 APLICAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	21
3.6.1 Considerações metodológicas para aplicação das pesquisas.....	22
3.7 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	23
3.8 CONSIDERAÇÕES SOBRE A PESQUISA.....	55
4 A INCORPORAÇÃO DAS PROPOSTAS DE MELHORIAS NO PLANEJAMENTO DA FACULDADE.....	56
5 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS PARA A COMUNIDADE ACADÊMICA	56
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57

1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

1.1 Instituição

Nome	Faculdade de Tecnologia Senac FLORIANÓPOLIS		
Endereço	Rua Silva Jardim, 360 - Prainha		
CEP	88.020-200	Cidade	Florianópolis
UF	SC	Telefone	3229-3200

1.2 Composição da CPA

Conforme o Regulamento da CPA - Capítulo II Da Composição, § 2º “os membros da CPA terão mandato de no máximo 03 (três) anos, sendo que no período da renovação destes, não poderá haver substituição de mais de 50% da sua composição”.

Período de mandato da CPA	De 2012 há 2015, termo de aceite assinado no dia 19 de abril de 2012.
Coordenador/Presidente da CPA	Vera Regina Lúcio

Demais membros da CPA	
Nome completo	Segmento que representa (docente, discente, técnico-administrativo, sociedade civil)
José Carlos Vieira	Diretor da Faculdade
Jaqueline Stumm	Coordenador de Curso
Ana Elisa Cassal	Representante mantenedora
Andrea Simone Z. Fornerolli	Técnico-administrativo
Valter José da Luz	Representante da Sociedade Civil Organizada
Maurício Andrade de Lima	Docente
Nádia Henedi Lemos Simões	Discente representante do curso de Gestão da Tecnologia da Informação
Marize Lemos Valmorbida	Discente representante do curso de Gestão Comercial
Talita de Oliveira Soares	Discente representante do curso de Processos Gerenciais

1.3 Turmas em andamento

Curso	Fase	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos atual	Período (M/V/N)
Superior de Tecnologia em Gestão Comercial	1ª	2012/2	23	M
Superior de Tecnologia em Gestão Comercial	2ª	2012/1	25	N
Superior de Tecnologia em Gestão Comercial	3ª	2011/2	17	M
Superior de Tecnologia em Gestão Comercial	4ª	2011/1	30	N
Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	1ª	2012/2	42	N
Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	2ª	2012/1	20	N
Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	2ª	2012/1	20	M
Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	3ª	2011/2	29	N
Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	4ª	2011/1	33	N
Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	4ª	2011/1	15	M
Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação	1ª	2012/2	38	N
Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação	2ª	2012/1	35	N
Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação	2ª	2012/1	22	M
Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação	3ª	2011/2	26	N
Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação	4ª	2011/1	27	N
Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação	4ª	2011/1	18	M
Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação	5ª	2010/2	21	N

1.4 Número de alunos por curso

Curso	Total de turmas	Total de alunos
Superior de Tecnologia em Gestão Comercial	04	95
Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais	06	159
Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação	07	187
TOTAL GERAL	17	441

2 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este documento foi elaborado pela CPA (Comissão Própria de Avaliação) da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis, atendendo as exigências do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e, em consonância com a missão e visão institucional:

VISÃO: Até 2020 o Senac será a melhor organização de educação profissional do Estado de Santa Catarina.

MISSÃO: Promover educação e disseminação do conhecimento com excelência para o desenvolvimento das pessoas, organizações e sociedade, alinhada com as necessidades do setor do comércio de bens, serviços e turismo. (SENAC/SC, 2012).

Para legitimar os seus trabalhos a CPA fundamentou-se em alguns documentos. Entre eles:

- a. a Legislação do Ministério da Educação e Cultura (MEC) e Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP): Lei nº. 10.861 de 14 de abril de 2004, que institui o SINAES;
- b. o Roteiro da Autoavaliação Institucional: Orientações gerais (INEP, 2004);
- c. o Regulamento de Autoavaliação Institucional do Senac/SC;
- d. as Ordens de Serviço do Senac/SC que designam os membros de cada CPA.

A CPA instrumentaliza a autoavaliação institucional pautada nas dimensões estabelecidas pelo SINAES, quais sejam:

1. a missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional;
2. a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;
3. a responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desen-

volvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;

4. a comunicação com a sociedade;
5. as políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
6. organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
7. infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
8. planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional;
9. políticas de atendimento aos estudantes e egressos;e
- 10.a sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

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

- a) Coleta de informações dos alunos, egressos, docentes, corpo técnico-administrativo e sociedade civil organizada, por meio de aplicação de questionários;
- b) Levantamento de dados por meio de análise documental.

Em consonância com os preceitos do SINAES, a Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis busca, por meio de sua CPA, os indícios para melhorar a qualidade da educação superior, a partir de pesquisas e relatos do seu corpo docente, técnico, discente, egressos e sociedade civil organizada.

3 DESENVOLVIMENTO

A autoavaliação institucional, na Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis foi construída com o intuito de aprofundar a responsabilidade e o compromisso individual com o ato de avaliar, pautado em Paulo Freire¹, que afirma que a avaliação nunca é neutra.

Todo o processo de autoavaliação segue a metodologia institucional visando garantir sua abrangência, operacionalização, análise, interpretação dos resultados e propostas de melhorias, conforme as seções a seguir apresentadas.

3.1 SEMINÁRIO DE SENSIBILIZAÇÃO DE INÍCIO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO

3.1.1 Apresentação das diretrizes do Senac/SC à CPA

Respeitando as características de cada Faculdade, a Direção Regional do Senac/SC, representada pela Direção de Educação Profissional, no seu Setor de Educação Superior (DEP/SES), normatizou os procedimentos e a atuação da CPA como forma de:

- a) estabelecer uma base comum para sistematização de informações das Faculdades Senac no estado de Santa Catarina;
- b) ter um documento norteador da prática para acompanhar e auxiliar os trabalhos das CPAs de cada Faculdade.
- c) definir critérios mínimos de qualidade da execução dos trabalhos da CPA.

A primeira reunião da CPA da Faculdade, no ano de 2012, foi realizada em 18/04/2012 e contou com a presença de todos os membros da comissão, conforme nomeação por meio da Ordem de Serviço 165/2012.

Na oportunidade, foram apresentados os dados referentes a 2011 e discutidas as propostas de melhorias.

¹ FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. Porto Alegre: Vozes, 2008.



3.2 ACOMPANHAMENTO DO PROJETO DE MELHORIAS

As propostas de melhoria elaboradas a partir do relatório da Autoavaliação Institucional do período anterior (ano de 2011) foram cumpridas, conforme tabela abaixo.

Dimensão	Problema apresentado no relatório anterior	Ações propostas no relatório anterior	RESULTADOS ALCANÇADOS
1	Nem sempre o que e planejado é realizado.	Refletir os imprevistos que levam ao não atendimento das metas.	
	Divulgar o PDI para todos os colaboradores.	Estimular os colaboradores a conhecerem o PDI.	
	Falta de acesso as ações planejadas.	Apresentar o planejamento estratégico a partir da aprovação de todos os projetos. Desenvolver política de comunicação para divulgar.	Algumas informações, referentes ao planejamento estratégico, foram repassadas no café mensal.

2	Falta de divulgação das pesquisas.	<p>Tornar público o projeto dos docentes e discentes. Criar calendário de eventos e divulgação, planejar divulgação e articular ações.</p> <p>Divulgação de dados alcançados do artigo 170, PROUNI, artigo 171 e projetos de pesquisa.</p> <p>Avaliar o desenvolvimento de um jornal semestral, tipo Infobiblio que possa divulgar as ações do Senac.</p>	<p>Efetivação da semana da Pesquisa e extensão, entrou para o calendário acadêmico.</p> <p>Divulgação por toda a Faculdade, banner, durante a semana da Pesquisa e extensão.</p>
	Existe na instituição ações isoladas, falta de estrutura para pesquisa.	<p>Tornar público o projeto dos docentes e discentes.</p> <p>Criar calendário de eventos e divulgação, planejar divulgação e articular ações.</p> <p>Divulgação de dados alcançados do artigo 170, PROUNI, artigo 171 e projetos de pesquisa.</p>	<p>Efetivação da semana da Pesquisa e extensão, entrou para o calendário acadêmico.</p> <p>Divulgação por toda a Faculdade, banner, durante a semana da Pesquisa e extensão.</p>

	<p>Avaliar o desenvolvimento de um jornal semestral, tipo Infobiblio que possa divulgar as ações do Senac.</p> <p>Utilizar a sala multiuso e a sala da atividade complementar.</p>	
Falta de saída de campo, viagens.	Planejamento por semestre.	Foram realizadas saídas de campo e a viagem para São Paulo. Para o planejamento de 2013/01 já foi prevista uma saída de campo, no mínimo, por turma.
Ementas e indicadores sem revisão, perfil de conclusão fora de foco do mercado.	<p>Os cursos serão todos reavaliados pela equipe estadual a partir da demanda dos docentes.</p> <p>Incentivar docentes e NDE a refletirem as ementas, indicadores e perfil do curso.</p>	O curso de Gestão Comercial já foi reformulado e implementado em 2013/01 e os cursos de TGI e PG serão revisados em 2013/02 e implementados em 2014/01.
Falta de pesquisa de mercado para avaliar se o curso atende as necessidades do mercado.	A unidade deve solicitar ao DRM uma pesquisa de mercado para saber se o perfil de conclusão do curso atende a demanda e quais os possíveis cursos que poderão ser abertos.	Foi solicitada uma pesquisa de mercado, mas não foi realizada.
A carga horária do docente dificulta os trabalhos em grupo, por curso e por eixo.	Mudar a forma de contratação.	

	<p>Falta de divulgação das atividades de extensão e intervenções sociais com as atividades de ensino e pesquisa.</p>	<p>Tornar público o projeto dos docentes e discentes.</p> <p>Criar calendário de eventos e divulgação, planejar divulgação e articular ações.</p> <p>Divulgação de dados alcançados do artigo 170, PROUNI, artigo 171 e projetos de pesquisa.</p> <p>Avaliar o desenvolvimento de um jornal semestral, tipo Infobiblio que possa divulgar as ações do Senac.</p> <p>Utilizar a sala multiuso e a sala da atividade complementar.</p>	<p>Divulgação nos murais, mas como a comunicação ainda é muito tímida não repercutiu.</p>
3	<p>Falta de conhecimento do envolvimento da marca Senac.</p> <p>relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias, dentre outros), instituições culturais, educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outras.</p>	<p>Desenvolver um plano de divulgação.</p>	
	<p>Em muitas ocasiões os orientadores se contradizem no que explicam e no que está no plano de ensino.</p>	<p>Alinhamento por eixo e por curso.</p>	<p>Formação docente e reuniões por semestre e eixo realizadas e o</p>

			alinhamento começa a aparecer para os alunos.
4	Ausência nos veículos de comunicação.	Desenvolver um plano de comunicação com a programação semestral.	
	As formas de divulgação não atingem todos os clientes em potencial.	Desenvolver um plano de comunicação com a programação semestral.	
	O site não favorece a divulgação dos cursos.	Notificar a DRM da navegabilidade do site Senac.	
	Funcionários da secretaria não têm informações suficientes. Informação centralizada em um ou dois funcionários, que nem sempre estão disponíveis no atendimento.	Colocar nos murais das salas em lugar visível na secretaria o horário de atendimento externo da secretaria acadêmica.	Central de atendimento está em processo de implantação.
	Concordo em parte porque acredito que nem todas as estratégias trazem a qualidade das informações, muitas informações são repassadas deixando o aluno confuso. Nem todos os avisos são expostos com antecedência, deixando os alunos sem as informações no momento.	A biblioteca encaminhará o calendário acadêmico a cada 2 meses para os discentes. Divulgar o calendário de eventos entre os alunos docentes e colaboradores.	Comunicação foi mais efetiva e a participação do NRM foi mais próxima do NES. A partir de março de 2013 será realizado planejamento em conjunto.
As informações devem ser melhor transmitidas e reforçadas por e-mail. A comunicação entre alunos e instituição é falha.	A biblioteca encaminhará o calendário acadêmico a cada 2 meses para os discentes.		

		Divulgar o calendário de eventos entre os alunos docentes e colaboradores.	
5	Desconhecimento do que é oferecido para os docentes.	<p>RH encaminhar e-mail marketing mensal lembrando benefícios dos colaboradores (você sabia?).</p> <p>Quando um colaborador procurar informação no RH, além de fornecer à informação a pessoa responsável deverá mostrar onde encontrar a informação na intranet.</p> <p>Fazer uma campanha entre os colaboradores que não possui a prática de abrir seu e-mail, para que comecem a fazê-lo (5S nos e-mails).</p>	
	A falta de comunicação interna interfere no clima organizacional.	Tornar a comunicação mais efetiva entre as áreas do núcleo e entre os núcleos.	Ainda é muito tímida a forma de comunicação entre as áreas do núcleo e entre os núcleos.
6	Falta de retorno do conselho de classe.	<p>Não deixar na responsabilidade do líder de repassar as informações.</p> <p>O coordenador de acompanhar o processo.</p>	Será efetivado a partir deste semestre (2013/01).
	Atuar de forma reativa, não antever os problemas.	Tornar a comunicação mais efetiva entre as áreas do núcleo e entre os núcleos.	Ainda é muito tímida a forma de comunicação entre as áreas do núcleo e entre os núcleos.

		Fazer um movimento de reflexão de que forma um núcleo interfere ou contribui no/com trabalho de outro núcleo.	Foi realizado o trabalho nas áreas, mas ainda não houve o trabalho entre as áreas.
	Falta de divulgação das normas.	Ambiente virtual, no quiosque do rh.sc.senac.br, para permitir aos colaboradores o acesso a esta documentação. Pen drive para os docentes com grande parte dos documentos.	
	Manual de trabalhos acadêmicos vivem mudando de versão e não são divulgados.	A biblioteca encaminhará e-mail avisando da atualização sempre que necessário.	
7	O acesso de cadeirante e deficiente visual ao segundo piso da faculdade.	DRM fará a instalação de piso tátil e placa de orientação para o elevador, escada e sanitário.	Comunicação em braile e de comunicação visual.
	O estacionamento precisa ser melhorado.	Estacionamento haverá melhorias em longo prazo.	
	Salas sem abastecimento de energia para notebooks, que atendam a demanda.	Ampliação dos pontos de tomada em longo prazo.	Foi ampliado o número de tomadas nas salas.
	Auditório sem condições.	Reforma prevista para 2012.	

Muitas vezes falta manutenção nos materiais.	Intensificar o plano de manutenção.	Acompanhamento
Espaço de convivência para os alunos.	Reforma prevista para 2012.	
Sistema de climatização.	2011 todas as salas receberam ar condicionados novos e individuais.	As salas estão com ar condicionado individual.
Falta papel nos banheiros e nem sempre estão devidamente limpos.	Ampliação da equipe de limpeza.	Equipe ampliada e reorganização dos horários de limpeza.
Percebo algumas infiltrações e vazamentos dentro de salas de aulas.	Reforma prevista para 2012.	Reforma realizada.
A internet que devia ser o ponto alto da faculdade passa a ser um ponto extremamente negativo pela velocidade e por alguns sites ainda estarem bloqueados.	Segue padrões estabelecidos pelo DR.	Reestruturação da rede: implantação de rede corporativa e o impacto foi uma única conexão e ampliação da velocidade.
Falta de um sistema web seguro para acesso aos alunos e professores.	Intensificar a evolução do sistema. Aumentou a proximidade com a Setti sistemas (2011), responsável pela unidade.	
Monopólio da lanchonete e a qualidade do que é oferecido é de má qualidade.	Licitação.	Foi aberta licitação e no segundo semestre/2012 e somente a empresa que já estava ganhou.
Região do SENAC é violenta e não há segurança e principalmente controle de acesso.	Nova licitação que prevê catracas na entrada e câmeras de segurança (crachá).	Está em licitação.

	Computador que estão nas salas de aula.	Em 2011 todos os equipamentos foram substituídos.	Todos os computadores foram trocados.
	A iluminação externa precisa ser melhorada, assim como a segurança externa dos alunos. O ideal seria que tivesse um guarda rondando a escola. As poltronas do auditório estão muito ruins.	Nova licitação que prevê catracas na entrada e câmeras de segurança (crachá).	Câmeras foram instaladas e iluminação melhorada.
8	Desconhecimento de todas as etapas do processo de autoavaliação.	Planejar de forma mais efetiva a semana de sensibilização da avaliação institucional.	Foi realizado a divulgação com antecedência, material produzido pelo NRM, mas a forma de comunicação dos resultados ainda não foi eficaz.
	São poucas as informações que são passadas para os alunos sobre a questão de autoavaliação da faculdade.	Planejar de forma mais efetiva a semana de sensibilização da avaliação institucional.	Foi realizado a divulgação com antecedência, material produzido pelo NRM, mas a forma de comunicação dos resultados ainda não foi eficaz.
	Os alunos não tem acesso à divulgação dos resultados, nem aos relatórios. Não há feedback sobre as nossas avaliações sobre a instituição.	Planejar de forma mais efetiva a semana de sensibilização da avaliação institucional.	Foi realizado a divulgação com antecedência, material produzido pelo NRM, mas a forma de comunicação dos resultados ainda não foi eficaz.
9	Falta de atendimento contínuo ao aluno com dificuldades.	Existe um procedimento de acompanhamento pedagógico sistematizado.	Foi sistematizado e está em processo de aprovação.
	Desconhecimento do trabalho de atendimento aos alunos com dificuldades de aprendizagem ou pessoais.	Foi apresentada a proposta para todos os docentes. Ampliar a divulgação entre todos os	Foi reapresentada a proposta para todos os docentes.



		colaboradores.	
	Falta de divulgação das ações desenvolvidas.	Ampliar a divulgação entre todos os colaboradores.	
	Recebem críticas, porém os processos que o Senac adota para a resolução dos problemas são muito demorados.	<p>Para 2012 a atividade de nivelamento iniciou uma semana antes das aulas e terá continuidade durante o semestre.</p> <p>As oficinas da biblioteca serão mais focadas na aprendizagem continuada do aluno.</p>	<p>Os alunos de todos os semestres são encaminhados para a atividade de nivelamento.</p> <p>Oficinas da biblioteca mais focadas na aprendizagem continuada do aluno.</p>

3.3 ADEQUAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A autoavaliação é, sobretudo, a busca contínua pela excelência institucional, por meio da sistematização de informações, que contribuirão para o seu fortalecimento.

Os instrumentos de autoavaliação adotados pelas Faculdades de Tecnologia Senac em Santa Catarina, são revisados e adequados anualmente, mediante as necessidades identificadas, atendendo assim, as considerações dos respondentes e contemplando as 10 dimensões da Autoavaliação Institucional.

3.4 DIVULGAÇÃO DAS DIRETRIZES E DO SISTEMA DE GESTÃO DA INSTITUIÇÃO

Durante o período entre 31/05/2012 a 28/03/2013, a CPA definiu formas de divulgação da missão, visão, objetivos e do funcionamento da instituição: PDI / PPI / PPCs / regulamentos / normativas / conselhos (conselho superior, colegiados, diretórios acadêmicos, conselhos de classe) para toda a comunidade acadêmica (discente, docente, corpo técnico, sociedade civil organizada), conforme apresentado no quadro abaixo:

O QUE	QUANDO	COMO	ONDE	QUEM
Orientações acadêmicas	Início de semestre.	Disponibilização do Manual do Aluno, acompanhada de orientações fornecidas pela Secretária Acadêmica.	Sistema Acadêmico	Equipe NES.
	Aula inaugural (1º e 2º semestre).		Auditório da Assembléia Legislativa	Equipe NES.
	Durante todo o semestre letivo.		Secretaria Acadêmica	Secretaria Acadêmica.
Orientações aos docentes do Projeto Pedagógico	Durante todo o semestre letivo.	Disponibilização do Manual Docente.	Sala de reuniões.	Coordenação NES e coordenação de curso.

Institucional.				
Projeto Pedagógico do Curso.	Durante todo o semestre letivo.	Apresentação do PPC de cada curso aos docentes.	Sala de reuniões.	Coordenação NES e coordenação de curso.
Programa de Pesquisa e Extensão.	Durante todo o semestre letivo. Semana da Pesquisa e Extensão			NRM e Secretaria Acadêmica. Coordenação do projeto, pedagogas e coordenação do NES.
Divulgação de inscrições para bolsas de estudo /acompanhamento do processo / alunos contemplados				Secretaria Acadêmica. Coordenação do projeto, pedagogas e coordenação do NES.
Divulgação do perfil do quadro de docentes.		Disponibilização das informações na WEB Educacional.	WEB Educacional	Equipe NES e RH.
Bolsas de pesquisa da instituição.		Divulgação das vagas para alunos e docentes via edital.	Salas de aula dos cursos superiores de tecnologia e murais da faculdade.	Secretaria Acadêmica.
Processo de avaliação docente e avaliação da aprendizagem. Acompanhamento das práticas pedagógicas.		Reunião de planejamento com docentes / alunos e acompanhamento das atividades desenvolvidas em sala de aula (planejamento	Turmas cursos de superiores de tecnologia Senac.	Coordenação NES, de curso e pedagogas.

		das aulas). Aplicação da pesquisa “Avaliação Docente” Visitas de observação em sala de aula.		
Divulgação das atividades / melhorias desenvolvidas na Faculdade.		Reunião com Conselho Consultivo Reunião com Corpo Técnico Administrativo Reunião com Professores Reunião com Alunos Reunião com os egressos.	Senac	Coordenação NES, de curso e pedagogas. Direção.

3.5 SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE ACADÊMICA INTERNA E EXTERNA

Com o intuito de sensibilizar a comunidade acadêmica para a relevância da avaliação interna e da participação ativa de todos os atores envolvidos na pesquisa, a CPA promoveu em 13/07/2013 um seminário sobre autoavaliação institucional, trabalhando individualmente com cada público avaliado, apresentando os instrumentos de avaliação que compreendem as dimensões do SINAES.

3.6 APLICAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Todo o processo de operacionalização da pesquisa foi coordenado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) e coube à equipe do Núcleo de Educação Superior colaborar com os trabalhos.

O instrumento para coleta dos dados constitui-se de um questionário disponibilizado on-line, com uma série ordenada de critérios a serem avaliados. Foi de responsabilidade da mantenedora, por meio do Setor de Educação Superior, o cadastro do formulário eletrônico e coube à CPA a responsabilidade pelo cadastro de

cada pesquisa (com base no formulário cadastrado pela mantenedora) e por analisar os relatórios.

Na primeira fase, por meio de uma pesquisa censitária junto aos cinco públicos, as respostas foram coletadas por meio de instrumento on-line de coleta de dados, o qual permite a elaboração de percentuais relativos a partir das respostas absolutas apresentadas na forma de tabelas.

Para cada um dos itens avaliados, os respondentes escolheram dentre as alternativas, em uma escala *likert*, a que melhor expresse as suas opiniões ao que era questionado. Além disso, existe a possibilidade de registrar comentários referentes às dimensões avaliadas em campos específicos. Após a aplicação dos questionários, realizada em outubro, os dados foram tabulados. Nesta pesquisa o percentual de respondentes variou entre **7%** a **57,5%**, sendo que o objetivo era alcançar o mínimo de **70 %** de respondentes.

3.6.1 Considerações metodológicas para aplicação das pesquisas

A Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis constituiu a sua CPA buscando por meio desta, subsídios para a condução dos processos de sua autoavaliação.

Após a aplicação dos questionários os dados foram tabulados e analisados utilizando os métodos e técnicas de cunho quantitativo e, posteriormente, de cunho qualitativo.

Cabe destacar que o critério de corte das dimensões avaliadas foi o somatório das alternativas “Concordo plenamente” e “Concordo em parte” subtraído das alternativas “Não sei responder” ou “Não se aplica”, de cada uma das questões, devendo esta pontuação atingir pelo menos **70%** do total de respondentes. Este ponto de corte é resultado da utilização da fórmula de média aritmética simples. Aplica-se a regra de três para estabelecer os percentuais relativos à amostra pesquisada. Esta técnica não requer uso de estatísticas mais elaboradas, pois se trata essencialmente de uma pesquisa do tipo *survey*, ou pesquisa de levantamento de opiniões.

Já na segunda fase, a pesquisa de cunho qualitativo, refere-se às questões abertas presentes nos questionários, que foram analisadas de acordo com o

significado de seus conteúdos, sob os preceitos de Bardin (1977), sendo que, posteriormente, as respostas foram categorizadas da mesma forma.

Tabela 01 - Distribuição geral dos quatro públicos

Descrição	Total de respondentes	Total geral relativo ao público pesquisado	Frequências relativas de respondentes (%)
Corpo discente	37	369	10%
Corpo docente	8	36	22%
Corpo técnico	46	80	57,5%
Sociedade Civil Organizada	3	400	0,75%
Egressos	7	100	7%

3.7 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Tão logo foi finalizada a coleta de dados, realizou-se a análise dos mesmos. Os dados foram agrupados de acordo as dimensões a que pertenciam para que se procedesse a sua análise, conforme segue.

Dimensão 1 - Missão, Visão, PDI

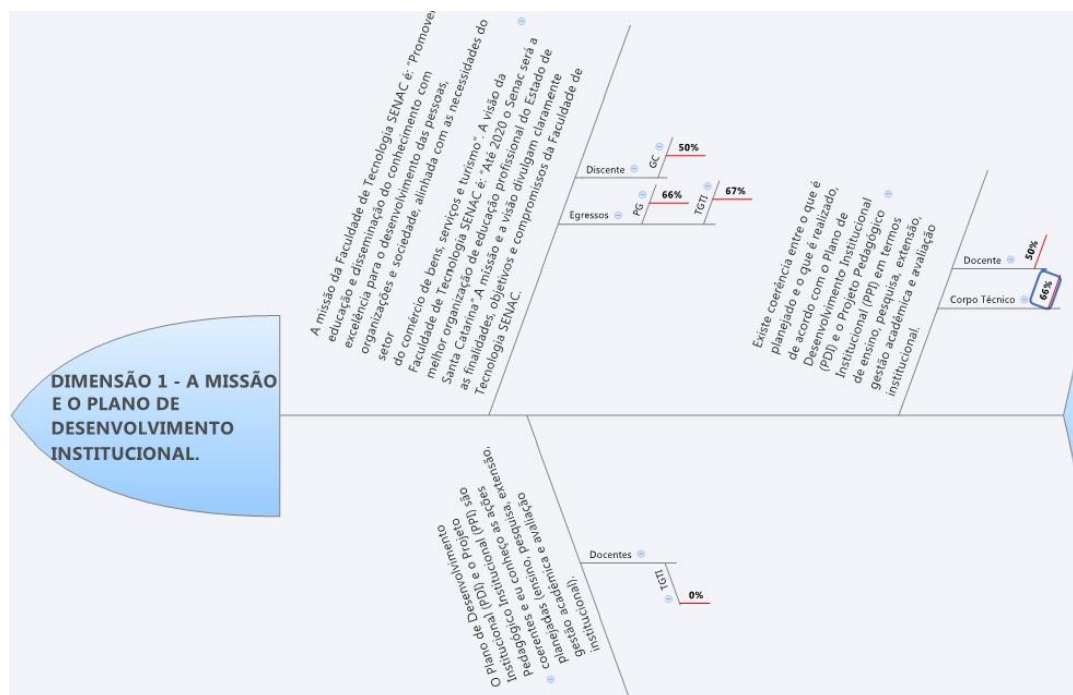


Tabela 02 - Avaliação da Dimensão 01, segundo os participantes da pesquisa:

Público	Percentual relativo das respostas (Concordo plenamente/ concordo em parte)
Corpo discente	74,13%
Sociedade Civil Organizada	100%
Corpo docente	100%
Corpo técnico	100%
Egressos	77,78%
Média	90,38%

Fonte: Dados primários.

Análise:

A dimensão 01 possui uma avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte, onde a média dos cinco públicos respondentes totalizou em 90,38%, demonstrando que os referidos públicos concordaram com a missão, visão e o PDI da instituição.

As principais causas referem-se à de acordo com as reflexões da CPA acerca da dimensão 01, percebeu-se a necessidade de buscar estratégias de comunicação que atinja os diferentes públicos e promova a reflexão a partir do conhecimento da Missão, Visão, PDI e seu impacto na atuação de cada um dos grupos participantes da pesquisa.



Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações	Forma de apresentação
Fragilidades	Potencialidades			
<p>Temas aparentemente desconectados da realidade tático-operacional. (Não está no dia-a-dia da Instituição.).</p> <p>Complexidade conceitual para outras áreas e perfis profissionais.</p> <p>Acesso as informações.</p> <p>Possível falta de sincronia entre discurso e ações ou o não entendimento e ambas.</p> <p>Públicos diferenciados.</p>	<p>Definir a razão da existência da organização.</p> <p>Definição e clareza do negócio.</p> <p>Alinhamento entre estratégico, tático e operacional.</p> <p>Otimização dos recursos com base nas sinergias das unidades de seus planos de ações. (Ações caminhando na mesma direção).</p>	<p>Traduzir a estratégia em termos operacionais.</p> <p>Intensificar a sua importância para a instituição, para a unidade, cursos/departamentos e individualmente.</p> <p>Trazer o tema para o dia a dia dos colaboradores objetivos pessoais/profissionais.</p>	<p>Embora pareça ser um conceito afastado da operação diária, ao mesmo tempo, é ela que dá o norte as mesmas, ou ainda dá sentido as atividades.</p> <p>Uma boa ferramenta é o BSC e o seu Mapa estratégico. Uma vez que o propósito desta ferramenta é exatamente este, isto é, tradução da estratégia em termos operacionais de forma clara e objetiva.</p> <p>Ações sistemáticas e contínuas</p>	<p>Reuniões específicas, com líderes ou multiplicadores.</p> <p>Cursos específicos sobre o BSC integrado ao PDI e PPI.</p> <p>Banners, folders, em reuniões com colegiado etc.</p> <p>Linguagem específica para cada público</p>
<p>PDI & PPI</p> <p>São apresentados de forma desconectada de um plano maior e até sem relação entre eles como se fossem coisas distintas.</p>	<p>Materializa e orienta de forma objetiva o que deve ser feito e o que se pretende tanto em termos institucionais como na atividade fim, isto é, o</p>	<p>Traduzir a estratégia em termos operacionais.</p> <p>Intensificar a sua importância para a instituição, para a unidade, cursos/departamentos e</p>	<p>Uma vez definidos os aspectos macros da missão há necessidade de se dizer “como” e este “como” se materializa por meio destes documentos. Pois somente com eles</p>	<p>Reuniões específicas, com líderes ou multiplicadores.</p> <p>Capacitação.</p> <p>Endomarketing.</p> <p>Quanto ao PPI deve ter a participação de todos os</p>

<p>Há necessidade de integra-los a visão geral/plano estratégico Não há percepção de causa e efeito nas ações realizadas e o cumprimento dos planos.</p>	<p>processo de ensino e aprendizagem.</p>	<p>individualmente. Trazer o tema para o dia a dia dos colaboradores objetivos pessoais/profissionais. Reunião da direção com os docentes (PDI).</p>	<p>será possível atingir de forma planejada a missão e visão e os seus desdobramentos. Até porque ele (PDI) identifica a IES no que diz respeito a sua filosofia de trabalho, a missão a que se propõe, às diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, a sua estrutura organizacional e às atividades acadêmicas que desenvolve ou que pretende desenvolver. Já PPI tem foco na atividade fim da IES isto é, representa a linha pedagógica que a Instituição norteia para gerenciamento dos Cursos de Graduação, Pós-graduação e Extensão</p>	<p>membros da Instituição e ou de seus representantes das categorias docentes e discentes dos diferentes cursos que a Instituição oferece a comunidade;</p>
---	---	--	---	---

Quadro 3 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 1.

Dimensão 2 - Políticas para o ensino (ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação).

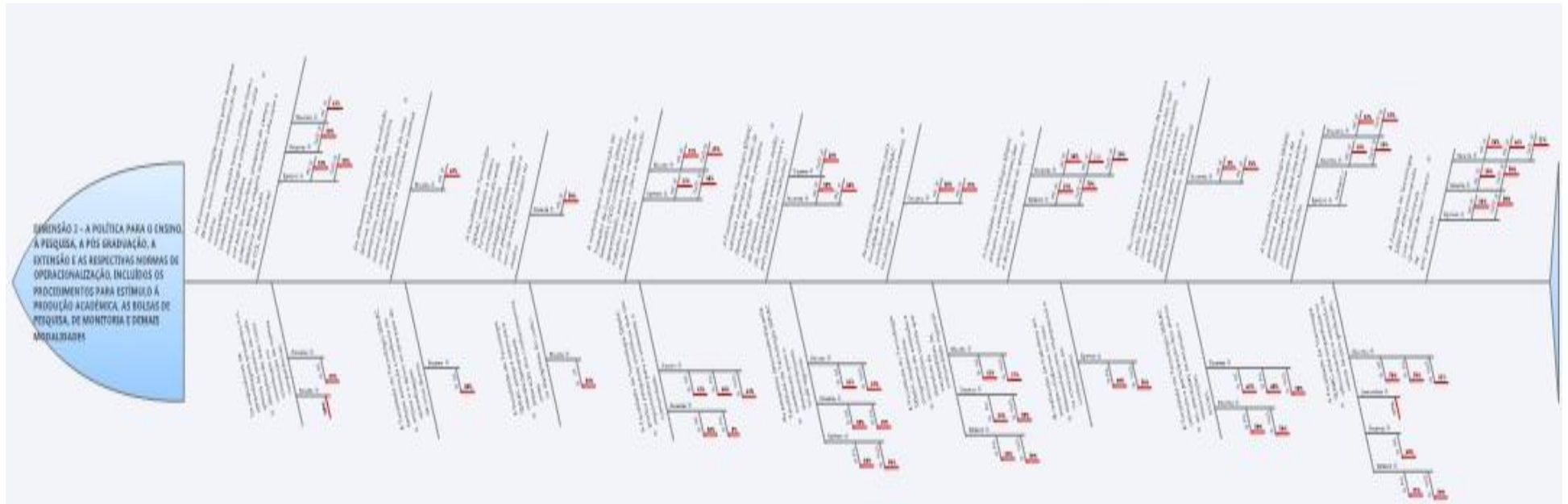


Tabela 03 - Avaliação da Dimensão 02, segundo os participantes da pesquisa:

Público	Percentual relativo das respostas (Concordo plenamente/ concordo em parte)
Corpo discente	61,51%
Sociedade Civil Organizada	96,29%
Corpo docente	74,26%
Corpo técnico	85,44%
Egressos	72,68%
Média	78,03%

Fonte: Dados primários

Análise

A dimensão 02 possui uma avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte, onde a média dos cinco públicos respondentes totalizou em 78,03 %, demonstrando que os referidos públicos concordaram que a Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis possui **Políticas para o ensino**. Porém, a comissão analisou a necessidade de atuar de forma mais efetivas nas questões onde o percentual mínimo de qualidade não foi atingido.

De acordo com as reflexões da CPA acerca da dimensão 02, As propostas de melhorias levaram em consideração as fragilidades, (aqui compreendidas como o problema e/ou resultado e/ou efeito) e as causas desse resultado indesejável. Bem como, da importância de uma sensibilização “top dawn” / equipe estratégica da instituição a acerca das políticas para o Ensino, Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação.

Já com relação aos acadêmicos, a necessidade de se comunicar constantemente as atividades desenvolvidas e não somente de forma pontual. Ou seja, criar a cultura da pesquisa e extensão na instituição.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações	Forma de apresentação
Fragilidades	Potencialidades			
Como esta dimensão é consequência dos documentos PDI e PPI os questionamentos não são entendidos, por não saberem os conteúdos dos documentos citados e da relação entre ações realizadas e os documentos.	Alinhamento e sinergias principalmente nas ações pedagógicas.	Endomarketing, comunicação, comunicação e comunicação.	Só posso gerenciar aquilo que eu posso medir (indicadores), só consigo medir aquilo que defino (objetivos), só defino aquilo que conheço (PDI e PPI). Como não conheço efetivamente os Planos a avaliação é feita naquilo que eu pressuponho que deveria ser. P. ex. das 19 questões desta dimensão 8 (42%) estão diretamente ligadas ao PPI.	Reuniões com pautas definidas para discutir e ou apresentar os planos.
Quanto a pesquisa me parece ainda um processo a se consolidar trata-se de uma atividade “desconhecida” para todos.	O benefício da pesquisa vai do aperfeiçoamento dos conteúdos dados em sala de aula, passa pela melhoria do corpo docente, maior credibilidade dos órgãos	Maior incentivo financeiro aliado a outros benefícios de estímulo. Criação de grupos ou núcleos de pesquisas. Parcerias.	Este processo de amadurecimento para com a pesquisa tem uma forte ligação com ações estratégicas institucionais e ações táticas operacionais. Esta mudança é Top down, uma vez que táticas não	Planos e programas voltados para a pesquisa.

	regulamentadores e maior prestígio para com a comunidade quando bem feita.		mudam a estratégia. Isto se verifica na avaliação 5 questões ou 26% delas foram as que tiveram piores resultados.	
--	--	--	--	--

Quadro 4 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 2.

Dimensão 3 - A responsabilidade social da Instituição

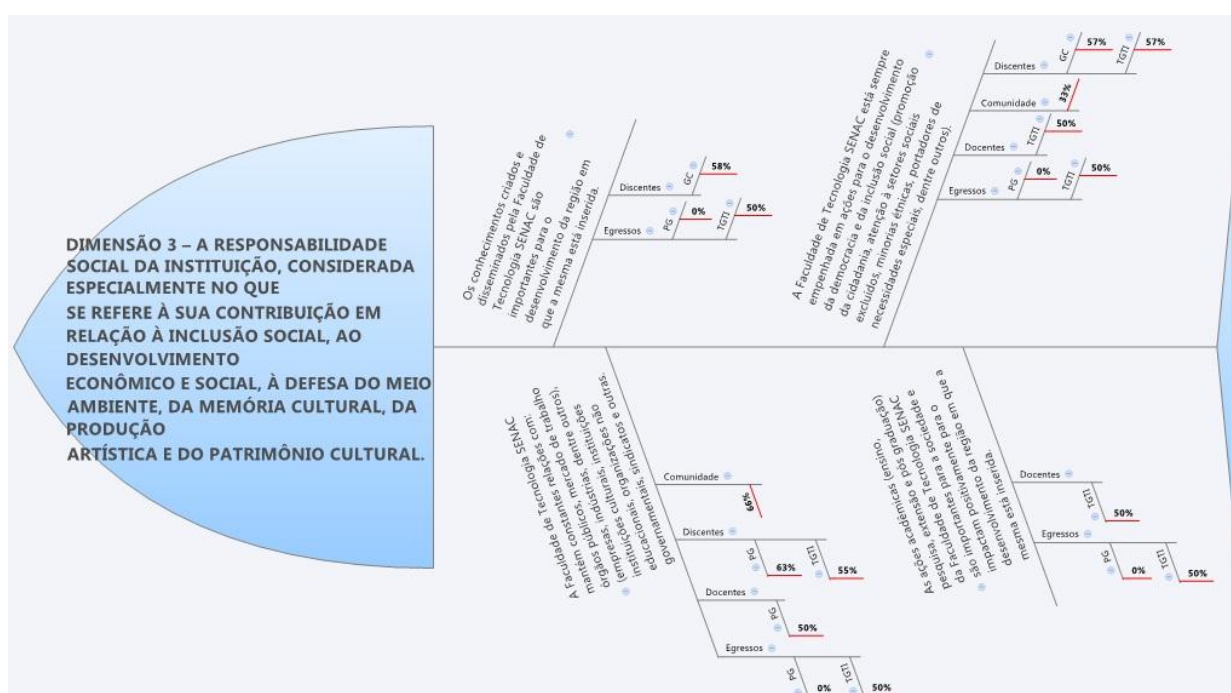


Tabela 04 - Avaliação da Dimensão 03, segundo os participantes da pesquisa:

Público	Percentual relativo das respostas (Concordo plenamente/ concordo em parte)
Corpo discente	65,10%
Sociedade Civil Organizada	80,00%
Corpo docente	83,33%
Corpo técnico	85,44%
Egressos	57,40%
Média	74,25%

Fonte: Dados primários

Análise

A dimensão 03 possui uma avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte, onde a média dos cinco públicos respondentes totalizou em 74,25%, demonstrando que os referidos públicos concordaram que a Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis desenvolve ações de **responsabilidade social**. As principais

causas apontadas como fragilidades, de acordo com a CPA, estão diretamente relacionadas a falta de uma comunicação, mais efetiva por parte da instituição, referem-se as atividades desenvolvidas.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações	Forma de apresentação
Fragilidades	Potencialidades			
Os conhecimentos criados e disseminados pela Faculdade de Tecnologia Senac são importantes para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida.	A Faculdade já tem disponível um setor de Relações com o mercado.	Explorara as mídias postando fotos e vídeos (mensalmente) sobre as ações sociais do Senac.		Mídias Sociais (Facebook e Twitter).
		Colocar Banner Informativo pela Faculdade		Banner
A Faculdade de Tecnologia Senac mantém constantes relações com: órgãos públicos, mercado de trabalho (empresas, indústrias, dentre outros), instituições culturais, instituições educacionais, organizações não governamentais, sindicatos e outras.	A Faculdade já tem disponível um setor de Relações com o mercado.	Explorara as mídias postando resultados sobre as ações realizadas com este público.		Mídias Sociais (Facebook e Twitter).
		Colocar Banner Informativo pela Faculdade		Banner
		Desenvolver um vídeo da Faculdade, institucional, apresentando os eventos e ações da Faculdade.		Vídeo
As ações acadêmicas (ensino, pesquisa,		Explorara as mídias postando resultados		Mídias Sociais

extensão e pós-graduação) da Faculdade de Tecnologia Senac são importantes para a sociedade e impactam positivamente para o desenvolvimento da região em que a mesma está inserida.	A Faculdade já tem disponível um setor de Relações com o mercado.	sobre as ações realizadas com este público.		(Facebook e Twitter).
		Colocar Banner Informativo pela Faculdade		Banner
		Desenvolver um vídeo da Faculdade, institucional, apresentando os eventos e ações da Faculdade.		Vídeo
A Faculdade de Tecnologia Senac está sempre empenhada em ações para o desenvolvimento da democracia e da inclusão social (promoção da cidadania, atenção à setores sociais excluídos, minorias étnicas, portadores de necessidades especiais, dentre outros).	A Faculdade já tem disponível um setor de Relações com o mercado.	Explorara as mídias postando resultados sobre as ações realizadas com este público.		Mídias Sociais (Facebook e Twitter).
		Colocar Banner Informativo pela Faculdade		Banner
		Desenvolver um vídeo da Faculdade, institucional, apresentando os eventos e ações da Faculdade.		Vídeo

Quadro 5 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 3.

Dimensão 4 - A comunicação com a sociedade

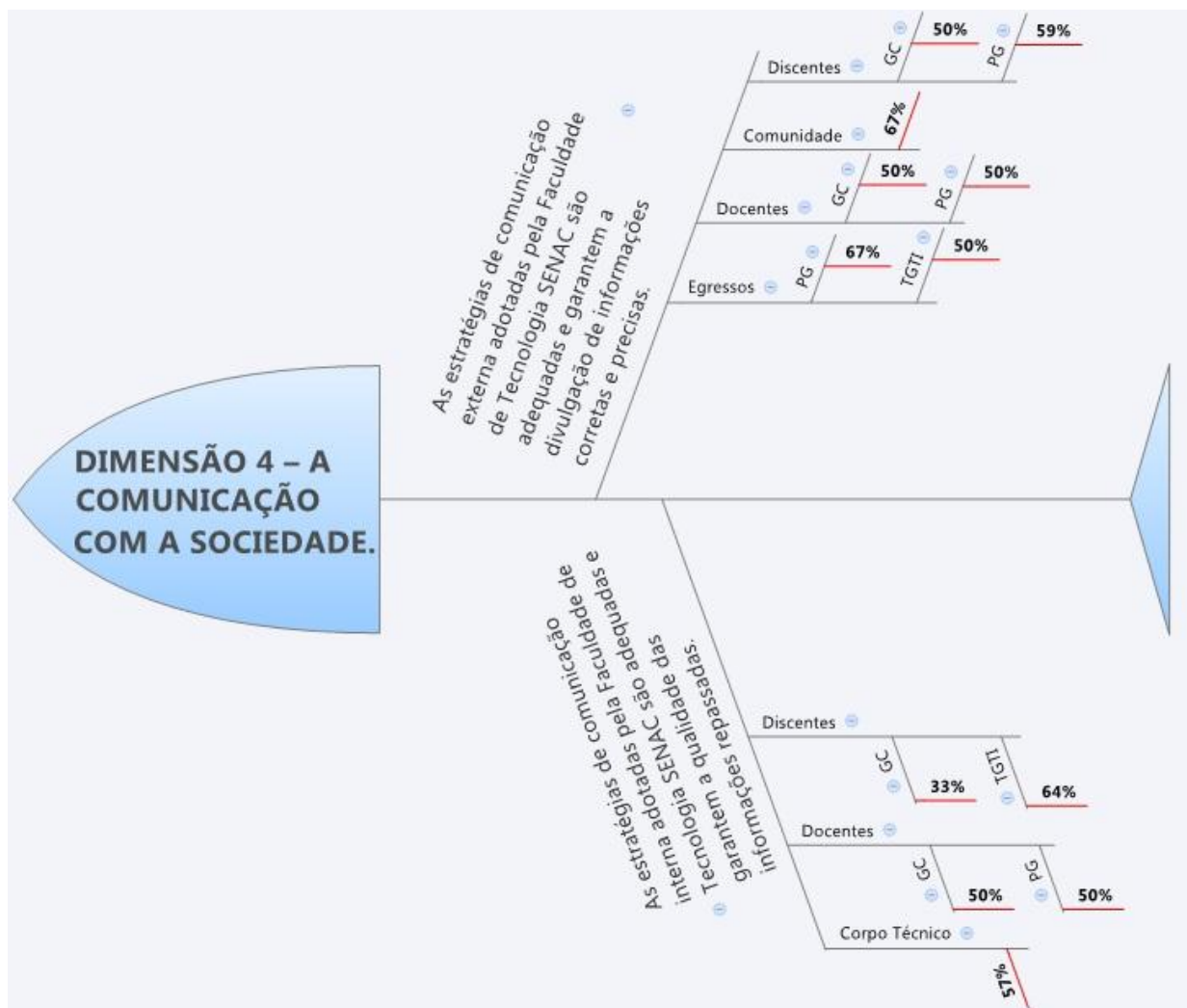


Tabela 05 - Avaliação da Dimensão 04, segundo os participantes da pesquisa:

Público	Percentual relativo das respostas (Concordo plenamente/ concordo em parte)
Corpo discente	58,40%
Sociedade Civil Organizada	66,67%
Corpo docente	66,66%
Corpo técnico	84,22%
Egressos	72,22%
Média	69,63%

Fonte: Dados primários

Análise

A dimensão 04 possui uma avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte, onde a média dos cinco públicos respondentes totalizou em **69,63%**, demonstrando que os referidos públicos não concordam com a forma como a instituição se comunica com a sociedade.

As principais causas referem-se à comunicação interna e externa e a CPA apontou o impacto dessas questões nos processos da instituição, principalmente por ter sido uma fragilidade apontada por mais de 50% do público participante da pesquisa.



Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações	Forma de apresentação
Fragilidades	Potencialidades			
Comunicação Interna	Já possui um setor de Marketing	Utilização de novas ferramentas para uma comunicação eficaz.	Estratégias respeitando as especificidades de cada público.	Cartilha Informativa. Banner das ações. Vídeo institucional.
Comunicação Externa	Já possui um setor de Marketing	Utilização de novas ferramentas buscando uma comunicação mais eficaz.		Vídeo institucional; E-mail Marketing.

Quadro 6 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 4.

Dimensão 5 - As políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo.

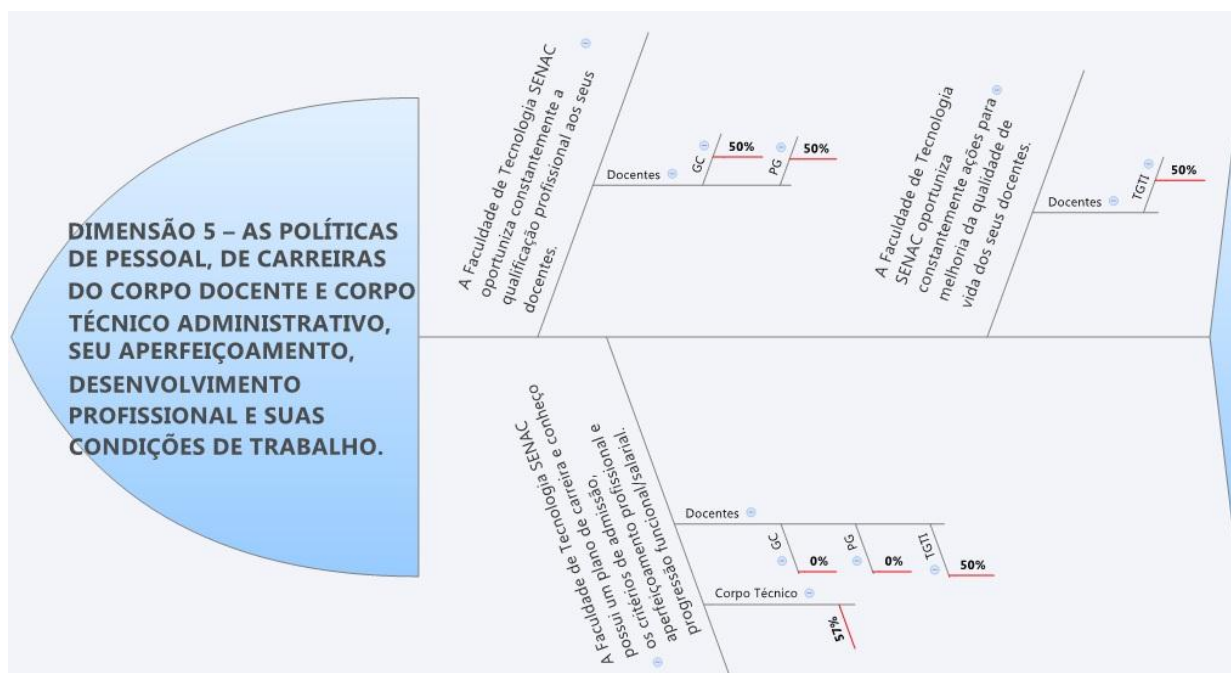


Tabela 06 - Avaliação da Dimensão 05, segundo os participantes da pesquisa:

Público	Percentual relativo das respostas (Concordo plenamente/ concordo em parte)
Corpo discente	-
Sociedade Civil Organizada	-
Corpo docente	69,99%
Corpo técnico	87,38
Egressos	100%
Média	85,79%

Fonte: Dados primários.

Análise

A dimensão 05 possui uma avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte, onde a média dos cinco públicos respondentes totalizou 85,79%, demonstrando que os referidos públicos concordaram com as **políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo.**

As principais fragilidades referem-se ao plano de carreira, qualificação profissional e qualidade de vida dos docentes e pelo fato duas destas fragilidades, plano de carreira e qualificação profissional, dependerem de outras instâncias da instituição a possibilidade de melhoria é a longo prazo. Já as ações no que se refere a qualidade de vida são trabalhadas constantemente, necessitando de uma comunicação mais eficiente para todos os colaboradores.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações	Forma de apresentação
Fragilidades	Potencialidades			
Plano de Carreira	Plano de cargos e salários	Inclusão no plano de cargos e salários o plano de carreira e/ou progressão salarial para corpo técnico e docente.	Estratégias respeitando as especificidades de cada público.	Cartilha, palestras, reunião com aos gestores.
Qualificação Profissional	Pós-Graduação em Didática do Ensino Superior - Gratuita; Palestras; Capacitações; Desconto p/cursos.	Melhor divulgação dos cursos e descontos; Afastamento sem remuneração p/Doutorado.		
Qualidade de Vida dos docentes	Café mensal; Presentes aos aniversariantes; Sala dos docentes; Copa; Benefícios (plano de saúde, farmácia...).	Horário do café mensal; Repensar o ambiente; Divulgar o espaço da copa; Informar os benefícios; Intervalo de descanso (11horas).		

Quadro 7 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 5.

Dimensão 6 - Organização e gestão da Instituição, funcionamento e representatividade dos colegiados, independência e autonomia na relação com a mantenedora, participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.

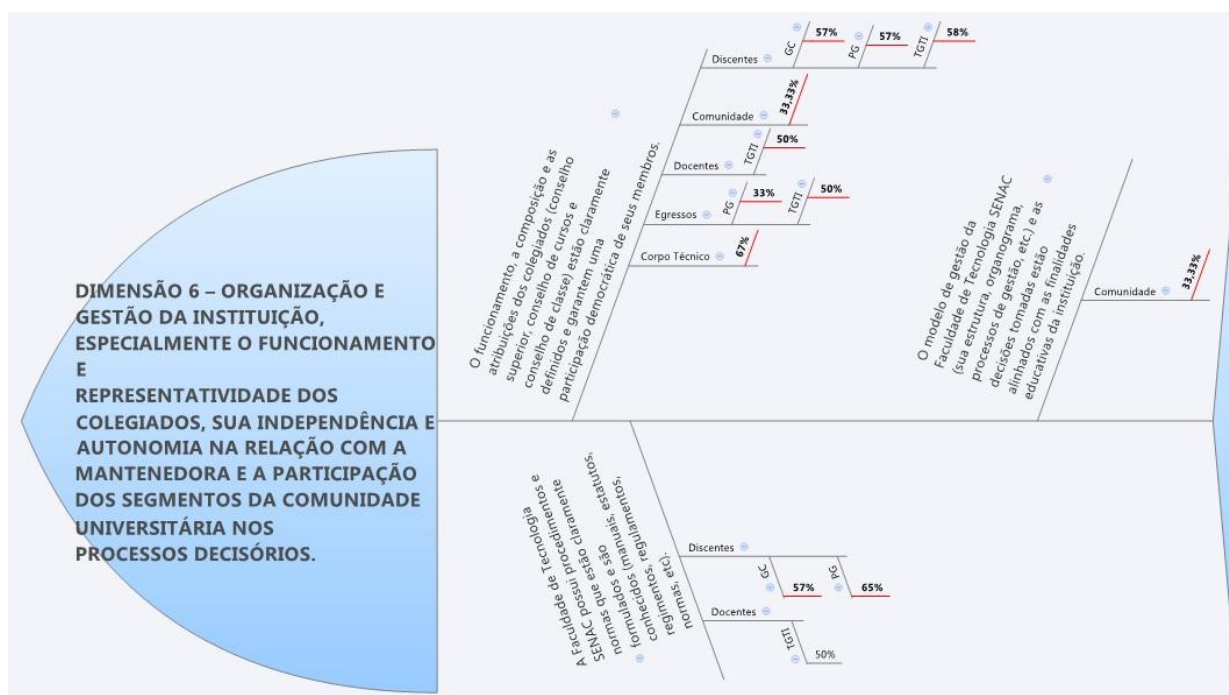


Tabela 07 - Avaliação da Dimensão 06, segundo os participantes da pesquisa:

Público	Percentual relativo das respostas (Concordo plenamente/ concordo em parte)
Corpo discente	65,48%
Sociedade Civil Organizada	33,33%
Corpo docente	74,99%
Corpo técnico	91,41%
Egressos	61,11%
Média	65,19%

Fonte: Dados primários.

Análise

A dimensão 06 possui uma avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte, onde a média dos cinco públicos respondentes totalizou em **65,19%**, demonstrando que os referidos públicos não percebem a organização e gestão da Instituição, funcionamento e representatividade dos colegiados, independência e autonomia na relação com a mantenedora, participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.

As principais causas referem-se à Desconhecimento dos procedimentos e normas da instituição e pela falta de informações claras sobre os colegiados e suas ações.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações	Forma de apresentação
Fragilidades	Potencialidades			
<p>Desconhecimento dos procedimentos e normas da instituição.</p> <p>Falta de informações claras sobre os colegiados e suas ações.</p>	<p>Definir claramente as regras: obrigações e direitos da instituição, dos alunos e dos docentes.</p>	<p>Elaboração de uma cartilha informativa: definição - o que é, para que serve, quem são?</p> <p>Montagem de uma seção no site, divulgando as perguntas frequentes sobre a instituição e ações no âmbito de sua competência. (FAC - Perguntas e respostas).</p> <p>Trabalhar o marketing de relacionamento para garantir uma satisfação contínua dos nossos alunos, pois desta forma, podemos identificar suas reais necessidades e definindo serviços adequados para atender aos alunos.</p> <p>Banco de dados centralizado.</p> <p>CRM.</p>		<p>Cartilha impressa entregue no 1º semestre do curso, com uma apresentação breve dos temas (aula inaugural). Poderá ser colocada a disposição no site ou webaluno.</p> <p>Disponibilizar também para o corpo docente e técnico-administrativo.</p> <p>Utilizar e-mail marketing para divulgação de informações.</p>

Quadro 8 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 6.

Dimensão 7 - Infraestrutura física de ensino, pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.

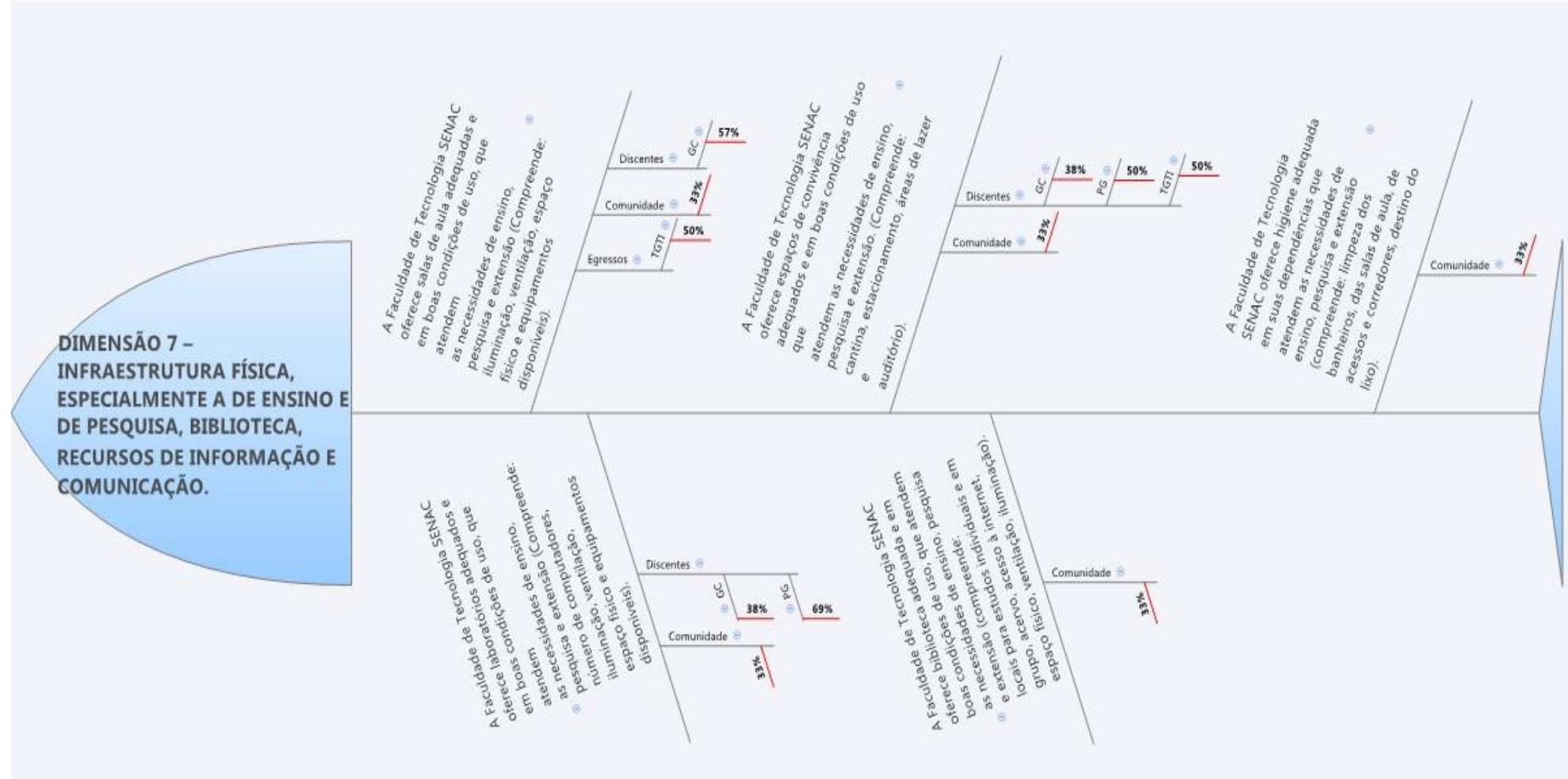


Tabela 08 - Avaliação da Dimensão 07, segundo os participantes da pesquisa:

Público	Percentual relativo das respostas (Concordo plenamente/ concordo em parte)
Corpo discente	73,36%
Sociedade Civil Organizada	22,22%
Corpo docente	98,80%
Corpo técnico	94,76%
Egressos	83,33%
Média	74,49%

Fonte: Dados primários.

Análise

A dimensão 07 possui uma avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte, onde a média dos cinco públicos respondentes totalizou em 74,49%, demonstrando que os referidos públicos aprovam a **infraestrutura física de ensino, pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.**

A principal fragilidade apontada foi Espaço Físico das salas de aula e ambiente de convivência.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações	Forma de apresentação
Fragilidades	Potencialidades			
<p>Espaço Físico das salas de aula e ambiente de convivência</p>		<p>É sugerido também, após a reforma, ser utilizado no material de divulgação dos cursos (folders, site e redes sociais), a descrição do espaço físico oferecido para os cursos (fotos das salas de aula, biblioteca, recepção. etc..).</p> <p>Novamente é sugerido um trabalho de marketing de relacionamento para identificar os reais pontos negativos quanto ao espaço físico.</p>		

Quadro 9 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 7.

Dimensão 8 - Planejamento e avaliação em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.

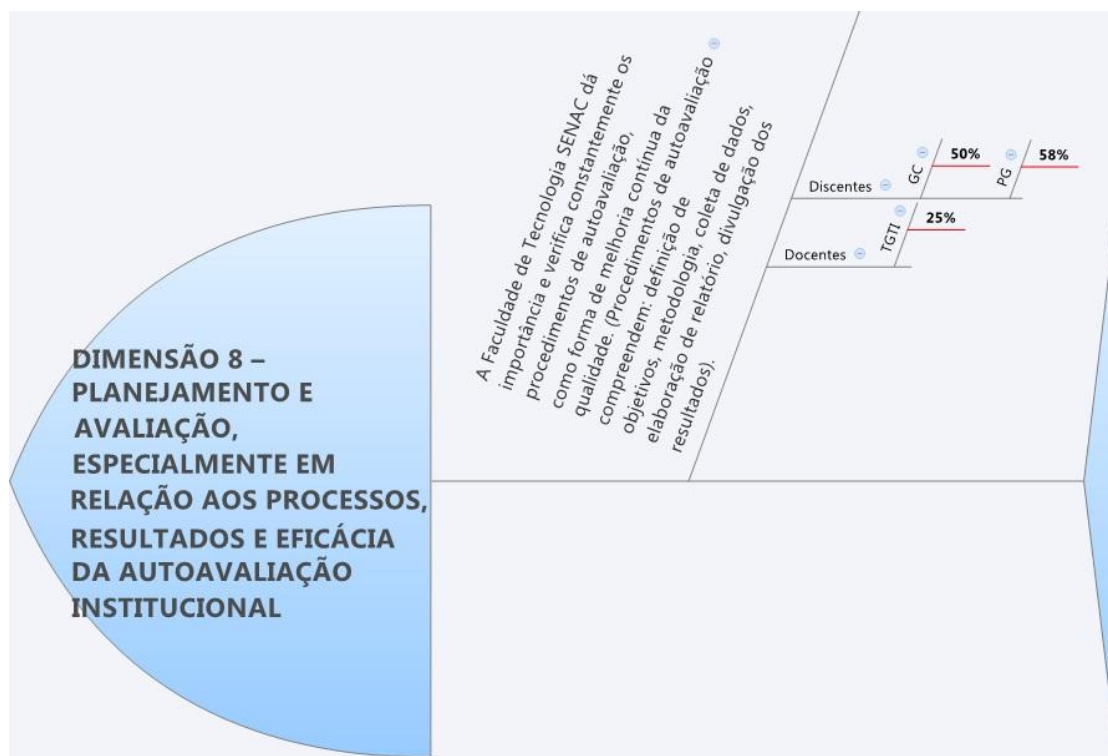


Tabela 09 - Avaliação da Dimensão 08, segundo os participantes da pesquisa:

Público	Percentual relativo das respostas (Concordo plenamente/ concordo em parte)
Corpo discente	61,93%
Sociedade Civil Organizada	33,33%
Corpo docente	83,33%
Corpo técnico	52,66%
Egressos	-----
Média	57,81%

Fonte: Dados primários

Análise

A dimensão 08 possui uma avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte, onde a média dos cinco públicos respondentes totalizou em **57,81%**, demonstrando que os referidos públicos concordaram com o planejamento e avaliação em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.

As principais causas referem-se aos resultados e eficácia da Avaliação Institucional.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações	Forma de apresentação
Fragilidades	Potencialidades			
Resultados e eficácia da Avaliação Institucional	Divulgação dos resultados no auditório.	Sensibilização e divulgação constante e não apenas nos momentos das avaliações. Utilizar o BSC para monitorar as ações ao aluno, comunidade, docentes e corpo técnico através de banner.		Divulga durante o semestre os resultados. (Faculdade e Web aluno).

Quadro 10 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão

Dimensão 9 - Políticas de atendimento aos estudantes e egressos

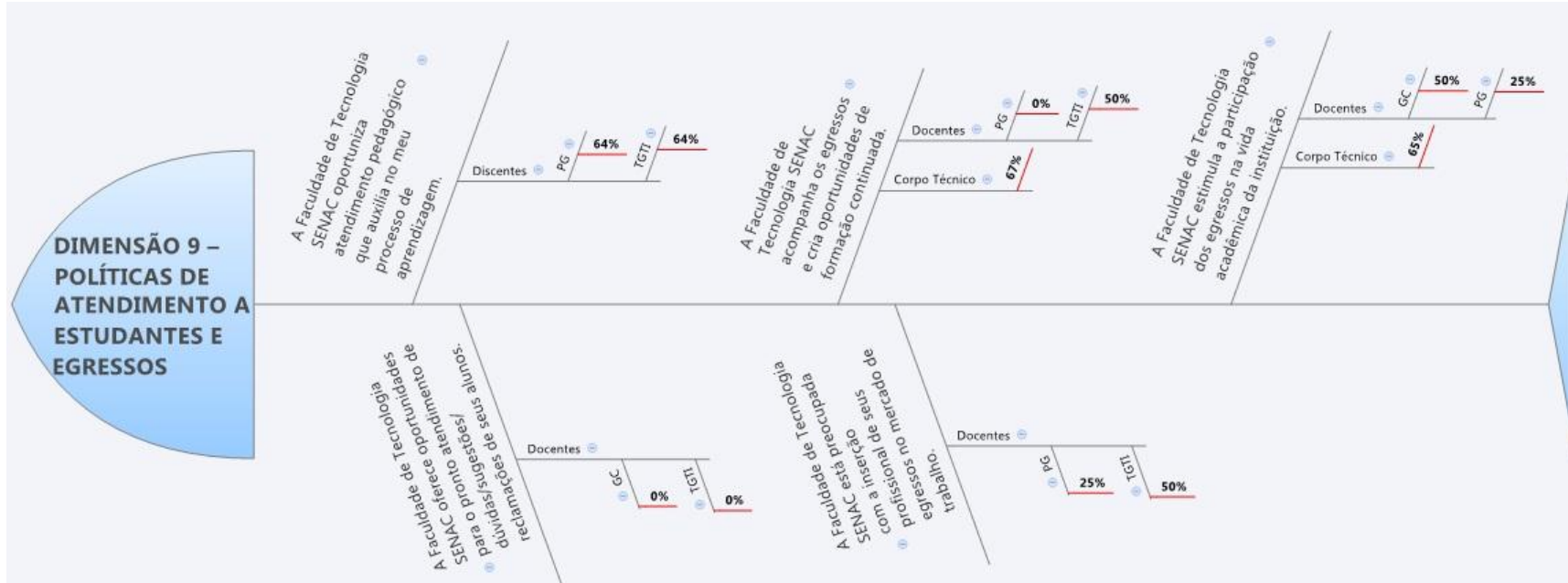


Tabela 10 - Avaliação da Dimensão 09, segundo os participantes da pesquisa:

Público	Percentual relativo das respostas (Concordo plenamente/ concordo em parte)
Corpo discente	75,87%
Sociedade Civil Organizada	66,66%
Corpo docente	71,42%
Corpo técnico	50,70%
Egressos	52,77%
Média	63,48%

Fonte: Dados primários

Análise

A dimensão 09 possui uma avaliação entre concordo plenamente e concordo em parte, onde a média dos cinco públicos respondentes totalizou em **63,48%**, demonstrando que os referidos públicos não concordaram Políticas de atendimento aos estudantes e egressos.

As principais causas referem-se ao atendimento pedagógico, as possibilidades de atendimento para tirar dúvidas/ sugestões/ reclamações de seus alunos, com a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho, acompanhamento dos egressos e oportunidade de formação continuada e a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.

Resultados Alcançados		Propostas de melhorias	Observações	Forma de apresentação
Fragilidades	Potencialidades			
A Faculdade de Tecnologia SENAC oportuniza atendimento pedagógico que auxilia no meu processo de aprendizagem.		Agendar com coordenação e pedagogas para entrar em sala e esclarecer informações.		Salas de aula/ Semana de ambientação.
A Faculdade de Tecnologia SENAC oferece oportunidades para o atendimento de dúvidas/ sugestões/ reclamações de seus alunos.	Atualmente a Faculdade já possui um canal no site do Senac.	Investir em um portal do aluno/ egresso, onde nesse portal haverá um espaço para dúvidas/ sugestões/ reclamações de seus alunos, este portal seria uma maneira de facilitar a comunicação direta do aluno com a instituição.		FAC, ouvidoria e Portal do aluno.
A Faculdade de Tecnologia SENAC está preocupada com a inserção profissional de seus egressos no mercado de trabalho	A Faculdade possui duas pessoas responsáveis pelo encaminhamento profissional Senac.	Investir em um portal do aluno/ egresso, onde seja possível fazer uma enquete para identificar a satisfação do aluno, no que o curso contribui para o		

		seu profissional, se deu sequência nos estudos, onde está trabalhando, se tem interesse em fazer cursos de Pós-graduação no Senac e por fim se gostaria de receber notícias do Senac.		
		Explorara as mídias postando resultados sobre as ações realizadas com este público.		Mídias Sociais (Facebook e Twitter).
		Colocar Banner Informativo pela Faculdade.		Banner
A Faculdade de Tecnologia Senac acompanha os egressos e cria oportunidades de formação continuada.	A Faculdade possui duas pessoas responsáveis pelo encaminhamento profissional Senac.	Investir em um portal do aluno/ egresso, onde nele poderá ser disponibilizado as vagas para os alunos e egressos, além de realizar enquetes para saber o que o egresso está fazendo.		
		Explorara as mídias postando resultados sobre as ações realizadas com este público.		Mídias Sociais (Facebook e Twitter).
		Colocar Banner		Banner

		Informativo pela Faculdade.		
A Faculdade de Tecnologia Senac estimula a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	A Faculdade possui duas pessoas responsáveis pelo encaminhamento profissional Senac.	A Faculdade pensa em investir em eventos para aproximar o egresso da instituição e incentivando a sua caminhada na vida acadêmica.		
		Investir em um portal do aluno/ egresso, onde nele poderá ser disponibilizado notícias, além de realizar enquetes para saber o que o egresso está fazendo.		
		Explorara as mídias postando resultados sobre as ações realizadas com este público.		Mídias Sociais (Facebook e Twitter).

Quadro 11 - Resultados e propostas de melhorias da dimensão 9.

Dimensão 10 - Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta de educação superior.

A Faculdade SENAC Florianópolis no ano obteve um resultado econômico advindo de seus cursos superiores conforme quadro abaixo:

Receita Total	3.056.642,18
(-) Descontos e bolsas	(527.894,56)
(-) Despesas Diretas	(2.075.498,49)
(-) Investimentos	(193.930,00)
(-) Despesas Indiretas	(148.438,40)
(=) Superávit	110.880,73

Conforme pode ser observado no quadro acima a faculdade obteve um superávit da ordem de R\$ 110.880,73 no ano de 2012 o que comprova sua viabilidade financeira. No aspecto social pode-se observar que a concessão de descontos e bolsas atinge um percentual de 17,27% sobre sua receita, que beneficia nossos dando-lhes condições de concluírem seus estudos.

3.8 CONSIDERAÇÕES SOBRE A PESQUISA

Tão logo finalizado o processo acima descrito, os dados foram agrupados de acordo as dimensões propostas pelo SINAES, referenciados no Roteiro de Autoavaliação Institucional, para que se procedesse sua análise.

Ao mesmo tempo em que as informações foram coletadas e registradas, foi promovida uma reorientação à coordenação do Núcleo de Educação Superior sobre alguns aspectos que, de imediato, pudessem ser revistos pelos profissionais responsáveis na Faculdade, para melhorar a qualidade do processo de ensino-aprendizagem.

Os questionários foram analisados e contextualizados, buscando identificar as causas principais do resultado alcançado, bem como seus efeitos sobre a qualidade do processo ensino-aprendizagem, por meio da utilização de um instrumento de gestão conhecido como Diagrama de Causa e Efeito. No intuito de organizar e apresentar de modo estruturado os dados levantados com indicadores inferior a 70% foi utilizada a ferramenta gráfica, diagrama de “espinha de peixe”.

Salienta-se que a análise dos dados foi realizada por curso, atendendo os instrumentos de avaliação para reconhecimento e renovação de reconhecimento de curso.

Ao final do período/ano letivo, a mantenedora realizou uma análise global dos resultados da autoavaliação de todas as faculdades, o que forneceu subsídios para o planejamento de melhorias em âmbito estadual que foram inseridas no Planejamento Operacional (anual) do Setor/SES e serão implementadas no próximo período.

4. A INCORPORAÇÃO DAS PROPOSTAS DE MELHORIAS NO PLANEJAMENTO DA FACULDADE

Após detectar as causas e efeitos das fragilidades levantadas, estas foram suprimidas por meio da implementação de um plano de melhorias utilizando durante sua elaboração, o método 5W1H.

A aplicação do questionário, de periodicidade anual, foi realizada de 01 a 05/10/2012, antes da elaboração do Plano Operacional (PO) da Faculdade, permitindo assim, que a instituição tivesse conhecimento das demandas apresentadas e pudesse incorporar algumas propostas de melhorias no orçamento no próximo período.

5. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS PARA A COMUNIDADE ACADÊMICA

Os resultados (fragilidades e potencialidades) alcançados, por tipo de respondentes e por dimensão, com suas propostas de melhorias, serão divulgados pelo diretor da Faculdade para toda comunidade acadêmica em reuniões específicas, objetivando a disseminação e divulgação dos resultados. Cada público receberá os resultados referentes aos seus questionários, conforme quadro abaixo:

Público	Data da divulgação
Corpo discente	13/07/2013
Sociedade Civil Organizada	13/07/2013
Corpo docente	13/07/2013
Corpo técnico	13/07/2013
Egressos	13/07/2013

Este relatório de autoavaliação institucional também está disponibilizado na Biblioteca Faculdade.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A CPA, depois de uma análise mais aprofundada concluiu o quanto será relevante para todo o processo de melhorias na instituição e comprometimento dos públicos envolvidos uma total reestruturação da forma como trabalhar a Avaliação Institucional na IES. Para tanto, foi sugerido um trabalho mais próximo com todas as áreas, porém um trabalho mais contínuo e de planejamento em conjunto com o NRM. Haja vista que, a comunicação apareceu na análise das fragilidades em todas as dimensões.

Trabalhar a Avaliação Institucional, em consonância com as diretrizes dos SINAES, é subsidiar a gestão institucional com uma análise crítica e contínua da qualidade dos serviços prestados, reforçando, desta forma, a ideia de que é possível criar uma cultura de avaliação voltada para a constante melhoria e renovação das atividades desenvolvidas.

A partir da pesquisa, os resultados evidenciaram que foram bem avaliadas pelos públicos pesquisados as dimensões: **1** - Missão, Visão, PDI, **2** - Políticas para o ensino (ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação), **3** - A responsabilidade social da Instituição, **5** - As políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo e **7** - Infraestrutura física de ensino, pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação. E que é preciso melhorar as dimensões: **4** - A comunicação com a sociedade, **6** - Organização e gestão da Instituição, funcionamento e representatividade dos colegiados, independência e autonomia na relação com a mantenedora, participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios, **8** - Planejamento e avaliação em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional e **9** - Políticas de atendimento aos estudantes e egressos. Neste sentido, a CPA sugeriu propostas de melhorias a

serem efetivadas durante o ano de 2013, e algumas já foram ou estão sendo implementadas.

O processo de autoavaliação permitiu o aprendizado no que se refere ao pensamento crítico de acordo com critérios metodologicamente estabelecidos, o que propiciou a identificação de pontos a serem melhorados. Estas melhorias buscam a excelência por parte da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis, e traduz-se em um importante instrumento para guiar as ações rumo a este objetivo.

Corroborando com os pressupostos teóricos da Avaliação, apregoados pelo SINAES, a Autoavaliação Institucional busca produzir conhecimentos acerca da instituição, colocando em questão os sentidos das atividades e finalidades de cada uma. (INEP, 2004).

Pode-se reconhecer unanimidade nos mais diversos estudiosos do assunto ao tratarem a avaliação como um processo sistemático e que tem por objetivo a captação de informações, bem como a correlação dos resultados em um determinado referencial, permitindo, assim, a emissão de juízo de valor e a proposição de alternativas com vistas à solução dos problemas e busca de uma excelência institucional. (PAGNOZZI, 2005, p.42).

A avaliação interna deve ser vista como um processo contínuo no qual a instituição se conheça, seja capaz de identificar suas fragilidades e potencialidades, através da sistematização de informações, de forma coletiva, que contribuirão para o seu fortalecimento. O que se busca na autoavaliação é, sobretudo, a excelência institucional.