

**FACULDADE SENAC CHAPECÓ**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

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

**Ano de referência: 2023**

**Ano de publicação: 2024**

**CICLO AVALIATIVO**

**2021**

**2022**

**2023**

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 TIPO DE RELATÓRIO</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 DADOS DA FACULDADE E UNIDADES VINCULADAS</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4 TURMAS EM ANDAMENTO</b> .....	<b>5</b>
<b>2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS</b> .....	<b>6</b>
2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL .....	7
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>11</b>
<b>4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA</b> .....	<b>14</b>
4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE .....	14
4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE.....	17
4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO .....	19
4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS.....	21
4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA.....	22
<b>5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO</b> .....	<b>25</b>
5.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	25
5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL .....	26
5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS .....	27
5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO.....	30
5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA .....	32

<b>6 PROPOSTAS DE AÇÕES</b> .....	<b>34</b>
6.1 AÇÕES QUE AINDA NÃO FORAM REALIZADAS .....	34
6.2 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA 2024.....	35
6.3 PANORAMA GERAL DO TRIÊNIO 2021-2023 .....	40
<b>7 FECHAMENTO</b> .....	<b>46</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados da pesquisa referente à avaliação institucional realizada pela CPA – Comissão Própria de Avaliação. O presente relatório segue a legislação específica que o regulamenta e esclarecer 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.

Esta 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 Integral e referente ao ano de 2023, publicado em março de 2024, cujo ciclo se refere ao Quadro 1.

Quadro 1 - Composição dos relatórios do atual ciclo avaliativo

ANO BASE	ANO DE PUBLICAÇÃO	TIPO DE RELATÓRIO
2021	2022	Parcial
2022	2023	Parcial
2023	2024	Integral

Fonte: Elaborado pelos autores.

### 1.2 DADOS DA FACULDADE E UNIDADES VINCULADAS

O Quadro 2 apresenta 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

### 1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA

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

Quadro 3 - Membros da CPA

Membros da CPA			
Nome completo	Segmento que representa (docente, discente, técnico-administrativo, sociedade civil)	Nome da Faculdade Sede ou Unidade vinculada	Período de mandato
Kellen Lazzaretti	Coordenadora de Curso	Chapecó	2021-2023
Maria Berenice Gavioli	Docente	Chapecó	2021-2023
Janyne Farias	Corpo Técnico Administrativo	Chapecó	2023-2025
Vitor Piaia	Discente	Chapecó	2022-2024
Fábio Souza	Sociedade Civil Organizada	Chapecó	2021-2023
Wilson Kuntze	Egressos	Chapecó	2021-2023

Fonte: Elaborado pelos autores.

### 1.4 TURMAS EM ANDAMENTO

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

Quadro 4 - Quantitativo de alunos matriculados

Faculdade Senac Chapecó					
Curso 1	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)	Participou da Pesquisa (S/N)
Processos Gerenciais	2ª	2023/1	29	N	S
Processos Gerenciais	4ª	2022/1	15	N	S
Processos Gerenciais	4ª	2022/1	12	M	S
Processos Gerenciais	5ª	2021/2	11	N	S
Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas		2023/1	23	M/N	N
<b>Total</b>			<b>90</b>		

Fonte: Elaborado pelos autores.

## 2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS

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 2023 foram realizadas duas reuniões com a comunidade acadêmica objetivando apresentar os resultados obtidos na avaliação de 2022, além das reuniões periódicas da equipe da CPA.

Das ações propostas no relatório 2022-2023 a maioria foram atendidas, contudo, algumas ainda podem ser resgatadas em 2024.

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, além disso foi aprovada a compra de novos notebooks para 2024. Já a estrutura física, o estacionamento foi todo reformado, foi realizada drenagem e colocação de paver, demarcada vagas de estacionamento. Foram também adquiridos novos títulos para o curso superior em Processos Gerenciais e ainda em 2024 serão comprados mais títulos a fim de manter o acervo atualizado.

Com relação aos apontamentos realizados pelos docentes, destaca-se que em 2023 foi ampliado o número de publicações pelos discentes, publicados no Anais da Semana Acadêmica da Faculdade Senac SC, também os projetos de extensão ampliaram uma vez que, a extensão passou a fazer parte do currículo do curso. Os canais de comunicação externa também foram ampliados contudo, ainda há necessidade de melhorias, uma vez que a pesquisa apontou insatisfação por parte do público interno e externo.

Com relação à proximidade com os egressos, em 2023 foi realizado mais um encontro de egressos, com atividade e coffee break. Foram criados e atualizados grupos de WhatsApp dos egressos e em 2024 será realizada nova edição do encontro juntamente com a celebração dos 20 anos do Curso Superior de Processos Gerenciais.

Com relação ao curso atender a demanda das empresas, destaca-se que no ano de 2022 houve novas mudanças 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 2023 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 2023, foi mantido o mesmo instrumento utilizado em 2022. 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 2024. 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 18 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).

Houve 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 oito turmas todas as noites em sala de aula, atualmente possui quatro turmas do curso superior em Processos Gerenciais, sendo uma no período matutino e três no período noturno.

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 2023, 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/2023
Emissão das Ordens de Serviço	Agosto /2023
Elaboração do cronograma de trabalho	Agosto / 2023
Revisão dos questionários	Setembro / 2023
Sensibilização dos públicos envolvidos	Setembro / 20223
Aplicação dos questionários	Outubro / 2023
Análise dos dados	Outubro/Novembro / 2023
Elaboração dos relatórios / plano de ação	Novembro / 2023
Finalização do relatório na Faculdade Senac Chapecó	Dezembro / 2023
Envio do relatório para SES	Fevereiro de 2024

Fonte: Elaborado pelos autores.

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 01 a 10 de outubro de 2023 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. Nos quadros em que são apresentadas as questões avaliadas grifamos em amarelo aquelas cuja avaliação ficou abaixo de 4 pontos, pois entendemos ser itens de

alerta, já aquelas em que a avaliação ficou abaixo de 3 pontos grifamos em vermelho, pois são considerados pontos para serem analisados e tratados com maior urgência.

No item 5 deste relatório estarão os planos de ação para melhoria destes itens e em se tratando de um relatório integral, no item 6 é apresentado um parecer dos últimos três anos.

#### 4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA

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

O Quadro 6 apresenta o número de pessoas que receberam a pesquisa e o número de respondentes.

Quadro 6 - Público que recebeu a pesquisa e respondentes

PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES
Discentes	67	50
Docentes	24	22
Corpo técnico-administrativo	31	24
Comunidade externa	50	37
Egressos	50	32

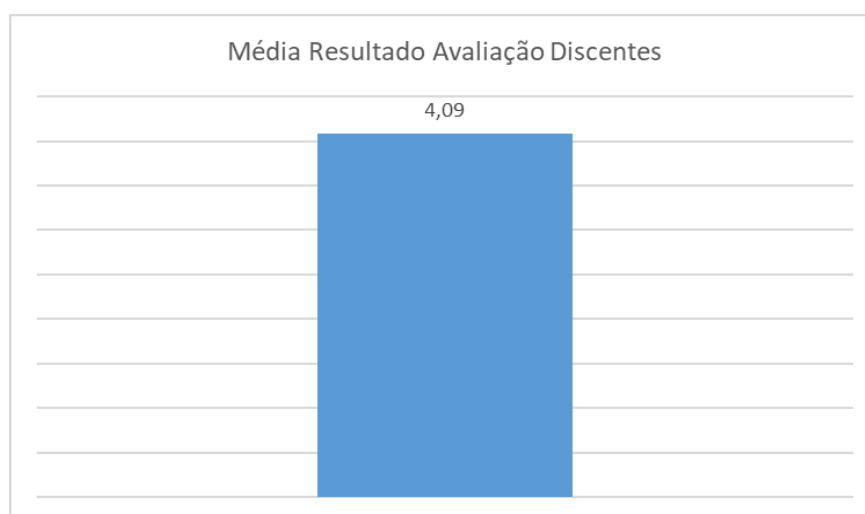
Fonte: Elaborado pelos autores.

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

##### 4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE

O Gráfico 1 apresenta o resultado geral da avaliação discente por curso.

Gráfico 1. Avaliação discente curso superior em Processos Gerenciais



Fonte: Elaborado pelos autores.

O Quadro 7 apresenta as respostas dos alunos por curso/questão.

Quadro 7 - Respostas dos alunos por curso/questão.

	DISCENTES						
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1.1	35	12	3	0	0	50	4,34
2.2	33	13	3	1	0	50	4,2
2.3	35	11	4	0	0	50	4,32
2.4	35	11	3	1	0	50	4,28
2.5	34	13	2	1	0	50	4,26
2.6	27	19	3	0	1	50	3,96
2.7	33	14	3	0	0	50	4,26
3.8	31	16	1	0	2	50	4,1
3.9	32	16	0	0	2	50	4,16
3.10	36	12	1	0	1	50	4,36
4.11	30	17	3	0	0	50	4,14
4.12	30	15	4	1	0	50	4,06
6.13	34	14	1	0	1	50	4,28
6.14	33	13	2	0	2	50	4,16
7.15a	18	19	11	2	0	50	3,38
7.15b	21	16	6	5	2	50	3,3
7.15c	32	13	4	1	0	50	4,14
7.15d	19	23	7	1	0	50	3,56
8.16	30	17	3	0	0	50	4,14
9.17a	34	13	1	0	2	50	4,22
9.17b	35	12	3	0	0	50	4,34
9.17c	34	15	0	1	0	50	4,3
9.17d	33	12	3	0	2	50	4,14
9.17e	29	17	4	0	0	50	4,08
9.17f	29	14	2	0	5	50	3,82
						<b>Média</b>	<b>4,09</b>

Fonte: Dados da pesquisa CPA (2023).

### Quadro 8 - Comentário dos alunos por curso/questão.

<p>Dimensão 2</p>	<p>O Senac atende o suficiente.</p> <p>Estou muito feliz com o curso, atende minhas expectativas.</p> <p>Os feedbacks sempre são falados e pontuados os erros e que precisa ser acertado, as aulas são bem focadas em assuntos específicos.</p> <p>Dentro do SENAC tenho me desenvolvido muito como profissional e como pessoa. Os conteúdos passados em sala de aula são de total relevância e vivenciados no dia a dia no meio profissional.</p> <p>Tanto os professores quanto a organização como um todo, estão sempre alinhados e podem assim oferecer todas as possibilidades acima.</p> <p>Eu vejo poucos professores passarem conteúdos que tem relação com o mercado de trabalho, por ser um curso voltado a formar líderes e gestores deveria ter uma seriedade maior por parte dos professores, e conteúdos que fazem mais relação com isso também, algumas aulas acabam sendo mesmo perda de tempo, pois não tem conteúdos que agregam ou acaba sendo mal planejada e a turma fica ociosa. Sabendo que o Senac tem bastante participação em projetos de inovação com empresas, acredito que poderiam utilizar essa expertise e avaliar os cronogramas dos professores e fiscalizar se esta sendo cumprido ou aplicado o que realmente foi proposto. Salvo alguns professores que é notável que estão no meio do mercado de trabalho, estão atualizados sobre as tendências e conseguem levar isso para dentro de sala aula, contribuindo então realmente com o aprendizado e evolução de futuros gestores.</p> <p>As ações visam a promoção do aprendizado de forma ampla e clara.</p> <p>Aulas voltadas ao comércio com vários exemplos vivenciados.</p> <p>Sempre cumprem com o que falam.</p>
<p>Dimensões 3, 4 e 6</p>	<p>Dedicação das pessoas que fazem parte do Senac fazem a diferença.</p> <p>Não sei muito bem sobre esses assuntos.</p> <p>Gosto muito dos feedbacks dos professores, e a forma avaliativa são diferenciais que não encontrei em outras instituições. Sempre indico o SENAC a outras pessoas que procuram qualificação profissional devido a minha ótima experiência com a instituição.</p> <p>A proposta pedagógica acompanha o desenvolvimento do aluno e sua aprendizagem. Com uma metodologias de fácil aplicação.</p> <p>Tem didática variada.</p> <p>Sempre se preocupam em estar presente e ajudam a comunidade.</p>
<p>Dimensão 7</p>	<p>Senac é referência pra mim em tudo.</p> <p>Precisa investir mais em canetões para o quadro e notebook de qualidades.</p> <p>Meu único apontamento seria uma melhoria para as cadeiras utilizadas em sala de aula, algumas já possuem um tempo de uso considerável, e com isso estão com o encosto do acento torto ou até mesmo alguns barulhos devido a estrutura metálica estar gasta. Quanto ao resto dos itens, atendem plenamente minhas necessidades.</p> <p>Acredito que único ponto a melhorar são as cadeiras de algumas salas e a organização da cantina que é bem lento o atendimento, de resto a estrutura é muito boa.</p> <p>Sua estrutura física pode ser melhorada para atender de fato as necessidades dos alunos e comunidade.</p> <p>Esforço pelos professores em manter uma boa aula.</p>



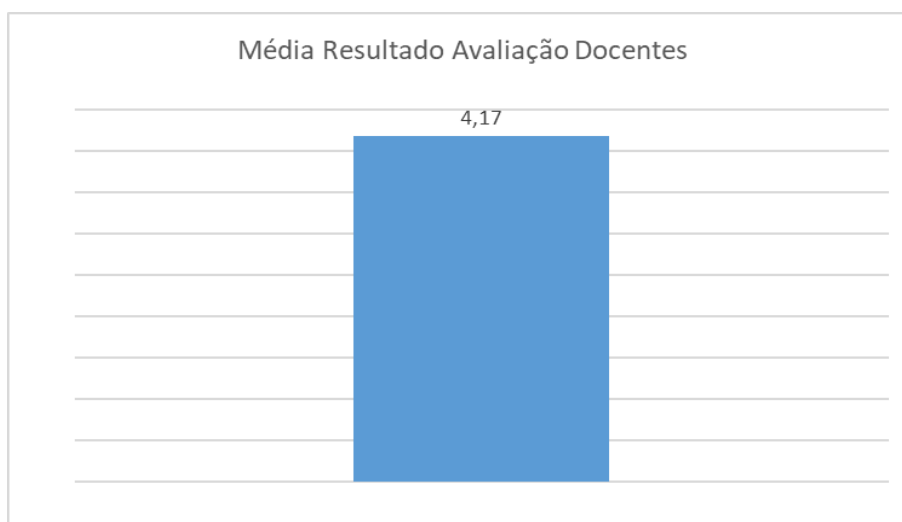
Dimensões 8 e 9	<p>Sempre muito bem atendido por todos.</p> <p>Não sei responder.</p> <p>De todos os serviços de atendimento o qual tenho maior contato é com a biblioteca e coordenação do curso o qual são muito atenciosos e solícitos, sempre tenho um ótimo atendimento quando os procuro.</p> <p>Nem todos os serviços são de meu conhecimento , devido a falta de contato com os mesmos.</p> <p>Aula bem ministrada por alguns professores.</p> <p>São bons</p>
-----------------	--

Fonte: Dados da pesquisa CPA (2023).

## 4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE

O Gráfico 2 apresenta o resultado geral da avaliação docente por curso.

Gráfico 2. Avaliação docentes curso superior em Processos Gerenciais



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quadro 9 - Respostas dos docentes por curso/questão.

Questão	Docentes					TR	NOTA
	5	3	2	0	X		
	<b>TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G</b>						
1.1	20	2	0	0	0	22	4,82
2.2	16	5	1	0	0	22	4,41
2.2a	18	2	1	1	0	22	4,45
2.2b	11	10	1	0	0	22	3,95
2.3	11	10	1	0	0	22	3,95

2.4	14	6	2	0	0	22	4,18
2.5	17	5	0	0	0	22	4,55
2.6	8	5	7	1	1	22	3,14
2.7	9	6	5	1	1	22	3,32
3.8	18	3	1	0	0	22	4,59
3.9	16	4	2	0	0	22	4,36
3.10	14	6	2	0	0	22	4,18
4.11	11	9	2	0	0	22	3,91
4.12	14	7	0	1	0	22	4,14
6.13	15	7	0	0	0	22	4,36
6.14	18	4	0	0	0	22	4,64
7.15a	12	7	3	0	0	22	3,95
7.15b	8	11	2	0	1	22	3,50
7.15c	13	9	0	0	0	22	4,18
7.15d	7	13	0	0	2	22	3,36
7.15e	15	6	1	0	0	22	4,32
8.16	15	5	2	0	0	22	4,27
9.17a	18	3	0	0	1	22	4,50
9.17b	19	2	0	0	1	22	4,59
9.17c	18	3	0	0	1	22	4,50
9.17d	18	3	0	0	1	22	4,50
5.18	13	5	4	0	0	22	4,00
5.19	15	4	1	1	1	22	4,05
						<b>Média</b>	<b>4,17</b>

Fonte: Dados da pesquisa CPA (2023).

#### Quadro 10 - Comentário dos docentes por curso/questão.

<p>Dimensões 1 e 2</p>	<p>Intervenção em instituições sociais.</p> <p>Processo educacional e metodologias.</p> <p>Pesquisa, acredito que podemos evoluir.</p> <p>Não conseguimos criar a cultura da EXTENSÃO de modo efetivo. Precisamos de mais ações de mkt.</p> <p>As ações desenvolvidas entregam valor para as comunidades. Devido a característica da maioria dos alunos, que trabalham durante o dia e estudam a noite, as ações são pontuais.</p> <p>Visitas técnica, palestras, ações sociais.</p> <p>Nossa IES está voltada ao mercado de trabalho e na área de pesquisa e extensão precisamos reforçar, conforme apontamentos do MEC.</p> <p>Não percebo incentivos para participar de ações em projetos de pesquisa e de</p>
------------------------	---

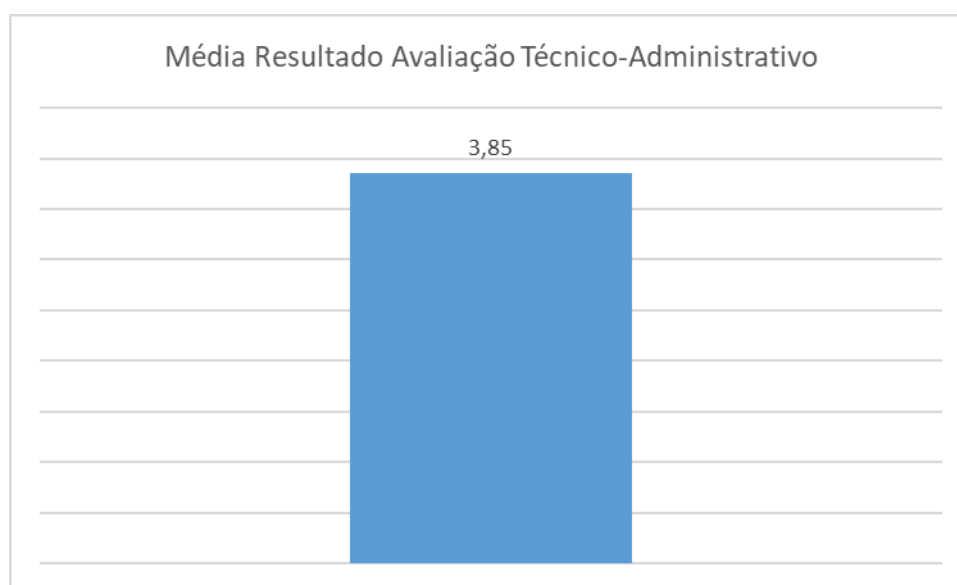
	extensão.
Dimensões 3, 4 e 6	Apesar das mídias sociais utilizadas para divulgar o trabalho do Senac, há uma parcela significativa da comunidade que não conhece essas iniciativas.  Orientação, procedimento.
Dimensão 7	Espaço adequado com equipamentos suficientes, poderiam melhorar os pincéis para escrever nos quadros de vidro.  Sala professores organizada e bom espaço.  Sala de professores é adequada e deve ser mais utilizada pelos mesmos. Estacionamento ficou muito bom.
Dimensão 8	O retorno da CPA e dos feedbacks dos alunos ajudam na realização da autoavaliação.  Senac sempre preocupado com a qualidade educacional e a integração sócio comunitário.
Dimensão 9	Há suporte adequado e permanente aos discentes.  Excelente coordenações e orientação pedagógica.  A sala da coordenação é pequena para atender 100% todo o público.
Dimensão 5	Processo de seleção transparente, oportuniza a participação de todos.  Preocupação com quadro docente incentivando e realizando cursos.  Não conheço a política de progressão salarial. Nunca tive mérito salarial.

Fonte: Dados da pesquisa CPA (2023).

### 4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

O Gráfico 3 apresenta o resultado geral da avaliação dos técnico-administrativo.

Gráfico 3. Avaliação técnicos-administrativos



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quadro 11 - Respostas dos técnicos-administrativos por curso/questão.

Questão	Corpo Técnico-Administrativo						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1.1	17	6	1	0	0	24	4,38
3.2	16	5	3	0	0	24	4,21
3.3	13	9	1	0	1	24	3,92
3.4	14	7	3	0	0	24	4,04
4.5	11	8	4	0	1	24	3,63
4.6	10	8	4	2	0	24	3,42
6.7	10	12	0	0	2	24	3,58
6.8	13	10	1	0	0	24	4,04
7.9a	6	15	3	0	0	24	3,38
7.9b	3	11	9	1	0	24	2,75
8.10	14	7	2	0	1	24	3,96
9.11a	17	7	0	0	0	24	4,42
9.11b	16	8	0	0	0	24	4,33
9.11c	15	9	0	0	0	24	4,25
9.11d	16	7	1	0	0	24	4,29
9.11e	16	8	0	0	0	24	4,33
5.12	8	11	4	1	0	24	3,38
5.13	11	9	2	2	0	24	3,58
5.14	11	7	4	2		24	3,50
						<b>Média</b>	<b>3,87</b>

Fonte: Dados da pesquisa CPA (2023).

Quadro 12 - Cometários dos técnicos-administrativos por curso/questão.

Dimensões 1, 3, 4 e 6	<p>Poderia ter mais ações sociais contribuindo com a comunidade A comunicação precisa ser mais ativa internamente.</p> <p>NÃO DEIXA DÚVIDA NO SEU TRABALHO.</p> <p>SENAC é uma instituição ética, responsável em seu processo formativo, trata seus processos com total transparência, executa e oferece formações, cursos que suprem as necessidades advindas dos públicos pelos quais é responsável, tem gestão democrática atenta e aberta, com conexões fortes na comunidade onde atua. Ex. Ensino Superior voltado para formação de futuros gestores (demanda de mercado); formação de cuidados paliativos para idosos (parcerias com HRO); contratação de docentes que tem muita experiência no mercado de trabalho favorecendo a aproximação da teoria com a prática profissional; é uma instituição</p>
-----------------------	---

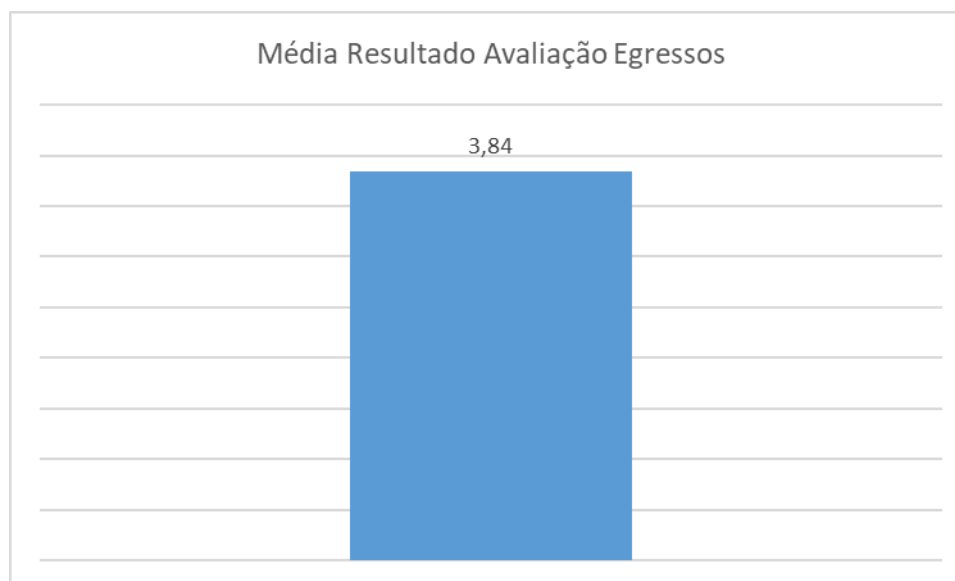
	inclusiva;
Dimensões 7, 8 e 9	<p>TRABALHAM EM EQUIPE.</p> <p>Possui profissionais habilitados, engajados, responsáveis , não medem esforços para que os alunos permaneçam na Instituição, que tenham êxito e possam ser reconhecidos pelo mercado pela formação SENAC.</p>
Dimensão 5	<p>O colaborador precisa ser avaliado tendo um parâmetro se está alinhado com a empresa.</p> <p>Tem setores que são mais informados e outros não, falta comunicação de coordenadora para seus subordinados.</p> <p>Realização de Cursos on-line na plataforma MyPlace, Integração, Manuais a disposição, Intranet com vários dados e informações, reuniões de alinhamento com par da área, momento de feedback com gestão, políticas e regulamentos claros para todos os processos.</p>

Fonte: Dados da pesquisa CPA (2023).

#### 4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS

O Gráfico 4 apresenta o resultado geral da avaliação dos egressos do curso superior de Processos Gerenciais.

Gráfico 4. Avaliação egresso



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quadro 12 - Respostas dos egressos por curso/questão.

				Egressos			
Questão				TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G			
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	19	6	6	1	0	32	3,91
4.2	14	8	6	2	2	32	3,31
9.3	18	13	1	0	0	32	4,09
4.4	20	6	6	0	0	32	4,06
						<b>Média</b>	<b>3,84</b>

Fonte: Dados da pesquisa CPA (2023).

Quadro 13 - Comentário dos egressos por curso/questão.

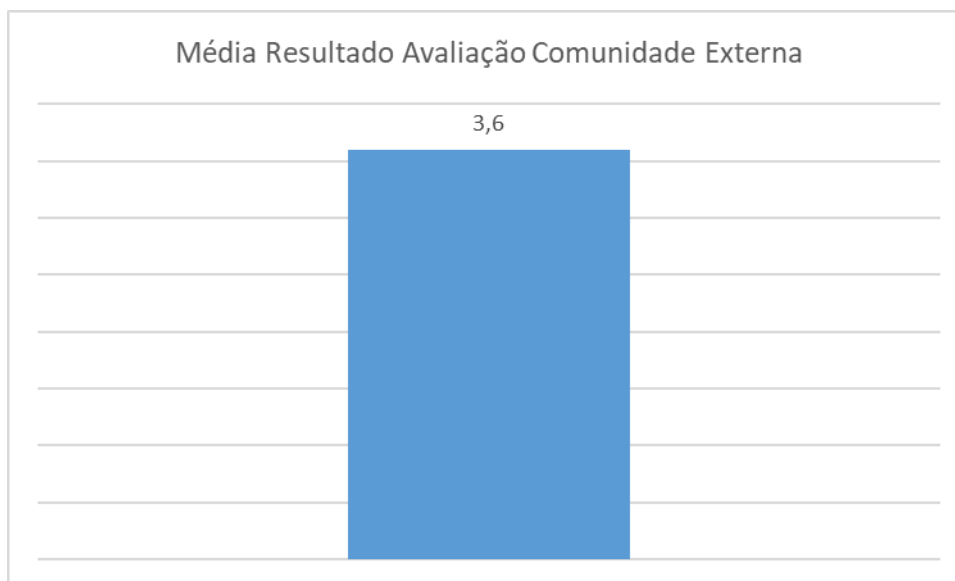
Dimensões 1, 4 e 9	<p>Quando está chovendo no estacionamento falta toldo nas calçadas para poder se abrigar e se recompor para entrar na instituição. 2 - Instalar calhas no telhado. 3 - Instalar mais bancos e mesas no lado externo, aproveitar os espaços vazios (lateral rua Manoel F. C Sáles). Exceto esses detalhes, tudo excelente.</p> <p>A receptividade é excelente os professores até hoje se precisar de alguma coisa estão disponíveis para tentar ajudar. O estacionamento deixa a um pouco a desejar.</p> <p>Bom, eu não tenho o que reclamar, pois quando precisei, estavam sempre dispostos a ajudar, só tenho a agradecer.</p> <p>Ótimos professores, aulas dinâmicas e interativas, conteúdo voltado para nossa realidade do dia a dia.</p> <p>Pontos positivos: Estar atualizada com o mercado de trabalho. O vínculo com os graduantes. O esforço que todos fazem para ajudar o graduando. Sugestões: Continuar com as atualizações nas grades e nós cursos.</p> <p>Aumentar o campo de pós graduação.</p> <p>Positivos ,boa atualização de matérias e conteúdo oferecidos nas disciplinas, melhoras mais na ajuda de formar tcs.</p> <p>Divulgação diretamente nas empresas parceiras. Informar quais são os benefícios que o aluno terá no decorrer do curso.</p> <p>Ponto positivo. Preocupação constante em manter o contato com todos os egressos, seja através das redes sociais como também em ações presenciais dentro da unidade.</p>
--------------------	--

Fonte: Dados da pesquisa CPA (2023).

#### 4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA

O Gráfico 5 apresenta o resultado geral da avaliação Comunidade Externa.

Gráfico 5. Avaliação Comunidade Externa



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quadro 14 - Respostas comunidade externa por curso/questão.

				Comunidade Externa			
Questão				TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G			
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
4.1	20	11	6	0	0	37	3,92
2.2	19	10	5	0	3	37	3,65
2.3	17	11	2	0	7	37	3,30
2.4	17	12	5	3	0	37	3,54
						<b>Média</b>	<b>3,6</b>

Fonte: Dados da pesquisa CPA (2023).

Quadro 15 - Comentário comunidade externa por curso/questão.

Dimensões 2 e 4	<p>Oferecer novos cursos em diferentes áreas.</p> <p>Atendimento, cordialidade, inovação, estrutura, qualidade.</p> <p>Ótima estrutura, profissionais qualificados e equipe interna muito atenciosa e disposta em auxiliar.</p> <p>Mais atenção junto a empresa no programa jovem aprendiz.</p> <p>Interesses familiares, ser mais criteriosos prof x aluno não beneficiar.</p> <p>Nos dois cursos que fiz no Senac Chapecó, sempre me senti acolhido pelos colaboradores e sempre tive a atenção que precisava quando necessário.</p> <p>Atendimento personalizado. Melhorias: mais editais para professores.</p>
-----------------	--

	<p>No geral acredito que supre várias necessidades de quem procura.</p> <p>A qualificação de profissionais é um ponto positivo. Pode ser melhorado o MARKETING de oferta desses profissionais e serviços do SENAC integrando assim ainda mais com o mercado e as empresas.</p> <p>Só tenho a falar bem da Faculdade Senac Chapeco 🙏🙏🙏🙏</p> <p>Educação de alta qualidade e também um ambiente acolhedor, que inspira os alunos a crescerem e prosperarem.</p> <p>Metodologia voltada ao saber ser. Professores excelentes, práticas e metodologias acessíveis .</p> <p>Tenho convicção de que o Senac Chapecó possui um trabalho muito importante no desenvolvimento da sociedade chapecoense. Com mais de 40 anos de atuação atinge os objetivos de levar conhecimento principalmente para seu público alvo</p> <p>Equipe engajada e formada por profissionais de qualidade e com experiência.</p> <p>Atendimento excelente, demanda de cursos ampliar.</p> <p>Profissionais muito bem preparados para atender a comunidade, escola com muitos materiais didáticos para atividades internas e externas.</p> <p>como ponto forte; qualidade e seriedade da instituição; ponto fraco: falta de profissionais para realizar estágios (solicitei várias vezes e não fui atendido);</p> <p>Disponibiliza de uma ótima estrutura, com professores especializados para os mais diversos cursos oferecidos...</p> <p>Senac faz a diferença por trabalhar com situações realísticas. Proporcionando ao aluno grandes possibilidades para mundo do trabalho.</p> <p>Ampliar a divulgação das Graduações E Pos-Graduação.</p> <p>Excelências na qualidade do corpo técnico e ensino.</p>
--	--

Fonte: Dados da pesquisa CPA (2023)



## 5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO

Este capítulo apresenta a análise das pesquisa por eixo e dimensão apresentados em tabelas e suas respectivas análises.

### 5.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

#### 5.1.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

Tabela 1 - Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

	Discente	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
<b>População</b>	67	24	31	122
<b>Nº de respondentes</b>	50	22	24	96
<b>Atende plenamente + Atende suficiente (%)</b>	94%	91%	87,5%	<b>91%</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

A autoavaliação institucional constitui-se um instrumento de melhoria contínua com busca permanente da excelência na formação dos acadêmicos bem como o atendimento as necessidades e objeções do corpo técnico administrativo, neste contexto a avaliação média obtida, entre atende plenamente (além do esperado) e atende suficientemente (dentro da necessidade), foi de 91%, demonstrando uma boa percepção dos respondentes no que tange o reconhecimento da importância e relevância dos procedimentos de autoavaliação realizados pela Faculdade Senac Chapecó.

Como relato descritivo nesta dimensão temos de um técnico-administrativo que enfatiza que a IES: “Possui profissionais habilitados, engajados, responsáveis , não medem esforços para que os alunos permaneçam na Instituição, que tenham êxito e possam ser reconhecidos pelo mercado pela formação SENAC”.

O olhar dos docentes nesta dimesão foi positivo conforme registro: “O retorno da CPA e dos feedbacks dos alunos ajudam na realização da autoavaliação e Senac sempre preocupado com a qualidade educacional e a integração sócio comunitário”.

O registro relacionado a esta dimensão feita pelos discentes destaca-se que: “De todos os serviços de atendimento o qual tenho maior contato é com a biblioteca e coordenação do curso o qual são muito atenciosos e solícitos, sempre tenho um ótimo atendimento quando os procuro”.

## 5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

### 5.2.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Tabela 2 - Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

	Discente	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
<b>População</b>	67	24	31	122
<b>Nº de respondentes</b>	50	22	24	96
<b>Atende plenamente + Atende suficiente (%)</b>	94%	100%	96%	<b>97%</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

A missão do SENAC é Educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo. A Visão é ser a Instituição Brasileira que oferece as melhores soluções em educação profissional, reconhecida pelas empresas. De acordo com o percentual médio nos pontos de atende plenamente e atende o suficiente foi de 97% evidenciando que as ações da Faculdade SENAC Chapecó estão alinhadas com sua Missão e Visão.

Para reforçar a média percentual obtida destaca-se a narrativa descrita de um técnico-administrativo: “SENAC é uma instituição ética, responsável em seu processo formativo, trata seus processos com total transparência, executa e oferece formações, cursos que suprem as necessidades advindas dos públicos pelos quais é responsável, tem gestão democrática atenta e aberta, com conexões fortes na comunidade onde atua. Ex. Ensino Superior voltado para formação de futuros gestores (demanda de mercado); formação de cuidados paliativos para idosos (parcerias com HRO); contratação de docentes que tem muita experiência no mercado de trabalho favorecendo a aproximação da teoria com a prática profissional; é uma instituição inclusiva”.

## 5.2.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

Tabela 3 - Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

	Discente	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
<b>População</b>	67	24	31	122
<b>Nº de respondentes</b>	50	22	24	96
<b>Atende plenamente + Atende suficiente (%)</b>	95%	92,5%	90%	<b>92,5%</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Na dimensão 3 sobre a responsabilidade social da instituição obteve-se um percentual médio de 92,5% como atende plenamente e atende suficiente. Nesta dimensão evidencia-se as relações da Faculdade Senac Chapecó com a comunidade em geral, como órgãos públicos, mercado de trabalho, instituições culturais, educacionais, organizações não governamentais em prol do desenvolvimento acadêmico. O relato de um discente ilustra o contexto: “ Sempre se preocupam em estar presentes e ajudam a comunidade”.

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

### 5.3.1 Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

Tabela 4 - Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

	Discente	Docentes	Comunidade externa	Total
<b>População</b>	67	24	50	141
<b>Nº de respondentes</b>	50	22	37	109
<b>Atende plenamente + Atende suficiente (%)</b>	92,5%	87%	77%	<b>85,5%</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

O índice médio nesta dimensão foi de 85,5% em atende plenamente e atende suficiente.

A dimensão 2 trata sobre a abordagem pedagógica dos cursos superiores, volta-se para a formação de profissionais que, além do conhecimento teórico, sejam capazes de atuar de forma proativa e comprometida em diversas situações, prevê o protagonismo do aluno, o aprendizado por meio de interações, a mediação por parte dos professores, o desenvolvimento da autonomia dos alunos na resolução de problemas, a tomada de decisões.

A comunidade externa através da evidência na descrição inclusa na pesquisa, traz que as políticas de ensino são um dos pontos de destaque na formação dos alunos, conforme segue: “Metodologia voltada ao saber ser. Professores excelentes, práticas e metodologias acessíveis”. “Tenho convicção de que o Senac Chapecó possui um trabalho muito importante no desenvolvimento da sociedade chapecoense. Com mais de 40 anos de atuação atinge os objetivos de levar conhecimento principalmente para seu público alvo”. “Senac faz a diferença por trabalhar com situações realística. Proporcionando ao aluno grandes possibilidades para mundo do trabalho”.

De acordo com docentes temos possibilidades de evolução e melhoria, conforme relatos descritos: “Nossa IES está voltada ao mercado de trabalho e na área de pesquisa e extensão precisamos reforçar, conforme apontamentos do MEC”. “Não conseguimos criar a cultura da EXTENSÃO de modo efetivo”. No aspecto de fomento quanto a pesquisa e extensão há divergência nas concepções de acordo com o público respondente, havendo um percentual de 92,5% de atende plenamente e atende suficiente as percepções dos discentes são distintas da percepção dos docentes.

Os relatos descritivos dos discentes abordam somente questões voltadas as metodologias de ensino e práticas de aprendizagem como positivas conforme segue: “Dentro do SENAC tenho me desenvolvido muito como profissional e como pessoa. Os conteúdos passados em sala de aula são de total relevância e vivenciados no dia a dia no meio profissional”. Com público discente não percebe-se iniciativa quanto a pesquisa, há certa relutância do público na realização de atividades voltadas a pesquisa, contudo, sempre no final do curso realizam o TCS o que amplia a capacidade de publicação deste público.

### 5.3.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

Tabela 5 - Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

	Discente	Docentes	Egressos	Comunidade externa	Corpo Técnico-Administrativo	Total
<b>População</b>	67	24	50	50	31	222
<b>Nº de respondentes</b>	50	22	32	37	24	165
<b>Atende plenamente + Atende suficiente (%)</b>	92%	93%	69%	84%	77%	<b>83%</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

A comunicação transparente com o público externo, o fomento de novas formações, e disponibilização de mecanismos que promovam a escuta permanente dos públicos aos quais se relaciona, são pontos que a IES atende plenamente e suficiente em 83%, sendo a percepção dos públicos discentes, docentes, egressos, comunidade externa e corpo técnico-administrativo.

Relato da comunidade externa que avaliou o quesito Comunicação com a Sociedade com média de 84% atende plenamente e atende suficiente conforme segue: “Tenho convicção de que o Senac Chapecó possui um trabalho muito importante no desenvolvimento da sociedade chapecoense. Com mais de 40 anos de atuação atinge os objetivos de levar conhecimento principalmente para seu público alvo”.

Para o público de egressos o percentual médio ficou em 69%, com evidências positivas e também pontos que podem ser melhorados a exemplo de: “Preocupação constante em manter o contato com todos os egressos, seja através das redes sociais como também em ações presenciais dentro da unidade”. “Divulgação diretamente nas empresas parceiras”. “Informar quais são os benefícios que o aluno terá no decorrer do curso”.

### 5.3.3 Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

Tabela 6 - Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

	Discente	Docentes	Egressos	Corpo Técnico-Administrativo	Total
<b>População</b>	67	24	50	31	172
<b>Nº de respondentes</b>	50	22	32	24	128
<b>Atende plenamente + Atende suficiente (%)</b>	92%	95,5%	97%	99%	<b>96%</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

A política de atendimento aos discentes contempla programas de acolhimento, acessibilidade, nivelamento, intermediação, acompanhamento de estágios, processos acadêmicos e apoio pedagógico, buscam garantir aos discentes desenvolvimento e aprendizado. Nesta dimensão a avaliação, entre atende plenamente e atende suficientemente ficou em 96%, demonstrando uma percepção positiva dos respondentes.

Foram coletados alguns relatos de discentes, docentes, egressos e corpo técnico-administrativo a respeito desta dimensão: “A receptividade é excelente os professores até hoje se precisar de alguma coisa estão disponíveis para tentar ajudar”. “Há suporte adequado e permanente aos discentes”. “Excelente coordenações e orientação pedagógica”. “De todos os serviços de atendimento o qual tenho maior contato é com a biblioteca e coordenação do curso o qual são muito atenciosos e solícitos, sempre tenho um ótimo atendimento quando os procuro”.

As abordagens demonstram que essa dimensão tem obtido uma pontuação adequada, que a IES tem olhar voltado ao engajamento de todos os públicos envolvidos.

#### 5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

##### 5.4.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

Tabela 7 - Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
<b>População</b>	24	31	55
<b>Nº de respondentes</b>	22	24	46
<b>Atende plenamente + Atende suficiente (%)</b>	84%	79%	<b>81,5%</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

O foco desta dimensão diz respeito aos docentes e corpo técnico-administrativo. Trata sobre a clareza e percepção quanto a transparência nos critérios de admissão, práticas de gestão, manutenção e desligamentos de colaboradores, capacitação e formação deste público para melhor suprir as necessidades advindas da comunidade acadêmica e institucional, gestão humanizada com feedback's constantes alinhando expectativas de ambas as partes. A média avaliativa dos públicos envolvidos foi de 81,5% em atende plenamente e atende suficiente.

De acordo com docentes há percepções diferentes acerca de questões de progressão de carreira com evolução financeira, conforme descrição de relatos: “Processo de seleção transparente, oportuniza a participação de todos”. “Preocupação com quadro docente incentivando e realizando cursos”. “Não conheço a política de progressão salarial. Nunca tive mérito salarial”.

Já o Corpo Técnico-Administrativo trouxeram as seguintes percepções: “O colaborador precisa ser avaliado tendo um parâmetro se está alinhado com a empresa”. “Tem setores que são mais informados e outros não, falta comunicação de coordenadora para seus subordinados”. “Realização de Cursos on-line na plataforma MyPlace, Integração, Manuais a disposição, Intranet com vários dados e informações, reuniões de alinhamento com par da área, momento de feedback com gestão, políticas e regulamentos claros para todos os processos”. A média percentual obtida nesta dimensão pelo público técnico – administrativo foi de 79%, demonstra possibilidades de evolução.

#### 5.4.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

Tabela 8 - Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

	Discente	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
<b>População</b>	67	24	31	122
<b>Nº de respondentes</b>	50	22	24	96
<b>Atende plenamente + Atende suficiente (%)</b>	94%	100%	94%	<b>96%</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

O principal mecanismo de interação e comprometimento entre o SENAC/SC e a comunidade acadêmica é a institucionalização de seus órgãos colegiados, sendo que a análise da dimensão é avaliar o desempenho destes: Conselho Superior, Conselho de Curso, Conselho de Classe, Nucleo Docente Estruturante(NDE).

Também nesta dimensão a busca é por evolução constante no aspecto de manter normas consolidadas que regulamentem os processos acadêmicos através de manuais, regulamentos, e se estes são seguidos pelo corpo técnico da IES.

Nesta dimesão, a pesquisa 2023 teve uma média geral de 96% entre atende plenamente e atende suficiente. Relato descritivo do público de docentes que obteve-se média de 100% evidencia que normas, critérios claros são seguidos.

## 5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

### 5.5.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física

Tabela 9 - Dimensão 7 – Infraestrutura física

	Discente	Docentes	Corpo Técnico-Administrativo	Total
<b>População</b>	67	24	31	122
<b>Nº de respondentes</b>	50	22	24	96
<b>Atende plenamente + Atende suficiente (%)</b>	80%	92%	73%	<b>81,5%</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Na dimensão 07 observa-se a estrutura da IES. Para o público docente a média foi de 92% entre atende plenamente e atende suficiente, havendo relatos que condizem com a média obtida: “Espaço adequado com equipamentos suficientes, poderiam melhorar os pincéis para escrever nos quadros de vidro”, “Sala professores organizada e bom espaço”, “Sala de professores é adequada e deve ser mais utilizada pelos mesmos”, “Estacionamento ficou muito bom”.

Em relação aos respondentes do grupo técnico-administrativo a média foi de 73% entre atende plenamente e atende suficiente. Para este público há algumas percepções diferenciadas das dos docentes: “Precisa investir mais em canetões para o quadro e



notebook de qualidades”. “Meu único apontamento seria uma melhoria para as cadeiras utilizadas em sala de aula, algumas já possuem um tempo de uso considerável, e com isso estão com o encosto do acento torto ou até mesmo alguns barulhos devido a estrutura metálica estar gasta”. “Quanto ao resto dos itens, atendem plenamente minhas necessidades”. “Acredito que único ponto a melhorar são as cadeiras de algumas salas e a organização da cantina que é bem lento o atendimento, de resto a estrutura é muito boa” “Sua estrutura física pode ser melhorada para atender de fato as necessidades dos alunos e comunidade”.

## 6 PROPOSTAS DE AÇÕES

Este capítulo apresenta as ações que ainda não foram realizadas nos anos anteriores (tendo como vista o que foi apresentado no capítulo 2) e utiliza os dados dos capítulos 4 e 5 para apresentar a proposta de ações para os próximos anos.

### 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 2022 foi elaborado o relatório parcial de autoavaliação institucional, neste foram contempladas algumas ações que não foram realizadas em 2023. Estas ações estão descritas no Quadro 16, bem como, a proposta de ação para 2024.

Quadro 16 - Ações que serão realizadas em 2024

Dimensão	Proposta de melhoria não atendida ou atendida parcialmente	Proposta de melhoria para 2024
7	Obra de revitalização do estacionamento, contudo pátio e jardinagem não.	Para 2024 já foi aprovada a obra de revitalização da fachada e pintura externa da Faculdade, bem como revitalização dos jardins. Também foi aprovada a obra de ampliação da Unidade com mais 5 salas de aula.
7	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.	Para 2024 foi aprovada a compra de 126 novos notebooks para uso dos acadêmicos. Ampliando o número e também a qualidade do laboratório móvel.

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

## 6.2 PROPOSTAS DE AÇÕES PARA 2024

Esta seção tem como objetivo apresentar os itens com avaliação inferior a 4 pontos, e propostas de ações que visem melhorar os indicadores.

Em 2024 serão realizadas diversas ações a fim de melhorar a faculdade como um todo, dentro das dimensões avaliadas pela CPA, pois, buscamos a melhoria contínua e a satisfação de toda comunidade acadêmica com os serviços oferecidos pela Faculdade Senac Chapecó.

Quadro 17: Proposta de ações aos discentes

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
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. Como você avalia as ações da Faculdade Senac Chapecó para o incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa?	<b>3,96</b>	Continuar promovendo as atividades de pesquisa na 2ª fase, em que os acadêmicos realizam um plano de negócios de uma startup com todas as etapas de um estudo científico e na 5ª fase, em que os acadêmicos desenvolvem o trabalho de conclusão de semestre. Os estudos realizados na 5ª fase são publicadas nos Anais da Semana Acadêmica da Faculdade Senac SC.  Com a curricularização da extensão, todos os acadêmicos desenvolvem atividades de extensão da 1ª a 4ª fase do curso.
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?	<b>3,38</b>	É preciso melhorar alguns mobiliários da sala de aula, como cadeira e mesas mais altas.
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?	<b>3,3</b>	O curso não possui laboratório específico, e não há necessidade de construção deste.
7.15d	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Outros espaços?	<b>3,6</b>	Os espaços de convivências serão revitalizados em 2024.

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: <b>Núcleo de Relações com o Mercado?</b>	<b>3,82</b>	Para estreitar ainda mais o relacionamento que o setor comercial possui com os discentes, estão sendo organizadas algumas ações voltadas a eles, com o objetivo de integrar os discentes com os colaboradores da unidade, algumas desta ações são: Dia Junino, Halloween, Dia do Cabelo Maluco, para que os alunos tenham um momento de descontração durante o período que estão na instituição.
-------	--	-------------	--

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Quadro 18: 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?	<b>3,95</b>	É necessário reforçar com os acadêmicos em todo o início do semestre como funciona a metodologia de educação por competência. Também orientar os docentes, na reunião de planejamento de início do semestre, que sempre estejam disponível para sanar dúvidas dos acadêmicos em relação à metodologia de ensino e avaliação.
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 ?	<b>3,95</b>	É necessário reforçar com os acadêmicos em todo o início do semestre como funciona a metodologia de educação por competência. Também orientar os docentes, na reunião de planejamento de início do semestre, que sempre estejam disponível para sanar dúvidas dos acadêmicos em relação à metodologia de ensino e avaliação.
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 <b>incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa?</b>	<b>3,14</b>	Continuar promovendo as atividades de pesquisa na 2ª fase, em que os acadêmicos realizam um plano de negócios de uma startup com todas as etapas de um estudo científico e na 5ª fase, em que os acadêmicos desenvolvem o trabalho de conclusão de semestre. Os estudos realizados na 5ª fase são publicadas nos Anais da Semana Acadêmica da Faculdade Senac SC
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 <b>ações de extensão promovidas pela Faculdade Senac</b>	<b>3,32</b>	Com a curricularização da extensão, todos os acadêmicos da 1ª até a 4ª fase desenvolvem semestralmente projetos de extensão na comunidade. Deve-se manter.

Chapecó?			
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?	<b>3,91</b>	Neste ano a unidade buscou participar de eventos como EFAPI e Feira Outlet, com o principal objetivo de apresentar para a comunidade as ações realizadas. Os colaboradores da unidade também estão inseridos em conselhos como Conselho Municipal da Tecnologia e Inovação, Conselho Municipal da Criança e do Adolescente, Conselho da Comunidades, Núcleo de Gestão de Pessoas da ACIC, Núcleo Multissetorial da ACIC, justamente para divulgar as ações da unidade com os mesmos participantes.
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?	<b>3,95</b>	É preciso melhorar alguns mobiliários da sala de aula, como cadeira e mesas mais altas.
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?	<b>3,5</b>	O curso não possui laboratório específico, e não há necessidade de construção deste.
7.15d	Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Outros espaços?	<b>3,36</b>	Os espaços de convivências serão revitalizados em 2024.

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Quadro 19: 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 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?	<b>3,92</b>	Reforçar através de capacitação ao corpo técnico qual é a proposta pedagógica do Senac e quais ações a Faculdade desenvolve junto a comunidade, a fim de demonstrar o quanto a Inclusão Social é importante.
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?	<b>3,63</b>	Com o objetivo que melhora a comunicação externa, a unidade implantou uma ferramenta de comunicação Botmaker, a qual permite mais assertividade no direcionamento dos contatos que a unidade recebe via WhatsApp, portal e redes sociais. Também possui um espaço em uma revista bimestral do SICOM – Sindicato do Comércio de Chapecó e Região, onde divulga as ações da unidade.
4.6 A comunicação da Faculdade Senac Chapecó com a comunidade interna	<b>3,42</b>	Reforçar através de todos os meios de comunicação com a equipe técnica, todas as

	<p>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.</p> <p><b>Como você percebe as estratégias de comunicação interna da Faculdade Senac Chapecó?</b></p>		<p>ferramentas e canais de comunicação existentes para qualificar ainda mais a comunicação interna.</p>
6.7	<p>O principal mecanismo de interação e comprometimento entre o Senac/SC e a comunidade acadêmica é a institucionalização de seus órgãos colegiados: Conselho Superior, Conselho de Curso, Conselho de Classe, Núcleo Docente Estruturante (NDE). Qual a sua percepção sobre o funcionamento de órgãos representativos da comunidade escolar na Faculdade Senac Chapecó?</p>	<b>3,58</b>	<p>Nem todos os colaboradores conhecem os órgãos representativos, por isso, na reunião semestral com a Direção será realizada a apresentação destes órgãos.</p>
7.9a	<p>Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Espaço de Trabalho?</p>	<b>3,38</b>	<p>Conforme visita técnica do Departamento Regional, para o próximo ano será realizado algumas melhorias físicas na Unidade, através de projetos de revitalização, manutenção e ampliação.</p>
7.9b	<p>Como você percebe a infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Outros espaços (espaços comuns)?</p>	<b>2,75</b>	<p>Conforme visita técnica do Departamento Regional, para o próximo ano será realizado algumas melhorias físicas na Unidade, através de projetos de revitalização, manutenção e ampliação.</p>
8.10	<p>A autoavaliação (CPA) é um processo contínuo por meio do qual uma instituição constrói conhecimento sobre sua própria realidade, buscando melhorar a qualidade educativa e alcançar maior relevância social. Para tanto, analisa coletivamente os significados de suas realizações, identifica pontos fracos, bem como pontos fortes e potencialidades, e estabelece estratégias de superação de problemas. Como você percebe a autoavaliação (CPA) da Faculdade Senac Chapecó?</p>	<b>3,96</b>	<p>Continuar apresentando o resultado da pesquisa CPA para os técnicos-administrativos e criando post para divulgar as ações desta.</p>
5.12	<p>Qual a sua percepção sobre os critérios de admissão, e políticas de gestão manutenção e desligamento de colaboradores?</p>	<b>3,38</b>	<p>Intensificar na Integração de novos colaboradores a política e também realizar uma capacitação de reciclagem a todos os colaboradores para demonstrar as políticas e sanar as dúvidas.</p>
5.13	<p>Qual a sua percepção sobre as políticas de aperfeiçoamento profissional?</p>	<b>3,58</b>	<p>Intensificar na Integração de novos colaboradores a política e também realizar uma capacitação de reciclagem a todos os colaboradores para demonstrar as políticas e sanar as dúvidas.</p>
5.14	<p>Qual a sua percepção sobre o suporte e</p>	<b>3,5</b>	<p>Capacitar os supervisores sobre a importância</p>

feedback que os colaboradores recebem de seus superiores para o exercício de suas atividades laborais?		das ações de suporte, feedback e acompanhamento de suas equipes.
--	--	--

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

#### Quadro 20: Proposta de ações aos egressos

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
1	Sobre a atuação profissional, você está inserido na área para a qual se formou?	<b>3,91</b>	Continuar fortalecendo a proximidade com os egressos e encaminhando vagas de emprego e indicações.
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.).	<b>3,31</b>	Continuar promovendo encontro de egressos, em 2024 será realizada a festa de comemoração dos 20 anos do curso, e também ações como palestras, Workshops, divulgação de oportunidade de trabalho com um grupo de WhatsApp exclusivo para este fim, além da promoção Indique e Ganhem onde o aluno indica um amigo para vir estudar no Senac e recebe uma premiação.

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

#### Quadro 21: 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?	<b>3,92</b>	Além dos investimentos já realizados em rádio, outdoors, jornal, portais de notícias, a unidade passou a investir na contratação de mídias programática para conseguir estar ainda mais visível para a comunidade, visto que grande parte da população está sempre conectada ao mundo digital, seja no seu celular ou no computador.
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?	<b>3,65</b>	Com a curricularização da extensão, todos os acadêmicos da 1ª até a 4ª fase desenvolvem semestralmente projetos de extensão na comunidade. Deve-se manter.
2.3	Qual a sua percepção sobre a preparação dos alunos da Faculdade Senac Chapecó para o mercado de trabalho?	<b>3,30</b>	A matriz curricular do curso foi atualizada em 2022 com a inclusão de disciplinas mais atuais e em alta no mercado de trabalho. Continuar revisando o curso periodicamente. Deve-se promover mais visitas à empresas e contato com empresário, promover atividade práticas em sala de aula.
2.4	Qual a sua percepção sobre a oferta de cursos de graduação e pós-graduação da	<b>3,54</b>	Realmente a procura pelos cursos de graduação e pós-graduação tem diminuído

	Faculdade Senac Chapecó em relação às demandas da região?		consideravelmente nos últimos anos, porém a unidade tem investido ainda mais na divulgação deste produtos, e como estratégia os mantém na programação durante todo o ano e não somente nos períodos de oferta, vem se fazendo ações e parcerias com empresas com apresentação deste produtos aos colaboradores e com descontos especiais em contra partida.
--	---	--	---

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

### 6.3 PANORAMA GERAL DO TRIÊNIO 2021-2023

O relatório deste ano contempla os três últimos anos das avaliações da CPA na Faculdade Senac Chapecó. Chamado de relatório trienal contempla um panorama dos anos de 2021, 2022 e 2023. Este possibilita uma visão geral das ações realizadas para melhoria e o que ainda precisamos melhorar.

O Quadro 21 apresenta as fragilidades apontadas no triênio. Algumas se mantiveram, outras foram resolvidas. Já no Quadro 22 são apresentadas as ações realizadas a fim de minimizar ou eliminar estas fragilidades, com o respectivo status de cada ação.



Quadro 21 –Fragilidades apontadas no triênio 2021-2023

Fragilidades 2021		Fragilidades 2022		Fragilidades 2023	
1	Dimensão 2			As políticas de pesquisa e extensão.	
2	Dimensão 2		Adaptação dos alunos em relação às metodologias de ensino que você utiliza.	Adaptação dos alunos em relação às metodologias de ensino que você utiliza.	
3	Dimensão 2		Adaptação dos alunos em relação às metodologias de avaliação utilizadas.	Adaptação dos alunos em relação às metodologias de avaliação utilizadas.	
4	Dimensão 2	Incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa.	Incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa.	Incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa.	
5	Dimensão 2	Ações de extensão promovidas pela Faculdade Senac Chapecó.	Ações de extensão promovidas pela Faculdade Senac Chapecó.	Ações de extensão promovidas pela Faculdade Senac Chapecó.	
6	Dimensão 2		Preparação dos alunos da Faculdade Senac Chapecó para o mercado de trabalho.	Preparação dos alunos da Faculdade Senac Chapecó para o mercado de trabalho.	
7	Dimensão 2	Oferta de cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade Senac Chapecó em relação às demandas da região.	Oferta de cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade Senac Chapecó em relação às demandas da região.	Oferta de cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade Senac Chapecó em relação às demandas da região.	
8	Dimensão 2	Percepção sobre a qualidade e quantidade das ações que a Faculdade Senac Chapecó oferece para a comunidade na qual está inserida	Percepção sobre a qualidade e quantidade das ações que a Faculdade Senac Chapecó oferece para a comunidade na qual está inserida		
9	Dimensão 3		Ações da Faculdade Senac Chapecó no quesito de inclusão social.	Ações da Faculdade Senac Chapecó no quesito de inclusão social.	
10			Ações da Faculdade Senac Chapecó no que diz respeito à responsabilidade social		
11	Dimensão 4	Estratégias de comunicação externa da Faculdade Senac Chapecó	Estratégias de comunicação externa da Faculdade Senac Chapecó	Estratégias de comunicação externa da Faculdade Senac Chapecó	
12	Dimensão 4		Estratégias de comunicação interna da Faculdade Senac Chapecó	Estratégias de comunicação interna da Faculdade Senac Chapecó	
13	Dimensão 4	Promoção de ações da Faculdade Senac Chapecó em relação à participação dos egressos.	Promoção de ações da Faculdade Senac Chapecó em relação à participação dos egressos.	Promoção de ações da Faculdade Senac Chapecó em relação à participação dos egressos.	
14	Dimensão 5	Critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de	Critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de	Critérios de admissão, e políticas de gestão manutenção e desligamento de colaboradores.	

		professores	professores	
15	Dimensão 5	Políticas de aperfeiçoamento profissional.	Políticas de aperfeiçoamento profissional.	Políticas de aperfeiçoamento profissional.
16	Dimensão 5	Suporte e feedback que os colaboradores recebem de seus superiores para o exercício de suas atividades laborais.	Suporte e feedback que os colaboradores recebem de seus superiores para o exercício de suas atividades laborais.	Suporte e feedback que os colaboradores recebem de seus superiores para o exercício de suas atividades laborais.
17	Dimensão 6		Percepção sobre o funcionamento de órgãos representativos da comunidade escolar na Faculdade Senac Chapecó.	Percepção sobre o funcionamento de órgãos representativos da comunidade escolar na Faculdade Senac Chapecó.
18	Dimensão 7	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Salas de aula	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Salas de aula	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Salas de aula
19	Dimensão 7	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Laboratórios específicos do curso	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Laboratórios específicos do curso	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Laboratórios específicos do curso
20	Dimensão 7	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Outros espaços	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Outros espaços	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Outros espaços
21	Dimensão 7		Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Espaço de Trabalho	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Espaço de Trabalho
22	Dimensão 7	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Outros espaços (espaços comuns).	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Outros espaços (espaços comuns).	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Outros espaços (espaços comuns).
23	Dimensão 8			Como percebe a autoavaliação (CPA) da Faculdade Senac Chapecó.
24	Dimensão 9		Atendimento dos serviços/setores a seguir: Núcleo de Relações com o Mercado	Atendimento dos serviços/setores a seguir: Núcleo de Relações com o Mercado
25	Dimensão 9		Atendimento dos serviços/setores a seguir: Financeiro	

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Quadro 22 – Status geral das ações propostas 2021-2023

Fragilidades 2021-2023			Ação proposta	Status
1	Dimensão 2	As políticas de pesquisa e extensão.	Manter a curricularização da extensão, todos os acadêmicos desenvolvem atividades de extensão da 1ª a 4ª fase do curso.  Manter a publicação dos Anais da Semana Acadêmica.	Contínuo
2	Dimensão 2	Adaptação dos alunos em relação às metodologias de ensino que você utiliza.	É necessário reforçar com os acadêmicos em todo o início do semestre como funciona a metodologia de educação por competência. Também orientar os docentes, na reunião de planejamento de início do semestre, que sempre estejam disponível para sanar dúvidas dos acadêmicos em relação à metodologia de ensino e avaliação.	Contínuo
3	Dimensão 2	Adaptação dos alunos em relação às metodologias de avaliação utilizadas.	É necessário reforçar com os acadêmicos em todo o início do semestre como funciona a metodologia de educação por competência. Também orientar os docentes, na reunião de planejamento de início do semestre, que sempre estejam disponível para sanar dúvidas dos acadêmicos em relação à metodologia de ensino e avaliação.	Contínuo
4	Dimensão 2	Incentivo à participação dos alunos em projetos de pesquisa.	Continuar promovendo as atividades de pesquisa na 2ª fase, em que os acadêmicos realizam um plano de negócios de uma startup com todas as etapas de um estudo científico e na 5ª fase, em que os acadêmicos desenvolvem o trabalho de conclusão de semestre. Os estudos realizados na 5ª fase são publicadas nos Anais da Semana Acadêmica da Faculdade Senac SC	Contínuo
5	Dimensão 2	Ações de extensão promovidas pela Faculdade Senac Chapecó.	Com a curricularização da extensão, todos os acadêmicos da 1ª até a 4ª fase desenvolvem semestralmente projetos de extensão na comunidade. Deve-se manter.	Contínuo
6	Dimensão 2	Preparação dos alunos da Faculdade Senac Chapecó para o mercado de trabalho.	A matriz curricular do curso foi atualizada em 2022 com a inclusão de disciplinas mais atuais e em alta no mercado de trabalho. Continuar revisando o curso periodicamente. Deve-se promover mais visitas à empresas e contato com empresário, promover atividade práticas em sala de aula.	Contínuo
7	Dimensão 2	Oferta de cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade Senac Chapecó em relação às demandas da região.	Realmente a procura pelos cursos de graduação e pós-graduação tem diminuído nos últimos anos, porém, a Faculdade tem investido ainda mais na divulgação deste produtos, e como estratégia os mantém na programação durante todo o ano e não somente nos períodos de oferta, vem se fazendo ações e parcerias com	Contínuo

			empresas com apresentação deste produtos aos colaboradores e com descontos especiais em contra partida.	
8	Dimensão 2	Percepção sobre a qualidade e quantidade das ações que a Faculdade Senac Chapecó oferece para a comunidade na qual está inserida.	Com a curricularização da extensão, todos os acadêmicos da 1ª até a 4ª fase desenvolvem semestralmente projetos de extensão na comunidade. Deve-se manter.	<b>Concluída</b>
9	Dimensão 3	Ações da Faculdade Senac Chapecó no quesito de inclusão social.	Reforçar através de capacitação ao corpo técnico qual é a proposta pedagógica do Senac e quais ações a Faculdade desenvolve junto a comunidade, a fim de demonstrar o quanto a Inclusão Social é importante.	<b>Contínua</b>
11	Dimensão 4	Estratégias de comunicação externa da Faculdade Senac Chapecó	<p>Neste ano a unidade buscou participar de eventos como EFAPI e Feira Outlet, com o principal objetivo de apresentar para a comunidade as ações realizadas. Os colaboradores da unidade também estão inseridos em conselhos como Conselho Municipal da Tecnologia e Inovação, Conselho Municipal da Criança e do Adolescente, Conselho da Comunidades, Núcleo de Gestão de Pessoas da ACIC, Núcleo Multissetorial da ACIC, justamente para divulgar as ações da unidade com os mesmos participantes.</p> <p>Com o objetivo que melhora a comunicação externa, a unidade implantou uma ferramenta de comunicação Botmaker, a qual permite mais assertividade no direcionamento dos contatos que a unidade recebe via WhatsApp, portal e redes sociais. Também possui um espaço em uma revista bimestral do SICOM – Sindicato do Comércio de Chapecó e Região, onde divulga as ações da unidade.</p> <p>Além dos investimentos já realizados em rádio, outdoors, jornal, portais de notícias, a unidade passou a investir na contratação de mídias programática para conseguir estar ainda mais visível para a comunidade, visto que grande parte da população está sempre conectada ao mundo digital, seja no seu celular ou no computador.</p>	<b>Contínua</b>
12	Dimensão 4	Estratégias de comunicação interna da Faculdade Senac Chapecó	Reforçar através de todos os meios de comunicação com a equipe técnica, todas as ferramentas e canais de comunicação existentes para qualificar ainda mais a comunicação interna.	<b>Contínua</b>
13	Dimensão 4	Promoção de ações da Faculdade Senac Chapecó em relação à participação dos egressos.	Continuar promovendo encontro de egressos, em 2024 será realizada a comemoração dos 20 anos do curso.	<b>Realizar em 2024</b>
14	Dimensão 5	Critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de professores	Intensificar na Integração de novos colaboradores a política e também realizar uma capacitação de reciclagem a todos os colaboradores para demonstrar as políticas e sanar as dúvidas.	<b>Contínuo</b>

15	Dimensão 5	Políticas de aperfeiçoamento profissional.	Intensificar na Integração de novos colaboradores a política e também realizar uma capacitação de reciclagem a todos os colaboradores para demonstrar as políticas e sanar as dúvidas.	<b>Contínuo</b>
16	Dimensão 5	Suporte e feedback que os colaboradores recebem de seus superiores para o exercício de suas atividades laborais.	Capacitar os supervisores sobre a importância das ações de suporte, feedback e acompanhamento de suas equipes.	<b>Realizar em 2024</b>
17	Dimensão 6	Percepção sobre o funcionamento de órgãos representativos da comunidade escolar na Faculdade Senac Chapecó.	Nem todos os colaboradores conhecem os órgãos representativos, por isso, na reunião semestral com a Direção será realizada a apresentação destes órgãos.	<b>Realizar em 2024</b>
18	Dimensão 7	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Salas de aula	É preciso melhorar alguns mobiliários da sala de aula, como cadeira e mesas mais altas.	<b>Realizar em 2024</b>
19	Dimensão 7	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Laboratórios específicos do curso	O curso não possui laboratório específico, e não há necessidade de construção deste.	<b>Concluído</b>
20	Dimensão 7	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para o cumprimento da proposta do curso, em relação a: Outros espaços	Os espaços de convivências serão revitalizados em 2024.	<b>Realizar em 2024</b>
21	Dimensão 7	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Espaço de Trabalho	Conforme visita técnica do Departamento Regional, para o próximo ano será realizado algumas melhorias físicas na Unidade, através de projetos de revitalização, manutenção e ampliação.	<b>Realizar em 2024</b>
22	Dimensão 7	Infraestrutura física da Faculdade Senac Chapecó para que você possa realizar sua atividade: Outros espaços (espaços comuns).	Conforme visita técnica do Departamento Regional, para o próximo ano será realizado algumas melhorias físicas na Unidade, através de projetos de revitalização, manutenção e ampliação.	<b>Realizar em 2024</b>
23	Dimensão 8	Como percebe a autoavaliação (CPA) da Faculdade Senac Chapecó.	Continuar apresentando o resultado da pesquisa CPA para os técnicos-administrativos e criando post para divulgar as ações desta.	<b>Realizar em 2024</b>
24	Dimensão 9	Atendimento dos serviços/setores a seguir: Núcleo de Relações com o Mercado	Para estreitar ainda mais o relacionamento que o setor comercial possui com os discentes, estão sendo organizadas algumas ações voltadas a eles, com o objetivo de integrar os discentes com os colaboradores da unidade, algumas desta ações são: Dia Junino, Halloween, Dia do Cabelo Maluco, para que os alunos tenham um momento de descontração durante o período que estão na instituição.	<b>Contínuo</b>
25	Dimensão 9	Atendimento dos serviços/setores a seguir: Financeiro		<b>Concluído</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

## **7 FECHAMENTO**

O último triênio foi marcado por uma importante mudança no processo avaliativo, revisou-se e melhorou-se os formulários e a forma de aplicação das avaliações. O processo de análise tornou-se mais claro e com indicadores de desempenho estabelecidos e claros para todos os membros.

No último ano (2023), um grande ganho foi a maior participação da Comunidade Acadêmica, isso muito devido às novas estratégias de mobilização que envolveram todos os membros da CPA.

A conquista de grandes mudança da infra-estrutura da Faculdade melhorando as condições de acomodação de docentes, discentes e técnicos-administrativos foi um grande ganho que veio por meio da CPA.

A atualização da matriz do curso de graduação em Processos Gerenciais e a inclusão da curricularização da extensão, também foi algo primordial para melhoria do curso. Também a contratação de professores doutores e mestre e a atualização das bibliografias do curso são ações que engrandece o trabalho da CPA, onde se percebe o quando ela é importante para a evolução constante das instituições de ensino e a melhoria contínua na qualidade do ensino superior em nosso país.