

**FACULDADE SENAC SÃO MIGUEL DO OESTE**

**RELATÓRIO INTEGRAL  
DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**Ano de referência: 2023**

**Ano de publicação: 2024**

**CICLO AVALIATIVO**

<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
-------------	-------------	-------------

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
1.1 TIPO DE RELATÓRIO.....	4
1.2 INSTITUIÇÃO.....	5
1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA.....	5
1.4 TURMAS EM ANDAMENTO.....	5
1.5 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO.....	6
2 METODOLOGIA.....	7
2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	9
2.1.1 CPA 2021.....	9
2.1.2 CPA 2022.....	11
3 DESENVOLVIMENTO.....	14
3.1 DOCENTES.....	14
3.2 EGRESSOS.....	15
3.3 COMUNIDADE EXTERNA.....	15
3.4 CORPO TÉCNICO.....	16
3.5 DISCENTES.....	17
3.6 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	18
3.7 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	18
3.7.1 Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional.....	18
3.7.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição.....	18
3.8 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	19
3.8.1 Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão.....	19
3.8.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade.....	19
3.8.3 Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes.....	20
3.9 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO.....	20
3.9.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal.....	20
3.9.2 Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição.....	20
3.10 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	21
3.10.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física.....	21
4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES.....	22
4.1 DOCENTES.....	22
4.2 EGRESSOS.....	24

4.3 COMUNIDADE EXTERNA .....	25
4.4 CORPO TÉCNICO .....	26
4.5 DISCENTES .....	29
5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE.....	32
5.1 PROPOSTAS DE MELHORIAS.....	32
5.2 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS .....	38
6 ANÁLISE DOS RELATÓRIOS PARCIAIS .....	39
<b>FONTE: ELABORAÇÃO DA CPA. ....</b>	<b>41</b>
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	44

## 1 INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados da pesquisa referente à avaliação institucional realizada pela CPA – Comissão Própria de Avaliação. O presente relatório segue a legislação específica que o regulamenta e esclarece a que Instituição de Ensino Superior (IES) está relacionado e Unidades Vinculadas, bem como a comissão responsável pela coleta, análise dos dados e sua estruturação.

Este capítulo tem o propósito de apresentar os dados da formação da comissão e do quantitativo de cursos e turmas na graduação.

### 1.1 Tipo de relatório

Conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065, este relatório é INTEGRAL, referente ao ano de 2023, publicado em fevereiro de 2024, encerrando-se assim o ciclo avaliativo em consonância com a referida Nota Técnica, conforme o quadro 01.

Quadro 01 – Ciclo de avaliação da CPA

ANO BASE	ANO DE PUBLICAÇÃO		TIPO DE RELATÓRIO
2021	2022		PARCIAL
2022	2023		PARCIAL
2023	2024		INTEGRAL

Fonte: Elaboração da CPA (2023)

Conforme determina a Nota Técnica, este relatório visa contemplar:

[...] as informações e ações desenvolvidas pela CPA no ano de referência (anterior), bem como discutir o conteúdo relativo aos dois relatórios parciais anteriores, explicitando uma análise global em relação ao PDI e a todos os eixos do instrumento, de acordo com as atividades acadêmicas e de gestão. Deverá, ainda, apresentar um plano de ações de melhoria à IES (INEP, 2014<sup>1</sup>).

A faculdade realiza a análise de todas as dimensões da autoavaliação institucional nos relatórios parciais. Sendo assim, o relatório integral repetirá o modelo dos relatórios

<sup>1</sup> INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº. 65**. Brasília: INEP/DAES/CONAES, 2014.

parciais, com o acréscimo da discussão dos relatórios anteriores, conforme determina a nota técnica.

## 1.2 Instituição

Quadro 02 – Dados da Unidade Senac São Miguel do Oeste

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

Fonte: Elaboração da CPA (2023)

## 1.3 Composição da CPA

Quadro 03 – Composição da CPA 2023

Nome completo	Segmento que representa	Nome da Faculdade	Período de mandato
Rosa Maria de Bona Batistel	Docente	São Miguel do Oeste	2022-2024
Daniel Pinheiro	Coordenador de Curso	São Miguel do Oeste	2022-2024
Karine Bedin Cechini	Corpo Técnico Administrativo	São Miguel do Oeste	2022-2024
Francele Santin Polli	Discente	São Miguel do Oeste	2023-2025
Elizabete Gardin Pinheiro	Sociedade Civil Organizada	São Miguel do Oeste	2022-2024
Juliana Telma Seffrin Fischer	Egressos	São Miguel do Oeste	2023-2025

Fonte: Elaboração da CPA (2023)

## 1.4 Turmas em andamento

Quadro 04 – Turmas do ensino superior Senac São Miguel do Oeste

Curso	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)
Gestão Comercial	2ª	2023/01	24	N

Fonte: Elaboração da CPA (2023)

### **1.5 Planejamento estratégico da autoavaliação**

Para a execução da autoavaliação foram realizadas reuniões com o objetivo de revisão dos questionários, planejamento da aplicação e solicitação de apoio dos setores da faculdade para aplicação dos mesmos. O envio dos formulários aos públicos pesquisados deu-se por meio de link do Google Forms, enviado via mídia social WhatsApp. A análise dos dados foi efetuada pela CPA em parceria com o NDE, também com os coordenadores do Núcleo de Relações com o Mercado, Núcleo Administrativo e Financeiro, Núcleo de Educação Superior e a Direção da Faculdade. A forma conjunta de análise visa fortalecer o processo e inserir o instrumento de avaliação como ferramenta essencial para a constante renovação e aprendizagem da Instituição.

Neste contexto, percebe-se a importância da relação da CPA, junto com os demais públicos presentes na IES para a busca da melhoria contínua. O desenvolvimento da pesquisa foi realizado conforme cronograma pré-estabelecido pela mantenedora (DEP/SES), devendo ser concluído e entregue até dezembro de 2023. Dessa forma, a instituição pode sincronizar suas ações e dar encaminhamento em relação às possíveis propostas de melhorias descritas no relatório da CPA e constante no Planejamento Operacional.

## 2 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 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 05:

Quadro 05 – Cronograma de ações CPA 2023

<b>AÇÃO</b>	<b>PRAZO PARA EXECUÇÃO</b>
Envio Relatório de Avaliação Institucional 2022	01/02/2023
Apresentação dos resultados da CPA 2022 aos respectivos públicos	Fevereiro a abril de 2023
Composição das novas CPA (faculdades sede x unidade vinculada) - Elaborar termo de aceite CPA e enviar o DR	Julho de 2023
Emissão das Ordens de Serviço	Julho e agosto de 2023
Elaboração do cronograma de trabalho	Agosto de 2023
Revisão dos questionários (faculdade sede e unidade vinculada)	Agosto de 2023
Sensibilização dos públicos envolvidos	Setembro de 2023
Aplicação dos questionários	Setembro e outubro de 2023
Análise dos dados pela comissão da CPA	Outubro e novembro de 2023
Elaboração do relatório / plano de ação	Novembro e dezembro de 2023
Envio do relatório para o SES	até 15/12/2023

Fonte: Elaboração da CPA (2023)

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

Com o intuito de sensibilizar a comunidade acadêmica para a relevância da avaliação interna e participação ativa de todos os atores envolvidos na pesquisa, a CPA promoveu sensibilização da comunidade interna e externa sobre a autoavaliação institucional, apresentando os instrumentos de avaliação a serem utilizados e os resultados da CPA 2022.

A sensibilização do público externo ocorreu por meio dos representantes de cada público, que fizeram contato via WhatsApp, e-mail, e tiveram suporte do NRM pelas redes sociais. 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.

Após esta análise e sensibilização dos públicos, os questionários foram aplicados por meio da ferramenta online, Google Forms, que possibilitou a divulgação do questionário via link de acesso. Essa ferramenta, ainda, fornece uma prévia tabulação dos dados por meio da disponibilização de gráficos, o que auxiliou a comissão na etapa de organização dos dados para posterior análise.

O instrumento de coleta de dados utilizou como base, questões objetivas nas quais as alternativas contemplaram cinco opções (concordo plenamente; concordo em parte; discordo em parte; discordo plenamente; não sei responder/ não se aplica/ Indeciso).

Foram aplicados questionários específicos para cada um dos públicos (discentes, docentes, corpo técnico-administrativo, comunidade externa e egressos), obedecendo a devida estruturação por dimensões.

Os dados foram compilados, sendo possível identificar as fragilidades, intermediários e as potencialidades, bem como as possíveis sugestões de melhorias para posterior elaboração dos planos de ação, utilizando a ferramenta 5W2h. A fórmula aplicada para cálculo da nota foi:  $(\text{total de concordo plenamente} * 5) + (\text{total de concordo em parte} * 3) + (\text{total de discordo em parte} * 2) / \text{Total respondentes} = \text{média ponderada}$ . As notas que estão abaixo de 3 são consideradas fragilidades e desenvolve-se planos de ação para melhoria. As notas entre 3,9 e 3 são considerados intermediários e necessitam de observação. As notas acima de 4 são consideradas como potencialidades da instituição. Cabe ainda avaliação subjetiva da CPA no acréscimo de outros pontos necessários para o plano de melhorias de

acordo com as respostas dissertativas em cada dimensão do questionário. Para análise das informações reuniu-se toda a comissão da CPA para avaliação das informações e construção do relatório.

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

## 2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O processo de autoavaliação na Faculdade Senac São Miguel do Oeste rege-se a partir do Regulamento da Comissão Permanente de Avaliação (CPA) e da Autoavaliação das Faculdades Senac/SC. Destacamos aqui o Capítulo III, dos objetivos e competências:

[...] A CPA tem por objetivo conduzir os processos de autoavaliação da faculdade e unidades vinculadas, sistematizá-los e prestar informações ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Anísio Teixeira – INEP, observadas as orientações gerais indicadas pelo SINAES.

Nesse sentido, é possível observar numa série histórica que a CPA sempre trabalhou de forma autônoma, participando da gestão democrática da IES que propicia colocar em prática a responsabilidade social da Instituição. A sua autonomia permite organizar o seu cronograma de atividades, marcar reuniões, criar campanhas de sensibilização e acompanhar as propostas de melhorias.

### 2.1.1 CPA 2021

Em 2021, ano base para elaboração do presente relatório, a faculdade ofereceu apenas o curso superior em Gestão Comercial, com duas turmas totalizando 26 alunos.

Seguindo o cronograma de atividades do ano de 2021, as reuniões da Comissão Própria de Avaliação aconteceram mensalmente, de forma presencial ou pelo ambiente virtual TEAMS. Adotou-se como metodologia, enviar a pauta da reunião para os membros da CPA com antecedência de dez dias, para que se fosse necessário incluir algum assunto, houvesse tempo de ser atendido.

A campanha de sensibilização dos públicos respondentes aconteceu no segundo semestre de 2021. Nos meses de setembro e outubro foi amplamente divulgado entre os públicos a importância da pesquisa. Utilizou-se duas chamadas para abordagem dos públicos: “**Participe da Avaliação Institucional**” e “**Agora é você quem avalia**”. Para abordagem do público egresso, adotou-se como estratégia o envio de um convite para que respondessem a pesquisa via e-mail e WhatsApp. Já para os discentes, além do envio de mensagens via WhatsApp e e-mail, a sensibilização ocorreu também em sala de aula com a participação do representante dos discentes, após essa abordagem, o link da pesquisa foi enviado para os respectivos públicos.

Cabe destacar que a representante do corpo Técnico Administrativo e a representante dos docentes reforçaram a campanha via WhatsApp, enviando um lembrete sobre o prazo para responder a pesquisa e a necessidade de participação dos públicos para o bom desempenho institucional.

Figura 1 – Artes utilizadas para sensibilização



Fonte: Comissão Própria de Avaliação.

Para a Comunidade Externa, considerou-se pertinente enviar por e-mail um convite para posse da Nova Comissão da CPA (mês de julho de 2021) e a Divulgação dos Resultados da Avaliação Institucional 2020. Após explanação e apresentação do Diretor do Banner com os resultados da pesquisa, a representante do corpo Técnico Administrativo e a Coordenadora da CPA informaram os representantes da comunidade externa que no mês de setembro seria lançada a campanha “**Agora é você quem avalia**”. Na continuidade dessa ação, os representantes da comunidade receberam por e-mail e WhatsApp as chamadas com o link para participarem da pesquisa.

### 2.1.2 CPA 2022

No ano de 2022, não foi ofertado o curso Superior em Gestão Comercial devido a não haver demanda por parte dos alunos. As reuniões em 2022 aconteceram de acordo com o calendário estabelecido e aprovado no início do ano, conforme apresentado no Quadro 05.

Quadro 06 – Cronograma de ações CPA 2022

<b>AÇÃO</b>	<b>PRAZO PARA EXECUÇÃO</b>
Envio Relatório de Avaliação Institucional 2021	Janeiro 2022
Apresentação resultados da AI 2021	Abril / julho 2022
Composição das novas CPA	Julho 2022
Emissão das Ordens de Serviço	Julho / agosto 2022
Elaboração do cronograma de trabalho	Agosto 2022
Revisão dos questionários	Agosto 2022
Sensibilização dos públicos envolvidos	Setembro 2022
Aplicação dos questionários	Setembro 2022
Análise dos dados	Outubro / novembro 2022
Elaboração do relatório / plano de ação	Outubro / novembro 2022
Envio do relatório para o SES	até 15/12/2022

Fonte: Comissão Própria de Avaliação.

A campanha de sensibilização foi feita para o público interno através de cartazes fixados nas paredes, em visita à sala de aula dos acadêmicos e reunião com funcionários externos. A comunidade externa e os egressos foram informados sobre a CPA pelo WhatsApp dos membros da CPA.

Figura 2 – Exemplo de divulgação em quadros de aviso no Senac



Fonte: Comissão Própria de Avaliação.

Da mesma forma, pelo WhatsApp, os egressos e a comunidade externa foram solicitados a responder à pesquisa, que foi realizada via Google Forms, conforme amostragem apresentada. Os resultados foram expostos dentro da instituição através de banners impressos e cartazes fixados nos murais. Além da Fixação de cartazes e banner impresso, foram realizadas reuniões com os discentes, técnicos-administrativos e docentes, com uma apresentação de slides mostrando os resultados e solicitando assinatura em uma ata de participação.

Figura 3 – Banner de divulgação dos resultados da CPA 2022



Fonte: Comissão Própria de Avaliação.

Quanto à comunidade externa, a integrante da CPA enviou os resultados por WhatsApp e se colocou à disposição para explicar melhor os resultados.



### 3 DESENVOLVIMENTO

Neste capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa, contemplando os quadros que apresentam o número de respondentes e a média ponderada de cada item. Por meio dos dados apresentados no Capítulo 3 é possível identificar quais as potencialidades, intermediários e fragilidades da IES.

Contudo, é oportuno mencionar que somente no capítulo 4 esses dados serão devidamente tratados, para então no capítulo 5 apresentar os planos de ação.

#### 3.1 Docentes

O Quadro 07 apresenta o resultado da pesquisa com os 8 docentes respondentes do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial com a média ponderada por cada pergunta. Em verde destacam-se as potencialidades e em amarelo os intermediários identificados.

Quadro 07 - Respostas dos docentes.

Docentes							
Pergunta	Atende plenamente	Atende suficientemente	Atende parcialmente	Não atende ou não existe	Não se aplica ou não sei responder	Total de respostas	NOTA
1	8	0	0	0	0	8	5
2a	6	2	0	0	0	8	4,5
2b	4	4	0	0	0	8	4
3	6	2	0	0	0	8	4,5
4	7	1	0	0	0	8	4,75
5	5	2	1	0	0	8	4,12
6	2	6	0	0	0	8	3,5
7	5	3	0	0	0	8	4,25
8	5	3	0	0	0	8	4,25
9	4	3	0	0	0	7	4,14
10	4	4	0	0	0	8	4
11	6	2	0	0	0	8	4,5
12	5	3	0	0	0	8	4,25
13	6	2	0	0	0	8	4,5
14	7	1	0	0	0	8	4,75
15a	6	2	0	0	0	8	4,5
15b	5	2	0	0	1	8	3,87
15c	5	3	0	0	0	8	4,25
15d	1	6	1	0	0	8	3,12
15e	6	2	0	0	0	8	4,5
16	6	2	0	0	0	8	4,5
17a	8	0	0	0	0	8	5
17b	8	0	0	0	0	8	5

17c	8	0	0	0	0	8	5
17d	8	0	0	0	0	8	5
18	4	3	1	0	0	8	3,87
19	4	4	0	0	0	8	4
20	5	1	2	0	0	8	4
						<b>Média</b>	<b>4,34</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

### 3.2 Egressos

O Quadro 08 apresenta o resultado da pesquisa com os 18 egressos do ensino Superior do Senac São Miguel do Oeste e a nota por cada pergunta. Não houve potencialidades identificadas, somente intermediários.

Quadro 08 - Respostas dos egressos.

EGRESSOS							
Pergunta	Atende plenamente	Atende suficientemente	Atende parcialmente	Não atende ou não existe	Não se aplica ou não sei responder	Total de respostas	NOTA
1	10	4	2	2	0	18	3,66
2	10	4	2	1	1	18	3,66
3	7	10	0	1	0	18	3,61
4	8	6	3	1	0	18	3,55
						<b>Média</b>	<b>3,63</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

### 3.3 Comunidade Externa

O Quadro 09 apresenta o resultado da pesquisa com 40 integrantes da comunidade externa com a nota por cada pergunta e a média ponderada. Em verde destacam-se as potencialidades e em amarelo os intermediários identificados.

Quadro 09 - Respostas da comunidade externa.

COMUNIDADE EXTERNA							
Pergunta	Atende plenamente	Atende suficientemente	Atende parcialmente	Não atende ou não existe	Não se aplica ou não sei responder	Total de respostas	NOTA
1	27	8	4	1	0	40	4,17
2	22	10	4	1	3	40	3,7
3	28	11	1	0	0	40	4,37
4	23	13	2	0	2	40	3,95
						<b>Média</b>	<b>4,05</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

### 3.4 Corpo Técnico

O Quadro 10 apresenta o resultado da pesquisa com 18 técnicos administrativos do Senac São Miguel do Oeste e a nota média. Em verde destacam-se as potencialidades, em amarelo os intermediários e vermelho as fragilidades.

Quadro 10 - Respostas dos técnicos administrativos.

Técnico administrativo							
Pergunta	Atende plenamente	Atende suficientemente	Atende parcialmente	Não atende ou não existe	Não se aplica ou não sei responder	Total de respostas	NOTA
1	14	4	0	0	0	18	4,55
2	8	8	1	0	1	18	3,66
3	8	8	1	1	0	18	3,66
4	12	6	0	0	0	18	4,33
5	9	9	0	0	0	18	4
6	12	5	1	0	0	18	4,27
7	12	6	0	0	0	18	4,33
8	8	9	1	0	0	18	3,83
9	10	7	1	0	0	18	4,05
10	11	6	1	0	0	18	4,16
11	12	6	0	0	0	18	4,33
12a	10	8	0	0	0	18	4,11
12b	10	6	1	0	1	18	3,88
12c	9	7	1	0	1	18	3,77
12d	3	9	6	0	0	18	3
12e	11	6	1	0	0	18	4,16
13	11	7	0	0	0	18	4,22
14a	14	3	0	0	1	18	4,38
14b	13	5	0	0	0	18	4,44
14c	13	5	0	0	0	18	4,44
14d	13	4	1	0	0	18	4,38
14e	13	5	0	0	0	18	4,44
15	0	10	7	0	1	18	2,44
16	10	7	1	0	0	18	4,05
17	9	7	2	0	0	18	3,88
						<b>Média</b>	<b>4,04</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

### 3.5 Discentes

O Quadro 11 apresenta o resultado da pesquisa com os 21 discentes respondentes do Curso Superior de Gestão Comercial e a nota por cada pergunta. Em verde destacam-se as potencialidades e em amarelo os pontos intermediários.

Quadro 11 - Respostas dos alunos de Gestão Comercial.

Discentes							
Pergunta	Atende plenamente	Atende suficientemente	Atende parcialmente	Não atende ou não existe	Não se aplica ou não sei responder	Total de respostas	NOTA
1	12	8	1	0	0	21	4,09
2	14	7	0	0	0	21	4,33
3	9	12	0	0	0	21	3,85
4	12	8	1	0	0	21	4,09
5	9	11	1	0	0	21	3,81
6	13	8	0	0	0	21	4,23
7	13	8	0	0	0	21	4,23
8	17	4	0	0	0	21	4,61
9	18	3	0	0	0	21	4,71
10	15	6	0	0	0	21	4,42
11	11	10	0	0	0	21	4,04
12	9	11	1	0	0	21	3,81
13	12	8	0	0	1	21	4
14	13	6	1	0	1	21	4,04
15a	17	4	0	0	0	21	4,61
15b	13	7	1	0	0	21	4,19
15c	17	3	1	0	0	21	4,57
15d	11	6	2	1	1	21	3,66
16	14	6	0	0	1	21	4,19
17a	19	2	0	0	0	21	4,81
17b	19	2	0	0	0	21	4,81
17c	18	2	0	0	1	21	4,57
17d	16	4	0	0	1	21	4,38
17e	16	3	1	0	1	21	4,33
17f	18	2	0	0	1	21	4,57
						<b>Média</b>	<b>4,28</b>

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Do item 3.6 ao item 3.10 apresenta-se as informações coletadas na pesquisa divididas por cada dimensão proposta.

### 3.6 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

#### 3.6.1 Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

Os Egressos e a comunidade externa não respondem às questões da dimensão 8, e por isso não fazem parte do quadro 12.

Quadro 12 – Índice de respostas Dimensão 8.

	DISCENTES	DOCENTES	TÉCNICOS ADM.	TOTAL
POPULAÇÃO	25	9	18	110
NÚMERO DE RESPONDENTES	21	8	18	105
ATENDE PLENAMENTE	14	6	11	31
ATENDE SUFICIENTEMENTE	6	2	7	15
ATENDE PARCIALMENTE	0	0	0	0
NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE	0	0	0	0
NÃO SE APLICA OU NÃO SEI RESPONDER	1	0	0	1

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

### 3.7 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

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

Os Egressos e a comunidade externa não respondem às questões da dimensão 1, e por isso não fazem parte do quadro 13.

Quadro 13 – Índice de respostas Dimensão 1.

	DISCENTES	DOCENTES	TÉCNICOS ADM.	TOTAL
POPULAÇÃO	25	9	18	110
NÚMERO DE RESPONDENTES	21	8	18	105
ATENDE PLENAMENTE	12	8	14	34
ATENDE SUFICIENTEMENTE	8	0	4	12
ATENDE PARCIALMENTE	1	0	0	1
NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE	0	0	0	0
NÃO SE APLICA OU NÃO SEI RESPONDER	0	0	0	0

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

#### 3.7.2 Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

Quadro 14 – Índice de respostas Dimensão 3.

	DISCENTES	DOCENTES	EGRESSOS	COMUNIDADE EXTERNA	TÉCNICOS ADM.	TOTAL
POPULAÇÃO	25	9	18	40	18	110
NÚMERO DE RESPONDENTES	21	8	18	40	18	105
ATENDE PLENAMENTE	50	13	10	23	33	129
ATENDE SUFICIENTEMENTE	13	10	4	13	20	60
ATENDE PARCIALMENTE	0	0	2	2	1	5
NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE	0	0	1	0	0	1
NÃO SE APLICA OU NÃO SEI RESPONDER	0	0	1	2	0	3

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

### 3.8 Eixo 3: Políticas Acadêmicas

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

Quadro 15 – Índice de respostas Dimensão 2.

	DISCENTES	DOCENTES	EGRESSOS	COMUNIDADE EXTERNA	TÉCNICOS ADM.	TOTAL
POPULAÇÃO	25	9	18	40	18	110
NÚMERO DE RESPONDENTES	21	8	18	40	18	105
ATENDE PLENAMENTE	70	35	17	73	28	223
ATENDE SUFICIENTEMENTE	54	20	14	34	24	146
ATENDE PARCIALMENTE	2	1	2	7	2	14
NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE	0	0	3	1	1	5
NÃO SE APLICA OU NÃO SEI RESPONDER	0	0	0	5	1	6

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

#### 3.8.2 Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

Quadro 16 – Índice de respostas Dimensão 4.

	DISCENTES	DOCENTES	EGRESSOS	COMUNIDADE EXTERNA	TÉCNICOS ADM.	TOTAL
POPULAÇÃO	25	9	18	40	18	110
NÚMERO DE RESPONDENTES	21	8	18	40	18	105
ATENDE PLENAMENTE	20	11	8	27	18	84
ATENDE SUFICIENTEMENTE	21	5	6	8	16	56
ATENDE PARCIALMENTE	1	0	3	4	2	10
NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE	0	0	1	1	0	2
NÃO SE APLICA OU NÃO SEI RESPONDER	0	0	0	0	0	0

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

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

Os Egressos e a comunidade externa não respondem às questões da dimensão 9, e por isso não fazem parte do quadro 13.

Quadro 17 – Índice de respostas Dimensão 9.

	DISCENTES	DOCENTES	TÉCNICOS ADM.	TOTAL
POPULAÇÃO	25	9	18	110
NÚMERO DE RESPONDENTES	21	8	18	105
ATENDE PLENAMENTE	106	32	66	204
ATENDE SUFICIENTEMENTE	15	0	22	37
ATENDE PARCIALMENTE	1	0	1	2
NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE	0	0	0	0
NÃO SE APLICA OU NÃO SEI RESPONDER	4	0	1	5

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

## 3.9 Eixo 4: Políticas de Gestão

### 3.9.1 Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

Na dimensão 5, participou somente o público dos técnicos administrativos.

Quadro 18 – Índice de respostas Dimensão 5.

	TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL
POPULAÇÃO	18	110
NÚMERO DE RESPONDENTES	18	105
ATENDE PLENAMENTE	19	19
ATENDE SUFICIENTEMENTE	24	24
ATENDE PARCIALMENTE	10	10
NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE	0	0
NÃO SE APLICA OU NÃO SEI RESPONDER	1	1

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

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

Os Egressos e a comunidade externa não respondem às questões da dimensão 6, e por isso não fazem parte do quadro 19.

Quadro 19 – Índice de respostas Dimensão 6.

	DISCENTES	DOCENTES	TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL
POPULAÇÃO	25	9	18	110
NÚMERO DE RESPONDENTES	21	8	18	105
ATENDE PLENAMENTE	25	13	23	61
ATENDE SUFICIENTEMENTE	14	3	12	29
ATENDE PARCIALMENTE	1	0	1	2
NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE	0	0	0	0
NÃO SE APLICA OU NÃO SEI RESPONDER	2	0	0	2

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

### 3.10 Eixo 5: Infraestrutura Física

#### 3.10.1 Dimensão 7 – Infraestrutura física

Os Egressos e a comunidade externa não respondem às questões da dimensão 7, e por isso não fazem parte do quadro 20.

Quadro 20 – Índice de respostas Dimensão 4.

	DISCENTES	DOCENTES	TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL
POPULAÇÃO	25	9	18	110
NÚMERO DE RESPONDENTES	21	8	18	105
ATENDE PLENAMENTE	58	23	43	124
ATENDE SUFICIENTEMENTE	20	15	36	71
ATENDE PARCIALMENTE	4	1	9	14
NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE	1	0	0	1
NÃO SE APLICA OU NÃO SEI RESPONDER	1	1	2	4

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

## 4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Neste capítulo apresenta-se uma análise das potencialidades, intermediários e fragilidades através dos índices de satisfação de cada grupo pesquisado referente às dimensões, fazendo um breve diagnóstico de cada aspecto, conforme cada questão do instrumento de coleta de dados.

### 4.1 Docentes

O Quadro 21 apresenta as potencialidades e os pontos intermediários identificados pelos docentes.

Quadro 21 – Potencialidades e intermediários identificados pelos.

DOCENTES			
	Enunciado	Nota	Potencialidades
1	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". Na sua percepção, as ações que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste promove estão alinhadas com sua MISSÃO e VISÃO?	5	Nota-se a satisfação e conhecimento dos docentes em relação missão e visão da Faculdade de Tecnologia Senac, indicando que elas transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da instituição
2a	O Senac tem como objetivo formar profissionais com teoria e atitude no mercado. Para isso, os alunos têm aulas práticas com orientação dos professores. Qual sua percepção em relação as metodologias previstas na proposta pedagógica institucional, para a aprendizagem do aluno?	4,5	Evidencia-se que as diversas metodologias que os docentes utilizam contribuem na construção de competências dos alunos e aliam teoria e prática de forma interativa.
2b	O Senac tem como objetivo formar profissionais com teoria e atitude no mercado. Para isso, os alunos têm aulas práticas com orientação dos professores. Qual sua percepção sobre a adaptação dos alunos em relação às metodologias de ensino que você utiliza?	4	Evidencia-se que os alunos se adaptam facilmente à metodologia do Senac e conseguem construir suas competências através das aulas teóricas e práticas.
3	A proposta pedagógica do Senac prevê a avaliação e o acompanhamento do desenvolvimento acadêmico por meio de indicadores. Qual é a sua opinião sobre esse método de avaliação?	4,5	Destaca-se a importância dos indicadores de aprendizagem presentes nos planos de ensino como elementos que contribuem para o trabalho docente, refletindo na construção competências dos alunos.
4	O feedback é usado para comunicar as expectativas do professor em relação à aprendizagem e aos indicadores. Ele informa aos alunos sobre o conceito da avaliação e seu desempenho. Como você percebe o entendimento dos alunos em relação ao feedback do processo de aprendizagem?	4,75	Percebe-se que é uma oportunidade de melhoria constante o feedback devido ao fato de oportunizar reavaliações na prática docente. É um suporte importante.
5	Os conteúdos estudados em sala de aula atendem às necessidades do mercado de trabalho?	4,12	As disciplinas do curso principalmente após reformulação estão coerentes com as demandas da sociedade e as necessidades de profissionais para o mercado de trabalho.

			Destaca-se as visitas técnicas como um ponto positivo nas estratégias de ensino.
6	Você percebe que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste incentiva os acadêmicos a participarem de projetos de pesquisa?	3,5	Os docentes veem o Senac como um incentivador para os alunos participarem de projetos de pesquisa, porém é um ponto que pode melhorar ainda mais. Há uma barreira entre projetos de pesquisa e os acadêmicos devido à grande maioria trabalhar de dia e estudar de noite.
7	Você percebe que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste incentiva os acadêmicos a participarem de atividades de extensão? (Extensão são projetos que o acadêmico interage com a comunidade).	4,25	Os docentes da Faculdade de Tecnologia Senac reconhecem que há incentivo para os acadêmicos participarem de atividades de extensão que atendem as necessidades da comunidade.
8	Qual sua opinião sobre a forma que o Senac São Miguel se relaciona com a comunidade em geral? (órgãos públicos, mercado de trabalho, Ongs, instituições culturais e educacionais)	4,25	Há clareza de que o Senac São Miguel se relaciona bem com a comunidade e com os órgãos de forma geral.
9	Qual sua percepção sobre as ações de inclusão social da Faculdade Senac São Miguel do Oeste? (Faz parte da inclusão social o respeito à diversidade, inclusão de acadêmicos e profissionais na instituição, redução das desigualdades sociais).	4,14	Comprova-se que a Faculdade aplica políticas de inclusão e participação de seus alunos em atividades de ensino.
10	Qual sua opinião sobre as ações de responsabilidade social do Senac São Miguel do Oeste?	4	Comprova-se que a Faculdade Senac São Miguel realiza ações de responsabilidade social e incentiva a participação de alunos através de atividades de ensino.
11	Como você percebe as ações de comunicação externa da Faculdade Senac São Miguel do Oeste com a comunidade em geral? (Divulgação de cursos, informações, publicações gerais e transparência institucional)	4,5	Percebe-se que os docentes têm clareza sobre como ocorre a comunicação externa da faculdade Senac de São Miguel do oeste com a comunidade em geral.
12	A comunicação do Senac com os alunos, colaboradores e professores acontece de forma clara e organizada?	4,25	Há entendimento de que a comunicação do Senac com os alunos acontece de forma clara e objetiva, através dos processos educacionais.
13	Qual a sua percepção sobre o funcionamento dos órgãos de colegiado do Senac São Miguel do Oeste? (Conselho Superior, Conselho de Curso, Conselho de Classe, Núcleo Docente Estruturante (NDE)).	4,5	Entende-se que os órgãos de colegiado funcionam e promovem melhorias de acordo com suas competências.
14	O Senac São Miguel do Oeste possui regulamentos e processos acadêmicos bem definidos? (Ex. Matrículas, aproveitamento, regras de frequência, preenchimento do SEI, etc.)	4,75	Para os docentes os processos educacionais estão bem definidos e permitem o bom andamento dos procedimentos educacionais.
15a	Como você avalia a infraestrutura do Senac São Miguel do Oeste? Salas de aula	4,5	Para os docentes, as salas de aula atendem com excelência aos propósitos de ensino da faculdade.
15b	Como você avalia a infraestrutura do Senac São Miguel do Oeste? Laboratórios específicos do curso	3,87	Há percepção de que os laboratórios específicos, como o de informática, atendem de forma satisfatória aos objetivos de ensino e aprendizagem.
15c	Como você avalia a infraestrutura do Senac São Miguel do Oeste? Biblioteca (espaço e acervo)	4,25	Para os docentes, a biblioteca atende aos propósitos de ensino da faculdade.
15d	Como você avalia a infraestrutura do Senac São Miguel do Oeste? Outros espaços (refeitório/cantina, área comum, auditório)	3,12	Percebe-se que a cantina está adequada e atende ao básico. Porém há relatos da necessidade de um espaço maior, com maior variedade e melhores preços. Solicita-se também que se tenha um auditório e um espaço mais adequado para realizar os atendimentos aos discentes.
15e	Como você avalia a infraestrutura do Senac São Miguel do Oeste? Sala dos professores	4,5	Para os docentes, a sala dos professores está adequada para os momentos de intervalo e interação entre docentes.

16	Como você vê a atuação da CPA (Comissão própria de avaliação) realizada anualmente na Faculdade Senac de São Miguel do Oeste?	4,5	Há entendimento de que a CPA funciona e promove melhorias na instituição.
17a	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Secretaria Acadêmica	5	Há entendimento de que a secretaria acadêmica atende de forma excepcional os alunos e docentes.
17b	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Biblioteca	5	Há entendimento de que a biblioteca atende de forma excepcional os alunos e docentes.
17c	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Coordenação de Curso	5	Há entendimento de que a coordenação de curso atende de forma excepcional os alunos e docentes.
17d	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Atendimento Pedagógico	5	Há entendimento de que o atendimento pedagógico atende de forma excepcional os alunos e docentes. Destaca-se que a pedagoga está sempre presente e disponível.
18	Qual a sua percepção sobre os critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de professores?	3,87	Há percepção de que os critérios de admissão e política de manutenção e desligamento de professores estão de acordo com o esperado. Porém, docentes sentem falta de um plano de progressão salarial e não se sentem incentivados a pleitearem cargos no núcleo de educação.
19	Qual a sua percepção sobre as políticas de aperfeiçoamento profissional?	4	Para os professores as políticas de aperfeiçoamento profissional contribuem com o desenvolvimento das suas atividades e melhoria dos processos de ensino aprendizagem.
20	Qual a sua percepção sobre o suporte e feedback que o docente recebe de seus superiores?	4	Há clareza de que o suporte e os feedbacks melhoram a atividade docente e contribuem para o desenvolvimento das tarefas.

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Conforme a fórmula aplicada e média de corte definida, não foram identificadas nas perguntas pontos de fragilidades. Porém, destaca-se abaixo as fragilidades encontradas nos locais destinados para comentários das avaliações realizadas em cada dimensão.

- Falta assuntos de marketing digital na ementa de gestão comercial.
- Falta auditório para atividades maiores e a cantina é apertada.
- Falta de um plano de progressão salarial.
- Senac poderia incentivar professores a pleitear cargos internos como os cargos de assistência educacional e coordenação de núcleo.
- Poderia ocorrer Feedback docente com maior frequência.

## 4.2 Egressos

O Quadro 22 apresenta os intermediários identificados na pesquisa de acordo com o público egresso. Não foram identificadas potencialidades.

Quadro 22 –Intermediários identificados pelos egressos.

Egressos			
Questão	Enunciado	NOTA	Fragilidades
1	Você está atuando profissionalmente na área para a qual se formou?	3,66	Há percepção de que a área de atuação profissional dos egressos se encaixa na linha de formação que obteve no curso de Gestão Comercial, mas precisa de atenção e atualização constante para não se desatualizar novamente.
2	Qual sua percepção sobre as ações da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para envolver os ex-alunos? (Oferta de cursos, convite de palestras, divulgação de vagas de emprego, etc.).	3,66	O Senac tem um bom envolvimento com os egressos, mas pode ser ainda mais incentivado.
3	Qual sua avaliação sobre a formação que recebeu para atuar no mercado de trabalho na área em que se formou?	3,61	Há percepção de que a formação recebida para atuar no mercado de trabalho está adequada com as exigências do mercado, mas precisa de atenção constante para não desatualizar.
4	Qual a sua opinião sobre a comunicação da Faculdade Senac São Miguel do Oeste com a comunidade externa? (site institucional, redes sociais, rádio, jornal, outdoor, ações de marketing e ações sociais)	3,55	Há percepção de que a comunicação do Senac São Miguel está adequada, mas pode ser intensificada.

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Conforme a fórmula aplicada e média de corte definida, não foram identificadas nas perguntas pontos de fragilidades. Porém, destaca-se abaixo as fragilidades encontradas nos comentários das avaliações realizadas em cada dimensão.

- Maior diversidade de cursos para a graduação e pós-graduação no sistema presencial.
- Intensificar convites para participar de atividades.
- Descontos para alunos egressos.

#### 4.3 Comunidade Externa

O Quadro 23 apresenta as potencialidades e intermediários identificados pela comunidade externa.

Quadro 23 – Potencialidades comunidade externa.

Comunidade Externa			
Questão	Enunciado	NOTA	Potencialidades
1	Qual a sua percepção sobre a comunicação externa do Senac São Miguel do Oeste? (site institucional, redes sociais, rádio, jornal, ações de marketing, ações sociais, parcerias,	4,17	Há percepção de que a comunicação do Senac acontece de forma clara e ampla, permitindo que a comunidade geral tenha acesso às informações da instituição. Cursos são bem divulgados.

	representação na sociedade civil organizada entre outros.		
2	O que você acha da qualidade e quantidade das ações de extensão que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste oferece para a comunidade em geral? (Extensão são atividades que o Senac realiza na comunidade, como palestras, eventos, visitas às escolas e ações sociais)	3,7	Entende-se que o Senac tem ações destinadas à comunidade e atente às necessidades, podendo intensificar mais as visitas nas escolas.
3	O Senac está preparando de forma efetiva os seus alunos para o mercado de trabalho?	4,37	Há clareza quanto à efetividade da formação dos acadêmicos para ingressar no mercado de trabalho. Professores com experiência de mercado e processo de ensino bem estruturado.
4	Os cursos de graduação e pós-graduação ofertados pelo Senac São Miguel do Oeste estão alinhados com as demandas da região?	3,95	Há percepção de que os cursos do Senac estão alinhados com as demandas da região, mas podem atualizar ainda mais inserindo a área do marketing digital.

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Conforme a fórmula aplicada e média de corte definida, não foram identificadas nas perguntas pontos de fragilidades. Porém, destaca-se abaixo as fragilidades encontradas nos comentários das avaliações realizadas em cada dimensão.

- Seria interessante a possibilidade de mais alunos receberem bolsa de estudos
- Somente o sistema de acesso é extremamente delicado e não atende quando precisa. Por este motivo não consegui me inscrever no curso.
- Ponto Negativo: Falta de cursos que remetam mais a tecnologias.
- Visitar mais as escolas de todos os municípios

#### 4.4 Corpo Técnico

O Quadro 24 apresenta as potencialidades e intermediários identificados pelos técnicos administrativos, enquanto o quadro 25 apresenta as fragilidades.

Quadro 24 - potencialidades dos técnicos administrativos.

Técnico administrativo			
	Enunciado	NOTA	Potencialidades
1	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". Na sua percepção, as ações que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste promove estão alinhadas com sua MISSÃO e VISÃO?	4,55	Nota-se a satisfação e conhecimento dos técnicos administrativos em relação missão e visão da Faculdade de Tecnologia Senac, indicando que elas transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da instituição

2	O que você acha dos conteúdos das disciplinas dos cursos em relação às necessidades do mercado de trabalho?	3,66	Para os técnicos administrativos os conteúdos das disciplinas estão alinhados com as necessidades do mercado de trabalho, mas requerem atenção constante para não desatualizar.
3	Você percebe que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste incentiva os acadêmicos a participarem de projetos de pesquisa (Ex: desenvolvimento de artigo)	3,66	Há clareza sobre os incentivos da coordenação para que os alunos realizem projetos de pesquisa, porém esses incentivos podem ser intensificados.
4	Você percebe que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste incentiva os acadêmicos a participarem de atividades de extensão? (Extensão são projetos que o acadêmico interage com a comunidade).	4,33	Há clareza sobre o incentivo dos acadêmicos em participar de atividades de extensão junto à comunidade.
5	Qual sua opinião sobre a forma que o Senac se relaciona com a comunidade em geral? (órgãos públicos, mercado de trabalho, Ongs, instituições culturais e educacionais)	4	Há clareza de que o Senac São Miguel se relaciona bem com a comunidade e com os órgãos de forma geral. Percebe-se que o Senac está presente em vários órgãos deliberativos mostrando seu potencial.
6	Qual sua percepção sobre as ações de inclusão social da Faculdade Senac São Miguel do Oeste? (Faz parte da inclusão social o respeito à diversidade, inclusão de acadêmicos e profissionais na instituição, redução das desigualdades sociais).	4,27	Comprova-se que a Faculdade aplica políticas de inclusão e participação de seus alunos em atividades de ensino.
7	Qual sua opinião sobre as ações de responsabilidade social do Senac São Miguel do Oeste? (Ex: Ofertas de curso PSG, Campanhas de doação e arrecadação)	4,33	Comprova-se que a Faculdade Senac São Miguel realiza ações de responsabilidade social e incentiva a participação de alunos através de atividades de ensino.
8	Como você percebe as ações de comunicação externa da Faculdade Senac São Miguel do Oeste com a comunidade em geral? (Divulgação de cursos, informações, publicações gerais e transparência institucional)	3,83	Comunicação com a comunidade externa está ocorrendo de forma satisfatório, mas pode ser intensificada.
9	A comunicação do Senac com os alunos, colaboradores e professores acontece de forma clara e organizada?	4,05	Entende-se que há boa comunicação do Senac para com seus públicos internos.
10	Qual a sua percepção sobre o funcionamento dos órgãos de colegiado do Senac São Miguel do Oeste? (Conselho Superior, Conselho de Curso, Conselho de Classe, Núcleo Docente Estruturante (NDE).	4,16	Entende-se que os órgãos de colegiado funcionam e promovem melhorias de acordo com suas competências.
11	O Senac São Miguel do Oeste possui regulamentos e processos acadêmicos bem definidos?	4,33	Para os técnicos administrativos os processos educacionais estão bem definidos e permitem o bom andamento dos procedimentos educacionais.
12a	O que você acha da infraestrutura física da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para os cursos? – Sala de Aula	4,11	Para os técnicos administrativos, as salas de aula atendem aos propósitos de ensino da faculdade.
12b	O que você acha da infraestrutura física da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para os cursos? Laboratórios específicos do curso	3,88	Há percepção de que os laboratórios específicos para o curso de gestão comercial estão adequados.
12c	O que você acha da infraestrutura física da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para os cursos? Biblioteca	3,77	Há percepção de que a estrutura da biblioteca está adequada aos propósitos de ensino.
12d	O que você acha da infraestrutura física da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para os cursos? Outros espaços (refeitório/cantina, área comum, auditório)	3	Há percepção de que a estrutura da cantina, atende parcialmente às necessidades, precisando ter maior espaço, maior variedade e melhores preços. Sente-se

			também a falta de um espaço adequado para atender aos alunos sem que sejam expostos
12e	O que você acha da infraestrutura física da Faculdade Senac São Miguel do Oeste para os cursos? Espaços de trabalho	4,16	Para os técnicos administrativos, os espaços de trabalho atendem aos propósitos de ensino da faculdade.
13	Como você vê a atuação da CPA (Comissão própria de avaliação) realizada anualmente na Faculdade Senac de São Miguel do Oeste?	4,22	Há entendimento de que a CPA funciona e promove melhorias na instituição. Está sempre engajada e buscando melhorias.
14a	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Secretaria acadêmica	4,38	Há entendimento de que a secretaria acadêmica atende de forma excepcional os alunos e docentes.
14b	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Biblioteca	4,44	Há entendimento de que a biblioteca atende de forma excepcional os alunos e docentes.
14c	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Núcleo educacional	4,44	Há entendimento de que a coordenação de curso atende de forma excepcional os alunos e docentes. Há percepção de que a coordenação incentiva bastante os alunos.
14d	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? NRM	4,38	Há entendimento de que o atendimento pedagógico atende de forma excepcional os alunos e docentes.
14e	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? NAF	4,44	Há entendimento de que o atendimento NAF atende de forma excepcional os alunos e docentes.
16	Qual a sua percepção sobre os cursos de aperfeiçoamento profissional disponíveis para os colaboradores?	4,05	Para os técnicos administrativos as políticas de aperfeiçoamento pessoal contribuem com o desenvolvimento das suas atividades.
17	Qual a sua percepção sobre o suporte e feedback que os colaboradores recebem de seus superiores para o exercício de suas atividades laborais?	3,88	Há clareza de que os feedbacks recebidos pelos superiores não são suficientes para desempenhar bem as tarefas laborais de cada técnico.

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

#### Quadro 25 - Fragilidades dos técnicos administrativos.

Técnico administrativo			
Pergunta	Enunciado	NOTA	Fragilidade
15	Qual a sua percepção sobre os critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de colaboradores?	2,44	Técnicos administrativos não tem consciência ou percepção sobre critérios de admissão, progressão salarial e políticas de manutenção e desligamento de colaboradores. Técnicos administrativos sentem falta de um plano de progressão salarial.

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Além da fragilidade encontrada na pergunta 15, destaca-se abaixo as fragilidades encontradas nos comentários das avaliações realizadas em cada dimensão.

- Alguns técnicos não entendem a importância do projeto integrador;
- Falta subsídio para alunos escreverem artigos;

- Falta divulgação das ações dos órgãos de colegiado;
- Falta um espaço para atender os alunos sem que sejam expostos;
- Espaço da cantina precisa melhorar;
- Falta auditório para eventos maiores;
- Alguns técnicos sentem falta de feedback dos superiores para melhor desenvolverem suas atividades práticas;
- Não existe política de progressão salarial e plano de cargos e salários;

#### 4.5 Discentes

O Quadro 26 apresenta as potencialidades e intermediários identificados na pesquisa com os 21 discentes respondentes do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial.

Quadro 26 – Potencialidades dos alunos de Gestão Comercial.

Discentes			
Pergunta	Enunciado	NOTA	POTENCIALIDADES
1	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". Na sua percepção, as ações que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste promove estão alinhadas com sua MISSÃO e VISÃO?	4,09	Nota-se a satisfação e conhecimento dos discentes em relação missão e visão da Faculdade de Tecnologia Senac, indicando que elas transmitem as finalidades, objetivos e compromissos da instituição
2	O Senac tem como objetivo formar profissionais com teoria e atitude no mercado. Para isso, os alunos têm aulas práticas com orientação dos professores. Qual é a sua opinião sobre esse método de ensino?	4,33	Evidencia-se que as diversas metodologias que os docentes utilizam contribuem na construção de competências dos alunos e aliam teoria e prática de forma interativa.
3	A proposta pedagógica do Senac prevê a avaliação e o acompanhamento do desenvolvimento acadêmico por meio de indicadores. Qual é a sua opinião sobre esse método de avaliação?	3,85	Acadêmicos compreendem a importância de serem avaliados por indicadores, mas alguns ainda sentem dificuldade em compreender a importância.
4	O feedback é o momento em que o professor repassa ao aluno sobre seu aprendizado, conduta e pontos de melhoria. Qual a sua percepção sobre os feedbacks dados pelos professores?	4,09	Percebe-se que é uma oportunidade de melhoria constante o feedback devido ao fato de oportunizar reavaliações na prática docente. É um suporte importante.
5	Qual a sua opinião sobre os conteúdos estudados em relação às necessidades do mercado de trabalho?	3,81	Acadêmicos compreendem que os conteúdos estudados estão alinhados às necessidades do mercado de trabalho.

6	Você percebe que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste incentiva os acadêmicos a participarem de projetos de pesquisa?	4,23	Os discentes são incentivados a participarem de projetos de pesquisa e têm clareza sobre isso.
7	Você percebe que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste incentiva os acadêmicos a participarem de atividades de extensão? (Extensão são projetos que o acadêmico interage com a comunidade).	4,23	Os discentes da Faculdade de Tecnologia Senac reconhecem que há incentivo para participarem de atividades de extensão que atendem as necessidades da comunidade.
8	Qual sua opinião sobre a forma que o Senac se relaciona com a comunidade em geral? (órgãos públicos, mercado de trabalho, Ongs, instituições culturais e educacionais)	4,61	Há clareza de que o Senac São Miguel se relaciona bem com a comunidade e com os órgãos de forma geral.
9	Qual sua percepção sobre as ações de inclusão social da Faculdade Senac São Miguel do Oeste? (Faz parte da inclusão social o respeito à diversidade, inclusão de acadêmicos e profissionais na instituição, redução das desigualdades sociais).	4,71	Comprova-se que a Faculdade aplica políticas de inclusão e participação de seus discentes em atividades de ensino.
10	Qual sua opinião sobre as ações de responsabilidade social do Senac São Miguel do Oeste?	4,42	Comprova-se que a Faculdade Senac São Miguel realiza ações de responsabilidade social e incentiva a participação de alunos através de atividades de ensino.
11	Como você percebe as ações de comunicação externa da Faculdade Senac São Miguel do Oeste com a comunidade em geral? (Divulgação de cursos, informações, publicações gerais e transparência institucional)	4,04	Percebe-se que os discentes têm clareza sobre como ocorre a comunicação externa da faculdade Senac de São Miguel do oeste com a comunidade em geral.
12	A comunicação do Senac com os alunos, colaboradores e professores acontece de forma clara e organizada?	3,81	Há entendimento de que o Senac se comunica bem com os públicos internos, sendo algo que necessita de atenção constante.
13	Qual a sua percepção sobre o funcionamento dos órgãos de colegiado do Senac São Miguel do Oeste? (Conselho Superior, Conselho de Curso, Conselho de Classe, Núcleo Docente Estruturante (NDE)).	4	Há clareza sobre o funcionamento e efetividade dos órgãos de colegiado do Senac São Miguel do Oeste.
14	O Senac São Miguel do Oeste possui regulamentos e processos acadêmicos bem definidos? (Ex: matrícula, pedido de bolsa, solicitação de documentos, etc.)	4,04	Para os discentes os processos educacionais estão bem definidos e permitem o bom andamento dos procedimentos educacionais.
15a	Como você avalia a infraestrutura do Senac São Miguel do Oeste? Salas de aula	4,61	Para os discentes, as salas de aula atendem aos propósitos de ensino da faculdade.
15b	Como você avalia a infraestrutura do Senac São Miguel do Oeste? Laboratórios específicos do curso	4,19	Para os discentes, os laboratórios específicos do curso atendem aos propósitos de ensino da faculdade.
15c	Como você avalia a infraestrutura do Senac São Miguel do Oeste? Biblioteca (espaço e acervo)	4,57	Para os discentes, a biblioteca atende aos propósitos de ensino da faculdade.
15d	Como você avalia a infraestrutura do Senac São Miguel do Oeste? Outros espaços (refeitório/cantina, área comum, auditório)	3,66	Há entendimento de que os espaços de cantina, atendimento aos alunos e auditório atendem às necessidades de ensino, com ressalvas à cantina e à falta de auditório.
16	Como você vê a atuação da CPA (Comissão própria de avaliação) realizada anualmente na Faculdade Senac de São Miguel do Oeste	4,19	Há entendimento de que a CPA funciona e promove melhorias na instituição.

17a	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Secretaria Acadêmica	4,81	Há entendimento de que a secretaria acadêmica atende de forma excepcional os alunos e docentes.
17b	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Biblioteca	4,81	Há entendimento de que a biblioteca atende de forma excepcional os alunos e docentes.
17c	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Coordenação de Curso	4,57	Há entendimento de que a coordenação de curso atende de forma excepcional os alunos e docentes.
17d	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Atendimento Pedagógico	4,38	Há entendimento de que o atendimento pedagógico atende de forma excepcional os alunos e docentes.
17e	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Financeiro	4,33	Há entendimento de que o NAF atende de forma excepcional os alunos e docentes.
17f	Como você avalia o atendimento aos discentes nos seguintes serviços/setores? Núcleo de Relações com o Mercado	4,57	Há entendimento de que o NRM atende de forma excepcional os alunos e docentes.

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

Nas respostas descritivas houve as seguintes pontuações e que precisam ser levadas em consideração:

- Processo para bolsas de estudo, muito complicado e não demonstra maneira correta e fácil de aplicação das documentações, além disso retorno muito demorado, sem resposta rápidas, de como está o processo, e a maioria dos estudantes não ganharam bolsa.
- Financeiro deixa muito a desejar principalmente aos bolsistas, não esclarecem bem as informações
- Estacionamento muitas vezes cheio
- Falta auditório para atividades maiores
- A cantina deveria ter mais coisas baratas para oferecer e com cardápio saudável

## 5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

### 5.1 Propostas de melhorias

Apresenta-se neste capítulo as propostas de melhorias para o próximo ano, em forma de plano de ações com o método de 5W2H planilhas, tabelas, gráficos, textos, quadros, figuras ou outro instrumento a ser escolhido pela CPA.

Quadro 27 – 5W2H fragilidades.

DIMENSÃO 2 - A política para o ensino, a pesquisa e extensão									
Público	Situação	Análise	O que fazer	Por que	Onde	Quem	Quando	Como	Custo
Docente, Técnicos Administrativos	Há incentivo para alunos participarem de projetos de pesquisa e escreverem artigos, porém pode melhorar	Os alunos trabalham durante o dia e não tem tempo para escreverem artigos, mesmo se incentivados.	Utilizar as semanas acadêmicas para que os alunos possam escrever artigos e publicações em grupo	Para aumentar a quantidade de publicações da instituição de ensino e fomentar a escrita dos acadêmicos	Semana acadêmica de 2024, 2025 em diante.	NDE do curso de gestão comercial e do curso de análise e desenvolvimento de sistemas.	O incentivo será feito a partir de julho de 2024 e a semana acadêmica em setembro de 2024	Através de atividades da semana acadêmica nas quais os acadêmicos poderão transformar em artigos e resumos expandidos	-
Egressos e Comunidade Externa	Há pouca diversidade de cursos de graduação, ter mais cursos que remetam à tecnologia	Em virtude da pandemia e redução dos alunos, os títulos de graduação foram reduzidos	Abrir curso superior de Análise e Desenvolvimento de Sistemas	O mercado de tecnologia da informação está crescendo e a demanda de profissionais	Senac São Miguel do Oeste	NES Senac São Miguel do Oeste	Até julho de 2024	-	-

				qualificados é menor do que a oferta do mercado					
Egressos	Falta descontos para egressos.	O NRM já envia regularmente aos egressos os cursos que são ofertados e os descontos oferecidos. Há possibilidade de os egressos não identificarem que esses descontos são para eles.	Fazer uma campanha específica falando sobre os descontos que os egressos têm aqui na unidade e mudar a abordagem, chamando os egressos de Ex-alunos do Senac.	Para que todos tenham pleno conhecimento sobre os descontos para o público dos egressos.	Senac São Miguel do Oeste	NRM	A partir de janeiro de 2024 junto com a grade de cursos novas. Ação será repetida a cada 6 meses.	Instagram, Facebook, grupo de oportunidades e WhatsApp.	-
Docente e Comunidade Externa	Falta marketing digital na ementa do curso	A ementa do Gestão comercial é construída a nível estadual e não contempla marketing digital. Somente será possível acrescentar na próxima atualização da ementa.	Fazer uma oficina intensiva e marketing digital durante a semana acadêmica de 2024	Para complementar os conhecimentos dos acadêmicos na área do marketing.	Senac São Miguel do Oeste	NES	Setembro de 2024 durante a semana acadêmica	-	-
Comunidade Externa	Aumentar a quantidade de bolsas de estudo disponíveis	Em 2023 tivemos 23 alunos encerrando o semestre, maior do que os 9 alunos que encerraram em 2022, desta forma o número de bolsas aumentará.	Somente monitorar	-	-	NES São Miguel do Oeste	A partir da abertura do processo de bolsas 2024/01	-	-
Discentes	Há acadêmicos que não entendem a importância dos indicadores e de	No início do semestre é feita uma explicação sobre os motivos e como funciona a avaliação por competências.	Criar uma arte ou animação sobre avaliação por competências e divulgar na	Para que todos entendam sobre a importância da avaliação	No início de cada semestre da graduação e na apresentação de resultados da CPA.	NES de São Miguel do Oeste solicitará ao DR ou DMC para execução do material	A solicitação do material será feita em novembro de 2023 e a divulgação a partir do primeiro	-	-

	serem avaliados por conceitos.		apresentação de resultados da CPA e todo início de semestre.				semestre de 2024.		
<b>DIMENSÃO 3 - A responsabilidade social da instituição</b>									
<b>Público</b>	<b>Situação</b>	<b>Análise</b>	<b>O que fazer</b>	<b>Por que</b>	<b>Onde</b>	<b>Quem</b>	<b>Quando</b>	<b>Como</b>	<b>Custo</b>
Comunidade Externa	Estar mais presente nas escolas dos municípios da região	O NRM tem um cronograma de contatos com as escolas, colocando-se à disposição para eventos. Um contato bimensal por WhatsApp e três visitas anuais em todas as escolas de São Miguel do Oeste e cidades vizinhas	Monitorar. Os contatos são feitos, mas a execução depende da disponibilidade de agenda das escolas.	-	-	-	-	-	-
<b>DIMENSÃO 4 - A comunicação com a sociedade</b>									
<b>Público</b>	<b>Situação</b>	<b>Análise</b>	<b>O que fazer</b>	<b>Por que</b>	<b>Onde</b>	<b>Quem</b>	<b>Quando</b>	<b>Como</b>	<b>Custo</b>
Egressos	Intensificar convite para egressos participarem das ações do Senac	Os convites para ações do Senac são feitos de forma geral para todos os públicos pelas redes sociais e WhatsApp.	Melhorar o catálogo de cursos construído no WhatsApp e fazer postagens bimestrais divulgando. Convidar todos os egressos pelo WhatsApp para a semana acadêmica e atividade de vendas da turma de gestão comercial 2023.	Para que todos tenham acesso às atividades propostas no Senac e possam participar	Senac São Miguel do Oeste	NRM São Miguel do Oeste	A partir de janeiro de 2024	WhatsApp e Redes Sociais do Senac	-
Técnicos administrativos	Há técnicos administrativos	No último ano tivemos várias novas	Convidar todos os técnicos para	Para que todos entendam	Senac São Miguel do Oeste	Daniel Pinheiro	Na reunião de apresentação das	-	-

	que não entendem a importância do projeto integrador	contratações. É importante reforçar para todos os técnicos as informações sobre o curso de gestão comercial.	participar da apresentação dos PI's do Gestão Comercial. Usar a reunião de apresentação de resultados da CPA para explicar sobre a importância.	como o projeto é construído e quais as melhorias são geradas para as empresas que participam deste projeto.			informações da CPA e na apresentação do PI do Gestão Comercial 2023		
Técnicos administrativos	Melhorar a divulgação das ações dos órgãos de colegiado	No último ano tivemos várias novas contratações. É importante reforçar para todos os técnicos as informações sobre o funcionamento dos órgãos de colegiado	Usar a reunião de apresentação de resultados da CPA para explicar sobre a importância.	Para que todos entendam o funcionamento e importância dos órgãos de colegiado.	Senac São Miguel do Oeste	Comissão da CPA.	Na reunião de apresentação dos resultados da CPA.	Apresentação de slides	-
<b>DIMENSÃO 5 - Políticas de pessoal, corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho</b>									
<b>Público</b>	<b>Situação</b>	<b>Análise</b>	<b>O que fazer</b>	<b>Por que</b>	<b>Onde</b>	<b>Quem</b>	<b>Quando</b>	<b>Como</b>	<b>Custo</b>
Docentes e Técnicos Administrativos	Falta plano de progressão salarial para técnicos administrativos e docentes.	O plano está em desenvolvimento pelo DR, sendo algo demorado por conta do alto número de análises e projeções necessárias	Acompanhar	-	-	-	-	-	-
Docente	Falta incentivo para professores pleitearem cargos de assistência educacional e coordenação	Os processos seletivos são disponibilizados no site e informados no grupo de colaboradores do Senac, exceto processos internos destinados aos técnicos administrativos.	Repassar em reunião com os professores quais são as regras para docentes ingressarem em cargos administrativos e na apresentação	Para que todos tenham clareza sobre as possibilidades e regras a serem seguidas.	Na reunião de professores de início de semestre 2024/01 e na apresentação dos resultados da CPA.	NAF	2024/01 na primeira capacitação de docentes e na apresentação dos resultados da CPA.	Apresentação verbal.	-

			dos resultados da CPA.						
Técnicos administrativos	Apesar do relato de haver feedbacks, há técnicos que não recebem com frequência	Em conversa com as coordenações entendeu-se que a coordenação que não estava fazendo o feedback foi substituída.	Monitorar e acompanhar na CPA 2024	-	-	-	-	-	-
<b>DIMENSÃO 7 - Infraestrutura física</b>									
<b>Público</b>	<b>Situação</b>	<b>Análise</b>	<b>O que fazer</b>	<b>Por que</b>	<b>Onde</b>	<b>Quem</b>	<b>Quando</b>	<b>Como</b>	<b>Custo</b>
Técnicos administrativos, Docentes, discentes	Cantina do Senac é pequena, com pouca variedade e preços altos.	Projeto de construção da cantina está em aprovação na prefeitura. Por ser terceirizada, o Senac não pode decidir quanto aos tipos de lanche ou preços.	Repassar o feedback sobre variedade e preços altos para a responsável da cantina para que tenha ciência das reclamações dos acadêmicos.	Viabilizar uma solução, mesmo a cantina sendo terceirizada	Senac São Miguel do Oeste	NAF	13 de novembro de 2023	Através de Feedback oral e documentado	-
Técnicos administrativos	Falta de um espaço adequado para atendimentos aos alunos, professores e colaboradores	O Senac tem a estrutura em total uso durante as noites de aula, e com espaço vazio durante o dia. Dessa forma não é possível destinar um novo espaço para atendimento dos discentes, técnicos ou docentes.	Aguardar o projeto de ampliação, que contará com novas salas, cantina e auditório. Com maior estrutura será possível atender à esta demanda.	-	-	-	-	-	-
Técnico administrativo, Discente e Docente	Falta auditório para atividades com maior número de pessoas	Projeto do auditório está em aprovação na prefeitura	Aguardar aprovação do projeto e construção da estrutura física	-	-	-	-	-	-
<b>DIMENSÃO 9 - Políticas de atendimento a estudantes e egressos.</b>									
<b>Público</b>	<b>Situação</b>	<b>Análise</b>	<b>O que fazer</b>	<b>Por que</b>	<b>Onde</b>	<b>Quem</b>	<b>Quando</b>	<b>Como</b>	<b>Custo</b>



Discentes	Acadêmicos acham muito difícil o processo de bolsas de estudo	Processo e regras de bolsa vêm da Secretaria de educação, não podendo ser alterada pela unidade	NES e NAF devem fazer uma fala na turma explicando sobre a bolsa e funcionamento do processo.	Para que os acadêmicos compreendam que não é algo decidido pelo Senac	Sala do Gestão Comercial 2023	Roseli e Daniel	No início do próximo processo de bolsas de estudo.	Apresentação verbal	-
-----------	---------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	-------------------------------	-----------------	----------------------------------------------------	---------------------	---

Fonte: Elaborado pela CPA (2023)

## 5.2 Divulgação dos resultados

Quadro 28 – Cronograma de ações CPA 2023

<b>AÇÃO</b>	<b>PRAZO PARA EXECUÇÃO</b>
Envio Relatório de Avaliação Institucional 2023	Janeiro 2024
Apresentação resultados da AI 2023	Fevereiro/maio 2024
Composição das novas CPA	Julho 2024
Emissão das Ordens de Serviço	Julho/agosto 2024
Elaboração do cronograma de trabalho	Agosto 2024
Revisão dos questionários	Agosto 2024
Sensibilização dos públicos envolvidos	Setembro 2024
Aplicação dos questionários	Setembro 2024
Análise dos dados	Outubro/novembro 2024
Elaboração do relatório / plano de ação	Outubro/novembro 2024
Envio do relatório para o SES	até 15/12/2024

Fonte: Comissão Própria de Avaliação.

## 6 ANÁLISE DOS RELATÓRIOS PARCIAIS

Apresenta-se neste capítulo os quadros referentes às constatações da CPA nas autoavaliações realizadas em 2019, 2020, 2021 e 2022. Neles são apresentadas as forças, fragilidades, ações de correção e o status destas ações.

Até 2021 eram consideradas fragilidades os itens com uma nota menor que 3. Em 2022 adotou-se a nota 4 como ponto de corte e 2023 retornou-se à nota 3 como ponto de corte, sendo que todas as notas abaixo desta necessitam de ações de correção. Destaca-se ainda que neste capítulo foram compilados dados de todos os públicos pesquisados.

Quadro 29 – Constatações da autoavaliação 2019

DIM	FORÇAS	FRAGILIDADES	AÇÃO DE CORREÇÃO	STATUS
D1	Artigo 170 e 171 prevê atividade de extensão social	Implementação de ações de extensão e intervenções sociais que atendem as necessidades da comunidade regional.	Elencar novas ações (núcleos e NDE) e ofertá-las.	Realizado
D1	Proposta Pedagógica com foco no desenvolvimento de competências individuais e organizacionais.	Promover debate sobre a metodologia dos cursos em relação ao aprendizado, com a comunidade acadêmica.	Debate com comunidade acadêmica.	Realizado
D1	Proposta Pedagógica com incentivo ao trabalho em equipe, construção de um Plano de Negócio e Intervenções de melhorias para empresas estudadas.	Esclarecer o propósito do <i>feedback</i> no desenvolvimento do aprendizado.	Socialização <i>feedback</i> .	Realizado
D1	Docentes com formação e especialização na área.	Estimular a melhoria do ensino e o apoio ao processo de aprendizagem.	Capacitação docente.	Realizado
D1	Instituição Senac com mais de 70 anos de atuação na formação profissional	Melhorar a comunicação da faculdade com a comunidade externa e interna.	Marketing institucional.	Realizado
D1	Forte atuação dos órgãos colegiados da Faculdade	Socializar os procedimentos e normas da faculdade com os alunos.	Palestras para alunos.	Realizado
D1	Faculdade oportuniza canal aberto com Coordenador Educacional e Pedagógico para atendimento ao aluno.	Socializar o processo de encaminhamento de sugestões e/ou reclamações com os públicos.	Palestra sobre a Ouvidoria.	Realizado
D2	Oferta de Pós-graduação Didática para a Educação Superior gratuita	Fomento à participação em eventos e congressos.	Incentivo financeiro à participação mediante aprovação de trabalhos submetidos.	Realizado
D2	Participação da Faculdade em projetos sociais	Fomento à produção científica relevante para a sociedade.	Sensibilização dos docentes.	Realizado
D3	Pintura e Reparos em toda a estrutura predial	Melhorar as condições de uso da infraestrutura.	Atualizar os equipamentos de gerenciamento da <i>internet</i> e esclarecer as normas sobre estacionamento.	Realizado

D3	Estrutura física predial atende a acessibilidade	Qualificar e socializar o entendimento sobre acessibilidade.	Palestra sobre acessibilidade.	Realizado
D4	Instituição reconhecida em todo o Brasil	Oferecer novos títulos de pós-graduação presencial e demais programações de educação continuada.	Elencar (núcleos e NDE) novos cursos e ofertá-los.	Realizado
D4	Atuação em todo o Brasil do SENAC na programação EAD.	Oferecer programação EaD (todos os níveis).	Criar estrutura autônoma para EaD.	Realizado a nível estadual
D5	Bom clima de trabalho.	Melhorar clima de trabalho.	Reuniões mensais sobre a temática.	Realizado em treinamentos de equipe de cada núcleo
D6	Forte atuação dos órgãos colegiados da Faculdade	Socializar o funcionamento dos órgãos colegiados.	Apresentação para todos os públicos.	Realizado em reuniões docentes e de corpo técnico
D6	Coordenação e trabalho pedagógico como um diferencial da Proposta Pedagógica da Faculdade	Rever atuação do coordenador de curso e do pedagogo.	Discutir a atuação pelo olhar do aluno.	Não realizado
D9	Parceria da Faculdade com empresas municipais e regionais	Estimular a inserção profissional de egressos.	Banco de oportunidades.	Realizado a nível estadual
D9	Semana Acadêmica	Estimular a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	Palestras dos egressos.	Realizado pelo NRM através de convites pelo WhatsApp

Fonte: Elaboração da CPA.

Quadro 30 – Constatções da autoavaliação 2020

DIM	FORÇAS	FRAGILIDADES	AÇÃO DE CORREÇÃO	STATUS
D1	Coerência entre as ações praticadas pela Faculdade com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).	Dificuldade para acompanhar rapidamente as mudanças do mercado e oferecer Cursos que atendam a formação profissional.	Pesquisa de Mercado.	Passou-se a solicitar mais pesquisas de mercado para o departamento regional
D1	Projeto Pedagógico contempla ações extracurriculares de ensino, pesquisa e extensão.	Resistência dos alunos em participar das ações de extensão sob o argumento da falta de tempo.	Sensibilização dos alunos.	Realizado
D1	Proposta Pedagógica atende demandas que necessitam vincular o binômio teoria e prática.	Dinamicidade do mercado e morosidade da instituição em desenvolver cursos novos de acordo com as demandas.	Pesquisa de Mercado.	Passou-se a solicitar mais pesquisas de mercado para o departamento regional
D1	Formação especializada dos docentes com foco no mercado de trabalho.	Preparação dos docentes de acordo com a Proposta Metodológica do Senac/SC.	Capacitação docente.	Realizado no início de cada semestre
D1	Os objetivos institucionais estão adequados a missão e visão da Faculdade.	Mercado de trabalho passa por mudanças que afetam o tipo de qualificação de mão de obra.	Atualização constante dos PPCs dos Cursos e do Perfil Profissional de Conclusão.	PPC de Gestão comercial foi atualizado
D2	Conhecimento do Projeto Pedagógico do Curso por professores e alunos.	Realizar na íntegra a proposta. (Acompanhamento do processo de ensino e aprendizagem e efetivar o propósito do <i>feedback</i> no desenvolvimento aprendido)	Palestras para professores e alunos.	Realizado em capacitação docente no início de cada semestre

D2	O Projeto Pedagógico do Curso é contemplado na prática educacional dos docentes.	Falta de compreensão por parte de alguns docentes sobre a metodologia.	Capacitação docente.	Realizado no início de cada semestre
D2	A faculdade implementa ações de extensão e intervenções sociais na comunidade regional.	Limitações para atender algumas ações de extensão que necessitam de investimento financeiro.	Incentivo financeiro à participação mediante aprovação das ações.	Não realizado
D2	Participação da Faculdade em projetos sociais.	Falta de engajamento por parte dos alunos no envolvimento de trabalhos sociais.	Sensibilização dos alunos.	Realizado
D3	Os cursos ofertados pela Faculdade são importantes para o desenvolvimento da região.	Melhorar o desenvolvimento social e econômico da região.	Trabalhar junto as entidades parceiras.	Não realizado
D3	Atuação dos órgãos de colegiado na Faculdade.	Desconhecimento dos alunos e egressos da atuação dos órgãos de colegiado.	Apresentação para todos os públicos.	Realizado
D3	Atendimento as normas e protocolos de segurança de acordo com a secretaria de saúde para preparar o ambiente escolar para receber colaboradores, professor e alunos.	Conscientização dos alunos para seguir normas e protocolos conforme orientações.	Acompanhamento e orientações constantes por parte da equipe da CIPA.	Realizado via meios online e reuniões presenciais.
D4	Relacionamento com a sociedade	Estimular a participação da sociedade na vida acadêmica da instituição.	Apresentação para todos os públicos.	Não realizado
D6	Coordenação e trabalho pedagógico como um diferencial da Proposta Pedagógica da Faculdade	Dificuldade de acompanhar na integra a proposta pelo seu valor subjetivo.	Discutir a implantação da proposta pedagógica com o Senac /SC.	Não realizado
D9	Parceria da Faculdade com empresas municipais e regionais	Estimular a inserção profissional de egressos.	Banco de oportunidades.	Realizado
D9	Semana Acadêmica	Estimular a participação dos egressos na vida acadêmica da instituição.	Palestras dos egressos.	Realizado com inserções de egressos em disciplinas específicas

Fonte: Elaboração da CPA.

### Quadro 31 - Constatação da autoavaliação 2021

DIM	FORÇAS	FRAGILIDADES	AÇÃO DE CORREÇÃO	STATUS
D1	A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional são conhecidos pelos públicos.	Não participação dos públicos no acompanhamento das ações referente as metas e objetivos do PDI.	Promover a participação dos públicos por meio de reuniões/encontros com o objetivo de acompanhar o PDI.	Não realizado
D2	As políticas de pesquisa e extensão foram mais bem divulgadas entre os públicos	Baixa participação dos alunos nos programas de extensão.	Ampliar os Canais de Comunicação.	Realizado
D3	Reconhecimento da Instituição quanto a sua Responsabilidade Social.	Estimular a participação dos alunos nas atividades de responsabilidade social anualmente.	Envolver os alunos e professores ativamente nas ações de responsabilidade social ofertadas pela faculdade.	Realizado
D4	Comunicação com a Sociedade.	Aumentar a participação dos professores e alunos na	Ampliar os Canais de Comunicação.	Não realizado

		divulgação e contato com a sociedade.		
D6	Participação dos Órgãos de colegiado e divulgação das normas, regulamentos e documentos orientativos.	Pouco conhecimento dos alunos referente ao trabalho dos Órgãos de colegiado.	Divulgar para todos os públicos.	Realizado
D8	Acompanhamento do plano de melhorias.	Implantar todas as melhorias propostas.	Mobilizar todos os públicos.	Realizado parcialmente

Fonte: Elaboração da CPA (2021).

### Quadro 32 - Constatação da autoavaliação 2022

DIM	FORÇA	FRAGILIDADES	AÇÃO PROPOSTA	STATUS
D1	Boa percepção sobre o alinhamento das ações do Senac São Miguel com a missão e visão do Senac Santa Catarina.	Há necessidade de melhorar a divulgação das ações feitas pelo Senac para seus respectivos públicos.	Retomar com os colaboradores durante os planejamentos como a Missão e Visão é posta em prática.	Realizada em reunião dos colaboradores no primeiro semestre de 2023
D2	Organização do processo de ensino aprendizagem.	Baixa percepção quanto às políticas de ensino pesquisa extensão e pouco incentivo para as práticas dela.	Na nova grade do curso serão incentivadas atividade de extensão junto às empresas, visitas técnicas e desenvolvimento de artigos para publicação.	Realizada
D3	Boa percepção da comunidade sobre as ações voltadas para a responsabilidade social da instituição.	Baixa divulgação para o público interno das ações de responsabilidade social.	RH Junto ao NEB farão explicações aos colaboradores sobre o que é responsabilidade social e apresentarão todas as ações realizadas continuamente pelo Senac.	Realizada em reunião dos colaboradores no primeiro semestre de 2023
D4	Boa visibilidade de mercado com boa comunicação interna	Pouco envolvimento com as escolas e eventos	Ações externas nas escolas, de extensão junto aos empresários e reforço do trabalho realizado nas redes sociais.	Participação no Dia da Família na escola, feira de ciências e falas sobre a vestibular e graduação
D5	Processos de contratação claros e objetivos	Dúvidas quanto a regras e progressão salarial	Reforço por parte do RH sobre as normas e regulamentos a serem seguidas pelos técnicos administrativos, além da progressão salarial	Realizada durante capacitação pedagógica e em reunião de resultados pelo RH
D6	Gestão da organização sendo feita de forma eficiente e objetiva	Deficiência no repasse de regras no início do curso e das capacitações	Revisão dos documentos de contratação e intensificação na apresentação deles aos colaboradores já existentes na instituição e aos novos contratados	Realizada durante capacitação pedagógica e em reunião de resultados pelo RH
D7	Estrutura adequada e atende aos objetivos da instituição	Falta espaço compartilhado de convivência e auditório para palestras	Destinação de um espaço para interação entre colaboradores e solicitação de projeto para auditório.	Espaço de convivência foi organizado ainda em 2022 e auditório está em projeto na prefeitura

<b>D8</b>	A CPA é capaz de trazer melhorias contínuas	Falta de divulgação dos resultados	Reforçar de forma detalhada para os públicos as melhorias já realizadas através da CPA de anos anteriores propostas, bem como as métricas de acompanhamento.	Todos os públicos internos participaram de socialização dos resultados e os públicos externos receberam os resultados pelo WhatsApp
<b>D8</b>	Boa capacidade de atendimento com equipe dedicada em atender e acompanhar os alunos	Falta de acompanhamento pedagógico junto ao professor	Contratação de nova pedagoga e planejamento de acompanhamento e divulgação de ações realizadas.	Contratação de pedagoga realizada em julho de 2022

Fonte: Elaboração da CPA (2022).

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da realização da pesquisa da CPA, é uma autoavaliação institucional, que busca a melhoria contínua dos processos existentes na IES, possibilitando o exercício de análise da condução da gestão da IES e evidenciando as potencialidades existentes bem como os índices de fragilidades que necessitam ser tratados e aprimorados. Fica evidente nos resultados da pesquisa, que muito foi e está sendo realizada devido aos indicadores de potencialidade estarem aumentado significativamente ano após ano.

De forma geral, as ações que dependem de capital humano para desenvolvimento e não requerem burocracias, são trabalhadas quase que de imediato, enquanto as que necessitam de projetos e aprovações, como alterações de estrutura e construção de auditório, foram projetadas mas ainda não executadas devido à complexidade da execução.

Em todos os anos têm-se dificuldade em contatar com egressos que estão ausentes da instituição há mais de 2 anos, ao passo que a comunidade externa também requer grande esforço para que participem da pesquisa.

Os públicos que estão em contato constante com a instituição conseguem perceber de forma mais fácil a execução de ação, interação com a comunidade e propostas de melhoria, enquanto os que têm contato esporádico, não conseguem assimilar tudo que é feito, parte pelo grande volume de informações que são recebidas diariamente por cada um em seus afazeres.

Concluindo, a CPA de São Miguel do Oeste executa todas as ações necessárias para que se tenha um bom índice de participação, e se busque as melhorias necessária para que o processo de ensino e aprendizagem continue sendo de excelência. Ano após ano, a CPA atua junto às coordenações e diretorias nas melhorias e adequações necessárias.