



FACULDADE SENAC SÃO MIGUEL DO OESTE

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Tipo: (x) anual () trienal/integral

Ano de referência: 2025

Ano de publicação: 2026

CICLO AVALIATIVO

2024

2025

2026

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	3
1.1 TIPO DE RELATÓRIO.....	3
1.2 DADOS DA FACULDADE	3
1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA	4
1.4 TURMAS EM ANDAMENTO.....	4
2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS.....	5
2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	6
3 METODOLOGIA.....	10
4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA	13
4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE	13
4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE.....	15
4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO	19
4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS.....	21
4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA.....	22
5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO	24
5.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	24
5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	24
5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS	26
5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO.....	29
5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA	30
6 PROPOSTAS DE AÇÕES.....	32
7 FECHAMENTO.....	35

1 APRESENTAÇÃO

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

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

1.1 TIPO DE RELATÓRIO

Conforme a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065, este relatório é parcial e referente ao ano de 2025, publicado em março de 2026, cujo ciclo se refere ao Quadro 1.

Quadro 1: Composição dos relatórios do atual ciclo avaliativo

ANO BASE	ANO DE PUBLICAÇÃO	TIPO DE RELATÓRIO
2024	2025	Parcial
2025	2026	Parcial
2026	2027	Integral

Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

1.2 DADOS DA FACULDADE

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

Quadro 2: Dados da unidade sede

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

Fonte: CPA: elaborado pelos autores (2025).

1.3 COMPOSIÇÃO DA CPA

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

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

Nome completo	Segmento que representa	Nome da Faculdade	Período de mandato
Rosa Maria de Bona Batistel	Docente	São Miguel do Oeste	2022-2025
Daniel Pinheiro	Coordenador de Curso	São Miguel do Oeste	2022-2025
Tatiane Turcato	Corpo Técnico Administrativo	São Miguel do Oeste	2022-2025
Vitor Finatto	Discente	São Miguel do Oeste	2023-2025
Gabrieli Mezdri	Sociedade Civil Organizada	São Miguel do Oeste	2023-2025
Mateus Jacoby Giacomelli	Egressos	São Miguel do Oeste	2023-2025

Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

1.4 TURMAS EM ANDAMENTO

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

Quadro 4: Quantitativo de alunos matriculados

Curso	Fase /Período	Ingresso (ano/sem.)	Nº. alunos	Turno (M/V/N)
Gestão Comercial 2024	4ª	2024/01	15	N

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

2 ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS

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

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

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

No decorrer do ano foram realizadas duas reuniões com a comunidade acadêmica objetivando apresentar os resultados obtidos na avaliação institucional 2024, bem como, apresentar as ações de melhorias executadas pela CPA no decorrer de 2025, e outras reuniões com a equipe da CPA conforme descrito no Quadro 5.

Quadro 5: Reuniões anuais da CPA

AÇÃO	PRAZO PARA EXECUÇÃO
Envio Relatório de Avaliação Institucional 2024	Janeiro 2025
Apresentação resultados da AI 2023 aos respectivos públicos	Abril/julho 2025
Composição das novas CPA	Julho 2025
Emissão das Ordens de Serviço	Julho/agosto 2025
Elaboração do cronograma de trabalho	Agosto 2025
Revisão dos questionários	Agosto 2025
Sensibilização dos públicos envolvidos	Setembro 2025
Aplicação dos questionários	Setembro 2025
Análise dos dados	Outubro/novembro 2025
Elaboração do relatório / plano de ação	Outubro/novembro 2025
Envio do relatório para o SES	até 15/12/2025

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Na avaliação institucional 2024 foram identificadas as seguintes fragilidades:

Quadro 6: Fragilidades da autoavaliação 2024

Dim.	Pergunta	Ação proposta
7	Refeitório/cantina, área comum, auditório)	O projeto do novo prédio com cantina está aprovado e iniciará em 2025. Já a reforma do prédio atual está prevista para iniciar em dezembro de 2024 e se estender por todo o ano de 2025

6	Comunicação entre professores e coordenadores precisa ser melhorada	Criar um calendário anual de todas as reuniões de cada curso para que todos os professores consigam participar e estar inteirados de todas as informações necessárias para o semestre letivo, sem que dê choque nas reuniões dos outros eixos de ensino
6	Excesso de burocracias na gestão do ensino realizada pelo professor.	Unificação de alguns processos de todos os eixos de ensino, como reuniões de planejamento, plano de aula entre outros a ser definido pela coordenação de núcleo.
5	Plano de cargos e salários	O plano está em implementação pelo Departamento Regional. Acompanhar as novas informações e repassar na sequência para todos os colaboradores.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

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

2.1 HISTÓRICO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O processo de autoavaliação na Faculdade Senac São Miguel do Oeste rege-se 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.

A seguir apresenta-se o percentual de participação dos públicos nos anos de 2022, 2023 e 2024.

Quadro 7 - Participação do público respondente

Público Respondente	2022	2023	2024
DIS	9	21	43
DOC	12	8	9
TEC	10	18	19
COM	11	40	11
EGR	15	18	10

Fonte: Elaboração da CPA (2025).

Os quadros a seguir mostram o acompanhamento das proposições dos relatórios dos anos de 2022, 2023 e 2024 e o balanço do plano de ação dos respectivos anos. A partir da análise dos resultados obtidos na avaliação 2022, apresentamos as dimensões que ficaram com nota abaixo de 3.

Quadro 08 - Constatação da autoavaliação 2022

DIM	FORÇA	FRAGILIDADES	AÇÃO PROPOSTA
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.
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.
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 explanações aos colaboradores sobre o que é responsabilidade social e apresentarão todas as ações realizadas continuamente pelo Senac.
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.
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
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

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.
D8	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.
D8	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.

Fonte: Elaboração da CPA (2022).

Quadro 09 - Constatação da autoavaliação 2023

DIM	FORÇA	FRAGILIDADES	AÇÃO PROPOSTA
D1	Percepção positiva do alinhamento entre as ações do Senac São Miguel e a missão/visão do Senac SC.	Alunos têm dificuldade de tempo para escrever artigos devido ao trabalho diurno.	Usar as semanas acadêmicas para que os alunos escrevam artigos em grupo, aumentando a quantidade de publicações.
D2	Organização eficiente do processo de ensino-aprendizagem.	Necessidade de aumentar a quantidade de bolsas de estudo.	Monitorar o número de bolsas conforme o aumento de alunos.
D3	A comunidade reconhece positivamente as ações de responsabilidade social da instituição.	Necessidade de monitorar a execução de visitas às escolas, que depende da agenda escolar.	Continuar monitorando os contatos com as escolas e visitas.
D4	Boa visibilidade no mercado e comunicação interna eficiente.	Necessidade de intensificar o convite para egressos participarem de eventos do Senac.	Melhorar o catálogo de cursos no WhatsApp e convidar os egressos diretamente para a semana acadêmica e outras atividades.
D5	Processos de contratação claros e bem estruturados.	Incertezas sobre regras e progressão salarial.	O RH reforçará as normas e diretrizes para os técnicos administrativos e docentes, incluindo esclarecimentos sobre a progressão salarial.
D7	Estrutura adequada que atende aos objetivos institucionais.	Ausência de espaços comuns de convivência e de um auditório para eventos.	Acompanhar andamento do projeto do novo prédio com cantina e auditório.
D8	A CPA promove melhorias contínuas.	Falta de divulgação dos resultados das ações da CPA.	Detalhar e comunicar aos públicos as melhorias implementadas pela CPA, bem como os indicadores de acompanhamento.
D8	Equipe dedicada e com boa capacidade de atendimento aos alunos.	Acadêmicos acham o processo de bolsas muito difícil.	Explicar em sala o funcionamento do processo de bolsas, ressaltando que é regulado pela Secretaria de Educação.

Fonte: Elaboração da CPA (2023).

Quadro 10 - Constatação da autoavaliação 2024

DIM	FORÇA	FRAGILIDADES	AÇÃO PROPOSTA
D1	Percepção positiva do alinhamento entre as ações do Senac São Miguel e a missão/visão do Senac SC.	Alunos têm dificuldade de tempo para escrever artigos devido ao trabalho diurno.	Usar as semanas acadêmicas para que os alunos escrevam artigos em grupo, aumentando a quantidade de publicações.
D2	Organização eficiente do processo de ensino-aprendizagem.	Necessidade de aumentar a quantidade de bolsas de estudo.	Monitorar o número de bolsas conforme o aumento de alunos.
D3	A comunidade reconhece positivamente as ações de responsabilidade social da instituição.	Necessidade de monitorar a execução de visitas às escolas, que depende da agenda escolar.	Continuar monitorando os contatos com as escolas e visitas.
D4	Boa visibilidade no mercado e comunicação interna eficiente.	Necessidade de intensificar o convite para egressos participarem de eventos do Senac.	Melhorar o catálogo de cursos no WhatsApp e convidar os egressos diretamente para a semana acadêmica e outras atividades.
D5	Processos de contratação claros e bem estruturados.	Incertezas sobre regras e progressão salarial.	O RH reforçará as normas e diretrizes para os técnicos administrativos e docentes, incluindo esclarecimentos sobre a progressão salarial.
D7	Estrutura adequada que atende aos objetivos institucionais.	Ausência de espaços comuns de convivência e de um auditório para eventos.	Acompanhar andamento do projeto do novo prédio com cantina e auditório.
D8	A CPA promove melhorias contínuas.	Falta de divulgação dos resultados das ações da CPA.	Detalhar e comunicar aos públicos as melhorias implementadas pela CPA, bem como os indicadores de acompanhamento.
D8	Equipe dedicada e com boa capacidade de atendimento aos alunos.	Acadêmicos acham o processo de bolsas muito difícil.	Explicar em sala o funcionamento do processo de bolsas, ressaltando que é regulado pela Secretaria de Educação.

Fonte: Elaboração da CPA (2024).

3 METODOLOGIA

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

A CPA instrumentaliza a autoavaliação institucional pautada nas dimensões estabelecidas pelo SINAES, em consonância com a missão e a visão institucional, apresentadas no quadro 11.

Quadro 11: Dimensões de avaliação da CPA

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

Fonte: Elaboração da CPA (2025).

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

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

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

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

5 ATENDE PLENAMENTE

3 ATENDE SUFICIENTE

2 ATENDE PARCIALMENTE

0 NÃO ATENDE OU NÃO EXISTE

X NÃO SEI RESPONDER

O universo pesquisado e o número de respondentes por público são descritos no Quadro 12.

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

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

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

Em relação ao processo de disseminação dos dados, assim como o processo de sensibilização para a importância da pesquisa, vem ocorrendo em sala de aula, bem como por mídias eletrônicas, como aos discentes e docentes, fez-se a sensibilização em sala de aula, deu-se ênfase na importância e participação de cada aluno para que se possa alcançar as melhorias que muitas vezes são simples e podem ser realizadas com baixo custo.

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

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

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

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

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

4 PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA

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

Quadro 12: Público que recebeu a pesquisa e respondentes

PÚBLICO	UNIVERSO	RESPONDENTES	FREQUENCIA RELATIVA (%)
Discentes	15	13	86,6%
Docentes	10	9	90%
Corpo técnico- administrativo	18	15	83,3%
Comunidade externa	50	23	46%
Egressos	50	10	20%

Fonte: Elaborado pela CPA (2025).

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

4.1 AVALIAÇÃO DISCENTE

No Quadro 13 é possível verificar detalhadamente as notas dadas por item.

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

Questão	Discentes						TR	NOTA
	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G							
	((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2* Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3)) / (TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3)=Média Ponderada (MP)							
	5	3	2	0	X			
1	9	2	2	0	0	13	4,23	
2	9	4	0	0	0	13	4,38	
3	8	3	2	0	0	13	4,08	
4	8	4	1	0	0	13	4,15	
5	5	5	3	0	0	13	3,54	
6	6	6	0	1	0	13	3,69	
7	5	6	2	0	0	13	3,62	
8	6	5	2	0	0	13	3,77	
9	5	6	1	0	1	13	3,46	
10	4	8	1	0	0	13	3,54	
11	6	5	2	0	0	13	3,77	
12	6	6	1	0	0	13	3,85	
13	6	6	1	0	0	13	3,85	

14	5	7	1	0	0	13	3,69
15a	8	3	2	0	0	13	4,08
15b	6	3	3	1	0	13	3,46
15c	5	6	1	0	1	13	3,46
15d	3	2	4	1	3	13	2,23
16	7	3	2	1	0	13	3,69
17a	10	2	1	0	0	13	4,46
17b	5	5	3	0	0	13	3,54
17c	10	2	1	0	0	13	4,46
17d	9	3	1	0	0	13	4,31
17e	9	3	1	0	0	13	4,31
17f	6	6	1	0	0	13	3,85
						Média	3,82

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Apresenta-se no quadro 14 as respostas abertas dos discentes que justificam as suas avaliações.

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

Dimensão 2	<ul style="list-style-type: none"> • Atendeu minhas expectativas no curso • nada a declarar • Muito bom, muitas das vezes não aprendemos somente com teorias, e com a prática também • Prefiro não me manifestar • Bom! • O método prático em sala de aulas é super válidos, pois aprendemos de forma mais leve e clara! Uma situação é estudo de caso e dialogar em forma de debate para obter diferentes opiniões e visões de outras colegas! Sendo assim, aprendemos a se posicionar diante certas situações. • Faculdade Senac atendeu muito minhas expectativas. Aulas práticas bem desenvolvidas, visitas técnicas bem estruturadas. • Porque eu sou estudante de gestão comercial e percebo que tudo isso é importante, especialmente o feedback, assim como é válido saber o plano de ensino antes de começar a passar a matéria para um maior conhecimento geral do que será estudado. As atividades de extensão também atendem plenamente pois nos ajudam a entender melhor como funcionam as empresas na prática.
Dimensões 3, 4 e 6	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenação sempre presente para os alunos • nada a declarar • Acho válido, e sim pode ser aplicado. • Sobre o pagamento da matrícula, alguns alunos não tinham o conhecimento das faltas sem o pagamento. • Bom, só acho que a questão de faltas poderia ser muito mais flexível. • Tenho bolsa, e o Senac atendeu e me auxiliou em todos os momentos que precisei. Sendo informações, lembretes e apoio. • Atendente plenamente, todos os setores atuam com responsabilidade para com a comunidade e os alunos. • Acredito que o Senac é bem-organizado e achei importante avaliar sobre o relacionamento do Senac com instituições de caridade e ONGs, onde na

	prática vemos que o Senac tem um bom contato, assim como nos projetos que fazemos no curso com arrecadações em prol das instituições
Dimensão 7	<ul style="list-style-type: none"> • Cantina é horrível • nada a declarar • Internet MUITO ruim, cantina sem exaustor (cheiro de gordura) • Não me manifesto • Wi-Fi ruim • A estrutura das salas e laboratórios são boas, mas um ponto necessário a melhorar é a questão da internet. Biblioteca é um espaço confortável e atende as necessidades. Cantina poderia ter um espaço a explorar mais. • Nenhum ponto que seria necessário melhorar • As salas de aula são boas e equipadas assim como o laboratório. A cantina precisa melhorar na questão do cheiro do ambiente e a biblioteca não costumo frequentar • Cantina muito pequena, lanches caros
Dimensões 8 e 9	<ul style="list-style-type: none"> • Bom • nada a declarar • Bom, algumas coisas a melhorar como um atendimento mais flexível na biblioteca. • Não • Bom! • Coordenação e secretária acadêmica sempre me auxiliou dentro das minhas necessidades. Estou satisfeita com a comunicação e movimento. • Secretaria e coordenação muito bem formadas, atendimento humanizado e compreensível. • Os que votei como suficiente é por que não conheço muito e os demais são ótimos atendimentos

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

4.2 AVALIAÇÃO DOCENTE

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com os Docentes. Esta pesquisa teve 9 respondentes, sendo que a equipe total tem 10 docentes. Os Quadros 15 e 16 apresentam o resultado geral da avaliação docente do Curso Superior em Gestão Comercial, por questão, e traz as críticas e sugestões.

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

Questão	Docentes						TR	NOTA
	5	3	2	0	X			
	$\text{TR} = \text{total de respondentes}; \text{NOTA} = (\text{B} * 5 + \text{C} * 3 + \text{D} * 2) / \text{G}$ $((\text{TR_Curso1} * \text{Nota_Curso1}) + (\text{TR_Curso2} * \text{Nota_Curso2}) + (\text{TR_Curso3} * \text{Nota_Curso3})) / (\text{TR_Curso1} + \text{TR_Curso2} + \text{TR_Curso3}) = \text{Média Ponderada (MP)}$							
1	6	3	0	0	0	9	4,33	
2a	6	3	0	0	0	9	4,33	
2b	4	4	1	0	0	9	3,78	
3	7	1	1	0	0	9	4,44	
4	6	2	1	0	0	9	4,22	

5	6	2	1	0	0	9	4,22
6	2	5	0	1	1	9	2,78
7	7	1	1	0	0	9	4,44
8	6	2	1	0	0	9	4,22
9	5	4	0	0	0	9	4,11
10	6	3	0	0	0	9	4,33
11	5	4	0	0	0	9	4,11
12	4	4	1	0	0	9	3,78
13	5	3	1	0	0	9	4,00
14	7	1	1	0	0	9	4,44
15a	9	0	0	0	0	9	5,00
15b	7	2	0	0	0	9	4,56
15c	5	4	0	0	0	9	4,11
15d	3	2	4	0	0	9	3,22
15e	5	4	0	0	0	9	4,11
16	6	3	0	0	0	9	4,33
17a	9	0	0	0	0	9	5,00
17b	6	3	0	0	0	9	4,33
17c	9	0	0	0	0	9	5,00
17d	7	2	0	0	0	9	4,56
18	3	4	2	0	0	9	3,44
19	4	5	0	0	0	9	3,89
20	4	4	1	0	0	9	3,78
						Média	4,17

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

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

Dimensões 1 e 2	<ul style="list-style-type: none"> • Penso que as atividades práticas, visitas técnicas, projetos na inserção social e conhecimento trabalhados ajudam nesta dimensão. • Pode desenvolver mais atividades • Acredito que os projetos de pesquisa e as atividades de extensão poderiam ser ainda mais explorados. • As metodologias de ensino adotadas favorecem a aprendizagem prática e o alinhamento com as necessidades do mercado de trabalho, por meio de aulas dinâmicas, conteúdos atualizados e docentes com experiência profissional. Observa-se incentivo às atividades de extensão, o que fortalece a relação com a comunidade. • Os alunos são incentivados a participar de atividades extrassalas com o propósito de interagir com instituições e ONGs como amigo bicho, rede feminina de combate ao câncer, Acismo, dentre outras. • Construção e aplicação dos Projetos Integradores e Projetos de Extensão junto à comunidade. • Percebo que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste incentiva fortemente os acadêmicos a participarem de atividades de extensão, proporcionando uma maior interação com a comunidade e com o mercado de trabalho. Tanto no planejamento quanto no decorrer das aulas, são exigidas visitas técnicas, rodas de conversa e a realização de trabalhos e atividades práticas que aproximam os alunos das reais
-----------------	--

	<p>necessidades e desafios enfrentados pelas empresas e pela sociedade. Essa abordagem contribui para que os acadêmicos desenvolvam competências práticas e uma visão mais ampla e integrada da sua futura área de atuação, fortalecendo a formação profissional e cidadã.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Senac está buscando sempre o melhoramento isso é bom • Em função das atividades práticas realizadas de forma interdisciplinar ajuda nesta compreensão, bem com o PI • Atende. • alguns planos de aulas precisam ser atualizados, embora o dever do professor é fazer isso, penso que alguns conteúdos poderiam ser mais voltados para a prática de mercado e não tão aprofundados para cursos como jovem aprendiz por exemplo. • Os conteúdos são atuais, docentes de mercado que estão sempre se atualizando e isso proporciona que os assuntos trabalhados também estejam de acordo com o esperado pelo mercado. • O conteúdo ministrado condiz com as práticas do mercado de trabalho. • Os conteúdos trabalhados em sala de aula atendem às necessidades do mercado de trabalho, pois nossos acadêmicos aos começar frequentar cursos de graduação e pós-graduação conseguem inserir-se no mercado de trabalho, isto devido às competências e habilidades adquiridas. • Alguns cursos trazem ementas desatualizadas ou repetitivas. • Utiliza metodologia adequadamente
Dimensões 3, 4 e 6	<ul style="list-style-type: none"> • O Senac tem uma gestão voltada ao planejamento nacional e estadual, dentro deste princípio cumpre seu papel. Os aspectos da comunicação estão acontecendo para ajudar na divulgação dos trabalhos e ofertas de serviço, o Senac tem projeto importante no aspecto social em conjunto com a comunidade • Atende • Todas as informações estão bem claras. • Percebo que o Senac São Miguel do Oeste mantém relação positiva com a comunidade, promovendo ações de inclusão e responsabilidade social que atendem suficientemente às demandas locais, ainda que haja espaço para ampliar parcerias e a divulgação de resultados. Em relação à comunicação, a instituição divulga seus cursos e informações de forma clara e acessível, demonstrando boa transparência, embora algumas estratégias possam ser fortalecidas para alcançar um público ainda maior. Quanto à gestão, os órgãos colegiados funcionam de maneira organizada e participativa, possibilitando envolvimento dos docentes, e os processos acadêmicos (como matrículas, frequência e registros no SEI) estão bem definidos, o que garante maior clareza e eficiência administrativa. • O Senac São Miguel é uma instituição que prima pela excelência dos serviços prestados, com responsabilidade, a documentação dos processos é formalizada e devidamente registrada no SEI. • Percebo que a Faculdade Senac Participa com projetos e intervenções junto à comunidade, contribuindo neste contexto, com sua responsabilidade social. Ainda se utiliza de canais de comunicação eficientes para a comunicação com a sociedade, bem como articula e desenvolve a gestão da instituição com organização e assertividade. • O Senac se destaca por possuir processos bem definidos e regras claras, o que garante organização e eficiência em todas as suas atividades. O

	<p>atendimento é sempre humanizado e cordial, demonstrando respeito e cuidado com alunos, professores e colaboradores. Além disso, a instituição se preocupa com a qualidade de vida de todos, promovendo um ambiente acolhedor e saudável. Sua estrutura física é constantemente mantida limpa, bem-organizada e funcional, proporcionando conforto e bem-estar para a realização das atividades acadêmicas e administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os processos acadêmicos são complexos e detalhista. Nem sempre são claros muda com frequência e não são padrão em todos os eixos
Dimensão 7	<ul style="list-style-type: none"> • Temos uma boa estrutura, quando as novas estruturas estiverem prontas, vai melhorar muito • Atende • Os alunos reclamam muito com relação aos horários da Cantina, pois nem todos os dias ela se encontra aberta. • A infraestrutura do Senac São Miguel do Oeste apresenta boas condições para o desenvolvimento das atividades acadêmicas. As salas de aula são adequadas em tamanho, ventilação e iluminação, proporcionando conforto durante as aulas. O laboratório de informática conta com equipamentos atualizados, bem mantidos e funcionais, atendendo às necessidades dos estudantes, embora em alguns momentos a conexão com a internet represente um desafio. A biblioteca dispõe de espaço físico organizado e acervo diversificado, ainda que o uso dos recursos da biblioteca online tenha se intensificado nos últimos anos. As áreas comuns são funcionais e favorecem o convívio entre alunos e colaboradores. Esses aspectos justificam a avaliação atribuída à dimensão de infraestrutura física. Ressalta-se ainda que a instituição está passando por uma reforma considerável que, apesar de gerar alguns transtornos temporários, em breve proporcionará um ambiente ainda mais qualificado. • A infraestrutura do Senac São Miguel atende às necessidades dos alunos e docentes. • Estamos em reforma para ampliação e reorganização dos espaços. Vejo como positivo, pois é uma demonstração de cuidado com alunos, colaboradores, professores e, também, com a sociedade, visto que a estrutura e os materiais alocados possibilitarão maior acessibilidade e espaços adequados para o desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem. • Atualmente, o auditório da instituição está em fase de construção, o que demonstra o compromisso do Senac em ampliar e melhorar sua infraestrutura para oferecer ainda mais qualidade aos alunos e colaboradores. No entanto, um ponto que poderia ser aprimorado é a sala dos professores, que se beneficiaria com a inclusão de uma mesa adequada para a realização de tarefas. Isso seria especialmente importante nos momentos em que os professores não podem permanecer nas salas de aula entre um período de trabalho e outro, proporcionando mais conforto e praticidade para a organização de atividades e planejamento das aulas. • Nem sempre os computadores de sala funcionam, contudo sempre há funcionário para prestar assistência. Estão sempre em melhoramento
Dimensão 8 e 9	<ul style="list-style-type: none"> • Sempre que necessário as pessoas responsáveis estão prontas para atender as demandas

	<ul style="list-style-type: none"> • Atende • Somos muito bem orientados e acompanhados por todos, nosso suporte é excelente! • O atendimento aos estudantes é acessível e organizado nos principais setores da instituição. A Secretaria Acadêmica apresenta agilidade na emissão de documentos e orientações administrativas, atendendo às demandas de forma satisfatória. A Biblioteca mantém ambiente organizado, com acervo atualizado e suporte técnico para uso dos recursos físicos e digitais, o que contribui para o aprendizado. A Coordenação de Curso demonstra abertura ao diálogo, estando disponível para esclarecer dúvidas e acolher sugestões dos discentes. Já o Atendimento Pedagógico oferece apoio quando necessário, principalmente em situações que envolvem adaptação acadêmica ou dificuldades de aprendizagem. Esses aspectos justificam a avaliação atribuída, pois evidenciam esforços institucionais voltados à permanência e ao sucesso dos estudantes. • Está de acordo. • Os planejamentos dos cursos ocorrem frequentemente, conforme já instituídos no Calendário acadêmico. Já as avaliações são planejadas pelo professor e pedagoga, previamente e inseridos nos Planos de Ensino e Aula. Em relação à política de atendimento ao estudante há o atendimento do coordenador de curso, professor, do atendimento pedagógico e do atendente da biblioteca sempre com escuta ativa, planejamento e atenção. • Sempre que solicitado, a equipe do Senac atende de maneira cordial e espontânea, demonstrando disposição em auxiliar e resolver demandas com agilidade. A instituição também se mostra aberta a ouvir e aceitar ideias e sugestões, incentivando a participação de todos no processo de melhoria contínua. Além disso, quando necessário, realiza cobranças de forma efetiva e respeitosa, garantindo que as responsabilidades sejam cumpridas e que os objetivos institucionais sejam alcançados de maneira equilibrada e colaborativa. • Sempre que necessário foi atendido os pedidos realizados.
--	---

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

4.3 AVALIAÇÃO CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com o corpo técnico-administrativo. Esta pesquisa teve 15 respondentes, sendo que a equipe total tem 18 pessoas. Os Quadros 17 e 18 detalham os dados pesquisados.

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

	Técnico administrativo
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G
	$((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2 * Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3)) / (TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3) = Média Ponderada (MP)$

	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	8	7	0	0	0	15	4,1
2	3	9	1	0	2	15	2,9
3	5	6	3	0	1	15	3,3
4	4	9	1	0	1	15	3,3
5	5	9	1	0	0	15	3,6
6	7	7	1	0	0	15	3,9
7	7	8	0	0	0	15	3,9
8	6	8	1	0	0	15	3,7
9	3	8	4	0	0	15	3,1
10	4	7	2	0	2	15	3,0
11	4	6	3	0	2	15	2,9
12a	5	9	1	0	0	15	3,6
12b	6	5	4	0	0	15	3,5
12c	3	9	3	0	0	15	3,2
12d	2	1	10	1	1	15	2,2
12e	5	8	1	1	0	15	3,4
13	6	6	1	0	2	15	3,3
14a	9	6	0	0	0	15	4,2
14b	6	8	1	0	0	15	3,7
14c	7	8	0	0	0	15	3,9
14d	7	8	0	0	0	15	3,9
14e	6	8	1	0	0	15	3,7
15	2	8	4	0	1	15	2,8
16	4	8	2	0	1	15	3,2
17	2	9	2	0	1	14	2,9
						Média	3,42

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Quadro 18: Respostas abertas do corpo Técnico-Administrativo

Dimensão 2	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de envolvimento e motivação por parte dos alunos para aprofundarem seus conhecimentos, fazem somente o básico e não se esforçam para ir além. • Hakton • Projetos integradores e atividades durante o curso que fazem os alunos realizarem ações nesse sentido. • Projeto das sacolas sustentáveis • Nada a declarar • o Hackathon, Ideiathon, atividade envolvendo as sacolas retornáveis... • Pouco acompanhamento.... Mas acredito que sim • As atividades realizadas pela turma de Gestão Comercial, e técnicos seja na venda de alimentos, arrecadação de valores para instituições beneficentes... • Projeto Sacolas
---------------	--

Dimensões 3, 4 e 6	<ul style="list-style-type: none"> • Desencontro de informações • Estar presente em ações colaborativas para a comunidade como o Dia C de Cooperar, Transparência na divulgação de cursos. • Atividade com a comunidade, exemplo família na escola. • Atividades realizadas que envolveram sustentabilidade e outras ações que envolveram o comércio local. • Não sei responder • Documentos estruturados e à disposição
Dimensão 7	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços prestados pela cantina não atendem ao esperado. • No momento obras • Um estrutura com biblioteca, espaços de convivências para os alunos e laboratórios de informática precisam ser atualizados. • Já estamos em obras, mas deveríamos ter mais salas, e uma cantina adequada para a necessidade da instituição. • Penso que devido a reforma, a estrutura física está um pouco comprometida • Falta espaço de convivência para alunos e colaboradores • Com a reforma/ampliação, melhorando o que já era bom • Reforma
Dimensões 8 e 9	<ul style="list-style-type: none"> • Sempre atentos • Em um modo geral a estrutura e o atendimento são suficientes. • Acredito que sempre podemos estar melhorando nosso atendimento. • Sinto que há uma falha na comunicação entre o núcleo de relações com o mercado. Muitas ações que o SENAC São Miguel do Oeste possui não é de conhecimento da comunidade. • Ao meu ver, a conduta e atendimento de todos os setores são respeitosos e de forma a atender as demandas dos estudantes
Dimensão 5	<ul style="list-style-type: none"> • Reunião • O plano de cargos e salários não é bem estruturado. • Ainda, acredito que poderia ter mais feedbacks relacionado aos professores. • Ainda não temos clareza de como funcionará planos e cargos. • Progressão salarial não é algo claro para a equipe, plano de carreira e crescimento, colaboradores antigos não possuem vantagens. Várias oportunidades de capacitação, quem possui interesse pode aproveitar. • Não sei responder

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

4.4 AVALIAÇÃO EGRESSOS

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com os egressos. Esta pesquisa teve 10 respondentes. Os Quadros 19 e 20 apresentam o resultado geral da avaliação.

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

EGRESSOS							
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2* Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3)) / (TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3)=Média Ponderada (MP)						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	6	2	2	0	0	10	4,00
2	5	2	3	0	0	10	3,70
3	7	3	0	0	0	10	4,40
4	7	2	1	0	0	10	4,30
						Média	4,10

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

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

- Cursos mais curtos e específicos.
- Aulas dinâmicas Profissionais excelentes Cursos bons. Ter outros cursos disponíveis Refeitório Menor horária principalmente a noite
- A meu ver está ótimo
- Me surpreende sempre, gosto do ambiente, dos processos, tudo de acordo.
- está tudo legal
- Deve haver mais proximidade com empresas para que pessoas que façam os cursos tenham mais oportunidades de trabalho nessas empresas, visitas técnicas ou mesmo uma rede de divulgação de vagas. Dessa forma as empresas estarão cientes das pessoas fazendo os cursos e os estudantes saberão de oportunidades disponíveis, contratações que foram validadas por estarem estudando no Senac.
- Comprometimento, empatia, criatividade, confiável.
- A oferta continua sendo pelo WhatsApp, eu gosto!
- Não há pontos a melhorar.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

4.5 AVALIAÇÃO COMUNIDADE EXTERNA

Neste item apresenta-se o resultado da pesquisa com a comunidade externa. Esta pesquisa teve 23 respondentes. Os Quadros 21 e 22 apresentam o resultado geral da avaliação.

Quadro 21: Respostas da comunidade externa.

COMUNIDADE EXTERNA							
Questão	TR=total de respondentes; NOTA=(B*5 + C*3 + D*2) / G						
	((TR_Curso1 * Nota_Curso1) + (TR_Curso2* Nota_Curso2) + (TR_Curso3 * Nota_Curso3)) / (TR_Curso1 + TR_Curso2 + TR_Curso3)=Média Ponderada (MP)						
	5	3	2	0	X	TR	NOTA
1	10	7	5	0	1	23	3,52

2	9	10	3	1	0	23	3,52
3	12	9	2	0	0	23	3,96
4	11	7	5	0	0	23	3,74
						Média	3,68

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Quadro 22: Respostas abertas da comunidade externa

- nada a declarar
- Tudo Excelente
- Os cursos, os profissionais, a instituição como pontos positivos. Os negativos não tenho pontos a reclamar.
- Acredito que o Senac precisa ser mais visto
- Professor de excelência, boa estrutura, porém o wifi e péssimo, e falta a pós em gestão financeira
- Na minha opinião o Senac é muito bom mesmo só tenho experiências ótimas só queria mais cursos variados com mais opções e espero que o ano de 2026 esteja novamente fazendo curso com vcs parabéns obrigado e desculpa de qualquer quer coisa.
- Wi-Fi
- Mais áreas de abrangências
- Professores dedicados, bom atendimento. Ter um polo aqui em maravilha.
- Internet
- Pontos positivos: estrutura das salas, professores, coordenação. Pontos negativos: falta de internet, falta de palestras presenciais, cantina.
- Sem comentários
- Estão investindo na estrutura e possuem professores muito bons. negativo: melhorar a internet
- está ok, tudo bem construído
- Bons professores!!
- Positivo: Boa forma de avaliação, Bons funcionários Negativo: Internet horrível, o que impacta no estudo dos alunos, já que a internet querendo ou não é um instrumento de estudo importante tanto para os alunos quanto para os professores.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

O capítulo 4 apresentou os resultados das notas gerais recebidas pelo curso pela comunidade acadêmica. As médias de notas dadas pelos técnicos-administrativos (3,42) e comunidade externa (3,68) foram as menores, enquanto as maiores médias foram dadas pelos egressos (4,10) e docentes (4,17).

5 ANÁLISE POR EIXO E DIMENSÃO

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

5.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Quadro 23: Dimensão 8 – Planejamento e avaliação

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	15	10	18	43
Nº de respondentes	13	9	15	37
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	77%	100%	80%	85,64%

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Na Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação, a análise indica que discentes, docentes e técnicos administrativos percebem de forma positiva as práticas institucionais relacionadas a planejamento e acompanhamento das atividades. Os discentes destacam o suporte constante da coordenação e da secretaria acadêmica, considerando o atendimento humanizado e compreensível, o que reforça a confiança na organização e na condução das atividades. Os docentes reforçam essa percepção, evidenciando que a equipe de apoio contribui para o planejamento das ações acadêmicas e para a realização de avaliações de forma organizada, garantindo acompanhamento eficiente dos alunos. Os técnicos administrativos acrescentam que a estrutura e o atendimento são, em geral, suficientes, reconhecendo a atenção da equipe, embora identifiquem falhas na comunicação externa.

5.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

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

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	15	10	18	43
Nº de respondentes	13	9	15	37
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	85%	100%	100%	94,87%

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Na avaliação da Dimensão 1, que trata da Missão e do Plano de Desenvolvimento Institucional, o índice de atendimento pleno e suficiente atingiu 94,87%, indicando que as ações do Senac São Miguel estão alinhadas à missão e visão do Senac Santa Catarina.

De modo geral, os discentes avaliaram positivamente as aulas práticas, visitas técnicas e atividades de extensão, entendendo que essas ações cumprem a missão institucional ao aproximar a teoria da realidade do mercado e da comunidade. Também ressaltaram a relevância de receber feedbacks constantes e de conhecer o plano de ensino antes do início das disciplinas, o que contribui para maior clareza do processo formativo.

Os docentes reconheceram que as metodologias aplicadas favorecem a aprendizagem prática, o alinhamento com as necessidades do mercado e o fortalecimento da visão institucional de ser referência em inovação e qualidade. Destacaram ainda o incentivo a atividades de extensão, projetos integradores e inserção social, mas sugeriram ampliar pesquisas e práticas extensionistas para potencializar resultados e consolidar valores de cidadania e compromisso social.

Já os técnicos administrativos trouxeram percepções mais críticas, apontando a falta de envolvimento e motivação de parte dos alunos, que muitas vezes realizam apenas o básico. Ainda assim, reconheceram a importância de projetos institucionais como Hackathon, Ideathon, sacolas sustentáveis e ações beneficentes, que refletem o alinhamento do PDI com a integração comunitária e o estímulo à inovação.

Quadro 25: Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	15	10	18	43
Nº de respondentes	13	9	15	37
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	87%	96%	96%	93,01%

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Na Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição, as respostas evidenciam que tanto discentes quanto docentes reconhecem o compromisso do Senac com a comunidade e com seus alunos. Os estudantes destacam a atuação da coordenação e o apoio recebido em situações como bolsas de estudo, lembretes e acompanhamento, demonstrando sensibilidade social da instituição para com quem precisa. Também ressaltam a relevância das parcerias com instituições de caridade e ONGs, bem como os projetos de arrecadação

realizados nos cursos, que reforçam a prática da solidariedade e o contato direto com causas sociais.

Os docentes complementam essa visão ao reconhecer que o Senac São Miguel do Oeste mantém uma relação positiva com a comunidade por meio de ações de inclusão, projetos de intervenção e parcerias sociais. Apontam ainda que a gestão é organizada e alinhada ao planejamento nacional e estadual, com processos formalizados, comunicação clara e canais eficientes para divulgar cursos e serviços. Há reconhecimento da preocupação da instituição com a qualidade de vida, evidenciada pelo atendimento humanizado e pelo ambiente físico acolhedor.

5.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

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

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	15	10	18	43
Nº de respondentes	13	9	15	37
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	88%	89%	80%	85,78%

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Na Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, as respostas dos diferentes públicos revelam uma percepção bastante alinhada sobre o foco da instituição em práticas que conectam a formação acadêmica com a realidade profissional e comunitária.

Os discentes destacam que o curso atendeu suas expectativas, principalmente pela ênfase em métodos práticos, como estudos de caso, debates em sala e visitas técnicas, que tornam o aprendizado mais claro e aplicável. Eles também valorizam as atividades de extensão, que permitem compreender melhor o funcionamento das empresas e ampliar a visão sobre a prática de gestão. Há ainda menções à importância do feedback e da clareza no plano de ensino, apontando para uma política de ensino estruturada que favorece a organização do aprendizado.

Os docentes reforçam esses pontos, reconhecendo que as metodologias adotadas são dinâmicas, atualizadas e alinhadas às exigências do mercado. Destacam a relevância de projetos de extensão, projetos integradores, visitas técnicas e inserções sociais que aproximam os alunos das demandas reais da sociedade e do mercado de trabalho. Também

observam que a instituição incentiva fortemente os acadêmicos a participar de atividades extra sala, em parceria com ONGs e outras organizações, fortalecendo a formação cidadã. Apesar disso, alguns docentes ressaltam que há espaço para expandir ainda mais as atividades de pesquisa e de extensão, sinalizando oportunidade de evolução nessa dimensão.

Os técnicos administrativos trazem percepções complementares. Eles reconhecem os projetos integradores, as ações de extensão e atividades inovadoras como Hackathon, Ideathon e projetos sustentáveis, além de iniciativas solidárias como arrecadação de alimentos e valores para instituições beneficentes. No entanto, apontam um desafio: a falta de envolvimento e motivação de parte dos alunos, que muitas vezes se limitam ao básico, sem aprofundar os conhecimentos.

Quadro 27: Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	15	10	18	43
Nº de respondentes	13	9	15	37
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	88%	94%	83%	88,75%

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Na Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade, as respostas evidenciam que o Senac mantém iniciativas de contato ativo com a comunidade, mas ainda há pontos a serem aprimorados.

Os discentes destacam o relacionamento da instituição com instituições de caridade e ONGs, bem como a realização de projetos de arrecadação em prol dessas entidades, o que reforça a presença do Senac em ações sociais com impacto externo.

Os docentes reforçam essa percepção ao afirmar que a comunicação é clara e acessível, permitindo a divulgação de cursos, serviços e projetos sociais de forma transparente. Reconhecem, contudo, que há espaço para fortalecer estratégias de comunicação para atingir um público maior e dar maior visibilidade aos resultados das ações desenvolvidas. Além disso, apontam que a instituição utiliza canais eficientes para dialogar com a sociedade, demonstrando organização e assertividade nesse aspecto.

Já os técnicos administrativos ressaltam tanto avanços quanto fragilidades. De um lado, citam a presença da instituição em ações colaborativas como o Dia C de Cooperar e

atividades com a comunidade escolar e comércio local, bem como a transparência na divulgação de cursos e a disponibilidade de documentos estruturados.

Quadro 28: Dimensão 9 – Política de Atendimento aos Discentes

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	15	10	18	43
Nº de respondentes	13	9	15	37
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	90%	100%	97%	95,69%

Fonte: Elaborado pela CPA (2024)

Na Dimensão 9 – Política de Atendimento ao Discente, as percepções de discentes, docentes e técnicos administrativos apresentam forte alinhamento. Os estudantes relatam satisfação com o apoio da secretaria e da coordenação, destacando o atendimento humanizado, compreensível e a disposição em auxiliar nas demandas acadêmicas. A comunicação é considerada adequada, embora haja sugestões pontuais, como maior flexibilidade no atendimento da biblioteca.

A visão dos docentes reflete quase integralmente a dos alunos, reforçando a ideia de que o atendimento prestado pela secretaria e pela coordenação é bem estruturado, acolhedor e eficaz, garantindo suporte às necessidades apresentadas.

Os técnicos administrativos também avaliam o atendimento como suficiente e respeitoso, reconhecendo que há atenção às demandas estudantis. Contudo, acrescentam a percepção de que sempre há espaço para aprimorar o atendimento e apontam uma falha específica na comunicação do núcleo de relações com o mercado, que poderia divulgar melhor suas ações para alcançar mais estudantes e a comunidade.

De modo geral, a análise indica que a instituição possui uma política de atendimento bem consolidada, reconhecida pelos diferentes públicos como eficiente e humanizada, mas que ainda pode ser refinada em pontos específicos, como ampliar a flexibilidade da biblioteca e fortalecer a comunicação institucional para tornar os serviços mais acessíveis e visíveis aos discentes.

5.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

Quadro 29: Dimensão 5 – Políticas de Pessoal

	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	10	18	28
Nº de respondentes	9	15	24
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	89%	75%	81,94%

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Na Dimensão 5 – Políticas de Pessoal, as percepções dos técnicos administrativos e dos docentes revelam diferenças marcantes. Os técnicos apontam fragilidades principalmente relacionadas ao plano de cargos e salários, considerado pouco estruturado e sem clareza quanto à progressão ou vantagens para colaboradores mais antigos. Há menções à ausência de feedbacks sistemáticos e de transparência sobre carreira e crescimento, embora reconheçam que a instituição oferece diversas oportunidades de capacitação para quem tem interesse.

Já entre os docentes, muitos destacam o bom relacionamento com o corpo técnico, a transparência nos processos de avaliação e o incentivo ao desenvolvimento profissional por meio de cursos e capacitações, o que contribui para um ambiente harmonioso e colaborativo. No entanto, surgem ressalvas sobre a falta de clareza nos critérios de progressão salarial e de manutenção de vínculos, além da insegurança gerada por desligamentos sem justificativa aparente. Também foi citada a carência de informações sobre processos seletivos e admissões, o que compromete a sensação de transparência.

No conjunto, percebe-se que a política de pessoal é reconhecida pela existência de capacitações e pelo suporte institucional, mas ainda carece de maior clareza em relação à carreira, progressão salarial, processos seletivos e feedbacks estruturados. Para técnicos administrativos, o foco é a falta de perspectivas de crescimento, enquanto para docentes a preocupação central está na comunicação e no fortalecimento da confiança nos processos internos.

Quadro 30: Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	15	10	18	43
Nº de respondentes	13	9	15	37
Atende plenamente + Atende suficiente (%)	92%	89%	70%	83,73%

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Na Dimensão 6 – Organização e Gestão da Instituição, as respostas revelam percepções distintas entre os públicos. Os discentes enxergam a instituição como bem-organizada, com coordenação presente, setores atuando de forma responsável e apoio constante em questões administrativas, bolsas e comunicação. Essa percepção demonstra confiança na gestão e reconhecimento da proximidade no atendimento às necessidades acadêmicas.

Os docentes reforçam essa visão ao destacar que a gestão segue diretrizes nacionais e estaduais, atuando de forma planejada e organizada. Destacam o funcionamento dos órgãos colegiados como espaços participativos, a formalização de processos no SEI e a clareza de informações, o que garante eficiência administrativa. Ressaltam ainda a postura humanizada da gestão e a preocupação em manter um ambiente saudável e acolhedor. Contudo, também apontam fragilidades, como a complexidade e a falta de padronização em alguns processos acadêmicos, que podem gerar dúvidas e inconsistências na rotina institucional.

Já os técnicos administrativos trazem um contraponto ao mencionar desencontros de informações, embora reconheçam que os documentos são estruturados e estão à disposição, sinalizando que os registros formais existem, mas a comunicação ou padronização entre setores pode não ser plenamente eficaz.

5.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

Quadro 31: Dimensão 7 – Infraestrutura física

	Discente	Docentes	Corpo Técnico	Total
População	15	10	18	43
Nº de respondentes	13	9	15	37

Atende plenamente + Atende suficiente (%)	69%	91%	71%	77,00%
--	-----	-----	-----	---------------

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Na Dimensão 7 – Infraestrutura Física, há um consenso entre discentes, docentes e técnicos administrativos sobre os principais pontos positivos e fragilidades da instituição. As maiores críticas concentram-se na cantina, considerada inadequada, pequena, com lanches caros e sem exaustor, o que causa desconforto pelo cheiro de gordura. Outro problema recorrente é a internet, vista como instável e insuficiente para as atividades acadêmicas. Em contrapartida, salas de aula e laboratórios são reconhecidos como bons e bem equipados, enquanto a biblioteca é avaliada como confortável, embora nem sempre utilizada pelos alunos. Já os técnicos administrativos ressaltam que há obras em andamento, mas que elas comprometem temporariamente a estrutura, apontando ainda a necessidade de ampliar salas, atualizar laboratórios e criar espaços de convivência para alunos e colaboradores. De modo geral, a instituição possui uma base sólida em termos de infraestrutura acadêmica.

6 PROPOSTAS DE AÇÕES

Este item tem como objetivo apresentar os itens com avaliação inferior a 3 em cada público entrevistado e ações que visam melhorar os indicadores avaliados de acordo com avaliação da comissão da CPA.

Quadro 32: Proposta de ações aos discentes

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
7	Refeitório/cantina, área comum, auditório)	2,23	O projeto do novo prédio, que contará com uma cantina, já foi iniciado e tem previsão de conclusão para maio de 2026, em paralelo à reforma do prédio atual. A cantina será instalada no espaço da atual sala 02, equivalente a duas salas de aula, e incluirá uma área de alimentação integrada à área de convivência externa. Com essas mudanças, poderemos atender de forma mais adequada e confortável nossos discentes.
7	Internet Ruim	CPA	O projeto de renovação do cabeamento e da infraestrutura elétrica já está em andamento, com entrega prevista para abril de 2026.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Quadro 33: Proposta de ações aos docentes

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
2	Você percebe que a Faculdade Senac São Miguel do Oeste incentiva os acadêmicos a participarem de projetos de pesquisa?	2,78	Há um incentivo contínuo para que os alunos desenvolvam projetos de pesquisa, mas precisa ser melhorado. No próximo semestre, esse estímulo será intensificado, especialmente durante a Semana Acadêmica, com ações voltadas a ampliar a participação e o engajamento dos discentes.
7	Ter um local na sala dos professores para desenvolvimento de tarefas entre uma aula e outras	CPA	A sala dos professores será ampliada, passando a ocupar o espaço atualmente destinado à salinha de reuniões do NEB, proporcionando mais conforto e funcionalidade. A entrega está prevista para abril de 2026. Além disso, será criada uma sala de recreação destinada a todos os funcionários, fortalecendo o bem-estar e a integração da equipe.
5	Falta clareza nos critérios de progressão salarial	CPA	O plano está em fase de desenvolvimento, com implantação prevista para o segundo semestre de 2026.
5	Falta clareza quanto aos motivos de desligamento dos professores	CPA	Serão comunicadas datas específicas para a realização de dois feedbacks anuais com cada professor, de forma individual, destacando pontos positivos e aspectos a serem aprimorados, a partir do primeiro semestre de 2026. A viabilidade será conduzida pela coordenação do NEB, enquanto os feedbacks serão aplicados pelos analistas educacionais em conjunto com a pedagoga. Todos os registros serão documentados, assinados e arquivados na pasta do professor.

5	Professores não tem acesso aos processos seletivos	CPA	Os processos de recrutamento interno são divulgados por e-mail, enquanto os processos externos são publicados no site institucional. Todos os professores e técnicos administrativos recebem essas informações. Sugere-se, ainda, que os processos sejam comunicados também no grupo de colaboradores, ampliando a transparência e o alcance da divulgação.
5	Realizar treinamentos docentes em dia de semana, em virtude de os professores estarem cansados no sábado	CPA	Serão reservados dois dias no primeiro semestre e dois dias no segundo semestre para a realização das capacitações. A secretaria acadêmica ficará responsável por incluir essas datas na agenda dos professores, enquanto a condução das capacitações será de responsabilidade da pedagoga. As atividades não serão mais realizadas aos sábados.
7	Internet Ruim é um desafio para realização das atividades	CPA	O projeto de renovação do cabeamento e da infraestrutura elétrica já está em andamento, com entrega prevista para abril de 2026.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Quadro 34: Proposta de ações aos técnicos-administrativos

Dimensão/Pergunta		Nota	Ação proposta
2	Os conteúdos das disciplinas de Gestão Comercial estão alinhadas às necessidades do mercado de trabalho?	2,9	Os conteúdos estão alinhados às demandas do mercado de trabalho, porém é necessário aprimorar a comunicação dessa informação junto aos técnicos administrativos. Sugere-se que a coordenação realize essa comunicação durante os cafés mensais com os colaboradores, a partir de janeiro.
6	O Senac São Miguel do Oeste possui regulamentos e processos acadêmicos bem definidos?	2,9	Os processos estão alinhados e bem definidos, e serão trabalhados por meio do café mensal, com início já em janeiro de 2026. O gestor do NEB será responsável por apresentá-los utilizando fluxogramas, garantindo maior clareza e compreensão entre os colaboradores.
7	Refeitório/cantina, área comum, auditório)	2,2	O projeto do novo prédio, que contará com uma cantina, já foi iniciado e tem previsão de conclusão para maio de 2026, em paralelo à reforma do prédio atual. A cantina será instalada no espaço da atual sala 02, equivalente a duas salas de aula, e incluirá uma área de alimentação integrada à área de convivência externa. Com essas mudanças, poderemos atender de forma mais adequada e confortável nossos discentes.
5	Qual a sua percepção sobre o suporte e feedback que os colaboradores recebem de seus superiores para o exercício de suas atividades laborais?	2,9	Sugere-se que os coordenadores de núcleo reservem um dia por semestre para realização dos feedbacks com os colaboradores. Eles devem ser documentados e armazenados na pasta dos colaboradores.
5	Falta de informações e clareza sobre plano de cargos e salários	CPA	O plano de cargos e salários está em fase de desenvolvimento, com implantação prevista para o segundo semestre de 2026.
5	Colaboradores antigos não possuem vantagens	CPA	O plano de cargos e salários está em fase de desenvolvimento, com implantação prevista para o segundo semestre de 2026.

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Não houve notas abaixo de 3 dos egressos, não sendo necessário ações de correção. A comissão também não identificou pontos de melhoria de acordo com os comentários inseridos na pesquisa.

Quadro 35: Proposta de ações aos egressos

Dimensão/Pergunta	Nota	Ação proposta

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

Não houve notas abaixo de 3 da comunidade externa, e a comissão também não identificou pontos de melhoria de acordo com os comentários inseridos na pesquisa.

Quadro 36: Proposta de ações à comunidade externa

Dimensão/Pergunta	Nota	Ação proposta

Fonte: Elaborado pela CPA (2025)

7 FECHAMENTO

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

Para o próximo ano, ficou acordado que estes formulários serão revisados novamente, com a possibilidade de serem alterados com questões necessárias ao processo avaliativo. Também, se avaliou que a pontualidade na execução do cronograma da CPA facilita toda a sua condução, principalmente no desenvolvimento e aprovação dos relatórios.

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