# Faculdade de Tecnologia Senac Goiás

## CPA - Comissão Própria de Avaliação

## Relatório 2011

SUMÁRIO


| | |
|---|---|
| Composição da CPA | 02 |
| Dados da Instituição | 03 |
| Infra Estrutura | 03 |
| Considerações Iniciais | 04 |
| Metodologia | 05 |
| Questionários | 06 |
| Desenvolvimento da CPA | 13 |
| Reuniões da Comissão Própria de Avaliação | 14 |
| Síntese dos questionários de 2011 | 15 |
| Ouvidoria | 19 |
| Anexo – Avaliação Institucional | 21 |




Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

# REPRESENTANTES DA CPA

**Coordenação da CPA:**
Professor Marcos Costa Freitas

**Representante dos Docentes**
Prof Diogo Ananias Ferreira Maia
Prof Idário Carvalho Garces Filho

**Representante dos Discentes**
Lynna Lorrany de Oliveira Costa
Vinícius da Silva Resende

**Representante do Corpo Técnico Administrativo**
Susley Paula P. da Silva

**Representante da Sociedade Civil**
Amélia Perillo Cordeiro de Faria Lima

**Representante da Direção da Faculdade**
Robério Machado



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

## 1 – Dados da Instituição

A Faculdade de Tecnologia Senac Goiás é mantida pela SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC. Uma instituição jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, criado pelo Decreto-lei nº 8.621, de 10 de janeiro de 1946 e regulamentado pelo Decreto 61.843/67 de 05/12/1967. A Faculdade está registrada no CNPJ 03.608.475/0001-53. Funciona nas instalações do Centro de Educação Profissional Cora Coralina , situado na Avenida Independência nº 1002, Qd. 942 Lt.25, Setor Leste Vila Nova, Goiânia, GO, credenciada pela Portaria MEC n.º 100 de 24 de janeiro de 2007, publicada no DOU de 25 /01/2007.

A missão declarada da IES é: "Desenvolver competências profissionais e tecnológicas empreendedoras, capazes de contribuir para o desenvolvimento sustentável de Goiás". A Faculdade iniciou suas atividades no ano de 2007 com os cursos Gestão de Turismo, Design Gráfico e Segurança da Informação, autorizados pela Portaria nº 152, de 31 de janeiro de 2007, publicado no DOU em 02/02/2007. No ano de 2008 foram autorizados o funcionamento dos cursos de Gestão da Tecnologia da Informação (Portaria nº 448 de 25/09/2008), Gestão Ambiental (Portaria nº 449 de 25/09/2008), Gestão Comercial (Portaria nº 450 de 25/09/2008), publicados no DOU em 29/09/2008. A Instituição fornece atualmente vários cursos de extensão (6 cursos) e cursos de Pós-graduação lato sensu (8 cursos) e é um Polo de Ensino à Distância da Rede Nacional de EAD do SENAC. Atualmente, aa IES conta 45 professores, 2 são doutores, 23 mestres, 20 especialistas. Quanto ao regime há 4 docentes em regime integral, 39 parciais e 2 horistas.

## 2 - Infra Estrutura

As instalações da Faculdade de Tecnologia Senac Goiás são: 01 auditório, 01 sala de professores, 16 salas de aula, 9 laboratórios, 01 sala para atendimento administrativo e financeiro, salas de coordenações pedagógicas, administrativas e gerenciais. Todas as salas de aulas e laboratórios estão equipados com equipamentos de projeção de imagens e internet *wireless*, disponíveis a estudantes e professores.

As instalações sanitárias e as dependências estão adaptadas para portadores de necessidades especiais, e em condições de conservação e limpeza adequadas. No que se refere à infraestrutura de serviços, a IES dispõe de cantina com espaço suficiente para atendimento aos alunos, professores e empregados, além de oferecer estacionamento interno e serviço de impressão de reprografia, próximo ao espaço específico da área de convivência.

A Biblioteca da faculdade é constantemente atualizada, possui horários de funcionamento compatíveis com os horários de aula. Há livros suficientes para o número de alunos matriculados, segundo as normas do ensino superior brasileiro. A Biblioteca conta com ótimo acervo de material audiovisual e periódicos ou revistas relevantes e consonantes com as áreas dos cursos ofertados. O controle de acervo da Biblioteca é informatizado, baseado no software Pergamum.



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

O espaço da biblioteca é amplo suficiente para estudo em grupo e individual. Além do salão, há quatro cabines individuais com ótima condição de isolamento acústico, ar condicionado e boa iluminação. A biblioteca conta também com uma sala de vídeo capaz de abrigar 15 pessoas.

## 3 - Considerações Iniciais

A Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás, professa em seus Princípios a compreensão critica da realidade e a renovação da sociedade. Este eixo norteador só é possível na prática contínua de uma avaliação processual que privilegia os aspectos qualitativos sobre os quantitativos. Assim, seu Projeto Pedagógico alimenta, no interior da Instituição, a cultura avaliativa, que se concretiza em diversos procedimentos avaliativos, aplicados a todas as suas ações.

O Processo de Avaliação Institucional, o qual seguirá as diretrizes delineadas pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e será um dos instrumentos centrais do novo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. O referido sistema fundamenta-se na necessidade de promover a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e, especialmente, do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais. Constitui-se, no entanto, em um modelo de avaliação própria, adaptado à sua realidade, sedimentando, com a implantação de uma cultura avaliativa, a busca de melhoria constante da qualidade dos serviços que oferece.

A Faculdade de Tecnologia constitui-se em uma Instituição de Ensino que busca aperfeiçoar suas metas e atualizar seus objetivos, considerando as peculiaridades locais, respeitando a cultura, crenças regionais, economia regional e a necessidade de qualificar profissionais para se inserirem no mercado de trabalho local, regional e nacional. A Instituição adotará o Programa de Avaliação Institucional que lhe oferecerá indicadores para a revisão das ações e o redirecionamento das estratégias de atuação. Este programa será a base para o planejamento e gestão institucional e instrumento de acompanhamento contínuo do desempenho acadêmico e do processo sistemático de informações à sociedade.

Para lograr sua legitimidade, o programa pressupõe a concordância da comunidade acadêmica quanto à institucionalização do processo de avaliação e a seus critérios, bem como o respeito aos princípios fundamentais do SINAES, quais sejam:

- Responsabilidade social com a qualidade da educação superior.
- Reconhecimento da diversidade do sistema.
- Respeito à identidade, à missão e à história das instituições.
- Globalidade, isto é, compreensão de que a instituição deve ser avaliada a partir de um conjunto significativo de indicadores de qualidade, vistos em sua relação orgânica e não de forma isolada.
- Continuidade do processo avaliativo.



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

O novo sistema de avaliação, dos SINAES abrange todas as Instituições de Educação Superior em processo permanente: sua finalidade é construtiva e formativa. Amplia o campo da avaliação quanto à temática, ao universo institucional, aos agentes e aos objetivos.

## 4 – METODOLOGIA DA CPA

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) constituída de acordo com o disposto no artigo 11 da Lei 10.861/04 coordenará e articulará o seu processo interno de avaliação, disponibilizando informações. Com esta concepção de Avaliação Institucional, com a definição de princípios e dimensões da avaliação postulados pelo SINAES, a Instituição espera potencializar-se e desenvolver-se, viabilizando o cumprimento da sua missão.

As ações da CPA são elaboradas mediante plano de trabalho composto por inclui cronograma, distribuição de tarefas, organização de recursos humanos, itens materiais e operacionais. As etapas da Avaliação Interna propostas no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior são: reuniões de planejamento, definição dos critérios e instrumentos de coletas de dados, sensibilização do sujeito da avaliação; execução dos processos avaliativos; tratamento dos dados e encaminhamentos das questões aos setores responsáveis.

Na Faculdade de Tecnologia Senac Goiás a CPA é considerada o principal recurso de avaliação institucional e acadêmico. Os relatórios são tratados como indicadores de valor estratégico para gestão de processos e pessoas. Os conteúdos dos relatórios da CPA são de amplo conhecimento dos estudantes, professores, administrativos e mantenedores, são publicados no site e disponibilizados na forma de impresso na biblioteca. A Avaliação Institucional, tendo como base o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, e considerando ainda as Diretrizes e Instrumentos de Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior, analisou as dimensões de Desenvolvimento Institucional, Políticas, normas e estímulos para o ensino, pesquisa e extensão; Responsabilidade Social; Comunicação com a sociedade; Política de Pessoal; Organização e Gestão da Instituição; infra-estrutura física e recursos de apoio; Planejamento e Avaliação; Política de atendimentos aos estudantes e Sustentabilidade Financeira.

A CPA de 2011 contou com levantamento de dados realizado em forma de censo, foi aplicado entre novembro e dezembro. Professores, estudantes e funcionários participaram do processo, os resultados da pesquisa compõem o relatório de 2011. No entanto, as ações da Comissão Própria de Avaliação são permanentes, os problemas apresentados são submetidos a pautas de reuniões, e encaminhados a setores responsáveis ao longo do semestre letivo. A comissão reúne-se com periodicidade mensal, segundo calendário próprio de atividades, ou extraordinariamente, quando pelos membros ou comunidade acadêmica.

Em essência, os instrumentos de avaliação utilizados são organizados metodologicamente em duas vertentes de especificidades: a primeira composta da avaliação institucional, em que se avaliam aspectos de instalações físicas; qualidade de serviços; recursos tecnológicos; biblioteca e projeto pedagógico dos cursos. E, avaliação da dimensão acadêmica, onde o levantamento de dados explora questões do ambiente de ensino, tais como: didática do



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

professor, relações interpessoais, competência técnica, atitudes, metodologias, técnicas de ensino, recurso didáticos etc.

Os processos de avaliação institucionais envolveram alunos, docentes, corpo técnico administrativo e de apoio, e foram realizados diretamente em sala de aula, junto ao corpo discente. Neste momento foram expostas todas as dimensões dos SINAES que definem o perfil do SENAC Goiás Instituição de Ensino Superior quanto à sua filosofia de trabalho, políticas corporativas, função social, diretrizes pedagógicas, estrutura organizacional e atividades acadêmicas em busca da melhoria contínua para o desenvolvimento da Instituição.

## 4.1 - MODELOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS

INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

Em 2011 a CPA revisou o questionário de levantamento de dados, e propôs alterações de itens e redação. A comissão esforçou-se para excluir as redundâncias e ambiguidades do questionário antigo, e atualizou as questões para cobrir as dimensões da auto avaliação segundo as orientações do SINAES. Foram revisados os itens: Questionário do Corpo Docente, Questionário de avaliação Aluno Professor e Questionário Institucional do estudante. Os questionários revisados são:

### INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS DA CPA FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC GOIÁS

### 1 - QUESTIONÁRIO DO CORPO DOCENTE

*Modalidades de resposta: Excelente/ Bom/ Regular/ Fraco/ Não sei informar, não se aplica.*

| **POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL** |
|---|
| Condições para relações interpessoais com estudantes. |
| Condições para relações interpessoais com professores. |
| Condições para relações interpessoais com técnicos administrativos. |
| Ministrar cursos na Faculdade Senac valoriza seu currículo. |
| Condições para participação da elaboração do plano de cargos e salários. |
| Condições para participação da construção do processo pedagógico. |
| Destinação de recursos financeiros para participação em congressos, seminários e visitas técnicas |
| Qualidade dos cursos oferecidos pelo programa de formação continuada. |



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

| |
|---|
| Relevância acadêmica das atividades desenvolvidas na semana pedagógica. |
| **INFRAESTRUTURA** |
| Sala de aula – mobiliário e adequação às atividades. |
| Sala de aula – Disponibilidade e qualidade dos projetores de imagem e som. |
| Biblioteca – acervo e instalações. |
| Eficiência da rede de dados e internet. |
| Laboratório – qualidade dos equipamentos. |
| Manutenção de softwares dos laboratórios. |
| Manutenção dos computadores dos laboratórios. |
| Qualidade da área de convivência. |
| Sanitários. |
| Organização do estacionamento em função das necessidades dos professores. |
| Disponibilidade de impressoras nos laboratórios – manutenção e suprimentos |
| Disponibilidade de material didático - papéis, fotocópias, impressoras e scanners. |
| **RECURSOS INSTRUCIONAIS** |
| Assiduidade, pontualidade e compromisso com as atividades. |
| Disponibilidade e empenho dos funcionários para atender solicitações feitas. |
| Organização e pontualidade para atender às reservas do auditório. |
| Treinamento e educação dos funcionários para receber visitantes e apoiar a realização de eventos. |
| Predisposição para auxiliar na solução de imprevistos relacionados às responsabilidades do “RI”. |
| **APOIO TÉCNICO PEDAGÓGICO** |
| Gerente educacional |
| Coordenador do curso. |
| SEAD – Serviço de Apoio ao Docente |
| Serviços da Secretaria |
| **AUTOAVALIAÇÃO** |



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

| |
|---|
| Nivel de participação nas reuniões pedagógicas |
| Cumprimento de prazos na entrega de planos de ensino e registros acadêmicos. |
| Atualização dos planos de ensino. |
| Diversificação de metodologias de aprendizagem |
| Diversificação de instrumentos de avaliação |

## 2 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO ALUNO / PROFESSOR

*Modalidades de resposta: Excelente/ Bom/ Regular/ Fraco/ Não sei informar, não se aplica.*

| **DIDÁTICA DO PROFESSOR** |
|---|
| Desenvolvimento do conteúdo curricular. |
| Ritmo das aulas. |
| Comunicação com os alunos. |
| Clareza, conteúdos e segurança ao ministrar aulas. |
| Busca constantemente fazer relação entre teoria e prática. |
| Discute o programa do componente curricular. |
| Assiduidade, pontualidade e compromisso com as atividades. |
| Integração com outras matérias do curso. |
| Incentiva o aluno a discutir os resultados e as conclusões das aulas teóricas e práticas. |
| Coerência entre atividades avaliativas e conteúdos propostos. |
| **COMPONENTES CURRICULARES E CONTEÚDOS SOB RESPONSABILIDADE DO PROFESSOR** |
| Domínio dos conteúdos curriculares. |
| Organização e planejamento de desenvolvimento dos conteúdos. |
| Planejamento e ações para incentivar o debate dos conteúdos curriculares. |
| Planejamento e ações de integração com outras unidades curriculares. |
| Situa e defende a matéria no contexto da formação e atuação profissional. |
| Contexto e atualização dos conteúdos curriculares. |



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

| |
|---|
| Atualização da temática, e dos exemplos apresentados em exercícios de aprendizagem. |
| **RELACIONAMENTO** |
| Coerência ao lidar com opiniões e pontos de vista dos estudantes. |
| Coerência ao lidar com as limitações pessoais dos estudantes. |
| Incentivo ao debate e às discussões dos conteúdos curriculares. |
| Acessibilidade para atendimento de dúvidas e esclarecimentos. |
| Disponibilidade para auxílio extraclasse. |
| Interesse no desenvolvimento e aprendizado dos estudantes. |
| **RECURSOS UTILIZADOS PELO PROFESSOR** |
| Estimulo à leitura e pesquisa. |
| Uso dos recursos instrucionais (projetor, vídeos, áudios etc.) |
| Uso do Laboratório de informática. |
| Uso da bibliografia básica da ementa da unidade curricular. |
| Uso de trabalhos e dinâmica de grupo. |

## 3 - QUESTIONÁRIO INSTITUCIONAL DO ESTUDANTE

*Modalidades de resposta: Excelente/ Bom/ Regular/ Fraco/ Não sei informar, não se aplica.*

| |
|---|
| **SUA ATUAÇÃO COMO ESTUDANTE** |
| Frequenta regularmente as aulas |
| Faz pesquisas sobre temas de interesse dos componentes curriculares |
| Na sala de aula é participativo e colaborador |
| Participa de eventos culturais e acadêmicos |
| Dedica horas extras de estudo, fora aos horários de aula |
| **INSTALAÇÕES FÍSICAS** |
| Área de convivência. |
| Iluminação, ventilação, espaço e mobiliários das salas de aula. |
| Disponibilidade, manutenção e qualidade dos projetores de imagem e som. |



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

| |
|---|
| Acesso para pessoas portadoras de deficiência física. |
| Iluminação, ventilação, mobiliários e equipamentos do Auditório. |
| Iluminação, ventilação, espaço e mobiliários da biblioteca. |
| Iluminação, ventilação, espaço e mobiliários dos laboratórios de informática. |
| Sinalização interna da faculdade |
| O estacionamento atende as necessidades dos estudantes? |
| **QUALIDADE DOS SERVIÇOS** |
| Serviços *on-line* da Faculdade – atualização, disponibilidade e navegação. |
| Qualidade dos produtos e atendimento da lanchonete. |
| Central de atendimento ao estudante. |
| Serviços *on-line* do Portal do Aluno. |
| Site da Faculdade. |
| Canal Aberto – ouvidoria. |
| Atendimento e disponibilidade do serviço de fotocópias. |
| Murais e painéis de informação da Faculdade. |
| Recepção: encaminhamento e informações. |
| Telefonia: atendimento e encaminhamento. |
| Serviços de limpeza da Faculdade. |
| **RECURSOS TECNOLÓGICOS** |
| Quantidade de computadores disponíveis nos laboratórios. |
| Disponibilidade de softwares para atividades acadêmicas. |
| Quantidade de computadores disponíveis na biblioteca. |
| Qualidade do acesso à internet nos laboratórios. |
| Qualidade do acesso à internet *wireless* na Faculdade. |
| Manutenção dos equipamentos dos laboratórios. |
| Manutenção de sistemas e softwares dos laboratórios. |
| **BIBLIOTECA** |



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

| |
|---|
| Qualidade do atendimento. |
| Serviços *On-line* da biblioteca |
| Número de livros disponíveis para empréstimo. |
| Disponibilidade de periódicos e revistas científicas. |
| Procedimentos de empréstimo e renovação |
| **DO CURSO** *(modalidades de resposta: Sim/ Não)****** |
| Conhece o projeto pedagógico do curso? |
| O curso avalia teoria e prática? |
| O Curso atende minhas expectativas? |
| Conhece o Plano de desenvolvimento institucional da Faculdade? |
| O curso é coerente com o perfil profissional previsto? |
| O valor dos curso é coerente com a realidade de mercado? |
| **COORDENAÇÃO DE CURSO** *Modalidades de resposta: Excelente/ Bom/ Regular/ Fraco/ Não sei informar, não se aplica.* |
| Disponibilidade do coordenador(a) para atendimento aos estudantes. |
| Encaminhamentos e retorno dos problemas levados ao coordenador (a) de curso. |
| Qualidade da comunicação entre estudantes e coordenador de curso. |
| **DIREÇÃO DA FACULDADE** *(Modalidade de resposta: idem item anterior – segue nas demais)* |
| Disponibilidade do diretor para atendimento aos estudantes. |
| Encaminhamentos e retorno dos problemas levados ao diretor da Faculdade. |
| Qualidade da comunicação entre estudantes e diretor da Faculdade. |
| Presença do diretor da Faculdade nas atividades acadêmicas. |
| Predisposição do diretor para comunicação, análise de críticas e sugestões. |
| **COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA** |
| Disponibilidade do coordenador administrativo para atendimento aos estudantes. |
| Reporta em prazo coerente as solicitações e reinvindicações. |
| Solução dos problemas apresentados. |



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

| |
|---|
| **COORDENAÇÃO FINANCEIRA** |
| Disponibilidade do coordenador financeiro para atendimento aos estudantes. |
| Reporta em prazo coerente as solicitações e reinvindicações. |
| Solução dos problemas apresentados. |
| **COORDENAÇÃO DE REDES** |
| Disponibilidade do coordenador de redes para atendimento aos estudantes. |
| Reporta em prazo coerente as solicitações e reinvindicações. |
| Solução dos problemas apresentados. |
| **COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA** |
| Comunicação da coordenação pedagógica com os estudantes. |
| Soluciona, ou reporta em prazo coerente os encaminhamentos. |
| Busca informações com a turma sobre aprendizagem. |
| **SECRETARIA ACADÊMICA** |
| Comunicação entre secretaria e estudantes. |
| Orientações para processos acadêmicos. |
| Rigor quanto aos prazos estipulados nos processos. |
| Fluxo de processos de matrícula. |
| Fluxo de processos de requerimento. |
| Fluxo de processos de pagamentos |
| Tempo de espera para atendimento. |
| **AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA FACULDADE** |
| Bolsa de estudo e financiamento estudantil. |
| Programas e ações de integração da Faculdade com sociedade e mercado de trabalho. |
| Promoção de atividades de conscientização socioambiental. |



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

**4.2 – DESENVOLVIMENTO -** CPA 2011

A CPA 2011 foi aplicada a um universo de 2016 matrículas, sendo 1120 referem-se ao primeiro semestre e 896 ao segundo semestre, a soma de matrículas, não corresponde, portanto ao número de estudantes. No entanto, o quantitativo de matrículas e indício da movimentação e permanência dos estudantes nos cursos – dado relevante para a CPA. A distribuição de matrículas por cursos, turno e semestres ficou da seguinte forma:

**Primeiro semestre:**

Matutino

88 matrículas no Curso Superior de Tecnologia em Design Gráfico;
37 no Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental;
13 no Curso Superior de Tecnologia em Segurança da Informação;
80 no Curso Superior de Gestão da Tecnologia da Informação;

Noturno

167 matrículas no Curso Superior de Gestão Comercial;
147 no Curso Superior de Tecnologia em Design Gráfico;
175 no Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental;
186 no Curso Superior de Tecnologia em Segurança da Informação;
210 no Curso Superior de Gestão da Tecnologia da Informação;
17 no Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo.

**Segundo semestre:**

Matutino

64 matrículas no curso Superior de Tecnologia em Design Gráfico;
19 no Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental;
97 no Curso Superior de Gestão da Tecnologia da Informação;

Noturno

182 matrículas no Curso Superior de Gestão Comercial;
91 no Curso Superior de Tecnologia em Design Gráfico;
179 no Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental;
180 no Curso Superior de Tecnologia em Segurança da Informação;
167 no Curso Superior de Gestão da Tecnologia da Informação.



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

**4.3 - Reuniões da Comissão Própria de Avaliação**

Em 2011 os membros da CPA reuniram-se para avaliar o conteúdo e metodologia do instrumento de levantamento de dados, o questionário eletrônico. Os processos revisionais consumiram 04 reuniões dos membros e dois meses de trabalho das comissões estabelecidas. As questões, e os itens que as compõem, foram revistos e atualizados, procurou-se excluir as redundâncias, sobreposição de itens e rever a contextualização das indagações. O questionário revisado foi aplicado a comunidade da IES e produziu o levantamento de dados do presente relatório.

Nas reuniões, a comissão observou que o volume dos dados coletados pelo questionário eletrônico cresceu enormemente nos últimos anos, em decorrência do aumento de cursos e alunos da faculdade. Portanto, o levantamento de dados, atualmente realizado na metodologia de censo, deverá ser reavaliado em 2012. Cogita-se trabalhar com metodologia de amostragem, e para complementar, investir mais esforços nas avaliações permanentes, tais como as reuniões da CPA, que produzem indicadores relevantes das questões em debate na IES.

Em 2011 a CPA analisou as normativas do SINAES e detectou a necessidade de revisar o quadro de representações, para assegurar equilíbrio quantitativo de representantes por segmento. Este item também deve ser objeto de análise da comissão no ano de 2012.

A CPA promoveu votação, na comunidade da IES para eleição de representantes discentes e representantes do representante do corpo técnico administrativo da faculdade. Os representantes do período anterior haviam se formado ou solicitado desligamento da função. Com a eleição o quadro de representação foi reestruturado.

Em 2011 a CPA da Faculdade de Tecnologia Senac Goiás recebeu a comissão de recredenciamento institucional, e as comissões do MEC de reconhecimento do Curso Superior de Tecnologia em Design Gráfico; Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental e do Curso Superior de Gestão Comercial. A CPA foi considerada atuante e em situação totalmente regular segundo as normas dos reguladores do ensino superior no Brasil.



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

## 4.4 - SÍNTESE DA AVALIAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS DE 2011

*(Questionários anexos pag. 22)*

### 4.4.1 - Auto Avaliação

A CPA considera que o estudante é sujeito e objeto da avaliação institucional, para reforçar sua participação de forma, o questionário explora na introdução do processo a auto avaliação discente. Os quesitos: frequência às aulas, pesquisas sobre temas de interesse dos componentes curriculares, atitude participativa e colaborativa em sala de aula, darticipação em eventos culturais e acadêmicos, dedicação a horas extras de estudo, foram avaliados com os índices: 53,08% de Excelentes; 32,52% de Bom; 11,71% de Regular; 0,19% não souberam informar. Observa-se, portanto, predominância e equilíbrio entre os índices na auto avaliação dos estudantes.

### 4.4.2 - Instalações Físicas

Os itens de avaliação das áreas de convivência: Iluminação, ventilação, espaço e mobiliários das salas de aula; Disponibilidade, manutenção e qualidade dos projetores de imagem e som; Acesso para pessoas portadoras de deficiência física; Iluminação, ventilação, mobiliários e equipamentos do Auditório; Iluminação, ventilação, espaço e mobiliários da biblioteca; Iluminação, ventilação, espaço e mobiliários dos laboratórios de informática; Sinalização interna da faculdade e estacionamento. Foram avaliados com índices de: 50,74% de Excelentes 27,86% de Bom 12,70% de regular 1,66% dos estudantes não souberam opinar. Os itens que aprecem em destaque como fragilidades são: Estacionamento, Manutenção e disponibilidade dos equipamentos de projeção e som e Iluminação, ventilação, espaço e mobiliários das salas de aula.

### 4.4.3 - Qualidade dos Serviços

No questionário este item foi desmembrado em: Serviços on-line da Faculdade – atualização, disponibilidade e navegação; Qualidade dos produtos e atendimento da lanchonete; Central de atendimento ao estudante; Serviços on-line do Portal do Aluno; Site da Faculdade; Canal Aberto – ouvidoria; Atendimento e disponibilidade do serviço de fotocópias; Murais e painéis de informação da Faculdade; Recepção: encaminhamento e informações; Telefonia: atendimento e encaminhamento e Serviços de limpeza da Faculdade. A avaliação apresentou resultados de 47,13% de Excelentes; 28,82% de Bom, 13,08% de Regular e 7,60% de Fraco. Em destaque entre os itens avaliados demandam por melhorias são: Serviços on-line da Faculdade, com 66 registros; Serviço de Fotocópias com 61 registros; e central de atendimento ao estudante, com 27 registros.

### 4.4.4 - Recursos Tecnológicos

Os tópicos deste item são: Quantidade de computadores disponíveis nos laboratórios; Disponibilidade de softwares para atividades acadêmicas; Quantidade de computadores disponíveis na biblioteca; Qualidade do acesso à internet nos laboratórios; Qualidade do acesso à internet wireless na Faculdade; Manutenção dos equipamentos dos laboratórios e



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

Manutenção de sistemas e softwares dos laboratórios. 43,30% dos estudantes consideraram excelentes os os recursos ; 19,80% consideraram bom; 14,42% consideraram regular, e 16,82 consideraram fraco. 4,27% não souberam informar. Dos itens pontuados como fracos, destacam-se: Qualidade do acesso à internet wireless na Faculdade, com 148 registros; Qualidade do acesso à internet nos laboratórios, com 83 registros e quantidade de computadores disponíveis na biblioteca, com 48 registros.

**4.4.5 - Biblioteca**

Os itens pesquisados foram:

Qualidade do atendimento; Serviços On-line da biblioteca; Número de livros disponíveis para empréstimo; Disponibilidade de periódicos e revistas científicas; Procedimentos de empréstimo e renovação. O grau de satisfação dos acadêmicos em relação à Biblioteca foi documentado entre 59,88% de excelente e 24,36% de bom. Os itens Excelente e Bom, somam 84,24% dos índices de avaliação da Biblioteca. 7,91% dos estudantes consideraram regular e 3,80% consideraram os serviços da Biblioteca como fraco. 3,49% não souberam responder. Os itens que evidenciam fragilidade são: Disponibilidade de periódicos e revistas científicas, com 15 registros com indícios de fragilidade; Número de livros disponíveis para empréstimo, com 14 registros e Serviços On-line da biblioteca, com 13 registros.

**4.4.6 – Avaliação do Curso**

Neste item o estudante foi indagado se: Conhece o projeto pedagógico do curso; Se o curso avalia teoria e prática; Se o Curso atende suas expectativas; Se conhece o Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade; Se o curso é coerente com o perfil profissional; e se o valor do curso é coerente com a realidade de mercado. O item foi tabulado em modalidade de resposta “Sim” e “Não”. Dos 321 estudantes que foram pesquisados, 287 afirmaram conhecer o projeto pedagógico do curso que frequenta; 34 afirmaram não ter conhecimento. 309 estudantes concordam que o curso alia teoria e prática, 12 discordam. 301 estudantes consideram que o curso atende à suas expectativas, 20 demonstram o contrário. 244 estudantes afirmam conhecer o plano de desenvolvimento institucional da faculdade, 77 desconhecem. 306, concordam que o curso é coerente com o perfil profissional previsto, 15 pensam o contrário. 286 estudantes consideram o valor dos cursos coerentes com a realidade de mercado, 36 estudantes discordam.

**4.4.7 – Coordenação de Curso**

Foram avaliados: Disponibilidade do coordenador(a) para atendimento aos estudantes.

Encaminhamentos e retorno dos problemas levados ao coordenador (a) de curso. Qualidade da comunicação entre estudantes e coordenador de curso. 64,15% dos estudantes consideraram os coordenadores excelentes; 22.63% consideraram Bom; 6,80% consideraram regular e 3,35% consideraram fraco. 2,70% não souberam informar. Os pontos fracos são: Encaminhamentos e retorno dos problemas levados ao coordenador, com 16 registros; Qualidade da comunicação entre estudantes e coordenador de curso, com 11 registros.



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

### 4.4.8 – Direção da Faculdade

Este item levantou informações da relação entre os estudantes e a diretoria da Faculdade. O estudante respondeu as questões: Disponibilidade do diretor para atendimento aos estudantes. Encaminhamentos e retorno dos problemas levados ao diretor da Faculdade. Qualidade da comunicação entre estudantes e diretor da Faculdade. Presença do diretor da Faculdade nas atividades acadêmicas. Predisposição do diretor para comunicação, análise de críticas e sugestões. 44,24% dos entrevistados consideram Excelente a atuação do diretor; 14,14% consideram Bom; 7,85% consideram Regular e 7,23% consideraram Fraco. 25,48% não souberam informar. A grande incidência de estudantes que não souberam responder a questão destaca-se neste item. A soma de Excelente e Bom totalizam 58,38% de avaliação positiva. Os itens que precisam ser melhorados são: Presença do diretor da Faculdade nas atividades acadêmicas, com 31 registros; e Predisposição do diretor para comunicação, análise de críticas e sugestões, com 25 registros de um universo de 321 indivíduos pesquisados.

### 4.4.9 – Coordenação Administrativa

Esta Coordenação foi avaliada quanto à: Disponibilidade do coordenador administrativo para atendimento aos estudantes; Retornos das solicitações e reinvindicações e Solução dos problemas apresentados. Os índices extraídos do levantamento de dados são: 52,23% de Excelentes; 16,20% de Bom; 7,48% de Regular e 3,22% de Fraco. 19,73% não souberam informar. Da mesma forma como ocorreu na avaliação do diretor, destacou-se a desinformação do estudante sobre o tema.

### 4.4.10 – Coordenação Financeira

Avaliada quanto à: Disponibilidade do coordenador financeiro para atendimento aos estudantes; Retornos das solicitações e reinvindicações e Solução dos problemas apresentados. Os índices do levantamento de dados são: 50,86% Excelente; 13,81% Bom; 8,74% Regular; 3,95% Fraco e, 21,91% não souberam informar.

### 4.4.11 – Coordenação de Redes

Também avaliada quanto à: Disponibilidade do coordenador de redes para atendimento aos estudantes; Retornos das solicitações e reinvindicações e Solução dos problemas apresentados. Os índices do levantamento de dados são: 43,38% de Excelente; 11,32% de Bom; 10,18% Regular; 9,76% de Fraco. 21,29% não souberam informar.

### 4.4.12 – Coordenação Financeira

Item avaliada quanto à: Disponibilidade do coordenador financeiro para atendimento aos estudantes. Retornos das solicitações e reinvindicações e Solução dos problemas apresentados. Os índices do levantamento de dados são: 50,26% de Excelente; 11,32% de Bom, 10,18% de Regular e 9,76% de Fraco. 21,29% não souberam responder.

### 4.4.13 – Coordenação pedagógica

Avaliada quanto à: Comunicação da coordenação pedagógica com os estudantes;



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

Solução de problemas ou retorno em prazo coerente e Busca informações com a turma sobre aprendizagem. Os índices do levantamento de dados são: 56,07% de Excelente; 16,30% de Bom; 7,48% de Regular e 3,53% de Fraco. 15,89% não souberam informar.

**4.4.14 – Secretaria Acadêmica**

A Secretaria Acadêmica foi avaliada quanto à: Comunicação entre secretaria e estudantes; Orientações para processos acadêmicos; Rigor quanto aos prazos estipulados nos processos; Fluxo de processos de matrícula; Fluxo de processos de requerimento; Fluxo de processos de pagamentos e Tempo de espera para atendimento. O questionário respondido demonstra que 51,21% consideram Excelentes os serviços da Secretaria; 22,59% consideram Bom; 10,36% consideram regular e 8,53% consideram fraco. 0,93% não souberam responder. Os itens, cujos índices precisam ser melhorados são: Tempo de espera para atendimento, com 70 registros e Fluxo de processos de requerimento, com 19 registros.

**4.4.15 – Ações de Responsabilidade Social**

Avaliação composta dos itens: Bolsa de estudo e financiamento estudantil; Programas e ações de integração da Faculdade com sociedade e mercado de trabalho e Promoção de atividades de conscientização socioambiental. Índices de 48,68% de Excelente; 22,82% de Bom; 9,89% de Regular e 6,93% de Fraco. 10,67% não souberam informar.

**4.4.16 – Avaliação dos docentes**

O levantamento de dados da atuação dos docentes foi executado também com o suporte do questionário eletrônico. A avaliação foi distribuída em quatro itens: Didática do professor; Componentes curriculares e conteúdos sob responsabilidade do professor; Relacionamento e Recursos utilizados pelo professor. Os itens foram desmembrados em 28 questões abrangentes das peculiaridades, responsabilidades e atribuições do professor *(modelos nas pags. 8 e 9).*

A pesquisa em forma de censo permitiu a todos os estudantes, de todas as turmas avaliarem seus professores do período de 2011. Os questionários da CPA 2011produziram objeto extenso, com centenas de páginas. A CPA elaborou um esquema para tratar estes dados e produzir o relatório: Em síntese, o trabalho foi distribuído por colegiados, e os colegiados distribuíram entre professores para análise e crítica dos dados. Cada professor encaminhou seu parecer sobre as avaliações para seu coordenador de curso. Os produtos da análise coletiva foram pauta de reuniões dos colegiados, os resultados deste processo compuseram atas que foram usadas pelos coordenadores acadêmicos para o planejamento do semestre letivo. Os coordenadores de curso reportaram à CPA, em forma de ata, e estas foram usadas para compor o presente relatório.

Os questionários da CPA 2011 estarão à disposição da comunidade acadêmica na biblioteca da faculdade, como todos os dados e detalhamentos do questionário eletrônico.



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

**5 – Ouvidoria –** A ouvidoria da Faculdade é baseada em um sistema *On line* chamado Canal Aberto, que está publicado no site da Faculdade, acessível de forma irrestrita aos usuários. As questões encaminhadas à ouvidoria são documentadas pelo diretor e gerente de educacional e são encaminhadas aos setores responsáveis, que devem responder ou encaminhar solução para problemas. Os dados coletados pelo canal aberto são reportados semestralmente à CPA, para composição do relatório anual. As questões documentadas ao longo do semestre compõem o conjunto de dados que são trabalhados pelas equipes de planejamento. O documento da ouvidoria, encaminhado para a CPA, referente à 2011 encontra-se anexo na página seguinte.



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

Goiânia, 23 de dezembro de 2011.

DE: Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás.
PARA: Comissão Própria de Avaliação Institucional – CPA.
MEMO: 1.050/2011.

Ciente que a nossa CPA tem realizado o trabalho de acompanhar toda a execução e consolidação do Planejamento Estratégico, fazendo o registro, documentando as ações e supervisionando o desenvolvimento do trabalho.

Ciente que os resultados da auto avaliação divulgados pela CPA constituem-se em um instrumento de gestão por parte da gestão institucional propondo ações e melhorias a partir dos resultados obtidos da auto avaliação.

Cientes da importância da nossa ouvidoria que se dá através do "Canal Aberto" (formulário) disponível no portal institucional e através das redes sociais da instituição (twitter e facebook) onde a comunidade interna e externa tem acesso ao formulário de solicitações e questionamentos, via site da IES e que as solicitações e questionamentos já estão ocorrendo e são encaminhadas a Gestão Institucional/Acadêmica e o autor da solicitação recebe os devidos esclarecimentos sobre as soluções possíveis.

Comunicamos para fins de registros uma síntese resumo das ocorrências recebidas via Canal Aberto ao longo deste ano e até a presente data as quais todas foram processadas e solucionadas:

- Sugestões quanto a aperfeiçoamento das informações do site institucional;
- Críticas quanto à postura de docentes em relação à metodologia e didática em sala de aula;
- Solicitação de documentação que são disponibilizados pela Secretaria Acadêmica;
- Informações acerca do perfil dos docentes dos cursos;
- Pedidos de reparo de equipamentos: computadores, aparelhos condicionadores de ar, projetores multimídia, impressoras;
- Queixas em relação à postura de atendimento por parte dos atendentes da Secretaria, da Recepção e do Estacionamento;
- Sugestões de melhoria no fluxo de empréstimo de livros na biblioteca de Faculdade;
- Sugestões de melhoria no sistema informatizado da biblioteca – Pergamum – com maior disponibilidade dos serviços on-line;
- Críticas aos atendentes pela postura de atendimento sendo muito rígidas e com muita demora. Excesso de requerimentos e muito burocrático;
- Queixas sobre o portal do aluno que fica muito tempo inoperante;
- Reclamações sobre a lentidão dos serviços internet disponível nos ambientes pedagógicos;
- Pedidos de mudança da data final de entrega do projeto integrador de alguns cursos;
- Solicitação para eliminação de vírus dos computadores;
- Pedido de liberação de acesso a algumas páginas internet, pois estão sendo bloqueadas pelo proxy;
- Críticas sobre o layout das salas, falta de tomadas para carga de notebook, falta de suprimento nas impressoras;
- Solicitação da substituição do professor face à sua didática e pela falta de atitude da coordenação do curso;
- Pedido que as intercorrências registradas no Caderno de Ocorrências sejam executadas;

Atenciosamente,

**Lionisio Pereira dos Santos Filho**
Diretor de Faculdade
Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás

**Frederico Douredo Rodrigues Morais**
Gerente Educacional
Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

# Anexos

Questionário eletrônico aplicado em 2011/2 – avaliação geral da faculdade.



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

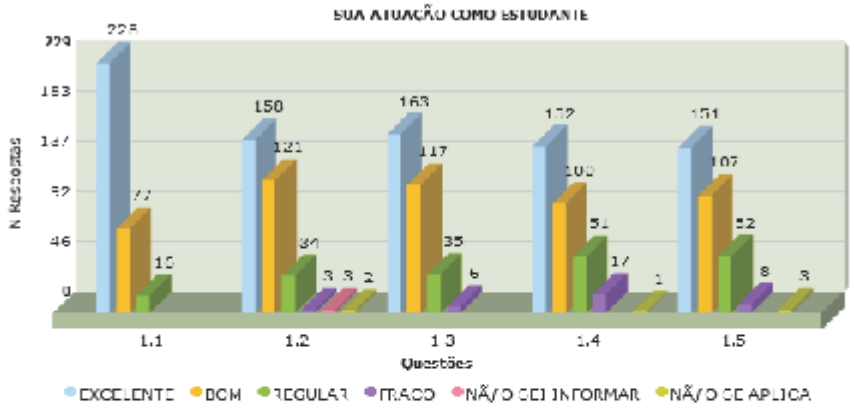
Tipo de Questionário: Geral Ano: 2011 Semestre: 2

**Geral**

Prezado Aluno(a),
Somos a CPA - Comissão Própria de Avaliação da Faculdade de Tecnologia Senac - Goiás. Nosso objetivo é melhorar os serviços oferecidos pela faculdade. Por isso, pedimos que você avalie nosso corpo docente, espaço físico e serviços. Desde já, agradecemos sua participação. Informamos que todas as informações são SIGILOSAS, portanto não precisa se identificar.

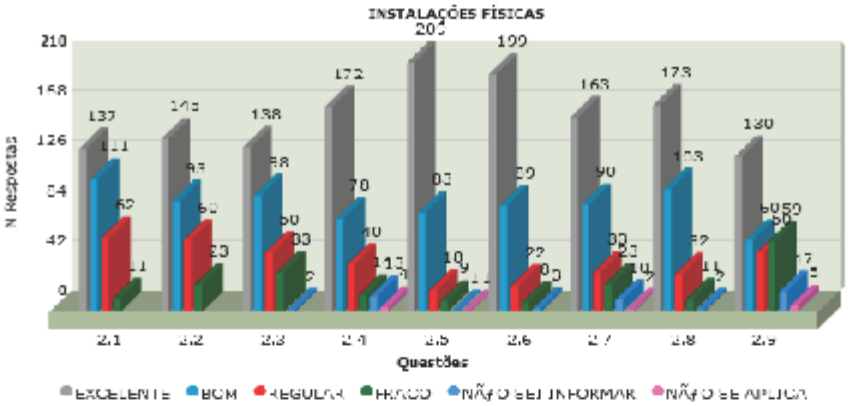
**Questionário: INSTITUCIONAL DO ESTUDANTE 2011**
**Pessoa: Instituição**

| 1 | SUA ATUAÇÃO COMO ESTUDANTE | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.1 | Frequenta regularmente as aulas | 228 | 77 | 16 | 0 | 0 | 0 | 321 |
| 1.2 | Faz pesquisas sobre temas de interesse dos componentes curriculares | 158 | 121 | 34 | 3 | 3 | 2 | 321 |
| 1.3 | Na sala de aula é participativo e colaborador | 163 | 117 | 35 | 6 | 0 | 0 | 321 |
| 1.4 | Participa de eventos culturais e acadêmicos | 152 | 100 | 51 | 17 | 0 | 1 | 321 |
| 1.5 | Dedica horas extras de estudo, fora aos horários de aula | 151 | 107 | 52 | 8 | 0 | 3 | 321 |
| | **Total** | **852** | **522** | **188** | **34** | **3** | **6** | **1605** |
| | **Porcentagem** | **53,08%** | **32,52%** | **11,71%** | **2,12%** | **0,19%** | **0,37%** | **100,00%** |




| 2 | INSTALAÇÕES FÍSICAS | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.1 | Àrea de convivência | 137 | 111 | 62 | 11 | 0 | 0 | 321 |
| 2.2 | Iluminação, ventilação, espaço e mobiliários das salas de aula | 145 | 93 | 60 | 23 | 0 | 0 | 321 |
| 2.3 | Disponibilidade, manutenção e qualidade | 138 | 98 | 50 | 33 | 2 | 0 | 321 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | dos projetores de imagem e som | | | | | | | |
| 2.4 | Acesso para pessoas portadoras de deficiência física | 172 | 78 | 40 | 14 | 13 | 4 | 321 |
| 2.5 | Iluminação, ventilação, mobiliários e equipamentos do Auditório | 209 | 83 | 18 | 9 | 1 | 1 | 321 |
| 2.6 | Iluminação, ventilação, espaço e mobiliários da biblioteca | 199 | 89 | 22 | 8 | 3 | 0 | 321 |
| 2.7 | Iluminação, ventilação, espaço e mobiliários dos laboratórios de informática | 163 | 90 | 33 | 23 | 10 | 2 | 321 |
| 2.8 | Sinalização interna da faculdade | 173 | 103 | 32 | 11 | 2 | 0 | 321 |
| 2.9 | O estacionamento atende as necessidades dos estudantes | 130 | 60 | 50 | 59 | 17 | 5 | 321 |
| | **Total** | **1466** | **805** | **367** | **191** | **48** | **12** | **2889** |
| | **Porcentagem** | **50,74%** | **27,86%** | **12,70%** | **6,61%** | **1,66%** | **0,42%** | **100,00%** |

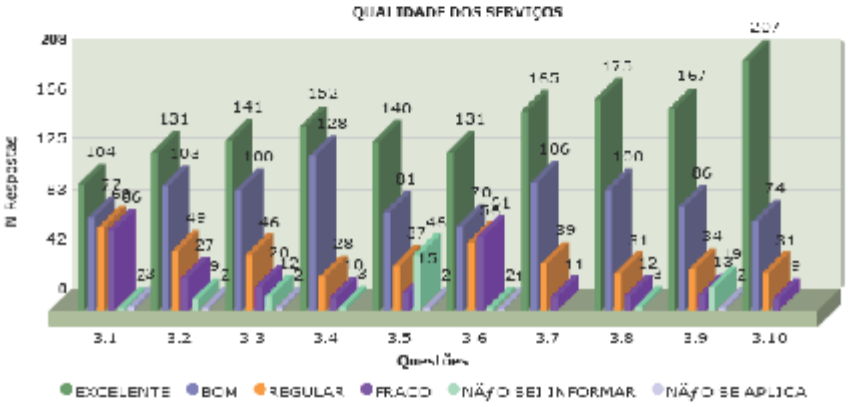



| 3 | QUALIDADE DOS SERVIÇOS | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.1 | Serviços on-line da Faculdade - atualização, disponibilidade e navegação | 104 | 77 | 69 | 66 | 2 | 3 | 321 |
| 3.2 | Central de atendimento ao estudante | 131 | 103 | 49 | 27 | 9 | 2 | 321 |
| 3.3 | Serviços on-line do Portal do Aluno | 141 | 100 | 46 | 20 | 12 | 2 | 321 |
| 3.4 | Site da Faculdade | 152 | 128 | 28 | 10 | 3 | 0 | 321 |
| 3.5 | Canal Aberto - ouvidoria | 140 | 81 | 37 | 15 | 46 | 2 | 321 |
| 3.6 | | 131 | 70 | 56 | 61 | 2 | 1 | 321 |



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Atendimento e disponibilidade do serviço de fotocópias | | | | | | | |
| 3.7 | Murais e painéis de informação da Faculdade | 165 | 106 | 39 | 11 | 0 | 0 | 321 |
| 3.8 | Recepção: encaminhamento e informações | 175 | 100 | 31 | 12 | 3 | 0 | 321 |
| 3.9 | Telefonia: atendimento e encaminhamento | 167 | 86 | 34 | 13 | 19 | 2 | 321 |
| 3.10 | Serviços de limpeza da Faculdade | 207 | 74 | 31 | 9 | 0 | 0 | 321 |
| | **Total** | **1513** | **925** | **420** | **244** | **96** | **12** | **3210** |
| | **Porcentagem** | **47,13%** | **28,82%** | **13,08%** | **7,60%** | **2,99%** | **0,37%** | **100,00%** |

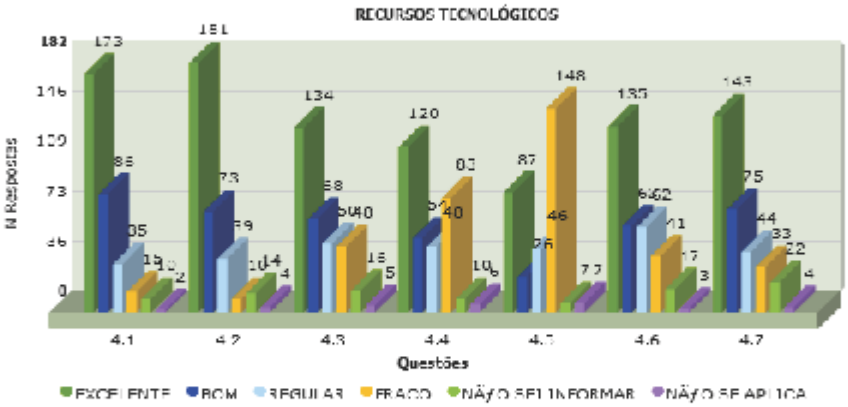



| 4 | RECURSOS TECNOLÓGICOS | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.1 | Quantidade de computadores disponíveis nos laboratórios | 173 | 86 | 35 | 15 | 10 | 2 | 321 |
| 4.2 | Disponibilidade de softwares para atividades acadêmicas | 181 | 73 | 39 | 10 | 14 | 4 | 321 |
| 4.3 | Quantidade de computadores disponíveis na biblioteca | 134 | 68 | 50 | 48 | 16 | 5 | 321 |
| 4.4 | Qualidade do acesso à internet dos laboratórios | 120 | 54 | 48 | 83 | 10 | 6 | 321 |
| 4.5 | Qualidade do acesso à internet wireless na Faculdade | 87 | 26 | 46 | 148 | 7 | 7 | 321 |
| 4.6 | Manutenção dos equipamentos dos laboratórios | 135 | 63 | 62 | 41 | 17 | 3 | 321 |
| 4.7 | Manutenção de sistemas e softwares dos laboratórios | 143 | 75 | 44 | 33 | 22 | 4 | 321 |

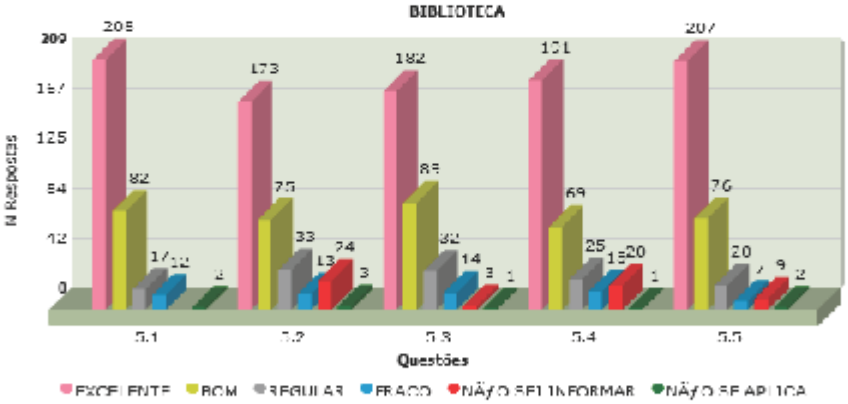


Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

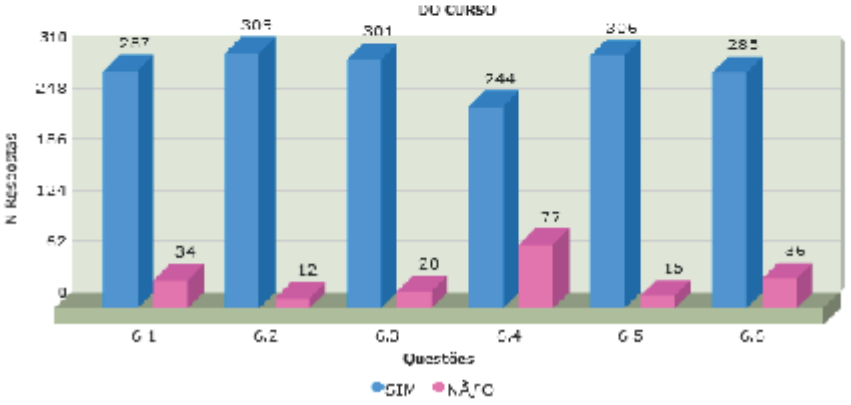
| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Total** | **973** | **445** | **324** | **378** | **96** | **31** | **2247** |
| **Porcentagem** | **43,30%** | **19,80%** | **14,42%** | **16,82%** | **4,27%** | **1,38%** | **100,00%** |




| 5 | BIBLIOTECA | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.1 | Qualidade do atendimento | 208 | 82 | 17 | 12 | 0 | 2 | 321 |
| 5.2 | Serviços on-line da biblioteca | 173 | 75 | 33 | 13 | 24 | 3 | 321 |
| 5.3 | Números de livros disponíveis para empréstimos | 182 | 89 | 32 | 14 | 3 | 1 | 321 |
| 5.4 | Disponibilidade de periódicos e revistas científicas | 191 | 69 | 25 | 15 | 20 | 1 | 321 |
| 5.5 | Procedimento de empréstimo e renovação | 207 | 76 | 20 | 7 | 9 | 2 | 321 |
| | **Total** | **961** | **391** | **127** | **61** | **56** | **9** | **1605** |
| | **Porcentagem** | **59,88%** | **24,36%** | **7,91%** | **3,80%** | **3,49%** | **0,56%** | **100,00%** |



| 6 | DO CURSO | SIM | NÃO | Total |
|---|---|---|---|---|
| 6.1 | Conhece o projeto pedagógico do curso? | 287 | 34 | 321 |
| 6.2 | O curso avalia teoria e prática? | 309 | 12 | 321 |
| 6.3 | O curso atende minhas expectativas? | 301 | 20 | 321 |
| 6.4 | Conhece o plano de desenvolvimento institucional da Faculdade? | 244 | 77 | 321 |
| 6.5 | O curso é coerente com o perfil profissional previsto? | 306 | 15 | 321 |
| 6.6 | O valor dos cursos é coerente com a realidade de mercado? | 285 | 36 | 321 |
| | **Total** | **1732** | **194** | **1926** |
| | **Porcentagem** | **89,93%** | **10,07%** | **100,00%** |

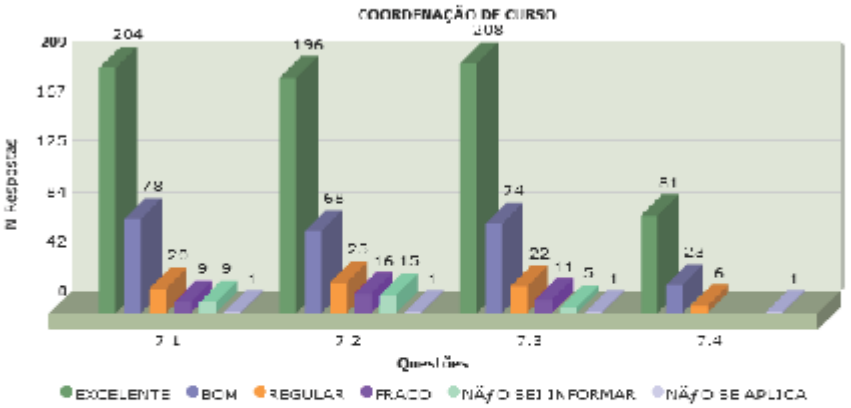



| 7 | COORDENAÇÃO DE CURSO | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7.1 | Disponibilidade do coordenador(a) para atendimento aos estudantes | 204 | 78 | 20 | 9 | 9 | 1 | 321 |
| 7.2 | Encaminhamento e retorno dos problemas levados ao coordenador (a) do curso | 196 | 68 | 25 | 16 | 15 | 1 | 321 |
| 7.3 | Qualidade da comunicação entre estudantes e coordenador de curso | 208 | 74 | 22 | 11 | 5 | 1 | 321 |
| 7.4 | Avalie seu Coordenador | 81 | 23 | 6 | 0 | 0 | 1 | 111 |
| | **Total** | **689** | **243** | **73** | **36** | **29** | **4** | **1074** |
| | **Porcentagem** | **64,15%** | **22,63%** | **6,80%** | **3,35%** | **2,70%** | **0,37%** | **100,00%** |





Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO | Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

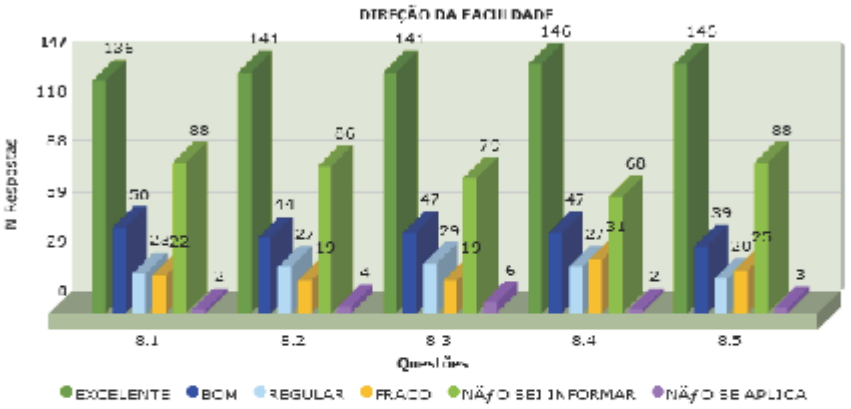



| 8 | DIREÇÃO DA FACULDADE | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8.1 | Disponibilidade do diretor para atendimento aos estudantes | 136 | 50 | 23 | 22 | 88 | 2 | 321 |
| 8.2 | Encaminhamentos e retorno dos problemas levados ao diretor da Faculdade | 141 | 44 | 27 | 19 | 86 | 4 | 321 |
| 8.3 | Qualidade da comunicação entre estudantes e diretor da Faculdade | 141 | 47 | 29 | 19 | 79 | 6 | 321 |
| 8.4 | Presença do diretor da Faculdade nas atividades acadêmicas | 146 | 47 | 27 | 31 | 68 | 2 | 321 |
| 8.5 | Predisposição do diretor para comunicação, análise de críticas e sugestões | 146 | 39 | 20 | 25 | 88 | 3 | 321 |
| | **Total** | **710** | **227** | **126** | **116** | **409** | **17** | **1605** |
| | **Porcentagem** | **44,24%** | **14,14%** | **7,85%** | **7,23%** | **25,48%** | **1,06%** | **100,00%** |

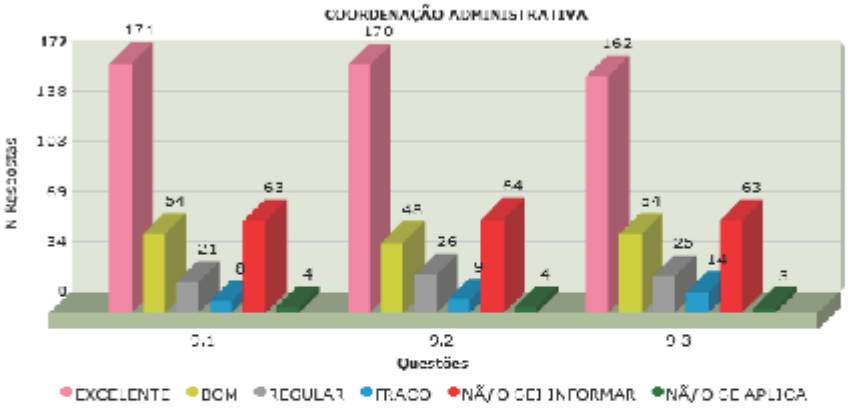




Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br




| 9 | COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9.1 | Disponibilidade do coordenador administrativo para atendimento aos estudantes | 171 | 54 | 21 | 8 | 63 | 4 | 321 |
| 9.2 | Reporta em prazo coerente as solicitações e reinvidicações | 170 | 48 | 26 | 9 | 64 | 4 | 321 |
| 9.3 | Solução dos problemas apresentados | 162 | 54 | 25 | 14 | 63 | 3 | 321 |
| | **Total** | **503** | **156** | **72** | **31** | **190** | **11** | **963** |
| | **Porcentagem** | **52,23%** | **16,20%** | **7,48%** | **3,22%** | **19,73%** | **1,14%** | **100,00%** |



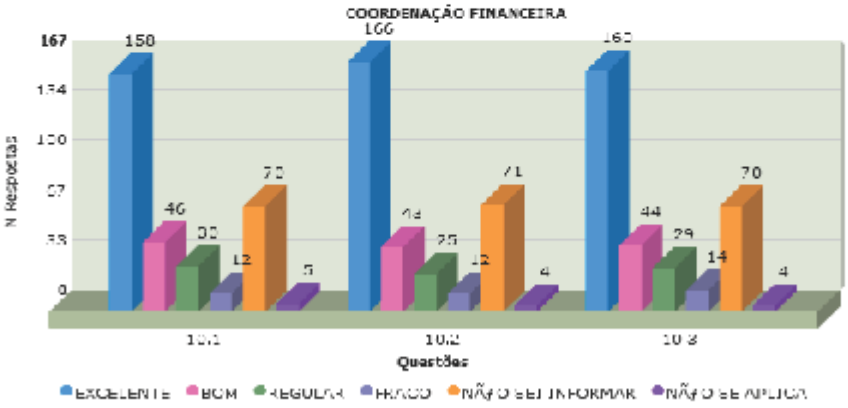

| 10 | COORDENAÇÃO FINANCEIRA | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10.1 | Disponibilidade do coordenador financeiro para atendimento aos estudantes | 158 | 46 | 30 | 12 | 70 | 5 | 321 |





Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10.2 | Reporta em prazo coerente as solicitações e reinvidicações | 166 | 43 | 25 | 12 | 71 | 4 | 321 |
| 10.3 | Solução dos problemas apresentados | 160 | 44 | 29 | 14 | 70 | 4 | 321 |
| | **Total** | **484** | **133** | **84** | **38** | **211** | **13** | **963** |
| | **Porcentagem** | **50,26%** | **13,81%** | **8,72%** | **3,95%** | **21,91%** | **1,35%** | **100,00%** |

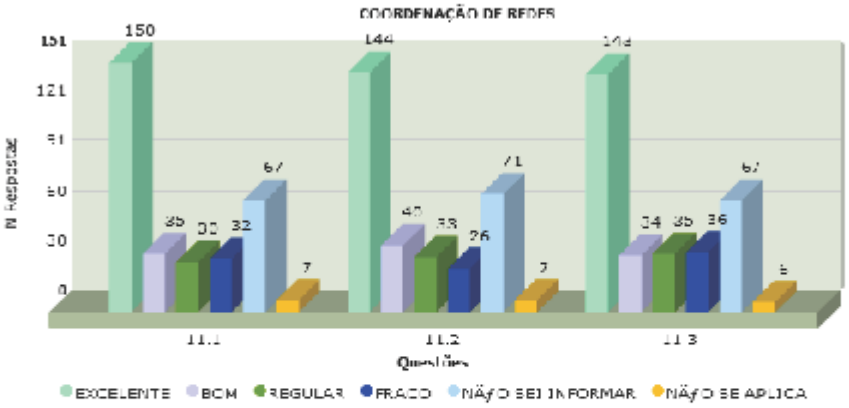



| 11 | COORDENAÇÃO DE REDES | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11.1 | Disponibilidade do coordenador de redes para atendimento aos estudantes | 150 | 35 | 30 | 32 | 67 | 7 | 321 |
| 11.2 | Reporta em prazo coerente as solicitações e reinvidicações | 144 | 40 | 33 | 26 | 71 | 7 | 321 |
| 11.3 | Solução dos problemas apresentados | 143 | 34 | 35 | 36 | 67 | 6 | 321 |
| | **Total** | **437** | **109** | **98** | **94** | **205** | **20** | **963** |
| | **Porcentagem** | **45,38%** | **11,32%** | **10,18%** | **9,76%** | **21,29%** | **2,08%** | **100,00%** |

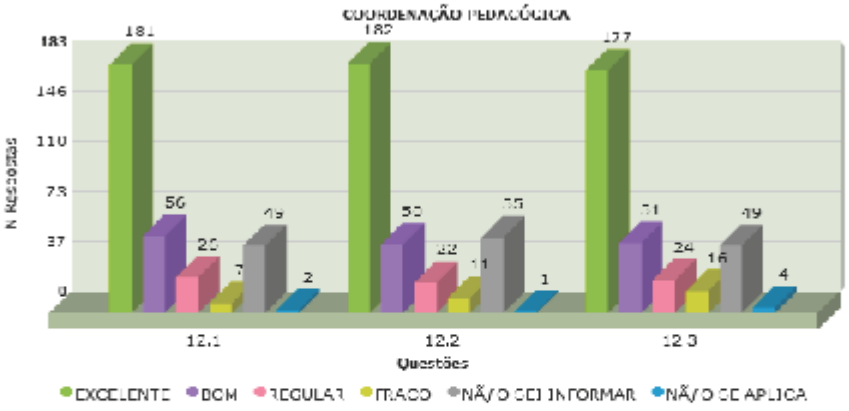




Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br




| 12 | COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12.1 | Comunicação da coordenação pedagógica com os estudantes | 181 | 56 | 26 | 7 | 49 | 2 | 321 |
| 12.2 | Soluciona, ou reporta em prazo coerente os encaminhamentos | 182 | 50 | 22 | 11 | 55 | 1 | 321 |
| 12.3 | Busca informações com a turma sobre aprendizagem | 177 | 51 | 24 | 16 | 49 | 4 | 321 |
| | **Total** | **540** | **157** | **72** | **34** | **153** | **7** | **963** |
| | **Porcentagem** | **56,07%** | **16,30%** | **7,48%** | **3,53%** | **15,89%** | **0,73%** | **100,00%** |



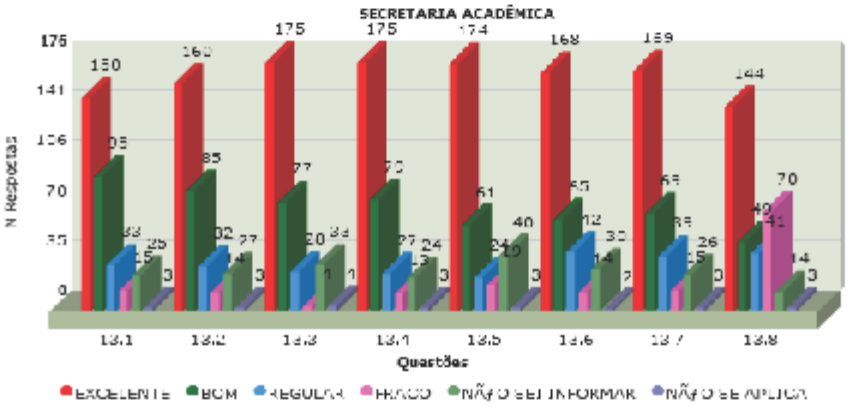

| 13 | SECRETARIA ACADÊMICA | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13.1 | Comunicação entre secretaria e estudantes | 150 | 95 | 33 | 15 | 25 | 3 | 321 |
| 13.2 | | 160 | 85 | 32 | 14 | 27 | 3 | 321 |





Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Orientações para processos acadêmicos | | | | | | | |
| 13.3 | Rigor quanto aos prazos estipulados nos processos | 175 | 77 | 28 | 4 | 33 | 4 | 321 |
| 13.4 | Fluxo de processos de matrículas | 175 | 79 | 27 | 13 | 24 | 3 | 321 |
| 13.5 | Fluxo de processos de requerimento | 174 | 61 | 24 | 19 | 40 | 3 | 321 |
| 13.6 | Fluxo de processos de pagamentos | 168 | 65 | 42 | 14 | 30 | 2 | 321 |
| 13.7 | Fluxo de processos de pagamentos | 169 | 69 | 39 | 15 | 26 | 3 | 321 |
| 13.8 | Tempo de espera para atendimento | 144 | 49 | 41 | 70 | 14 | 3 | 321 |
| | **Total** | **1315** | **580** | **266** | **164** | **219** | **24** | **2568** |
| | **Porcentagem** | **51,21%** | **22,59%** | **10,36%** | **6,39%** | **8,53%** | **0,93%** | **100,00%** |

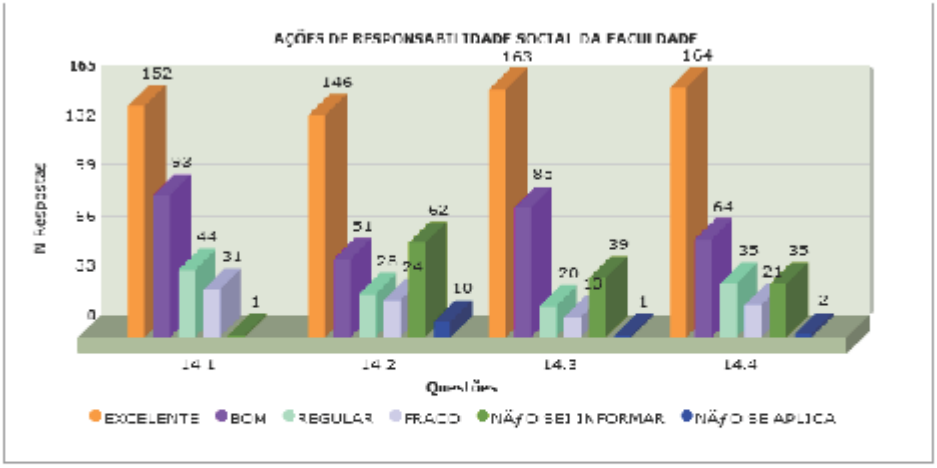



| 14 | AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA FACULDADE | EXCELENTE | BOM | REGULAR | FRACO | NÃO SEI INFORMAR | NÃO SE APLICA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14.1 | Qualidade dos produtos e atendimento da lanchonete | 152 | 93 | 44 | 31 | 1 | 0 | 321 |
| 14.2 | Bolsa de estudo e financiamento estudantil | 146 | 51 | 28 | 24 | 62 | 10 | 321 |
| 14.3 | Programas e ações de integração da Faculdade com sociedade e mercado de trabalho | 163 | 85 | 20 | 13 | 39 | 1 | 321 |
| 14.4 | Promoção de atividades de conscientização socioambiental | 164 | 64 | 35 | 21 | 35 | 2 | 321 |
| | **Total** | **625** | **293** | **127** | **89** | **137** | **13** | **1284** |
| | **Porcentagem** | **48,68%** | **22,82%** | **9,89%** | **6,93%** | **10,67%** | **1,01%** | **100,00%** |





Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br






Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial | **Faculdade de Tecnologia Senac Goiás**
Av. Independência, 1.002 qd. 804 lt.26/32 Setor Leste Vila Nova | CEP 74633-010
Goiânia | GO| Tel.: (62)3524-4800 | Fax.: (62) 3524-4804 | www.go.senac.br