



**FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC GOIÁS**  
**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

**RELATÓRIO ANUAL DA CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**  
**RELATÓRIO PARCIAL - ANO REFERÊNCIA - 2016**

**GOIÂNIA**  
**2017**



**PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL**

José Evaristo dos Santos

**DIRETOR REGIONAL DO SENAC GOIÁS**

Felicidade Maria de Faria Melo

**DIRETOR DA FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC GOIÁS**

Lionísio Pereira dos Santos Filho

**GERENTE EDUCACIONAL DA FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC GOIÁS**

Stefane Barbosa

**MEMBROS DA CPA**

**Coordenador**

Ronaldo de Oliveira Dorta

**Representante do Corpo Docente**

Fabíola de Carvalho Teixeira

**Representante do Corpo Técnico Administrativo**

Leandro Fonseca de Lima

**Representante do Corpo Discente**

Rodolfo Brito da Silva Moreira

**Representante da Sociedade Civil**

Flávia Peixoto Osoegawa



**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC)**

**Departamento Regional de Goiás**

**Código da IES: 4162**

**Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás**

**Estado: Goiás**

**Município: Goiânia**

**Diretor da Faculdade: Lionísio Pereira dos Santos Filho**

**E-mail: [lionisio@go.senac.br](mailto:lionisio@go.senac.br)**

**Coordenador da CPA: Ronaldo de Oliveira Dorta**

**E-mail: [dorta.ronaldo@go.senac.br](mailto:dorta.ronaldo@go.senac.br)**

## Sumário

1 Considerações Iniciais .....	5
1.1 Dados da Instituição.....	5
1.2 Planejamento Estratégico da Autoavaliação .....	6
2 Metodologia.....	8
2.1 Divulgação e sensibilização do Processo de Autoavaliação.....	8
2.2 Coleta e análise de dados quantitativos .....	9
2.3 Coleta e análise de dados qualitativos.....	11
2.4 Destino dos dados obtidos.....	11
3. Resultados.....	12
3.1 Resultados por segmento e análise de documentos .....	12
3.1.1 Corpo Discente.....	12
3.1.2 Corpo Docente .....	20
3.1.3 Corpo Técnico Administrativo.....	27
3.1.4 Egressos .....	28
3.1.5 Atas de reuniões .....	31
3.1.6 Canal aberto.....	33
3.2 Resultados/considerações por Eixo/Dimensão .....	35
3.2.1 Eixo I – Planejamento e Avaliação Institucional .....	35
3.2.2 Eixo II- Desenvolvimento Institucional.....	36
3.2.3 Eixo III- Políticas Acadêmicas .....	37
3.2.4 Eixo IV – Políticas de Gestão .....	38
3.2.5 Eixo V – Infraestrutura física .....	39
4. Encaminhamento das demandas levantadas no relatório 2016 .....	40
5. Respostas às demandas anteriores.....	41
5.1 Secretaria Acadêmica.....	41
5.2 Atendimentos da biblioteca.....	41
5.3 Atendimentos SEAD .....	42
REFERÊNCIAS.....	43

## **1 Considerações Iniciais**

O trabalho de Autoavaliação da Faculdade de Tecnologia Senac Goiás é desenvolvido considerando-se os objetivos propostos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), na missão da Instituição e nas orientações contidas na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065/2014.

Atualmente a CPA está composta pelos seguintes integrantes que assumiram em 03 de agosto de 2015 conforme Portaria SENAC nº 013/2015:

- Representante da Coordenação de Cursos – Ronaldo de Oliveira Dorta;
- Representante do Corpo Docente – Fabíola de Carvalho Teixeira;
- Representante do Corpo Técnico-Administrativo – Leandro Fonseca Lima;
- Representante do Corpo Discente – Rodolfo Brito da Silva Moreira e
- Representante da Sociedade Civil – Sra. Flávia Peixoto Osoegawa

Destaca-se que este relatório se refere ao ano de 2016, é parcial e deverá fechar o ciclo com o relatório integral de 2017 seguindo as orientações contidas na Nota Técnica nº 065/2014.

### **1.1 Dados da Instituição**

A Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás é mantida pelo SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC, uma instituição jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, criada pelo Decreto-lei nº 8.621, de 10 de janeiro de 1946 e regulamentada pelo Decreto 61.843/67 de 05/12/1967. A Faculdade está registrada sob o número 366, 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 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, publicada 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) e Gestão Comercial (Portaria nº 450 de 25/09/2008), publicadas no DOU em 29/09/2008. Em 2013, foram autorizados os Cursos Superiores de Tecnologia em Jogos Digitais (Portaria nº 498 de 30/09/2013) e Tecnologia em Produção Multimídia (Portaria nº 567 de 07/11/2013). Em 2013, foi publicada a Portaria de Renovação de Reconhecimento do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial (Portaria nº 704 de 19/12/2013). Em 2014, foram publicadas as Portarias de Renovação de Reconhecimento dos Cursos Superiores de Tecnologia em Segurança da Informação (Portaria nº 175 de 20/03/2014) e de Gestão Ambiental (Portaria nº 820 de 30/03/2014). Em 2015 a instituição recebeu visita da Comissão para reconhecimento do Curso Superior de Tecnologia em Produção Multimídia (Portaria nº 1.036 de 23/12/2015) e da Comissão para reconhecimento do Curso Superior de Tecnologia em Jogos Digitais (Portaria nº 326 de 22 de julho de 2016). Em 2016 a instituição recebeu visita da Comissão para Credenciamento de Polo para oferta de Curso Superior de Tecnologia em Marketing na modalidade EAD.

A IES finalizou o ano de 2016 com 37 professores sendo um doutor, 27 mestres e nove especialistas. Quanto ao regime de trabalho, dois docentes atuaram em regime integral, trinta em regime parcial e cinco horistas.

## **1.2 Planejamento Estratégico da Autoavaliação**

Na Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás, a CPA apresenta um trabalho contínuo com ações desenvolvidas a partir de um plano de atividades com cronograma contemplado no calendário acadêmico da IES, com reuniões ordinárias e a possibilidade de realização de reuniões extraordinárias quando necessário.

A autoavaliação conduzida pela CPA envolve a etapa de sensibilização dos membros da comunidade, a coleta de dados, a análise dos dados, a elaboração do relatório e a divulgação dos resultados. É realizada anualmente e direcionada a todos os segmentos que compõem a Instituição (docentes, discentes, técnicos administrativos e egressos), tendo como importantes fontes de informação documentos como ATAS de reuniões de NDE, registros do Canal Aberto (canal de comunicação para registro de reclamações e elogios pelos integrantes da

comunidade) e respostas aos questionários aplicados aos diferentes segmentos que compõem a IES.

A Autoavaliação Institucional é orientada pelas diretrizes da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes) com foco nas dimensões institucionais especificadas pela Lei no. 10.861 de 14 de abril de 2004 que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) e na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065/2014.

Nas primeiras versões, o processo conduzido pela CPA atribuiu papel de relevância aos instrumentos de coleta de dados (modelos de questionário) com a incorporação gradativa, nas edições mais recentes, de variadas fontes de informação como por exemplo Atas de reuniões de NDE dos Colegiados de Curso, de reuniões de Coordenadores com a Direção, de reuniões dos membros da CPA, de questionamentos enviados por membros da comunidade para o Canal Aberto (ouvidoria), pela inclusão do segmento composto pelo corpo Técnico Administrativo a partir de 2013 e pela inclusão do segmento composto pelos egressos em 2015.

Ao longo de todo o processo de autoavaliação, os instrumentos formais utilizados para coleta de dados são constantemente revisados visando garantir maior objetividade na aquisição de informações, com a eliminação de itens redundantes e criação de itens que garantam a obtenção de informações, que contemplem as dimensões propostas nos documentos orientadores do processo avaliativo das instituições de ensino superior.

Os resultados da Avaliação Institucional (Avaliação interna e externa) subsidiam a gestão da IES no aperfeiçoamento de seus processos pedagógicos, relacionamentos, estrutura entre outros. Tem a finalidade de proporcionar a melhoria dos serviços educacionais por meio da identificação das fragilidades, fortalezas, ameaças e oportunidades.

Os resultados das Avaliações das edições anteriores estimularam o debate em torno dos indicativos de fragilidade e também de potencialidades levantados e esses aspectos constituem pauta de reuniões entre coordenadores de área e coordenadores de curso, o que contribuiu, de forma positiva, para o aperfeiçoamento das ações desenvolvidas pelos agentes da comunidade acadêmica e da instituição como um todo.

Observa-se, portanto, que a cultura de Avaliação, que vem sendo construída junto à comunidade se apoia no diálogo entre os diversos segmentos que compõem

a instituição, o que possibilita um melhor enfrentamento das dificuldades pelo fortalecimento das relações entre os diversos atores institucionais e a busca constante de se alcançar sua missão e suas finalidades acadêmicas e sociais.

## **2 Metodologia**

A atual equipe da CPA assumiu em agosto de 2015 com o propósito de conduzir o processo de autoavaliação de 2015, 2016 e 2017. Em reuniões realizadas no início dos trabalhos, discutiu-se e definiu-se o conjunto de ações a serem desenvolvidas visando a realização do processo de autoavaliação deste triênio, são elas:

- Divulgação dos trabalhos da CPA junto aos diferentes segmentos com foco em orientação e sensibilização dos membros da comunidade;
- Inclusão do segmento egressos na avaliação a partir de 2015;
- Preparação e aplicação dos instrumentos de coleta de dados junto aos diferentes segmentos da comunidade;
- Aplicação dos instrumentos de coleta de dados;
- Tabulação e tratamento dos dados quantitativos;
- Análise de documentos como Atas de reuniões de Colegiado e NDE dos cursos; e análise de dados do Canal Aberto;
- Apresentação prévia dos resultados às equipes de gestão;
- Consulta às coordenações para levantamento de ações em respostas às demandas anteriores;
- Redação e envio dos relatórios CPA 2015, 2016 e 2017 aos setores da IES e ao MEC, e
- Divulgação dos resultados aos diversos segmentos da IES.

### **2.1 Divulgação e sensibilização do Processo de Autoavaliação**

Para a divulgação geral da importância da CPA e do processo de autoavaliação aos membros da comunidade, a Comissão produziu e disponibilizou, em locais de

grande circulação, material impresso com informações sobre o papel da CPA e sobre a importância da autoavaliação para a melhoria da oferta de serviços educacionais pela IES.

Para a divulgação e sensibilização do corpo discente, durante o mês de setembro de 2016, foram realizadas visitas nas salas de aula pelo coordenador da CPA e pelo representante discente, com repasse de informações sobre o papel da CPA e sobre a importância da participação dos alunos neste processo.

Para a divulgação e sensibilização do corpo docente, durante o mês de outubro de 2016, os membros da CPA participaram de reuniões de colegiado nas quais foram apresentadas as ações da CPA e a importância da participação dos docentes para o aperfeiçoamento do processo de autoavaliação da IES.

Para a divulgação e sensibilização do corpo técnico administrativo, durante o mês de novembro e dezembro de 2016, foram realizadas reuniões entre a representação deste segmento e seus representados para apresentação da CPA e de sua importância para a instituição.

Para divulgação e sensibilização dos egressos, durante o mês de dezembro de 2016 foi encaminhado comunicado, via e-mail, informando sobre o papel da CPA e destacando a importância da participação deste segmento neste processo que visa a obtenção de informações para a melhoria da qualidade da oferta de serviços educacionais no ensino superior.

## **2.2 Coleta e análise de dados quantitativos**

Para a aplicação dos instrumentos de coleta de dados quantitativos aos discentes e docentes optou-se pela utilização de um software desenvolvido por alunos sob a orientação de professores da Fábrica de Software, para os egressos optou-se pela utilização de formulários *google docs* e para o corpo técnico-administrativo optou-se pela utilização de formulários impressos. Entre todos os segmentos na edição 2016, o grupo amostral totalizou 907 integrantes e obteve-se 454 participações (quadro 1). Os dados obtidos a partir da aplicação dos instrumentos de coleta de dados quantitativos aos diferentes segmentos da comunidade foram tabulados com apoio de aplicativo Microsoft Excel e serão apresentados no item 3 deste relatório.

Quadro 1 – Plano Amostral do quantitativo por segmento

PÚBLICO	GRUPO AMOSTRAL		RESPONDERAM		ABSTENÇÃO	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
I- Corpo Discente	840	694	489 (58%)	371 (53%)	351 (42%)	323 (47%)
II- Corpo Docente	47	37	36 (77%)	26 (70%)	11 (23%)	11 (30%)
III- Corpo Técnico Administrativo	29	24	29 (100%)	20 (83%)	0 (0%)	04 (17%)
IV- Egressos	375	152	78 (21%)	37 (24%)	297 (79%)	115 (76%)
<b>Total</b>	<b>1.291</b>	<b>907</b>	<b>632 (49%)</b>	<b>454 (50%)</b>	<b>659 (51%)</b>	<b>453 (50%)</b>

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Dos 694 integrantes do corpo discente matriculados no período da aplicação da avaliação 2016, houve participação de 371 alunos. Os participantes preencheram o formulário eletrônico nos laboratórios da própria instituição entre os dias 17 e 31 de outubro de 2016, os dados foram “tabulados” e serão apresentados no item 3.1.1 deste relatório.

Dos 37 integrantes do corpo docente no ano de 2016, 26 preencheram o formulário eletrônico disponibilizado via *google docs* entre os dias 30 de novembro e 12 de dezembro de 2016. Os dados foram “tabulados” e serão apresentados no item 3.1.2 deste relatório.

Dos 24 integrantes do corpo técnico administrativo em 2016, 20 preencheram o formulário impresso entre os dias 15 e 23 de dezembro de 2016. Os dados foram “tabulados” e serão apresentados no item 3.1.3 deste relatório.

Dos 152 egressos que colaram grau em 2015-2 e 2016-1, 37 preencheram o formulário eletrônico disponibilizado via *google docs* entre os meses de dezembro de 2016 e janeiro de 2017. Dos 37 egressos participantes nove são do curso de Gestão Ambiental, quatro do Curso de Gestão Comercial, doze do curso de Design Gráfico, oito do curso de Gestão da Tecnologia da Informação, dois do curso de Segurança da Informação, um de Produção Multimídia e um de Jogos Digitais (Quadro 2). Os dados foram “tabulados” e serão apresentados no item 3.1.4 deste relatório.

Quadro 2 – Plano Amostral de Egressos por curso

Curso	AMOSTRA RESPONDENTE nº		AMOSTRA RESPONDENTE %	
	2015	2016	2015	2016
Gestão Ambiental	20	09	26	24
Gestão Comercial	15	04	19	11
Design Gráfico	15	12	19	32
Gestão da Tecnologia da Informação	17	08	22	22
Segurança da Informação	11	02	14	5
Jogos Digitais	-	01	0	3
Produção Multimídia	-	01	0	3
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

### 2.3 Coleta e análise de dados qualitativos

Foram analisadas doze Atas de reuniões NDE dos colegiados realizadas ao longo de 2016. Os dados obtidos serão apresentados no item 3.1.5 deste relatório.

Da análise de informações obtidas no relatório do Canal Aberto os dados serão apresentados no item 3.1.6 deste relatório.

### 2.4 Destino dos dados obtidos

Todas as informações obtidas a partir a aplicação dos instrumentos de coleta de dados aos diferentes segmentos da comunidade e da análise documental, foram analisadas e posteriormente encaminhadas aos setores, conforme a seguinte orientação:

- I- Informações de natureza pedagógica – encaminhadas às Coordenações de Curso, ao Serviço de Apoio ao Discente e Docente (SEAD) e à Gerencia Educacional;

- II- Informações de natureza administrativa – encaminhadas à Coordenação Administrativa e à Direção da Instituição;
- III- Informações de natureza financeira – encaminhadas à Coordenação Financeira e à Direção da Instituição;
- IV- Informações sobre atendimento (Biblioteca, Secretaria, Gerência e Direção) encaminhadas às seguintes Coordenações: Biblioteca, Secretaria Acadêmica, Gerência Educacional e Direção.

### **3. Resultados**

Nesta parte do relatório são apresentados os resultados e as análises dos dados obtidos na Autoavaliação Institucional conduzida pela CPA no ano de 2016 além dos dados apresentados no relatório 2015. Esta forma de apresentação deverá, no relatório de 2017, finalizar o ciclo de três anos seguindo as orientações propostas da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065/2014.

Na primeira parte (item 3.1) são apresentados os resultados de cada um dos segmentos e também da análise de documentos. Na segunda parte (item 3.2) são apresentados os resultados por eixo e dimensão.

#### **3.1 Resultados por segmento e análise de documentos**

##### **3.1.1 Corpo Discente**

As informações foram obtidas a partir da aplicação de questionário que teve como objetivo conhecer a avaliação da IES pelos discentes, abordando os aspectos: i) didática do professor; ii) avaliação do(s) componente(s) curricular(es) sob responsabilidade do professor; iii) comunicação com os alunos; iv) recursos instrucionais utilizados pelo professor, v) conhecer a percepção dos acadêmicos com relação à infraestrutura e serviços ofertados pela IES e vi) autoavaliação.

Durante o preenchimento do formulário de autoavaliação institucional, para cada uma das questões, o aluno pode selecionar uma das alternativas da escala de

respostas classificando entre “excelente”, “bom”, “regular”, “fraco” e “não sei informar/não se aplica”.

Os aspectos avaliados pelos alunos relativo ao corpo docente e respectivos agrupamentos de questões está detalhado no quadro 3.

Quadro 3 – Aspectos avaliados pelos acadêmicos

Aspectos Avaliados	Agrupamento de Questões
Didática do professor	Desenvolvimento do conteúdo curricular; Ritmo das aulas; Comunicação com os alunos; Clareza nos conteúdos e segurança ao ministrar as 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 os conteúdos propostos e as atividades avaliativas.
Componentes curriculares de responsabilidade do professor	Domínio dos conteúdos curriculares; Organização e planejamento de desenvolvimento de 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; Contextualização e atualização dos conteúdos curriculares.
Relacionamento	Coerência ao lidar com opiniões e pontos de vista dos estudantes; Coerência ao lidar com as limitações pessoais dos estudantes; Acessibilidade para atendimento de dúvidas e esclarecimentos; Disponibilidade para auxílio extraclasse.
Recursos usados pelo professor	Estímulo à leitura e pesquisa; Uso dos recursos instrucionais (projektor, vídeos, áudio etc.); Uso de laboratório de informática; Uso da bibliografia básica da ementa da unidade curricular.

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Os resultados da avaliação dos docentes pelos discentes ligados aos aspectos citados, geraram um conjunto de dados e informações por professor em cada um dos componentes curriculares ministrados. Estes dados foram consolidados a partir do cálculo das médias de cada um dos itens avaliados, disponibilizados às coordenações de curso para análise e *feedback* dos coordenadores de curso aos docentes.

A avaliação referente a 2016 apresentou uma média geral de 77% de respostas excelente e bom entre todos os aspectos apreciados sendo dois pontos percentuais acima dos 75% obtidos na avaliação de 2015. Estes podem ser verificados por

aspecto avaliado (didática do professor, disciplinas de responsabilidade do professor, relacionamento com os alunos e recursos utilizados) na tabela 1.

Tabela 1 – Avaliação dos professores da Faculdade Senac

Faculdade Senac	Média de Avaliação Excelente e Bom									
	Média Total de Excelente e Bom (%)		Didática do professor (%)		Avaliação disciplinas do professor (%)		Relacionamento (%)		Recursos usados pelo professor (%)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Design Gráfico	76	78	79	79	82	78	76	75	82	79
Gestão Ambiental	74	71	76	73	75	73	74	69	68	67
Gestão Comercial	79	89	82	95	80	94	79	94	70	91
Gestão da Tecnologia da Informação	79	65	79	67	81	67	76	66	74	65
Jogos Digitais	73	77	77	78	72	77	72	75	72	77
Produção Multimídia	71	-	71	-	66	-	81	-	73	-
Segurança da Informação	74	81	76	81	76	81	72	78	73	81
<b>Média Total</b>	75	77	77	79	76	78	76	76	73	77

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Observa-se na tabela 1 que os professores dos cursos de Gestão Comercial e Segurança da Informação foram os mais bem avaliados pelos discentes com 89% e 81% de excelente e bom respectivamente. Por outro lado, os professores dos cursos de Gestão da Tecnologia da Informação e Gestão Ambiental foram os que obtiveram menor índice de aprovação com resultados de 65% e 71% de excelente e bom respectivamente. Na média total da avaliação de 2016 houve aumento de dois pontos percentuais no resultado quando comparado a avaliação anterior.

Evidenciou-se ainda que a maior aprovação geral no somatório das questões foi o item “Didática do professor”, alcançando 79%, sendo que o item “Relacionamento” ficou com 76% de excelente e bom, o menor percentual obtido nesta avaliação na edição 2016.

No curso de Design Gráfico os aspectos melhor avaliados foram “Didática do professor” e “Recursos usados pelo professor” ambos com 79% de respostas excelente e bom. O item com percentual mais baixo de aprovação refere-se ao

relacionamento com 75% de excelente e bom. Ainda, na avaliação geral dos aspectos considerados, os professores do curso de Design Gráfico alcançaram 79% de respostas excelente e bom sendo dois pontos percentuais acima do resultado obtido na avaliação anterior.

Os professores do curso de Gestão Ambiental obtiveram uma média de 71% de respostas excelente e bom sendo três pontos percentuais abaixo da média obtida na avaliação de 2015. Os aspectos melhor avaliados foram referentes a “Didática do Professor” e “Avaliação das disciplinas do professor”, ambas com média de 73% de respostas excelente e bom.

Com relação ao curso de Gestão Comercial a média de respostas excelente e bom foi de 89% sendo 10 pontos percentuais acima da média obtida na avaliação anterior. Pode-se verificar que todos os aspectos avaliados tiveram aumento na média de excelente e bom, sendo que o item “Recursos usados pelo professor” obteve acréscimo de vinte e um pontos percentuais com relação a avaliação do ano anterior.

Os professores do curso de Gestão da Tecnologia da Informação obtiveram a média de 65% de respostas excelente e bom sendo que houve redução de 14 pontos percentuais com relação a avaliação anterior. O aspecto com menor redução foi o “Recursos usados pelo professor” com nove pontos percentuais de redução enquanto que o item com maior redução foi “Avaliação das disciplinas do professor” com catorze pontos percentuais abaixo do resultado obtido na avaliação anterior.

Os professores do curso de Jogos Digitais alcançaram uma média geral de 77% de aprovação no somatório de respostas excelente e bom com quatro pontos percentuais acima do resultado obtido na avaliação anterior. Dos aspectos avaliados “Avaliação das disciplinas do professor” e “Recursos usados pelo professor” foram os que obtiveram melhor desempenho, ambos com cinco pontos percentuais acima dos resultados obtidos na avaliação anterior.

No curso de Produção Multimídia não houve participação de alunos pois na ocasião da aplicação do questionário não havia nenhuma turma matriculada no curso.

Os professores do curso de Segurança da Informação obtiveram média de 81% de respostas excelente e bom com sete pontos percentuais acima do resultado obtido na avaliação anterior. Todos os aspectos avaliados obtiveram resultados superiores aos obtidos na edição anterior sendo que os itens “Relacionamento” e “Recursos utilizados pelo professor” foram os que obtiveram melhor desempenho com

seis pontos percentuais e oito pontos percentuais acima dos obtidos na avaliação anterior respectivamente.

Os alunos avaliaram também a infraestrutura oferecida pela IES, podendo classificá-la, como mostra a tabela 2 que apresenta o percentual de respostas excelente e bom.

Tabela 2 – Avaliação da infraestrutura da IES pelos alunos

Avaliação da Infraestrutura	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
<b>Salas de aula</b> - adequação dos espaços (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático), mobiliário; equipamentos (disponibilidade, manutenção e qualidade de projetores de imagem e som)	72	76
<b>Laboratórios de Informática</b> - adequação dos espaços (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático), mobiliário e acessibilidade.	81	76
<b>Recursos tecnológicos</b> – quantidade de computadores disponíveis nos laboratórios e biblioteca, disponibilidade e manutenção dos softwares, qualidade da internet nos laboratórios e wireless.	61	58
<b>Biblioteca</b> – adequação do espaço, iluminação, ventilação, mobiliário, atendimento, serviços <i>on line</i> , acervos, procedimentos de empréstimo, renovação e devolução	89	89
<b>Área de convivência</b> – qualidade.	75	78
<b>Instalações do estacionamento.</b>	64	71
<b>Auditório</b> – adequação do espaço, iluminação, ventilação e mobiliários.	93	86
Média	76	76

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Observou-se que a infraestrutura avaliada pelo corpo discente apresentou 76% de respostas excelente e bom. Os itens melhor avaliados foram a biblioteca e o auditório, envolvendo espaço, iluminação, ventilação e mobiliários, com uma aprovação de 89% e 86% respectivamente, enquanto o item recursos tecnológicos obteve o índice mais baixo com 58% de excelente e bom. A média geral da avaliação da infraestrutura da IES pelos alunos manteve-se a mesma quando comparada com a avaliação realizada no ano anterior, porém nota-se uma redução de três pontos percentuais no item “Recursos tecnológicos” que para as duas edições da avaliação apresentou o menor percentual de excelente e bom. Outro aspecto que merece

destaque foi a redução de cinco pontos percentuais para o item “Laboratórios de informática” que obteve 76% de excelente e bom nesta edição da pesquisa e 81% na edição anterior.

Relativo ao conjunto de questões para a avaliação das salas de aula, os dados mostram aumento de quatro pontos percentuais de respostas excelente e bom na edição 2016 quando comparada a edição 2015.

O corpo discente ainda avaliou os atendimentos e os serviços prestados na IES classificando-os entre excelente, bom, regular, fraco e não sei informar/não se aplica, cujos resultados são destacados nas tabelas 3 e 4 com o percentual de respostas excelente e bom.

Tabela 3 – Avaliação dos Atendimentos

Avaliação dos Atendimentos	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
<b>Coordenação de Curso</b> - disponibilidade, comunicação, encaminhamentos e retornos	76	69
<b>Coordenação Administrativa</b> - disponibilidade, prazos coerentes às solicitações e reivindicações, solução aos problemas	51	47
<b>Coordenação Financeira</b> – disponibilidade, prazos coerentes às solicitações, solução aos problemas.	49	47
<b>Coordenação de Redes</b> - disponibilidade, prazos coerentes às solicitações e reivindicações, solução aos problemas	45	46
<b>Coordenação Pedagógica</b> - comunicação, soluciona, reporta prazos coerentes às solicitações e acompanha a aprendizagem	56	57
<b>Secretaria Acadêmica</b> – comunicação, orientação, cumprimento a prazos, fluxos para matrícula, requerimentos, pagamentos e tempo de espera	67	60
<b>Ações de Responsabilidade Social</b> – bolsa de estudos, financiamento estudantil, integração com o mercado de trabalho, conscientização socioambiental	55	54
Média	57	54

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Para o item “Atendimentos” houve redução nos percentuais de excelente e bom para a maioria dos quesitos avaliados. O atendimento das Coordenações de Curso foi o que alcançou melhor desempenho com 69% de respostas excelente e bom. A

Secretaria Acadêmica foi o segundo atendimento melhor avaliado com média de 60% de aprovação para o conjunto de itens, como: comunicação, orientação, cumprimento a prazos, fluxos para matrícula, requerimentos, pagamentos e tempo de espera de atendimento. Em seguida, a Coordenação Pedagógica com 57% de aprovação com respostas excelente e bom. A média geral obtida para a avaliação dos atendimentos foi de 54% de excelente e bom e merece atenção especial da gestão pois apresentou queda de três pontos percentuais em relação à edição anterior.

A tabela 4 apresenta os resultados dos serviços prestados na IES. Nota-se que houve redução para a maioria dos itens avaliados com destaque para a redução de dois pontos percentuais na média geral em relação à edição anterior.

Tabela 4 – Avaliação dos Serviços Prestados na Faculdade

Avaliação dos Serviços	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Produtos e atendimento da lanchonete	66	76
Serviços de reprografia (xerox)	54	46
Central de atendimento	73	66
Recepção: encaminhamento e informações	82	77
Telefonia: atendimento e encaminhamento	71	68
Serviços de limpeza	82	83
Média	71	69

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Os itens melhor avaliados envolvem os serviços de limpeza e de recepção com 83% e 77% de respostas excelente e bom respectivamente. Já os serviços de reprografia e a Central de Atendimentos foram os itens avaliados que obtiveram o índice de resposta excelente e bom mais baixos, 46% e 66%, respectivamente. As médias gerais obtidas para a avaliação dos atendimentos e dos serviços foram de 54% e 69% de excelente e bom e merecem atenção especial visando a melhoria da qualidade dos atendimentos e serviços fornecidos pela instituição.

Do mesmo modo, os alunos avaliaram os canais de comunicação da Faculdade Senac e os resultados são apresentados na tabela 5.

Tabela 5 – Avaliação dos Canais de Comunicação da Faculdade

Avaliação dos Canais de Comunicação	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Site da Faculdade	72	71
Serviços <i>on line</i> da Faculdade - atualização, disponibilidade e navegação	68	63
Serviços <i>on line</i> do Portal do aluno.	71	71
Canal Aberto – ouvidoria	52	52
Murais e painéis de informação da Faculdade.	76	76
Média	68	67

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Os canais de comunicação receberam 67% de aprovação pelos alunos. Isoladamente, murais e painéis de informação da Faculdade obtiveram 76% de respostas excelente e bom, seguido do site e dos serviços *on line* do Portal do Aluno, ambos com 71% de aprovação. O Canal Aberto manteve o mesmo índice da edição anterior da pesquisa com 52% de excelente e bom.

Além dos aspectos mencionados, os discentes ainda fizeram sua própria avaliação (tabela 6), englobando a frequência, realização de pesquisas, participação e colaboração em sala, participação de eventos culturais e acadêmicos, horas dedicadas ao estudo extraclasse, 76% classificaram a média geral de seu comportamento entre “excelente” e “bom” três pontos percentuais acima do resultado obtido na edição anterior da avaliação.

Tabela 6 – Autoavaliação dos Discentes

Auto avaliação dos Alunos	Excelente e Bom %	
	2015	2016
Frequenta regularmente às aulas	90	87
Faz pesquisas sobre temas de interesse dos componentes curriculares.	74	81
Na sala de aula é participativo e colaborador	74	72
Participa de eventos culturais e acadêmicos	65	70
Dedica horas extras de estudo, fora dos horários de aula	61	68
Média	73	76

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Os itens melhor avaliados pelos alunos foram relativos à sua frequência às aulas com 87% de excelente e bom já o item relativo à dedicação de horas extras de estudo, fora dos horários de aula, foi o que obteve percentual mais baixo com 68% de excelente e bom.

### 3.1.2 Corpo Docente

O instrumento de coleta de dados aplicado teve como foco conhecer a percepção do docente sobre a IES, abordando os seguintes itens: i) percepções sobre aspectos da Política de Desenvolvimento Institucional; ii) avaliação da infraestrutura da IES; iii) recursos instrucionais disponibilizados; iv) apoio técnico-pedagógico e, v) autoavaliação das responsabilidades pedagógicas do docente.

Ao responder o questionário, foi resguardado o anonimato dos docentes participantes. O professor pode selecionar uma das alternativas da escala de respostas classificando entre “excelente”, “bom”, “regular”, “fraco” e “não sei informar/não se aplica” para cada uma das questões.

Os resultados da avaliação dos docentes aos aspectos supracitados são apresentados nas tabelas 7 a 14.

Tabela 7 - Percepção do docente sobre aspectos da Política de Desenvolvimento Institucional

Avaliação Relativa à Política de Desenvolvimento Institucional	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Ministrar cursos na Faculdade Senac valoriza seu currículo.	72	88
Condições para participação da elaboração do plano de cargos e salários.	15	42
Condições para a participação da construção do processo pedagógico.	51	69
Incentivo para participação em congressos, seminários e visitas técnicas.	28	34
Qualidade e relevância dos cursos oferecidos pelo programa de formação pedagógica.	37	34
Média	41	53

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Com relação à avaliação dos docentes, 88% afirmaram que trabalhar na Faculdade Senac agrega valor ao seu currículo classificando entre excelente e bom.

No item referente às condições para participação da construção do processo pedagógico, 69% dos professores atribuíram excelente e bom. Para estes dois itens avaliados houve acréscimo de 16 e 18 pontos percentuais acima do obtido na edição anterior da avaliação. Na edição da avaliação 2016 a média total de excelente e bom da avaliação relativa a Política de Desenvolvimento Institucional atingiu 12 pontos percentuais acima da média obtida na edição anterior da avaliação, apesar disso, pode-se notar que há itens que merecem atenção como é o caso de “Incentivo para participação em congressos, seminários e visitas técnicas” e “Qualidade e relevância dos cursos oferecidos pelo programa de formação pedagógica” que alcançaram 34% de excelente e bom.

Na tabela 8 são apresentados os resultados da avaliação dos docentes com relação à infraestrutura das salas de aula. A IES disponibiliza 16 salas de aula para atender turmas de 40 a 50 alunos, providas de mobiliário, equipamentos de ar condicionado, pelo menos um computador e projetor multimídia, destinados à ministração de aulas conceituais e comportamentais.

Tabela 8 – Avaliação da infraestrutura das salas de aula

Avaliação Relativa às Salas de Aula	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Quanto ao espaço físico: adequação das salas de aula para as atividades (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário, equipamentos audiovisuais)	69	100
Acessibilidade às salas de aulas	82	96
Limpeza	82	92
Média	78	96

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Do total dos docentes pesquisados, 100% classificaram entre excelente e bom o espaço físico das salas quanto ao tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário e equipamentos audiovisuais, 96% afirmaram ser excelente e boa a acessibilidade às salas de aula, enquanto o item limpeza das salas alcançou 92% de aprovação dos docentes da IES. A média obtida na avaliação relativa às salas de aula pelos docentes subiu 18 pontos percentuais quando comparada a avaliação anterior (tabela 8).

A pesquisa com os docentes também avaliou a infraestrutura dos laboratórios de informática e química onde são desenvolvidas as aulas práticas dos cursos (tabela 9). Neste item, foram desconsideradas as respostas “Não se aplica”, uma vez que tal resposta caracterizou a avaliação de docentes que não ministram aulas em laboratórios.

Tabela 9 – Avaliação da Infraestrutura dos laboratórios escola

Avaliação quanto à Infraestrutura dos Laboratórios (geral)	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Adequação dos laboratórios para as atividades (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário, equipamentos audiovisuais)	77	69
Acessibilidade aos laboratórios	89	81
Limpeza	89	85
Média	85	78
<b>Laboratórios de Informática</b>		
Quantidade e qualidade de computadores	84	85
Manutenção e atualização de softwares	68	77
Manutenção e atualização de computadores	60	73
Disponibilidade de impressoras no laboratório – manutenção e suprimentos	44	35
Média	64	68

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

A tabela 9 evidencia a avaliação dos docentes que ministram disciplinas práticas em laboratórios. No geral, 69% classificou entre excelente e bom o espaço físico dos laboratórios (informática e química), incluindo tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliários e equipamentos audiovisuais. Relativo à acessibilidade, 81% foi avaliado como excelente e bom e limpeza obteve 85% de excelente e bom. Nota-se que houve redução na média de excelente e bom nesta edição que ficou sete pontos percentuais abaixo da média obtida na edição anterior.

Quanto à avaliação específica dos laboratórios de informática, 85% dos docentes avaliaram a quantidade e qualidade de computadores entre excelente e bom. Com relação à manutenção e atualização de softwares, 77% consideraram excelente e bom e quanto a manutenção e atualização de computadores, 73% dos professores consideraram excelente e bom. Já relativo à manutenção e disponibilidade de impressoras e suprimentos para sua utilização em aula, apenas 35% de docentes respondeu entre excelente e bom, considerando que apenas alguns

professores do curso de Design Gráfico fazem uso de tal equipamento em suas aulas. Nota-se que, para a avaliação específica dos laboratórios de informática houve melhoria na maioria dos itens avaliados, sendo que, apenas o item “Disponibilidade de impressoras no laboratório – manutenção e suprimentos” é que obteve resultado inferior ao obtido na edição anterior com queda de nove pontos percentuais.

Na tabela 10 são mostrados os resultados da pesquisa sobre a biblioteca na opinião dos docentes.

Tabela 10 – Avaliação dos docentes sobre a Biblioteca

Avaliação Relativa à Biblioteca	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Quanto ao espaço físico adequação das instalações para atendimentos (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário)	74	78
Acervo de livros	64	81
Acervo de revistas e periódicos	67	70
Salas de estudos	77	78
Horário de funcionamento	79	74
Cordialidade e eficiência no atendimento	90	89
Disponibilidade	87	89
Eficiência	87	89
Média	78	81

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Referente à Biblioteca da IES a maioria dos docentes classificou entre excelente e bom, quesitos que avaliaram espaço físico, acervo de livros, revistas e periódicos, horário de funcionamento e atendimento dos funcionários, alcançando uma média de 81% das respostas. O percentual mais baixo foi relativo ao acervo de revistas e periódicos com 70% de respostas entre excelente e bom. Para a avaliação da biblioteca a média geral obtida nesta edição foi três pontos percentuais acima da obtida na edição anterior, porém no item “horário de funcionamento” houve redução de cinco pontos percentuais em relação a avaliação anterior.

Os resultados da avaliação dos docentes com relação a outros espaços, como área de convivência, estacionamento e sanitários, são apresentados na tabela 11.

Tabela 11 – Avaliação da Área de Convivência, Estacionamento e Sanitários pelos docentes

Área de Convivência	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Qualidade da área de convivência	61	70
Acessibilidade à área de convivência	74	81
Limpeza	67	78
Média	67	76
<b>Estacionamento</b>		
Organização do estacionamento em função das necessidades do professor	72	74
Acessibilidade ao estacionamento	67	63
Média	69	68
<b>Sanitários</b>		
Quantidade de sanitários disponíveis	59	74
Acessibilidade aos sanitários	69	89
Limpeza	41	55
Média	56	73

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

A acessibilidade avaliada pelos docentes à área de convivência, ao estacionamento e aos sanitários obteve 81%, 63% e 89% respectivamente de excelente e bom. A qualidade da área de convivência, a organização do estacionamento em função das necessidades dos professores, a quantidade de sanitários disponíveis e a limpeza da área de convivência obtiveram índices satisfatórios na avaliação com 70%, 74%, 74% e 78% respectivamente. Já a limpeza dos sanitários obteve menor índice de satisfação com 55% de excelente e bom. Nota-se que na avaliação dos professores aos espaços como área de convivência, área de estacionamento e sanitários obtiveram resultados superiores aos obtidos na edição anterior (tabela11).

Os docentes também avaliaram os recursos instrucionais e o atendimento dos funcionários da área que apoiam os professores em sala de aula, laboratório e em eventos realizados no auditório, quando necessário (tabela 12).

Tabela 12 – Avaliação dos Recursos Instrucionais

Recursos Instrucionais	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Quantidade e atualização de equipamentos.	79	89
Disponibilidade de equipamentos.	82	78
Manutenção e conservação dos equipamentos.	64	78
Assiduidade, pontualidade e compromisso com as atividades.	82	85
Disponibilidade de empenho em atender às solicitações.	85	85
Organização e pontualidade para atender às reservas do auditório.	64	85
Predisposição para auxiliar na solução de imprevistos relacionados às responsabilidades do RI.	77	85
Treinamento e educação dos funcionários para receber visitantes e apoiar a realização de eventos.	69	78
Média	75	83

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

A avaliação dos docentes referente aos recursos instrucionais alcançou uma média de 83% de respostas excelente e bom, com aumento de oito pontos percentuais em comparação a avaliação anterior. Apenas o item “disponibilidade de equipamentos” obteve redução de quatro pontos percentuais em relação a avaliação anterior.

Os docentes também avaliaram o apoio técnico-pedagógico envolvendo o relacionamento com a Gerência Educacional, Coordenações de Cursos, Secretaria Acadêmica e o Serviço de Apoio ao Docente e Discente. A avaliação do apoio técnico-pedagógico pelos docentes alcançou a média geral de 82% de respostas excelente e bom. Os atendimentos das coordenações de cursos e secretaria foram melhores avaliados com médias de 87% e 94%, respectivamente. Destaca-se os resultados obtidos pelos Serviço de Apoio ao Docente e Discente que obteve 16 pontos percentuais acima do obtido na edição anterior (tabela 13).

Tabela 13 – Avaliação do Apoio Técnico Pedagógico

Gerente Educacional	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Acessibilidade e interesse na resolução dos problemas	56	59
<b>Coordenações de Cursos</b>		
Atenção ao professor	95	96
Condução do curso (liderança)	90	81
Acessibilidade e interesse na resolução dos problemas	95	85
<b>Secretaria</b>		
Horário de funcionamento	85	92
Cordialidade e eficiência no atendimento	82	96
<b>SEAD – Serviço de Apoio ao Docente e Discente</b>		
Atenção ao professor	67	78
Acessibilidade e interesse na resolução dos problemas	56	74
Horário de funcionamento	59	78
Média	76	82

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Por fim, os docentes realizaram autoavaliação de itens que envolvem suas responsabilidades pedagógicas (tabela 14).

Tabela 14 – Autoavaliação dos docentes da IES

Auto avaliação Docente relativo às Responsabilidades Pedagógicas	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Nível de participação nas reuniões pedagógicas	85	81
Cumprimento de prazos na entrega de planos e registros acadêmicos	85	96
Atualização de planos de ensino.	87	100
Diversificação de metodologias de aprendizagem.	85	96
Diversificação de instrumentos de avaliação.	90	92
Média	86	93

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Os itens avaliados pelos docentes envolveram sua participação em reuniões pedagógicas, cumprimento de prazos na entrega de planos de ensino e registros acadêmicos, atualização de planos de ensino e diversificação de metodologias de aprendizagem e instrumentos de avaliação. A média obtida foi de 93% de respostas excelente e bom com sete pontos percentuais acima do resultado obtido na edição

anterior da avaliação. O item “Nível de participação nas reuniões pedagógicas” foi o único em que houve redução de quatro pontos percentuais em relação à edição anterior.

### 3.1.3 Corpo Técnico Administrativo

Os aspectos abordados na pesquisa foram: i) perfil socioeconômico; ii) avaliação da instituição; iii) condições para o trabalho.

Dos 29 colaboradores 24 participaram da avaliação, o que favoreceu a identificação do perfil socioeconômico dos mesmos, assim evidenciando que 69% são mulheres, 31% entre 36 e 45 anos; 52% casados; 41% não tem filhos; 41% com curso superior ou cursando; 48% tem renda entre 3 e 5 salários mínimos; 55% com tempo de casa entre 1 e 5 anos. Os motivos para escolher trabalhar na Faculdade Senac foram oportunidade de crescimento com 45% e estabilidade com 24%.

Na tabela 15 são apresentados os dados relativos à percepção dos funcionários sobre a instituição.

Tabela 15 – Avaliação Institucional pelos Funcionários Técnico Administrativos

Conhecimento e participação de Técnico Administrativo	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade Senac	55	80
PPI – Projeto Pedagógico Institucional	62	79
CPA – Comissão Própria de Avaliação	62	74
CIPA- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	72	63
Conselho Técnico Científico	62	58
Conselho Superior	59	79
Média	62	72

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

A partir dos dados coletados observou-se que a maior parte dos colaboradores conhece os principais documentos norteadores das ações da IES, bem como das principais instâncias consultivas e deliberativas que atuam na instituição. Para esta edição, a média de excelente e bom foi de 72% que representou aumento de dez pontos percentuais em relação ao resultado da edição anterior.

Com relação às condições de trabalho, os funcionários avaliaram aspectos que envolveram infraestrutura, segurança no trabalho, capacitação e relacionamento com a chefia, como mostrado na tabela abaixo.

Tabela 16 – Avaliação das Condições de Trabalho pelos Funcionários Técnicos Administrativos

Aspectos relativos às condições de trabalho	Excelente e Bom (%)	
	2015	2016
Local de trabalho - adequação para as atividades (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário), acessibilidade e limpeza	77	78
Equipamentos – quantidade, manutenção e atualização de hardware e software	78	92
Material de consumo – disponibilidade, facilidade de aquisição e serviço de fotocópias	74	84
Área de convivência – serviço de alimentação, qualidade, acessibilidade e limpeza da área	76	72
Estacionamento – organização, acessibilidade e limpeza	87	90
Sanitários – quantidade, acessibilidade e limpeza	72	77
Segurança no trabalho – atuação da Cipa, Programa de Prevenção, Liberação para participar das ações	85	71
Capacitação para o desempenho das atividades – eventos, cursos, clareza sobre competências e responsabilidades	74	84
Relacionamento com a chefia direta – acessibilidade, interesse em resolver problemas e condução das atividades	87	95
Relacionamento com a direção – acessibilidade, interesse em resolver problemas e condução	89	91
Localização, acesso e transporte urbano	76	92
Média	80	84

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

Os itens melhor avaliados foram os relativos ao relacionamento com a chefia direta com 95% de excelente e bom, seguido pelos equipamentos disponíveis e localização ambos com 92% de excelente e bom. A média total obtida nesta edição foi quatro pontos percentuais maior que a obtida na edição anterior.

### 3.1.4 Egressos

Os aspectos abordados na pesquisa foram: i) avaliação da instituição; ii) avaliação do curso; iii) avaliação da vida profissional após o curso.

Na avaliação da instituição, quando perguntados sobre o motivo pelo qual escolheram a Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás para fazer o curso superior,

29% das respostas foram pela qualidade de ensino e 26% pela curta duração do curso. Na avaliação da estrutura da IES, 87% das respostas foram ótimo e bom e 16% foram regular.

Quando perguntados se, em termos de crescimento pessoal, foi importante ter feito o curso na Faculdade SENAC, 87% das respostas foram “concordo plenamente” e “concordo parcialmente” e apenas 3% das respostas foram “discordo totalmente”.

Sobre a imagem da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás após a conclusão do curso 31% foram que é uma excelente instituição, 42% que é uma boa instituição e 13% que está se constituindo em uma boa instituição (a pergunta permitia mais de uma opção de escolha).

Nas duas edições da avaliação (2015 e 2016), as respostas às perguntas sobre a instituição obtidas pela aplicação do questionário aos egressos indicam avaliação positiva da IES quanto aos itens “opção de escolha pela Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás”; “opção pelo curso superior de Tecnologia (por ser de menor duração)” e “avaliação da estrutura oferecida pela IES”.

Para a avaliação do curso, quando perguntados se os espaços físicos foram adequados, 95% das respostas foram “concordo plenamente” e “parcialmente”, sendo que, apenas 5% foram “discordo totalmente”. Quando perguntados se houve equilíbrio entre a distribuição dos componentes curriculares de formação geral e de formação específica na matriz curricular do curso, 90% das respostas foram que “concordam plenamente” ou “parcialmente” e 3% “discordam totalmente”. Sobre os recursos didáticos e pedagógicos disponíveis para o curso, 84% das respostas foram que concorda plenamente ou parcialmente que os mesmos foram adequados para o curso e 3% foram que “discordam parcialmente”.

Sobre o nível de conhecimento dos professores 97% dos participantes da avaliação concordaram plenamente e parcialmente que os mesmos possuíam bom nível de conhecimento e apenas 3% responderam que discorda parcialmente. Quanto à adequação do desenvolvimento dos programas dos componentes curriculares, 89% concorda plenamente e parcialmente que foram adequadamente desenvolvidos pelos docentes e 3% discorda totalmente.

Quanto ao auxílio na formação pessoal e profissional dos conteúdos e programas trabalhados, 89% “concordam plenamente” e “parcialmente” e não houve egresso que “discorda totalmente”.

Tabela 17 – Avaliação do curso pelos egressos

Avaliação do Curso	Concordo Plenamente e Parcialmente (%)	
	2015	2016
Espaços físicos adequados	85	95
Equilíbrio na distribuição dos componentes curriculares e de formação específica da matriz curricular	88	90
Nível de conhecimento dos professores	97	97
Adequação do desenvolvimento dos programas dos componentes curriculares	94	89
Auxílio na formação pessoal e profissional dos conteúdos e programas trabalhados	97	89
Média	92	92

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016.

A média dos itens relativos à Avaliação do curso pelos egressos manteve-se a mesma com 92% que “concordam plenamente” e “parcialmente” quando comparada à média obtida na edição anterior (tabela 17).

Quanto à preparação para o mercado de trabalho, 66% dos entrevistados responderam que se sentiram preparados ao final do curso e justificaram esta resposta com a questão que avalia as três dimensões que consideram importantes para a qualidade da formação para o mercado de trabalho como a dimensão técnica, a dimensão teórica e a dimensão associada à formação geral. Quando perguntados se recomendariam o curso para outra pessoa, 76% responderam que sim, justificando a resposta com 53% devido à matriz curricular, 44% devido ao campo de trabalho e 62% devido à estrutura da Faculdade SENAC.

Com relação à avaliação do curso pelos egressos, a média de respostas “concordo plenamente” e “concordo parcialmente” foi de 92%. Apesar do resultado positivo, várias análises vêm sendo realizadas pelos NDEs dos Colegiados visando a permanente adequação das matrizes quanto ao equilíbrio da distribuição dos conteúdos de formação geral e específica e de cunho teórico e prático dos componentes curriculares, visando o melhor atendimento às demandas do mercado de trabalho que poderá absorver a mão de obra formada pela IES.

Na avaliação da vida profissional após o curso, 90% responderam que se mantém atualizado na área através de livros, revistas especializadas, cursos à distância e encontros/congressos. Sobre a inserção no mercado de trabalho na área de formação, 42% responderam que já atuava na área enquanto estudava na IES,

24% responderam que demorou até um ano para sua inserção na área de formação, 3% responderam que demorou mais de 2 anos e 31% responderam que não trabalha e nunca trabalhou na área de formação.

Quanto ao nível de valorização de um profissional de sua área que possui uma pós-graduação, 16% responderam que é alta a valorização, 45% que é média e 24% que é baixa a valorização. Dos entrevistados, 8% responderam que já possuem pós-graduação, 5% estão cursando e 84% pretendem cursar pós-graduação.

Com relação à vida profissional após o curso, as respostas obtidas indicam que 69% dos egressos atuam na área de formação e que este grupo busca atualização constante através de leituras especializadas, cursos à distância e participação em eventos das respectivas áreas de formação. Quando questionados sobre a valorização do profissional com pós graduação percebe-se que 84% concordam que o mercado valoriza a continuidade dos estudos e esta afirmação é reforçada pelas respostas que indicam que 84% pretendem cursar uma pós graduação nos próximos anos e quando questionados sobre um possível retorno à Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás, 13% responderam que faria outro curso de graduação na IES, 39% que fariam um curso de especialização e 11% que fariam cursos de atualização e extensão (a pergunta permitia mais de uma opção de escolha).

### **3.1.5 Atas de reuniões**

Com o objetivo de apresentar as ações internas dos colegiados visando a melhoria contínua da qualidade dos cursos oferecidos pela IES, realizou-se análise de conteúdo de 12 Atas com o relato de reuniões de Núcleo Docente Estruturante dos colegiados de curso.

Conforme informa o PDI da instituição, “o NDE é o órgão consultivo responsável pela concepção e atualização periódica do PPC com funções como analisar e avaliar planos de ensino dos componentes curriculares; atualizar periodicamente o projeto pedagógico dos cursos; promover reestruturação curricular para aprovação no Colegiado de Curso, quando necessário; contribuir para a consolidação do perfil profissional do egresso; supervisionar as formas de avaliação e acompanhamento do curso definidas pelo colegiado; zelar pela integração curricular

interdisciplinar entre as diferentes atividades de ensino constantes no currículo e zelar pelo cumprimento das diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação”.

Os itens presentes nas atas do NDE de Gestão Ambiental foram: análise dos resultados CPA 2015, Projetos Integradores e visitas técnicas, eventos como a Semana do Meio Ambiente e ações para a criação do Ambiente Virtual de Aprendizagem para componentes curriculares do curso. Também foram definidas as ações que seriam desenvolvidas para preparação dos alunos de Gestão Ambiental para participarem no ENADE 2016 e ficou definido que os alunos seriam submetidos a dois simulados e que participariam de oficinas de interpretação e produção de texto além de três palestras sobre atualidades.

Os itens presentes nas atas do NDE de Gestão Comercial foram: análise dos resultados CPA 2015, Projetos Integradores e visitas técnicas, eventos promovidos pelo Colegiado de Curso, revisão de planos de ensino, discussões sobre a adequação da matriz para a redução da duração do curso de 2,5 anos para 2 anos em resposta à solicitação da direção e discussão sobre os parâmetros indicados pela gerência para a adequação da matriz (carga horária mínima de acordo com a prevista no catálogo dos cursos superiores, máximo de quatro horas aula por dia com duração de 50 minutos).

Os itens presentes nas atas do NDE de Segurança da Informação foram: estudo da matriz do curso visando adequação às orientações da IES de funcionamento com 4 horas aula por dia, oferta de componentes curriculares na modalidade a distância para atender à carga horária mínima exigida pelo MEC, alinhamento de ementa e carga horária de componentes curriculares semelhantes ofertados nos diferentes cursos do Eixo Tecnológico visando diminuição de custos com a junção de turmas, dúvidas dos professores com relação às questões de ordem prática sobre a operacionalização da oferta na modalidade a distância para os componentes curriculares indicados para esta modalidade de oferta – exemplos: qual plataforma será utilizada, haverá carga horária específica para a elaboração dos conteúdos, como será o cumprimento da carga horária e haverá número máximo de alunos por turma. As respostas: Plataforma moodle; a preparação do conteúdo a ser ofertado no ambiente virtual deverá ser feita pelo professor da disciplina nas suas horas atividades; o cumprimento da carga horária deverá ser realizado na instituição em horário pré-definido e com o registro do ponto e o número máximo de alunos por turma será, em média de 50 alunos.

Os itens presentes nas atas do NDE de Jogos Digitais foram: ajustes em ementas de componentes curriculares visando adequação às novas orientações da Direção em relação à oferta de quatro horas aula por dia e a oferta de componentes curriculares com carga horária total ou parcial na modalidade a distância. As discussões foram as mesmas apresentadas para o curso de Segurança da Informação pois a coordenação e boa parte dos professores componentes do NDE são os mesmos.

Convém ressaltar que muitas discussões realizadas pelos NDEs da IES se originam a partir de discussões dos respectivos Colegiados de Curso e o resultado das reuniões dos NDEs são apresentadas aos membros do Colegiado de Curso sempre na perspectiva da melhoria contínua da qualidade dos cursos ofertados. Para o ano de 2016 houve preponderância de temas ligados à ajustes solicitados pela direção visando a adequação do horário de funcionamento da IES (com redução de 5 horas aula para 4 horas aula por dia), oferta de carga horária na modalidade a distância, respeitando-se a legislação vigente e alinhamento das ementas e carga horárias de componentes curriculares semelhantes ofertados nos diferentes cursos do mesmo eixo tecnológico.

Nas atas de NDE analisadas não foi identificada nenhuma discussão sobre demandas para cursos de formação continuada para os docentes como observado nas atas das reuniões de NDE do ano de 2015.

### **3.1.6 Canal aberto**

A Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás possui um canal de comunicação *on-line* que permite aos membros da comunidade comunicarem-se diretamente com a direção da instituição. As questões enviadas ao Canal Aberto são direcionadas aos setores responsáveis e estes respondem aos questionamentos e encaminham as respostas diretamente ao solicitante.

As demandas recebidas pelo Canal Aberto constituem pauta de reuniões da gestão da IES e, ao final de cada ano letivo, os responsáveis pelo Canal Aberto encaminham para a CPA as questões recebidas, a CPA realiza a análise dos dados e os sintetiza neste documento.

As questões encaminhadas ao canal aberto em 2016 foram:

- Pedidos de manutenção e reparo de equipamentos: computadores e aparelhos condicionadores de ar;
- Reclamações sobre a lentidão dos serviços de internet disponível;
- Reclamação sobre atendimento na reprografia;
- Reclamação software Pergamum da biblioteca “fora do ar”;
- Reclamações sobre a qualidade do atendimento no SEAD;
- Reclamações sobre falta de manutenção na infraestrutura – bebedouros;
- Problema relacionado à prestadora de serviços de limpeza;
- Elogio ao evento R-Design;
- Elogio às ações de Responsabilidade Social.

Das questões citadas acima são recorrentes por terem sido relatadas no relatório 2015:

- Pedidos de manutenção e reparo de equipamentos: computadores e aparelhos condicionadores de ar;
- Reclamações sobre a lentidão nos serviços de internet disponível e
- Reclamação sobre atendimento na reprografia

Todas as questões que possuem teor e especificidade são repassadas para que os responsáveis possam diagnosticar ou sanar o problema, as questões recorrentes são tratadas e discutidas em reunião com os respectivos responsáveis pelos encaminhamentos e solução dos problemas.

### 3.2 Resultados/considerações por Eixo/Dimensão

Nesta parte do relatório são apresentados resultados/considerações, por eixo e dimensão referentes aos dados coletados no processo de auto avaliação institucional conduzido pela CPA da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás.

A saber, as dimensões/eixos envolvem os itens apresentados no quadro abaixo:

Quadro 4 – Eixos/Dimensões Avaliadas

Eixos	Dimensões
I.Planejamento e Avaliação Institucional	8- Planejamento e Avaliação
II.Desenvolvimento Institucional	1- Missão e PDI 3- Responsabilidade Social da IES
III.Políticas Acadêmicas	2- Ensino, Pesquisa e Extensão 4-Comunicação com a Soc. 9-Políticas de atendimento ao discente.
IV.Políticas de Gestão	5- Política de pessoal 6-Organização e Gestão da IES 10-Sustentabilidade financeira
V.Infraestrutura física	7- Infraestrutura física

Fonte: Adaptado da Nota técnica nº. 14/2014 - CGACGIES/DAES/INEP/MEC.

#### 3.2.1Eixo I – Planejamento e Avaliação Institucional

Com relação a dimensão “Planejamento e Avaliação Institucional” há consonância entre o previsto no PDI e as ações adotadas pela Comissão Própria de Avaliação que entende o papel da CPA como agente de “mediação sistemática participativa e permanente de autoconhecimento”. Neste sentido, os diferentes segmentos que integram a comunidade são convidados a contribuir com sugestões para a melhoria dos instrumentos de coleta de dados bem como sobre o melhor período de aplicação dos mesmos. A participação dos diferentes segmentos no processo de autoavaliação nas edições 2015 e 2016, com cerca de 50% de participação entre todos os segmentos (49% em 2015 e 50% em 2016), demonstra o alto grau de envolvimento da comunidade. As informações geradas no processo de Avaliação Institucional são divulgadas aos docentes via coordenações de curso e aos

demais membros da comunidade através do site, das mídias sociais e dos murais e painéis de informação distribuídos em locais estratégicos de grande circulação. Os resultados obtidos no processo de avaliação são utilizados na gestão a partir da proposição de ações corretivas e melhorias constantes, baseadas nos fatos e dados obtidos buscando fortalecer as relações de cooperação na instituição.

### **3.2.2 Eixo II- Desenvolvimento Institucional**

Com relação à dimensão “Missão e PDI” a Comissão procurou compreender como se dá o processo de atualização do Plano de Desenvolvimento Institucional e concluiu que os diferentes segmentos da IES são convidados a participar do processo de atualização do documento, cuja atualização ocorreu em 2016 (edição 2017-2021) quando foram constituídos grupos de trabalho compostos por técnicos administrativos e docentes que participaram da revisão do documento sob a coordenação da gerência educacional e com o acompanhamento dos coordenadores pedagógicos do Serviço de Apoio ao Discente e Docente (SEAD).

A Faculdade de Tecnologia Senac Goiás realizou entre os anos de 2015 e 2016 quase 200 Ações Extensivas. Através dessas ações, foram alcançadas as metas exigidas pelo MEC dentro das diferentes áreas que abrangem nossos cursos, bem como os Temas Transversais que, segundo as Diretrizes Curriculares do INEP ([www.inep.gov.br-7/12/01](http://www.inep.gov.br-7/12/01)) são formas de enriquecimento do currículo. Tais conteúdos não devem, necessariamente, ser organizados sob a forma de disciplina específica eximindo as demais de sua abordagem. O importante é que na transversalidade envolvam: Ética e Cidadania, Globalização, Ecologia e Meio Ambiente, Inclusão e Acessibilidade, e outras.

Com relação à dimensão “Responsabilidade Social da IES” várias ações, sob a coordenação do SEAD e das Coordenações de Curso, foram desenvolvidas ao longo do ano letivo. Em 2016, o Curso Superior de Gestão Ambiental deu continuidade no atendimento a instituições e alunos do ensino médio e comunidade em geral durante a VIII Semana do Meio Ambiente que ocorreu nos dias 1 a 3 de junho de 2016. O Curso Superior de Design Gráfico desenvolveu o Projeto de Inclusão - Exposição Perspectivas de Criação no Design para alunos da Associação Pestalozzi. O Curso Superior de Tecnologia desenvolveu ação focada em Cidadania

e Responsabilidade Social. Todas as ações realizadas envolveram a comunidade interna e a comunidade externa.

### 3.2.3 Eixo III- Políticas Acadêmicas

Com relação à dimensão “Ensino, Pesquisa e Extensão” as ações desenvolvidas pela IES se alinham com o proposto no PDI quando este afirma que “o ensino precisa estar a serviço da aprendizagem, devendo ser constantemente elaborado, repensado, avaliado e reavaliado em função desta”. Neste sentido, o movimento dos Colegiados de Curso, através do Núcleo Docente Estruturante de cada colegiado apresentam, constantemente, propostas de ajustes nas matrizes curriculares dos cursos, quer pela atualização de suas ementas, quer pela adequação do perfil do egresso exigido pelo mercado de trabalho. Com relação à Pesquisa, os cursos ofertados pela IES entendem a importância de se trabalhar o ensino como pesquisa como proposta de trabalho a partir da utilização de temas geradores através da elaboração de Projetos Integradores (interdisciplinares) pelos alunos. Neste contexto, os alunos são convidados a utilizarem-se da pesquisa para a construção do conhecimento a partir do desenvolvimento de habilidades e competências requeridas pelo mercado de trabalho em constante transformação. Com relação à extensão, os alunos desenvolvem projetos especiais, abertos à participação da comunidade em colaboração com a população com vistas à conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa gerada na IES.

Com relação a dimensão “Comunicação Com a Sociedade” a IES dispõe de vários recursos para divulgar suas ações e comunicar-se com a sociedade. Na avaliação dos Canais de Comunicação pelos alunos o site recebeu 71% de “excelente” e “bom”, os Serviços *on line* do Portal do Aluno recebeu 71% de “excelente” e “bom” e os Murais e painéis de informação da Faculdade recebeu 76% de “excelente” e “bom” na avaliação. Atualmente, as mídias sociais representam importante interface de comunicação. Para a comunicação com a sociedade em geral a Faculdade possui perfil no Face book: <<https://www.facebook.com/facsenacgo>>; perfil no Twiter: <<https://twitter.com/facsenacgoias>>; e ainda dispõem de um site da Faculdade, que é frequentemente utilizado para divulgar e promover a comunicação com a sociedade: <<http://www.go.senac.br/faculdade/noticias.php>>. Os eventos mais

relevantes são relatados, promovidos ou divulgados no portal de eventos: <http://www.go.senac.br/portal/eventos>. Também há o portal de notícias da mantenedora que divulga outras notícias importantes ligadas à instituição: <http://www.go.senac.br/faculdade/site/noticias>. As revistas impressas da Fecomércio, do Senac Nacional e os Boletins Eletrônicos Pontual são frequentemente utilizados para promover ações da Faculdade.

Com relação a dimensão “Políticas de Atendimento ao Discente” o SEAD é o setor responsável por toda a tramitação dos processos relativos ao Estágio Supervisionado e ao Programa de monitoria. Oferece suporte aos professores orientadores de estágio e monitoria e atua na formalização de convênios de estágio com as empresas do setor público e privado. Para os alunos com dificuldade de aprendizagem há opções como o Programa de Nivelamento nas áreas de Língua Portuguesa e Matemática Básica além de apoio dos alunos que atuam como monitores em atendimentos individualizados ou durante as aulas sob coordenação dos professores orientadores de estágio. O SEAD também é o responsável pelo convênio com a Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) e atende alunos bolsistas de várias instituições que cumprem carga horária na instituição prestando serviços como contrapartida pelo benefício recebido.

### **3.2.4 Eixo IV – Políticas de Gestão**

Com relação à dimensão “Política de Pessoal” o PDI propõe ações para o Corpo Docente e para o Corpo Técnico Administrativo com ações centradas em Políticas de Qualificação e Plano de Carreira. Para as Políticas de Qualificação a IES oferece cursos de capacitação com oficinas e cursos planejados e conduzidos pela própria IES além de incentivo para participação em eventos, seminários em instituições sediadas no Estado. Para o Corpo Docente há incentivo para investimento na carreira visando obtenção de benefícios constantes do Plano de Carreira Docente, documento este homologado no DRT-GO em 29/04/2011 que prevê ascensões verticais e horizontais para aqueles que cumprirem os requisitos constantes no documento. Para o corpo técnico administrativo a atual política de cargos e salários prevê reajustes baseados no dissídio coletivo da categoria.

Com relação à dimensão “Organização e Gestão da IES” a materialização da dimensão ocorre a partir da participação dos membros da comunidade nos Colegiados e Conselhos (Conselho Superior, Conselho Técnico-Científico, Colegiado de Curso, Comissão Própria de Avaliação, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) e em reuniões com as Coordenações do SEAD com o intuito de levantar demandas para serem encaminhadas aos diversos Colegiados e Conselhos da IES. Para todos os Colegiados e Conselhos citados há eleição com divulgação em edital e convite a todos que queiram candidatar-se para concorrer às vagas disponíveis.

Com relação à dimensão “Sustentabilidade Financeira” nos quatro últimos anos a Faculdade de Tecnologia Senac Goiás apresentou redução no percentual de receitas sobre despesas o que pode ser explicado pelo aumento das despesas e diminuição da receita pela não abertura de programações como as turmas de Pós-Graduação na modalidade EAD e presencial e, no ano de 2016, com a não abertura de programações de turmas da Graduação devido à baixa demanda do mercado. A Faculdade de Tecnologia Senac Goiás visa atingir a sustentabilidade financeira com Criação de novos cursos nos eixos tecnológicos que já atua (Ambiente e Saúde, Gestão e Negócios, Informação e Comunicação e Produção Cultural e Design); com a adoção de medidas amparadas por lei como a oferta de até 20% da carga horária dos cursos superiores na modalidade EAD e com a ampliação da oferta de cursos de Pós-Graduação. Essas ações deverão ser implantadas a partir da conclusão das obras de construção de sua nova unidade prevista para 2017.

### **3.2.5 Eixo V – Infraestrutura física**

Com relação à dimensão “Infraestrutura física” a Faculdade de Tecnologia Senac Goiás obteve avaliação positiva por todos os segmentos da IES.

Para os discentes a avaliação dos espaços didáticos quanto ao tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto térmico, mobiliário e limpeza os resultados de excelente e bom foram os seguintes: salas de aula 76%; laboratórios de informática 76%; biblioteca 89% e auditório 86%.

Para os docentes, quanto aos mesmos quesitos, os resultados foram: salas de aula 96% de excelente e bom; biblioteca 78%; laboratórios 77% e com relação à quantidade e qualidade dos computadores 85% de excelente e bom.

Para os técnicos administrativos, o ambiente de trabalho quanto ao tamanho, acústica, ventilação, conforto térmico, mobiliário e limpeza os resultados de excelente e bom foram 78%.

Para os egressos, 95% das respostas foram concordo plenamente e parcialmente que os espaços físicos foram adequados para o desenvolvimento dos conteúdos dos cursos.

#### **4. Encaminhamento das demandas levantadas no relatório 2016**

Todas as informações levantadas pela CPA são organizadas por assunto e encaminhadas aos respectivos setores responsáveis pelas ações que visam o tratamento dos problemas identificados. Desta forma, os setores Administrativo, Financeiro, a Secretaria Acadêmica, a Biblioteca, a Direção, a Gerência Educacional, o Serviço de Apoio ao Discente e Docente (SEAD) e as Coordenações de Curso recebem as informações que deverão constituir pauta de reuniões de trabalho visando o adequado tratamento dos problemas identificados.

As informações de cunho pedagógico encaminhadas para as Coordenações de Curso, para o SEAD e Gerência Educacional, são discutidas e, em reuniões são definidas as melhores formas de utilização destas informações para que as mesmas sejam trabalhadas durante o período de reuniões de planejamento semestral que acontecem sempre antes do início de cada semestre letivo. Na ocasião das reuniões de planejamento, os Coordenadores de Curso utilizam as informações para, junto com os professores, refletirem sobre as situações que exigem melhorias. Muitos dos problemas identificados são encaminhados e debatidos em reuniões de colegiado e em reuniões de NDE que acontecem ao longo do ano letivo.

Os membros da CPA são informados sobre as ações em resposta aos problemas identificados e utiliza estas informações nos futuros relatórios verificando se as ações resultaram em melhorias.

Outro procedimento adotado pela CPA da Faculdade Senac, antes mesmo da finalização do relatório, é a apresentação prévia dos dados que irão compor o documento aos responsáveis pelos vários setores que compõe a instituição. Em 2016, esta apresentação aconteceu no dia 14 de março e contou com a presença de Coordenadores de Curso, Coordenador Administrativo, Coordenadora Pedagógica,

Coordenadora da Biblioteca, Gerente Educacional e o Diretor da faculdade. Ao final da reunião, os participantes apresentaram sugestões de encaminhamentos para a melhoria dos trabalhos da CPA e também sugeriram formas de encaminhamentos para os problemas identificados.

Uma vez identificadas falhas nos procedimentos de coleta e tratamento dos dados, a CPA comunica as mesmas aos envolvidos e realiza os registros e adequações dos instrumentos de coleta de dados visando não repetir as mesmas falhas nas novas edições do processo avaliativo.

## **5. Respostas às demandas anteriores**

Abaixo seguem breves relatos das providências que foram e estão sendo adotadas para resolver/minimizar problemas levantados durante a edição anterior do processo de autoavaliação.

### **5.1 Secretaria Acadêmica**

Com relação aos problemas de atendimento, a secretária acadêmica informou que o procedimento de remanejamento de funcionários continua sendo realizado e que os treinamentos focados na qualidade do atendimento ao cliente continuam a ser realizados. Em relação a matrícula *on-line*, a informação obtida é que alunos com algum tipo de pendência/débito com a instituição (em relação à devolução de livros na biblioteca, débito com pagamento de mensalidades e pendência com entrega de documentos) só conseguem realizar a renovação de matrícula de forma presencial. O sistema acadêmico está em constante adequação para atender as necessidades dos alunos

### **5.2 Atendimentos da biblioteca**

Para o problema relacionado à qualidade do atendimento continuam sendo realizados treinamentos para os colaboradores. Para o problema da dificuldade na renovação dos empréstimos através do sistema *on line* intensificou-se a proposta de treinamento para os alunos ingressantes (no início de cada semestre letivo) e

orientação aos alunos veteranos. Manteve-se a divulgação do *link* de renovação *on line* na página principal da biblioteca e da mudança de nomenclatura do número de matrícula para o código da biblioteca para identificação do aluno o que facilitou os procedimentos de empréstimo e devolução presencial e *on line*.

### **5.3 Atendimentos SEAD**

Entre as Prioridades da Programação do Plano de trabalho da Faculdade Senac a partir de 2015, estava o foco na construção de uma equipe gerencial e pedagógica, objetivando a rotatividade deixando-as menos vulneráveis. Esse fato repercutido nas avaliações internas foi percebido nas constantes trocas do efetivo dessa área e falta de efetivação de um plano de trabalho político pedagógico junto aos docentes e discentes da instituição.

Já em 2015 com a constituição dessa nova equipe percebe-se em números reais uma melhoria, afinal o SEAD- serviço de atendimento aos docentes e discentes realizou várias ações como: estudo e atualização de documentos institucionais, alinhou e padronizou as ações e documentos comuns aos cursos como: fichas de estágio e monitoria, organizou junto as coordenações de cursos e docentes atividade extraclasse na Semana do Calouro, Semana de atrações e SEMACC- Semana Acadêmica, Cultural e Científica, atendimento e acompanhamento aos alunos bolsistas da OVG.

A meta é continuar a partir de 2016 com as ações em andamento e aprimorar o investimento em programas de extensão e atividade pedagógicas com ênfase na aprendizagem interdisciplinar dos alunos e com vistas a maior preparação ao mercado de trabalho. Entre elas: Encontro com egressos, Programas de atividades de iniciação científica- Fábrica de Software e ações de responsabilidade Social- Programa de Inclusão Digital em parceria com a Secretaria de Política para Mulheres.

## REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Nota Técnica No. 65/2014**. Roteiro para Relatório de Auto avaliação Institucional. INEP/DAES/CONAES/INEP/MEC. Brasília, 09 de Out de 2014.

BRASIL, Presidência da República. **Lei No. 10.861, 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/20.04/lei/110.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/20.04/lei/110.861.htm). Acesso em: Jul de 2014.

FACULDADE de Tecnologia SENAC Goiás. **Relatório de Auto avaliação Institucional da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás, 2015**. pdf.

FACULDADE de Tecnologia SENAC Goiás. **Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás - PDI 2012-2016**. pdf.

FACULDADE de Tecnologia SENAC Goiás. **Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás - PDI 2017-2021**. pdf.