



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

**RELATÓRIO DA CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**  
**RELATÓRIO VERSÃO INTEGRAL - ANO REFERÊNCIA - 2017**

**GOIÂNIA**  
**2018**



**PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL**

José Evaristo dos Santos

**DIRETORA REGIONAL DO SENAC GOIÁS**

Felicidade Maria de Faria Melo

**DIRETOR DA FACULDADE SENAC GOIÁS**

Lionísio Pereira dos Santos Filho

**GERENTE EDUCACIONAL DA FACULDADE 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**

Patrick Fernandes Marins

**Representante da Sociedade Civil**

Flávia Peixoto Osoegawa



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

**Departamento Regional de Goiás**

**Código da IES: 4162**

**Faculdade 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 .....	7
2 Metodologia.....	8
2.1 Divulgação e sensibilização do Processo de Autoavaliação.....	9
2.2 Coleta e análise de dados quantitativos .....	10
2.3 Coleta e análise de dados qualitativos.....	13
2.4 Destino dos dados obtidos.....	13
3. Resultados.....	14
3.1 Resultados por segmento e análise de documentos .....	14
3.1.1 Corpo Discente.....	14
3.1.2 Corpo Docente .....	28
3.1.3 Corpo Técnico-Administrativo .....	41
3.1.4 Egressos .....	45
3.1.5 Sociedade Civil .....	48
3.1.6 Atas de reuniões .....	49
3.1.7 Canal aberto.....	52
3.2 Resultados/considerações por Eixo/Dimensão .....	53
3.2.1Eixo I – Planejamento e Avaliação Institucional .....	53
3.2.2 Eixo II- Desenvolvimento Institucional.....	54
3.2.3 Eixo III- Políticas Acadêmicas .....	56
3.2.4 Eixo IV – Políticas de Gestão .....	58
3.2.5 Eixo V – Infraestrutura física .....	60
4. Encaminhamento das demandas levantadas nos relatórios 2015, 2016 e 2017. ....	62
5. Respostas às demandas anteriores.....	63
5.1 Secretaria Acadêmica.....	63
5.2 Infraestrutura e serviços dos laboratórios de informática .....	63
5.3 Atendimentos Coordenações Administrativa e Financeira .....	63
REFERÊNCIAS.....	65

## **1 Considerações Iniciais**

O trabalho de autoavaliação da Faculdade 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 e pelo representante discente que assumiu em 28 de fevereiro de 2018 conforme Portaria 04/2018.

- 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 – Patrick Fernandes Marins e
- Representante da Sociedade Civil – Sra. Flávia Peixoto Osoegawa

Destaca-se que este relatório se refere ao ano de 2017, é a versão integral e fecha o ciclo das edições 2015, 2016 e 2017 seguindo as orientações contidas na Nota Técnica nº 065/2014.

### **1.1 Dados da Instituição**

A Faculdade 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 SENAC Goiás está registrada sob CNPJ 03.608.475/0019-82. Funcionou até 22/05/2017 em endereço único, 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. A Faculdade foi 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 autorizadas a oferta 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), cujas portarias foram 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.

Em 2017, com o objetivo de expandir o portfólio de oferta de cursos superiores no município de Goiânia, foi solicitada a alteração da denominação da instituição e, em maio de 2017, foi publicada a Portaria SERES/MEC 405 que altera a denominação da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás (4162) para Faculdade SENAC Goiás – FacSenacGO, mantida pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC (2612) com sede em Goiânia-GO. Ainda em 2017, foi encaminhado ao MEC solicitação de autorização para oferta de curso de bacharelado em Administração de Empresas cujo processo está em trâmite no MEC.

Em 22/05/2017 recebeu resposta do Secretário da SERES/MEC confirmando alteração de endereço da sede da IES cuja solicitação formal foi enviada à SERES via ofício SENAC 008/2017 em 10/04/2017, para o novo endereço Av. Caiapó, 909, Quadra 89, lotes 41-E, Bairro Santa Genoveva, município de Goiânia-GO.

Em 28 de novembro de 2017, através da Ordem de Serviço SENAC 103/2017, a diretora Regional autorizou a transferência das atividades da Faculdade SENAC Goiás para a nova sede situada na Av. Caiapó, 909, quadra 89, lote 41-E, bairro Santa Genoveva, Goiânia- GO, tendo, a partir desta data, iniciada a oferta de vestibular para preenchimento de vagas na graduação tecnológica neste novo endereço.

A IES finalizou o ano de 2017 com 24 professores sendo 1 doutor, 16 mestres e 7 especialistas. Quanto ao regime de trabalho, 2 docentes atuaram em regime integral, 18 em regime parcial e 4 horistas.

## **1.2 Planejamento Estratégico da Autoavaliação**

Na Faculdade SENAC Goiás, a CPA realiza 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, egressos e sociedade civil), 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 membros da comunidade.

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 pela Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065/2014.

Nas primeiras edições, o processo de autoavaliação 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 e de questionamentos enviados por membros da comunidade para o Canal Aberto (ouvidoria).

Com relação à participação dos membros da comunidade no processo de autoavaliação, nas edições mais recentes, houve a incorporação dos diferentes segmentos que compõem a IES. Esta participação se deu de forma gradativa com a

participação, até 2012, apenas dos docentes e dos discentes. A partir de 2013 houve a inclusão dos técnicos-administrativos. A partir de 2015 houve a inclusão dos egressos e, em 2017, houve a inclusão de membros da sociedade civil.

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.

Observa-se, portanto, que a cultura de Avaliação, que vem sendo construída pela IES 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 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 integrantes dos segmentos da comunidade.

## **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 2017, foram realizadas visitas às salas de aula pelo coordenador da CPA, com repasse de informações sobre o papel da CPA e sobre a importância da participação dos alunos no processo de autoavaliação da instituição.

Para a divulgação e sensibilização do corpo docente, durante o mês de outubro de 2017, 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 de 2017, 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 outubro de 2017, foi encaminhado comunicado, via e-mail, com informações sobre o papel da CPA destacando a importância da participação de ex-alunos no processo de autoavaliação da IES.

Para divulgação e sensibilização dos membros da sociedade civil, no mês de dezembro de 2017 e janeiro de 2018 foram realizados contatos com os integrantes deste segmento e repassadas informações sobre a CPA e sobre a importância da participação dos integrantes da sociedade civil no processo de autoavaliação.

## 2.2 Coleta e análise de dados quantitativos

Na edição 2017, para a aplicação dos instrumentos de coleta de dados quantitativos aos discentes, optou-se pela utilização do software desenvolvido por alunos sob a orientação de professores da Fábrica de Software, para os docentes e egressos, optou-se pela utilização de formulários *google docs* e para o corpo técnico-administrativo e membros da sociedade civil optou-se pela utilização de formulários impressos. O total de membros da comunidade acadêmica totalizou 626 pessoas e obtivemos 330 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.

Para o segmento sociedade civil, houve participação de 21 pessoas e esse quantitativo não foi considerado para a totalização dos participantes da comunidade pois a inclusão deste segmento se deu apenas na edição 2017 da autoavaliação.

Quadro 1 – Plano Amostral do quantitativo por segmento

PÚBLICO	GRUPO AMOSTRAL			RESPONDERAM			ABSTENÇÃO		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
I-Corpo Discente	840	694	457	489	371	265	351	323	192
II- Corpo Docente	47	37	24	36	26	12	11	11	12
III- Corpo Técnico-Administrativo	29	24	30	29	20	29	0	04	01
IV- Egressos	375	152	115	78	37	24	297	115	91
<b>Total</b>	<b>1.291</b>	<b>907</b>	<b>626</b>	<b>632</b>	<b>454</b>	<b>330</b>	<b>659</b>	<b>453</b>	<b>296</b>

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

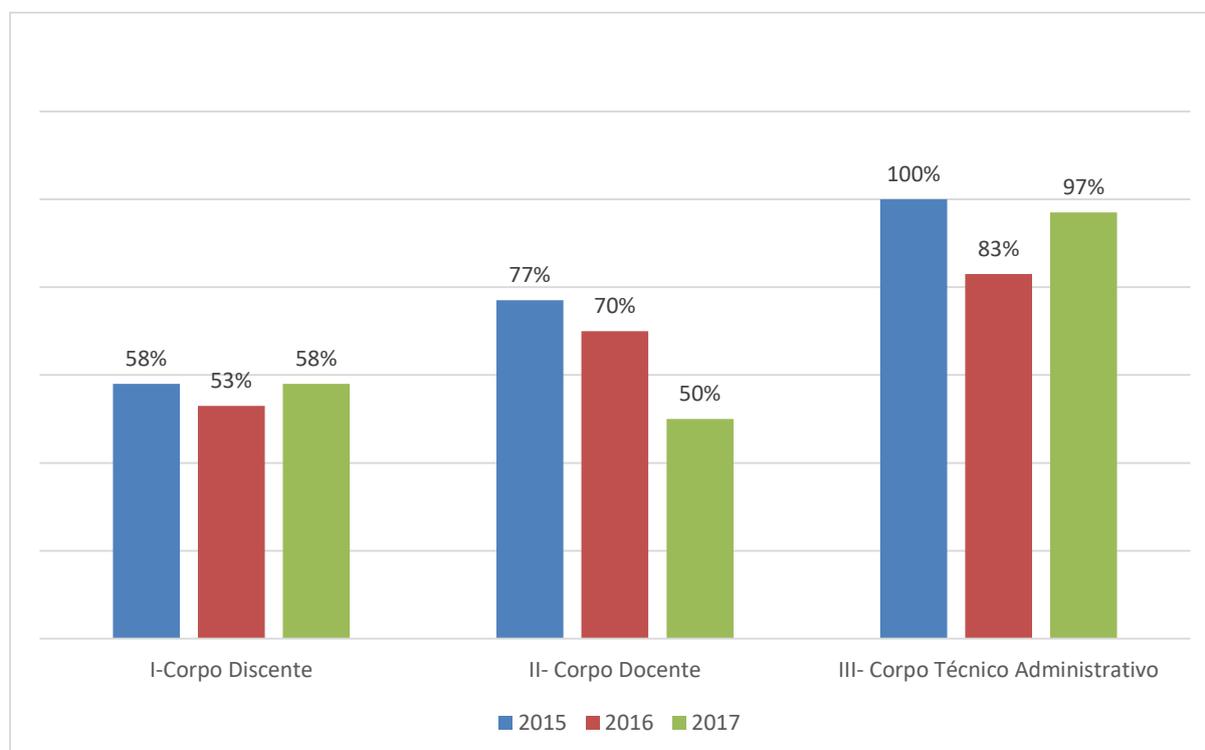
Dos 457 integrantes do corpo discente matriculados no período da aplicação dos questionários, houve participação de 265 alunos. Os estudantes preencheram o formulário eletrônico nos laboratórios da própria instituição entre os dias 10 e 20 de outubro de 2017, os dados foram “tabulados” e serão apresentados no item 3.1.1 deste relatório.

Dos 24 integrantes do corpo docente, 12 preencheram o formulário eletrônico disponibilizado via *google docs* entre os dias 01 e 10 de novembro de 2017. Os dados foram “tabulados” e serão apresentados no item 3.1.2 deste relatório.

Dos 30 integrantes do corpo técnico-administrativo, 29 preencheram o formulário impresso entre os dias 04 e 15 de dezembro de 2017. Os dados foram “tabulados” e serão apresentados no item 3.1.3 deste relatório.

Nas três edições, a média de participação para os segmentos corpo discente, corpo docente e corpo técnico-administrativo foi de 61%, 55% e 60% respectivamente. Estes dados indicam a manutenção na média de participação pelos integrantes dos segmentos citados (gráfico 1). Porém, os dados indicam redução da participação docente com 27 pontos percentuais de redução em comparação à edição 2015.

Gráfico 1- Plano amostral do quantitativo de participantes na autoavaliação por segmento.



Dos 115 egressos que colaram grau em 2016-2 e 2017-1, 24 preencheram o formulário eletrônico disponibilizado via *google docs* entre os meses de novembro e dezembro de 2017. Dos 24 egressos participantes 6 são do curso de Gestão Ambiental, 4 do Curso de Gestão Comercial, 10 do curso de Design Gráfico, 3 do curso de Gestão da Tecnologia da Informação e 1 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- NÚMERO DE ALUNOS		
	2015	2016	2017
Gestão Ambiental	20	09	06
Gestão Comercial	15	04	04
Design Gráfico	15	12	10
Gestão da Tecnologia da Informação	17	08	03
Segurança da Informação	11	02	0
Jogos Digitais	-	01	01
Produção Multimídia	-	01	0
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>37</b>	<b>24</b>

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Para o segmento sociedade civil, foram respondidos 21 questionários com questões objetivas visando conhecer a percepção dos integrantes desse segmento sobre a instituição. Foram considerados membros da sociedade civil, todos os frequentadores da Faculdade que não se enquadram como membros dos demais segmentos. Desta forma, participaram desta etapa de coleta de dados usuários públicos da biblioteca, usuários da lanchonete, jovens aprendizes e estagiários. Os dados obtidos foram tabulados e serão apresentados no item 3.1.5 deste relatório.

## **2.3 Coleta e análise de dados qualitativos**

Foram analisadas 9 Atas de reuniões de NDE dos colegiados realizadas ao longo de 2017. Os dados obtidos serão apresentados no item 3.1.6 deste relatório.

Da análise de informações obtidas no relatório do Canal Aberto os dados serão apresentados no item 3.1.7 deste relatório.

## **2.4 Destino dos dados obtidos**

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 no processo de autoavaliação institucional conduzido pela CPA no ano de 2017, além dos dados apresentados nos relatórios 2015 e 2016. A análise temporal dos dados possibilitou a identificação de tendências que deverão orientar o planejamento das ações de gestão da instituição.

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 Docente**

Durante o preenchimento do formulário de autoavaliação institucional, para cada uma das questões, o estudante pode selecionar uma das alternativas da escala de respostas classificando entre “excelente”, “bom”, “regular”, “fraco” e “não sei informar/não se aplica”.

As informações foram levantadas com o objetivo de se 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 do professor 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.

Os aspectos avaliados pelos alunos, relativo ao corpo docente e respectivos agrupamentos de questões, estão detalhados no quadro 3.

Quadro 3 – Aspectos avaliados pelos acadêmicos

<b>Aspectos Avaliados</b>	<b>Agrupamento de Questões</b>
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, 2015/2016/2017.

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.

A avaliação referente a 2017 apresentou média geral de 78% de respostas excelente e bom entre todos os aspectos apreciados, sendo mantida a média obtida na edição de 2016 com dois pontos percentuais acima dos 76% 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								
Cursos	Média Total de Excelente e Bom (%)			Didática do professor (%)			Avaliação disciplinas do professor (%)			Relacionamento (%)			Recursos usados pelo professor (%)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Design Gráfico	80	78	84	79	79	85	82	78	87	76	75	81	82	79	83
Gestão Ambiental	73	71	-	76	73	-	75	73	-	74	69	-	68	67	-
Gestão Comercial	78	94	-	82	95	-	80	94	-	79	94	-	70	91	-
Gestão da Tecn. da Informação	78	66	81	79	67	81	81	67	83	76	66	80	74	65	81
Jogos Digitais	73	77	62	77	78	63	72	77	63	72	75	61	72	77	61
Produção Mult.	73	-	-	71	-	-	66	-	-	81	-	-	73	-	-
Segurança da Informação	74	80	86	76	81	87	76	81	87	72	78	81	73	81	88
<b>Média Total</b>	76	78	78	77	79	79	76	78	80	76	76	76	73	77	78

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

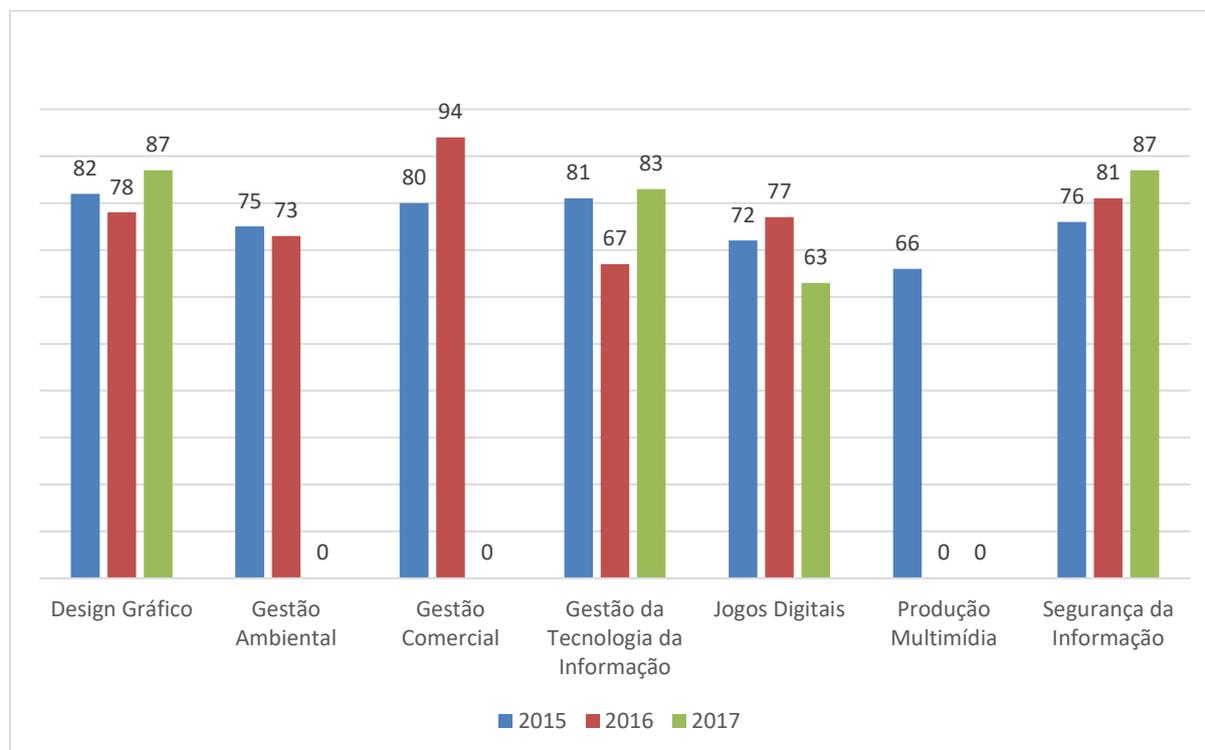
Observa-se, na tabela 1, que os professores dos cursos de Design Gráfico, Gestão da Tecnologia da Informação e Segurança da Informação foram os mais bem avaliados pelos discentes, com 84%, 81% e 86% de média de excelente e bom respectivamente. Por outro lado, os professores do curso de Jogos Digitais foram os que obtiveram menor índice de aprovação, com resultado de 62% de excelente e bom, registrando redução de 15% na média em relação à edição anterior.

Evidenciou-se ainda que, na edição 2017, a maior aprovação geral no somatório das questões foi o item “Avaliação da disciplina do Professor” e “Didática do professor”, alcançando 80% e 79% de excelente e bom, respectivamente.

No curso de Design Gráfico, os aspectos melhores avaliados foram “Disciplinas do Professor” e “Didática do professor” com 87% e 85% de respostas excelente e bom respectivamente. Ainda, na avaliação geral dos aspectos considerados, os professores do curso de Design Gráfico alcançaram 84% de respostas excelente e

bom, sendo seis pontos percentuais acima do resultado obtido na avaliação anterior (gráfico 2).

Gráfico 2- Avaliação dos professores pelos alunos nos diferentes cursos.



Ainda sobre os dados obtidos nas três edições, professores do curso de Gestão Ambiental, na edição de 2016, obtiveram média de 71% de respostas excelente e bom, sendo três pontos percentuais abaixo da média obtida na avaliação de 2015. Já na edição 2017, neste curso não haviam alunos matriculados. Para a edição de 2016, os aspectos melhores 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, na edição de 2016, a média de respostas excelente e bom foi de 94%, com 16 pontos percentuais acima da média obtida na avaliação de 2015. Já na edição de 2017, não haviam alunos matriculados. Para a avaliação de 2016, pode-se verificar que todos os aspectos avaliados tiveram aumento na média de excelente e bom, sendo o item “Recursos usados pelo professor” o que obteve aumento de 21 pontos percentuais com relação a avaliação do ano anterior.

Os professores do curso de Gestão da Tecnologia da Informação obtiveram a média de 81% de respostas excelente e bom registrando 15 pontos percentuais acima do obtido na edição anterior. Para este curso, o aspecto melhor avaliado foi “Disciplinas do Professor” com 83% de excelente e bom e “Didática do Professor” e “Recursos Utilizados pelo Professor”, ambos com 81% de excelente e bom. Para o curso de Gestão da Tecnologia da Informação, o acréscimo de 15 pontos percentuais na média dos resultados obtidos demonstra que houve melhora na percepção dos alunos quanto aos itens avaliados relativos aos professores.

Os professores do curso de Jogos Digitais alcançaram média geral de 62% de excelente e bom no somatório de respostas com redução de 15 pontos percentuais na média comparada com a edição anterior. Para todos os aspectos avaliados houve redução nos índices de satisfação do aluno sendo, “Recursos Utilizados pelo professor” e “Didática do Professor”, os que obtiveram maior redução quando comparados com a edição anterior, com 16% e 15%, respectivamente.

Nos cursos de Produção Multimídia, Gestão Ambiental e Gestão Comercial não houve participação de alunos na edição 2017 pois na ocasião da aplicação do questionário, não havia nenhuma turma matriculada nestes cursos. Para estes cursos, nesta edição da autoavaliação, houve participação dos egressos e os resultados serão apresentados no item 3.1.4 deste relatório.

Os professores do curso de Segurança da Informação obtiveram média de 86% de respostas excelente e bom com 6 pontos percentuais acima do resultado obtido na edição anterior e 12 pontos percentuais acima do obtido na edição 2015. Todos os aspectos avaliados alcançaram resultados superiores aos obtidos na edição anterior sendo o item “Recursos utilizados pelo professor” o que obteve o melhor desempenho com 15 pontos percentuais acima do resultado da edição 2015.

Os alunos avaliaram também a infraestrutura disponibilizada 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	2017
<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	75
<b>Laboratórios de Informática</b> - adequação dos espaços (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático), mobiliário e acessibilidade.	81	76	73
<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	45
<b>Biblioteca</b> – adequação do espaço, iluminação, ventilação, mobiliário, atendimento, serviços <i>on line</i> , acervos, procedimentos de empréstimo, renovação e devolução	89	89	76
<b>Área de convivência</b> – qualidade.	75	78	74
<b>Instalações do estacionamento.</b>	64	71	67
<b>Auditório</b> – adequação do espaço, iluminação, ventilação e mobiliários.	93	86	90
Média	76	76	71

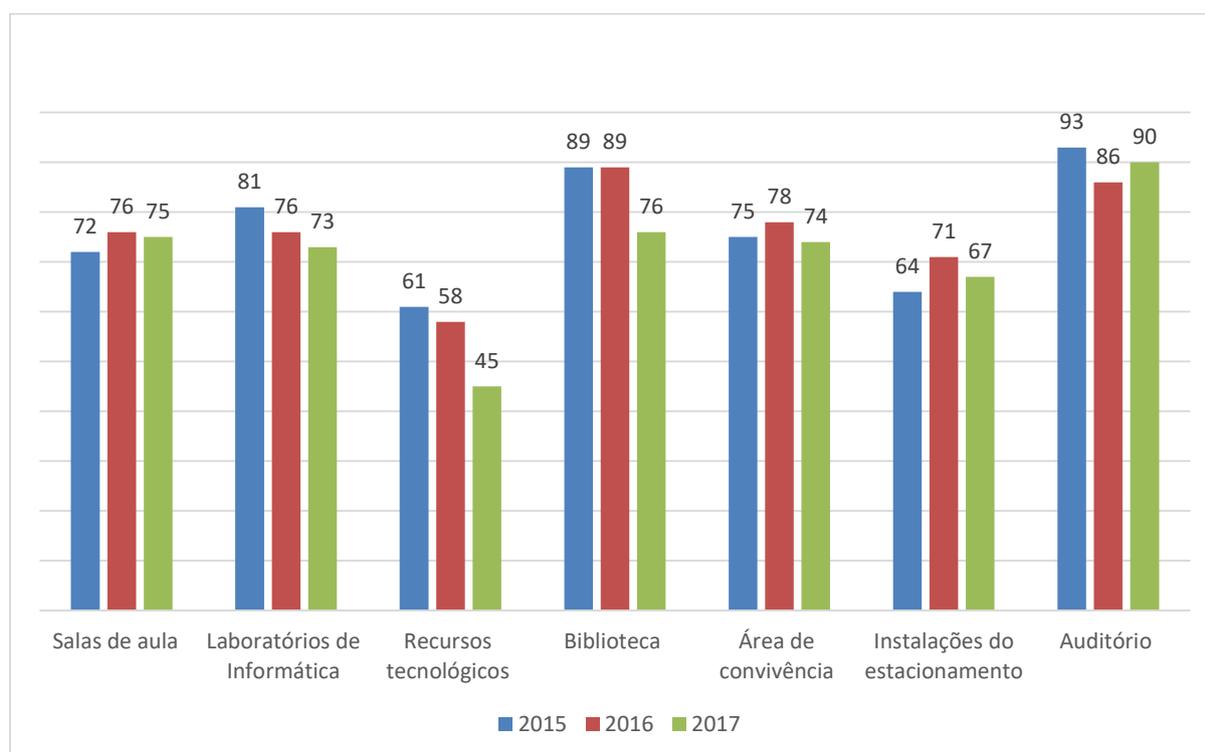
Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Observou-se que a infraestrutura avaliada pelo corpo discente na edição 2017, apresentou média de 71% de respostas excelente e bom com redução de 5 pontos percentuais em relação às edições anteriores. Os itens melhores avaliados foram o auditório envolvendo espaço, iluminação, ventilação e mobiliários, que obteve aprovação de 90%, seguido das salas de aula com 75%, enquanto o item recursos tecnológicos obteve o menor índice de aprovação com 45% de excelente e bom.

Houve redução de 16 pontos percentuais no item “Recursos tecnológicos” de 2015 para 2017 e este item foi o que apresentou o menor percentual de excelente e bom nas três edições da avaliação. Outro aspecto que merece destaque foi a redução de 5 pontos percentuais para o item “Laboratórios de informática” com redução de 8 pontos percentuais quando comparado à edição 2015 (gráfico 3).

Relativo ao conjunto de questões para a avaliação das salas de aula, os dados indicam manutenção na média das respostas excelente e bom nas três edições de avaliação realizadas

Gráfico 3- Avaliação da infraestrutura da IES pelos alunos.



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 apresentados 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	2017
<b>Coordenação de Curso</b> - disponibilidade, comunicação, encaminhamentos e retornos	76	69	74
<b>Coordenação Administrativa</b> - disponibilidade, prazos coerentes às solicitações e reivindicações, solução aos problemas	51	47	58
<b>Coordenação Financeira</b> – disponibilidade, prazos coerentes às solicitações, solução aos problemas.	49	47	56
<b>Coordenação de Redes</b> - disponibilidade, prazos coerentes às solicitações e reivindicações, solução aos problemas	45	46	57
<b>Coordenação Pedagógica</b> - comunicação, soluciona, reporta prazos coerentes às solicitações e acompanha a aprendizagem	56	57	67
<b>Secretaria Acadêmica</b> – comunicação, orientação, cumprimento a prazos, fluxos para matrícula, requerimentos, pagamentos e tempo de espera	67	60	69
<b>Ações de Responsabilidade Social</b> – bolsa de estudos, financiamento estudantil, integração com o mercado de trabalho, conscientização socioambiental	55	54	62
Média	57	54	63

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

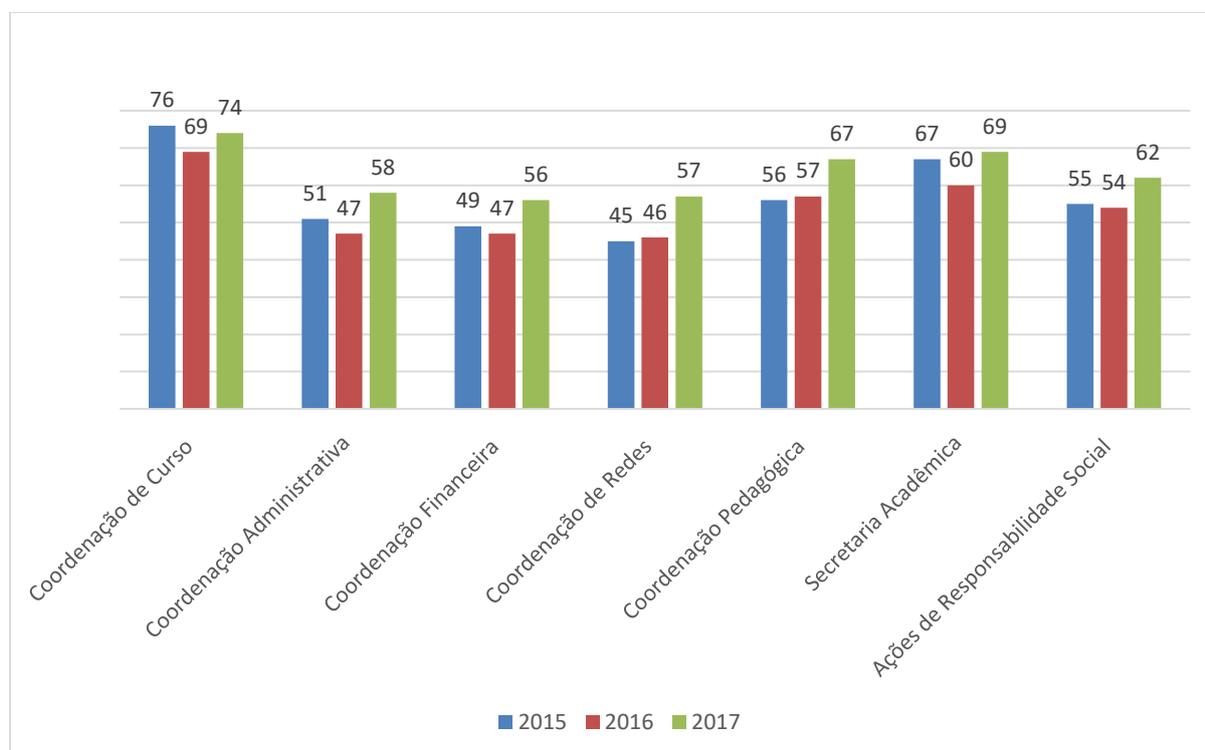
Para o item “Atendimentos” os percentuais de excelente e bom foram superiores aos obtidos na edição anterior para todos os quesitos avaliados. O atendimento das Coordenações de Curso foi o que alcançou melhor desempenho com 74% de respostas excelente e bom, com aumento de 5 pontos percentuais em relação à edição 2016. A Secretaria Acadêmica foi o segundo atendimento melhor avaliado com média de 69% de aprovação para o conjunto de itens, como: comunicação, orientação, cumprimento a prazos, fluxos para matrícula, requerimentos, pagamentos e tempo de espera de atendimento, com aumento de 9 pontos percentuais em comparação à edição anterior. Em seguida, a Coordenação

Pedagógica com 67% de aprovação com respostas excelente e bom com 10 pontos percentuais acima da média obtida na edição anterior.

A média geral obtida para a avaliação dos atendimentos em 2017 foi de 63% de excelente e bom, registrando aumento de 9 pontos percentuais em relação à edição anterior, demonstrando que houve reação positiva da instituição que foi sensível aos resultados das edições anteriores.

Uma análise comparativa entre as três edições da avaliação indica tendência positiva quanto à aprovação dos atendimentos pelos alunos (gráfico 4).

Gráfico 4- Avaliação dos atendimentos



Para a avaliação dos serviços prestados na IES, os dados evidenciam que houve melhoria nos resultados obtidos para a maioria dos itens avaliados na edição 2017, como por exemplo os serviços da Central de Atendimento, da Recepção, da Telefonia e da Limpeza. Para os itens “Produtos e atendimentos da lanchonete” e “Serviços de Reprografia” houve redução na aprovação pelos discentes como pode ser verificado na tabela 4.

Tabela 4 – Avaliação dos Serviços Prestados na Faculdade

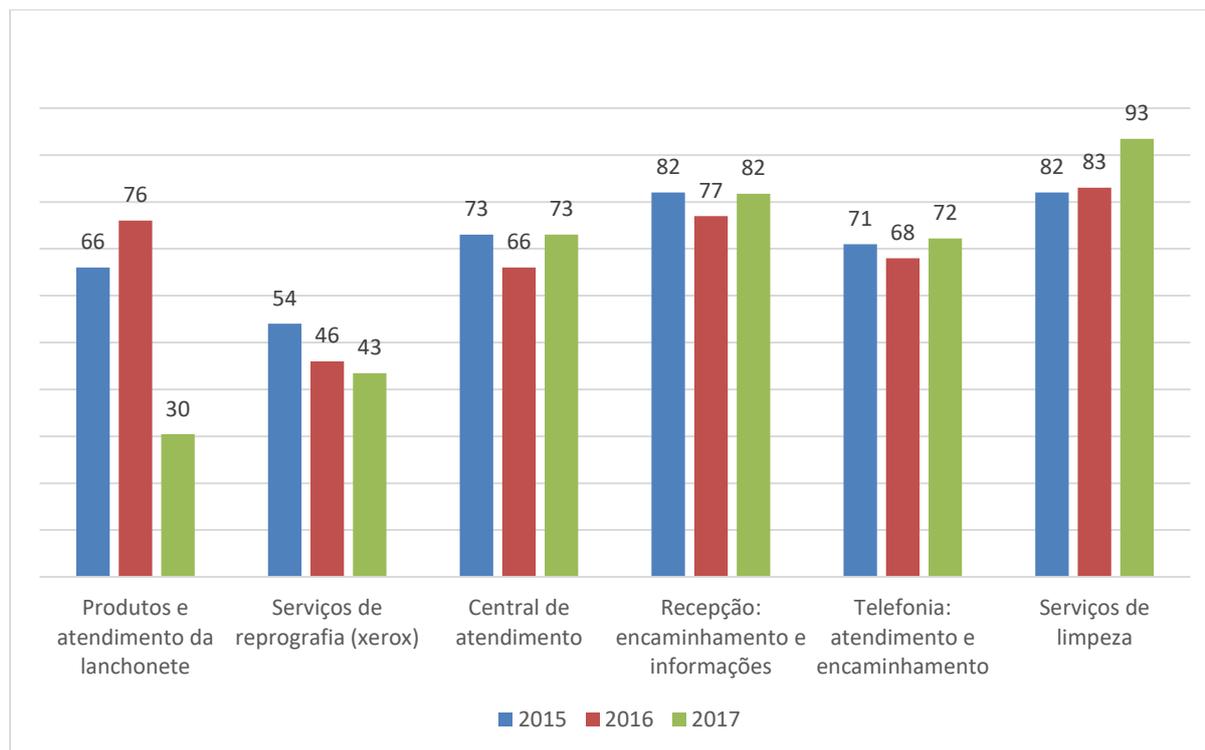
Avaliação dos Serviços	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
Produtos e atendimento da lanchonete	66	76	30
Serviços de reprografia (xerox)	54	46	43
Central de atendimento	73	66	73
Recepção: encaminhamento e informações	82	77	82
Telefonia: atendimento e encaminhamento	71	68	72
Serviços de limpeza	82	83	93
Média	71	69	66

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Os itens melhores avaliados envolvem os serviços de limpeza e de recepção com 93% e 82% de respostas excelente e bom respectivamente. Já os serviços de atendimento da lanchonete e reprografia foram os itens que obtiveram o índice de respostas excelente e bom mais baixos, 30% e 43%, respectivamente. Para as três edições da avaliação estes dois itens são os que receberam menor aprovação dos alunos e os que tem merecido atenção especial da gestão. No ano de 2017 foi encerrado o contrato com a empresa que atuava nos serviços de lanchonete e reprografia e uma nova empresa assumiu a lanchonete em 01.09.2017 e os serviços de reprografia foram assumidos pela própria instituição. Com relação ao serviço da lanchonete e ao serviço de reprografia, a empresa que assumiu o serviço da lanchonete, a empresa que assumiu o serviço, estava em período de adaptação na época da aplicação do questionário aos alunos o que pode ter influenciado de maneira negativa nos resultados obtidos.

Para os serviços Central de Atendimentos, Recepção, Telefonia e Serviços de Limpeza os resultados obtidos indicam melhoria de aprovação pelos alunos tendo alcançado resultados melhores do que os obtidos na edição 2016 com aumento médio de 8 pontos percentuais em relação à edição anterior (gráfico 5)

Gráfico 5- Avaliação dos Serviços Prestados na Faculdade.



Os alunos avaliaram os canais de comunicação da Faculdade Senac e os resultados são apresentados na tabela 5.

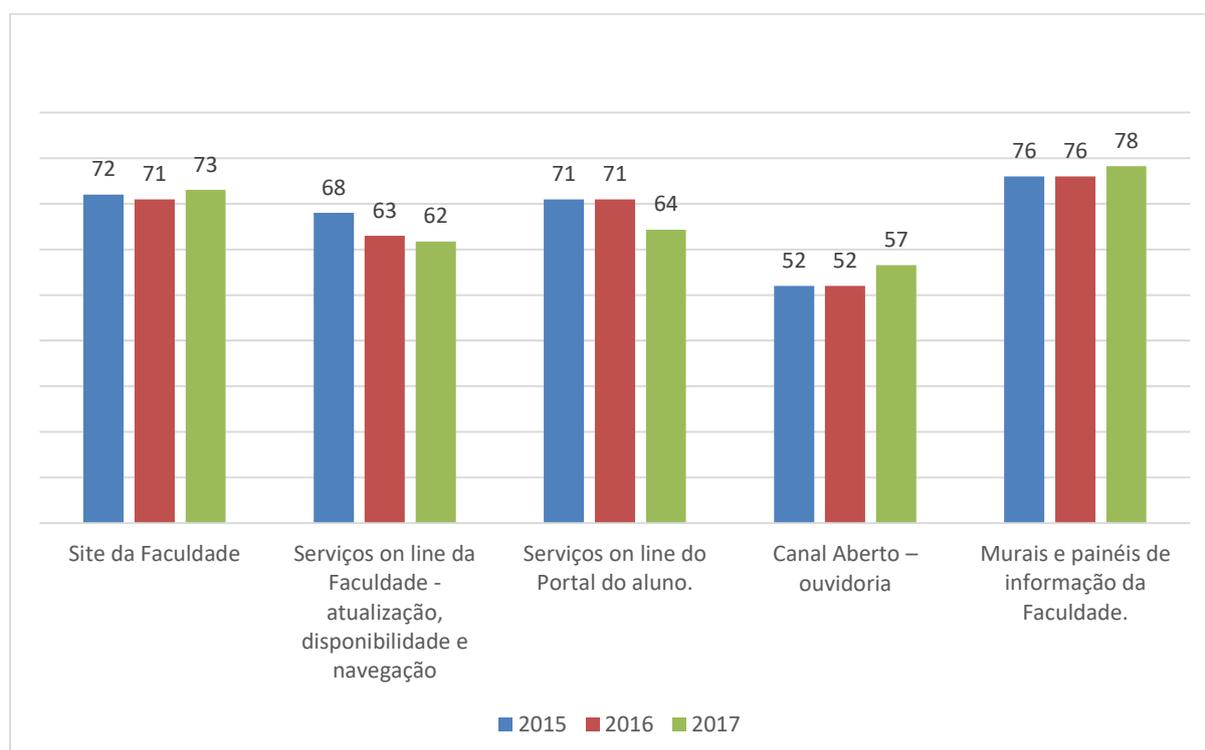
Tabela 5 – Avaliação dos Canais de Comunicação da Faculdade

Avaliação dos Canais de Comunicação	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
Site da Faculdade	72	71	73
Serviços <i>on line</i> da Faculdade - atualização, disponibilidade e navegação	68	63	62
Serviços <i>on line</i> do Portal do aluno.	71	71	64
Canal Aberto – ouvidoria	52	52	57
Murais e painéis de informação da Faculdade.	76	76	78
Média	68	67	67

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Para a edição 2017, os canais de comunicação receberam 67% de aprovação na avaliação dos alunos. Isoladamente, murais e painéis de informação da Faculdade obtiveram 78% de respostas excelente e bom, seguido do site com 73% e dos serviços *on line* do Portal do Aluno com 64% de aprovação. O Canal Aberto foi o que apresentou melhor índice de aprovação com aumento de cinco pontos percentuais quando comparado com os resultados das edições anteriores (gráfico 6).

Gráfico 6- Avaliação dos Canais de Comunicação da Faculdade.



Dos itens avaliados, o que merece maior atenção são os serviços *on line* do portal do aluno que apresentou redução de sete pontos percentuais em relação às edições anteriores. Acredita-se que boa parte dos alunos desconhecem a existência desse serviço e a CPA pretende sugerir que seja realizada uma campanha de divulgação desse serviço para que os alunos possam utilizá-lo com maior frequência.

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 em eventos culturais e acadêmicos, horas dedicadas ao estudo extraclasse que resultou na média de 73% de excelente e bom,

3 pontos percentuais abaixo do resultado obtido na edição anterior da avaliação e a mesma média obtida na edição 2015.

Tabela 6 – Autoavaliação dos Discentes

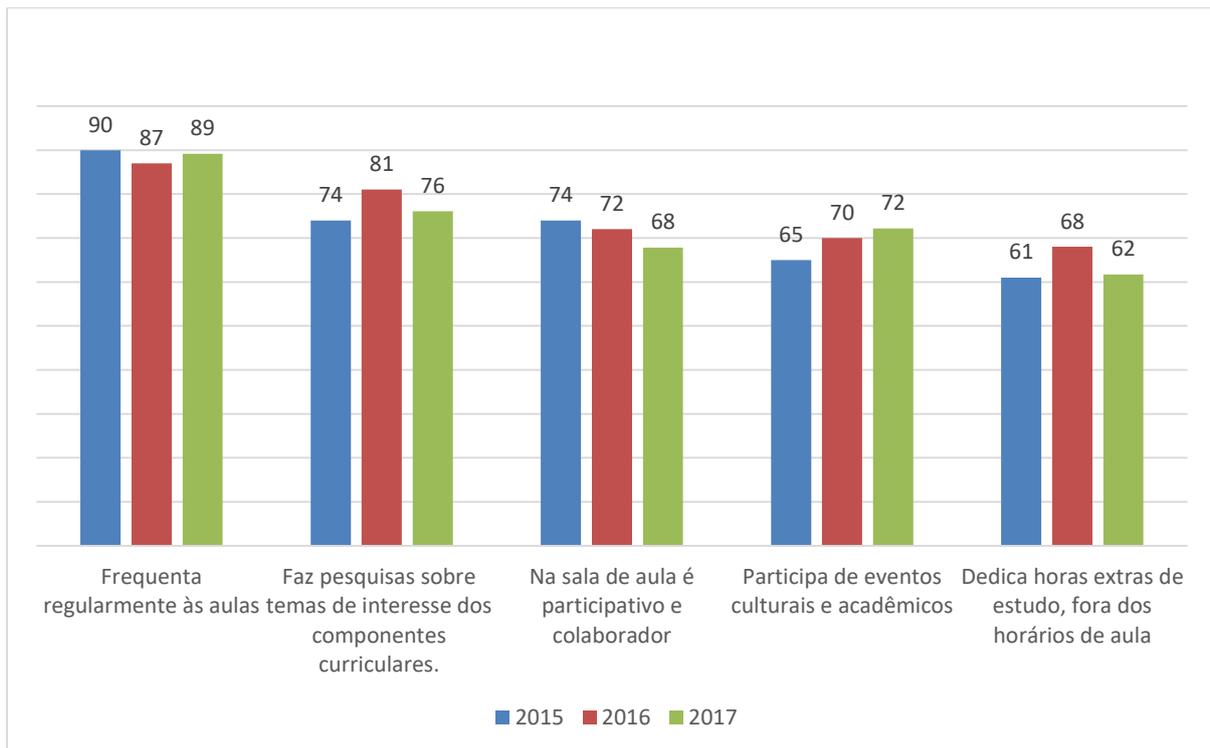
Auto avaliação dos Alunos	Excelente e Bom %		
	2015	2016	2017
Frequenta regularmente às aulas	90	87	89
Faz pesquisas sobre temas de interesse dos componentes curriculares.	74	81	76
Na sala de aula é participativo e colaborador	74	72	68
Participa de eventos culturais e acadêmicos	65	70	72
Dedica horas extras de estudo, fora dos horários de aula	61	68	62
Média	73	76	73

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Os itens melhores avaliados foram relativos à frequência às aulas com 89% 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 62% de excelente e bom.

A análise dos resultados obtidos nas três edições indica que houve queda em alguns itens da autoavaliação dos discentes, entre eles o item “Na sala de aula é participativo e colaborador” que apresentou 4 pontos percentuais de redução e o item “Dedica horas extras de estudo, fora dos horários de aula” que apresentou 6 pontos percentuais de redução, ambos em relação à edição anterior. Estes dados serão encaminhados ao Serviço de Apoio ao Discente (SEAD) para que sejam discutidas e planejadas ações visando identificar os fatores intervenientes deste tipo de comportamento visando melhorar a participação dos alunos nas atividades que visam a construção de habilidades e competências gerais e específicas dos cursos ofertados (gráfico 7).

Gráfico 7- Autoavaliação discente



### 3.1.2 Corpo Docente

O instrumento de coleta de dados aplicado aos professores 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 de 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	2017
Ministrar cursos na Faculdade Senac valoriza seu currículo.	72	88	75
Condições para participação da elaboração do plano de cargos e salários.	15	42	25
Condições para a participação da construção do processo pedagógico.	51	69	42
Incentivo para participação em congressos, seminários e visitas técnicas.	28	34	25
Qualidade e relevância dos cursos oferecidos pelo programa de formação pedagógica.	37	34	33
Média	41	53	40

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Para os docentes, “Ministrar cursos na Faculdade Senac valoriza seu currículo” foi o que obteve maior índice de aprovação com 75% de excelente e bom. Os itens “Condições para participação da elaboração do plano de cargos e salários” e “Incentivo para participação em congressos, seminários e visitas técnicas” foram os que obtiveram menor índice de aprovação, ambos com 25% de excelente e bom. Para

estes itens, foram registradas redução de 17% e 9% respectivamente quando comparados à edição anterior.

Com relação ao Plano de Cargos e Salários, o mesmo foi homologado na Delegacia Regional do Trabalho no ano de 2011 e sua implantação ocorreu de forma parcial com a abertura de processos internos para progressão vertical para os docentes, conforme disponibilidade de vagas sendo que alguns professores foram contemplados com este tipo de progressão.

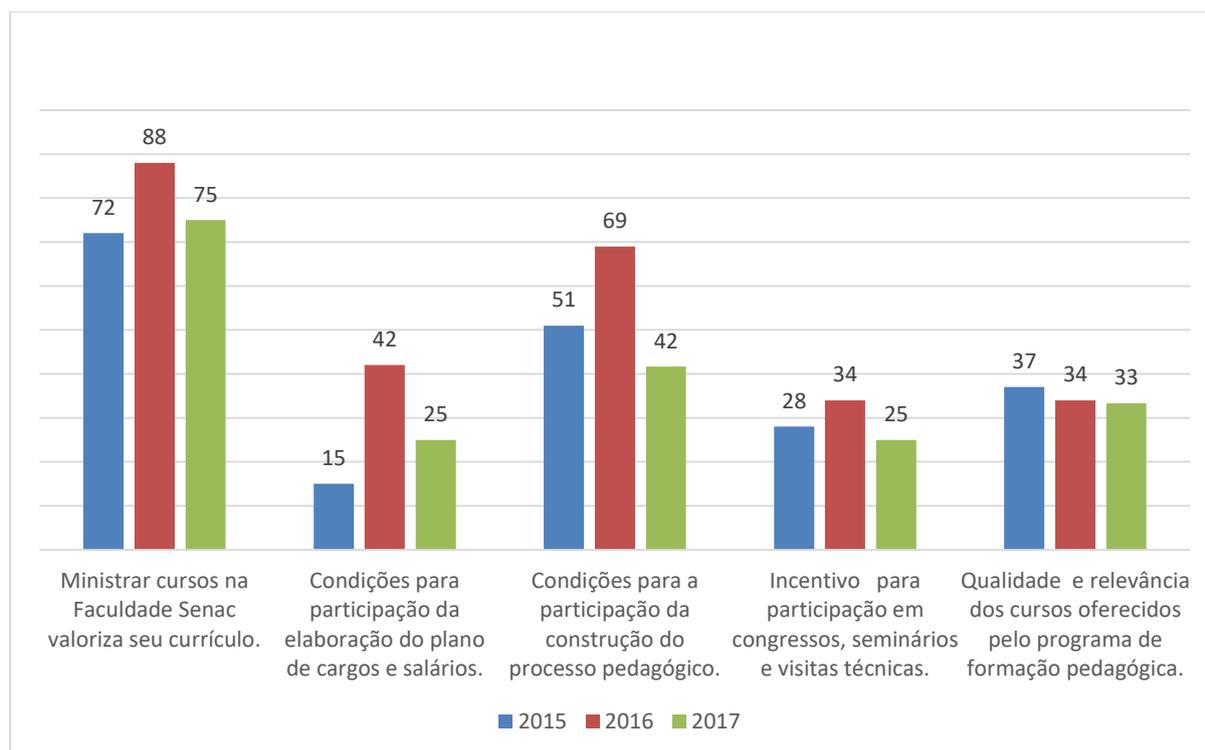
Com relação à participação na construção do processo pedagógico, há tentativas da Coordenação Pedagógica e da Gerência Educacional de envolver os docentes no processo de atualização do documento, porém com reduzida participação dos docentes nas discussões acerca da atualização do documento Projeto Pedagógico Institucional (PPI). Uma possível justificativa para a reduzida participação dos docentes na atualização desse documento refere-se ao fato de que a maioria dos professores possui carga baixa carga horária o que os obriga a dividir seu tempo em outras instituições.

Com relação ao incentivo para participação em eventos, a instituição tem por prática apoiar os coordenadores e professores na participação de eventos desde que os mesmos estejam representando a instituição nestes eventos.

Com relação a qualidade e relevância dos cursos oferecidos pelo programa de formação pedagógica, todos os professores participam do programa que se concretiza nos eventos “Semanas de Planejamento Pedagógico” conduzidos pelo Serviço de Apoio ao Docente e Discente (SEAD) e um menor número de professores participa de cursos e oficinas ofertados durante o semestre letivo devido, principalmente, a falta de disponibilidade de tempo.

Com relação à avaliação dos docentes sobre aspectos da Política de Desenvolvimento Institucional, a média de excelente e bom na edição 2017 foi menor que da edição anterior para todos os aspectos avaliados (gráfico 8).

Gráfico 8- Percepção do docente sobre aspectos da Política de Desenvolvimento Institucional



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 e caixa de som, destinados à ministração de aulas conceituais e comportamentais.

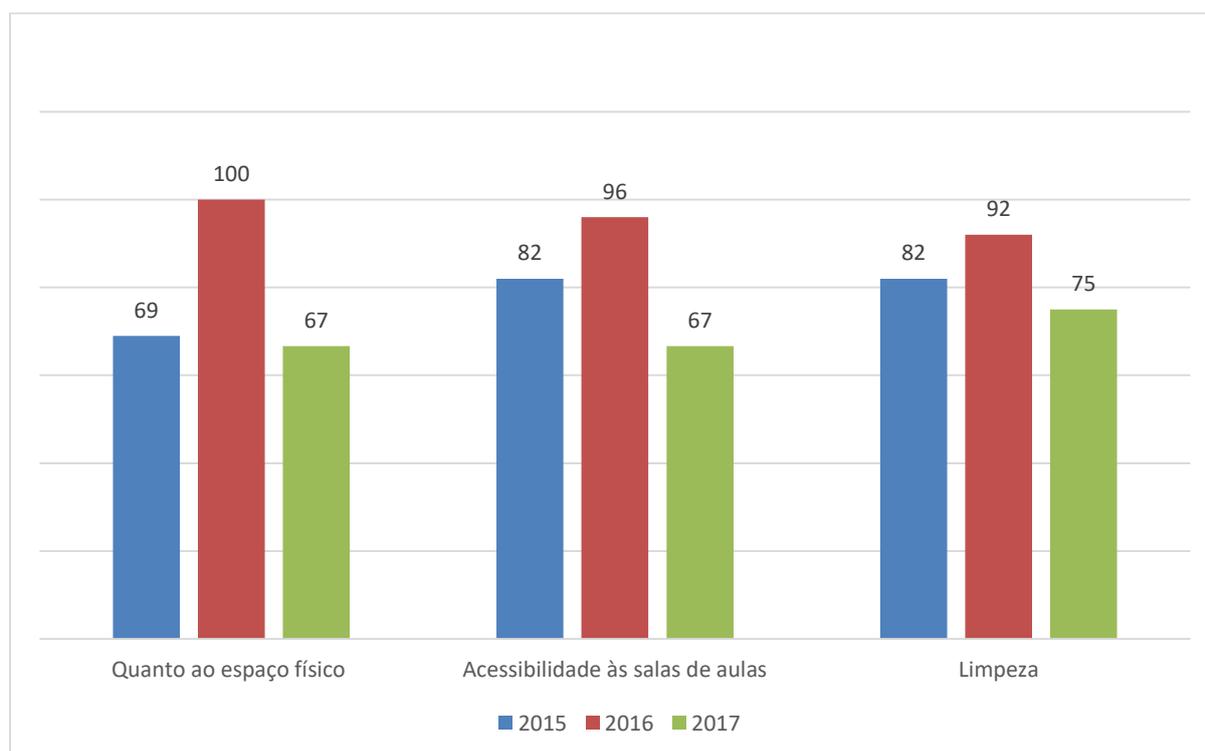
Tabela 8 – Avaliação da infraestrutura das salas de aula

Avaliação Relativa às Salas de Aula	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
Quanto ao espaço físico: adequação das salas de aula para as atividades (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário, equipamentos audiovisuais)	69	100	67
Acessibilidade às salas de aulas	82	96	67
Limpeza	82	92	75
Média	78	96	70

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Do total dos docentes pesquisados, 67% classificaram entre excelente e bom o espaço físico das salas quanto ao tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário e equipamentos audiovisuais, 67% afirmaram ser excelente e boa a acessibilidade às salas de aula, enquanto o item limpeza das salas alcançou 75% de aprovação dos docentes da IES. A média obtida na avaliação relativa às salas de aula pelos docentes teve redução de 26 pontos percentuais quando comparada a avaliação anterior. O item que apresentou maior redução foi “Quanto ao espaço físico: adequação das salas de aula para as atividades (tamanho, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário, equipamentos audiovisuais) que apresentou redução de 33 pontos percentuais quando comparado com o resultado obtido na edição anterior (gráfico 9).

Gráfico 9- Avaliação da infraestrutura das salas de aula



A pesquisa com os docentes também avaliou a infraestrutura dos laboratórios de informática 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

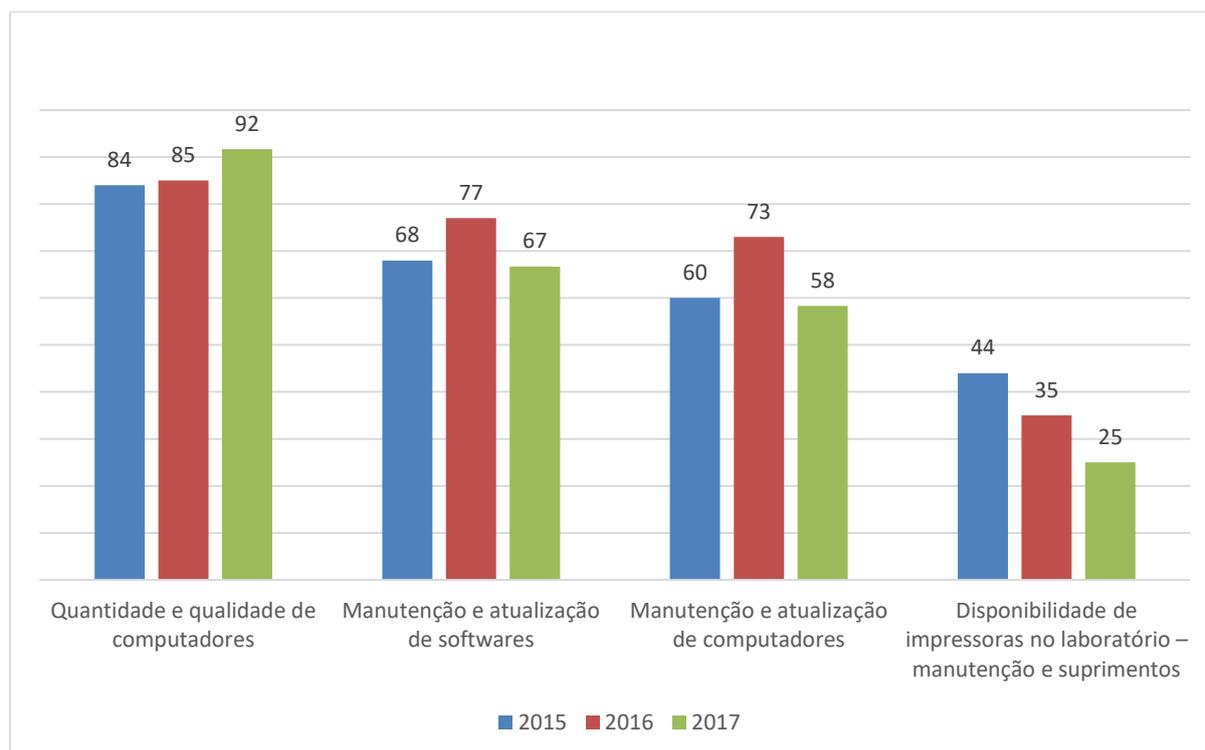
Laboratórios de Informática	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
Quantidade e qualidade de computadores	84	85	92
Manutenção e atualização de softwares	68	77	67
Manutenção e atualização de computadores	60	73	58
Disponibilidade de impressoras no laboratório – manutenção e suprimentos	44	35	25
Média	64	68	61

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

No geral, 61% classificou entre excelente e bom o espaço físico dos laboratórios de informática, incluindo quantidade e qualidade de computadores, manutenção e atualização de softwares, manutenção e atualização de computadores e disponibilidade de impressoras no laboratório. Nota-se que houve redução na média de excelente e bom nesta edição, que ficou 7 pontos percentuais abaixo da obtida na edição anterior.

Quanto à quantidade e qualidade de computadores, 92% dos docentes avaliaram entre excelente e bom e este item alcançou 7 pontos percentuais acima do obtido na edição anterior. Já os demais itens avaliados obtiveram redução. Com relação à manutenção e atualização de softwares, a redução foi de 10%, com relação à manutenção e atualização de computadores, a redução foi de 15% e, com relação à disponibilidade de impressoras e suprimentos para sua utilização em aula a redução foi de 10%. Para este conjunto de itens, a edição 2016 apresentou, em comparação à edição 2015, melhora na aprovação dos professores com aumento de 4% na média de excelente e bom. Já na edição 2017 houve redução de 7% em relação à edição 2016 (gráfico 10).

Gráfico 10- Avaliação da infraestrutura dos laboratórios da IES.



Referente à Biblioteca da IES, a maioria dos docentes classificou entre excelente e bom em 83% das respostas tendo os itens “Cordialidade e eficiência no atendimento”, “Disponibilidade” e “Eficiência” alcançado aprovação de 100%, todos com aumento de 11% quando comparados à edição anterior

O percentual mais baixo foi relativo ao “Acervo de livros” com 67% de respostas entre excelente e bom com redução de 14% em relação à edição anterior.

Também houve redução, na aprovação pelos docentes, dos itens “Adequação das instalações” e “Salas de estudos” com redução de 11% e 3% respectivamente em relação à edição anterior (tabela 10).

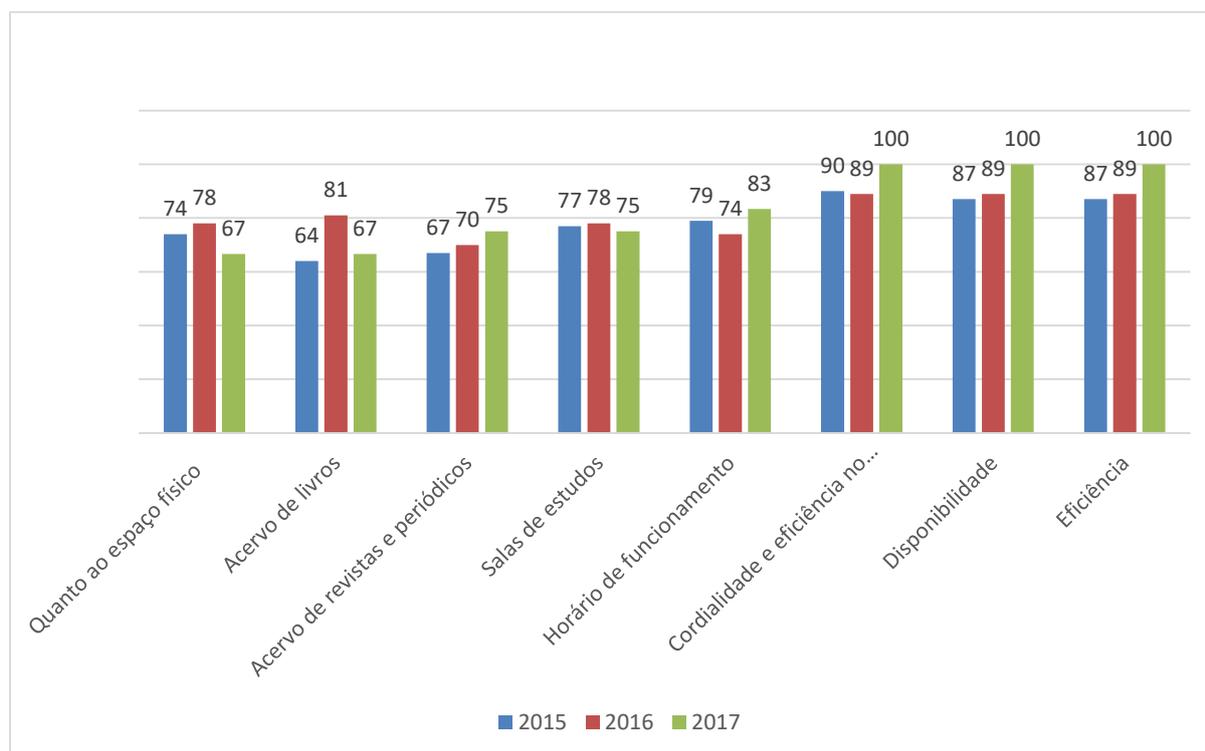
Para a avaliação dos docentes sobre a Biblioteca, os resultados obtidos nas três edições apresentaram evolução positiva quando considerada a média de excelente e bom, com exceção, apenas da avaliação do “Espaço físico”, do “Acervo de livros” e das “Salas de estudos” (gráfico 11).

Tabela 10 – Avaliação dos docentes sobre a Biblioteca

Avaliação Relativa à Biblioteca	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
Quanto ao espaço físico adequação das instalações para atendimentos (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário)	74	78	67
Acervo de livros	64	81	67
Acervo de revistas e periódicos	67	70	75
Salas de estudos	77	78	75
Horário de funcionamento	79	74	83
Cordialidade e eficiência no atendimento	90	89	100
Disponibilidade	87	89	100
Eficiência	87	89	100
Média	78	81	83

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Gráfico 11- Avaliação dos docentes sobre a biblioteca.



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

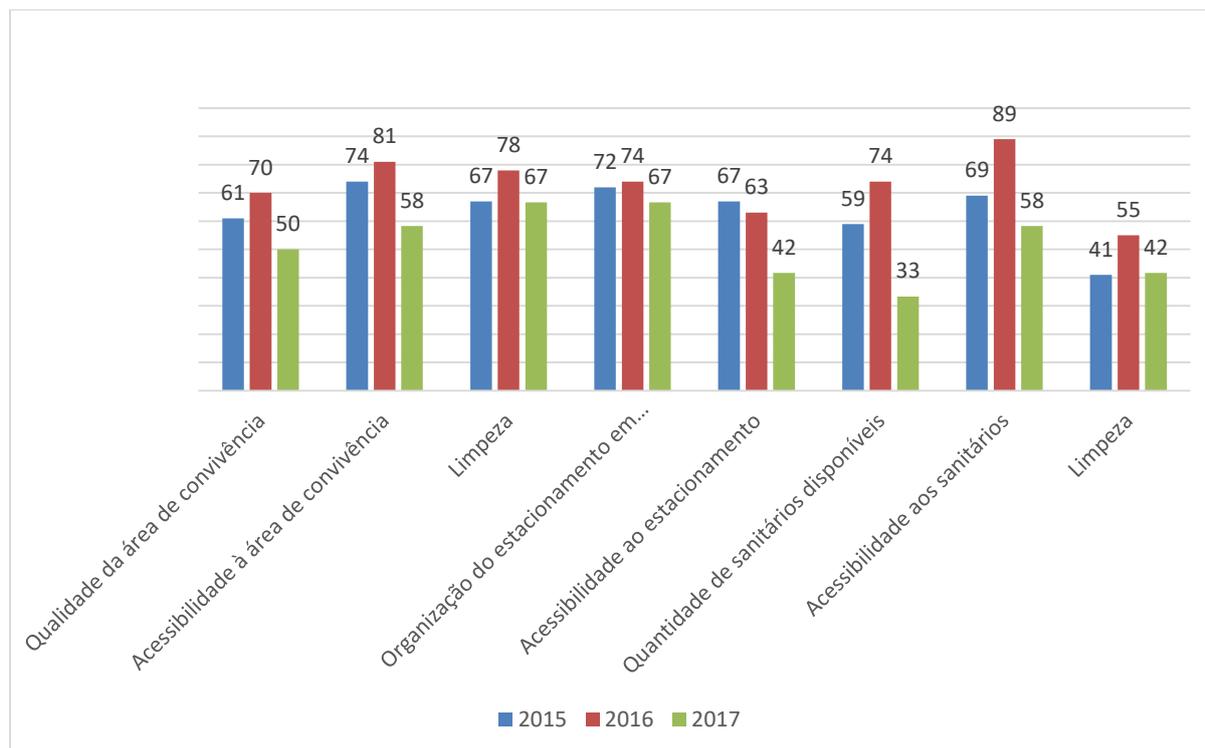
Tabela 11 – Avaliação da Área de Convivência, Estacionamento e Sanitários pelos docentes

Área de Convivência	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
Qualidade da área de convivência	61	70	50
Acessibilidade à área de convivência	74	81	58
Limpeza	67	78	67
Média	67	76	58
<b>Estacionamento</b>			
Organização do estacionamento em função das necessidades do professor	72	74	67
Acessibilidade ao estacionamento	67	63	42
Média	70	69	55
<b>Sanitários</b>			
Quantidade de sanitários disponíveis	59	74	33
Acessibilidade aos sanitários	69	89	58
Limpeza	41	55	42
Média	56	73	44

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

A acessibilidade avaliada pelos docentes à área de convivência, ao estacionamento e aos sanitários obteve 58%, 42% e 58% 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 50%, 67%, 33% e 67% respectivamente. Já a “Limpeza dos sanitários” obteve menor índice de satisfação com 42% de excelente e bom. Nota-se que na avaliação dos professores aos itens apresentados houve aumento de 17% na edição 2016 quando comparada à edição 2015 e redução de 29% na edição 2017 quando comparada à edição 2016 (Gráfico 12).

Gráfico 12- Avaliação da área de convivência, estacionamento e sanitários.



Os resultados obtidos na avaliação dos itens apresentados na tabela 11 e gráfico 12, se justificam, principalmente, devido ao período de aplicação dos formulários ter ocorrido durante o período de adaptação dos colaboradores da nova empresa, que assumiu os serviços de zeladoria desses espaços. Boa parte dos problemas registrados pelos professores já foram resolvidos e ajustes têm sido realizados, visando garantir a qualidade, a segurança e adequada manutenção dos espaços e a melhoria dos serviços prestados.

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 (tabela 12).

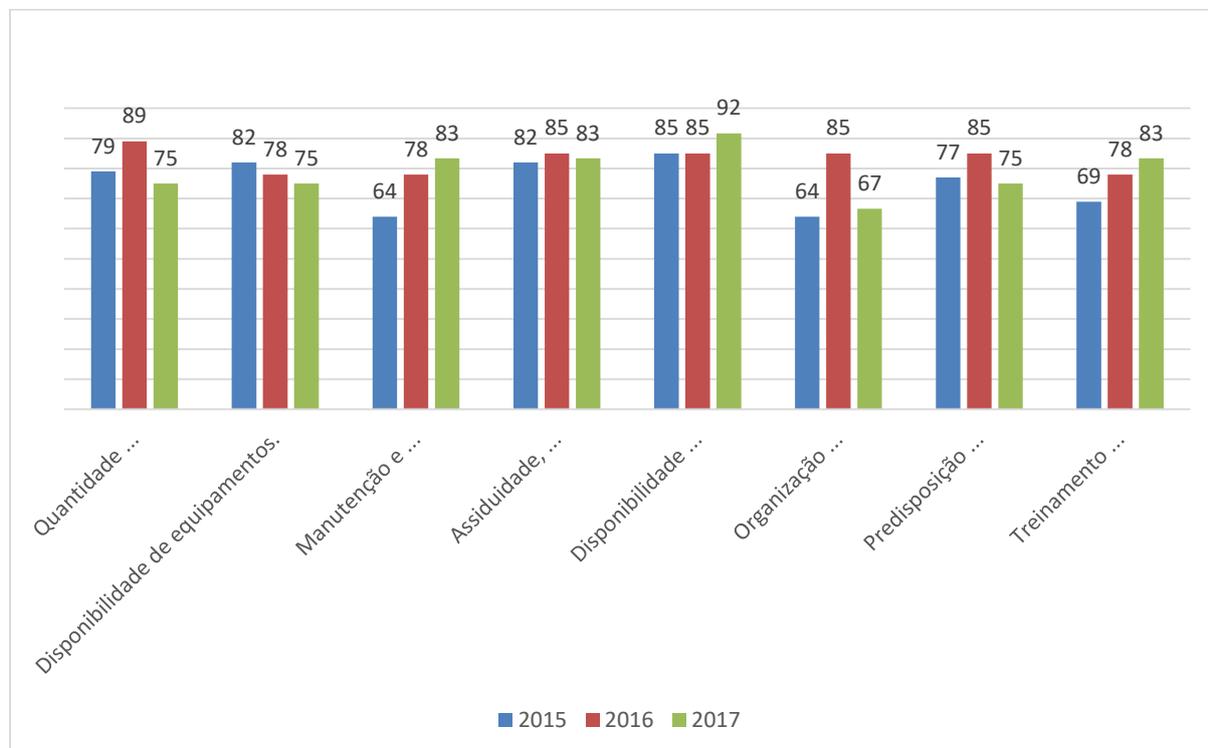
A avaliação, referente aos recursos instrucionais, alcançou média de 79% de respostas excelente e bom, com aumento de 4 pontos percentuais em comparação à edição 2015 e redução de 4 pontos percentuais em comparação a edição 2016 (gráfico 13). Os itens “Manutenção e conservação de equipamentos” e “Treinamento e educação dos funcionários” apresentaram curva ascendente no período que inclui as três edições da avaliação. Já o item “Disponibilidade de equipamentos” apresentou curva descendente nas edições consideradas.

Tabela 12 – Avaliação dos Recursos Instrucionais

Recursos Instrucionais	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
Quantidade e atualização de equipamentos.	79	89	75
Disponibilidade de equipamentos.	82	78	75
Manutenção e conservação dos equipamentos.	64	78	83
Assiduidade, pontualidade e compromisso com as atividades.	82	85	83
Disponibilidade de empenho em atender às solicitações.	85	85	92
Organização e pontualidade para atender às reservas do auditório.	64	85	67
Predisposição para auxiliar na solução de imprevistos relacionados às responsabilidades do RI.	77	85	75
Treinamento e educação dos funcionários para receber visitantes e apoiar a realização de eventos.	69	78	83
Média	75	83	79

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017

Gráfico 13- Avaliação dos recursos instrucionais.



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 78% de respostas excelente e bom. Os atendimentos das coordenações de cursos e secretaria foram melhores avaliados com médias de 89% e 96%, respectivamente. Destaca-se os resultados obtidos pelo Serviço de Apoio ao Docente e Discente que obteve 11 pontos percentuais acima do obtido na edição 2015 (tabela 13 e gráfico 14).

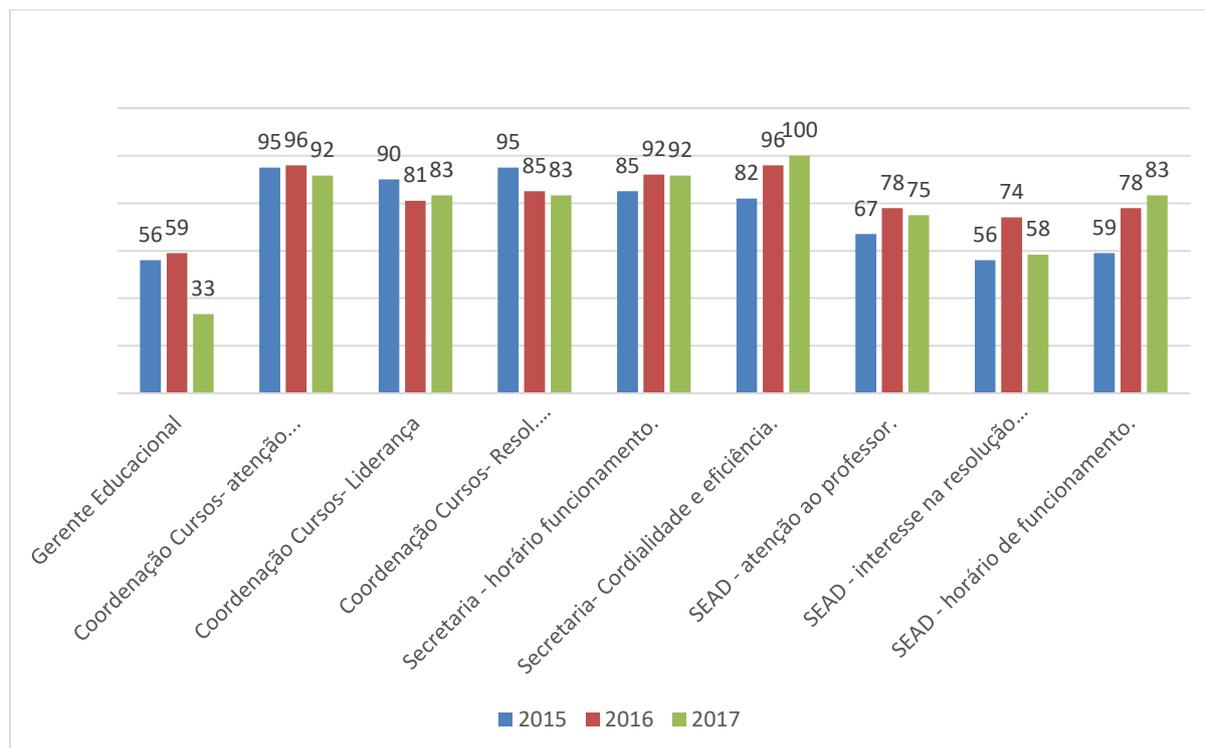
Para a Gerência Educacional houve redução na aprovação quando comparada a edição anterior, mas na média geral do apoio técnico pedagógico houve aumento na aprovação pelos professores de dois pontos percentuais em relação à edição 2015.

Tabela 13 – Avaliação do Apoio Técnico Pedagógico

Gerente Educacional	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
Acessibilidade e interesse na resolução dos problemas	56	59	33
<b>Coordenações de Cursos</b>			
Atenção ao professor	95	96	92
Condução do curso (liderança)	90	96	92
Acessibilidade e interesse na resolução dos problemas	95	85	83
<b>Secretaria</b>			
Horário de funcionamento	85	92	92
Cordialidade e eficiência no atendimento	82	96	100
<b>SEAD – Serviço de Apoio ao Docente e Discente</b>			
Atenção ao professor	67	78	75
Acessibilidade e interesse na resolução dos problemas	56	74	58
Horário de funcionamento	59	78	83
<b>Média</b>	<b>76</b>	<b>82</b>	<b>78</b>

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Gráfico 14- Avaliação do apoio técnico pedagógico.



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

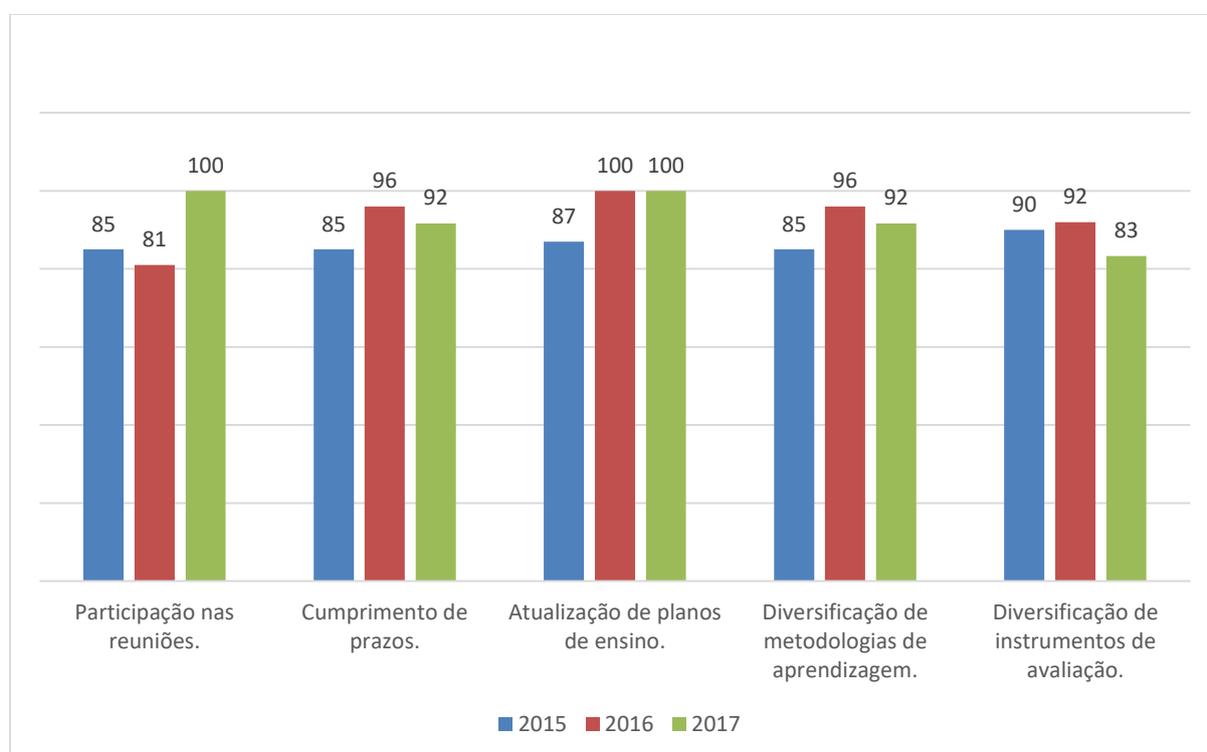
Tabela 14 – Autoavaliação dos docentes da IES

Auto avaliação Docente relativo às Responsabilidades Pedagógicas	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
Nível de participação nas reuniões pedagógicas	85	81	100
Cumprimento de prazos na entrega de planos e registros acadêmicos	85	96	92
Atualização de planos de ensino.	87	100	100
Diversificação de metodologias de aprendizagem.	85	96	92
Diversificação de instrumentos de avaliação.	90	92	83
Média	86	93	93

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

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 manutenção dos resultados obtidos na edição 2016 e com 7 pontos percentuais acima do resultado obtido na edição 2015 da avaliação. O item “Nível de participação nas reuniões pedagógicas” foi o que apresentou maior aumento na aprovação com 19 pontos percentuais em relação à edição anterior (gráfico 15)

Gráfico15- Autoavaliação docente.



### 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 30 colaboradores 29 participaram da avaliação, o que favoreceu a identificação do perfil socioeconômico dos mesmos, assim evidenciando que 59% são mulheres, 36% entre 36 e 45 anos; 59% casados; 35% não tem filhos; 76% com curso superior ou cursando; 38% tem renda entre 3 e 5 salários mínimos; 38% com tempo de casa entre 1 e 5 anos. Os motivos para escolher trabalhar na Faculdade Senac foram oportunidade de crescimento com 43% e tradição da instituição com 26%.

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

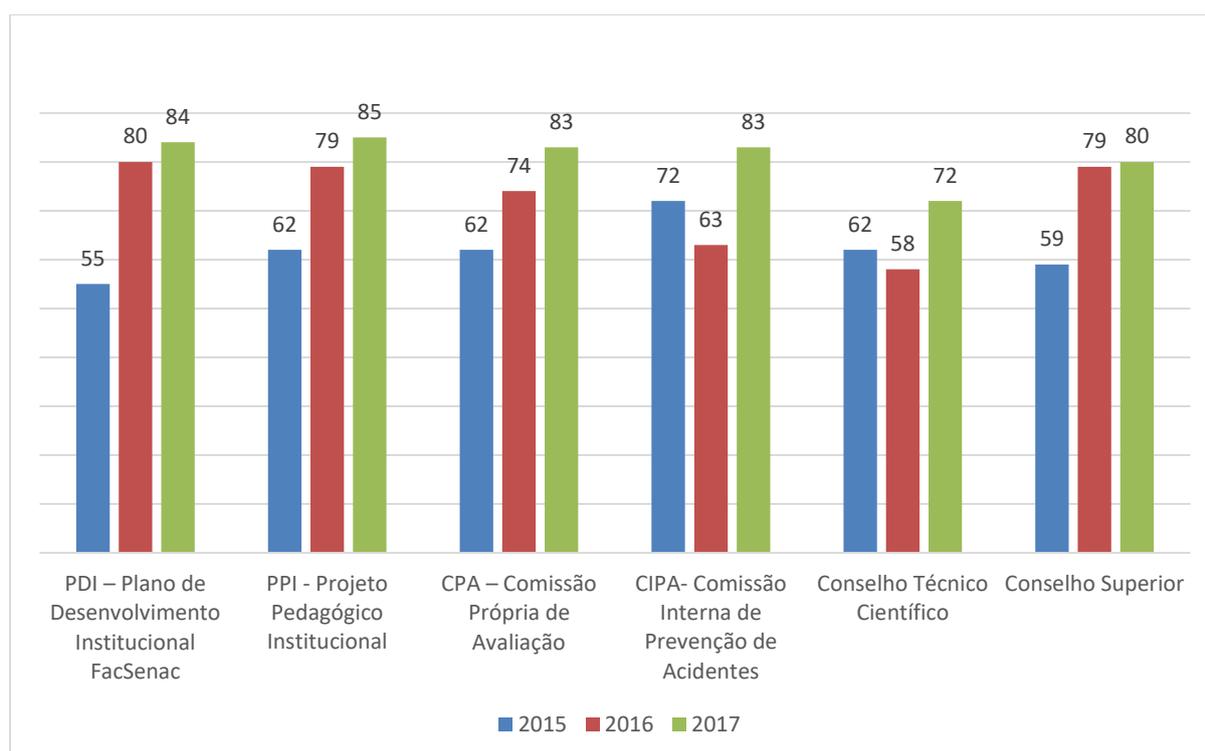
Tabela 15 – Avaliação Institucional pelos Funcionários Técnico-Administrativos

Conhecimento e participação de Técnico-Administrativo	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional FacSenac	55	80	84
PPI - Projeto Pedagógico Institucional	62	79	85
CPA – Comissão Própria de Avaliação	62	74	83
CIPA- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	72	63	83
Conselho Técnico Científico	62	58	72
Conselho Superior	59	79	80
Média	62	72	81

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

A partir dos dados obtidos, observou-se que a maior parte dos colaboradores conhece os principais documentos norteadores das ações da IES, bem como conhece e participa das principais instâncias consultivas e deliberativas da instituição. Para a edição 2017, a média de excelente e bom foi de 81% que representou aumento de 9 pontos percentuais em relação ao resultado da edição anterior e 19 pontos percentuais em relação à edição 2015 (gráfico 16).

Gráfico 16- Conhecimento e participação nas instâncias da IES pelos técnicos-administrativos



Com relação às condições de trabalho, os funcionários avaliaram aspectos que envolveram infraestrutura, segurança no trabalho, capacitação e relacionamento com a chefia. Os itens melhores avaliados foram os relativos aos equipamentos disponíveis e a localização, acesso e transporte urbano com 91% de excelente e bom, seguido pelo relacionamento com a chefia direta com 89% de excelente e bom. A média obtida nesta edição se manteve a mesma em relação à edição anterior tendo alcançado 4 pontos percentuais acima da média obtida na edição 2015.

Houve queda nas médias para os itens material de consumo, estacionamento, relacionamento com a chefia imediata e com a direção da IES, mas todos os resultados atingiram níveis satisfatórios de aprovação, sempre acima de 78% de excelente e bom na edição 2017.

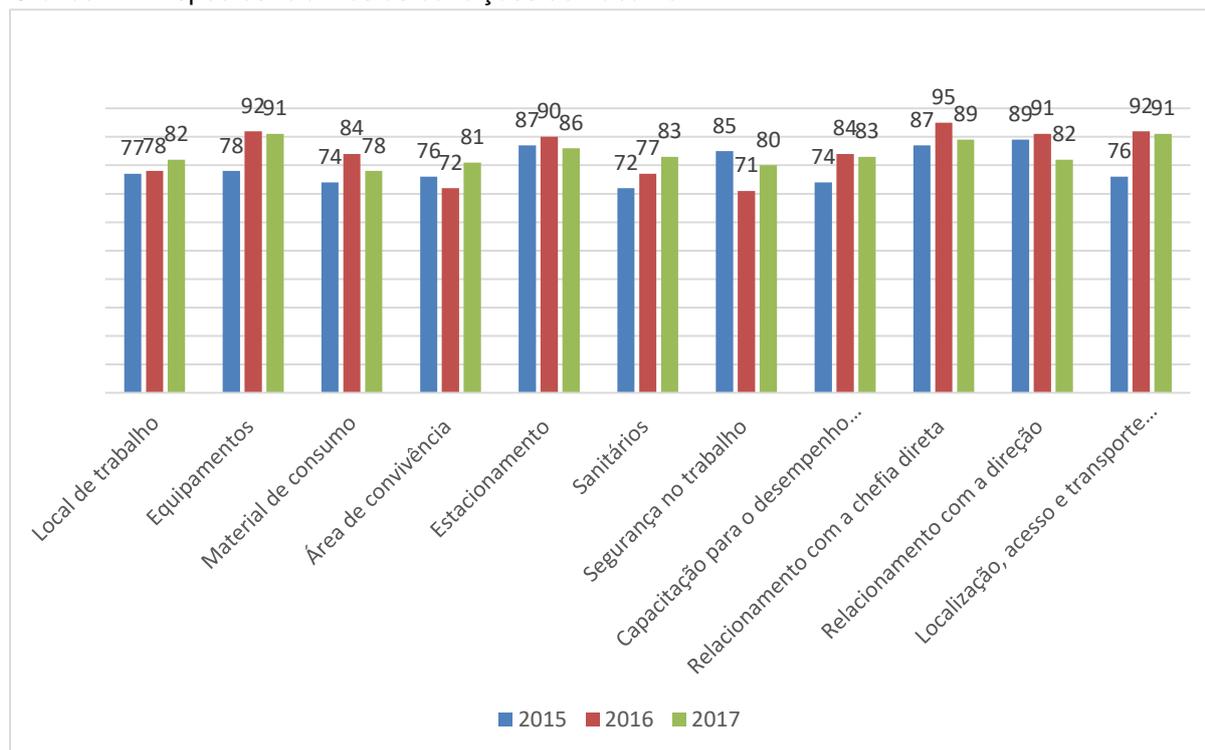
Tabela 16 – Avaliação das Condições de Trabalho pelos Técnicos-Administrativos

Aspectos relativos às condições de trabalho	Excelente e Bom (%)		
	2015	2016	2017
Local de trabalho - adequação para as atividades (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário), acessibilidade e limpeza	77	78	82
Equipamentos – quantidade, manutenção e atualização de hardware e software	78	92	91
Material de consumo – disponibilidade, facilidade de aquisição e serviço de fotocópias	74	84	78
Área de convivência – serviço de alimentação, qualidade, acessibilidade e limpeza da área	76	72	81
Estacionamento – organização, acessibilidade e limpeza	87	90	86
Sanitários – quantidade, acessibilidade e limpeza	72	77	83
Segurança no trabalho – atuação da Cipa, Programa de Prevenção, Liberação para participar das ações	85	71	80
Capacitação para o desempenho das atividades – eventos, cursos, clareza sobre competências e responsabilidades	74	84	83
Relacionamento com a chefia direta – acessibilidade, interesse em resolver problemas e condução das atividades	87	95	89
Relacionamento com a direção – acessibilidade, interesse em resolver problemas e condução	89	91	82
Localização, acesso e transporte urbano	76	92	91
Média	80	84	84

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Com relação aos técnicos-administrativos, os dados obtidos nas três edições realizadas, apontam para uma evolução na participação dos mesmos no cotidiano da instituição, uma maior compreensão sobre a importância dos documentos norteadores dos serviços ofertados pela IES e, de uma forma geral, a manutenção do grau de aprovação dos mesmos em relação à IES (gráfico 17).

Gráfico 17- Aspectos relativos às condições de trabalho.



### 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 SENAC Goiás para fazer o curso superior, 45% das respostas foram pela qualidade de ensino e 25% pela curta duração do curso. Na avaliação da estrutura da IES, 93% das respostas foram ótimo e bom e 7% foram regular.

Quando perguntados se, em termos de crescimento pessoal, foi importante ter feito o curso na Faculdade SENAC, 100% das respostas foram “concordo plenamente” e “concordo parcialmente”.

Sobre a imagem da Faculdade SENAC Goiás após a conclusão do curso 64% das respostas foram que é uma excelente instituição, 28% que é uma boa instituição e 8% que está se constituindo em uma boa instituição (a pergunta permitia mais de uma opção de escolha).

Nas três edições da avaliação (2015, 2016 e 2017), 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 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, 96% das respostas foram “concordo plenamente” e “parcialmente” e apenas 4% foram “discordo parcialmente”. Quando perguntados se houve equilíbrio entre a distribuição dos componentes curriculares de formação geral e de formação específica na matriz curricular do curso, 96% das respostas foram que “concordam plenamente” ou “parcialmente” e 4% “sem opinião”. Sobre os recursos didáticos e pedagógicos disponíveis para o curso, 100% das respostas foram que concorda plenamente ou parcialmente que os mesmos foram adequados para o curso.

Sobre o nível de conhecimento dos professores, 100% dos participantes da avaliação concordaram plenamente e parcialmente que os mesmos possuíam bom nível de conhecimento. Quanto à adequação do desenvolvimento dos programas dos componentes curriculares, 88% concorda plenamente e parcialmente que foram adequadamente desenvolvidos pelos docentes e 12% discorda parcialmente.

Quanto ao auxílio na formação pessoal e profissional dos conteúdos e programas trabalhados, 100% “concordam plenamente” e “parcialmente”.

Houve melhoria na média dos itens com respostas positivas relativas à Avaliação do curso pelos egressos tendo passado de 92% nas duas primeiras edições para 96% na edição 2017(tabela 17).

Tabela 17 – Avaliação do curso pelos egressos

Avaliação do Curso	Concordo Plenamente e Parcialmente (%)		
	2015	2016	2017
Espaços físicos adequados	85	95	96
Equilíbrio na distribuição dos componentes curriculares e de formação específica da matriz curricular	88	90	96
Nível de conhecimento dos professores	97	97	100
Adequação do desenvolvimento dos programas dos componentes curriculares	94	89	88
Auxílio na formação pessoal e profissional dos conteúdos e programas trabalhados	97	89	100
Média	92	92	96

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

Quanto à preparação para o mercado de trabalho, 44% das respostas indicam que os egressos se sentiram “muito 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. Para esta questão, 52% responderam que se sentiram “parcialmente preparados” e 4% que se sentiram “nada preparados”. Quando perguntados se recomendariam o curso para outra pessoa, 88% responderam que sim, justificando a resposta com 64% devido à matriz curricular, 20% devido ao campo de trabalho, 8% devido à estrutura da Faculdade SENAC e 8% devido à regulamentação da profissão.

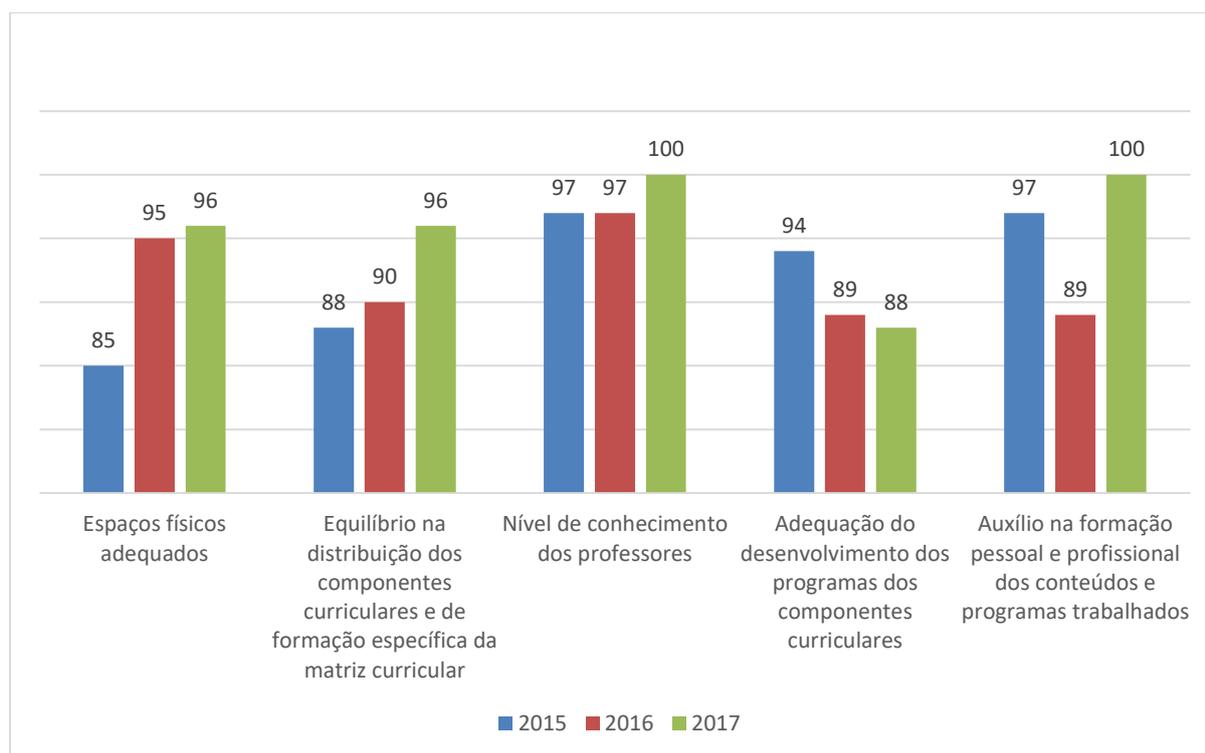
Com relação à avaliação do curso pelos egressos, a média de respostas “concordo plenamente” e “concordo parcialmente” foi de 96%. Apesar do resultado positivo, várias análises vêm sendo realizadas pelos NDEs dos Colegiados visando a permanente adequação das matrizes quanto ao equilíbrio da distribuição 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 deverá absorver a mão de obra formada pela IES.

Na avaliação da vida profissional após o curso, 92% responderam que se mantêm 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, 44% responderam que já atuava na área enquanto estudava na IES, 20% responderam que demorou até um ano para sua inserção na área de formação e 36% 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, 32% responderam que é alta a valorização, 44% que é média, 8% que é baixa a valorização e 4% não responderam a esta questão. Dos entrevistados, 4% responderam que já possuem pós-graduação, 12% estão cursando e 72% pretendem cursar pós-graduação

Gráfico 18- Avaliação do curso e da IES pelos egressos.



Com relação à vida profissional após o curso, as respostas obtidas indicam que 64% dos egressos entrevistados 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 76% concordam que o mercado valoriza a continuidade dos estudos e esta afirmação é reforçada pelas respostas que indicam que 72% pretendem cursar uma pós-graduação nos próximos anos. Quando questionados sobre um possível retorno à Faculdade SENAC Goiás, 20% responderam que fariam outro curso de graduação na IES, 52% que fariam um curso de especialização e 20% que fariam cursos de atualização e extensão (a pergunta permitia mais de uma opção de escolha). Estas informações são muito úteis para os NDEs realizarem seus trabalhos de atualização de matriz e também para as equipes pensarem em propostas de novos cursos de graduação, pós-graduação e extensão a serem ofertados pela instituição.

### **3.1.5 Sociedade Civil**

Os aspectos abordados na pesquisa foram: i) perfil dos participantes; ii) impacto social da Faculdade; iii) infraestrutura e serviços e iv) imagem da Faculdade.

Com relação ao perfil dos participantes, 57% são do gênero masculino, 62% com idade entre 22 e 35 anos, 52% são solteiros, 71% não possui filhos e 65% possui renda entre 2 e 5 salários mínimos.

Quanto à frequência que visitam a unidade, 89% frequenta de 1 a 6 vezes por semana. Com relação à motivação para a visita à instituição, 36% das respostas indicam que é pela busca de acesso a informação e cursos, 28% para frequentar a lanchonete.

Quando perguntados sobre como tomam conhecimento das atividades realizadas pela faculdade, 20% respondeu que é por meio da internet e por meio de banners e 7% através de *outdoor* e *busdoor*.

Sobre a relação entre a faculdade e a qualidade de vida local, 52% acredita que a presença da faculdade melhora a qualidade de vida local e, como justificativa, 86% acredita que é devido a oferta de atividades de extensão como cursos e capacitações e 57% devido ao desenvolvimento de ações de defesa do meio ambiente e promoção da saúde e segurança.

Com relação à infraestrutura e serviços, o índice de aprovação médio foi de 53% com o item limpeza atingindo 62% de excelente e bom, o item sinalização

atingindo 57% e os itens segurança, conservação/manutenção e atendimentos atingindo 52% de resultados excelente e bom cada um deles.

Quando perguntados se acreditavam que, a administração, no planejamento de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, leva em conta as necessidades da comunidade, o resultado obtido foi que 62% acreditam que sim.

Os dados obtidos demonstram que a Instituição vem cumprindo a sua missão oferecendo à comunidade oportunidades de acesso à informação nas suas mais variadas formas, através da disponibilização do acesso à internet, do acesso ao acervo físico e digital da biblioteca e da possibilidade de participação em eventos que visam a promoção do meio ambiente, da saúde, da segurança e da qualidade de vida.

### **3.1.6 Atas de reuniões**

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

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 comercial foram: sugestão de temas para o TCC e a possibilidade de parceria com empresas próximas à IES para que os alunos pudessem realizar seus trabalhos finais. Também ficou definido que as orientações de TCC iriam acontecer nos sábados no período da tarde visando atender aos alunos, em sua maioria, trabalhadores do comércio. Também se discutiu sobre os alunos que estavam cumprindo componentes curriculares por acompanhamento, especialmente sobre a dificuldades destes alunos de participarem das orientações

presenciais. Uma preocupação clara dos integrantes do NDE foi a baixa demanda de candidatos nos últimos vestibulares e a conseqüente não abertura de novas turmas.

Os itens presentes nas atas do NDE de Jogos Digitais foram: preocupação com a baixa demanda de candidatos nos últimos vestibulares, a necessidade de revisão da matriz com eliminação de alguns componentes curriculares e a criação de novos componentes. O NDE apresentou e discutiu uma proposta com a seguinte composição: 1650 horas de aulas presenciais + 350 horas na modalidade EAD.

Os itens presentes nas atas do NDE de Segurança da Informação foram: críticas dos integrantes sobre a adoção de componentes curriculares EAD, pois eles acreditam que o perfil dos alunos não é compatível com a oferta de disciplinas na modalidade EAD. O grupo sugeriu que os componentes teóricos sejam ofertados na modalidade presencial e alguns componentes curriculares práticos pudessem ser ofertados na modalidade semipresencial. A sugestão foi dada no sentido de ajustes na matriz para foco em segurança de redes pois, segundo os professores, há grande demanda no mercado por este profissional. Outra sugestão foi a inclusão de conteúdos preparatórios para certificações como CISCO, Linux, Microsoft, ISO 27002. Uma preocupação clara dos integrantes do NDE foi a baixa procura nos últimos vestibulares e a conseqüente não abertura de novas turmas.

Os itens presentes nas atas do NDE de Gestão da Tecnologia da Informação foram: preocupação com a participação dos estudantes no ENADE 2017. O coordenador entende que o foco do curso é o desenvolvimento de redes e que há carência de conteúdos da área de Gestão. Informou aos professores integrantes do NDE que há um conjunto de ações que vão, desde aplicação de simulados até oferta de oficinas de produção e interpretação de textos para preparação dos estudantes. As ações também envolvem a inclusão de questões do tipo ENADE nas avaliações e atividades de sala de aula. Outra preocupação do grupo se refere a decisão da instituição de lançar o curso superior de tecnologia em ADS. Os professores temem que haja “divisão de demanda” e se considerarem que a demanda está reduzida, o lançamento deste curso poderá inviabilizar a abertura de novas turmas. Também foi feita crítica sobre a inclusão de componentes curriculares na modalidade EAD e, visando tornar o curso mais atrativo, foi sugerida a inclusão de conteúdos preparatórios para a certificação CISCO, Linux, Microsoft, ISO 27002. Uma preocupação clara dos integrantes do NDE foi a baixa demanda de candidatos nos últimos vestibulares e a conseqüente não abertura de novas turmas.

Os itens presentes nas atas do NDE de Design Gráfico foram: preocupação dos professores com a mudança da faculdade para o novo endereço; preocupação dos professores com a não definição de atribuição de carga horária para os professores elaborarem material para o ambiente virtual de aprendizagem; preocupação com a queda de rendimento dos alunos em sala de aula e questionamento com relação ao calendário acadêmico, especialmente com o início das aulas no primeiro semestre previsto para janeiro, segundo os professores o ideal seria em fevereiro, pois muitos vestibulandos estão em período de férias e aguardando resultados de outras instituições.

Destaque deve ser dado para a avaliação dos NDEs relativo as adequações das matrizes dos cursos visando ajustes relativos ao novo horário de funcionamento da IES (preocupação relatada nas ATAS de NDE das edições anteriores) que passou da oferta de cinco horas aula para quatro horas aula por período. Os ajustes levaram a inclusão de componentes curriculares na modalidade EAD e os NDEs demonstraram preocupação com a possibilidade de aumento no índice de evasão e reprovação dos alunos nestes componentes curriculares.

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. Para a edição 2017, os NDEs iniciaram a avaliação da adoção das medidas citadas no relatório da edição 2016.

Uma preocupação persistente nas reuniões de NDE refere-se à queda na demanda dos últimos vestibulares e a necessidade de se manter a qualidade dos cursos ofertados. Todos concordam que há problemas de ordem externa que afetam a demanda de estudantes por cursos superiores em instituições privadas, mas todas as ações deverão ser mobilizadas para garantir a qualidade da oferta na Faculdade SENAC Goiás.

### 3.1.7 Canal aberto

A Faculdade 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 diretamente ao reclamante e discutem as providências a serem adotadas, visando atender às solicitações que possuam teor de relevância.

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 2017 foram:

- Pedidos de manutenção e reparo de equipamentos: computadores e aparelhos condicionadores de ar;
- Reclamações sobre a lentidão dos serviços de internet disponível;
- Reclamações sobre atendimento na reprografia;
- Reclamações sobre o atendimento na lanchonete e
- Reclamações sobre falta de manutenção na infraestrutura – bebedouros.

Das questões citadas acima são recorrentes por terem sido relatadas nos relatórios 2015 e 2016:

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

Todas as questões que possuem teor e especificidade foram 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 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 e também sugerem o melhor período de aplicação dos mesmos. A participação dos diferentes segmentos no processo de autoavaliação nas edições 2015, 2016 e 2017, com média ponderada de 58% de participação entre os segmentos corpo discente, corpo docente e corpo técnico-administrativo, demonstra o alto grau de envolvimento da comunidade no processo de autoavaliação institucional.

Os resultados do processo de autoavaliação institucional são divulgados aos docentes via coordenações de curso, aos técnicos-administrativos via representação do segmento e aos discentes através de visitas às turmas pelo representante do segmento que informa sobre as formas de acesso aos resultados (edição impressa do relatório na biblioteca e edição digital no site da faculdade). Os demais membros da comunidade são informados sobre as formas de acesso através das mídias sociais, dos murais e painéis de informação distribuídos em locais estratégicos e de grande circulação.

Os resultados do processo de autoavaliação 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. O destino de cada grupo de dados será melhor detalhado no item 4 deste relatório.

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

Com relação à dimensão “Missão e PDI” os integrantes da comissão procuraram compreender como se dá o processo de atualização do Plano de Desenvolvimento Institucional a partir da Missão Institucional e dos resultados obtidos no processo de autoavaliação.

A proposta de ampliação da oferta de cursos superiores com a inclusão de cursos de licenciatura e bacharelado, previstas no novo PDI, motivou a inclusão do termo “científico” à missão da instituição que, a partir de 2017, passou para “Desenvolver competências profissionais, **científicas** e tecnológicas empreendedoras, capazes de contribuir para o desenvolvimento sustentável de Goiás”. Esta adequação se justifica devido às novas responsabilidades assumidas pela IES junto à sociedade Goiana ao ampliar seu portfólio de oferta de cursos em consonância com as demandas do mercado e do mundo do trabalho.

Com relação a atualização do PDI, os diferentes segmentos da IES foram convidados a participar do processo de atualização do documento que ocorreu entre 2016 e 2017 (edição 2017-2021). Neste período foram constituídos grupos de trabalho compostos por técnicos-administrativos e docentes que revisaram e atualizaram o documento sob a coordenação da gerência educacional e com o

acompanhamento dos coordenadores pedagógicos do Serviço de Apoio ao Discente e Docente (SEAD).

O resultado dos questionários aplicados ao corpo técnico-administrativo demonstra a evolução do grau de conhecimento e de participação desse segmento em questões associadas ao PDI. Os resultados indicam aumento de 29 pontos percentuais de excelente e bom nas respostas obtidas comparando a edição 2015 com a 2017 (tabela 15, gráfico 16).

Com relação ao corpo docente, os resultados comparativos entre as edições 2015 e 2017 (tabela 7, gráfico 8) indicam que houve redução de 9 pontos percentuais no item “Condições para participação do processo pedagógico” que inclui a participação nas discussões para atualização e ajustes do PPI. A justificativa encontrada para esta discrepância em relação à participação do corpo técnico em relação ao corpo docente, refere-se às diferenças do tipo de vínculo trabalhista a que os diferentes segmentos estão submetidos. Os colaboradores técnicos-administrativos possuem carga horária semanal maior o que garante a elas maiores condições de participação nas discussões durante o horário de trabalho, já os docentes, na maioria horista e tempo parcial, atuam em várias instituições o que dificulta a participação efetiva dos mesmos nas discussões relativas à atualização e ajustes no PDI. Apesar disso, houve preocupação da equipe responsável pela atualização do documento (equipe de coordenadores do SEAD) em envolver o quadro docente neste processo.

Com relação às ações de responsabilidade social, a Faculdade Senac Goiás realizou, entre os anos de 2015 e 2017, diversas ações extensivas. Através dessas ações, foram alcançados os objetivos propostos no PDI e foi oportunizado aos membros da comunidade o exercício de ações de responsabilidade social. Temas como ética, cidadania, globalização, meio ambiente, inclusão e acessibilidade, entre outros, foram abordados nas ações realizadas.

A participação e percepção da comunidade sobre as ações de responsabilidade social pode ser comprovada pelos resultados obtidos na aplicação dos questionários junto à comunidade. Para o corpo discente, o item “Ações de Responsabilidade Social” (tabela 3, gráfico 4) obteve aumento da aprovação de 7 pontos percentuais da edição 2015 para a edição 2017 e para os membros da sociedade civil, 52% acredita que a existência da faculdade SENAC Goiás melhora a qualidade de vida local, e como justificativa 86% respondeu que é devido à oferta de

atividades de extensão como cursos e capacitações e 57% devido ao desenvolvimento de ações de defesa do meio ambiente e promoção da saúde e segurança. Para os egressos, o item “Auxílio na formação pessoal e profissional dos conteúdos e programas trabalhados” (tabela 17, gráfico 18) demonstram aumento de 3 pontos percentuais tendo passado de 97% de excelente e bom em 2015 para 100% em 2017 e esse resultado se deve, principalmente, ao conjunto de ações realizadas no âmbito da responsabilidade social como campanhas de arrecadação de livros, de resíduos eletrônicos, de donativos para instituições de caridade entre outros.

### **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” (PDI, 2017, p. 42). Neste sentido, os 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 e bibliografias, quer pela adequação ao perfil do egresso exigido pelo mercado de trabalho. O resultado da análise das Atas de reuniões dos colegiados (item 3.1.6) indica que as principais discussões realizadas se referem aos ajustes e atualizações das matrizes dos cursos, aos resultados do processo ensino-aprendizagem e à preocupação com a baixa demanda de candidatos nos últimos vestibulares.

Com relação aos resultados do processo ensino-aprendizagem, alguns dados como: índice de reprovação, índice de evasão e o resultado da autoavaliação dos discentes (tabela 6, gráfico 7) são considerados nas discussões acerca dos parâmetros para a atualização das matrizes. Nos resultados da autoavaliação discente, os itens, “Na sala de aula é participativo e colaborador” e “Dedica horas extras de estudo fora dos horários de aula”, obtiveram redução de 6 pontos percentuais na comparação das edições 2015 e 2017 e redução de 6 pontos percentuais na comparação das edições 2016 e 2017 respectivamente. Estes resultados serão considerados pelo Serviço de Apoio ao Discente e Docente (SEAD)

na reestruturação de ações de conscientização do corpo discente em relação às suas responsabilidades como acadêmicos.

Com relação à Pesquisa, nos cursos ofertados pela IES, trabalha-se o ensino como pesquisa com proposta de utilização de temas geradores e elaboração de Projetos Integradores (interdisciplinares) pelos alunos, sob a orientação dos professores. 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.

Em nível institucional, a Faculdade SENAC Goiás integra o grupo do Projeto de Pesquisa da Rede Metrogyn que integra o Projeto de Redes Comunitárias de Educação e Pesquisa (REDECOMEP), iniciativa do Ministério da Ciência e Tecnologia, com coordenação da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP). O objetivo da REDECOMEP é promover a implantação de redes metropolitanas comunitárias em 27 cidades ao longo do território Nacional.

Com a ampliação do portfólio de cursos e futura oferta de cursos de bacharelado, ações estão sendo discutidas visando a criação do programa de iniciação científica e criação de grupos de estudos por eixo de conhecimento.

Com relação à extensão, alunos e professores desenvolvem projetos especiais, abertos à participação da comunidade em parceria com instituições públicas e privadas. Estes projetos acontecem ao longo do ano letivo com participação da comunidade local, de instituições sociais, estudantes de escolas públicas e privadas entre outros.

Com relação a dimensão “Comunicação Com a Sociedade” a IES dispõe de vários recursos para divulgar suas ações e comunicar-se com a sociedade e entende a necessidade de utilizar-se de diferentes meios de comunicação para alcançar seus objetivos sendo os meios digital e escrito/ impresso as formas mais utilizadas.

Na avaliação dos Canais de Comunicação realizada pelos alunos, o conjunto de meios utilizados pela instituição para se comunicar (Serviços *on line* do Portal do Aluno, murais e painéis de informação) tem mantido média de 67% de excelente e bom considerando-se as três edições da avaliação. Já na avaliação realizada pelos integrantes da sociedade civil, destaca-se internet, banners, *outdoor* e *busdoor* como principais fontes de informação sobre a instituição.

Entre os meios utilizados, 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/facsenacgoc>>; 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.

Além dos atendimentos realizados pelo SEAD, há um conjunto de atendimentos realizado por outros setores como secretaria acadêmica, coordenação de cursos, coordenação financeira, coordenação administrativa, entre outros. Os resultados da avaliação dos discentes sobre a qualidade desses serviços em 2017 foi 6 pontos percentuais superior à obtida na edição 2015 (tabela 3, gráfico 4).

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

Com relação à dimensão “Política de Pessoal”, o PDI prevê, para os colaboradores, ações centradas em Políticas de Qualificação e Plano de Carreira. Cita que, para as políticas de qualificação, 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, os incentivos 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) foram implantados a partir de 2011. De 2011 até 2017 foram disponibilizadas vagas e houve processo seletivo interno para ascensão vertical, sendo que alguns professores obtiveram promoção vertical. Com relação ao incentivo para participação dos docentes em eventos, os resultados obtidos nas três últimas edições indicam redução de 3 pontos percentuais no grau de satisfação dos docentes (tabela 7, gráfico 8). Com relação a qualidade e relevância dos cursos oferecidos pelo programa de formação continuada, houve redução de 1 ponto percentual no grau de satisfação na comparação da edição 2016 e 2017 (tabela 7, gráfico 8). Apesar dessa redução, a instituição continua oferecendo suporte para os docentes através de oficinas e cursos focados nas novas demandas como por exemplo, a oficina de elaboração de conteúdos para ambiente virtual de aprendizagem realizada em 2017 que contou com dois módulos e a participação de professores que ministram e que ministrarão componentes curriculares na modalidade EAD.

Para o corpo técnico-administrativo a atual política de cargos e salários prevê reajustes baseados no dissídio coletivo da categoria e os resultados dos questionários que avaliam as capacitações para o desempenho de suas atividades apresentou uma evolução com 9 pontos percentuais da edição 2015 para a edição 2017 (tabela 16, gráfico 17). Ainda para os colaboradores técnico-administrativos, os resultados obtidos na avaliação sobre o conhecimento e participação nas diferentes instâncias da IES (CPA, PPI, PDI, CTC, Conselho Superior), indicam que houve elevação de 19 pontos percentuais na média do grau de satisfação na edição 2017 comparada à edição 2015 (tabela 15, gráfico 16).

Com relação à dimensão “Organização e Gestão da IES”, uma das formas de 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). Para todos os Colegiados e Conselhos citados há

lançamento de edital e ampla divulgação convidando os membros da comunidade que queiram se candidatar para concorrer às vagas disponíveis.

Com relação à dimensão “Sustentabilidade Financeira”, a Faculdade SENAC utiliza recursos oriundos de recursos próprios e compulsórios. Com relação aos recursos próprios, nos cinco últimos anos a Faculdade 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, nos anos de 2016 e 2017 com a não abertura de programações de turmas da Graduação devido à baixa demanda do mercado. A Faculdade Senac Goiás visa atingir a sustentabilidade financeira com o lançamento de novos cursos nos eixos tecnológicos em que já atua (Ambiente e Saúde, Gestão e Negócios, Informação e Comunicação e Produção Cultural e Design), além de iniciar a oferta de cursos de graduação nas modalidades bacharelado e licenciatura e cursos de pós-graduação *lato sensu* conforme previsto no PDI 2017-2021.

Algumas ações, além do lançamento de novos cursos, como ajustes nas matrizes dos cursos já ofertados, a adoção do percentual de 20% da carga horária na modalidade EAD e ampliação dos canais de comunicação para divulgação dos cursos da instituição, estão sendo implementadas na tentativa de tornar os cursos mais atrativos e aumentar a demanda. Essas ações estão sendo intensificadas com a inauguração da nova unidade no setor Santa Genoveva que iniciou 04 novas turmas em fevereiro de 2018, sendo uma turma de Design Gráfico (matutino), uma de Análise e Desenvolvimento de Sistemas (noturno), uma de Gestão da Tecnologia da Informação (noturno), uma de Gestão Comercial (noturno) e uma de Logística (noturno).

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

Para os discentes, a avaliação da infraestrutura que inclui salas de aula, laboratórios de informática, recursos tecnológicos, biblioteca, área de convivência, instalações do estacionamento e auditório, obteve resultado positivo com média de 74% de excelente e bom para as 3 edições da autoavaliação institucional. Apenas o

item “Recursos Tecnológicos” merece atenção pois houve redução de 16 pontos percentuais na comparação entre as edições 2015 e 2017 (tabela 2, gráfico 3).

Para os docentes, quanto aos mesmos quesitos, os resultados indicam manutenção do grau de satisfação para a maioria dos itens avaliados. Com relação às salas de aula, o resultado médio das 3 edições indica 81% de excelente e bom (tabela 8, gráfico 9), com relação aos laboratórios de informática, para o item quantidade e qualidade dos equipamentos, a média obtida nas 3 edições foi de 87% de excelente e bom. O item disponibilidade de impressoras no laboratório alcançou um baixo índice de satisfação com média de 35% para as três edições da avaliação (tabela 9, gráfico 10). Este fato pode ser explicado por não se justificar a disponibilização, pela instituição, deste equipamento para todos os cursos ofertados, sendo que há previsão de disponibilidade deste equipamento apenas para o curso superior de Design Gráfico. O item biblioteca alcançou resultado satisfatório para os itens espaço físico e salas de estudos com média para as 3 edições de 73% e 77% respectivamente (tabela 10, gráfico 11). Espaços como área de convivência, estacionamentos e sanitários mantiveram a média de 62% de excelente e bom nas 3 edições consideradas na avaliação (tabela 11, gráfico 12).

Para os técnicos-administrativos, o ambiente de trabalho quanto às adequações para as atividades (tamanho, acústica, ventilação, conforto térmico, mobiliário) alcançou média de 79% de excelente e bom para as 3 edições e, com relação à disponibilização de equipamentos para a realização das atividades, os resultados apresentaram média de 87% de excelente e bom para as 3 edições (tabela 16, gráfico 17).

Para os egressos, a média de excelente e bom para a adequação dos espaços físicos para o desenvolvimento dos conteúdos dos cursos foi de 92% para as 3 edições da avaliação (tabela 17, gráfico 18).

Para os membros da sociedade civil, os resultados obtidos indicam que a infraestrutura existente atende às necessidades deste segmento que se utiliza, com frequência média, da biblioteca, da lanchonete e dos espaços de convivência.

#### **4. Encaminhamento das demandas levantadas nos relatórios 2015, 2016 e 2017.**

Todas as informações levantadas pela CPA em cada edição, foram 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 receberam as informações das edições 2015 e 2016 que constituíram pauta de reuniões de trabalho visando o adequado tratamento dos problemas identificados e, as informações do relatório edição 2017, merecerão atenção especial por se referirem ao conjunto de informações das três edições (2015, 2016 e 2017).

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 pedagógicas para, junto com os professores, refletirem sobre as situações que exigem melhorias nos respectivos colegiados. 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 utilizam 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 2017, 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.

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

Abaixo seguem breves relatos das providências que foram e estão sendo adotadas para resolver/minimizar problemas levantados na edição anterior da autoavaliação.

### **5.1 Secretaria Acadêmica**

Com relação aos problemas de atendimento, a secretária acadêmica informou que o procedimento de renovação e remanejamento do quadro de colaboradores está finalizado e que os treinamentos, focados na qualidade do atendimento ao cliente, continuam a ser realizados visando oferecer melhor atendimento.

### **5.2 Infraestrutura e serviços dos laboratórios de informática**

Muitas reclamações de alunos e professores relativas à quantidade de computadores e qualidade da internet foram registradas. A coordenação de redes informou que a instituição possui um plano de aquisição de novos computadores que serão incorporados ao patrimônio da instituição ao longo de 2017. Com relação à qualidade da internet e aos demais serviços, novos equipamentos estão sendo adquiridos e novos procedimentos estão sendo implantados visando a melhoria dos serviços.

### **5.3 Atendimentos Coordenações Administrativa e Financeira**

Reclamações dos discentes sobre os atendimentos das coordenações administrativa e financeira foram registradas na edição 2016. Os dados relativos às reclamações foram encaminhados às respectivas coordenações que se

comprometeram em identificar as fragilidades nos atendimentos e melhorar esses serviços.

Com relação ao serviço da lanchonete, no ano de 2017 foi aberto edital e uma nova empresa assumiu os serviços no segundo semestre. Algumas reclamações foram registradas e todas elas estão sendo bem recebidas pelo proprietário da empresa que demonstra receptividade e abertura para realizar ajustes visando melhorar o atendimento.

Com relação ao serviço de reprografia, no ano de 2017, o mesmo foi assumido pela instituição que disponibiliza um colaborador para o atendimento e o resultado tem sido satisfatório.

## 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 Autoavaliação Institucional da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás, 2015**. pdf.

FACULDADE de Tecnologia SENAC Goiás. **Relatório de Autoavaliação Institucional da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás, 2016**. pdf.

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

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