



FACULDADE SENAC GOIÁS
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA

RELATÓRIO DA CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO
RELATÓRIO VERSÃO PARCIAL - ANO REFERÊNCIA - 2018

GOIÂNIA

2019



MANTENEDORA

PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL SENAC GOIÁS

Marcelo Baiocchi Carneiro

DIRETOR REGIONAL DO SENAC GOIÁS

José Leopoldo da Veiga Jardim Filho

MANTIDA

DIRETORA DA FACULDADE SENAC GOIÁS

Lívia Costa de Andrade

VICE DIRETOR DA FACULDADE SENAC GOIÁS

Lionisio Pereira dos Santos Filho

VICE DIRETORA ACADÊMICA DA FACULDADE SENAC GOIÁS

Danusia Arantes Ferreira

MEMBROS DA CPA

Coordenador

Ronaldo de Oliveira Dorta

Representante do Corpo Docente

Fabiola de Carvalho Teixeira

Representante do Corpo Técnico-Administrativo

Andressa Borges de Amorim

Representante do Corpo Discente

Victor Hugo Ribeiro Silva

Representante da Sociedade Civil

Keler Dias Rosa



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC)

Departamento Regional de Goiás

Código da IES: 4162

Faculdade SENAC Goiás

Estado: Goiás

Município: Goiânia

Diretor da Faculdade: Lívia Costa de Andrade

E-mail: livia.andrade@go.senac.br

Coordenador da CPA: Ronaldo de Oliveira Dorta

E-mail: ronaldo.dorta@go.senac.br

Sumário

1 Considerações Iniciais	5
1.1 Dados da Instituição.....	5
1.2 Planejamento Estratégico da Autoavaliação	7
2 Metodologia.....	10
2.1 Divulgação e sensibilização do Processo de Autoavaliação.....	10
2.2 Coleta e análise de dados quantitativos	11
2.3 Coleta e análise de dados qualitativos.....	13
2.4 Destino dos dados obtidos.....	13
3. Resultados.....	15
3.1 Resultados por segmento e análise de documentos	15
3.1.1 Corpo Discente.....	15
3.1.2 Corpo Docente	31
3.1.3 Corpo Técnico-Administrativo	45
3.1.4 Egressos	48
3.1.5 Sociedade Civil	51
3.1.6 Atas de reuniões	52
3.1.7 Canal aberto.....	55
3.2 Resultados/considerações por Eixo/Dimensão	56
3.2.1 Eixo I – Planejamento e Avaliação Institucional	56
3.2.2 Eixo II- Desenvolvimento Institucional.....	57
3.2.3 Eixo III- Políticas Acadêmicas	59
3.2.4 Eixo IV – Políticas de Gestão	61
3.2.5 Eixo V – Infraestrutura física	63
4. Encaminhamento das demandas levantadas na avaliação.....	65
5. Respostas às demandas anteriores.....	66
5.1 Secretaria Acadêmica.....	66
5.2 Infraestrutura (Recursos Tecnológicos) e serviços dos laboratórios de informática	66
5.3 Atendimentos Coordenações Administrativa e Financeira	66
5.4 Atendimentos da lanchonete e do serviço de reprografia	67
5.5 Atendimentos técnico pedagógico ao corpo docente	67
REFERÊNCIAS.....	69

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 2018 conforme Portarias SENAC nº 05/2018 e 06/2018.

- Representante da Coordenação de Cursos – Ronaldo de Oliveira Dorta;
- Representante do Corpo Docente – Fabíola de Carvalho Teixeira;
- Representante do Corpo Técnico-Administrativo – Andressa Borges de Amorim;
- Representante do Corpo Discente – Victor Hugo Ribeiro Silva e
- Representante da Sociedade Civil – Keler Dias Rosa

Destaca-se que este relatório se refere ao ano de 2018, é a versão parcial e segue 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 e, em 2018, a instituição recebeu a visita da Comissão para autorização do curso de Bacharelado em Administração de Empresas tendo obtido conceito 4 (quatro) e cuja portaria foi publicada em 28 de fevereiro de 2019 (Portaria SERES/MEC 113/2019).

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 Geneveva, 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 nos dois endereços.

Ainda no ano de 2017, através da Resolução Senac de autorização de Cursos Superiores de Tecnologia, com base na Lei 12.816/2013 de 5 de junho de 2013, o Senac autorizou os seguintes cursos para oferta na nova unidade:

-Resolução Senac 086/2017 - Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação - Campus Sede Santa Genoveva

-Resolução Senac 084/2017 - Curso Superior de Tecnologia em Segurança da Informação - Campus Sede Santa Genoveva

-Resolução Senac 082/2017 - Curso Superior de Tecnologia em Design Gráfico - Campus Sede Santa Genoveva

-Resolução Senac 071/2017 - Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

-Resolução Senac 070/2017 - Curso Superior de Tecnologia em Fotografia

-Resolução Senac 069/2017 - Curso Superior de Tecnologia em Logística

-Resolução Senac 068/2017 - Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais

-Resolução Senac 067/2017 - Curso Superior de Tecnologia em Estética e Cosmética

Em 2018 a instituição recebeu comissão de credenciamento tendo sido publicada a portaria de credenciamento em 13 de março de 2019 (Portaria MEC 583/19 – 2º Recredenciamento da Faculdade).

A IES finalizou o ano de 2018 com 21 professores sendo, 15 mestres e 6 especialistas. Quanto ao regime de trabalho, 2 docentes atuaram em regime integral, 16 em regime parcial e 3 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 quantitativos e qualitativos, a análise dos dados, a elaboração do relatório, o envio do relatório ao INEP e a divulgação dos resultados aos membros da comunidade. 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 Colegiado e NDE, registros do Canal Aberto (canal de comunicação para registro de reclamações e elogios pelos integrantes da comunidade) e respostas aos questionários aplicados aos diferentes segmentos 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).

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 a compõem, 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 2018 com o propósito de conduzir o processo de autoavaliação de 2018, 2019 e 2020 e em reuniões realizadas no início dos trabalhos, discutiu e definiu o conjunto de ações a serem implementadas 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;
- Criação de um canal institucional para a aplicação dos questionários dos dados quantitativos;
- 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 2018, 2019 e 2020 aos setores da IES e ao INEP/MEC, e
- Divulgação dos resultados aos integrantes dos integrantes dos diferentes 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, nas duas unidades e 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 instituição.

Para a divulgação e sensibilização do corpo discente, durante o mês de setembro de 2018, foram realizadas, nas duas unidades, 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 os meses de outubro e novembro de 2018, 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 institucional.

Para a divulgação e sensibilização do corpo técnico-administrativo, durante o mês de novembro de 2018, foram realizadas reuniões entre a representação deste segmento e seus representados para apresentação da CPA e de sua importância para a instituição.

Para divulgação e sensibilização dos egressos, durante o mês de dezembro de 2018, 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, nos meses de dezembro de 2018 e janeiro de 2019 foram realizados contatos pessoais com os integrantes deste segmento pela equipe das bibliotecas e foram repassadas informações sobre a CPA e sobre a importância da participação dos integrantes da sociedade civil no processo de autoavaliação institucional.

2.2 Coleta e análise de dados quantitativos

Na edição 2018, para a aplicação dos instrumentos de coleta de dados quantitativos aos discentes, optou-se pela utilização de um sistema de planilha Excel elaborado por docentes da instituição, para os docentes e egressos, optou-se pela utilização do *Google Forms* (aplicativo integrante do Google Drive) 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 632 pessoas e obtivemos 281 participações (quadro 1). Os dados obtidos, a partir da aplicação dos instrumentos de coleta de dados quantitativos aos diferentes segmentos da comunidade, foram tabulados com apoio de aplicativo Microsoft Excel e serão apresentados no item 3 deste relatório.

Quadro 1 – Plano Amostral do quantitativo por segmento

PÚBLICO	GRUPO AMOSTRAL	AMOSTRA RESPONDENTE	ABSTENÇÃO AMOSTRAL
I- Corpo Discente	485	204 (42%)	281 (58%)
II- Corpo Docente	21	21 (100%)	-
III- Corpo Técnico Administrativo	30	27 (90%)	03 (10%)
IV- Egressos	75	08 (11%)	67 (89%)
V- Sociedade Civil	21	21 (100%)	-
Total	632	281(44%)	351 (56%)

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Dos 485 integrantes do corpo discente, 231 matriculados na Unidade Santa Genoveva e 254 matriculados na Unidade Leste Vila Nova, houve participação de 204 alunos, sendo 115 da Unidade Santa Genoveva e 89 da Unidade Leste Vila Nova. Os estudantes preencheram o formulário eletrônico nos laboratórios da própria instituição entre os dias 01 e 14 de novembro de 2018, os dados foram “tabulados” e serão apresentados no item 3.1.1 deste relatório.

Dos 21 integrantes do corpo docente, todos preencheram o formulário eletrônico disponibilizado via *google docs* entre os dias 01 e 10 de novembro de 2018. Os dados foram “tabulados” e serão apresentados no item 3.1.2 deste relatório.

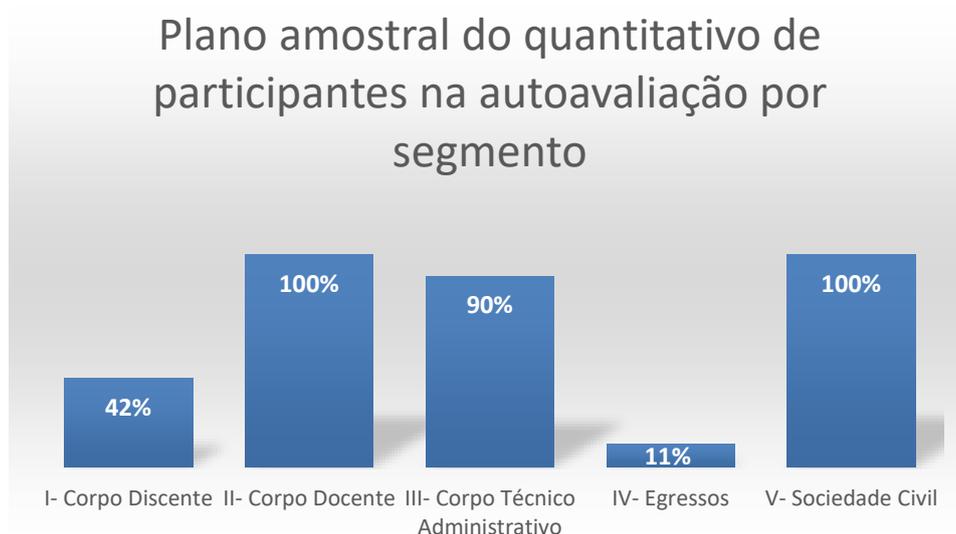
Dos 30 integrantes do corpo técnico-administrativo, 27 preencheram o formulário impresso entre os dias 1 e 15 de novembro de 2018. Os dados foram “tabulados” e serão apresentados no item 3.1.3 deste relatório.

Dos 75 egressos, que colaram grau em 2017-2 e 2018-1, oito preencheram o formulário eletrônico disponibilizado via *google docs* entre os dias 10 de dezembro de 2018 e 31 de janeiro de 2019. Dos egressos participantes, 25% são do curso de Design Gráfico, 37,5% do curso de Jogos Digitais, 25% Gestão da Tecnologia da Informação e 12,5% do Curso de Gestão Comercial. Os dados foram tabulados e serão apresentados no item 3.1.4 deste relatório.

Para o segmento sociedade civil, foram respondidos 21 questionários com questões objetivas visando conhecer a percepção dos integrantes desse segmento sobre a instituição, sendo 10 da unidade Leste Vila Nova e 11 da unidade Santa Genoveva. 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 das bibliotecas e usuários das lanchonetes. Os dados obtidos foram tabulados e serão apresentados no item 3.1.5 deste relatório.

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



2.3 Coleta e análise de dados qualitativos

Foram analisadas 13 Atas de reuniões de NDE e dos colegiados referentes ao ano de 2018. Os dados obtidos serão apresentados no item 3.1.6 deste relatório.

Também foram analisadas informações obtidas no relatório 2018 do Canal Aberto e 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 Vice Diretoria Acadêmica;
- 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, Vice Direção Acadêmica 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 2018.

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

3.1 Resultados por segmento e análise de documentos

3.1.1 Corpo Discente

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”.

Para a tabulação dos resultados, optou-se por agrupar as opções “excelente” e “bom” sendo então apresentadas as frequências para estas duas opções indicadas pelos alunos em suas respostas.

As informações foram levantadas com o objetivo de se conhecer a avaliação da IES pelos discentes, abordando os aspetos: 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 2.

Quadro 2 – Aspectos avaliados pelos acadêmicos sobre o corpo docente

Aspectos Avaliados	Agrupamento de Questões
Didática do professor	Desenvolvimento do conteúdo curricular; Ritmo das aulas; Comunicação com os alunos; Clareza nos conteúdos e segurança ao ministrar as aulas; Busca constantemente fazer relação entre teoria e prática; Discute o programa do componente curricular; Assiduidade, pontualidade e compromisso com as atividades; Integração com outras matérias do curso; Incentiva o aluno a discutir os resultados e as conclusões das aulas teóricas e práticas; Coerência entre os conteúdos propostos e as atividades avaliativas.
Componentes curriculares de responsabilidade do professor	Domínio dos conteúdos curriculares; Organização e planejamento de desenvolvimento de conteúdos; Planejamento e ações para incentivar o debate dos conteúdos curriculares; Planejamento e ações de integração com outras unidades curriculares; Situa e defende a matéria no contexto da formação e atuação profissional; Contextualização e atualização dos conteúdos curriculares.
Relacionamento	Coerência ao lidar com opiniões e pontos de vista dos estudantes; Coerência ao lidar com as limitações pessoais dos estudantes; Acessibilidade para atendimento de dúvidas e esclarecimentos; Disponibilidade para auxílio extraclasse.
Recursos usados pelo professor	Estímulo à leitura e pesquisa; Uso dos recursos instrucionais (projektor, vídeos, áudio etc.); Uso de laboratório de informática; Uso da bibliografia básica da ementa da unidade curricular.

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

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 dos docentes referente a 2018 apresentou média geral de 89% de respostas excelente e bom entre todos os aspectos apreciados Estes podem ser verificados por aspecto avaliado (didática do professor, componentes curriculares de responsabilidade do professor, relacionamento com os alunos e recursos utilizados) (tabela 1).

Observa-se, que os professores dos cursos de Jogos Digitais, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Logística e Gestão da Tecnologia da Informação foram os mais bem avaliados pelos discentes, com 96%, 94%, 92% e 91% de média excelente e bom respectivamente. Os professores dos cursos de Design Gráfico e Segurança da Informação obtiveram média de 82% de excelente e bom (gráfico 2).

Tabela 1 – Avaliação dos docentes pelos discentes da Faculdade Senac

Cursos	Média de Avaliação Excelente e Bom				
	Média Total de Excelente e Bom (%)	Didática do professor (%)	Avaliação das disciplinas do professor (%)	Relacionamento (%)	Recursos usados pelo professor (%)
Design Gráfico	82%	83%	86%	79%	86%
Gestão Comercial	85%	82%	86%	83%	83%
Logística	92%	91%	88%	95%	88%
Gestão da T. da Informação	91%	89%	92%	90%	89%
Jogos Digitais	96%	93%	96%	98%	100%
Análise e D. Sistemas	94%	94%	95%	92%	93%
Segurança da Informação	82%	83%	83%	77%	83%
Média Total	89%	88%	89%	88%	89%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Evidenciou-se ainda que, na edição 2018, a maior aprovação geral no somatório das questões foi o item “Avaliação da disciplina do Professor” e “Recursos usados pelo professor”, alcançando, ambos 89% de excelente e bom.

Os professores do curso de Jogos Digitais alcançaram a melhor média geral com 96% de excelente e bom, tendo obtido 100% de excelente e bom para o item “Recursos Usados pelo Professor” e 96% de excelente e bom no item “Relacionamento”.

O curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas obteve a segunda melhor média de excelente e bom, com 94%, sendo os itens, “Disciplinas do Professor” e “Didática do Professor” os melhores avaliados com 95% e 94% de excelente o bom, respectivamente.

O curso de Logística obteve a terceira melhor média de excelente e bom, 92%, tendo atingido a melhor performance no item “Relacionamento” com 95% de excelente e bom. Já o curso de Gestão Comercial, do mesmo eixo tecnológico (Gestão e Negócios), obteve média de 85% de excelente e bom sendo que, o item melhor avaliado foi “Disciplinas do Professor” com 86% de excelente e bom.

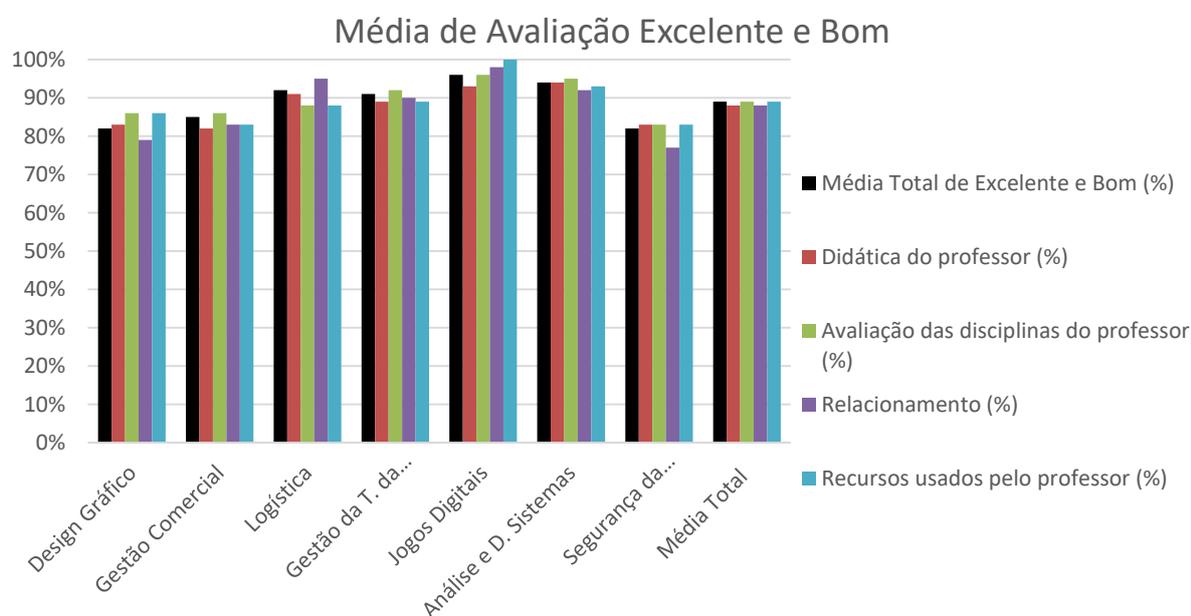
Os professores do curso de Gestão da Tecnologia da Informação obtiveram a média de 91% de respostas excelente e bom. Para este curso, o aspecto melhor avaliado foi “Disciplinas do Professor” com 92% de excelente e bom e, o segundo foi “Relacionamento” com 90% de excelente e bom.

No curso de Design Gráfico, com média geral de excelente e bom de 82%, os aspectos melhores avaliados foram “Disciplinas do Professor” e “Recursos usados pelo professor” com 86% de respostas excelente e bom.

Os professores do curso de Segurança da Informação obtiveram média de 82% de respostas excelente e bom. Os itens avaliados melhor avaliados foram “Didática do Professor”, “Disciplinas do Professor” e “Recursos usados pelo professor” que alcançaram 83% de excelente e bom. Já o item “Relacionamento” foi o que obteve menor média com 77% de excelente e bom.

O grau de satisfação dos discentes em relação aos professores ficou evidente como pode ser observado pela média de resultados excelente e bom obtido pelos professores dos colegiado para as questões respondidas pelos discentes (gráfico 2).

Gráfico 2- Avaliação dos professores da Faculdade Senac



Os alunos também avaliaram a infraestrutura disponibilizada pela IES, e os resultados obtidos possibilitaram classificá-la com base no percentual de respostas excelente e bom para cada uma das unidades avaliadas (tabelas 2 e 3).

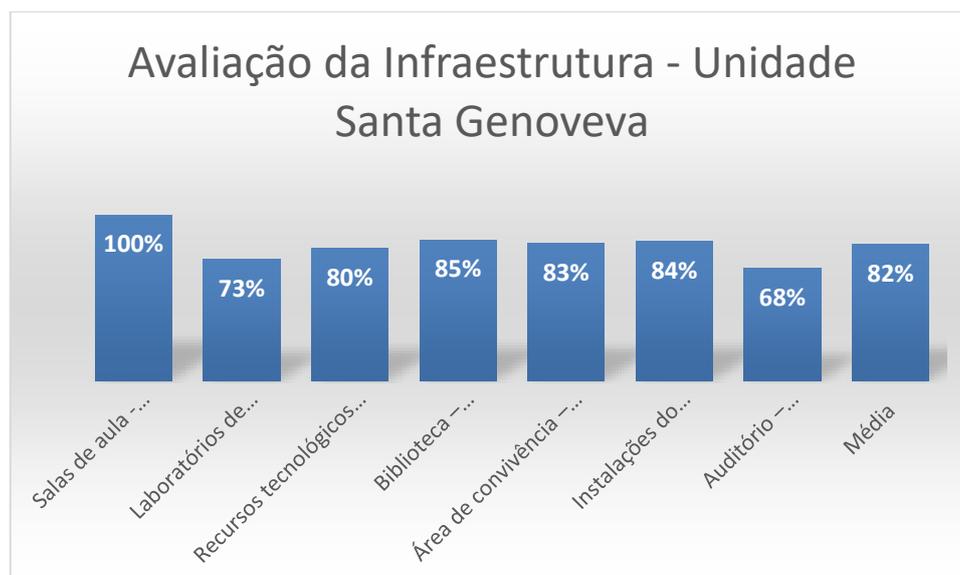
Tabela 2 – Avaliação da infraestrutura da IES pelos discentes – Unidade Santa Genoveva

Avaliação da Infraestrutura	Excelente e Bom (%)
Salas de aula - adequação dos espaços (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático), mobiliário; equipamentos (disponibilidade, manutenção e qualidade de projetores de imagem e som)	100%
Laboratórios de Informática - adequação dos espaços (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático), mobiliário, acessibilidade e limpeza.	73%
Recursos tecnológicos – quantidade de computadores disponíveis nos laboratórios e biblioteca, disponibilidade e manutenção dos softwares, qualidade da internet nos laboratórios e wireless.	80%
Biblioteca – adequação do espaço, iluminação, ventilação, mobiliário, atendimento, serviços <i>on line</i> , acervos, procedimentos de empréstimo, renovação e devolução	85%
Área de convivência – qualidade e limpeza.	83%
Instalações do estacionamento.	84%
Auditório – adequação do espaço, iluminação, ventilação e mobiliários.	68%
Média	82%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Os resultados obtidos para a unidade Santa Genoveva indicam grau de satisfação elevado, especialmente para as “Salas de aula” cujos quesitos são tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforme climático, mobiliário e equipamentos que obtiveram índice de 100% de excelente e bom. Atenção especial para o item “Auditório” que obteve percentual de 68% de excelente e bom quanto à adequação do espaço, iluminação, ventilação e mobiliários. Destaca-se que para este espaço há previsão de adequações visando melhor atender às demandas para as quais o espaço foi planejado (gráfico 3).

Gráfico 3- Avaliação da infraestrutura – Unidade Santa Geneveva



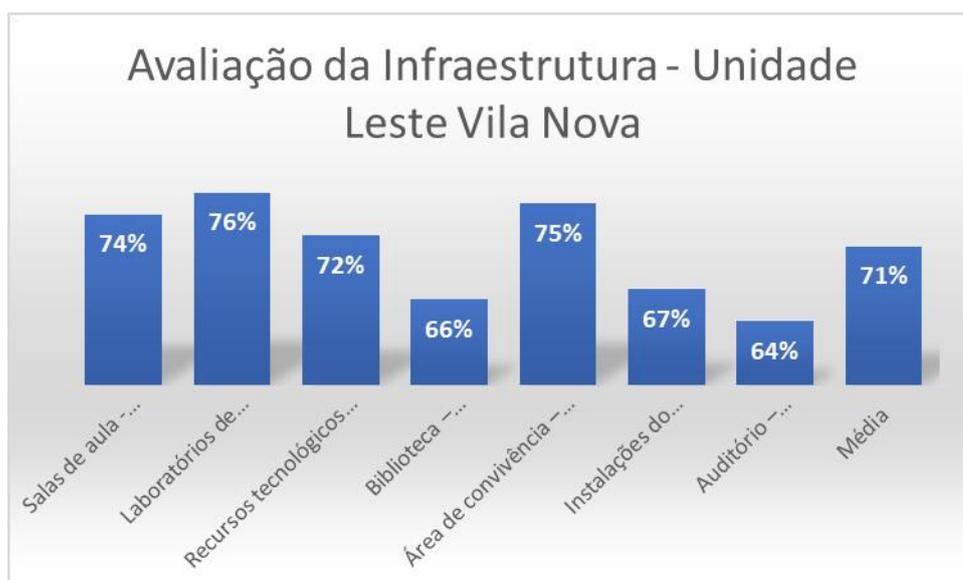
A avaliação pelos discentes da infraestrutura da unidade Leste Vila Nova, apresentou média de 71% de respostas excelente e bom, sendo que, os itens melhores avaliados foram os “Laboratórios de informática” com 76% de excelente e bom e a “Área de Convivência” com 75% de excelente e bom (tabela 3). Os itens com a menor média de excelente e bom foram o “Auditório” envolvendo adequação do espaço, iluminação, ventilação e mobiliários, com 64% de excelente e bom, a “Biblioteca” envolvendo adequação do espaço, iluminação, ventilação, mobiliário, atendimento, serviços *on line*, acervos, procedimentos de empréstimo, renovação e devolução, com 66% de excelente e bom e as instalações do estacionamento com 67% de excelente e bom (gráfico 4).

Tabela 3 – Avaliação da infraestrutura da IES pelos discentes – Unidade Leste Vila Nova

Avaliação da Infraestrutura	Excelente e Bom (%)
Salas de aula - adequação dos espaços (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático), mobiliário; equipamentos (disponibilidade, manutenção e qualidade de projetores de imagem e som)	74%
Laboratórios de Informática - adequação dos espaços (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático), mobiliário, acessibilidade e limpeza.	76%
Recursos tecnológicos – quantidade de computadores disponíveis nos laboratórios e biblioteca, disponibilidade e manutenção dos softwares, qualidade da internet nos laboratórios e wireless.	72%
Biblioteca – adequação do espaço, iluminação, ventilação, mobiliário, atendimento, serviços <i>on line</i> , acervos, procedimentos de empréstimo, renovação e devolução	66%
Área de convivência – qualidade e limpeza.	75%
Instalações do estacionamento.	67%
Auditório – adequação do espaço, iluminação, ventilação e mobiliários.	64%
Média	71%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Gráfico 4- Avaliação da infraestrutura – Unidade Leste Vila Nova



O corpo discente ainda avaliou os atendimentos e os serviços prestados na instituição classificando-os entre excelente, bom, regular, fraco e não sei informar/não se aplica, cujos resultados, para cada uma das unidades, são apresentados nas tabelas 4 e 5 com os percentuais de respostas excelente e bom.

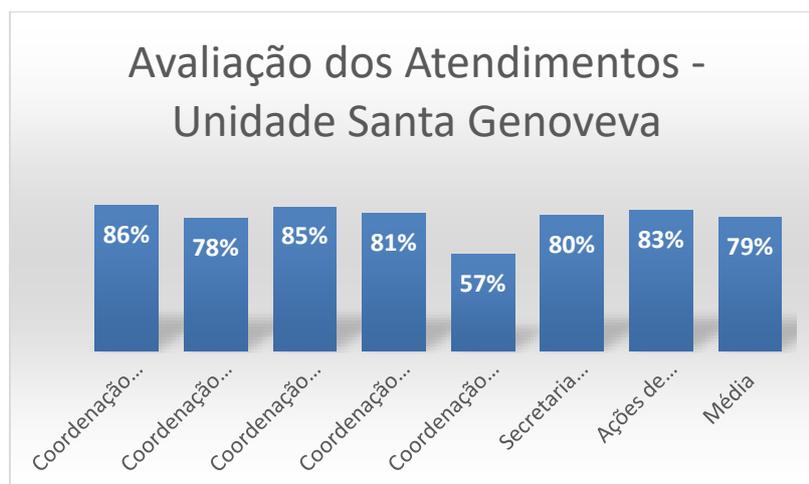
Tabela 4 – Avaliação dos Atendimentos pelos discentes – Unidade Santa Genoveva

Avaliação dos Atendimentos	Excelente e Bom (%)
Coordenação de Curso - disponibilidade, comunicação, encaminhamentos e retornos	86%
Coordenação Administrativa - disponibilidade, prazos coerentes às solicitações e reivindicações, solução aos problemas	78%
Coordenação Financeira – disponibilidade, prazos coerentes às solicitações, solução aos problemas.	85%
Coordenação de Redes - disponibilidade, prazos coerentes às solicitações e reivindicações, solução aos problemas	81%
Coordenação Pedagógica - comunicação, soluciona, reporta prazos coerentes às solicitações e acompanhamento da aprendizagem	57%
Secretaria Acadêmica – comunicação, orientação, cumprimento a prazos, fluxos para matrícula, requerimentos, pagamentos e tempo de espera	80%
Ações de Responsabilidade Social – bolsa de estudos, financiamento estudantil, integração com o mercado de trabalho, conscientização socioambiental	83%
Média	79%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Em relação à avaliação dos atendimentos, a unidade Santa Genoveva obteve média geral de 79% de excelente e bom, com o atendimento “Coordenação de Curso” tendo sido o item melhor avaliado com 86%, seguido da “Coordenação Financeira” com 85% e os atendimentos das “Ações de Responsabilidade Social” com 83% de respostas excelente e bom. Já os atendimentos da “Coordenação Pedagógica” com os aspectos comunicação, orientação, cumprimento dos prazos coerentes às solicitações e acompanhamento da aprendizagem foi o que obteve a menor média de excelente e bom, com 57% (gráfico 5).

Gráfico 5- Avaliação dos atendimentos – Unidade Santa Genoveva



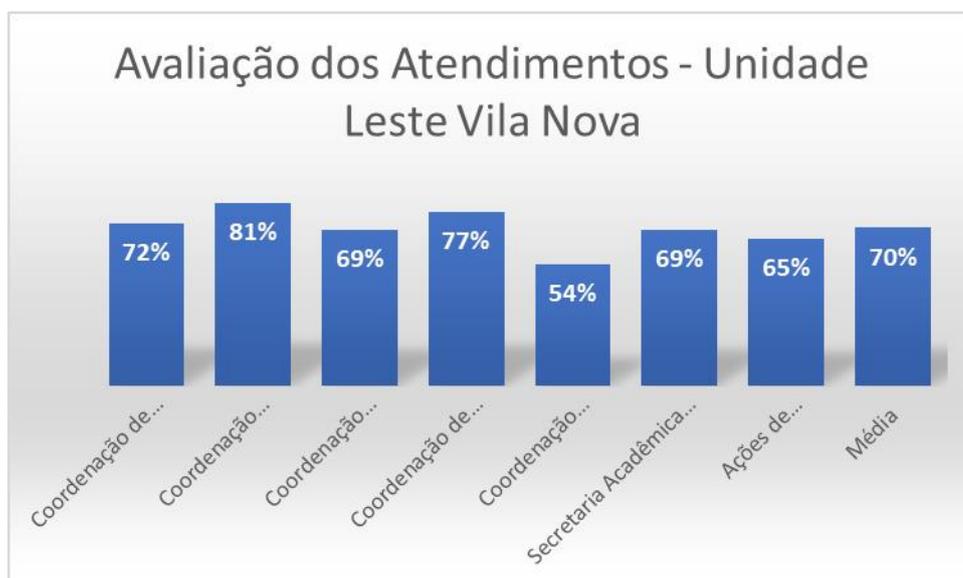
Para a unidade Leste Vila Nova, a média obtida de excelente e bom para os atendimentos foi de 70%, sendo o item “Coordenação Administrativa” o que obteve melhor resultado, com 81% de excelente e bom, seguido do item “Coordenação de Redes” com 77% de excelente e bom. Já os itens, “Ações de Responsabilidade Social” e “Coordenação Pedagógica” foram os que obtiveram menor percentual de excelente e bom, com 65% e 54%, respectivamente (tabela 5 e gráfico 6).

Tabela 5 – Avaliação dos Atendimentos pelos discentes – Unidade Leste Vila Nova

Avaliação dos Atendimentos	Excelente e Bom (%)
Coordenação de Curso - disponibilidade, comunicação, encaminhamentos e retornos	72%
Coordenação Administrativa - disponibilidade, prazos coerentes às solicitações e reivindicações, solução aos problemas	81%
Coordenação Financeira – disponibilidade, prazos coerentes às solicitações, solução aos problemas.	69%
Coordenação de Redes - disponibilidade, prazos coerentes às solicitações e reivindicações, solução aos problemas	77%
Coordenação Pedagógica - comunicação, soluciona, reporta prazos coerentes às solicitações e acompanha a aprendizagem	54%
Secretaria Acadêmica – comunicação, orientação, cumprimento a prazos, fluxos para matrícula, requerimentos, pagamentos e tempo de espera	69%
Ações de Responsabilidade Social – bolsa de estudos, financiamento estudantil, integração com o mercado de trabalho, conscientização socioambiental	65%
Média	70%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Gráfico 6- Avaliação dos atendimentos – Unidade Leste Vila Nova



No segundo semestre de 2018 a faculdade passou por um processo de reestruturação do quadro de coordenadores pedagógicos que atuam nos atendimentos do Serviço de Apoio ao Discente e Docente (SEAD) das duas unidades e este fato refletiu de forma negativa na avaliação deste atendimento que é muito importante e necessário para o bom desenvolvimento dos trabalhos junto à comunidade acadêmica. A situação já foi resolvida com a contratação de novos colaboradores para as funções de Coordenação Pedagógica.

Para o item “Serviços Prestados”, a unidade Santa Genoveva apresentou média de 91% de excelente e bom com a recepção tendo obtido o melhor resultado com 98% de excelente e bom, seguido pelo serviço de limpeza com 94% de excelente e bom (tabela 6 e gráfico 7). O serviço de reprografia não foi avaliado, pois não havia empresa prestadora desse serviço no período de aplicação dos questionários.

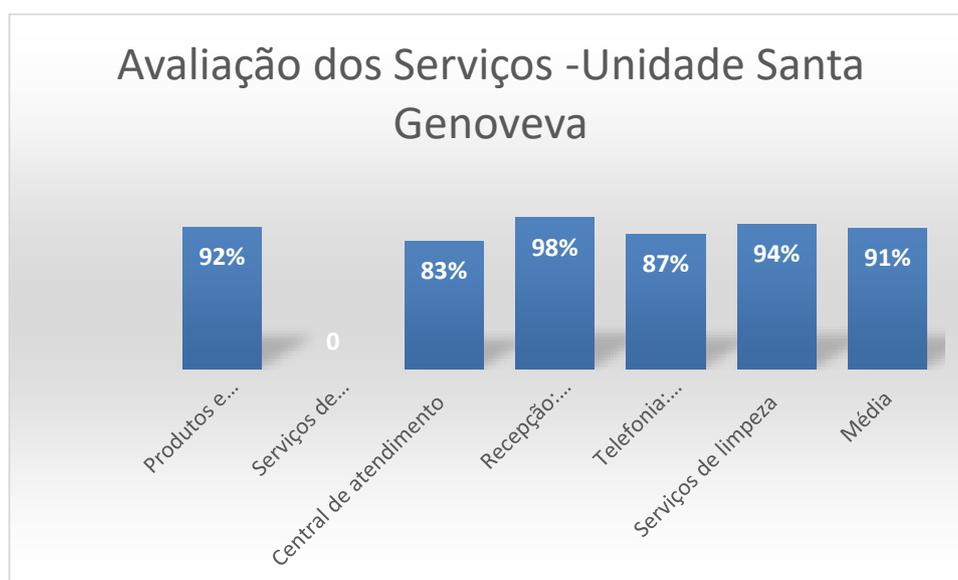
Pelos resultados obtidos, nota-se que os serviços avaliados pelos discentes apresentaram padrão elevado de qualidade com média, para cada item avaliado, sempre igual ou superior a 83% de excelente e bom.

Tabela 6 – Avaliação pelos discentes dos Serviços Prestados - Unidade Santa Genevêva

Avaliação dos Serviços	Excelente e Bom (%)
Produtos e atendimento da lanchonete	92%
Serviços de reprografia (xerox)	-
Central de atendimento	83%
Recepção: encaminhamento e informações	98%
Telefonia: atendimento e encaminhamento	87%
Serviços de limpeza	94%
Média	91%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Gráfico 7- Avaliação dos Serviços – Unidade Santa Genevêva



Para a unidade Leste Vila Nova, a média de excelente e bom para os “Serviços Prestados” foi de 75% sendo os itens telefonia e limpeza os melhores avaliados com 87% e 82% de respostas excelente e bom respectivamente. A lanchonete obteve o menor índice de aprovação com 67% de excelente e bom. Esse resultado pode ser explicado devido ao término do contrato de prestação de serviços pela empresa que oferecia esse serviço na unidade e pela demora no processo de contratação de uma nova empresa. Também não foi possível avaliar o Serviço de reprografia, pois, no

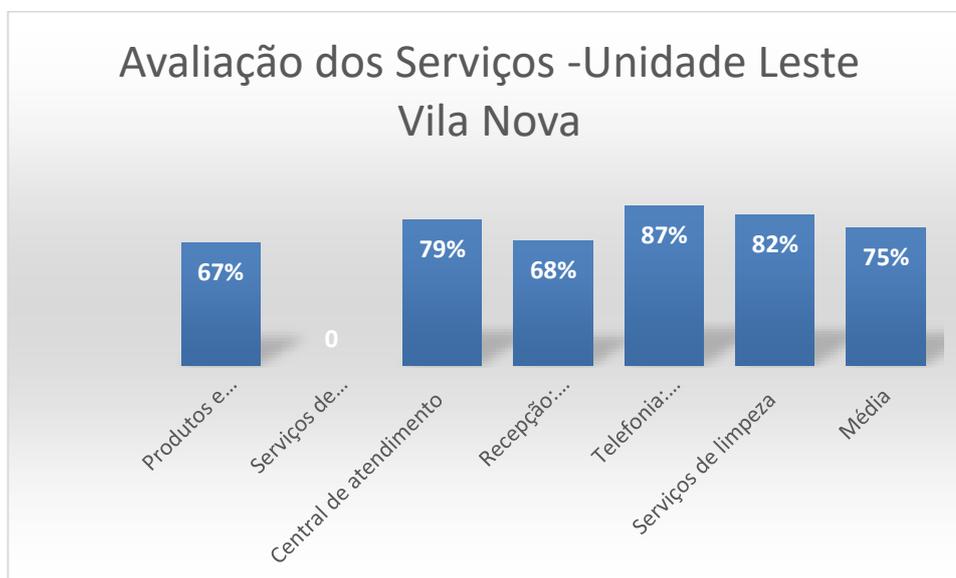
período de aplicação dos questionários de coleta de dados, pois não havia empresa prestadora desse tipo de serviço na unidade (tabela 7 e gráfico 8).

Tabela 7 – Avaliação pelos discentes dos Serviços Prestados - Unidade Leste Vila Nova

Avaliação dos Serviços	Excelente e Bom (%)
Produtos e atendimento da lanchonete	67%
Serviços de reprografia (xerox)	-
Central de atendimento	79%
Recepção: encaminhamento e informações	68%
Telefonia: atendimento e encaminhamento	87%
Serviços de limpeza	82%
Média	75%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Gráfico 8- Avaliação dos Serviços – Unidade Leste Vila Nova



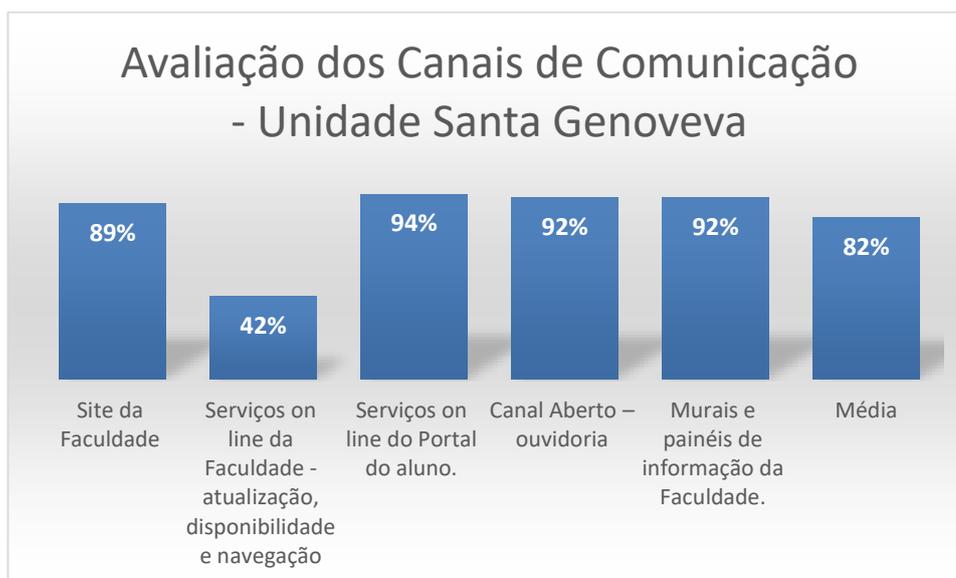
A avaliação dos Canais de Comunicação da unidade Santa Genoveva (tabela 8 e gráfico 9) indica média de 82% de excelente e bom, com destaque para os “Serviços *on line* do Portal do aluno”, “Canal aberto – ouvidoria” e “Murais e painéis de Informação” que obtiveram 94%, 92% e 92% de excelente e bom. Já os “Serviços *on line* da Faculdade” com aspectos ligados à atualização, disponibilidade e navegação, atingiram baixo índice de satisfação, com 42% de excelente e bom.

Tabela 8 – Avaliação pelos discentes dos Canais de Comunicação – Unidade Santa Genoveva

Avaliação dos Canais de Comunicação	Excelente e Bom (%)
Site da Faculdade	89%
Serviços <i>on line</i> da Faculdade - atualização, disponibilidade e navegação	42%
Serviços <i>on line</i> do Portal do aluno.	94%
Canal Aberto – ouvidoria	92%
Murais e painéis de informação da Faculdade.	92%
Média	82%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Gráfico 9- Avaliação dos Canais de Comunicação – Unidade Santa Genoveva



Para a unidade Santa Genoveva, devido ao aumento do número de alunos, o *link* atual, que é de 50 Mb, já não está atendendo à demanda e, segundo o Analista de Sistemas do CTI – Departamento Regional Goiás, já está sendo providenciada a inclusão de um aditivo para alteração do contrato junto à prestadora de serviços com solicitação de ampliação para 200 Mb.

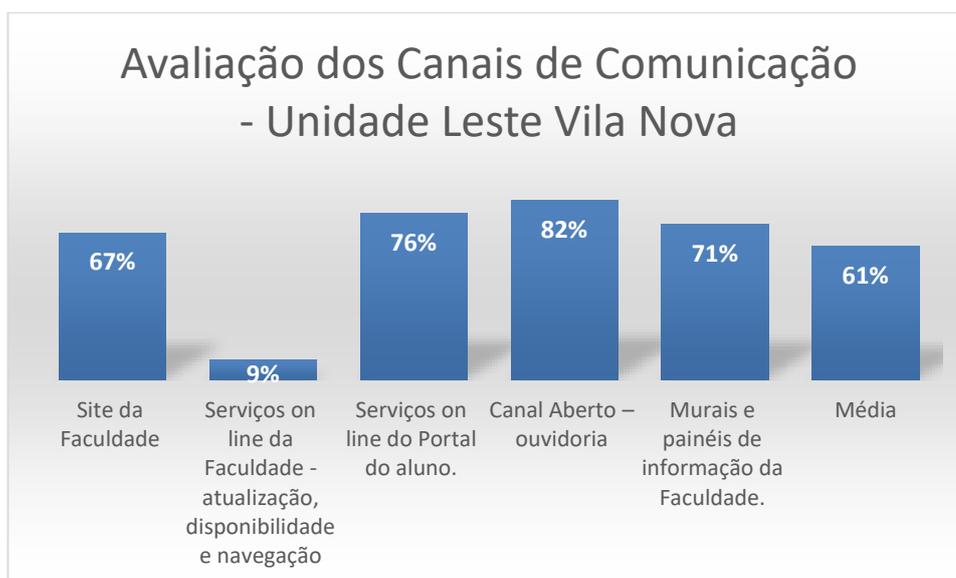
Para a unidade Leste Universitário, a avaliação dos Canais de Comunicação apresentou resultado de 61% de excelente e bom, sendo os itens melhores avaliados o “Canal aberto – ouvidoria” com 82% de excelente e bom, seguido do item Serviços *on line* do Portal do aluno com 76% de excelente e bom. Já o item “Serviços *on line* da Faculdade – atualização, disponibilidade e navegação” obteve o menor índice de aprovação com 9% de excelente e bom (tabela 9 e gráfico 10).

Tabela 9 – Avaliação pelos discentes dos Canais de Comunicação - Unidade Leste Vila Nova

Avaliação dos Canais de Comunicação	Excelente e Bom (%)
Site da Faculdade	67%
Serviços <i>on line</i> da Faculdade - atualização, disponibilidade e navegação	9%
Serviços <i>on line</i> do Portal do aluno.	76%
Canal Aberto – ouvidoria	82%
Murais e painéis de informação da Faculdade.	71%
Média	61%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Gráfico 10- Avaliação dos Canais de Comunicação – Unidade Leste Vila Nova



Para a unidade Leste Vila Nova, segundo informação obtida junto ao Analista de Sistemas do CTI – Departamento Regional Goiás, há previsão de contratação de um novo Link dedicado para que seja instalado em 2019.

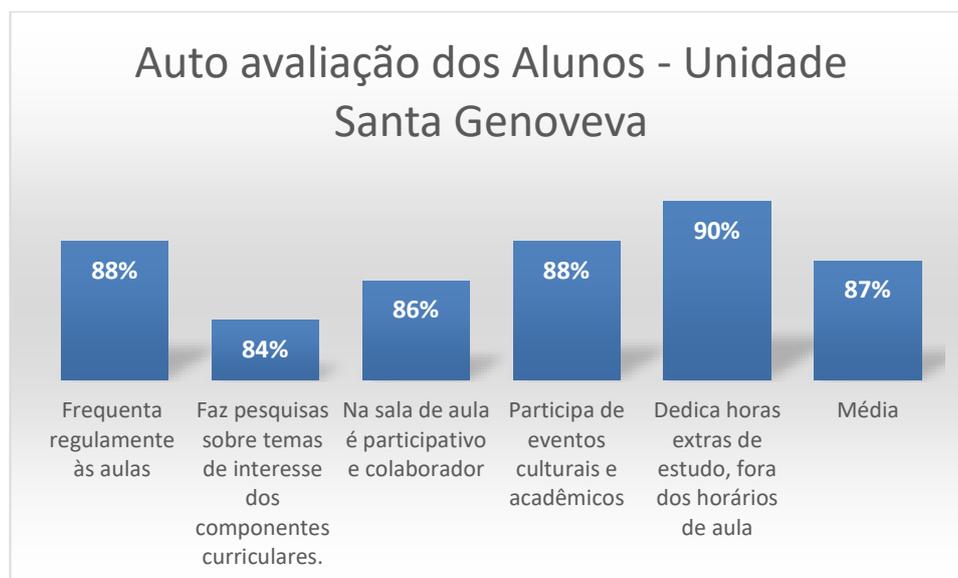
Os discentes tiveram a oportunidade de se autoavaliarem quanto aos seguintes quesitos: frequência, realização de pesquisas, participação e colaboração em sala, participação em eventos culturais e acadêmicos e horas dedicadas ao estudo extraclasse. Esse conjunto de itens avaliados resultou na média de 87% de excelente e bom para a unidade Santa Genoveva (tabela 10 e gráfico 11).

Tabela 10 – Autoavaliação dos Discentes- Unidade Santa Genoveva

Auto avaliação dos Alunos	Excelente e Bom %
Frequenta regularmente às aulas	88%
Faz pesquisas sobre temas de interesse dos componentes curriculares.	84%
Na sala de aula é participativo e colaborador	86%
Participa de eventos culturais e acadêmicos	88%
Dedica horas extras de estudo, fora dos horários de aula	90%
Média	87%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018.

Gráfico 11- Autoavaliação discente – Unidade Santa Genoveva



Para a unidade Leste Vila Nova os resultados obtidos indicam a média de 83% de excelente e bom para a autoavaliação dos discentes com o item relativo à frequência às aulas tendo obtido o menor índice com 71% de excelente e bom (tabela 11 e gráfico 12).

Tabela 11 – Autoavaliação dos Discentes- Unidade Leste Vila Nova

Auto avaliação dos Alunos	Excelente e Bom %
Frequenta regularmente às aulas	71%
Faz pesquisas sobre temas de interesse dos componentes curriculares.	86%
Na sala de aula é participativo e colaborador	86%
Participa de eventos culturais e acadêmicos	86%
Dedica horas extras de estudo, fora dos horários de aula	86%
Média	83%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2018

Gráfico 12- Autoavaliação discente – Unidade Leste Vila Nova



A média obtida na autoavaliação para as duas unidades foi semelhante o que indica, na avaliação realizada pelos discentes, a percepção que eles possuem sobre a importância do comprometimento com o desempenho acadêmico. Estes dados serão encaminhados ao Serviço de Apoio ao Discente (SEAD) para que sejam discutidos pelas coordenadoras pedagógicas e socializados com os representantes das turmas e as coordenações de curso.

3.1.2 Corpo Docente

O instrumento de coleta de dados aplicado aos professores teve como foco conhecer a percepção do docente sobre a instituição, independente da unidade já que os professores ministram aulas nas duas unidades. Os aspectos abordados na avaliação foram 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.

Para os docentes, “Ministrar cursos na Faculdade Senac valoriza seu currículo” foi o que obteve maior índice de aprovação com 86% de excelente e bom. Os itens “Condições para participação da elaboração do plano de cargos e salários”, “Incentivo para participação em congressos, seminários e visitas técnicas” e “Relevância das atividades desenvolvidas na semana pedagógica” foram os que obtiveram menor índice de aprovação, com 33%, 43% e 48% de excelente e bom, respectivamente (tabela 12 e gráfico 13)).

Tabela 12 - Percepção do docente sobre aspectos da Política de Desenvolvimento Institucional

Avaliação Relativa à Política de Desenvolvimento Institucional	Excelente e Bom (%)
Ministrar cursos na Faculdade Senac valoriza seu currículo.	86
Condições para participação da elaboração do plano de cargos e salários.	33
Condições para a participação da construção do processo pedagógico.	71
Incentivo financeiro para participação em congressos, seminários e visitas técnicas.	43
Qualidade dos cursos oferecidos pelo programa de formação pedagógica.	57
Relevância das atividades desenvolvidas na semana pedagógica.	48
Média	56

Fonte: Avaliação Institucional, 2018.

Gráfico 13- Avaliação relativa à Política de Desenvolvimento Institucional



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 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.

Na tabela 13 são apresentados os resultados da avaliação dos docentes com relação à infraestrutura das salas de aula. A IES disponibiliza, em suas duas unidades, salas de aula de tamanho variado para atender turmas de 40 a 60 alunos, as mesmas são providas de mobiliário, equipamentos de ar condicionado, pelo menos um computador, projetor multimídia e caixa de som, destinados à ministração de aulas conceituais e comportamentais.

A média de satisfação para as salas de aula foi de 90%, com 86% de excelente e bom para o espaço físico das salas quanto ao tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário e equipamentos audiovisuais, 95% para a acessibilidade às salas de aula e 90% de excelente e bom para a limpeza das salas (tabela 13).

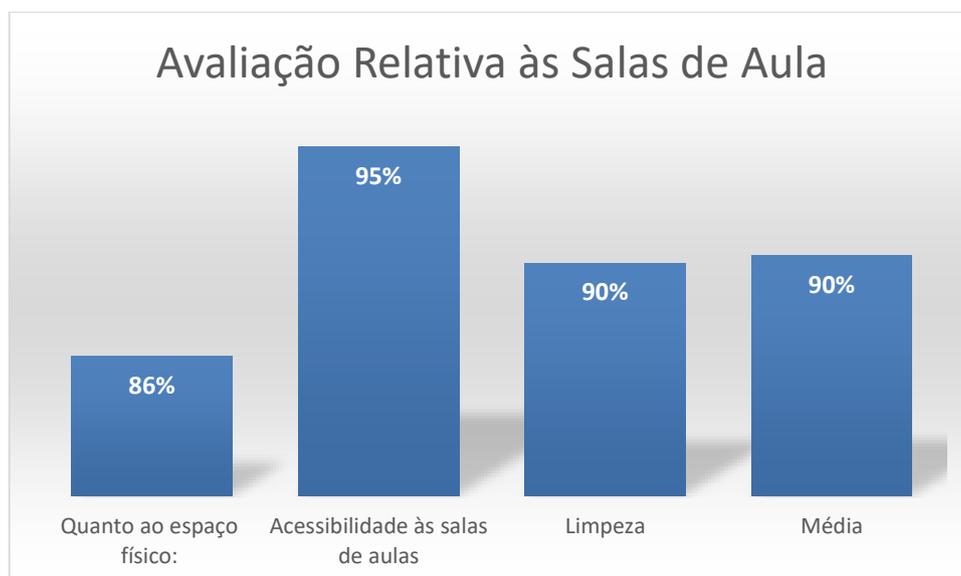
Tabela 13 – Avaliação da infraestrutura das salas de aula

Avaliação Relativa às Salas de Aula	Excelente e Bom (%)
Quanto ao espaço físico: adequação das salas de aula para as atividades (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário, equipamentos audiovisuais)	86
Acessibilidade às salas de aulas	95
Limpeza	90
Média	90

Fonte: Avaliação Institucional, 2018.

A média obtida na avaliação relativa às salas de aula pelos docentes demonstra elevado grau de satisfação dos professores com resultados variando de 86% a 90% de excelente e bom para todos os itens avaliados nas duas unidades de ensino (gráfico 14).

Gráfico 14- Avaliação relativa às Salas de Aula



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

Foram avaliados aspectos gerais relativos à adequação quanto ao tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário, equipamentos audiovisuais, acessibilidade e limpeza e também aspectos específicos ligados a infraestrutura com itens como quantidade e qualidade de computadores, manutenção e atualização de softwares, manutenção e atualização de computadores e disponibilidade de impressoras no laboratório. No geral, 70% classificou entre excelente e bom a infraestrutura, os equipamentos e os softwares dos laboratórios de informática (tabela 14).

Tabela 14 – Avaliação dos laboratórios

Avaliação quanto à Infraestrutura dos Laboratórios – aspectos gerais	Excelente e Bom (%)
Adequação dos laboratórios para as atividades (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário, equipamentos audiovisuais)	72
Acessibilidade aos laboratórios	75
Limpeza	78
Laboratórios de Informática	
Quantidade e qualidade de computadores	90
Manutenção e atualização de softwares	76
Manutenção e atualização de computadores	71
Disponibilidade de impressoras no laboratório – manutenção e suprimentos	24
Média	70

Fonte: Avaliação Institucional, 2018.

Com relação aos aspectos gerais, o grau de satisfação ficou entre 72% e 78% e, com relação aos aspectos específicos, ficou entre 24% e 90% (gráficos 15 e 16). O resultado abaixo da média para o item “Disponibilidade de impressoras no laboratório – manutenção e suprimentos” deve-se ao fato de o equipamento disponibilizado para o curso de Design Gráfico ter apresentado falhas no funcionamento e o mesmo encontrava-se em manutenção no período da aplicação dos questionários avaliativos. As informações obtidas na finalização deste relatório junto ao setor de recursos instrucionais é de que há previsão de aquisição de 2 impressoras Ploter, 2 impressoras A2 e um Scanner e que os procedimentos para o processo licitatório serão iniciados.

Gráfico 15- Avaliação da infraestrutura dos laboratórios – aspectos gerais

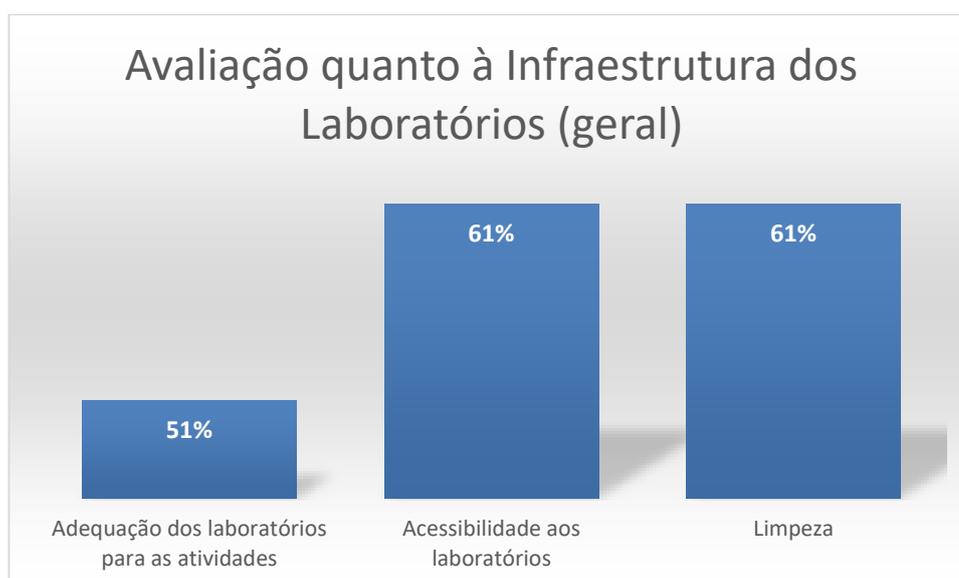
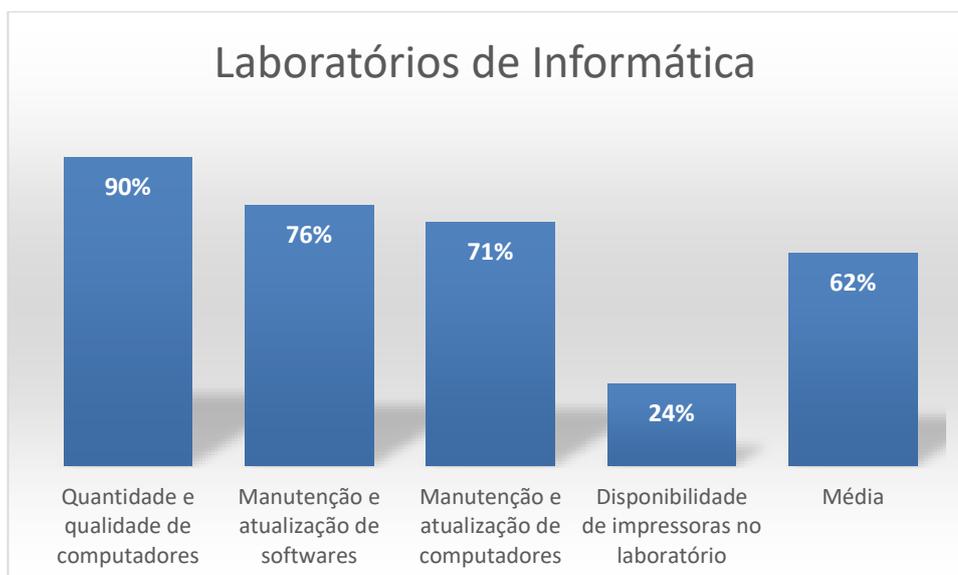


Gráfico 16- Avaliação da infraestrutura dos laboratórios – aspectos específicos



Referente às Bibliotecas da IES, a maioria dos docentes as classificou entre excelente e bom em 81% das respostas tendo os itens “Cordialidade e eficiência no atendimento” e “Espaço físico” obtido 95% de excelente e bom. Os percentuais mais baixos foram relativos ao “Acervo de revistas e periódicos” e “Salas de estudos” com 67% de respostas excelente e bom (tabela 15 e gráfico 17).

Tabela 15 – Avaliação dos docentes sobre a Biblioteca

Avaliação Relativa à Biblioteca	Excelente e Bom (%)
Quanto ao espaço físico adequação das instalações para atendimentos (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário)	95
Acervo de livros	71
Acervo de revistas e periódicos	67
Salas de estudos	67
Horário de funcionamento	76
Cordialidade e eficiência no atendimento	95
Disponibilidade	90
Eficiência	90
Média	81

Fonte: Avaliação Institucional, 2018.

Gráfico 17- Avaliação relativa às bibliotecas



A média de 81% de excelente e bom obtida na avaliação das bibliotecas pelos docentes indica um alto grau de satisfação em relação a este importante recurso que reúne, organiza e cataloga documentos de interesse da comunidade (corpo docente, discente, funcionários e membros da comunidade externa).

Com relação ao acervo de livros, há contínuo intercâmbio de materiais entre as bibliotecas João Alves Cambota (Unidade Santa Genoveva) e João Lázaro Ferreira (Unidade Leste Vila Nova), com a possibilidade de empréstimos entre as bibliotecas visando atender aos membros da comunidade da melhor forma possível. Este tipo de serviço apesar de disponível, ainda não é de conhecimento de todos os alunos e deverá ser melhor divulgado para os membros da comunidade.

Os resultados da avaliação dos espaços físicos como áreas de convivência, estacionamentos e sanitários demonstram bom grau de satisfação com média de 82% de excelente e bom sendo que, o acesso e organização dos estacionamentos, a quantidade de sanitários disponíveis, obtiveram 90% de excelente e bom (tabela 16 e gráficos 18, 19 e 20).

Tabela 16 – Avaliação da Área de Convivência, Estacionamento e Sanitários pelos docentes

Área de Convivência	Excelente e Bom (%)
Qualidade da área de convivência	62
Acessibilidade à área de convivência	76
Limpeza	81
Média	73
Estacionamento	
Organização do estacionamento em função das necessidades do professor	90
Acessibilidade ao estacionamento	90
Média	90
Sanitários	
Quantidade de sanitários disponíveis	90
Acessibilidade aos sanitários	86
Limpeza	71
Média	82

Fonte: Avaliação Institucional, 2018.

Gráfico 18- Avaliação das áreas de convivência

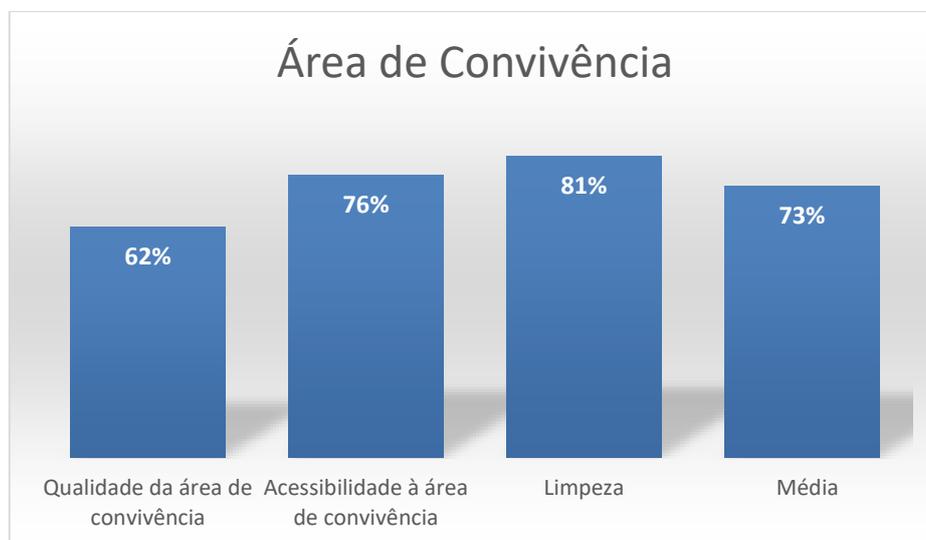


Gráfico 19- Avaliação dos estacionamentos

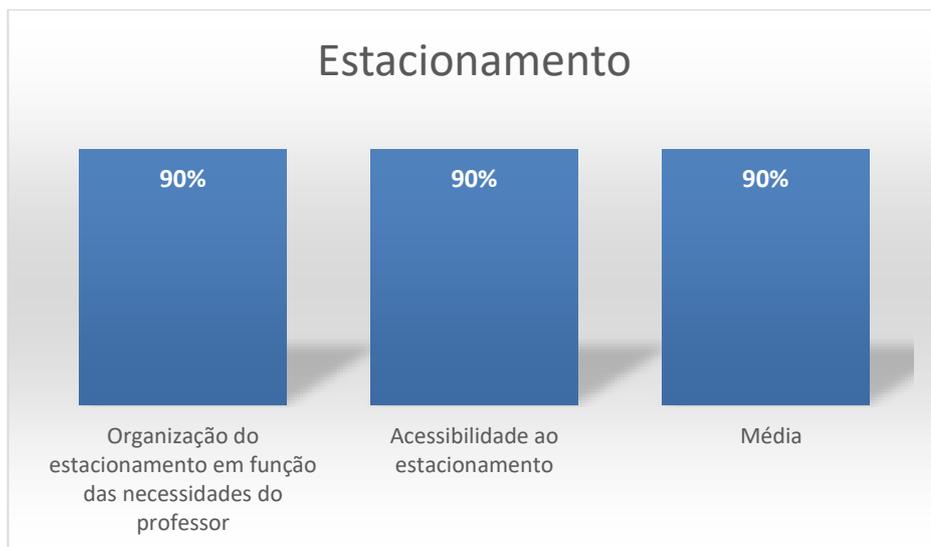
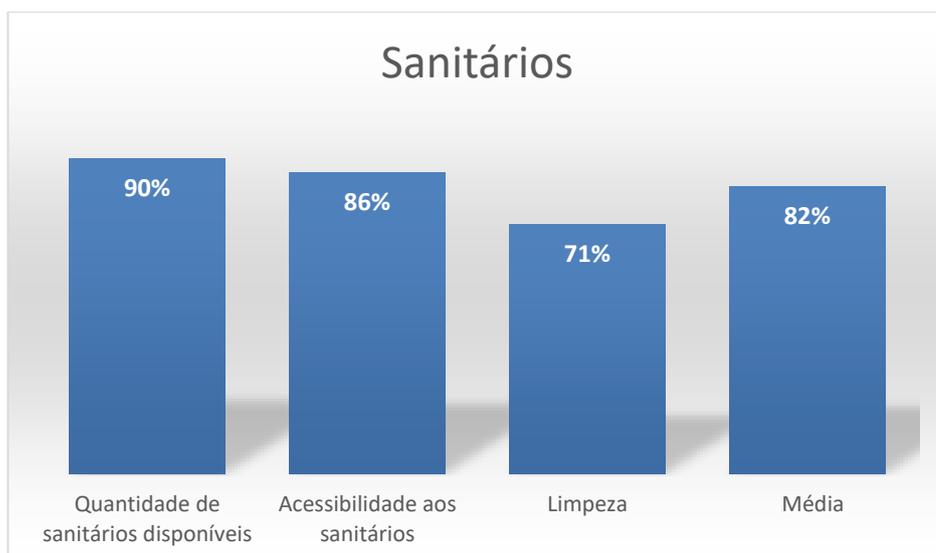


Gráfico 20- Avaliação dos sanitários



A média de 82% obtida nas questões ligadas à área de convivência, estacionamento e sanitários indica alto grau de satisfação dos professores quanto a importantes itens de infraestrutura e serviços da instituição.

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 nos auditórios (tabela 17).

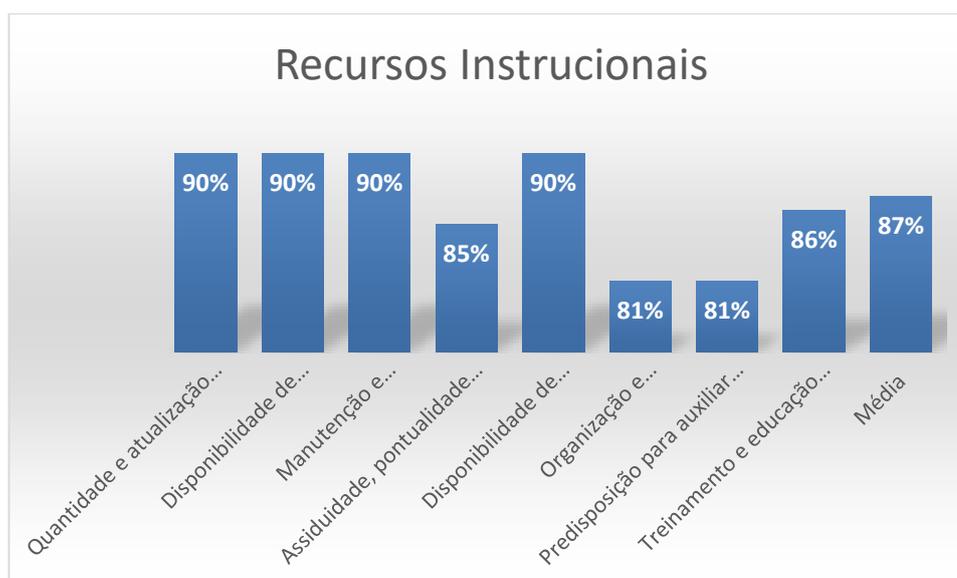
Tabela 17 – Avaliação dos Recursos Instrucionais

Recursos Instrucionais	Excelente e Bom (%)
Quantidade e atualização de equipamentos.	90
Disponibilidade de equipamentos.	90
Manutenção e conservação dos equipamentos.	90
Assiduidade, pontualidade e compromisso com as atividades.	85
Disponibilidade de empenho em atender às solicitações.	90
Organização e pontualidade para atender às reservas do auditório.	81
Predisposição para auxiliar na solução de imprevistos relacionados às responsabilidades do RI.	81
Treinamento e educação dos funcionários para receber visitantes e apoiar a realização de eventos.	86
Média	87

Fonte: Avaliação Institucional, 2018

A avaliação, referente aos recursos instrucionais, alcançou média de 87% de respostas excelente e bom. Os itens “Quantidade e atualização de equipamentos”, “Disponibilidade de equipamentos”, “Manutenção e conservação de equipamentos” e “Disponibilidade e empenho em atender às solicitações” foram os mais bem avaliados com 90% de excelente e bom (gráfico 21).

Gráfico 21- Avaliação dos Recursos Instrucionais



A média alcançada na avaliação dos serviços ligados aos recursos instrucionais indica alto grau de satisfação dos docentes com relação a esses serviços considerados importantes por garantirem o bom exercício da docência no quesito apoio técnico de recursos.

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 80% de respostas excelente e bom. Os atendimentos da secretaria e das coordenações de cursos foram os melhores avaliados com médias de 95% e 92%, respectivamente. Já os atendimentos da gerência educacional foram os que atingiram menor grau de satisfação com 52% e excelente e bom (tabela 18).

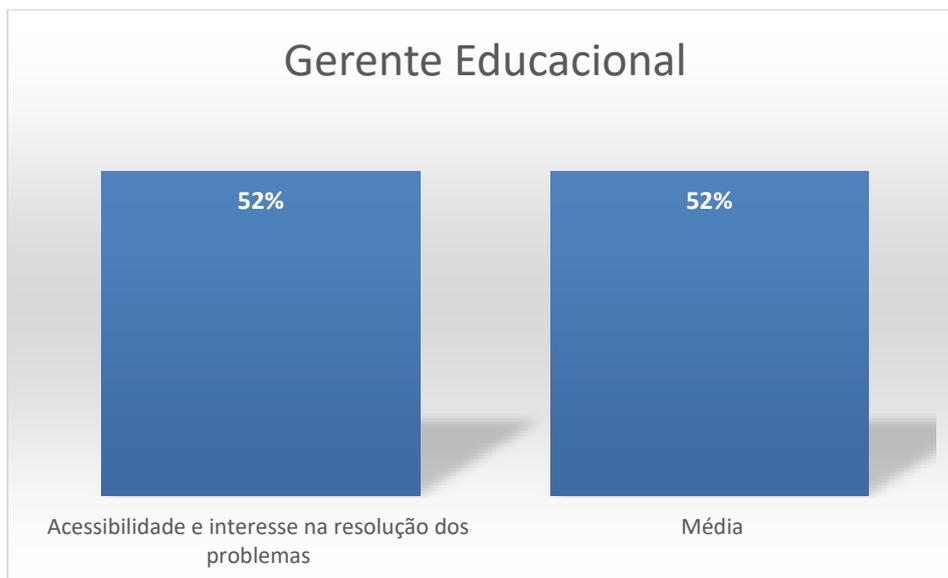
Tabela 18 – Avaliação do Apoio Técnico Pedagógico

Gerente Educacional	Excelente e Bom (%)
Acessibilidade e interesse na resolução dos problemas	52
Média	52
Coordenações de Cursos	
Atenção ao professor	100
Condução do curso (liderança)	85
Acessibilidade e interesse na resolução dos problemas	90
Média	92
Secretaria	
Horário de funcionamento	95
Cordialidade e eficiência no atendimento	95
Média	95
SEAD – Serviço de Apoio ao Docente e Discente	
Atenção ao professor	76
Acessibilidade e interesse na resolução dos problemas	62
Horário de funcionamento	67
Média	68
Média Geral	80

Fonte: Avaliação Institucional, 2018.

O resultado da avaliação da Gerência Educacional pelos docentes indica baixo grau de satisfação quanto a esse serviço, tendo atingido 52% de excelente e bom (gráfico 22).

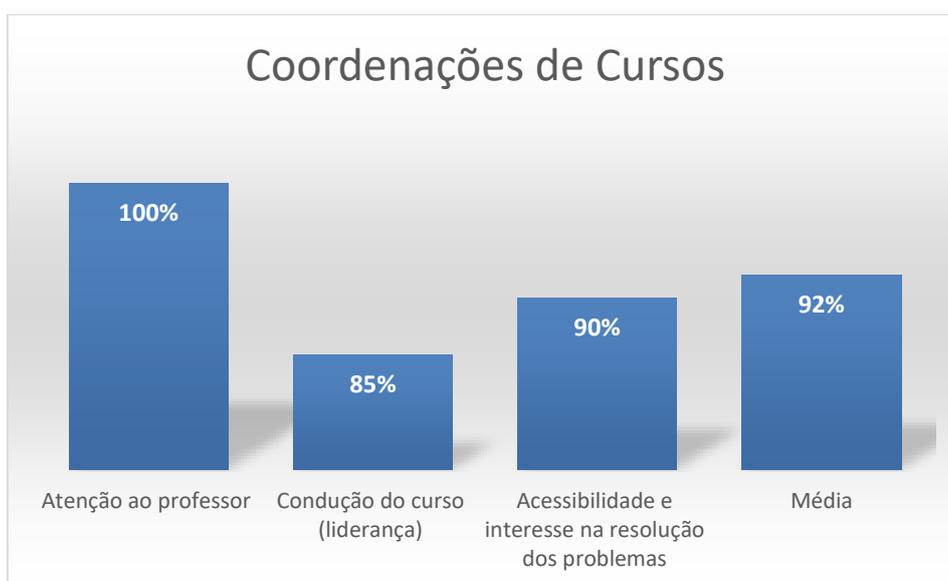
Gráfico 22- Avaliação da Gerencia Educacional



O resultado da avaliação da Gerencia Educacional indica a necessidade de ajustes com relação ao papel exercido pelo ocupante do cargo por se tratar de uma função estratégica, diretamente vinculada à Direção da Faculdade e que responde pelas áreas de Ensino, Pesquisa e Extensão.

A avaliação dos atendimentos das coordenações de curso envolveu critérios como atenção ao professor, condução do curso, acessibilidade e interesse na resolução dos problemas (gráfico 23).

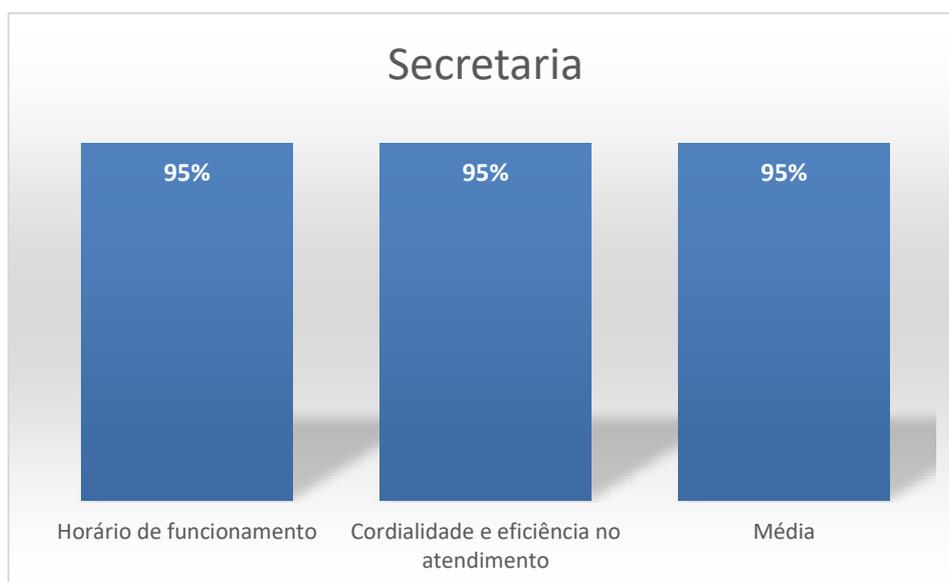
Gráfico 23- Avaliação das Coordenações de Curso



Os resultados obtidos na avaliação das coordenações de curso pelos professores indicam elevado grau de satisfação em relação à gestão e condução das atividades acadêmicas relacionadas ao ensino, à pesquisa e à extensão.

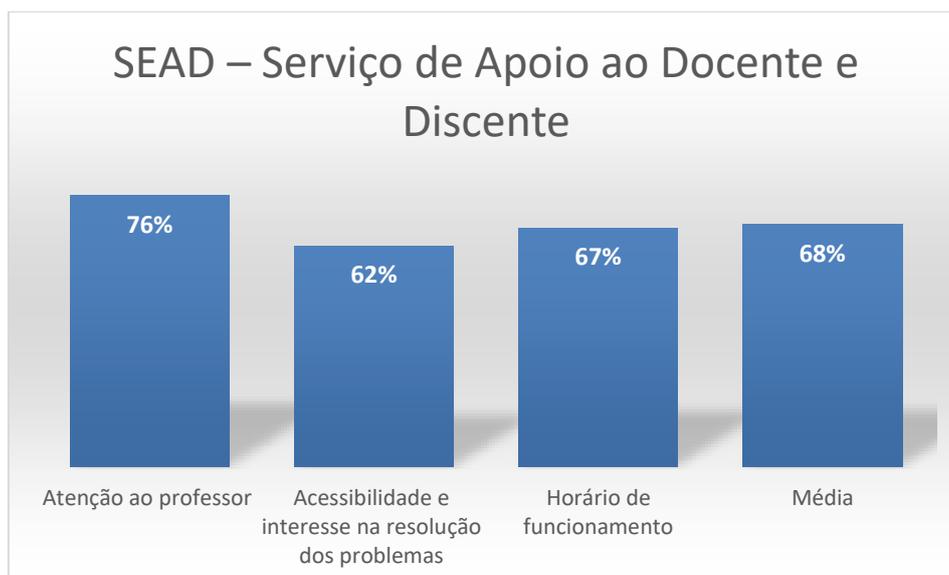
Com relação à Secretaria Acadêmica, os resultados obtidos também indicam elevado grau de satisfação dos professores em relação aos serviços prestados com destaque para o horário de funcionamento e a cordialidade e a eficiência no atendimento (gráfico 24).

Gráfico 24- Avaliação da Secretaria



Com relação ao SEAD, que possui função técnica pedagógica com atuação direta no acompanhamento do desempenho do docente e discente, os resultados da avaliação indicam crescimento do grau de satisfação dos professores devido à estruturação desse serviço com várias propostas e ações e atividades que venham a resultar na melhoria da qualidade do ensino e aprendizado que estão em fase de planejamento e implementação pela nova equipe de coordenação pedagógica.

Gráfico 25- Avaliação do SEAD



Por fim, os docentes realizaram autoavaliação de itens que envolvem suas responsabilidades pedagógicas e administrativas como nível de 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 94% de respostas excelente e bom. O item “cumprimento de prazos de entrega de planos e registros acadêmicos” foi o que obteve menor resultado com 90% de excelente e bom. Já demais itens, obtiveram 95% de excelente e bom (tabela 19).

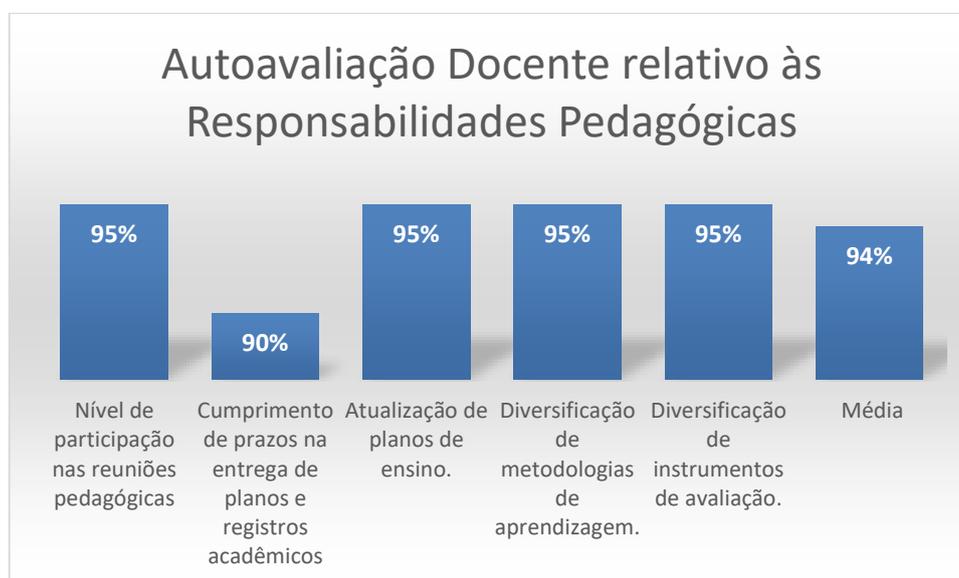
Tabela 19 – Auto avaliação dos docentes da IES

Auto avaliação Docente relativo às Responsabilidades Pedagógicas	Excelente e Bom (%)
Nível de participação nas reuniões pedagógicas	95
Cumprimento de prazos na entrega de planos e registros acadêmicos	90
Atualização de planos de ensino.	95
Diversificação de metodologias de aprendizagem.	95
Diversificação de instrumentos de avaliação.	95
Média	94

Fonte: Avaliação Institucional, 2018.

Os resultados obtidos indicam que, a percepção sobre o próprio desempenho dos professores é positiva com alto índice de resultados excelente e bom (gráfico 26).

Gráfico 26- 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 27 participaram da avaliação, o que favoreceu a identificação do perfil socioeconômico dos mesmos, assim evidenciando que 67% são mulheres, 37% possui 46 anos ou mais; 52% casados; 37% possui um filho; 52% tem renda entre 3 e 5 salários mínimos; 41% com tempo de casa entre 1 e 5 anos. Os motivos para escolher trabalhar na Faculdade Senac foram oportunidade de crescimento com 33% e tradição da instituição com 19%.

Na tabela 20 são apresentados os dados relativos ao conhecimento, pelos técnico-administrativos, de documentos e das diversas instâncias que compõem a instituição e a média de excelente e bom foi de 68%.

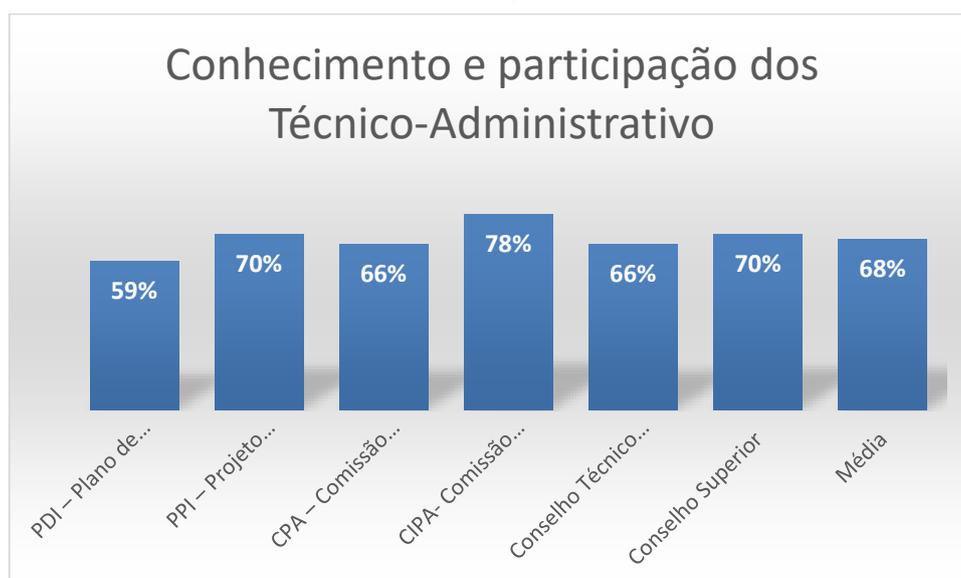
Tabela 20 – Avaliação institucional pelos funcionários técnico-administrativos

Conhecimento e participação dos Técnicos-Administrativos	Excelente e Bom (%)
PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional da Faculdade Senac	59%
PPI – Projeto Pedagógico Institucional	70%
CPA – Comissão Própria de Avaliação	66%
CIPA- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	78%
Conselho Técnico Científico	66%
Conselho Superior	70%
Média	68%

Fonte: Avaliação Institucional, 2018.

A partir dos dados obtidos, observou-se que a maior parte dos colaboradores conhece os principais documentos norteadores das ações da IES como o Projeto de Desenvolvimento Institucional (PDI), o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) bem como conhece e participa das principais instâncias consultivas e deliberativas da instituição como a Comissão Própria de Avaliação, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, o Conselho Técnico Científico e o Conselho Superior (gráfico 27).

Gráfico 27- Conhecimento e participação dos Técnicos-Administrativos



Apesar da boa média obtida na avaliação do conhecimento dos principais documentos norteadores das ações da IES e da participação dos técnicos-administrativos nas principais instâncias consultivas e deliberativas da instituição, faz-se necessário um contínuo trabalho da equipe gestora visando proporcionar acesso às informações aos novos colaboradores que recentemente integraram o quadro da instituição.

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 ao relacionamento com a direção, a localização, acesso e transporte urbano, estacionamento e quantidade, acessibilidade e limpeza dos sanitários, com 92% de excelente e bom, seguido pela quantidade, manutenção e atualização de hardware e software, com 89% de excelente e bom. A média de excelente e bom obtida para as condições de trabalho foi de 84% (tabela 21).

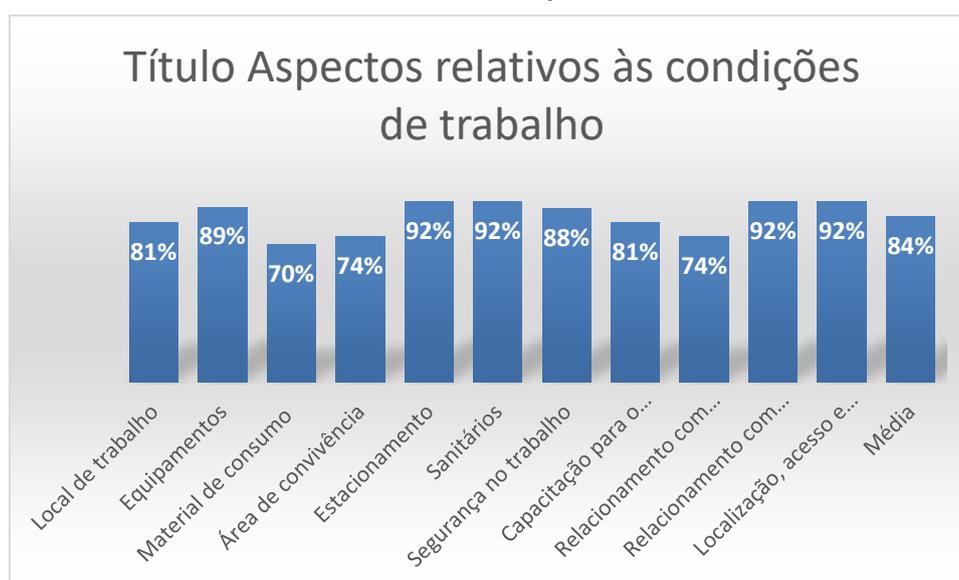
Tabela 21 – Avaliação das Condições de Trabalho pelos Técnicos-Administrativos

Aspectos relativos às condições de trabalho	Excelente e Bom (%)
Local de trabalho - adequação para as atividades (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, conforto climático, mobiliário), acessibilidade e limpeza	81%
Equipamentos – quantidade, manutenção e atualização de hardware e software	89%
Material de consumo – disponibilidade, facilidade de aquisição e serviço de fotocópias	70%
Área de convivência – serviço de alimentação, qualidade, acessibilidade e limpeza da área	74%
Estacionamento – organização, acessibilidade e iluminação	92%
Sanitários – quantidade, acessibilidade e limpeza	92%
Segurança no trabalho – atuação da Cipa, Programa de Prevenção, Liberação para participar das ações	88%
Capacitação para o desempenho das atividades – eventos, cursos, clareza sobre competências e responsabilidades	81%
Relacionamento com a chefia direta – acessibilidade, interesse em resolver problemas e condução das atividades	74%
Relacionamento com a direção – acessibilidade, interesse em resolver problemas e condução	92%
Localização, acesso e transporte urbano	92%
Média	84%

Fonte: Avaliação Institucional, 2018.

Os itens material de consumo, área de convivência e relacionamento com a chefia direta foram os que atingiram menor índice de excelente e bom, mas todos os resultados atingiram níveis satisfatórios de aprovação, sempre igual ou acima de 70% na edição 2018 (gráfico 28).

Gráfico 28- Condições de Trabalho



O bom resultado obtido na avaliação das condições de trabalho pelos técnico-administrativos demonstra o alto grau de satisfação desses colaboradores em relação a aspectos de grande importância para a boa execução de suas tarefas diárias garantindo assim o apoio necessário à manutenção da qualidade da atividade fim disponibilizada pela instituição.

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, 25% das respostas foram pela qualidade de ensino e 25% pela curta duração do curso. Na avaliação da estrutura da IES, 88% das respostas foram ótimo e bom e 12% 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 25% das respostas foram que é uma excelente instituição, 38% que é uma boa instituição e 25% que está se constituindo em uma boa instituição.

Para a avaliação do curso, quando perguntados se os espaços físicos foram adequados, 100% das respostas foram “concordo plenamente” e “parcialmente”. Quando perguntados se houve equilíbrio entre a distribuição dos componentes curriculares de formação geral e de formação específica na matriz curricular do curso, 75% das respostas foram que “concordam plenamente” ou “parcialmente” e 25% “discorda parcialmente”. 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, 87,5% dos participantes da avaliação concordaram plenamente e parcialmente que os mesmos possuíam bom nível de conhecimento e 12,5% discorda totalmente. Quanto à adequação do desenvolvimento dos programas dos componentes curriculares, 100% concorda plenamente e parcialmente que foram adequadamente desenvolvidos pelos docentes.

Quanto ao auxílio na formação pessoal e profissional dos conteúdos e programas trabalhados, 100% “concordam plenamente” e “parcialmente” (tabela 22).

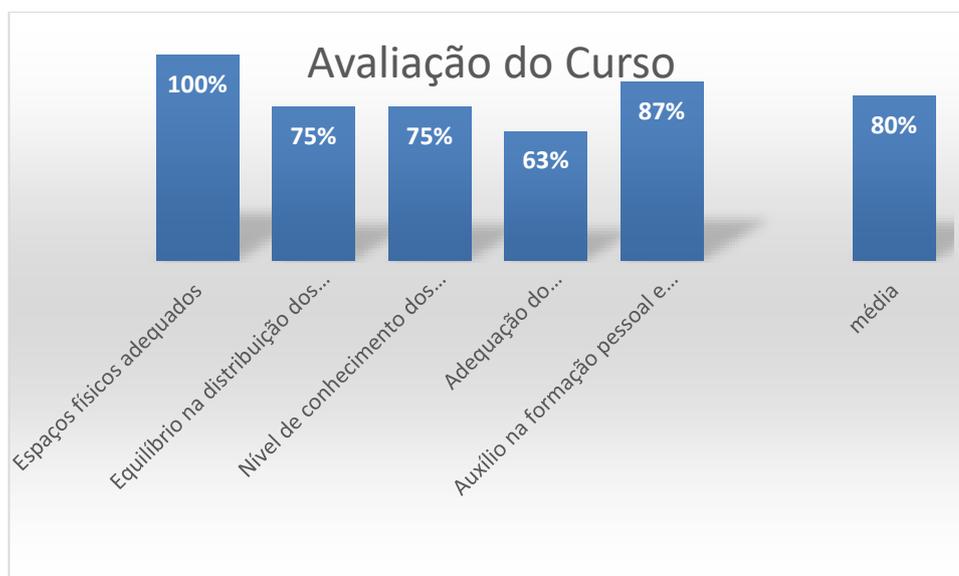
Tabela 22 – Avaliação do curso pelos egressos

Avaliação do Curso	Concordo Plenamente e Parcialmente (%)
Espaços físicos adequados	100%
Equilíbrio na distribuição dos componentes curriculares de formação geral e de formação específica da matriz curricular	75%
Nível de conhecimento dos professores	75%
Adequação do desenvolvimento dos programas dos componentes curriculares	63%
Auxílio na formação pessoal e profissional dos conteúdos e programas trabalhados	87%
Média	80%

Fonte: Autoavaliação Institucional, 2015/2016/2017.

A avaliação dos egressos para o item relacionado à infraestrutura para a edição 2018 da avaliação se refere à unidade Leste Vila Nova e o resultado obtido indica elevado grau de aprovação pelos egressos, tendo obtido 100% de excelente e bom (gráfico 29).

Gráfico 29- Avaliação do Curso



Quanto à preparação para o mercado de trabalho, 75% das respostas indicam que os egressos se sentiram “muito ou razoavelmente preparados” ao final do curso e justificaram essa 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 com 75% de ótimo e bom, a dimensão teórica com 75% de ótimo e bom e a dimensão associada à formação geral com 87,5% de ótimo e bom. Quando perguntados se recomendariam o curso para outra pessoa, 87,5% responderam que sim, justificando a resposta com 62,5% devido ao campo de trabalho, 25% devido a matriz curricular, 12,5% devido à estrutura da Faculdade SENAC.

Na avaliação da vida profissional após o curso, 100% responderam que se mantém atualizados na área através de livros, revistas especializadas, cursos à distância e encontros/congressos. Sobre a inserção no mercado de trabalho na área de formação, 37,5% responderam que já atuavam na área enquanto estudavam na instituição, 12,5% responderam que demorou até um ano para se inserirem na área

de formação. 25% demoraram de 1 a 2 anos e 25% responderam que não trabalham e nunca trabalharam na área de formação e as respostas obtidas indicam que 75% dos egressos entrevistados atuam na área de formação.

Quanto ao nível de valorização de um profissional de sua área que possui uma pós-graduação, 12,5% responderam que é alta a valorização, 50% que é média, 37,5% que é baixa a valorização. Dos entrevistados, 25% responderam que estão cursando pós-graduação e 62,5% responderam que retornariam para a instituição para cursar pós-graduação o que demonstra alto grau de satisfação e confiança dos egressos na qualidade dos cursos ofertados.

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 da unidade Santa Genoveva, 82% são do gênero feminino, 81% com idade entre 22 e 45 anos, 45% são casados ou tem companheiro e 45% não possui filhos. Já para a unidade Leste Vila Nova, o perfil dos participantes foi de 50% de cada um dos gêneros, quanto à idade, 70% está na faixa entre 29 e 45 anos, 50% está solteiro e 30% possui de 1 a 2 filhos.

Quanto à frequência que visitam a unidade Santa Genoveva, 90% frequentam de 4 a 6 vezes por semana. Com relação à motivação para a visita à instituição, 100% das respostas indicam que é pela busca de acesso a informação (internet e biblioteca). Para a unidade Leste Vila Nova, 50% afirmaram que frequentam a unidade de 4 a 6 dias por semana, sendo que 100% justificaram a frequência com finalidade de acesso à informação (internet e biblioteca).

Para a unidade Santa Genoveva, quando perguntados sobre como tomam conhecimento das atividades realizadas pela faculdade, 64% responderam que é por meio da internet e 36% por outros meios, mas não informaram quais. Já na unidade Leste Vila Nova, as informações obtidas indicam que 70% tomam conhecimento das atividades da faculdade através da internet e 20% através da rádio e da TV.

Sobre a relação entre a faculdade e a qualidade de vida local, na unidade Santa Genoveva, 66% acreditam que a presença da faculdade melhora a qualidade de vida local e, como justificativa, 73% acreditam que é devido a oferta de atividades de

extensão como cursos e capacitações e 45% devido a oportunidades ligadas à empregabilidade. Para a unidade Leste Vila Nova, 70% das respostas indicam que a qualidade de vida da comunidade local melhorou com a presença da faculdade, tendo como principais justificativas a oferta de atividades de extensão, as ações em defesa do meio ambiente e promoção da saúde e segurança e as atividades culturais como música, teatro, etc.

Com relação à infraestrutura e serviços, na unidade Santa Genoveva a média de ótimo e bom foi de 90% com os itens atendimentos, sinalização e segurança alcançando 91% de ótimo e bom, os itens iluminação e conservação alcançando 90% e limpeza alcançando 82% de ótimo e bom. Já na unidade Leste Vila Nova, a média de ótimo e bom foi de 88% com os itens iluminação, sinalização, conservação e atendimentos tendo obtido 90% de ótimo e bom e os itens limpeza e segurança tendo obtido 80% de ótimo e bom.

Os integrantes da sociedade civil da unidade Santa Genoveva 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 36% acreditam que sim e para a unidade Leste Vila Nova o resultado de ótimo e bom foi de 30%.

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. Além disso, a aprovação em relação aos serviços e infraestrutura demonstram que a instituição está preocupada em cumprir sua função com relação ao ensino, ensino, pesquisa e extensão com várias ações de cunho social com os atendimentos aos membros da comunidade em geral.

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 dezessete Atas com os registros de reuniões dos Colegiados e dos Núcleos Docentes Estruturantes dos cursos.

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”.

Ainda conforme o PDI, o Colegiado de Curso possui atribuições importantes como “Participar de elaboração das diretrizes, políticas e ações relativas ao ensino, pesquisa e extensão; compatibilizar os objetivos das unidades curriculares que integram o curso; opinar sobre a organização curricular do curso e demais aspectos que envolvem assuntos de natureza didático-pedagógica e dar assistência aos alunos nas suas dificuldades de aprendizagem”.

Os itens presentes nas atas de reuniões de NDE e de Colegiado dos cursos do Eixo Gestão e Negócios (Gestão comercial e Logística) se referem à ajustes e adequação dos Projetos Pedagógicos de Curso ao novo PDI (2017-2021), inclusão de novo componente curricular na matriz dos cursos do eixo a partir de 2018-2 (componente curricular Contabilidade Comercial e Gerencial), discussão e definição de ajustes nas cargas horárias de componentes curriculares das matrizes (todas as sugestões foram submetidos à apreciação e aprovação pelo Conselho Superior - Consup) e ajustes no planejamento e execução das propostas do Projeto Integrador (Projetos Interdisciplinares) para as turmas do eixo Gestão e Negócios.

Os itens presentes nas atas das reuniões de Colegiado e NDE do curso de Jogos Digitais foram revisão e ajustes da matriz com eliminação de alguns componentes curriculares e a criação de novos componentes e inclusão de carga horária na modalidade EAD e aumento na exigência de horas complementares de 60 horas para 100 horas visando incentivar a participação dos alunos em eventos acadêmicos relacionados com a temática dos cursos do eixo.

Os itens presentes nas atas do NDE de Segurança da Informação foram avaliação sobre a adoção de componentes curriculares EAD, necessidade de

reestruturação da matriz para direcionar melhor o foco para a área de segurança de redes e a sugestão para a utilização da linguagem Python que, segundo os professores, é a linguagem mais utilizada por profissionais que atuam como Analistas de Segurança da Informação. Também houve manifestação de preocupação dos professores pelo fato da não abertura de novas turmas nos três últimos vestibulares.

Os itens presentes nas atas do NDE de Gestão da Tecnologia da Informação foram preocupação com não abertura de turmas no último vestibular. Necessidade de ajustes nas matrizes dos cursos do eixo Informação e Comunicação visando garantir a sustentabilidade financeira da instituição com a possibilidade de oferta de componentes curriculares comuns aos cursos com a junção das turmas. Também foi reforçada a importância da oferta de componentes curriculares na modalidade EAD visando oferecer maior flexibilidade aos alunos e que essas ações poderão aumentar a demanda de candidatos nos próximos vestibulares.

Os itens presentes nas atas do NDE de Análise e Desenvolvimento de Sistemas foram ajustes na matriz e nas ementas para otimizar as ações programadas para cada componente curricular e a possibilidade de união de turmas dos cursos do eixo em componentes curriculares com carga horária, ementa e objetivos comuns visando alcançar a sustentabilidade financeira.

Os itens presentes nas atas do NDE de Design Gráfico incluem preocupação com o elevado número de alunos em aulas práticas, discussões e planejamento de ações extensivas, planejamento de cronograma para os projetos integradores (interdisciplinaridade) participação dos professores na leitura e no envio de sugestões para a revisão do texto do PDI e problemas com o início tardio do programa de monitoria no 2º semestre de 2018.

Uma preocupação persistente nas atas analisadas refere-se à preocupação com a busca da sustentabilidade financeira e também à necessidade de tornar os cursos superiores de tecnologia mais atrativos aos alunos aumentando a demanda e diminuindo a evasão.

Pela análise das atas disponibilizadas os colegiados de curso e os NDEs tem cumprido suas funções consultivas e deliberativas conforme orientam os documentos oficiais relativo às normas de funcionamento dessas importantes instâncias da instituição.

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 recebidas pelo Canal Aberto são direcionadas aos setores responsáveis e estes discutem as providências a serem adotadas e respondem aos questionamentos diretamente ao reclamante com foco no atendimento 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 por este canal de comunicação encaminham para a CPA as questões recebidas e as respectivas respostas a estas questões. A CPA realiza a análise dos dados e os sintetiza neste documento.

As questões encaminhadas ao canal aberto em 2018 foram:

- Pedidos de manutenção e reparo de equipamentos: computadores e aparelhos condicionadores de ar na unidade Leste Vila Nova;
- Reclamações sobre a lentidão dos serviços de internet nas unidades Leste Vila Nova e Santa Genoveva;
- Reclamações sobre infiltração e umidade nas salas 303 e 305 da unidade Leste Vila Nova;
- Reclamações sobre falhas no atendimento na reprografia na unidade Leste Vila Nova;
- Reclamações sobre o atendimento na lanchonete nas unidades Leste Vila Nova e Santa Genoveva e
- Reclamações sobre falhas no software *Pergamum* (biblioteca).

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 na edição 2018, com média de 47% de participação entre os segmentos corpo discente, corpo docente e corpo técnico-administrativo, demonstra grau satisfatório de envolvimento da comunidade no processo de autoavaliação institucional.

Os resultados do processo de autoavaliação institucional são divulgados aos coordenadores de curso e professores, 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 contínuas, 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).

Os resultados obtidos à partir da aplicação dos questionários ao corpo técnico-administrativo na edição 2018 apontam a necessidade de se intensificar a comunicação interna para ampliação do conhecimento, pelos colaboradores, especialmente dos recém-contratados, dos principais documentos norteadores das ações da IES como o Projeto de Desenvolvimento Institucional (PDI), o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e da participação desse segmento nas principais instâncias consultivas e deliberativas da instituição como a Comissão Própria de Avaliação, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, o Conselho Técnico Científico e o Conselho Superior.

Com relação ao corpo docente, os resultados obtidos no item “Percepção dos Docentes em relação aos aspectos da Política de Desenvolvimento Institucional” apresentou resultado pouco satisfatório com média de resultados excelente e bom de 56%. O melhor resultado foi no item “Condições para participação do processo pedagógico” com 71% de excelente e bom. Este item inclui aspectos como participação nas discussões para atualização e ajustes do PPI.

Com relação às ações de responsabilidade social, no ano de 2018, a Faculdade Senac Goiás realizou 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 o grau de percepção da comunidade sobre as ações de responsabilidade social pode ser comprovada pelos bons resultados obtidos na aplicação dos questionários junto à comunidade. Para o corpo discente, o item “Ações de Responsabilidade Social” que envolve concessão de bolsa de estudos, financiamento estudantil, integração com o mercado de trabalho, conscientização socioambiental obteve 83% de excelente e bom para a unidade Santa Genoveva e 65% de excelente e bom para a unidade Leste Vila Nova. Para os membros da sociedade civil, na unidade Santa Genoveva, 66% acreditam que a presença da faculdade melhora a qualidade de vida local e, como justificativa, 73% acreditam que é devido a oferta de atividades de extensão como cursos e capacitações e 45% devido a oportunidades ligadas à empregabilidade. Para a unidade Leste Vila Nova, 70% das

respostas indicam que a qualidade de vida da comunidade local melhorou com a presença da faculdade, tendo como principais justificativas a oferta de atividades de extensão, as ações em defesa do meio ambiente e promoção da saúde e segurança e as atividades culturais como música, teatro, etc.

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 curso, 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 e a necessidade do equilíbrio financeiro da instituição.

Com relação ao ensino, os resultados do processo ensino-aprendizagem como: índice de reprovação, índice de evasão e o resultado da autoavaliação dos discentes são considerados nas discussões acerca do estabelecimento dos parâmetros para a atualização das matrizes. Além disso, estes resultados também são considerados pelo Serviço de Apoio ao Discente e Docente (SEAD) na reestruturação de ações de conscientização do corpo discente em relação às suas responsabilidades acadêmicas.

Com relação à Pesquisa, nos cursos superiores de tecnologia atualmente 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 superiores e futura oferta de bacharelados, em 22 de março de 2019 a instituição lançou o edital e seleção para o Programa de Iniciação à Pesquisa e Inovação Tecnológica (Edital nº 01/2019) com todas as informações para docentes e discentes interessados (<https://www.go.senac.br/faculdade/site/conteudo/alunos/pesquisa>).

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) alcançou média de 82% de excelente e bom para a unidade Santa Genoveva e 61% para a unidade Leste Vila Nova. 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 Twitter: <<https://twitter.com/facsenacgo>>; 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 realizados por outros setores como secretaria acadêmica, coordenação de cursos, coordenação financeira, coordenação administrativa, entre outros e estes tem obtido melhores resultados nas últimas edições do processo de avaliação institucional.

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 com programas de qualificação, oferecendo 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. Durante o ano de 2018 vários treinamentos foram realizados visando qualificar o corpo técnico e o corpo docente para atuação na oferta de componentes curriculares na modalidade EAD e

em 2019 o programa deverá ser ampliado com a participação de novos colaboradores recém integrados ao quadro.

Para o Corpo Docente, os incentivos para investimento na carreira visando a 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.

Para o corpo técnico-administrativo a atual política de cargos e salários prevê reajustes baseados no dissídio coletivo da categoria.

Com relação à dimensão “Organização e Gestão da IES”, 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 seis 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 últimos vestibulares 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. Em 2018 foram iniciadas turmas dos Cursos Superiores de Tecnologia de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Logística e Gestão Comercial. No início de 2019 foi iniciada a turma do Curso Superior de Tecnologia em Estética e Cosmética. Além disso, foi autorizada a oferta do curso Superior de

Administração de Empresas modalidade Bacharelado e a instituição ampliou o seu portfólio de cursos de pós-graduação lato sensu.

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 82% de excelente e bom para a unidade Santa Genoveva e 71% para a unidade Leste Vila Nova. Apenas o item “Serviços *on line* da Faculdade - atualização, disponibilidade e navegação” merece atenção especial, pois houve baixo índice de aprovação para o item com 42% de excelente e bom para a unidade Santa Genoveva e 9% para a unidade Leste Vila Nova. Consulta realizada com o setor responsável há indicação de aquisição de equipamentos e contratação de *link* com maior capacidade de acesso para a navegação via internet sem fio.

Para os docentes, quanto aos mesmos quesitos, os resultados indicam elevado do grau de satisfação para a maioria dos itens avaliados. Com relação às salas de aula, o resultado obtido foi 90% de excelente e bom, com relação aos laboratórios de informática, para o item quantidade e qualidade dos equipamentos, a média obtida foi de 90% de excelente e bom. O item disponibilidade de impressoras no laboratório alcançou um baixo índice de satisfação com média de 24% de excelente e bom. 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 e o mesmo se encontrava em revisão técnica no período da aplicação do questionário. A biblioteca alcançou resultado satisfatório para os itens espaço físico e salas de estudos com média 95% de excelente e bom. Espaços como área de convivência, estacionamentos e sanitários obtiveram média satisfatória de 82% de excelente e bom na avaliação.

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 100% de excelente e bom o que demonstra o alto grau de satisfação desse segmento em relação à infraestrutura da instituição.

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

4. Encaminhamento das demandas levantadas na avaliação

Todas as informações levantadas pela CPA na edição 2018, são organizadas por assunto e encaminhadas aos respectivos setores responsáveis pelas ações que visam o tratamento dos problemas identificados. Desta forma, os setores Administrativo, Financeiro, a Secretaria Acadêmica, a Biblioteca, a Direção, a Gerência Educacional, o Serviço de Apoio ao Discente e Docente (SEAD) e as Coordenações de Curso terão acesso às informações da edição 2018 que constituirá pauta de reuniões de trabalho visando o adequado tratamento dos problemas identificados.

As informações de cunho pedagógico são encaminhadas para as Coordenações de Curso, para o SEAD e Gerência Educacional, serão discutidas e, em reuniões serão 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 nas edições anteriores e utilizam estas informações nos futuros relatórios verificando se as ações resultaram em melhorias.

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 das edições anteriores, 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, continuam a ser realizados visando oferecer melhor atendimento.

5.2 Infraestrutura (Recursos Tecnológicos) e serviços dos laboratórios de informática

Muitas reclamações de alunos e professores relativas à infraestrutura e à qualidade da internet foram registradas nas edições anteriores e na edição 2018. A coordenação de redes informou que a instituição possui um plano de contratação de um novo Link dedicado para a unidade Leste Vila Nova para ser disponibilizado em 2019 e, para a unidade Santa Genoveva, a inclusão de um aditivo para alteração do contrato junto à prestadora de serviços com solicitação de ampliação para 200 Mb também prevista para o ano de 2019.

5.3 atendimentos Coordenações Administrativa e Financeira

Os resultados obtidos na avaliação dos discentes na edição 2017 para as coordenações administrativa e financeira foram 58% e 56% de excelente e bom respectivamente, na edição 2018 os resultados indicam melhora significativa no grau satisfação dos serviços prestados por estas coordenações com índice médio de satisfação de 79,5% para a Coordenação Administrativa e 77% para a Coordenação Financeira. Vale ressaltar que são os mesmos profissionais que atuam nas duas

unidades, com atendimentos em dias alternados ou sob demanda e que o resultado da avaliação 2018 demonstra que os justes nos quadros relativos aos colaboradores que atua.

5.4 Atendimentos da lanchonete e do serviço de reprografia

O resultado obtido na edição anterior (2017) para a unidade Leste Vila Nova na avaliação discente (30%) indica baixo índice de satisfação dos atendimentos da lanchonete. Já em 2018, os resultados indicam que houve melhora com 67% de excelente e bom para a unidade Leste Vila Nova e 92% de excelente e bom para a unidade Santa Genoveva que foi avaliada pela primeira vez pois a unidade iniciou suas atividades em 2018.

Já para o serviço de reprografia, o resultado obtido na edição 2017 para a unidade Leste Vila Nova foi de 43% de excelente e bom e indicou baixo grau de satisfação do serviço prestado para a unidade. Na edição 2018, para as duas unidades, o serviço não foi avaliado pelos discentes, pois no período de aplicação dos questionários não havia uma empresa prestadora deste serviço, sendo o mesmo realizado pela própria instituição com atendimento na Central de Atendimentos na unidade Santa Genoveva e na biblioteca na unidade Leste Vila Nova.

5.5 Atendimentos técnico pedagógicos ao corpo docente

Os resultados obtidos na edição anterior (2017) para os atendimentos técnico pedagógicos ao corpo docente relativos à gerência educacional e ao SEAD quanto ao item “acessibilidade e interesse na resolução dos problemas” indicam baixo índice de aprovação com 33% e 58% de excelente e bom, respectivamente. Em relação à gerência educacional, no início de 2019, a instituição optou por dispensar o profissional que ocupava o cargo e o mesmo encontra-se vago até o momento do fechamento deste relatório.

Com relação ao Serviço de Apoio ao Discente e Docente (SEAD), entre o final de 2018 e início de 2019, houve reestruturação no quadro de colaboradores e a nova equipe está empenhada na elaboração de propostas de ações que visam apoiar os professores e os alunos para melhorar os resultados do processo ensino-

aprendizagem, inclusive, os dados obtidos na edição 2018 já apontam para melhoria na aprovação desses serviços pelos docentes e discentes.

Apesar do índice de aprovação do Serviço de Apoio ao Docente e Discente na avaliação 2018 não ter sido satisfatório, várias foram as ações nas quais houve participação direta ou indireta da equipe integrante deste setor, entre elas podem ser destacadas: andamento nos processos de estágio e monitoria; atendimento e acompanhamento aos discentes bolsistas em contrapartida pela OVG – Organização das Voluntárias de Goiás; atendimentos diversos aos alunos quanto a esclarecimento de dúvidas, apoio pedagógico e pessoal, orientações de estágio e carreira, divulgações de vagas e oportunidades de voluntariados; participações em reuniões de grupos de estudos para receber comissões de avaliação do MEC; organização de eventos acadêmicos e de Ações Extensivas como a Batalha de Startups e a Maratona de Programação; coordenação de ações no Projeto de Inclusão Digital, voltado para atender mulheres em situação de vulnerabilidade social; organização da XIV SEMACC – Semana Acadêmica Científica e Cultural, em parceria com as Coordenações dos Cursos e parceiros externos, convidados, egressos, agregando a Feira de Negócios, Exposição de Design e o 4º Encontro de Estudantes do Ensino Médio.

Para 2019, o Serviço de Apoio ao Discente e Docente atuará com a proposta de melhorar os fluxos dos processos internos, fazendo com que os atendimentos aos envolvidos no processo de ensino/aprendizagem alcancem melhores resultados.

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/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm. Acesso em: jul. de 2014.

FACULDADE de Tecnologia SENAC Goiás. **Relatório de Autoavaliação Institucional da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás- Versão Parcial, 2015**. Pdf.

FACULDADE de Tecnologia SENAC Goiás. **Relatório de Autoavaliação Institucional da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás – Versão Parcial, 2016**. Pdf.

FACULDADE SENAC Goiás. **Relatório de Autoavaliação Institucional da Faculdade de Tecnologia SENAC Goiás – Versão Completa, 2017**. 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.