Relatório de Auto avaliação 2023

Comissão Própria de Avaliação (CPA)
Faculdade Senac Ceará

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA - Av. Tristão Gonçalves, 1245 - Bairro Centro | CEP 60015-000 - *Fortaleza - CE*
*Telefone - (85)3270.5830 / (85) 99119 6391***www.faculdadesenacce.com.br**

Corpo Dirigente

Luís Antônio Rabelo Cunha
Diretor

João Batista Vianey Silveira Moura
Coordenador Acadêmico

Caracterização da IES: Instituição Privada, sem fins lucrativos.

Estado: Ceará

Município-sede: Fortaleza

Mantenedora: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Endereço de funcionamento

Avenida Tristão Gonçalves, 1245 - Centro

Cidade: Fortaleza-CE

CEP: 60.015-000

Site: www.faculdadesenacce.com.br

Fone/Fax: (85) 3270.5830

Comissão Própria de Avaliação

Coordenação
Ana Sherida Marinho de Souza Moreira

Representante do Corpo Docente
Valbert Oliveira Costa

Representante do Corpo Técnico-Administrativo
João Batista Vianey Silveira Moura

Representante do Corpo Discente
Francisco Wesley Mendes dos Anjos

Representante da Sociedade Civil
Silvio Ramos Evangelista

Ato de Designação da CPA

Portaria nº 006, de 01 de fevereiro de 2022.

Período de Mandato da CPA:

2023 a 2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

1 INTRODUÇÃO 08

2 DESENVOLVIMENTO 11

2.1 Metodologia 11

2.2 Coleta de Dados 12

2.3 Análise e resultados da avaliação e seus eixos 14

2.4 Resultados da avaliação pelo Corpo Discente 15

2.4.1 Avaliação do Corpo Docente e Práticas Pedagógicas 15

2.4.1.1 Análise de Tendências e Padrões 15

2.4.2 Avaliação sobre as estruturas, formas de estudo e políticas de inclusão 17

2.4.2.1 Análise de Tendências e Padrões 17

2.4.3 Avaliação da gestão da comunicação institucional, interna e externa 18

2.4.3.1 Análise de Tendências e Padrões 19

2.4.4 Avaliação da Autossatisfação Acadêmica, Cidadania, Uso de Equipamentos de Pesquisa e, Áreas Acadêmicas e de Lazer 20

2.4.4.1 Análise de Tendências e Padrões 20

2.4.5 Avaliação da CPA, Melhorias e Atendimento Técnico-Acadêmico 22

2.4.5.1 Análise de Tendências e Padrões 22

2.4.6 Avaliação a partir de comentários envolvendo críticas e sugestões 24

2.4.6.1 Análise de Tendências e Padrões 25

2.5 Resultados da avaliação pelo Corpo Docente 26

2.5.1 Avaliação sobre o conhecimento institucional 27

2.5.1.1 Análise de Tendências e Padrões 27

2.5.2 Avaliação sobre as ações acadêmicas realizadas na IES 28

2.5.2.1 Análise de Tendências e Padrões 28

2.5.3 Avaliação sobre a qualidade dos equipamentos, políticas de acessibilidade e de relacionamento com a sociedade 29

2.5.3.1 Análise de Tendências e Padrões 29

2.5.4 Avaliação de comunicação institucional com sociedade e mercado comercial-acadêmico 30

2.5.4.1 Análise de Tendências e Padrões 30

2.5.5 Avaliação de relacionamento com a IES, qualificação docente e disponibilidade de estruturas e equipamentos 32

2.5.5.1 Análise de Tendências e Padrões 32
2.6 Resultados da avaliação pelo Corpo Técnico-Administrativo 33
2.6.1 Avaliação sobre o conhecimento da instituição 34
2.6.1.1 Análise de Tendências e Padrões 34
2.7 Quadro Síntese com apresentação das Áreas de Melhorias 36
2.7.1 Perspectiva Discente 36
2.7.2 Perspectiva Docente 37
2.7.3 Perspectiva Técnico-Administrativo 38
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS 39

APRESENTAÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação – CPA tem como objetivo conduzir o processo de auto avaliação da Instituição a fim de que esta possa desenvolver seu autoconhecimento, podendo promover melhorias nas suas atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão, assim como nas suas ações e relacionamento com a comunidade interna e externa.

Sendo assim, a prática da auto avaliação na Faculdade Senac Ceará é considerada um componente essencial do compromisso da instituição com a melhoria contínua em todos os seus aspectos acadêmicos e administrativos. O Relatório Anual de Auto avaliação Institucional, elaborado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), representa um marco significativo nesse empenho, oferecendo uma análise holística da faculdade, servindo como base para a identificação de áreas passíveis de aprimoramento e fomentando uma cultura de avaliação que orienta o planejamento estratégico da instituição.

No segundo semestre de 2023, 36 discentes dos cursos de Gestão Comercial e Análise e Desenvolvimento de Sistemas da Faculdade Senac participaram da auto avaliação, sendo, desse contingente, 38% do turno da manhã e 61% do turno da noite.

O plano de auto avaliação de 2023 delineia as etapas essenciais do processo, que incluem a sensibilização da comunidade acadêmica à revalidação dos métodos, como será apresentado em capítulo próprio, na sequência deste documento. Os resultados oriundos desse processo, obtidos por meio de consultas são fundamentais para a compreensão das fortalezas e fraquezas da instituição, orientando, assim, seu desenvolvimento futuro. A divulgação desses resultados promove a transparência e a prestação de contas, contribuindo para o aprimoramento contínuo da Instituição de Ensino Superior (IES).

O processo de avaliação interna desempenha um papel crucial na compreensão da eficácia das práticas administrativas e educacionais da Faculdade Senac Ceará. Essa análise sistemática permite o monitoramento do progresso em direção aos objetivos educacionais estabelecidos e a identificação de áreas que requerem intervenção para aprimoramento. Além disso, o envolvimento dos stakeholders, como alunos, professores, funcionários, líderes e órgãos externos, é essencial para garantir que a avaliação seja abrangente e representativa, contribuindo assim para a contínua excelência da instituição.

Portanto, a CPA da Faculdade Senac Ceará tem como responsabilidade a sintetização das informações coletadas, analisando-as para a identificação das fragilidades e potencialidades, estabelecendo assim estratégias para os trabalhos futuros, bem como, promover a auto avaliação, em todos os níveis e com todos os atores institucionais, com o objetivo de melhorar a qualidade do ensino e serviços prestados pela instituição.

Desta forma, o presente Relatório objetiva apresentar a auto avaliação de 2023, bem como propor sugestões para o aperfeiçoamento da Instituição, contribuindo assim, para o (re) planejamento da IES e revisões necessárias nos PPC's e PDI.

1 INTRODUÇÃO

A Faculdade Senac Ceará, mantida pelo SENAC, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, iniciou as suas atividades acadêmicas no dia 22 de fevereiro de 2022. Atualmente, oferece seus cursos na Unidade Centro, situada a Avenida Tristão Gonçalves, 1245, Centro. São oferecidos 03 Cursos de Graduação Tecnológica, citamos: CST em Gestão Comercial, CST em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e CST em Segurança da Informação.

Atendendo às determinações do MEC/SINAES, a Comissão Própria de Avaliação – CPA da Faculdade Senac Ceará foi instituída pela Portaria nº 006 de 01 de fevereiro de 2022.

O objetivo da Auto avaliação da Faculdade Senac Ceará é aperfeiçoar constantemente seus processos de gestão com a identificação dos pontos fortes e principalmente dos pontos que necessitam de melhoria a fim de propor ações que possam lapidar a qualidade da faculdade nos aspectos apontados em relatório gerencial. Este relatório tem caráter parcial e refere-se a coleta das informações e ações propostas pela Comissão Própria de Avaliação Institucional. Dessa maneira, a partir da coleta de informações, da análise dos resultados obtidos e da comparação com o PDI, ações de melhoria são propostas.

A metodologia utilizada na pesquisa da avaliação institucional foi definida de forma participativa, entre os membros da CPA e comunidade educativa. Foi estabelecido o censo como o tipo de pesquisa mais adequado, considerando a necessidade de fortalecimento da avaliação institucional e o caráter participativo-democrático da mesma.

O processo de Avaliação Interna é feito por meio de questionários eletrônicos disponibilizados em formato de link por e-mail e WhatsApp que avaliam três dimensões: Instituição, Curso e Disciplinas.

O quadro 1 apresenta as questões de cada uma das três dimensões:

Quadro 1: Questões abordadas na Auto avaliação Institucional

INSTITUIÇÃO	1. Conhecimento Institucional (PDI, Missão, 2. Conhecimento dos resultados da Avaliação Externa; 3. Organização e gestão da instituição 4. Ações de responsabilidade social 5. Comunicação com a sociedade 6. Políticas de pessoal 7. Infraestrutura física e sua manutenção 8. Acervo bibliográfico; 9. Políticas de atendimento ao discente 10. Disponibilidade de laboratórios; 11. Equipamentos disponíveis para aulas práticas; 12. Recursos audiovisuais
CURSO	1. Conhecimento do PPC; 2. Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão no PPC; 3. Planos de ensino; 4. Integração entre os conteúdos; 5. Abordagem sobre aspectos acadêmicos; 6. Abordagem sobre oportunidades profissionais; 7. Apoio da coordenação;

UNIDADES CURRICULARES	1. Proposta de trabalho da unidade curricular 2. Domínio do conteúdo da unidade curricular pelo professor; 3. Articulação entre teoria e prática; 4. Incentivo à participação; 5. Facilidade de transmissão de conhecimentos; 6. Esclarecimento de dúvidas; 7. Coerência da avaliação; 8. Discussão dos resultados; 9. Comprometimento do professor

Vale ressaltar que, no processo de avaliação participam alunos, professores, coordenadores de curso e gestão acadêmica. O quadro 2 apresenta a série histórica da participação de discentes e docentes no processo de Avaliação Interna nos anos de 2009, 2010 e 2011.

Tabela 1: Evolução da Participação na Avaliação Institucional

Categoria	2022	2023
Discente	56,0%	**58,6%**
Docente	80,0%	83,3%

Para melhor analisar os resultados da Avaliação Institucional optou-se por somar os resultados 'totalmente de acordo' e 'de acordo' e denominá-los 'favoráveis', e somar os resultados 'discordo' e 'discordo totalmente' e denominá-los 'desfavoráveis'. As avaliações 'não concordo e nem discordo' foram denominadas 'neutras'. Assim, obtivemos a porcentagem de avaliações favoráveis, neutras e desfavoráveis, desmembradas por dimensão, curso e item.

O quadro a seguir demonstra a evolução do ciclo avaliativo da Faculdade Senac Ceará conforme a progressão anual de 2022 em diante.

Quadro 2 – Ciclo avaliativo da Faculdade Senac Ceará

EIXO – DIMENSÃO	2021	2022	2023
Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional			
Dimensão 8: Planejamento e Avaliação			
Eixo 2: Desenvolvimento Institucional			
Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional			
Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição			
Eixo 3: Políticas Acadêmicas			
Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão			
Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade			
Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes			
Eixo 4: Políticas de Gestão			
Dimensão 5: Políticas de Pessoal			
Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição			
Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira			
Eixo 5: Infraestrutura Física			
Dimensão 7: Infraestrutura Física			

Os resultados da Avaliação Interna apresentados neste relatório, apresentam aspectos relevantes da avaliação, que ao serem confrontados com a proposta institucional nas diversas dimensões, possibilita referenciar os fatores críticos de satisfação e insatisfação, permitindo, assim subsidiar a gestão

organizacional para a tomada de decisão e melhoria continua dos processos institucionais.

Assim, ao longo das 10 dimensões, foram situados os propósitos, definidos no Projeto da Faculdade Senac Ceará, acompanhados das potencialidades e fragilidades a serem trabalhadas em nível de gestão operacional, tática e estratégica.

2 DESENVOLVIMENTO

A Avaliação Interna vem passando por ajustes e melhorias constantes no âmbito da Faculdade Senac Ceará. A cada período avaliativo busca-se melhorar os processos de avaliação, considerando as oportunidades ocorridas e em particular a identificação dos pontos de fragilidades que se apresentam na instituição. Considerou-se de extrema relevância na Faculdade Senac, ao aplicar o processo avaliativo, considerar os questionamentos de alunos e professores sobre os aspectos que precisavam evoluir para averiguarmos se os questionamentos correspondiam aos anseios de toda a comunidade ou tratavam-se de impressões isoladas.

As análises foram de caráter quantitativo e qualitativo, sendo assim, após este processo, os resultados são divulgados através de mural, informativos e a participação dos membros da CPA nas reuniões periódicas realizadas no decorrer do ano na sala da CPA e salas de aula situada na Unidade Centro.

A elaboração deste relatório tomou por referência as dimensões estabelecidas pelo SINAES, bem como os Instrumentos de Avaliação (Curso e IES). Assim, foram abordados em cada dimensão aspectos fundamentais, como:

Quadro 2: Questões abordadas na auto avaliação Institucional

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO
1	A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional.
2	A política para o ensino, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídas à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades.
3	A responsabilidade social da Instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural da produção artística e do patrimônio cultural.
4	Comunicação com a sociedade.
5	As políticas de pessoal; as carreiras dos corpos docente e técnico-administrativo; aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.
6	Organização e gestão da Instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a Mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.
7	Infraestrutura, especialmente a de Ensino e de Pesquisa, Biblioteca, Recursos de Informação e Comunicação.
8	Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da auto avaliação institucional.
9	Políticas de atendimento aos estudantes.
10	Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

2.1 Metodologia

De acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Educação (CNE), o processo de avaliação institucional visa desempenhar um papel crucial no aprimoramento contínuo da IES. Isso implica atender a três requisitos fundamentais da universidade contemporânea:

a) promover um aperfeiçoamento constante do desempenho acadêmico;

b) fornecer uma ferramenta eficaz para o planejamento e a gestão universitária;

c) estabelecer um processo sistemático de prestação de contas à sociedade (CNE, 1993).

Nesse contexto, a avaliação institucional se configura como uma prática investigativa dos processos administrativos e educacionais, que visa identificar áreas de fragilidade e oportunidades de aprimoramento. Trata-se de um estudo-diagnóstico amplo, contínuo e sistemático, cujo objetivo é esclarecer as necessidades e prioridades, gerando propostas de ação integradas para promover um desempenho acadêmico, técnico-científico e operacional-acadêmico de alta qualidade.

A compreensão das auto avaliações como processos dinâmicos e contínuos demanda uma revisão periódica dos instrumentos e procedimentos avaliativos pela Comissão Própria de Avaliação (CPA). O objetivo é aprimorá-los, identificando de forma mais precisa os pontos fortes e fracos das práticas institucionais e adaptando-os aos contextos interno e externo da faculdade.

A coleta de dados junto à comunidade acadêmica envolveu diversas estratégias, incluindo questionários online e convites por e-mail, sem obrigatoriedade de participação. As respostas foram avaliadas conforme aplicação de questões objetivas e verificadas segundo a disseminação dos resultados anteriores da auto avaliação institucional entre os responsáveis pelos setores avaliados.

Tendo este pressuposto básico, os seguintes parâmetros orientam a metodologia do processo de avaliação interna da Faculdade Senac Ceará:

I. O fortalecimento da cultura da avaliação institucional interna como instrumento de tomada de decisão e orientação do processo de gestão;

II. A avaliação institucional interna necessita alcançar a coletividade e obter participação representativa de toda a comunidade acadêmica.

III. Os instrumentos de coleta de dados podem envolver questões quantitativas e qualitativas, devendo prevalecer aspectos quantitativos para facilitar a análise estatística dos dados e sua mensuração;

IV. Os resultados produzidos na avaliação institucional interna devem ser utilizados como base para a elaboração e implementação de planos de ação de melhorias das atividades operacionais (administrativas e acadêmicas) da Faculdade Senac.

2.2 Coleta de Dados

A avaliação institucional interna possui uma periodicidade anual. Recomendamos que a aplicação dos instrumentos de coleta de dados não ocorra dentro dos períodos de recesso acadêmico, e que sejam distribuídos pelos semestres letivos.

Outra questão diz respeito ao melhor período para iniciar a disponibilização dos instrumentos (questionários eletrônicos) para a comunidade acadêmica. Sabendo-se que a população discente que compõe a pode apresentar flutuação, em vista da presença de ingressantes e de egressos nos semestres

letivos, recomenda-se disponibilizar o questionário após o período de matrícula, reajuste e trancamento, a fim de evitar/minimizar oscilações nos resultados dentro dos semestres letivos de cada semestre ou ano.

É importante destacar que o procedimento utilizado na auto avaliação Institucional Interna da Faculdade Senac deve garantir o anonimato dos participantes. Para tanto, os componentes da CPA só devem ter acesso aos resultados da avaliação por segmento (discente, docente e técnico-administrativo), sem acesso a identificação do respondente do instrumento (questionário eletrônico).

O instrumento de coleta de dados (questionário eletrônico) de auto avaliação Institucional Interna deve ser revisado a cada período avaliativo para verificar a necessidade de passar por processo de reformulação/reformatação, tendo como base a revisão e atualização do PDI da Faculdade Senac e os novos instrumentos de avaliação institucional e de cursos oriundos de normas do SINAES ou órgão equivalente.

Quanto ao processo metodológico instaurado pela CPA recomenda que o método mais adequado para o recolhimento de dados dos públicos-alvo da comunidade acadêmica deve ser predominantemente o quantitativo com questões fechadas. Esse método se caracteriza pela coleta e quantificação de dados, indicadores e tendências observáveis, como, também, no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas.

As questões fechadas se caracterizam por:

(i) apresentar opções de respostas pré-definidas para escolha pelo respondente; e

(ii) serem por natureza, conclusivas, por gerarem dados quantificáveis. Assim, se possibilita:

a) comprovar a relevância estatística dos resultados do levantamento; e

b) categorizar os respondentes, identificando perfil e comportamento, em agrupamentos em função das respostas fornecidas no instrumento de coleta de dados. Esse tipo de investigação mostra-se apropriado quando existe a possibilidade de levantar medidas quantificáveis de variáveis e de fazer inferências a partir de amostras de uma população.

Tendo como referencial explicativa a abordagem adotada, a sondagem tem como principal finalidade reunir dados em larga escala, de forma a tecer generalizações e tem como principais características: descrever e explicar um fenômeno, representar uma população ampla e utilizar o questionário como o principal instrumento de recolhimento de dados. Nesse caso, foi utilizada a sondagem descritiva, que se caracteriza pelo estudo da distribuição de uma variável em uma amostra representativa da população e, a partir dela, fazer inferências desse resultado para a população.

Por sua vez, o instrumento de coleta de dados apresentou para os discentes, docentes e corpo técnico administrativo cinco alternativas que expressavam o grau de insatisfação ou satisfação conforme a escala likert para cada questão indagada. Esta escala utiliza a classificação para medir atitudes, percepções e opiniões. Muitas vezes é utilizada em pesquisas de mercado e ciências sociais, buscando entender pontos de vista e sentimentos em relação a um produto, processo, serviço, marca ou mercado. Nos instrumentos aplicados na avaliação interna promovida pela CPA utilizamos a seguinte classificação nas questões

aplicadas: (i) ‘discordo totalmente’ e ‘discordo’ para designar a categoria ‘desfavorável’; (ii) ‘totalmente de acordo’ e ‘de acordo’ para designar a categoria ‘favorável’; e (iii) a classificação ‘não concordo e nem discordo’ foram denominadas ‘neutras’.

A opção pelo instrumento de coleta de dados na forma de questionário (eletrônico) apresenta razões tais como: atinge muitas pessoas, mesmo que elas estejam geograficamente distantes; permite o anonimato das respostas; permite que a comunidade acadêmica responda o questionário na hora que considerar mais conveniente; e possui baixo custo operacional.

2.3 Análise e resultados da avaliação e seus eixos

Para a análise dos dados quantitativos/qualitativos da amostra, deverão ser feitas análises estatísticas descritivas/inferenciais, pois essas relacionam as variáveis e elaboram descrições através das análises estatísticas dos dados com o uso de ferramentas como gráficos, quadros e tabelas.

A análise estatística descritiva tem como principais finalidades:

a) organizar e descrever os dados de forma clara;

b) identificar o que é típico e o que é atípico;

c) trazer à luz diferenças, relações e/ou padrões.

Nas análises dos resultados também foram utilizadas outras fontes de informação institucional, tais como o PDI e o Relatório de Auto Avaliação Institucional da Faculdade Senac 2022. A utilização dessas outras fontes de dados permitirá que a análise, embora tenha a indicação de seu viés predominantemente quantitativo, apresente, também, uma abordagem qualitativa dos resultados encontrados, o que pode admitir fazer inferências analíticas.

Os resultados da avaliação institucional da Faculdade Senac Ceará de 2023 são apresentados a seguir, destacando a coerência do planejamento e da avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional conforme relatado pelos corpos discente, docente e técnico-administrativo.

Os dados são representados por meio de gráficos, cores e quantidade de respostas, facilitando a compreensão das informações.

A análise dos resultados inclui:

a) Identificação de tendências e padrões observados nos dados coletados.

b) Identificação de áreas que necessitam de melhorias para aprimorar a qualidade do ensino e dos serviços oferecidos pela instituição.

Essas análises são cruciais para subsidiar a tomada de decisão pelos responsáveis, garantindo a convergência dos objetivos propostos com a missão institucional, a coerência entre objetivos e metas, e a definição clara de prazos para o alcance dessas metas.

Portanto, esta avaliação serve como um instrumento importante para aprimorar a gestão e fortalecer a instituição, garantindo sua contínua melhoria e excelência no ensino superior.

2.4 Resultados da avaliação realizada pelo Corpo Discente

Tabela 02 - Perfil dos respondentes

*Total de participantes**	Faixa Etária	Turno: Manhã	Turno: Noite
36	18 e 58 anos	14	22

* do total de 62 alunos matriculados em 2023.2.

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo discente. CPA.

2.4.1 Avaliação do Corpo Docente e Práticas Pedagógicas

Tabela 03 – Resultado da avaliação do Corpo Docente e Práticas Pedagógicas

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Não concordo e nem discordo**	**De acordo**	**Totalmente de acordo**
Os planos de ensino são contextualizados e interdisciplinares	2,7%	0,0%	8,3%	72,2%	16,7%
Apresentou e debateu os planos de ensino em sala de aula	0,0%	2,7%	13,9%	61,1%	22,2%
Os conteúdos e programas de disciplinas contribuíram para a formação profissional e pessoal	0,0%	5,6%	5,6%	47,2%	41,7%
Foram realizadas aulas práticas	0,0%	5,6%	5,6%	61,1%	27,8%
A interatividade entre as aulas teóricas e práticas atenderam às expectativas	0,0%	8,3%	19,4%	58,3%	13,9%
O corpo docente é qualificado didaticamente para desenvolver o conteúdo programático	2,7%	2,7%	13,8%	41,6%	38,9%
Os professores demonstram experiência profissional em sala de aula	0,0%	8,3%	5,6%	30,6%	55,6%
Os professores demonstram disponibilidade para atender as necessidades e/ou dúvidas dos discentes	0,0%	2,7%	11,1%	50%	36,1%
A avaliação apresentada pelos professores em suas disciplinas é adequadas às atividades pedagógicas trabalhadas	0,0%	0,0%	13,8%	47,2%	38,8%
O acompanhamento e participação da Coordenação de Curso atende às necessidades dos discentes	11,1%	8,3%	19,8%	47,2%	19,4%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo discentes. CPA.

2.4.1.1 Análise de Tendências e Padrões

Quanto a contextualização e Interdisciplinaridade dos Planos de Ensino, a maioria dos alunos (82%) concorda que os planos de ensino são contextualizados e interdisciplinares. A tendência geral é de favorabilidade, com uma minoria discordando ou sem opinião clara. Por sua vez, no que se refere a apresentação e debate dos planos de ensino em sala de aula, a maioria dos alunos (74%) concorda que os planos de ensino são apresentados e debatidos em sala de aula. A tendência mostra uma percepção geralmente favorável em relação a essa prática.

Quanto a contribuição dos conteúdos e programas das disciplinas para a formação profissional e pessoal, a maioria significativa dos alunos (64%) concorda que os conteúdos e programas das disciplinas

contribuíram para sua formação profissional e pessoal. Quando juntamos as classificações ‘de acordo’ e ‘totalmente de acordo’, a tendência indica uma percepção favorável em relação à relevância dos conteúdos.

No que diz respeito a realização de aulas práticas, a maioria dos alunos (71%) concorda que foram realizadas aulas práticas. Isso sugere uma tendência positiva em fornecer experiências práticas aos alunos.

Já, quanto a interatividade entre aulas teóricas e práticas, a maioria dos alunos (66%) concorda que a interatividade entre as aulas teóricas e práticas atendeu às suas expectativas. No entanto, 19,4% não tem uma opinião formada quanto a essa prática pedagógica no contexto das aulas.

No que tange a qualificação didática do corpo docente, a maioria dos alunos (68%) concorda que o corpo docente é qualificado didaticamente para desenvolver o conteúdo programático. No entanto, ainda há uma minoria discordante.

Com relação a experiência profissional e domínio didático dos professores, o indice de favorabilidade chega a 74%. Os discentes admitem que os professores demonstraram experiência profissional em sala de aula e domínio com a disciplina ministrada.

Quanto a disponibilidade dos professores para atender necessidades e dúvidas, a maioria dos alunos (67%) concorda que os professores demonstraram disponibilidade para atenderem às suas necessidades e/ou dúvidas. Afirmam, ainda, que que a avaliação apresentada pelos professores em suas disciplinas é adequada às atividades pedagógicas trabalhadas.

No que diz respeito ao acompanhamento e participação da coordenação do curso, a opinião dos alunos é mais dividida. Enquanto 49% concordam, 43% discordam, estabelecendo um certo equilibrio entre o indice de favorabilidade e desfavorabilidade. Isso sugere uma necessidade de melhoria no acompanhamento e participação da coordenação do curso.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Melhoria da integração entre aulas teóricas e práticas, dado que uma parte dos alunos não concordou totalmente com a interatividade entre as aulas teóricas e práticas, é importante desenvolver estratégias para melhorar essa integração, proporcionando uma experiência de aprendizado mais coesa e significativa.
b) Foco na capacitação didática do corpo docente, mesmo que a maioria dos alunos concorde com a qualificação didática do corpo docente, é crucial fornecer suporte contínuo para o desenvolvimento profissional dos professores, garantindo que estejam atualizados com as melhores práticas de ensino e aprendizagem.
c) Aprimoramento do acompanhamento e participação da coordenação do curso, já que a divisão de opiniões em relação ao acompanhamento e participação da coordenação do curso indica a

necessidade de uma revisão dos processos existentes e uma comunicação mais eficaz com os alunos para entender e abordar suas necessidades de forma mais efetiva.

Essas áreas de melhoria podem contribuir para melhorar ainda mais a qualidade das condições das atividades acadêmicas e pedagógicas da Faculdade Senac Ceará, garantindo uma experiência educacional mais completa e satisfatória para os alunos.

2.4.2 Avaliação sobre as estruturas, formas de estudo e políticas de inclusão

Tabela 04 – Resultado da avaliação sobre as estruturas, formas de estudo e políticas de inclusão

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Não concordo e nem discordo**	**De acordo**	**Totalmente de acordo**
Qualidade do acervo da Biblioteca, quanto à bibliografia adotada no seu curso atende às suas necessidades	0,0%	2,7%	19,4%	44,4%	33,3%
Quantidade do acervo da biblioteca adotada no curso atende às suas necessidades	0,0%	5,5%	19,4%	50%	25%
Os alunos são incentivados para a criação e manutenção de grupos de estudo e de pesquisa	0,0%	0,0%	13,8%	44,4%	19,4%
Existência de condições de acesso a pessoas com necessidades especiais	0,0%	0,0%	13,8%	44,4%	41,6%
Existência de políticas de inclusão social e cidadania	0,0%	2,7%	11,1%	55,5%	30,5%
Envolvimento da instituição com as preocupações e demandas da sociedade atende às expectativas	0,0%	8,3%	11,1%	58,3%	22,2%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo discentes. CPA.

2.4.2.1 Análise de Tendências e Padrões

Quanto à qualidade e quantidade do acervo da biblioteca, a maioria dos alunos concorda que a qualidade e a quantidade do acervo da biblioteca atendem às suas necessidades. Isso sugere uma percepção favorável em relação aos recursos bibliográficos disponíveis.

No que diz respeito ao incentivo a grupos de estudo e pesquisa, a maioria dos alunos concorda que são incentivados para a criação e manutenção de grupos de estudo e pesquisa. Isso indica uma disposição positiva por parte da instituição em promover atividades colaborativas de aprendizado.

Já, com relação as condições de acesso as pessoas com necessidades especiais, a grande maioria dos alunos concorda que existem condições adequadas de acesso para portadores de necessidades especiais, sugerindo que a instituição está atendendo a essa área de forma satisfatória.

Quanto as políticas de inclusão social e cidadania, o índice de favorabilidade atinge 86%, ou seja, a maioria dos alunos concorda que existem políticas de inclusão social e cidadania. Isso indica uma percepção positiva em relação aos esforços da instituição para promover um ambiente inclusivo.

No que tange ao envolvimento da instituição com preocupações da sociedade, 86% doa alunos concorda que o envolvimento da instituição com as preocupações e demandas da sociedade atende às expectativas. Isso sugere que os alunos percebem um alinhamento entre a instituição e as questões sociais.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Fortalecimento de iniciativas de grupos de estudo e pesquisa, apesar do incentivo percebido, alguns alunos discordam ou não têm uma opinião clara sobre o incentivo aos grupos de estudo e pesquisa. A instituição pode explorar maneiras de fortalecer essas iniciativas, aumentando o suporte e promovendo uma cultura mais colaborativa entre os alunos.

b) Aprimoramento das políticas de inclusão social e cidadania, embora a maioria dos alunos concorde com a existência de políticas de inclusão social e cidadania, ainda há uma parcela significativa que discorda ou não tem uma opinião definida. A instituição pode trabalhar para aprimorar essas políticas, garantindo que sejam abrangentes e eficazes na promoção da diversidade e igualdade.

c) Aumento do envolvimento com as preocupações da sociedade, embora a maioria dos alunos esteja satisfeita com o envolvimento da instituição com as preocupações da sociedade, alguns discordam ou têm opiniões neutras. A instituição pode buscar formas de aumentar seu impacto social, envolvendo-se mais ativamente em questões relevantes para a comunidade local e global.

Os resultados da pesquisa indicam uma percepção geralmente positiva em relação a questões como qualidade e quantidade do acervo da biblioteca, condições de acesso para portadores de necessidades especiais, políticas de inclusão social e cidadania, e envolvimento da instituição com as preocupações da sociedade.

No entanto, ainda há oportunidades de melhoria, especialmente no fortalecimento de iniciativas de grupos de estudo e pesquisa, aprimoramento das políticas de inclusão e aumento do envolvimento com as preocupações sociais.

2.4.3 Avaliação da gestão da comunicação institucional, interna e externa

Tabela 05 – Resultado da avaliação da Gestão da Comunicação Institucional, Interna e Externa

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Não concordo e nem discordo**	**De acordo**	**Totalmente de acordo**
A comunicação e a divulgação nos canais de informações com assuntos referentes à Faculdades são satisfatórios	13,8%	13,8%	36,1%	27,7%	8,3%
A forma de comunicação/informação visual da Faculdade Senac atende às expectativas (propagandas, murais, site, etc)	8,3%	19,4%	33,3%	27,7%	11,1%
A sociedade tem acesso às informações dos fatos que acontecem na Faculdade através do site.	8,3%	8,3%	47,2%	27,7%	8,3%
A imagem interna da Faculdade é positiva	2,7%	11,1%	13,8%	50,0%	22,2%
Possui clareza sobre as atribuições e responsabilidades de cada setor da Faculdade	5,5%	2,7%	30,5%	47,2%	13,8%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo discentes. CPA.

2.4.3.1 Análise de Tendências e Padrões

Com relação a comunicação e divulgação, a maioria dos alunos expressa algum nível de discordância ou desconhecimento em relação à comunicação e divulgação nos canais de informações da faculdade, essa tendência se expressa com um aumento do índice de desfavorabilidade, em termos de satisfação geral quanto à forma visual de comunicação. Isso sugere que há insatisfação com a eficácia e a qualidade da comunicação institucional.

Quanto ao acesso às Informações, a maioria dos alunos expressa uma posição neutra em relação ao acesso da sociedade às informações da faculdade através de diferentes canais. Isso pode indicar uma falta de clareza ou consistência na disponibilização de informações para o público externo.

Por sua vez, no que diz respeito a imagem interna da faculdade, a maioria dos alunos concorda que a imagem interna da faculdade é positiva, sugerindo uma percepção geralmente favorável em relação à reputação e ao ambiente interno da instituição.

Quanto a questão relacionada a clareza sobre competências e responsabilidades, a maioria dos alunos concorda que possui clareza sobre as competências e responsabilidades de cada setor da faculdade. Isso indica que os alunos se sentem informados sobre a estrutura organizacional da instituição.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Comunicação e divulgação institucional, pois os resultados sugerem que há uma necessidade de melhorar a comunicação e a divulgação nos canais de informações da faculdade, tanto em termos de conteúdo quanto de forma visual. A instituição pode considerar revisar suas estratégias de comunicação para garantir que as informações sejam claras, acessíveis e atraentes para os alunos e outros públicos.
b) Acesso às informações externas, pois embora a maioria dos alunos não tenha discordado explicitamente do acesso às informações da faculdade pela sociedade, a neutralidade expressa indica que pode haver oportunidades para melhorar a transparência e a visibilidade das atividades e eventos da instituição para o público externo.
c) Fortalecimento da imagem institucional mesmo com a percepção positiva da imagem interna da faculdade. É importante manter e fortalecer essa reputação positiva através de iniciativas contínuas de engajamento, comunicação eficaz e garantia da qualidade dos serviços educacionais oferecidos.
d) Transparência sobre competências e responsabilidades, embora a maioria dos alunos pareça entender as competências e responsabilidades de cada setor da faculdade, é crucial garantir que essa clareza seja mantida e reforçada ao longo do tempo. A instituição deve continuar a fornecer informações claras sobre a estrutura organizacional e os processos internos para promover a transparência e a eficácia administrativa.

Os resultados indicam áreas específicas que requerem atenção e melhoria, especialmente no que diz respeito à comunicação e divulgação institucional, acesso às informações externas e garantia da imagem positiva da faculdade. Ao abordar essas áreas identificadas, a instituição pode fortalecer sua reputação, promover a transparência e melhorar a experiência geral dos alunos e da comunidade acadêmica.

2.4.4 Avaliação da Autossatisfação Acadêmica, Cidadania, Uso de Equipamentos de Pesquisa e, Áreas Acadêmicas e de Lazer

Tabela 06 – Resultado da avaliação da Autossatisfação Acadêmica, Cidadania, Uso de Equipamentos de Pesquisa e, Áreas Acadêmicas e de Lazer

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo e nem discordo	De acordo	Totalmente de acordo
A convivência na Faculdade favoreceu a formação de cidadãos éticos e socialmente responsáveis	0,0%	0,0%	16,6%	61,1%	22,2%
Considera-se satisfeito com o curso que realiza ou realizou	5,5%	5,5%	13,8%	47,2%	27,7%
A Faculdade Senac oportuniza condições para seu desenvolvimento pessoal e profissional	0,0%	5,5%	13,8%	41,6%	38,8%
A climatização e a estrutura física do ambiente pedagógico favorece o bom desempenho acadêmico	2,7%	5,5%	5,5%	55,5%	30,5%
Os equipamentos didáticos (computadores, tv, vídeo, projetos, etc) disponíveis na sala de aula atendem às expectativas do curso	11,1%	8,3%	16,6%	36,1%	27,7%
O espaço físico, mobiliário e o acervo da biblioteca atendem às suas necessidades	5,5%	0,0%	11,1%	52,7%	30,5%
A utilização do sistema de consulta on-line da biblioteca é satisfatório	8,3%	11,1%	22,2%	44,4%	13,8%
Os equipamentos e materiais disponíveis para pesquisa e atividades complementares atendem às expectativas da sua formação	5,5%	5,5%	22,2%	52,7%	13,8%
Os laboratórios disponíveis para as atividades práticas atendem às necessidades do curso	13,8%	2,7%	27,7%	33,3%	22,2%
O espaço físico e a distribuição dos equipamentos nos laboratórios de informativa favorecem a sua aprendizagem	5,5%	11,1%	19,4%	33,3%	30,5%
A área de lazer é bem distribuída e disponível e atende às suas necessidades	0,0%	16,6%	25,0%	36,1%	22,2%
O espaço físico da lanchonete, o atendimento e a variedades de alimentos/bebidas atendem às suas necessidades	25,0%	22,2%	19,4%	27,7%	5,5%
As instalações sanitárias e o serviço de limpeza são suficientes e adequadas	0,0%	5,5%	8,3%	55,5%	30,5%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo discentes. CPA.

2.4.4.1 Análise de Tendências e Padrões

Sobre a formação de cidadãos éticos e socialmente responsáveis, a maioria dos alunos concorda que a convivência na faculdade favoreceu a formação de cidadãos éticos e socialmente responsáveis. Isso indica uma percepção positiva sobre o ambiente educacional e seu impacto na ética e responsabilidade social dos alunos.

Quanto a satisfação com o curso, a maioria dos alunos expressa algum nível de satisfação com o curso, com uma parcela significativa concordando totalmente e concordando com a afirmação. Neste item, a avaliação foi destacadamente favorável.

Por sua vez, quando se trata do tópico sobre desenvolvimento pessoal e profissional, 80,4% dos alunos respondentes concorda que a faculdade proporcionou condições para seu desenvolvimento pessoal e profissional, indicando uma percepção positiva sobre os benefícios educacionais oferecidos.

Quanto a avaliação da infraestrutura, o primeiro aspecto verificado foi a climatização e estrutura física, onde a maioria dos alunos concorda que a climatização e a estrutura física do ambiente de ensino favorecem o bom desempenho acadêmico, sugerindo uma avaliação positiva da infraestrutura da faculdade.

Quando indagados sobre os equipamentos didáticos, o índice de desfavorabilidade atingiu 19,4% e o de neutralidade 16,6%. No entanto a maioria (64%) concorda que os equipamentos didáticos disponíveis atendem às expectativas do curso.

No que tange ao espaço físico e acervo da biblioteca, a maioria dos alunos concorda que o espaço físico, o mobiliário e o acervo da biblioteca atendem às suas necessidades, indicando uma percepção positiva sobre os recursos bibliográficos disponíveis. Já quanto a consulta on-line na biblioteca, 19,4% dos alunos expressa algum nível de descontentamento com o sistema de consulta on-line da biblioteca, com 22,2% expressando neutralidade em relação à satisfação.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Melhoria do sistema de consulta on-line da biblioteca, em que os resultados indicam que a satisfação com o sistema de consulta on-line da biblioteca pode ser melhorada. A instituição pode considerar atualizações ou melhorias no sistema para tornar a consulta mais eficiente e satisfatória para os alunos.
b) Aprimoramento dos equipamentos e materiais, embora a maioria dos alunos esteja satisfeita com os equipamentos didáticos, materiais disponíveis para pesquisa e atividades complementares, há espaço para aprimoramentos. A instituição pode avaliar as necessidades dos alunos e investir em equipamentos mais modernos e materiais atualizados.
c) Melhoria da área de lazer e lanchonete, pois 42,2% dos alunos expressaram insatisfação com a área de lazer e a lanchonete, sugerindo a necessidade de melhorias na distribuição do espaço, variedade de alimentos e qualidade do atendimento. A faculdade pode considerar ajustes nessas áreas para melhor atender às necessidades dos alunos.
d) Aprimoramento dos laboratórios de informática, já que 16,6% dos alunos expressaram discordância em relação ao espaço físico e distribuição dos equipamentos nos laboratórios de informática. A instituição pode revisar o layout dos laboratórios e investir em equipamentos adicionais para melhorar a experiência de aprendizado dos alunos nesses espaços.

Os resultados indicam uma satisfação geral com diversos aspectos do ambiente educacional, incluindo formação ética, qualidade do ensino, desenvolvimento pessoal e profissional, e infraestrutura

física. No entanto, há áreas específicas que requerem atenção e melhorias, como o sistema de consulta on-line da biblioteca, equipamentos e materiais didáticos, área de lazer, lanchonete e laboratórios de informática. Ao abordar essas áreas identificadas, a instituição pode melhorar ainda mais a qualidade do ensino e a experiência dos alunos.

2.4.5 Avaliação da CPA, Melhorias e Atendimento Técnico-Acadêmico

Tabela 07 – Resultado da avaliação da CPA, Melhorias e Atendimento Técnico-Acadêmico

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Não concordo e nem discordo**	**De acordo**	**Totalmente de acordo**
Detectou melhorias na instituição decorrentes de avaliação anteriores da CPA	2,7%	5,5%	38,8%	41,6%	11,1%
Teve conhecimento dos resultados da última avaliação interna realizada pela CPA	22,2%	19,4%	30,5%	25%	2,7%
A qualidade das informações prestadas pela Faculdade aos alunos atende às suas expectativas	13,8%	5,5%	25,0%	36,1%	19,4%
O desempenho da Coordenação do seu curso é favorável e satisfatório para a Faculdade	8,3%	11,1%	22,2%	41,6%	16,6%
O atendimento do setor financeiro é satisfatório	2,7%	5,5%	16,6%	58,3%	11,36%
As informações e serviços prestados pela Secretaria Acadêmica são relevantes e atendem ás suas necessidades	5,5%	2,7%	25,0%	52,7%	13,8%
O pessoal técnico-administrativo favorece o desempenho da gestão da Faculdade	2,7%	0,0%	25,0%	55,5%	16,6%
O atendimento na biblioteca demonstra um bom nível de formação e auxilio na consulta	0,0%	2,7%	13,8%	50,0%	33,3%
Os serviços administrativos são tratados com agilidade de acordo com as necessidades da rotina	5,5%	11,1%	25,0%	38,8%	19,4%
O acesso à ouvidoria é simples e intuitivo	2,7%	8,3%	63,8%	19,4%	5,5%
O suporte técnico que atende nos laboratórios tem bom nível de formação e atende às necessidades	5,5%	8,3%	36,1%	41,6%	8,3%
Quanto ao programa de estágio extracurricular, as vagas ofertadas e disponibilizadas pelo setor de REDES atendem às expectativas	22,2%	5,5%	27,7%	33,3%	11,1%
As políticas de incentivo financeiro interno (desconto) atendem às suas necessidades	0,0%	2,7%	16,6%	50,0%	30,5%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo discentes. CPA.

2.4.5.1 Análise de Tendências e Padrões

Quanto a percepção de melhorias decorrentes de avaliações anteriores, 52,7% dos alunos concorda que detectou melhorias na instituição decorrentes de avaliações anteriores da CPA, sugerindo uma resposta positiva em relação ao processo de avaliação e implementação de mudanças. Entretanto 38,8% entram no índice de neutralidade supondo desconhecer o processo de avaliação interna, instigando a instituição a promover ações continuas de superação deste fato.

O conhecimento dos resultados da última avaliação interna contém dados muito instigantes, pois 41,6% dos alunos discorda que teve conhecimento dos resultados da última avaliação interna realizada pela CPA, ou mesmo a presença de um alto índice de neutralidade (30,5%), indicando uma lacuna na comunicação ou transparência em relação aos resultados das avaliações.

Já o item, qualidade das informações prestadas pela faculdade, 52,5% dos alunos concorda que a qualidade das informações prestadas pela faculdade atende às suas expectativas, refletindo uma percepção positiva em relação à comunicação institucional. Mesmo assim 25% estão na faixa de neutralidade, expressando a necessidade a ações propositivas quanto a ampliação da abrangência e qualidade das informações prestadas.

O desempenho da coordenação do curso foi avaliado de forma favorável pelos discentes, pois 58,2% dos alunos concorda que o desempenho da coordenação do seu curso é favorável e satisfatório para a faculdade, indicando uma percepção positiva sobre a gestão acadêmica. Há de se atentar para os alunos (22,2%) que estão neutros quanto a atuação da coordenação de curso, pois isso requer ações afirmativas relacionadas a ações dos coordenadores.

Na avaliação do atendimento do setor financeiro, 69,6% dos alunos concorda que o atendimento do setor financeiro é favorável e satisfatório, demonstrando uma percepção positiva em relação aos serviços prestados nessa área.

Nos chama a atenção os índices relacionados ao estágio extracurricular, em que 27,5% dos alunos indicam não estarem satisfeitos por conta do REDES não atender ás expectativas de estágio e 27,7% parecem desconhecer as ações deste setor no âmbito da Faculdade Senac.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Comunicação dos resultados das avaliações internas, pois os resultados indicam que há uma necessidade de melhorar a comunicação dos resultados da última avaliação interna realizada pela CPA, garantindo que os alunos tenham acesso às informações sobre as melhorias identificadas e implementadas.
b) Alguns alunos expressaram discordância em relação ao acesso à ouvidoria, indicando que pode haver oportunidades para simplificar e tornar mais intuitivo o processo de acesso e utilização desse canal de comunicação.
c) Embora a maioria dos alunos concorde que as políticas de incentivo financeiro interno atendem às suas necessidades, alguns alunos discordam ou expressam neutralidade. Portanto, pode ser útil revisar essas políticas para garantir que atendam às expectativas de todos os alunos.
d) Ampliar e intensificar as ações do REDES para a Faculdade, informações básicas sobre o funcionamento do setor, incluindo o processo de cadastramento dos alunos, preparação de currículos, comportamento diante de entrevistas, divulgação de vagas de estágio, dentre outras ações.

Os resultados da pesquisa indicam uma percepção geral positiva em relação às melhorias decorrentes de avaliações anteriores, à qualidade das informações prestadas pela faculdade, ao desempenho da coordenação do curso e ao atendimento do setor financeiro. No entanto, há áreas

específicas que requerem atenção, como a comunicação dos resultados das avaliações internas, o acesso à ouvidoria e a revisão das políticas de incentivo financeiro interno. Ao abordar essas áreas identificadas, a instituição pode melhorar ainda mais a qualidade do serviço prestado e a satisfação dos alunos.

2.4.6 Avaliação a partir de comentários envolvendo críticas e sugestões

Nos intrumentos de avaliação a CPA utilizou questões abertas, buscando captar os sentimentos e impressões nos discentes sobre a Faculdade Senac Ceará. Nesta perspectiva os alunos tem a oportunidade de declarar livremente suas opiniões, para além das questões objetivas, auxiliando a instituição em seu processo de melhoria continua, conforme podemos perceber no quadro a seguir, disposto em categorias de relatos.

Quadro 04 – Categorias e relatos envolvendo críticas e sugestões

Categoria	Relatos
Atuação da Faculdade e Corpo Docente	“Agradeço a Faculdade Senac Ceará pela oportunidade de ingressar no ensino superior, e ter uma formação de excelência!”
	"Na ciência de termos sido a primeira turma à ser formada, creio e na certeza de que a faculdade exerce de habilidades e técnicas, para poder alavancar e corrigir algumas falhas ou faltas, que existiu nessa primeira turma que foi formada, mas, onde que não tira o brilho da mesma em poder alavancar na área do ensino superior. Por ter um corpo docente qualificado, a mesma logrará êxitos mais e mais na área do ensino superior.”
	“Muito boa, a instituição Senac colaborou muito, demais, com minha evolução pessoal, sou grato por essa instituição, professores maravilhosos’
	“Professores excelentes!!!”
	“Continuem otimizando a faculdade, creio que dentro de alguns anos, chegará ao patamar de satisfazer pelo menos 90% dos alunos. Confiem no processo, parabéns pelo trabalho realizado em 2 anos de existência”
	“A faculdade demonstra um compromisso genuíno com o bem-estar dos estudantes e auxiliando os alunos dentro do esperado. Sugestão: Poderia haver mais eventos extracurriculares e atividades para os estudantes se envolverem, promovendo o contato com outros profissionais e o desenvolvimento de habilidades além da sala de aula, além de implementar programas de mentoria para ajudar os alunos a navegarem melhor em suas carreiras acadêmicas e profissionais.”
Meios de comunicação e Secretaria Acadêmica	“O curso atendeu as minhas expectativas, porém em relação aos meios de comunicação e secretária ainda tem a melhorar.”
	“A faculdade necessita fazer investimentos em publicidade para alcançar mais alunos dentro da instituição, existem professores bastante qualificados em gestão de tráfego e captura de leads...”
Coordenação de curso	“Acredito que o suporte aos alunos deveria ser mais eficaz, por partes da coordenação.”
	“A Faculdade em si é muito boa, meus elogios ao coordenador da área de TI pelo excelente trabalho e por ouvir tão bem os alunos. Acredito que o espaço para graduação seria melhor na outra sede, a do centro fica um pouco mal distribuída.
O Curso de Gestão Comercial	“O curso de gestão comercial foi muito satisfatório, algum ajuste na comunicação da direção para os alunos no tempo de resposta, no mais, mudanças que ocorreram, professores e todo o contexto que envolve uma aula contribuíram muito além da expectativa para minha evolução profissional.

	Questão das mudanças, são ajustes poucos e cuidado com os pedidos de alunos, senti que a faculdade abriu a mão pra sugestões e não teve uma contraproposta para se impor, mas no final deu tudo certo.”
Sobre o Curso de ADS	"A minha insatisfação está relacionada mais aos computadores que nós usamos durante as aulas, que não são adequados para as práticas, apresentando lentidão e atrasando desenvolvimento dos exercícios. Outro ponto é a respeito do IRedes, e vagas de estágio que não vemos com frequência. Portal do aluno estamos cientes que está em processo para ser implementado, é algo extremamente necessário para nós discentes. Seria interessante para nós alunos, se houvessem no Máximo 2 aulas de um mesmo professor (a) na semana, e não 3, pois é importante que tenhamos diferentes visões de outros profissionais. Por mais capacitado (a) que o professor (a) seja, é muito importante termos acesso a outras perspectivas. Outro ponto pertinente é a respeito das aulas de campo, que gostaríamos que ocorressem com mais frequência, a visita para locais que possamos ver desenvolvedores e outros profissionais de TI trabalhando, para entendermos um pouco sobre como é a rotina deles. Ficamos no aguardo dessas aulas de campo. Palestras se possível trazendo outros profissionais de TI que atuam no mercado, desenvolvedores, Tech Recruiters, dentre outros, para contarem suas experiências, seria uma experiência muito rica para nós alunos. No mais agradeço ao trabalho do nosso coordenador de ADS que está buscando arduamente melhorar nosso curso, para que se torne um curso de excelência."
Estrutura Física	“Apenas que melhorassem a estrutura”
	“A área de lazer deveria ter espaços para os alunos passarem o tempo durante as aulas, com jogos como totó ou ping-pong. Não há nada para que possam aproveitar durante o intervalo”
Aulas aos sábados	“As aulas aos sábados atrapalha para quem trabalha neste dia”
Lanchonete	“Deveria melhorar a opção de alimentos na lanchonete e oferecer descontos para alunos antigos”
	“precisa de melhorias em questões de opções no cardápio e organizações no atendimento.”
Banco de Oportunidade	“Em relação a estágios e empregos, até que é bom, mas sinto falta de estágios na área de TI”

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo discente. CPA.

2.4.6.1 Análise de Tendências e Padrões

Há dentre os comentários a expressão de gratidão pela oportunidade de estudar na Faculdade Senac Ceará e reconhece a qualidade do ensino fornecido, elogiando os professores e a instituição.

Os discentes também comentaram sobre a necessidade de melhorias em relação à comunicação institucional, suporte administrativo, gestão do curso e infraestrutura. Alguns alunos mencionam problemas com o portal do aluno, a falta de comunicação sobre médias e aprovação, e a ausência de suporte eficaz da coordenação do curso.

Quanto a experiência prática e oportunidades profissionais, os alunos mencionam a importância de aulas práticas, estágios e vagas de emprego para complementar sua formação. Há também sugestões para a inclusão de mais aulas de campo e palestras com profissionais da área.

Também há comentários que destacam a necessidade de melhorias na infraestrutura, incluindo questões como computadores lentos, lanchonete com poucas opções, e falta de espaços de lazer e entretenimento durante os intervalos.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Comunicação e suporte administrativo, sendo essencial melhorar a comunicação institucional e o suporte administrativo aos alunos, garantindo que as informações sejam transparentes, acessíveis e atualizadas. A implementação eficaz do portal do aluno e o fornecimento regular de feedback sobre médias e aprovação são cruciais.

b) Enriquecimento da experiência prática e profissional, pois a faculdade pode expandir as oportunidades de aprendizado prático, estágios e networking profissional para preparar os alunos de forma mais abrangente para o mercado de trabalho.

c) Atualização da infraestrutura e serviços com investimentos em infraestrutura tecnológica e facilidades para os alunos, como a melhoria dos computadores e a diversificação das opções na lanchonete, podem melhorar a experiência geral dos estudantes no campus.

d) Ampliação de atividades extracurriculares e mentoria, bem como, a implementação de programas extracurriculares, eventos e atividades de mentoria pode promover o desenvolvimento holístico dos alunos, além de criar oportunidades para networking e orientação profissional.

Embora haja um reconhecimento geral da qualidade do ensino na Faculdade Senac Ceará, os comentários dos alunos destacam áreas específicas que precisam de atenção e melhoria. A abordagem sistemática dessas áreas pode ajudar a elevar ainda mais a qualidade da experiência educacional oferecida pela instituição.

2.5 Resultados da avaliação pelo Corpo Docente

Tabela 08 - Perfil dos respondentes

Total de participantes*	Tempo de Serviço na Faculdade	Quadro efetivo	Nível de Formação
10	Entre 06 e 23 meses	10	01 com especialização 09 com mestrado

* do total de 12 docentes contratados até 2023.2.
Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com docente. CPA

2.5.1 Avaliação sobre o conhecimento institucional

Tabela 08 – Resultado da avaliação sobre o conhecimento institucional

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Não concordo e nem discordo**	**De acordo**	**Totalmente de acordo**
Conhecimento sobre a missão institucional	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%
Práticas da IES condizentes com a missão institucional	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%
Conhecimento do PDI	0,0%	0,0%	10,0%	80,0%	10,0%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo docente. CPA.

2.5.1.1 Análise de Tendências e Padrões

No tópico, o conhecimento sobre a missão institucional', o índice de favorabilidade atingiu 100%, ou seja, todos os professores concordam que, de alguma forma conhecem a missão institucional da Faculdade Senac.

A maioria dos professores, também concorda que as práticas da instituição são condizentes com sua missão institucional, com 60% dos respondentes totalmente de acordo e 20% de acordo. Uma parcela dos respondentes (20%) afirmou não concorda nem discorda com essa afirmação, denotando um desconhecimento sobre o PDI.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a identificação de áreas de melhoria, quanto:

a) Garantir sempre que todos os professores tenham conhecimento claro e abrangente da missão institucional da faculdade, garantindo que seja compartilhada de maneira ampla e compreendida por todos os membros da comunidade acadêmica.
b) Apesar da maioria dos professores concordar que as práticas da instituição estão alinhadas com sua missão, é importante investigar as preocupações levantadas pelos professores que não concordam nem discordam, para entender possíveis lacunas entre a missão declarada e as práticas efetivas da faculdade.
c) A garantir que todos os professores estejam cientes e engajados com o PDI, entendendo como ele molda as iniciativas e estratégias da faculdade. A falta de conhecimento ou compreensão sobre o PDI por parte de alguns professores pode indicar a necessidade de melhor comunicação e divulgação dessa documentação estratégica.

2.5.2 Avaliação sobre as ações acadêmicas realizadas na IES

Tabela 09 – Resultado da avaliação sobre as ações acadêmicas realizadas na IES

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Não concordo e nem discordo**	**De acordo**	**Totalmente de acordo**
As atividades de ensino, pesquisa e extensão estão articuladas com as propostas do PPC	0,0%	0,0%	40,%	40,0%	20,0%
Na execução da matriz curricular há articulação entre teoria e prática	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
A coordenação do curso desempenha com qualidade e presteza as suas atribuições	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Os alunos são incentivados para criação e manutenção de grupos de estudo e de pesquisa	0,0%	10,0%	20,0%	50,0%	20,0%
Há incentivo para condições de desenvolvimento da extensão e pesquisa na IES	0,0%	10,0%	50,0%	30,0%	10,0%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo docente. CPA.

2.5.2.1 Análise de Tendências e Padrões

As respostas variam, com a maioria concordando que as atividades de ensino, pesquisa e extensão estão alinhadas com o PPC. No entanto, ainda há uma proporção significativa que não expressa total acordo com essa articulação. Isso sugere uma necessidade de revisão e maior alinhamento das práticas com o PPC para garantir uma implementação mais consistente.

A maioria dos respondentes concorda que há articulação entre teoria e prática na execução da matriz curricular, o que é um sinal positivo de integração eficaz dos aspectos teóricos e práticos do ensino.

Todos os docentes concordam que a Coordenação do curso desempenha suas atribuições com qualidade e presteza, indicando uma percepção positiva em relação ao trabalho da coordenação.

Cerca de 70% dos docentes concordam que os alunos são incentivados para a criação e manutenção de grupos de estudo e pesquisa, o que é crucial para promover o envolvimento dos alunos em atividades acadêmicas além da sala de aula.

Embora 40% concorde com as condições de desenvolvimento da extensão e pesquisa na IES, 50% dos respondentes indicaram neutralidade na resposta, indicando margem para melhorias, especialmente no que diz respeito ao fornecimento de condições adequadas e suporte para essas atividades.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Rever e fortalecer a articulação das atividades com o Projeto Pedagógico do Curso para garantir uma implementação mais consistente.

b) Continuar a promover e incentivar a participação dos alunos em atividades de iniciação científica e científico-cultural.

c) Explorar maneiras de aumentar a publicação de trabalhos da instituição em canais científicos, incentivando a produção acadêmica.

d) Aumentar o suporte e as condições para o desenvolvimento da extensão e pesquisa, visando aprimorar essas áreas e promover uma cultura de pesquisa mais robusta na instituição.

2.5.3 Avaliação sobre a qualidade dos equipamentos, políticas de acessibilidade e de relacionamento com a sociedade

Tabela 10 – Resultado da avaliação a qualidade dos equipamentos, políticas de acessibilidade e de relacionamento com a sociedade

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo e nem discordo	De acordo	Totalmente de acordo
A IES proporciona condições de acessibilidade (rampas, banheiros adaptados, etc) e estacionamento demarcados para pessoas com deficiência.	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%
Existem políticas de inclusão social e cidadania.	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%
O envolvimento da Instituição com as preocupações e demandas da sociedade atende as expectativas.	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo docente. CPA.

2.5.3.1 Análise de Tendências e Padrões

A maioria dos professores (80%) concorda que a instituição oferece condições de acessibilidade, como rampas e banheiros adaptados, para pessoas com deficiência. No entanto, há uma proporção menor (20%) que desconhece esse aspecto, sugerindo a divulgação permanente e a necessidade de avaliação contínua e possível melhoria na infraestrutura de acessibilidade.

Todos os respondentes concordam que a instituição possui políticas de inclusão social e cidadania, o que indica um reconhecimento positivo das iniciativas da faculdade nessa área, bem como também concordam que o envolvimento da instituição com as preocupações e demandas da sociedade atende às expectativas. Isso sugere um elevado índice de favorabilidade e que há um reconhecimento positivo das atividades e iniciativas da faculdade em resposta às necessidades da comunidade.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Apesar dos respondentes concordarem com a presença de condições de acessibilidade na instituição, é importante investigar as preocupações ou falta de opinião dos 20% que estão na faixa de neutralidade. Pode ser necessário revisar e melhorar ainda mais a infraestrutura de acessibilidade para garantir que atenda plenamente às necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica.
b) Embora todos docentes expressem o reconhecimento na existência de políticas de inclusão social e cidadania na instituição, é essencial continuar a fortalecer e expandir essas políticas para garantir que a comunidade acadêmica se sinta incluída e apoiada.
c) Para atender ainda mais às expectativas dos professores e da comunidade em geral, a instituição pode explorar maneiras de aumentar seu envolvimento com as preocupações e demandas da sociedade, implementando iniciativas adicionais e fortalecendo parcerias com organizações locais.

2.5.4 Avaliação de comunicação institucional com sociedade e mercado comercial-acadêmico

Tabela 11 – Resultado da avaliação de comunicação institucional com sociedade e mercado comercial-acadêmico

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Não concordo e nem discordo**	**De acordo**	**Totalmente de acordo**
A forma de comunicação/informação visual da sua IES atende às suas expectativas (redes sociais, propagandas comerciais, *busdoor*, site, etc).	10,0%	30,0%	10,0%	40,0%	10,0%
Quanto à clareza, a qualidade das informações prestadas à sociedade atende as expectativas.	10,0%	20,0%	10,0%	40,0%	20,0%
As divulgações da Faculdade para a sociedade desperta interesse para o público ingressar.	30,0%	30,0%	10,0%	20,0%	10,0%
Há presença de stands da Faculdade em eventos que contemplem público alvo para a captação de alunos	20,0%	40,0%	30,0%	0,0%	0,0%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo docente. CPA.

2.5.4.1 Análise de Tendências e Padrões

Cerca de 40% dos docentes discordam de que a forma de comunicação e informação visual da instituição atende às suas expectativas enquanto 50% dos respondentes estão de acordo. Os resultados da avaliação neste quesito indicam há um equilíbrio entre os índices de favorabilidade e desfavorabilidade, indicando uma possível falta de uniformidade ou eficácia na comunicação visual da faculdade.

Por sua vez, 60% dos respondentes indicam que a qualidade das informações prestadas à sociedade atende às suas expectativas. Enquanto 30% não concordam, sugerindo o fornecimento de as informações prestadas à sociedade precisam ser revistas.

A maioria dos professores discorda ou discorda totalmente que as divulgações da faculdade despertam interesse para o público ingressar. Isso indica uma possível falha na estratégia de marketing ou na comunicação da instituição com o público-alvo.

A maioria dos respondentes (60%) não conseguem identificar a presença de stands da faculdade em eventos para captação de alunos. Neste caso, o índice de desfavorabilidade é elevado, sugerindo ações de melhoria na estratégia de captação de alunos da instituição.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Considerando as opiniões divergentes dos professores, a instituição pode precisar revisar e aprimorar sua comunicação visual para garantir consistência e eficácia na transmissão de informações aos stakeholders.
b) Diante da falta de interesse percebida pelos professores nas divulgações da faculdade, é importante que a instituição reavalie suas estratégias de marketing e publicidade para torná-las mais atrativas e eficazes.
c) Dado que a presença de stands da faculdade em eventos para captação de alunos foi amplamente discordada, a instituição pode precisar aumentar seus esforços nessa área, participando de mais eventos e melhorando sua visibilidade para potenciais candidatos.

2.5.5 Avaliação de relacionamento com a IES, qualificação docente e disponibilidade de estruturas e equipamentos

Tabela 12 – Resultado da avaliação de Relacionamento com a IES, Qualificação Docente e Disponibilidade de Estruturas e Equipamentos

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo e nem discordo	De acordo	Totalmente de acordo
A Faculdade Senac mantém uma política de apoio à capacitação de docentes.	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%
Demonstram interesse pelas reivindicações e agem no sentido de atendê-las.	0,0%	0,0%	10,0%	60,0%	30,0%
O ambiente das salas de aula é apropriado quanto à acústica, iluminação, ventilação e assentos confortáveis para atividades presenciais.	0,0%	10,0%	10,0%	60,0%	20,0%
O ambiente da biblioteca é apropriado quanto à acústica, iluminação, ventilação e assentos confortáveis para atividades presenciais.	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%
Os laboratórios de informática são adequados às necessidades com equipamentos suficientes e atualizados.	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%
A cantina/restaurante oferece instalações e serviços satisfatórios.	10,0%	10,0%	10,0%	60,0%	10,0%
As instalações são adequadas aos portadores de necessidades especiais.	0,0%	0,0%	20,0%	50,0%	30,0%
Tenho conhecimento da existência e funcionamento da COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA), responsável pela avaliação interna.	0,0%	10,0%	20,0%	50,0%	20,0%
Tenho conhecimento da utilização dos resultados da avaliação interna anterior no planejamento Institucional (PDI) e na gestão.	0,0%	20,0%	20,0%	50,0%	10,0%
Esta avaliação ajudará no crescimento da Faculdade Senac e solução de seus problemas.	0,0%	0,0%	10,0%	50,0%	40,0%
A mantenedora contribui, satisfatoriamente, para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão.	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo docente. CPA.

2.5.5.1 Análise de Tendências e Padrões

Todos os respondentes concordam, em diferentes níveis, que a faculdade mantém uma política de apoio à capacitação, indicando uma percepção positiva em relação ao investimento em desenvolvimento profissional.

A maioria concorda ou concorda totalmente que a instituição demonstra interesse pelas reivindicações dos professores e age para atendê-las, sugerindo uma cultura de diálogo e resolução de problemas.

A maioria (80%) está de acordo que os ambientes de aula e biblioteca são apropriados em termos de acústica, iluminação, ventilação e conforto, indicando um bom nível de satisfação, mas com espaço para melhorias.

Quanto a análise sobre os laboratórios de informática, 60% consideram que estão adequados às necessidades, sugerindo, entretanto, uma necessidade de atualização ou aumento de recursos.

Cerca de 70% está de acordo que a cantina/restaurante oferece instalações e serviços satisfatórios, embora haja espaço para melhorias, conforme indicado por algumas discordâncias (20%).

Aproximandamente 80% dos respondentes estão de acordo de que as instalações são adequadas para portadores de necessidades especiais, sugerindo uma percepção positiva em relação à acessibilidade, mas com espaço para aprimoramentos.

A maioria dos respondentes (70%) tem conhecimento da existência e funcionamento da CPA, bem como da utilização dos resultados da avaliação interna anterior no planejamento institucional e na gestão, indicando, também que a avaliação ajudará no crescimento da faculdade e na solução de seus problemas, refletindo uma visão positiva sobre o valor do processo de avaliação.

A maioria, cerca de 80% dos respondentes, admite que a mantenedora contribui satisfatoriamente para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, indicando uma percepção positiva sobre o apoio da mantenedora.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Considerando as discordâncias em relação à adequação dos laboratórios de informática, a instituição pode precisar investir em atualização de equipamentos ou aumento de recursos para atender melhor às necessidades dos professores e alunos.
b) Embora a percepção geral seja positiva em relação à adequação para portadores de necessidades especiais, algumas discordâncias sugerem a necessidade de aprimoramentos na acessibilidade e na infraestrutura para garantir a inclusão plena.
c) Aqueles que discordam ou discordam em parte sobre o conhecimento da existência e funcionamento da CPA e sobre a utilização dos resultados da avaliação anterior indicam a necessidade de melhor comunicação e transparência sobre esses processos.
d) As discordâncias em relação à qualidade dos serviços da cantina/restaurante sugerem a necessidade de avaliação e possíveis melhorias nos serviços oferecidos para atender melhor às expectativas dos professores e alunos.

2.6 Resultados da avaliação pelo Corpo Técnico-Administrativo

Tabela 14 - Perfil dos respondentes

Total de participantes*	Tempo de Serviço na Faculdade	Quadro efetivo	Nível de Formação
01	1,7 ano	02	Mestrado

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo técnico-administrativo. CPA.

2.6.1 Avaliação sobre o conhecimento da instituição

Tabela 15 – Resultado da avaliação de Relacionamento com a IES, Qualificação Docente e Disponibilidade de Estruturas e Equipamentos

	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo e nem discordo	De acordo	Totalmente de acordo
Conhece o PDI da Faculdade	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Conhece a visão e missão da instituição	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Existem condições de acesso as pessoas com necessidades especiais	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Existem políticas de inclusão e cidadania	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
O envolvimento da Instituição com as preocupações e demandas da sociedade atende as expectativas.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Quanto à comunicação e divulgação nos canais de informações da Faculdade atende às expectativas.	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
A forma de comunicação/informação visual da IES atende às suas expectativas (cartazes, murais, site, etc)	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
A qualidade das informações prestadas à sociedade atende as expectativas.	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Há o desenvolvimento do programa de formação e capacitação do corpo técnico—administrativo.	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Existe coerência entre o plano de carreira e a gestão do corpo técnico-administrativo.	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Os colaboradores recebem apoio para a sua qualificação.	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
A Faculdade Senac possibilita o crescimento profissional dos colaboradores.	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
O Plano de Cargos e Carreiras e seus objetivos são claros e efetivos.	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
A Faculdade oferece condições adequadas de facilidade de acesso e segurança;	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
As instalações são adequadas aos portadores de necessidades especiais;	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
O espaço físico da lanchonete, o atendimento e a variedades de alimentos atendem às suas necessidades:	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
As instalações sanitárias e o serviço de limpeza são suficientes e adequados:	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Você acha que essa avaliação ajuda no crescimento da instituição e solução de seus problemas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Você conhece o organograma administrativo da Faculdade Senac	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Você está satisfeito em fazer parte da Faculdade Senac	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
A organização demonstra interesse pelas reivindicações e age no sentido de atendê-las	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
O tipo de convivência interna da IES favorece a formação de cidadãos éticos e socialmente responsáveis	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
A IES oportuniza condições para o seu desenvolvimento pessoal e profissional	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo técnico-administrativo. CPA.

2.6.1.1 Análise de Tendências e Padrões

De forma geral, o índice de favorabilidade prevaleceu. Entretanto alguns aspectos precisam ser analisados de forma detida, tais como: a questão da comunicação e divulgação da IES e de duas ações pelos canais de informação. Se a IES não os possui, deve criá-los e torna-los eficientes. Outro aspecto da comunicação/informação que deve ganhar realce e ser fortalecido diz respeito a comunicação visual da IES e de sua comunicação com a sociedade.

O Plano de Cargos e Carreiras merece atenção especial, pois precisa estar em consonância com a realização da gestão do corpo técnico-administrativo de forma clara e efetiva.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreas de melhorias, a saber:

a) Garantir que todos o pessoal técnico-administrativo tenha conhecimento claro e abrangente da missão institucional da faculdade, garantindo que seja compartilhada de maneira ampla e compreendida por todos os membros da comunidade acadêmica.
b) Apesar dos respondentes concordarem com a presença de condições de acessibilidade na instituição, é importante e necessário promover melhorias contínuas na infraestrutura de acessibilidade para garantir que atenda plenamente às necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica.
c) Embora o pessoal técnico-administrativo reconheça a existência de políticas de inclusão social e cidadania na instituição, é essencial continuar a fortalecer e expandir essas políticas para garantir que a comunidade acadêmica se sinta incluída e apoiada.
d) Para atender ainda mais às expectativas do pessoal técnico-administrativo, a instituição pode explorar maneiras de aumentar seu envolvimento com as preocupações e demandas da sociedade, implementando iniciativas adicionais e fortalecendo parcerias com organizações locais.
e) Considerando as opiniões divergentes do pessoal técnico-administrativo, a instituição pode precisar revisar e aprimorar sua comunicação visual para garantir consistência e eficácia na transmissão de informações aos stakeholders. É importante que a instituição reavalie suas estratégias de marketing e publicidade para torná-las mais atrativas e eficazes.
f) Embora a percepção seja positiva em relação à adequação para portadores de necessidades especiais, algumas discordâncias sugerem a necessidade de aprimoramentos na acessibilidade e na infraestrutura para garantir a inclusão plena.

2.7 Quadro Síntese com apresentação das Áreas de Melhorias

2.7.1 Perspectiva Discente

Quadro 05: Áreas de melhoria a partir da perspectiva discente

Aspecto Avaliado	Propostas de Melhorias
Corpo Docente e Práticas Pedagógicas	• Melhoria da integração entre aulas teóricas e práticas, dado que uma parte dos alunos não concordou totalmente com a interatividade entre as aulas teóricas e práticas, é importante desenvolver estratégias para melhorar essa integração, proporcionando uma experiência de aprendizado mais coesa e significativa. • Foco na capacitação didática do corpo docente, mesmo que a maioria dos alunos concorde com a qualificação didática do corpo docente, é crucial fornecer suporte contínuo para o desenvolvimento profissional dos professores, garantindo que estejam atualizados com as melhores práticas de ensino e aprendizagem. • Aprimoramento do acompanhamento e participação da coordenação do curso, já que a divisão de opiniões em relação ao acompanhamento e participação da coordenação do curso indica a necessidade de uma revisão dos processos existentes e uma comunicação mais eficaz com os alunos para entender e abordar suas necessidades de forma mais efetiva.
Estruturas, formas de estudo e políticas de inclusão	• Fortalecimento de iniciativas de grupos de estudo e pesquisa, apesar do incentivo percebido, alguns alunos discordam ou não têm uma opinião clara sobre o incentivo aos grupos de estudo e pesquisa. A instituição pode explorar maneiras de fortalecer essas iniciativas, aumentando o suporte e promovendo uma cultura mais colaborativa entre os alunos. • Aprimoramento das políticas de inclusão social e cidadania, embora a maioria dos alunos concorde com a existência de políticas de inclusão social e cidadania, ainda há uma parcela significativa que discorda ou não tem uma opinião definida. A instituição pode trabalhar para aprimorar essas políticas, garantindo que sejam abrangentes e eficazes na promoção da diversidade e igualdade. • Aumento do envolvimento com as preocupações da sociedade, embora a maioria dos alunos esteja satisfeita com o envolvimento da instituição com as preocupações da sociedade, alguns discordam ou têm opiniões neutras. A instituição pode buscar formas de aumentar seu impacto social, envolvendo-se mais ativamente em questões relevantes para a comunidade local e global.
Gestão da Comunicação Institucional, Interna e Externa	• Comunicação e divulgação institucional, pois os resultados sugerem que há uma necessidade de melhorar a comunicação e a divulgação nos canais de informações da faculdade, tanto em termos de conteúdo quanto de forma visual. A instituição pode considerar revisar suas estratégias de comunicação para garantir que as informações sejam claras, acessíveis e atraentes para os alunos e outros públicos. • Acesso às informações externas, pois embora a maioria dos alunos não tenha discordado explicitamente do acesso às informações da faculdade pela sociedade, a neutralidade expressa indica que pode haver oportunidades para melhorar a transparência e a visibilidade das atividades e eventos da instituição para o público externo. • Fortalecimento da imagem institucional mesmo com a percepção positiva da imagem interna da faculdade. É importante manter e fortalecer essa reputação positiva através de iniciativas contínuas de engajamento, comunicação eficaz e garantia da qualidade dos serviços educacionais oferecidos. • Transparência sobre competências e responsabilidades, embora a maioria dos alunos pareça entender as competências e responsabilidades de cada setor da faculdade, é crucial garantir que essa clareza seja mantida e reforçada ao longo do tempo. A instituição deve continuar a fornecer informações claras sobre a estrutura organizacional e os processos internos para promover a transparência e a eficácia administrativa.
Autossatisfação Acadêmica, Cidadania, Uso de Equipamentos de Pesquisa e, Áreas Acadêmicas e de Lazer	• Melhoria do sistema de consulta on-line da biblioteca, em que os resultados indicam que a satisfação com o sistema de consulta on-line da biblioteca pode ser melhorada. A instituição pode considerar atualizações ou melhorias no sistema para tornar a consulta mais eficiente e satisfatória para os alunos. • Aprimoramento dos equipamentos e materiais, embora a maioria dos alunos esteja satisfeita com os equipamentos didáticos, materiais disponíveis para pesquisa e atividades complementares, há espaço para aprimoramentos. A instituição pode avaliar as necessidades dos alunos e investir em equipamentos mais modernos e materiais atualizados. • Melhoria da área de lazer e lanchonete, pois 42,2% dos alunos expressaram insatisfação com a área de lazer e a lanchonete, sugerindo a necessidade de melhorias na distribuição do espaço, variedade de alimentos e qualidade do atendimento. A faculdade pode considerar ajustes nessas áreas para melhor atender às necessidades dos alunos. • Aprimoramento dos laboratórios de informática, já que 16,6% dos alunos expressaram discordância em relação ao espaço físico e distribuição dos equipamentos nos laboratórios de informática. A instituição pode revisar o layout dos laboratórios e investir em equipamentos adicionais para melhorar a experiência de aprendizado dos alunos nesses espaços.
CPA, Melhorias e Atendimento Técnico-Acadêmico	• Comunicação dos resultados das avaliações internas, pois os resultados indicam que há uma necessidade de melhorar a comunicação dos resultados da última avaliação interna realizada pela CPA, garantindo que os alunos tenham acesso às informações sobre as melhorias identificadas e implementadas. • Alguns alunos expressaram discordância em relação ao acesso à ouvidoria, indicando que pode haver oportunidades para simplificar e tornar mais intuitivo o processo de acesso e utilização desse canal de comunicação. • Embora a maioria dos alunos concorde que as políticas de incentivo financeiro interno atendem às suas necessidades, alguns alunos discordam ou expressam neutralidade. Portanto, pode ser útil revisar essas políticas para garantir que atendam às expectativas de todos os alunos. • Ampliar e intensificar as ações do REDES para a Faculdade, informações básicas sobre o funcionamento do setor, incluindo o processo de cadastramento dos alunos, preparação de currículos, comportamento diante de entrevistas, divulgação de vagas de estágio, dentre outras ações.

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo discente. CPA.

2.7.2 Perspectiva Docente

Quadro 06: Áreas de melhoria a partir da perspectiva docente

Aspecto Avaliado	Propostas de Melhorias
Conhecimento institucional	• Garantir sempre que todos os professores tenham conhecimento claro e abrangente da missão institucional da faculdade, garantindo que seja compartilhada de maneira ampla e compreendida por todos os membros da comunidade acadêmica. • Apesar da maioria dos professores concordar que as práticas da instituição estão alinhadas com sua missão, é importante investigar as preocupações levantadas pelos professores que não concordam nem discordam, para entender possíveis lacunas entre a missão declarada e as práticas efetivas da faculdade. • A garantir que todos os professores estejam cientes e engajados com o PDI, entendendo como ele molda as iniciativas e estratégias da faculdade. A falta de conhecimento ou compreensão sobre o PDI por parte de alguns professores pode indicar a necessidade de melhor comunicação e divulgação dessa documentação estratégica.
Ações acadêmicas realizadas na IES	• Rever e fortalecer a articulação das atividades com o Projeto Pedagógico do Curso para garantir uma implementação mais consistente. • Continuar a promover e incentivar a participação dos alunos em atividades de iniciação científica e científico-cultural. • Explorar maneiras de aumentar a publicação de trabalhos da instituição em canais científicos, incentivando a produção acadêmica. • Aumentar o suporte e as condições para o desenvolvimento da extensão e pesquisa, visando aprimorar essas áreas e promover uma cultura de pesquisa mais robusta na instituição.
Qualidade dos equipamentos, políticas de acessibilidade e de relacionamento com a sociedade	• Apesar dos respondentes concordarem com a presença de condições de acessibilidade na instituição, é importante investigar as preocupações ou falta de opinião dos 20% que estão na faixa de neutralidade. Pode ser necessário revisar e melhorar ainda mais a infraestrutura de acessibilidade para garantir que atenda plenamente às necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica. • Embora todos docentes expressem o reconhecimento na existência de políticas de inclusão social e cidadania na instituição, é essencial continuar a fortalecer e expandir essas políticas para garantir que a comunidade acadêmica se sinta incluída e apoiada. • Para atender ainda mais às expectativas dos professores e da comunidade em geral, a instituição pode explorar maneiras de aumentar seu envolvimento com as preocupações e demandas da sociedade, implementando iniciativas adicionais e fortalecendo parcerias com organizações locais.
Comunicação institucional com sociedade e mercado comercial-acadêmico	• Considerando as opiniões divergentes dos professores, a instituição pode precisar revisar e aprimorar sua comunicação visual para garantir consistência e eficácia na transmissão de informações aos stakeholders. • Diante da falta de interesse percebida pelos professores nas divulgações da faculdade, é importante que a instituição reavalie suas estratégias de marketing e publicidade para torná-las mais atrativas e eficazes. • Dado que a presença de stands da faculdade em eventos para captação de alunos foi amplamente discordada, a instituição pode precisar aumentar seus esforços nessa área, participando de mais eventos e melhorando sua visibilidade para potenciais candidatos.
Relacionamento com a IES, Qualificação Docente e Disponibilidade de Estruturas e Equipamentos	• Considerando as discordâncias em relação à adequação dos laboratórios de informática, a instituição pode precisar investir em atualização de equipamentos ou aumento de recursos para atender melhor às necessidades dos professores e alunos. • Embora a percepção geral seja positiva em relação à adequação para portadores de necessidades especiais, algumas discordâncias sugerem a necessidade de aprimoramentos na acessibilidade e na infraestrutura para garantir a inclusão plena. • Aqueles que discordam ou discordam em parte sobre o conhecimento da existência e funcionamento da CPA e sobre a utilização dos resultados da avaliação anterior indicam a necessidade de melhor comunicação e transparência sobre esses processos. • As discordâncias em relação à qualidade dos serviços da cantina/restaurante sugerem a necessidade de avaliação e possíveis melhorias nos serviços oferecidos para atender melhor às expectativas dos professores e alunos.

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo docente. CPA.

2.7.3 Perspectiva Técnico-Administrativo

Quadro 07: Áreas de melhoria a partir da perspectiva Técnico Administrativo

Aspecto Avaliado	Propostas de Melhorias
Conhecimento institucional	• Garantir que todos o pessoal técnico-administrativo tenha conhecimento claro e abrangente da missão institucional da faculdade, garantindo que seja compartilhada de maneira ampla e compreendida por todos os membros da comunidade acadêmica.
Qualidade dos equipamentos, políticas de acessibilidade e de relacionamento com a sociedade	• Apesar dos respondentes concordarem com a presença de condições de acessibilidade na instituição, é importante e necessário promover melhorias contínuas na infraestrutura de acessibilidade para garantir que atenda plenamente às necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica. • Embora o pessoal técnico-administrativo reconheça a existência de políticas de inclusão social e cidadania na instituição, é essencial continuar a fortalecer e expandir essas políticas para garantir que a comunidade acadêmica se sinta incluída e apoiada. • Para atender ainda mais às expectativas do pessoal técnico-administrativo, a instituição pode explorar maneiras de aumentar seu envolvimento com as preocupações e demandas da sociedade, implementando iniciativas adicionais e fortalecendo parcerias com organizações locais.
Comunicação institucional com sociedade e mercado comercial-acadêmico	• Considerando as opiniões divergentes do pessoal técnico-administrativo, a instituição pode precisar revisar e aprimorar sua comunicação visual para garantir consistência e eficácia na transmissão de informações aos stakeholders. É importante que a instituição reavalie suas estratégias de marketing e publicidade para torná-las mais atrativas e eficazes.
Relacionamento com a IES, Qualificação Docente e Disponibilidade de Estruturas e Equipamentos	• Embora a percepção seja positiva em relação à adequação para portadores de necessidades especiais, algumas discordâncias sugerem a necessidade de aprimoramentos na acessibilidade e na infraestrutura para garantir a inclusão plena.

Fonte: dados compilados a partir de pesquisa direta realizada com o corpo técnico-administrativo. CPA.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de auto avaliação Institucional da Faculdade Senac Ceará está alinhado às Diretrizes Oficiais de Avaliação estabelecidas pelo Ministério da Educação. Isso resulta em um trabalho amplo e crítico que, por meio dos resultados obtidos, contribui para o diagnóstico, planejamento e implementação de ações voltadas para o desenvolvimento da instituição.

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade Senac Ceará reconhece que as atividades de auto avaliação têm alcançado os objetivos propostos, promovendo uma análise abrangente da instituição em todas as suas dimensões e incentivando a criação de um espaço permanente de reflexão e discussão.

Devido à inserção semestral de novos alunos e docentes nos cursos superiores da instituição, é necessário estender as ações de sensibilização a esses novos públicos, fortalecendo a divulgação e a importância da CPA para a melhoria do ensino superior na instituição. Essas sensibilizações podem ser realizadas por meio de diversas ferramentas, como palestras informativas, reuniões, podcasts, website da instituição e suas redes sociais. A auto avaliação Institucional é um processo sistemático que visa identificar méritos, valores, fatos e expectativas, envolvendo múltiplos instrumentos, diferentes momentos e agentes diversos.

É importante destacar que a avaliação institucional tem sido fundamental para o reconhecimento e a implementação de melhorias nos serviços educacionais prestados pela Faculdade Senac Ceará. A auto avaliação retroalimenta a gestão institucional, partindo do princípio de que a elaboração do plano de gestão considera os resultados da avaliação para a promoção de ações que remetam a superação de dificuldades ou fragilidades e para multiplicar os sucessos e as situações positivas da gestão acadêmico-administrativa.

Apesar do reconhecimento da comunidade no que se refere a avaliação interna, cremos que deve ocorrer uma maior mobilização na IES, buscando desenvolver a cultura da avaliação. O objetivo de levar a comunidade acadêmica o resultado da auto avaliação está sendo cumprido, de acordo com a identidade da instituição. A instituição entende que o aprimoramento dos trabalhos da CPA depende da participação de todos e maior interesse de todos os segmentos da IES. O relatório final é apresentado aos gestores, para a aplicação no planejamento acadêmico-administrativo e disponibilizado para consulta através de mural, informativos e a participação dos membros da CPA nas reuniões periódicas realizadas no decorrer do ano na sala da CPA e salas de aula situada na Unidade Centro., dentre outros meios, para conhecimento da comunidade.

Assim como na avaliação de 2022, com o processo de avaliação institucional realizado em 2023 foi possível apreender a realidade institucional a partir da opinião dos diversos atores que formam a comunidade acadêmico-administrativa da Instituição.

Ressaltam-se aqui alguns “nós críticos” apontados pelos alunos na avaliação 2023 da instituição, ou seja, algumas fragilidades que deverão ser superadas no processo de gestão, tais como: a) no plano institucional: a qualidade atendimento na secretaria de alunos; a disponibilidade de laboratórios; equipamentos disponíveis para aulas práticas. b) no plano do curso: exigências do curso; apoio da coordenação; dedicação dos coordenadores a resolução de situações problema e esclarecimentos sobre aspectos acadêmicos e profissionais.

Contudo, a Faculdade Senac Ceará tem a compreensão de que o planejamento, construído de forma participativa, com estratégias de acompanhamento da implementação das ações propostas e a identificação dos resultados esperados em relação às dificuldades a serem superadas, é uma ferramenta essencial na consolidação de uma gestão acadêmico-administrativa dinâmica e eficiente, que promove investimentos em novos valores e atitudes propositivas, buscando sempre estimular o crescimento e desenvolvimento institucional.

Desta forma, a previsão orçamentária é iniciada no ano anterior com participação dos gestores administrativos e coordenações. Ainda no ano anterior, os gestores reúnem-se com suas equipes para elaborar o Plano de Ação anual, tendo como parâmetro o Plano Orçamentário, que emerge dos indicadores relevantes vinculados as avaliações externas, tais como ENADE, e de Cursos, e as avaliações internas de clima organizacional e auto avaliação promovida pela CPA.