Relatório de Auto avaliação 2024

Comissão Própria de Avaliação (CPA)
Faculdade Senac Ceará

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA - Av. Desembargador Moreira, 1301 – Aldeota | 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

Av. Desembargador Moreira, 1301 – Aldeota

Cidade: Fortaleza-CE

CEP: 60.170-001

Site:

www.faculdadesenacce.com.br

Fone/Fax: (85) 3270.5830

Faculdade Senac Ceará

Comissão Própria de Avaliação

Coordenação
Nator Junior Carvalho da Costa

Representante do Corpo Docente
Valbert Oliveira Costa

Representante do Corpo Técnico-Administrativo
João Batista Vianey Silveira Moura

Representante do Corpo Discente
João Kalvin Fontenele Monteiro

Representante da Sociedade Civil
Silvio Ramos Evangelista

Ato de Designação da CPA

Portaria nº 010, de 15 de fevereiro de 2024.

Período de Mandato da CPA:

2024 a 2026

gov.br
Documento assinado digitalmente
NATOR JUNIOR CARVALHO DA COSTA
Data: 28/03/2025 17:08:56-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

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 18

2.4.2.1 Análise de Tendências e Padrões 19

2.4.3 Avaliação da gestão da comunicação institucional, interna e externa 20

2.4.3.1 Análise de Tendências e Padrões 19

2.4.4 Avaliação da Autossatisfação Acadêmica, Cidadania, Uso de Equipamentos dePesquisa 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 23

2.4.5.1 Análise de Tendências e Padrões 28

2.4.6 Avaliação a partir de comentários envolvendo críticas e sugestões 29

2.4.6.1 Análise de Tendências e Padrões 31

2.5 Resultados da avaliação pelo Corpo Docente 32

2.5.1 Avaliação sobre o conhecimento institucional 32

2.5.1.1 Análise de Tendências e Padrões 33

2.5.2 Avaliação sobre as ações acadêmicas realizadas na IES 33

2.5.2.1 Análise de Tendências e Padrões 34

2.5.3 Avaliação sobre a qualidade dos equipamentos, políticas de acessibilidade e derelacionamento com a sociedade 36

2.5.3.1 Análise de Tendências e Padrões 36

2.5.4 Avaliação de comunicação institucional com sociedade e mercado comercial-acadêmico 36

2.5.4.1 Análise de Tendências e Padrões 37

2.5.5 Avaliação de relacionamento com a IES, qualificação docente e disponibilidade de estruturas e equipamentos 37

2.5.5.1 Análise de Tendências e Padrões 38

2.6 Resultados da avaliação pelo Corpo Técnico-Administrativo 39

2.6.1 Avaliação sobre o conhecimento da instituição **39**

2.6.1.1 Análise de Tendências e Padrões 40

2.7 Quadro Síntese com apresentação das Áreas de Melhorias 41

2.7.1 Perspectiva Discente **41**

2.7.2 Perspectiva Docente **42**

2.7.3 Perspectiva Técnico-Administrativo **43**

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS 44

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.

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 início do primeiro semestre de 2025, 40 discentes do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas da Faculdade Senac participaram da auto avaliação referente ao período de 2024, sendo, desse contingente, 45% do turno da manhã e 55% do turno da noite.

O plano de auto avaliação de 2024 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 prestaçãode 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 e funcionários 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, estabelecendoassim 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 2024, 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 Aldeota, situada na Avenida Desembargador Moreira, 1301, Aldeota Fortaleza – CE. Em 2024 foram oferecidos 3 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 010 de 15 de fevereiro de 2024.

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

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; Comprometimento do professor
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; Apoio da coordenação;

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 2022, 2023 e 2024.

Tabela 1: Evolução da Participação na Avaliação Institucional

Categoria	2022	2023	2024
Discente	56,00%	58,60%	**65,57%**
Docente	80,00%	83,30%	**75,00%**

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 percentagem 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	2024
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 contínua 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 degestão operacional, tática e estratégica.

2 DESENVOLVIMENTO

A Avaliação Interna vem passando por ajustes e melhorias constantes no âmbito da FaculdadeSenac 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 tratava-se deimpressões 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 Aldeota.

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 aspectosfundamentais, 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 umdesempenho 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, 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 processode avaliação interna da Faculdade Senac Ceará:

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

II. A avaliação institucional interna necessita alcançar a coletividade e obter participação representativa detoda 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 (administrativase 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:

- Comprovar a relevância estatística dos resultados do levantamento; e
- 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 corpotécnico administrativo cinco alternativas que expressavam o grau de insatisfação ou satisfação conforme aescala likert para cada questão indagada. Esta escala utiliza a classificação para medir atitudes, percepçõese opiniões. Muitas vezes é utilizada em pesquisas de mercado e ciências sociais, buscando entender pontosde 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 deacordo' 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 dessasoutras fontes de dados permitirá que a análise, embora tenha a indicação de seu viés predominantementequantitativo, 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 aseguir, 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, facilitandoa 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 serviçosoferecidos 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 adefinição 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
40	18 e 50 anos	18	22

* do total de 62 alunos matriculados em 2024.2.

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

2.4.1 Avaliação do Corpo Docente e Práticas Pedagógicas

A presente seção tem como objetivo analisar a percepção dos discentes sobre a atuação do corpo docente e as práticas pedagógicas desenvolvidas no âmbito da Faculdade Senac Ceará. Os dados foram obtidos por meio de questionário aplicado aos alunos, que avaliaram aspectos como a qualificação e experiência dos professores, a disponibilidade para atendimento, a realização de aulas práticas, a interatividade entre teoria e prática, bem como a adequação das avaliações e o acompanhamento da coordenação.

A **Tabela 03** apresenta os percentuais de respostas distribuídas entre os níveis de concordância com cada item avaliado. Já a **Figura 1** ilustra visualmente esses resultados, permitindo uma análise comparativa entre os diferentes aspectos avaliados.

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

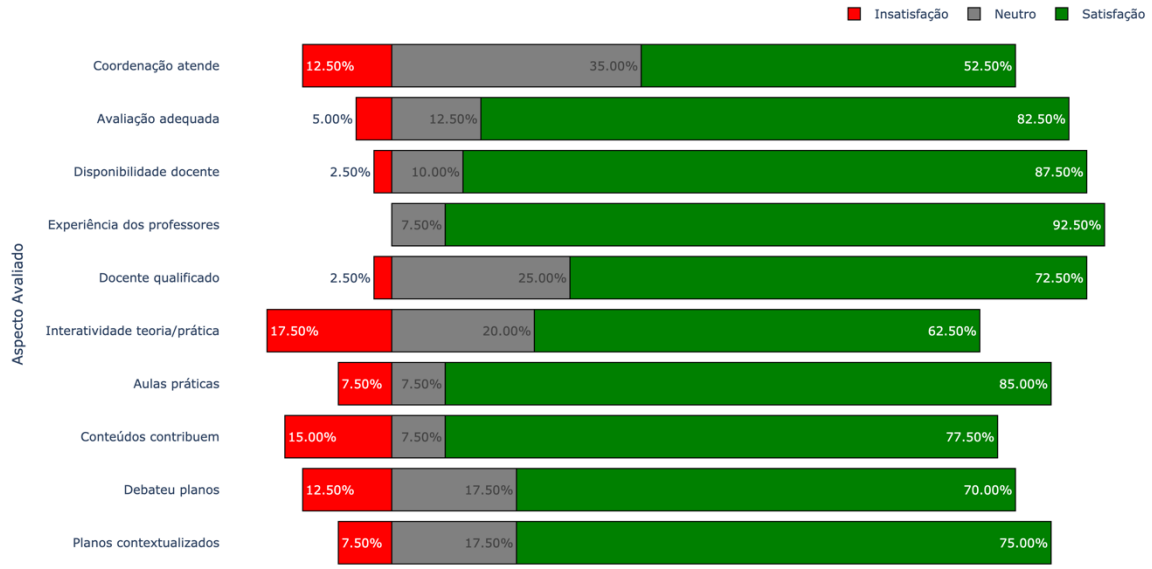
	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Não concordo e nem discordo**	**De acordo**	**Totalmente de acordo**
Os planos de ensino são contextualizados e interdisciplinares	0,0%	7,5%	17,5%	47,5%	27,5%
Apresentou e debateu os planos de ensino em sala de aula	0,0%	12,5%	17,5%	47,5%	22,5%
Os conteúdos e programas de disciplinas contribuíram para a formação profissional e pessoal	0,0%	15,0%	7,5%	52,5%	25,0%
Foram realizadas aulas práticas	5,0%	2,5%	7,5%	47,5%	37,5%

A interatividade entre as aulas teóricas e práticas atenderam às expectativas	0,0%	17,5%	20,0%	47,5%	15,0%
O corpo docente é qualificado didaticamente para desenvolver o conteúdo programático	0,0%	2,5%	25,0%	37,5%	35,0%
Os professores demonstram experiência profissional em sala de aula	0,0%	0,0%	7,5%	50,0%	42,5%
Os professores demonstram disponibilidade para atender as necessidades e/ou dúvidas dos discentes	0,0%	2,5%	10,0%	45,0%	42,5%
A avaliação apresentada pelos professores em suas disciplinas é adequada às atividades pedagógicas trabalhadas	0,0%	5,0%	12,5%	47,5%	35,0%
O acompanhamento e participação da Coordenação de Curso atende às necessidades dos discentes	2,5%	10,0%	35,0%	32,5%	20,0%

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

A análise dos dados revela um panorama predominantemente favorável, com elevados índices de satisfação em relação à experiência e à qualificação dos professores, além da realização de atividades práticas. Contudo, alguns itens, como a interatividade entre teoria e prática e o acompanhamento da coordenação, apresentaram percentuais mais equilibrados entre satisfação, neutralidade e insatisfação, sinalizando oportunidades de aprimoramento.

Figura 1: apresenta uma visualização gráfica do nível de satisfação dos alunos da Faculdade Senac Ceará em relação a diferentes aspectos acadêmicos e pedagógicos. A figura utiliza um gráfico de barras horizontais empilhadas, distribuídas em três categorias de resposta: Insatisfação (vermelho), Neutro (cinza) e Satisfação (verde), com os respectivos percentuais.



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

2.4.1.1 Análise de Tendências e Padrões

Quanto à **contextualização e interdisciplinaridade dos Planos de Ensino**, 75% dos alunos concordam que os planos são contextualizados e interdisciplinares. A tendência geral é positiva, com apenas 7,5% de insatisfação e 17,5% com opinião neutra, indicando que a maioria reconhece a integração dos conteúdos com a realidade profissional e outras áreas do saber.

No que se refere à **apresentação e debate dos planos de ensino em sala de aula**, 70% dos alunos afirmam que essa prática é realizada. Ainda que 12,5% manifestem insatisfação, a predominância da concordância sugere que os planos têm sido efetivamente discutidos com os

discentes.

Com relação à **contribuição dos conteúdos e programas das disciplinas para a formação profissional e pessoal**, 77,5% dos alunos concordam que houve impacto positivo. Apesar de 15% declararem insatisfação, a maior parte dos estudantes reconhece a relevância das disciplinas para sua trajetória acadêmica e profissional.

A respeito da **realização de aulas práticas**, 85% dos alunos estão satisfeitos, o que demonstra um compromisso da instituição com a aplicação prática do conhecimento. Ainda assim, 7,5% indicaram insatisfação, o que reforça a importância de manter e ampliar essas atividades.

Sobre a **interatividade entre aulas teóricas e práticas**, 62,5% dos respondentes concordam que ela atendeu às expectativas. Contudo, 17,5% demonstraram insatisfação e 20% se mantiveram neutros, evidenciando a necessidade de aprimoramento na articulação entre teoria e prática.

Quanto à **qualificação didática do corpo docente**, 72,5% dos alunos reconhecem que os professores são qualificados para desenvolver o conteúdo programático. No entanto, um quarto dos alunos se manteve neutro, e 2,5% demonstraram insatisfação, o que pode indicar oportunidades de capacitação contínua.

Em relação à **experiência profissional e domínio didático dos professores**, o índice de favorabilidade é ainda mais alto: 92,5% dos alunos afirmam que os docentes demonstram experiência e domínio da disciplina, o que consolida uma imagem positiva do corpo docente.

A **disponibilidade dos professores para atender necessidades e dúvidas** também foi muito bem avaliada: 87,5% dos alunos estão satisfeitos, com apenas 2,5% indicando insatisfação. Isso mostra uma boa comunicação e acessibilidade entre docentes e discentes.

A **adequação das avaliações às atividades pedagógicas** recebeu concordância de 82,5% dos alunos, confirmando que as avaliações estão alinhadas com os conteúdos trabalhados em aula.

Por fim, o **acompanhamento e participação da Coordenação de Curso**, a opinião dos alunos está mais dividida: 52,5% concordam que a coordenação atende às suas necessidades, enquanto 12,5% discordam e 35% permaneceram neutros. Essa distribuição equilibrada sugere uma oportunidade de melhoria nesse aspecto.

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

a) **Melhoria da integração entre teoria e prática** – Apesar da maioria estar satisfeita, ainda há uma parcela expressiva que espera maior articulação entre as abordagens teóricas e as experiências práticas. Estratégias pedagógicas mais integradas podem potencializar o aprendizado.

b) **Fortalecimento da formação didática dos docentes** – Incentivar a capacitação contínua, com foco em metodologias ativas, avaliação por competências e uso de tecnologias educacionais, pode reforçar ainda mais a qualificação percebida pelos alunos.

c) **Aprimoramento da atuação da Coordenação de Curso** – Diante de uma avaliação dividida, é necessário reavaliar os processos de escuta ativa, mediação e acompanhamento pedagógico por parte da coordenação, buscando maior proximidade com os alunos.

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

A presente seção tem como objetivo analisar a percepção dos discentes sobre as estruturas de apoio ao ensino, as formas de incentivo ao estudo e as políticas de inclusão social adotadas pela Faculdade Senac Ceará. As informações foram obtidas por meio de questionário aplicado aos alunos, contemplando itens como qualidade e quantidade do acervo da biblioteca, incentivo à pesquisa e grupos de estudo, acessibilidade, políticas de inclusão e envolvimento institucional com a sociedade.

A Tabela 04 apresenta os percentuais de respostas distribuídas entre os diferentes níveis de concordância com os itens avaliados.

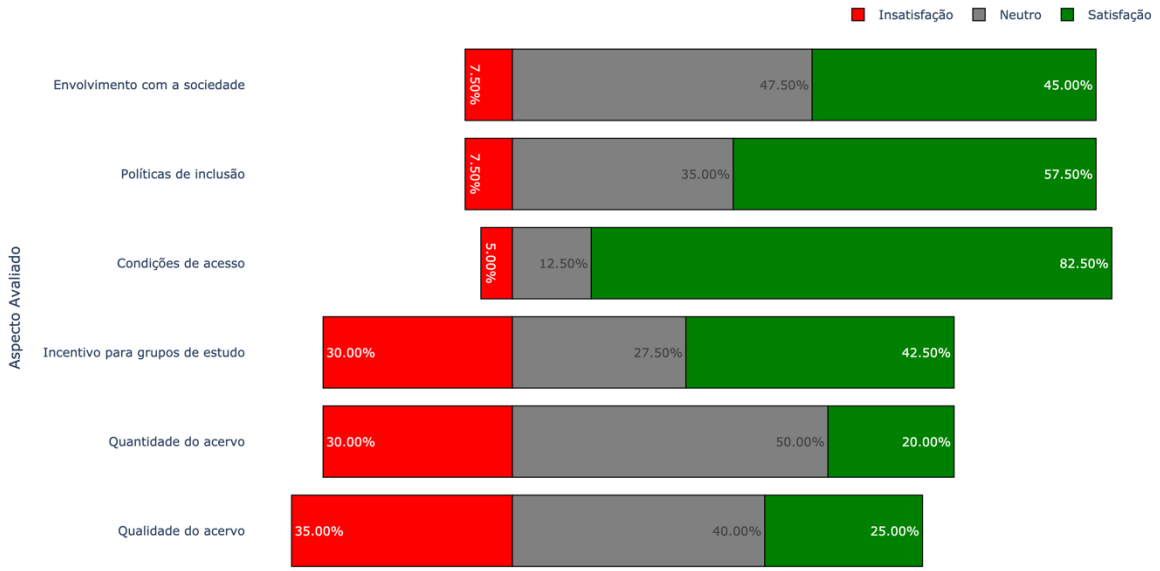
Tabela 04 – Resultado da avaliação sobre as estruturas, formas de estudo e políticas de inclusão

	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	20,0%	15,0%	40,0%	17,5%	7,5%
Quantidade do acervo da biblioteca adotada no curso atende às suas necessidades	20,0%	10,0%	50,0%	15,0%	5,0%
Os alunos são incentivados para a criação e manutenção de grupos de estudo e de pesquisa	5,0%	25,0%	27,5%	40,0%	2,5%
Existência de condições de acesso a pessoas com necessidades especiais	0,0%	5,0%	12,5%	57,5%	25,0%
Existência de políticas de inclusão social e cidadania	2,5%	5,0%	35,0%	42,5%	15,0%
Envolvimento da instituição com as preocupações e demandas da sociedade atende às expectativas	2,5%	5,0%	47,5%	35,0%	10,0%

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

Já a Figura 2 proporciona uma representação gráfica desses dados, permitindo identificar padrões de satisfação, neutralidade e insatisfação de forma visual e comparativa.

Figura 2: O gráfico representa a percepção dos discentes da Faculdade Senac Ceará acerca de seis aspectos institucionais: qualidade e quantidade do acervo da biblioteca, incentivo a grupos de estudo, condições de acesso para pessoas com necessidades especiais, políticas de inclusão e envolvimento institucional com a sociedade. As respostas estão organizadas em três categorias: insatisfação (vermelho), neutralidade (cinza) e satisfação (verde), permitindo a visualização clara das tendências de concordância ou crítica por parte dos estudantes em cada item avaliado.



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

2.4.2.1 Análise de Tendências e Padrões

A análise dos dados revela que os alunos apresentam **percepções mistas** em relação às estruturas de apoio ao ensino e às políticas institucionais de inclusão. Alguns aspectos receberam avaliações favoráveis, enquanto outros indicam níveis elevados de neutralidade e insatisfação, evidenciando oportunidades claras de aprimoramento.

Em relação à **qualidade do acervo da biblioteca**, apenas 25% dos alunos concordam que ele atende às necessidades do curso (soma das categorias “De acordo” e “Totalmente de acordo”), enquanto 35% estão insatisfeitos e 40% adotam uma posição neutra. Situação semelhante é observada na quantidade do acervo, com 30% de insatisfação, 50% de neutralidade e apenas 20% de concordância. Esses dados indicam que o acervo bibliográfico, tanto em quantidade quanto em qualidade, não tem suprido de forma satisfatória as demandas acadêmicas dos estudantes, sendo este um ponto crítico a ser revisado pela instituição.

No que tange ao **incentivo para criação de grupos de estudo e pesquisa**, verifica-se que só 42,5% dos alunos demonstram concordância, enquanto 30% estão insatisfeitos e 27,5% permanecem neutros. Isso indica que, embora existam iniciativas, elas ainda não são percebidas de forma ampla e efetiva pelos discentes, o que reforça a importância de estratégias mais visíveis e acessíveis de promoção da pesquisa e do estudo colaborativo.

Em contrapartida, os dados referentes à **acessibilidade** apontam um cenário positivo: 82,5% dos alunos estão satisfeitos com as condições de acesso para pessoas com necessidades especiais,

com ausência total de respostas de discordância total e apenas 5% de insatisfação leve e 12,5% de neutro. Esse resultado evidencia o compromisso da instituição com a inclusão física e estrutural dos estudantes.

Quanto às **políticas de inclusão social e cidadania**, 57,5% dos alunos expressam concordância, embora 35% estejam neutros, sugerindo que tais políticas podem ser mais bem divulgadas ou reforçadas para alcançar um engajamento mais amplo da comunidade acadêmica.

Por fim, o item referente ao **envolvimento da instituição com as demandas da sociedade** obteve 45% de avaliação positiva, mas 47,5% de neutralidade, o que demonstra um certo distanciamento percebido entre as ações institucionais e os contextos sociais e comunitários. Isso aponta para a necessidade de maior integração entre as práticas pedagógicas e os compromissos sociais da faculdade.

2.4.3 Avaliação da gestão da comunicação institucional, interna e externa

A presente seção tem como objetivo analisar a percepção dos discentes sobre a efetividade da comunicação institucional, tanto no âmbito interno quanto externo, na Faculdade Senac Ceará. As informações foram coletadas por meio de questionário aplicado aos alunos, abordando itens como clareza das responsabilidades institucionais, imagem interna da faculdade, acesso da sociedade às informações, qualidade dos canais de divulgação e da comunicação visual.

A **Tabela 05** apresenta os percentuais de respostas distribuídas entre os diferentes níveis de concordância com os aspectos avaliados.

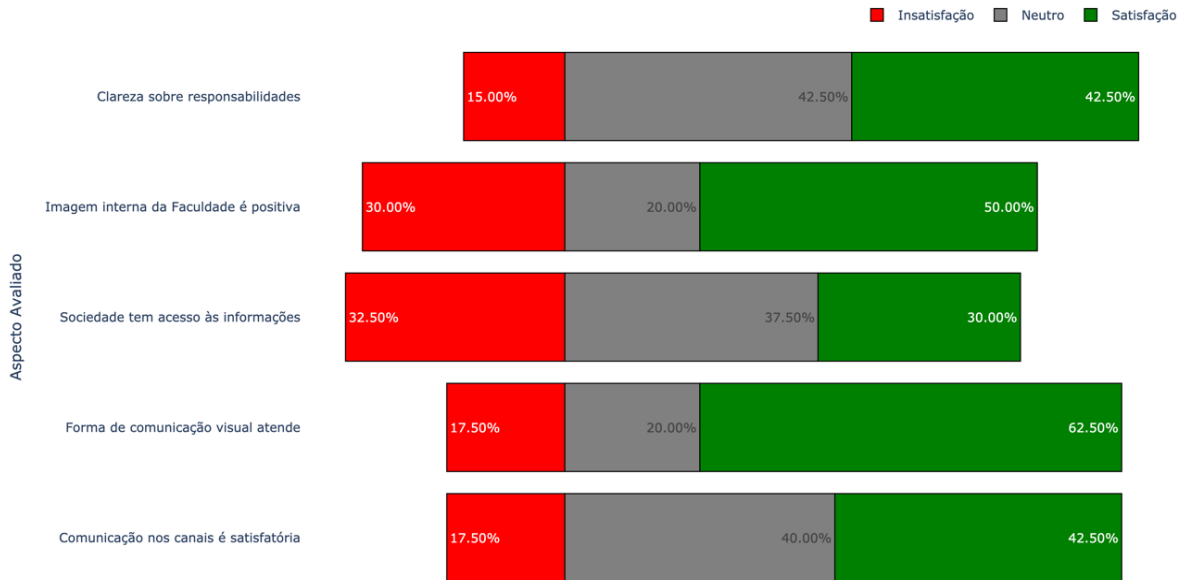
Tabela 05 – Resultado da avaliação da Gestão da Comunicação Institucional, Interna e Externa

	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 satisfatórias	7,5%	10,0%	40,0%	35,0%	7,5%
A forma de comunicação/informação visual da Faculdade Senac atende às expectativas (propagandas, murais, site, etc)	5,0%	12,5%	20,0%	50,0%	12,5%
A sociedade tem acesso às informações dos fatos que acontecem na Faculdade através do site	10,0%	22,5%	37,5%	22,5%	7,5%
A imagem interna da Faculdade é positiva	2,5%	27,5%	20,0%	30,0%	20,0%
Possui clareza sobre as atribuições e responsabilidades de cada setor da Faculdade	5,0%	10,0%	42,5%	32,5%	10,0%

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

Já a **Figura 3** proporciona uma representação gráfica desses dados, permitindo identificar padrões de satisfação, neutralidade e insatisfação de forma visual e comparativa. Análise de Tendências e Padrões

Figura 3: A figura representa a distribuição percentual das respostas dos discentes da Faculdade Senac Ceará quanto a cinco aspectos da gestão da comunicação: canais de divulgação, clareza de responsabilidades setoriais, imagem institucional, comunicação visual e transparência externa. As categorias estão organizadas em insatisfação (vermelho), neutralidade (cinza) e satisfação (verde), permitindo observar o nível de efetividade comunicacional percebido pelos alunos.



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

A análise dos dados referentes à gestão da comunicação institucional, interna e externa da Faculdade Senac Ceará revela percepções variadas por parte dos alunos, com pontos positivos e outros que indicam necessidade de aprimoramento.

Quanto à **satisfação com os canais institucionais de comunicação e divulgação**, apenas 42,5% dos alunos expressam concordância, enquanto 17,5% indicam insatisfação e 40% permanecem neutros. Esse padrão revela que os canais de comunicação podem não estar atendendo plenamente às necessidades informacionais dos estudantes, seja por falhas na periodicidade, na clareza das mensagens ou no alcance dos meios utilizados.

A **forma de comunicação visual** (como propagandas, murais e site institucional) apresentou um desempenho relativamente positivo, com 62,5% de concordância e um baixo índice de insatisfação (17,5% no total), sugerindo que os materiais visuais têm sido bem recebidos e compreendidos pelos alunos.

Já a percepção sobre a **acessibilidade das informações ao público externo** apresenta um cenário menos favorável: apenas 30% concordam que a sociedade tem acesso às informações por meio do site da instituição, enquanto 32,5% manifestam discordância e 37,5% mantêm-se neutros. Isso indica uma fragilidade na transparência institucional e na comunicação externa, o que pode comprometer a visibilidade e o relacionamento com a comunidade.

No que diz respeito à **imagem interna da Faculdade**, 50% dos discentes concordam que ela

é positiva. Apesar disso, 30% demonstraram alguma discordância, o que exige atenção da gestão institucional para fortalecer a cultura organizacional e o sentimento de pertencimento entre os alunos.

Por fim, o item relacionado à **clareza sobre as atribuições e responsabilidades de cada setor da instituição** recebeu 42,5% de respostas neutras, e apenas 42,5% de concordância, com 15% de insatisfação. Esse dado evidencia que muitos alunos não compreendem bem a estrutura organizacional ou a função de setores específicos, dificultando o acesso eficiente aos serviços institucionais. Avaliação da Autossatisfação Acadêmica, Cidadania, Uso de Equipamentos de Pesquisa e, ÁreasAcadêmicas e de Lazer

A presente seção tem como objetivo analisar a percepção dos discentes da Faculdade Senac Ceará em relação à sua autossatisfação acadêmica, formação cidadã, infraestrutura de apoio à aprendizagem e bem-estar, bem como a qualidade dos espaços destinados ao estudo, à pesquisa, à prática pedagógica e ao lazer. Os dados foram obtidos por meio de questionário aplicado aos alunos, contemplando aspectos como desenvolvimento pessoal e profissional, climatização e estrutura física, equipamentos de pesquisa e salas de aula, biblioteca, áreas de lazer, lanchonete e serviços de limpeza.

A **Tabela 06** apresenta os percentuais de respostas distribuídas entre os diferentes níveis de concordância com os aspectos avaliados. Os dados permitem observar o grau de satisfação dos discentes com as condições institucionais que impactam diretamente sua experiência acadêmica e sua formação integral.

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

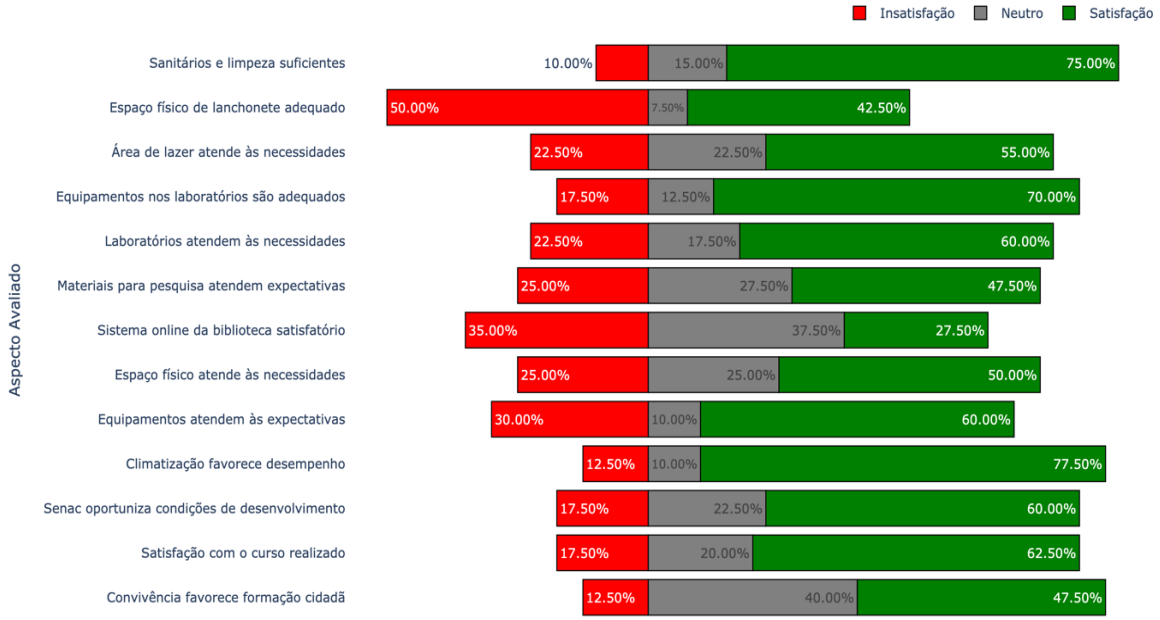
	Classificação (%)				
Aspecto avaliado	**Discordo totalmente**	**Discordo**	**Não concordo e nem discordo**	**De acordo**	**Totalmente de acordo**
A convivência na Faculdade favoreceu a formação de cidadãos éticos e socialmente responsáveis	10,0%	2,5%	40,0%	35,0%	12,5%
Considera-se satisfeito com o curso que realiza ou realizou	2,5%	15,0%	20,0%	37,5%	25,0%
A Faculdade Senac oportuniza condições para seu desenvolvimento pessoal e profissional	7,5%	10,0%	22,5%	45,0%	15,0%
A climatização e a estrutura física do ambiente pedagógico favorece o bom desempenho acadêmico	5,0%	7,5%	10,0%	40,0%	37,5%
Os equipamentos didáticos (computadores, tv, vídeo, projetores etc.) disponíveis na sala de aula atendem às expectativas do curso	12,5%	17,5%	10,0%	25,0%	35,0%
O espaço físico, mobiliário e o acervo da biblioteca atendem às suas necessidades	12,5%	12,5%	25,0%	30,0%	20,0%
A utilização do sistema de consulta on-line da biblioteca é satisfatória	12,5%	22,5%	37,5%	22,5%	5,0%
Os equipamentos e materiais disponíveis para pesquisa e atividades complementares atendem às expectativas da sua formação	2,5%	22,5%	27,5%	32,5%	15,0%
Os laboratórios disponíveis para as atividades práticas atendem às necessidades do curso	7,5%	15,0%	17,5%	37,5%	22,5%
O espaço físico e a distribuição dos equipamentos nos laboratórios de informática favorecem a sua aprendizagem	5,0%	12,5%	12,5%	45,0%	25,0%
A área de lazer é bem distribuída e atende às suas necessidades	10,0%	12,5%	22,5%	45,0%	10,0%

O espaço físico da lanchonete, o atendimento e a variedade de alimentos/bebidas atendem às suas necessidades	35,0%	15,0%	7,5%	30,0%	12,5%
As instalações sanitárias e o serviço de limpeza são suficientes e adequadas	5,0%	5,0%	15,0%	47,5%	27,5%

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

Já a **Figura 4** proporciona uma representação gráfica desses dados, permitindo identificar padrões de satisfação, neutralidade e insatisfação de forma visual e comparativa.

Figura 4: Nível de satisfação dos alunos em relação à autossatisfação acadêmica, cidadania, infraestrutura de apoio ao ensino, áreas de lazer e equipamentos de pesquisa.



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

2.4.3.1 Análise de Tendências e Padrões

A análise dos dados da avaliação sobre autossatisfação acadêmica, cidadania, uso de equipamentos de pesquisa e estrutura física revela um cenário com percepções mistas entre os discentes, com pontos de destaque positivo e outros que indicam oportunidades de melhoria.

Quanto à **formação cidadã**, 47,5% dos alunos concordam que a convivência na Faculdade favoreceu a formação de cidadãos éticos e socialmente responsáveis. No entanto, um índice relevante de 40% de neutralidade e 12,5% de insatisfação evidencia que há espaço para reforçar práticas pedagógicas e projetos institucionais voltados à cidadania e responsabilidade social.

Em relação à **satisfação com o curso realizado**, o resultado é positivo, com 62,5% de concordância (somando "De acordo" e "Totalmente de acordo"), mostrando que a maioria dos alunos reconhece valor na sua formação acadêmica. A Faculdade Senac também foi bem avaliada quanto às oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, com 60% de aprovação, apesar da presença de 17,5% de respostas discordantes.

A **estrutura física e a climatização dos ambientes pedagógicos** foram bem avaliadas por 77,5% dos alunos, demonstrando um impacto positivo no desempenho acadêmico. O mesmo padrão de satisfação se repete no uso dos laboratórios de informática, com 70% de concordância.

Entretanto, a percepção sobre os **equipamentos didáticos em sala de aula** mostra divisão: enquanto 60% estão satisfeitos, há ainda 30% de insatisfação, indicando necessidade de manutenção ou atualização desses recursos. Avaliação semelhante ocorre no item sobre espaço físico, mobiliário e acervo da biblioteca, com apenas 50% de aprovação e 25% de neutralidade.

A **utilização do sistema de consulta online da biblioteca** apresenta um dos índices mais baixos de satisfação: apenas 27,5% concordam, enquanto 35% estão insatisfeitos e 37,5% neutros, indicando clara necessidade de melhoria na usabilidade, atualização ou divulgação do sistema.

A respeito dos **equipamentos e materiais para pesquisa e atividades complementares**, apenas 47,5% dos alunos se dizem satisfeitos, o que demonstra uma percepção limitada da infraestrutura disponível para apoio acadêmico fora da sala de aula.

A avaliação das **áreas de lazer** é equilibrada, com 55% de aprovação e 22,5% de neutralidade, sugerindo que os espaços atendem parcialmente às necessidades dos estudantes. Por outro lado, o **espaço da lanchonete** foi um dos pontos com maior insatisfação: 50% dos alunos demonstraram discordância, principalmente relacionada ao espaço, atendimento ou variedade de alimentos e bebidas.

Por fim, as **instalações sanitárias e os serviços de limpeza** foram bem avaliados, com 75% de concordância, sendo um aspecto positivo da infraestrutura geral da instituição.

2.4.4 Avaliação da CPA, Melhorias e Atendimento Técnico-Acadêmico

A presente seção tem como objetivo analisar a percepção dos discentes sobre o funcionamento da Comissão Própria de Avaliação (CPA), a implementação de melhorias institucionais decorrentes das avaliações realizadas, bem como o atendimento técnico e acadêmico prestado pelos diversos setores da Faculdade Senac Ceará. Os dados foram obtidos por meio de questionário aplicado aos alunos, que avaliaram aspectos relacionados à comunicação dos resultados da CPA, ações de melhoria, desempenho da coordenação, atendimento da secretaria acadêmica, setor financeiro, biblioteca, ouvidoria e suporte técnico.

A **Tabela 07** apresenta os percentuais de respostas distribuídas entre os diferentes níveis de concordância com os itens avaliados.

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

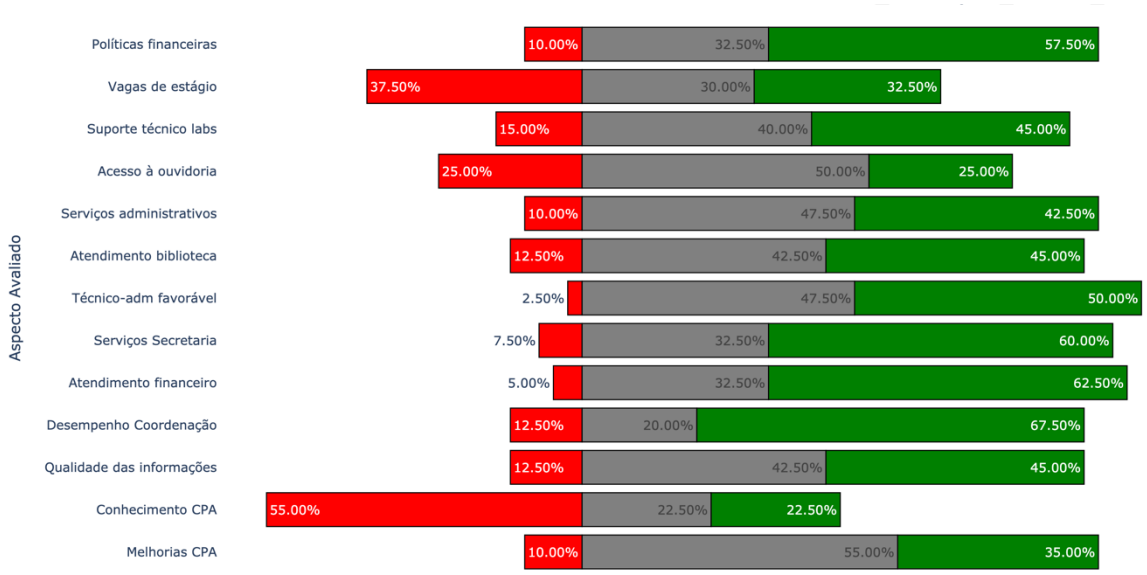
Classificação (%)

Aspecto avaliado	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo e nem discordo	De acordo	Totalmente de acordo
Detectou melhorias na instituição decorrentes de avaliações anteriores da CPA	5,0%	5,0%	55,0%	32,5%	2,5%
Teve conhecimento dos resultados da última avaliação interna realizada pela CPA	17,5%	37,5%	22,5%	22,5%	0,0%
A qualidade das informações prestadas pela Faculdade aos alunos atende às suas expectativas	5,0%	7,5%	42,5%	40,0%	5,0%
O desempenho da Coordenação do seu curso é favorável e satisfatório para a Faculdade	5,0%	7,5%	20,0%	50,0%	17,5%
O atendimento do setor financeiro é satisfatório	2,5%	2,5%	32,5%	47,5%	15,0%
As informações e serviços prestados pela Secretaria Acadêmica são relevantes e atendem às suas necessidades	0,0%	7,5%	32,5%	52,5%	7,5%
O pessoal técnico-administrativo favorece o desempenho da gestão da Faculdade	0,0%	2,5%	47,5%	42,5%	7,5%
O atendimento na biblioteca demonstra um bom nível de formação e auxílio na consulta	2,5%	10,0%	42,5%	40,0%	5,0%
Os serviços administrativos são tratados com agilidade de acordo com as necessidades da rotina	0,0%	10,0%	47,5%	40,0%	2,5%
O acesso à ouvidoria é simples e intuitivo	10,0%	15,0%	50,0%	25,0%	0,0%
O suporte técnico que atende nos laboratórios tem bom nível de formação e atende às necessidades	2,5%	12,5%	40,0%	32,5%	12,5%
Quanto ao programa de estágio extracurricular, as vagas ofertadas e disponibilizadas pelo setor de REDES atendem às expectativas	30,0%	7,5%	30,0%	27,5%	5,0%
As políticas de incentivo financeiro interno (desconto) atendem às suas necessidades	0,0%	10,0%	32,5%	40,0%	17,5%

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

Já a **Figura 5** sintetiza visualmente esses dados, permitindo uma análise comparativa entre os aspectos considerados mais positivos e aqueles que exigem maior atenção da gestão institucional.

Figura 5: Nível de satisfação dos alunos em relação à atuação da CPA, às melhorias institucionais e ao atendimento técnico-acadêmico.



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

2.4.4.1 Análise de Tendências e Padrões

A análise dos dados referentes à atuação da CPA, às melhorias institucionais percebidas pelos alunos e à qualidade do atendimento técnico e acadêmico revela tendências variadas, que

combinam altos índices de satisfação em alguns serviços e sinais de fragilidade em relação à comunicação da CPA e à percepção sobre suas ações.

Um dos aspectos mais críticos identificados diz respeito ao nível de conhecimento dos discentes sobre os resultados das avaliações internas conduzidas pela CPA: apenas 22,5% dos alunos afirmam ter conhecimento dos resultados, enquanto 55% se declaram insatisfeitos com esse ponto. Esse dado, somado à percepção de que as melhorias oriundas dessas avaliações são pouco percebidas (com 55% de neutralidade e apenas 35% de concordância), evidencia uma necessidade urgente de aprimorar a comunicação institucional da CPA, ampliando a visibilidade de suas ações e de seus impactos.

Apesar disso, a qualidade das informações prestadas pela instituição apresenta resultado favorável, com 45% de satisfação e apenas 12,5% de insatisfação, o que demonstra um nível razoável de clareza nas comunicações institucionais como um todo, embora a atuação da CPA em específico ainda precise ser reforçada.

No que diz respeito ao desempenho da coordenação de curso, os dados são positivos: 67,5% dos alunos avaliaram de forma favorável, o que reforça a percepção de efetividade e liderança acadêmica nesse setor.

Os setores de atendimento técnico e acadêmico também foram bem avaliados: o atendimento da secretaria recebeu 60% de aprovação, o setor financeiro obteve 62,5% de satisfação, e o atendimento na biblioteca foi avaliado positivamente por 45% dos alunos. O pessoal técnico-administrativo foi bem visto por 50% dos respondentes, mostrando bom alinhamento com os processos institucionais.

Por outro lado, o acesso à ouvidoria ainda não apresenta resultados expressivos: apenas 25% dos alunos estão satisfeitos, enquanto 75% se dividem entre neutralidade e insatisfação. Isso pode indicar desconhecimento sobre os canais disponíveis ou baixa efetividade no tratamento das demandas recebidas.

O suporte técnico nos laboratórios foi avaliado de forma equilibrada, com 45% de concordância e 15% de insatisfação, sendo uma área que merece atenção para garantir um apoio mais ágil e qualificado ao corpo discente.

O programa de estágio extracurricular, especificamente relacionado ao setor de REDES, recebeu uma avaliação mais crítica: 37,5% dos alunos estão insatisfeitos e 30% permanecem neutros, revelando a necessidade de reestruturação na oferta, divulgação ou acompanhamento das oportunidades de estágio.

Por fim, as políticas de incentivo financeiro (descontos) foram bem avaliadas, com 57,5% de aprovação, sugerindo que as iniciativas da instituição nessa área têm sido efetivas e reconhecidas pelos alunos.

2.4.4.2 Considerações Finais sobre os Resultados de 2024 em Comparação com 2023

A análise consolidada dos dados da avaliação institucional de 2024, organizada em categorias temáticas, permite identificar avanços, estagnações e desafios persistentes em relação ao ano anterior (2023). A Figura 6, apresentada a seguir, sintetiza os níveis de insatisfação por categoria, permitindo uma comparação visual direta entre os dois períodos.

De modo geral, observa-se uma manutenção de níveis de insatisfação baixos nas categorias relacionadas ao Corpo Docente e Práticas Pedagógicas, o que reafirma a percepção positiva dos alunos quanto à qualificação e experiência do corpo docente, além do uso de metodologias adequadas. Apesar de pequenas oscilações, essa categoria segue como um dos pontos fortes da instituição.

Em contrapartida, a categoria "Estruturas e Políticas de Inclusão" apresentou aumento da dispersão e da mediana de insatisfação em 2024, sugerindo uma percepção mais crítica por parte dos discentes em relação ao acervo bibliográfico, acessibilidade, grupos de estudo e envolvimento institucional com a sociedade. Tal mudança aponta para a necessidade de reavaliação das estratégias institucionais nessas áreas, sobretudo no que diz respeito à efetividade e à comunicação dessas políticas.

A Comunicação Institucional, embora apresente uma leve melhora no comparativo de extremos, ainda se mantém como uma das categorias com elevada insatisfação mediana. Isso reflete dificuldades persistentes na visibilidade das ações da CPA, na clareza das informações institucionais e no acesso a canais como a ouvidoria. É um ponto que exige intervenções estruturadas e contínuas.

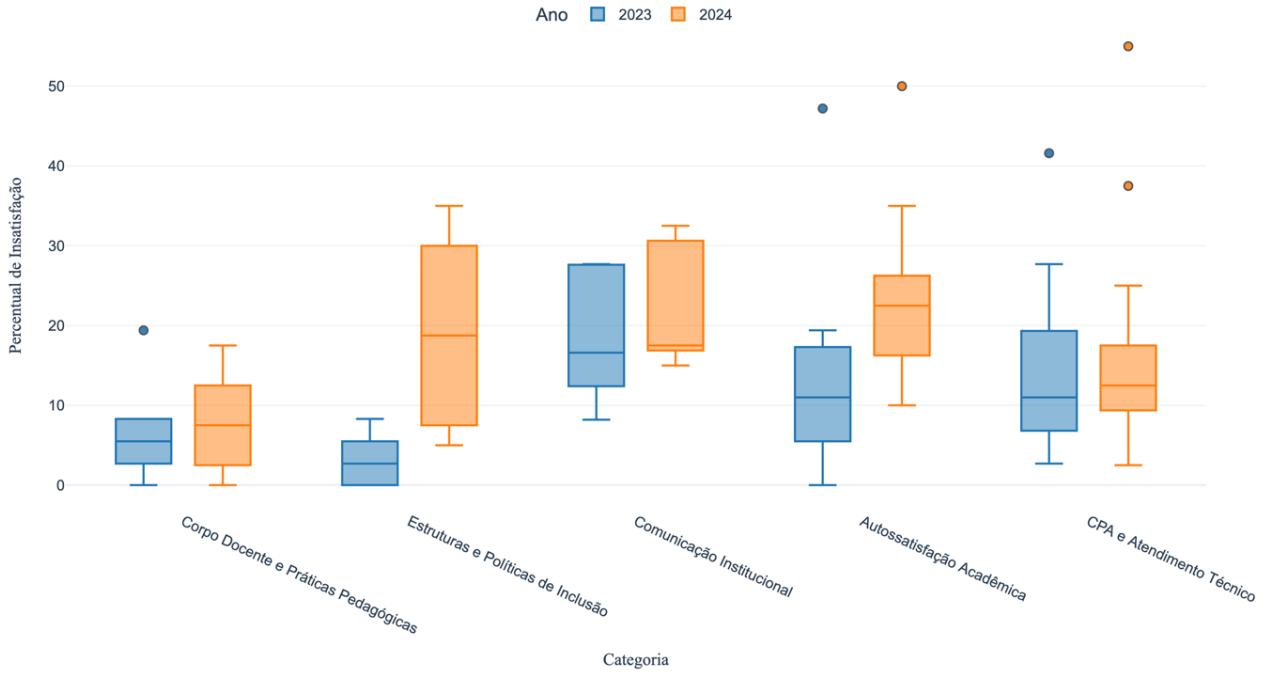
Na Autossatisfação Acadêmica, houve um pequeno aumento da insatisfação em 2024, especialmente relacionado a aspectos como áreas de lazer, sistema de consulta da biblioteca e equipamentos didáticos. Apesar de ainda apresentar indicadores positivos em vários itens, a variação sugere que o nível de exigência dos discentes tem crescido, o que demanda um acompanhamento mais próximo por parte da gestão acadêmica e administrativa.

Por fim, a categoria CPA e Atendimento Técnico-Acadêmico apresentou leve redução na mediana de insatisfação, indicando pequeno avanço na percepção sobre os serviços técnico-administrativos, secretaria, biblioteca e suporte financeiro. No entanto, a baixa visibilidade da atuação da CPA ainda se destaca como um fator limitante para a confiança e o engajamento dos alunos com os processos avaliativos institucionais.

Em síntese, os dados de 2024 demonstram estabilidade em áreas tradicionalmente bem avaliadas, mas também revelam novas demandas e expectativas por parte dos estudantes. A comparação com 2023 reforça a importância de que os processos de avaliação sejam acompanhados

de ações comunicadas de forma clara e efetiva, promovendo um ciclo virtuoso de diagnóstico, planejamento, melhoria e prestação de contas.

Figura 6: A figura apresenta a comparação entre os percentuais de insatisfação dos alunos nos anos de 2023 e 2024, distribuídos por categoria temática: Corpo Docente e Práticas Pedagógicas, Estruturas e Políticas de Inclusão, Comunicação Institucional, Autossatisfação Acadêmica e CPA e Atendimento Técnico.



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

2.4.5 Avaliação a partir de comentários envolvendo críticas e sugestões

Nos instrumentos de avaliação a CPA utilizou questões abertas, buscando captar os sentimentose 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 derelatos.

Quadro 04 – Amostragem sobre relatos envolvendo críticas e sugestões em campos abertos.

Categoria	Relatos
Atuação da Faculdade e Corpo Docente	"Sugestão: Criar mais espaços de diálogo entre alunos e coordenação para melhoria contínua dos cursos. Crítica: Algumas decisões acadêmicas não são bem comunicadas aos alunos, gerando dúvidas e inseguranças."
	"Bons professores, mas podia ter mais projetos na prática"
	"Professores altamente qualificados , em sua grande maioria com didática efetiva e inovadora ."
	"Seria interessante ter mais projetos práticos voltados para o mercado de trabalho, como parcerias com empresas e desafios reais para os alunos desenvolverem. Além disso, aulas mais dinâmicas e interativas ajudariam a fixar melhor o conteúdo e tornariam o aprendizado mais envolvente. Sinto que faltam mais oportunidades de experiências práticas que nos preparem melhor para a atuação profissional."
	"Sugestão: Oferecer mais capacitações pedagógicas para os professores, especialmente no uso de metodologias ativas e novas tecnologias. Elogio: O corpo

	docente demonstra compromisso com o aprendizado e está sempre disposto a ajudar os alunos.”,
Meios de comunicação e Secretaria Acadêmica	“Os meios de comunicação da faculdade funcionam bem, e a Secretaria Acadêmica é prestativa no atendimento. Sempre que precisei de suporte, fui bem atendido. No entanto, seria bom melhorar a rapidez no atendimento e tornar os meios de comunicação mais ágeis, como respostas mais rápidas por e-mail ou WhatsApp. Além disso, um sistema mais intuitivo para acessar informações acadêmicas ajudaria bastante.”
Coordenação de curso	“A condenação atende bem os usuários no além de registra e atender os usuários, seja para trabalhar ou registra para mais cursos.”
	“A coordenação do curso tem feito um bom trabalho na organização das disciplinas e no suporte aos alunos. No entanto, seria interessante uma maior proximidade com os estudantes, como mais reuniões ou canais diretos para ouvir sugestões e esclarecer dúvidas. Além disso, a inclusão de mais projetos práticos e parcerias com empresas poderia enriquecer ainda mais a formação dos alunos.”
Estrutura Física	“A sede do centro tem pontos positivos como a biblioteca, mas precisa melhorar na estrutura das salas e cantina. A sede da Aldeota é 100% show!”
Aulas aos sábados	“Sugestão: Flexibilizar a carga horária das aulas aos sábados, permitindo que parte do conteúdo seja disponibilizada de forma assíncrona (EAD), diminuindo a necessidade de aulas presenciais longas. Avaliar a possibilidade de reestruturar a grade horária para reduzir a carga aos sábados e redistribuir parte das disciplinas ao longo da semana, especialmente para alunos que possuem compromissos profissionais. Criar alternativas como aulas híbridas ou gravações das aulas presenciais para que os alunos que eventualmente não possam comparecer não fiquem prejudicados. Crítica: O rendimento dos alunos tende a ser menor aos sábados, devido ao cansaço acumulado da semana e, muitas vezes, à jornada de trabalho que antecede o dia de aula. Isso impacta a absorção do conteúdo e pode comprometer o desempenho acadêmico. Algumas aulas aos sábados são longas e exaustivas, o que reduz a participação ativa dos alunos e torna o aprendizado menos eficaz. Há dificuldades logísticas para alguns estudantes que dependem do transporte público, que possui horários reduzidos aos sábados, dificultando a pontualidade e a permanência na instituição.”
Lanchonete	“A sede do centro tinha uma cantina com pouca ou nenhuma opção. A sede da Aldeota sequer possui cantina. Tem uma cafeteria com preços absurdos para o publico do SENAC. Para se alimentar melhor é preciso sair da faculdade para ir a outros estabelecimentos. Ponto que precisa ser observado urgente!”
Banco de Oportunidade	“O Banco de Oportunidades possui poucas vagas voltadas para a área de tecnologia. Seria interessante se a faculdade estabelecesse parcerias com empresas para oferecer estágios de aprendizado prático, além de oportunidades de desenvolvimento profissional. Essas parcerias poderiam ajudar os alunos a se conectarem com o mercado de trabalho e a aplicarem o conhecimento adquirido nas aulas.”

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

Com base nas nuvens de palavras geradas a partir das respostas abertas dos discentes, é possível identificar com clareza os principais temas e sentimentos expressos em relação às aulas aos sábados e à lanchonete da instituição.

Na Figura 7, que faz referencia a nuvem de palavras sobrea às **aulas aos sábados**, destacam-se palavras como *“presencial”*, *“alunos”*, *“sábados”*, *“aula”*, *“online”*, *“carga”*, *“assíncrona”*, *“flexibilizar”* e *“transporte”*. Isso indica uma forte preocupação dos estudantes com o **modelo de ensino adotado aos sábados**, sugerindo o desejo por **mais flexibilidade** na carga horária e **alternativas digitais** para compensar dificuldades de deslocamento e cansaço acumulado ao longo

da semana. A ênfase em termos como *"presencial"* e *"online"* reforça o debate entre a adoção de formatos híbridos ou assíncronos para melhorar o rendimento acadêmico e a adesão às atividades.

Figura 7: Nuvem de palavras: Avaliação aberta sobre aulas aos sábados.

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

Na Figura 8, que é uma nuvem de palavras relacionada à **lanchonete**, termos como *"preço"*, *"opções"*, *"muito"*, *"lanche"*, *"acessível"*, *"sair"*, *"faculdade"* e *"valores"* revelam uma insatisfação com os **valores praticados** e com a **escassez de opções alimentares** disponíveis. A repetição de palavras como *"caro"*, *"acessíveis"* e *"fora"* indica que muitos estudantes precisam se deslocar para fora da instituição para se alimentar adequadamente. Esses elementos indicam a necessidade de **revisão da política de alimentação** nas unidades, considerando o perfil socioeconômico do público atendido.

Figura 8: Nuvem de palavras: Avaliação aberta sobre a lanchonete.

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

2.4.5.1 Análise de Tendências e Padrões (Relatos Qualitativos)

A análise qualitativa dos relatos discentes reforça os dados quantitativos apresentados nas seções anteriores e oferece um olhar mais aprofundado sobre percepções, sugestões e críticas direcionadas a diferentes aspectos da vida acadêmica na Faculdade Senac Ceará. Os relatos, organizados por categorias temáticas, evidenciam tanto reconhecimento das boas práticas institucionais quanto demandas recorrentes por melhorias.

Na categoria Atuação da Faculdade e Corpo Docente, os alunos destacam a alta qualificação e comprometimento dos professores, com elogios à didática e à postura inovadora. Entretanto, há reivindicações por maior aproximação entre teoria e prática, com sugestões de projetos voltados ao mercado, parcerias com empresas e aulas mais dinâmicas. Também surgem críticas relacionadas à comunicação de decisões acadêmicas, que, por vezes, não são suficientemente claras, gerando inseguranças.

Nos Meios de Comunicação e Secretaria Acadêmica, observa-se uma percepção positiva em relação ao atendimento e à organização, mas os relatos indicam a necessidade de respostas mais rápidas e canais de comunicação mais ágeis e acessíveis. Sugere-se, ainda, a melhoria da interface dos sistemas acadêmicos, facilitando o acesso às informações.

Em relação à Coordenação de Curso, os estudantes reconhecem a atuação organizada e atenta ao suporte aos alunos. Contudo, sugerem maior proximidade com o corpo discente, por meio de canais de escuta ativa, reuniões regulares e abertura para sugestões. A articulação com o mercado de trabalho também aparece como aspecto desejável para ser incorporado nas ações da coordenação.

Na categoria Estrutura Física, há elogios à infraestrutura da sede da Aldeota, especialmente quanto à biblioteca, mas também críticas à estrutura das salas de aula e da cantina na sede do centro, indicando disparidades que precisam ser niveladas para garantir a equidade na qualidade dos espaços.

As Aulas aos Sábados são tema de múltiplas manifestações. Os relatos revelam desafios quanto à carga horária extensa, cansaço acumulado dos alunos, e dificuldades logísticas com transporte público, o que compromete o rendimento acadêmico. Há sugestões para adoção de modalidades híbridas, ensino assíncrono e redistribuição de carga horária durante a semana, como formas de flexibilizar o modelo atual.

Sobre a Lanchonete, as principais reclamações referem-se à falta de estrutura adequada, pouca variedade de alimentos e preços elevados, sobretudo para o perfil socioeconômico do público

atendido. A inexistência de cantina em determinadas unidades é apontada como um problema urgente, que impacta diretamente o conforto e bem-estar dos estudantes.

Por fim, na categoria Banco de Oportunidades, os alunos mencionam a baixa oferta de vagas para áreas específicas, como tecnologia, e apontam como essencial o fortalecimento de parcerias institucionais com empresas, ampliando o acesso a estágios e experiências práticas que complementem a formação acadêmica.

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
6	Entre 1 a 3 anos	8	2 com especialização 3 com mestrado 1 com doutorado

* do total de 8 docentes contratados até 2024.2.

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%	33,3%	66,7%
Práticas da IES condizentes com a missão institucional	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Conhecimento do PDI	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%

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

Figura 9: Avaliação sobre conhecimento institucional.

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 50% dos respondentes totalmente de acordo e 50%de acordo.

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) 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 de novos professores, pode fragilizar o indicador, mantendo a necessidade de melhor comunicação e divulgação dessa documentação estratégica.

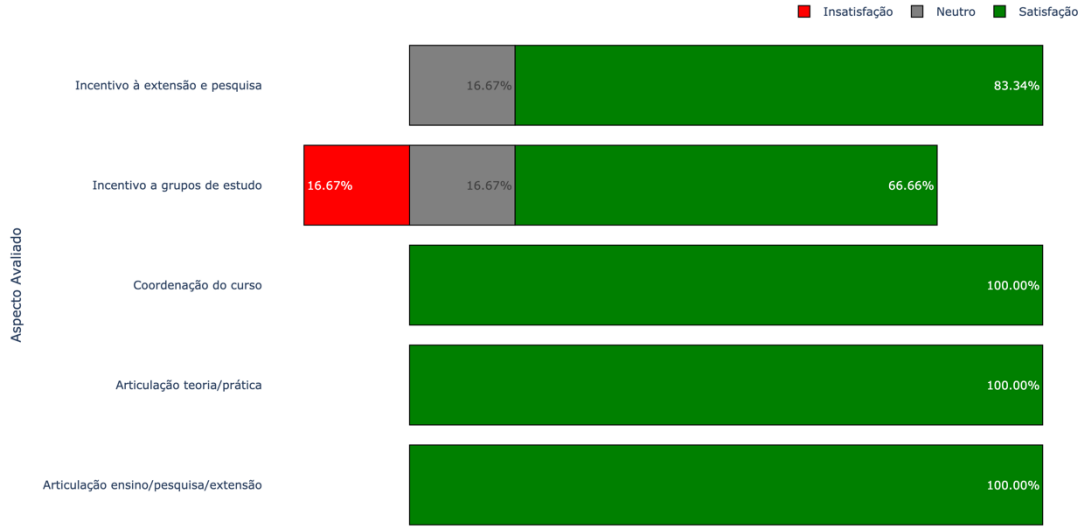
2.5.2 Avaliação sobre as ações acadêmicas realizadas na IES

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%	0,0%	50,0%	50,0%
Na execução da matriz curricular há articulação entre teoria e prática	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%
A coordenação do curso desempenha com qualidade e presteza as suas atribuições	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%
Os alunos são incentivados para criação e manutenção de grupos de estudo e de pesquisa	0,0%	16,7%	16,7%	33,3%	33,3%
Há incentivo para condições de desenvolvimento da extensão e pesquisa na IES	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%

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

Figura 10: Resultado da avaliação sobre as ações acadêmicas realizadas na IES



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

2.5.2.1 Análise de Tendências e Padrões

A análise dos resultados apresentados na Tabela 09 evidencia que 100% dos respondentes concordam ou concordam totalmente que as atividades de ensino, pesquisa e extensão estão articuladas com as propostas do PPC, com 50% indicando concordância total. Esse dado reforça a importância de manter o alinhamento com o Projeto Pedagógico do Curso, buscando constantemente aprimorar as práticas acadêmicas.

Em relação à execução da matriz curricular, 100% dos participantes concordam que há articulação entre teoria e prática, sendo que 67,66% manifestaram concordância total. Esse cenário aponta para uma integração efetiva entre os aspectos teóricos e práticos.

Outro destaque é a percepção sobre a coordenação do curso: 100% dos respondentes concordam totalmente que ela desempenha suas atribuições com qualidade e presteza, evidenciando uma avaliação extremamente positiva acerca da gestão e do suporte oferecido pela coordenação.

No que se refere ao incentivo à criação e manutenção de grupos de estudo e pesquisa, 66,66% dos respondentes concordam ou concordam totalmente, enquanto 16,67% discordam e 16,67% se mantêm neutros. Esses resultados indicam que, embora exista uma maioria que percebe o estímulo a essas atividades, há espaço para ampliar ações que promovam maior engajamento e participação dos estudantes.

Por fim, 83,34% dos respondentes concordam ou concordam totalmente que há incentivo para o desenvolvimento da extensão e pesquisa na IES, enquanto 16,67% se declaram neutros. Ainda que não haja discordância expressa, essa parcela neutra sugere a possibilidade de fortalecimento das condições e recursos disponibilizados para tais 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.
e) Ampliar o incentivo e o suporte para a criação de grupos de estudo e pesquisa, promovendo maior envolvimento estudantil.
f) Investir em políticas e recursos que fomentem ainda mais a extensão e a pesquisa, criando um ambiente propício para a produção acadêmica e científica na instituição.

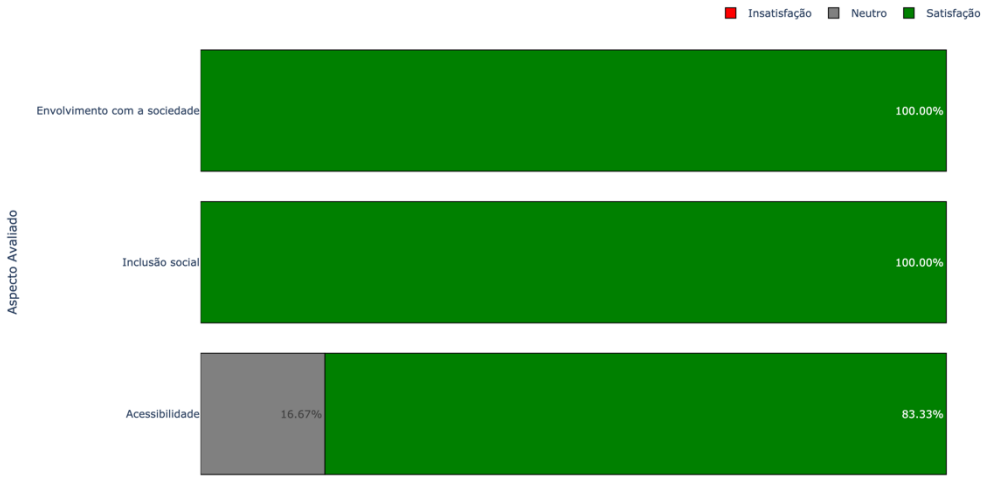
2.5.3 Avaliação sobre a qualidade dos equipamentos, políticas de acessibilidade e de relacionamento coma sociedade

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%	16,7%	33,3%	50,0%
Existem políticas de inclusão social e cidadania	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
O envolvimento da Instituição com as preocupações e demandas da sociedade atende as expectativas	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%

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

Figura 11: Resultado da avaliação sobre acessibilidade, inclusão e envolvimento com a sociedade.



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 (83,33%) concorda que a instituição oferece condições de acessibilidade, como rampas e banheiros adaptados, para pessoas com deficiência. No entanto, há uma proporção menor (16,67%) 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) 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.
b) 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)	0,0%	33,3%	16,7%	33,3%	16,7%
Quanto à clareza, a qualidade das informações prestadas à sociedade atende as expectativas	0,0%	16,7%	16,7%	50,0%	16,7%
As divulgações da Faculdade para a sociedade desperta interesse para o público ingressar	0,0%	33,3%	16,7%	33,3%	16,7%
Há presença de stands da Faculdade em eventos que contemplem público-alvo para a captação de alunos	0,0%	16,7%	0,0%	33,3%	50,0%

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

Figura 12: Resultado da avaliação de comunicação institucional.

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 33% dos docentes discordam de que a forma de comunicação e informação visual da instituição atende às suas expectativas, enquanto 50% dos respondentes se mostram de acordo. Esse cenário sugere um certo equilíbrio entre percepções favoráveis e desfavoráveis, apontando para a necessidade de revisão ou aprimoramento na comunicação visual, a fim de garantir maior uniformidade e eficácia na transmissão de informações.

Por sua vez, aproximadamente 67% dos participantes indicam que a clareza e a qualidade das informações prestadas à sociedade atendem às suas expectativas, ao passo que 17% não concordam, o que sugere que, embora a maioria dos respondentes se sinta contemplada, ainda há oportunidades de melhoria na forma como a instituição se comunica com o público externo.

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 precisa 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) Desenvolver estratégias que promovam uma melhor compreensão e engajamento do público interno e externo, ampliando o alcance e a efetividade das ações de comunicação da instituição.

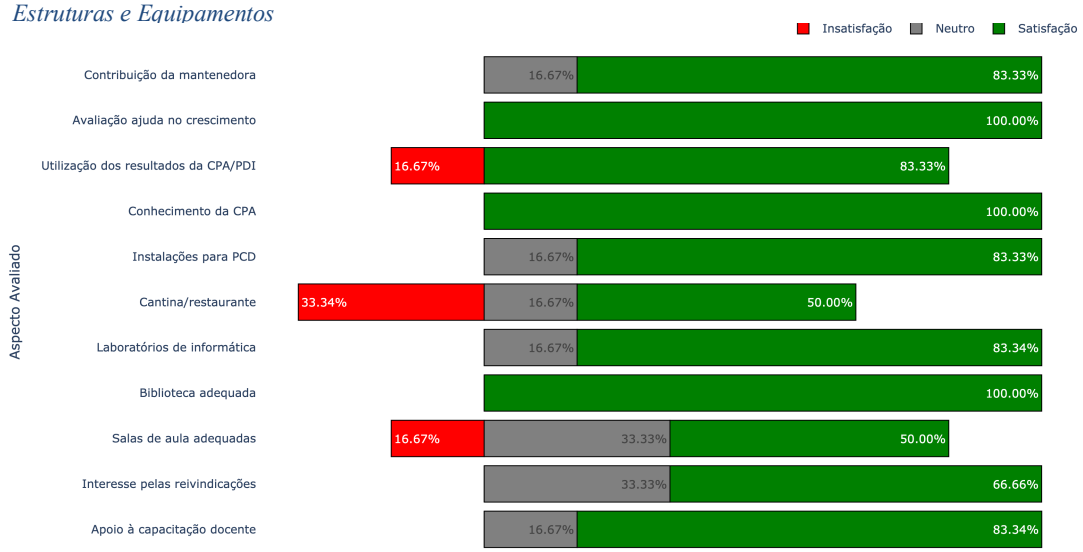
2.5.5 Avaliação de relacionamento com a IES, qualificação docente e disponibilidade de estruturas eequipamentos

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

Aspecto avaliado	Classificação (%)				
	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%	16,7%	66,7%	16,7%
Demonstram interesse pelas reivindicações e agem no sentido de atendê-las	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
O ambiente das salas de aula é apropriado quanto à acústica, iluminação, ventilação e assentos confortáveis para atividades presenciais	0,0%	16,7%	33,3%	0,0%	50,0%
O ambiente da biblioteca é apropriado quanto à acústica, iluminação, ventilação e assentos confortáveis para atividades presenciais	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
Os laboratórios de informática são adequados às necessidades com equipamentos suficientes e atualizados	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%
A cantina/restaurante oferece instalações e serviços satisfatórios	16,7%	16,7%	16,7%	33,3%	16,7%
As instalações são adequadas aos portadores de necessidades especiais	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%
Tenho conhecimento da existência e funcionamento da COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA), responsável pela avaliação interna	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%
Tenho conhecimento da utilização dos resultados da avaliação interna anterior no planejamento Institucional (PDI) e na gestão	16,7%	0,0%	0,0%	50,0%	33,3%
Esta avaliação ajudará no crescimento da Faculdade Senac e solução de seus problemas	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%
A mantenedora contribui, satisfatoriamente, para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão	0,0%	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%

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

Figura 13: Resultado da avaliação de Relacionamento com a IES, Qualificação Docente e Disponibilidade de Estruturas e Equipamentos



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

2.5.5.1 Análise de Tendências e Padrões

Os resultados indicam que todos os respondentes reconhecem, em algum nível, que a Faculdade Senac mantém uma política de apoio à capacitação de docentes, sendo que 83,34%

concordam ou concordam totalmente com essa afirmação, o que evidencia uma percepção amplamente positiva sobre o investimento no desenvolvimento profissional.

Observa-se que 66,6% dos respondentes concordam que a instituição demonstra interesse pelas reivindicações dos docentes e age no sentido de atendê-las, sinalizando uma cultura institucional voltada ao diálogo e à resolução de problemas.

Quanto aos laboratórios de informática, 83,4% dos respondentes avaliam positivamente, embora 16,7% apenas tenham uma posição neutra, sugerindo que o ambiente é adequado, mas que atualizações pontuais em equipamentos podem ser consideradas.

A cantina/restaurante apresenta uma distribuição de respostas mais dispersa: apenas 50% concordam ou concordam totalmente com a qualidade dos serviços, enquanto 33,34% discordam total ou parcialmente, apontando uma necessidade clara de avaliação e possíveis melhorias nesse setor.

Com relação à acessibilidade, 83,3% acreditam que as instalações são adequadas para portadores de necessidades especiais, sinalizando avanços, mas também espaço para ajustes, considerando que 16,7% dos respondentes se mantiveram neutros.

Todos afirmam conhecer a existência e funcionamento da Comissão Própria de Avaliação (CPA), o que revela efetividade na comunicação institucional sobre o órgão avaliador. Além disso, 83,3% também têm conhecimento da utilização dos resultados da avaliação anterior no planejamento institucional, o que mostra coerência entre avaliação e gestão estratégica.

Sobre o valor da presente avaliação, 100% dos respondentes acreditam que ela contribuirá para o crescimento da Faculdade Senac e solução de seus problemas, reforçando a relevância do processo avaliativo para a melhoria contínua.

Por fim, 83,3% afirmam que a mantenedora contribui satisfatoriamente para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, revelando uma percepção positiva quanto ao suporte institucional.

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) 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.
c) As discordâncias em relação à qualidade dos serviços da cantina/restaurante sugerem a necessidade de avaliação e possíveis melhorias nos serviços oferecidos e valores 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
4	1,7 ano	04	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%	25,0%	75,0%
Conhece a visão e missão da instituição	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
Existem condições de acesso às pessoas com necessidades especiais	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Existem políticas de inclusão e cidadania	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
O envolvimento da Instituição com as preocupações e demandas da sociedade atende as expectativas	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
Quanto à comunicação e divulgação nos canais de informações da Faculdade atende às expectativas	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
A forma de comunicação/informação visual da IES atende às suas expectativas (cartazes, murais, site, etc)	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%
A qualidade das informações prestadas à sociedade atende as expectativas	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%
Há o desenvolvimento do programa de formação e capacitação do corpo técnico-administrativo	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
Existe coerência entre o plano de carreira e a gestão do corpo técnico-administrativo	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
Os colaboradores recebem apoio para a sua qualificação	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%
A Faculdade Senac possibilita o crescimento profissional dos colaboradores	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
O Plano de Cargos e Carreiras e seus objetivos são claros e efetivos	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%
A Faculdade oferece condições adequadas de facilidade de acesso e segurança	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%
As instalações são adequadas aos portadores de necessidades especiais	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
O espaço físico da lanchonete, o atendimento e a variedade de alimentos atendem às suas necessidades	0,0%	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%
As instalações sanitárias e o serviço de limpeza são suficientes e adequados	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
Você acha que essa avaliação ajuda no crescimento da instituição e solução de seus problemas	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
Você conhece o organograma administrativo da Faculdade Senac	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Você está satisfeito em fazer parte da Faculdade Senac	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
A organização demonstra interesse pelas reivindicações e age no sentido de atendê-las	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%
O tipo de convivência interna da IES favorece a formação de cidadãos éticos e socialmente responsáveis	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
A IES oportuniza condições para o seu desenvolvimento pessoal e profissional	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%

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 peloscanais 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 IESe de sua comunicação com a sociedade.

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

Com base nos dados, observa-se que 25% dos respondentes discordam de que o espaço físico da lanchonete, o atendimento e a variedade de alimentos atendam às suas necessidades, enquanto 50% concordam e 25% concordam totalmente. Nesse sentido, 75% demonstram satisfação em algum nível, mas há uma parcela significativa (25%) que não se sente plenamente atendida, indicando oportunidades de melhoria para aprimorar a experiência de todos os usuários.

Diante do explicitado, a Comissão Própria de Avaliação propõe a seguir a identificação de áreasde 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 marketinge publicidade para torná-las mais atrativas e eficazes.
f) Diante da parcela do pessoal técnico-administrativo que não se sente plenamente atendida pela lanchonete, é aconselhável realizar melhorias contínuas no espaço físico, na variedade de alimentos e na qualidade do atendimento.

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	• **Aspectos Positivos**: Elevados índices de satisfação quanto à qualificação dos professores, experiência profissional e disponibilidade para atender aos alunos. As aulas práticas também foram bem avaliadas, reforçando a importância da articulação entre teoria e prática. • **Oportunidades de Melhoria**: Há demanda para fortalecer a interatividade entre aulas teóricas e práticas, bem como oferecer maior diversidade de projetos e atividades que preparem o discente para o mercado de trabalho. Capacitações didáticas contínuas são citadas como fundamentais para atender às metodologias inovadoras.
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. • 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. • **Aspectos Positivos:** A acessibilidade para pessoas com necessidades especiais apresenta índice expressivo de satisfação, sugerindo um compromisso institucional sólido nesse ponto. • **Oportunidades de Melhoria**: A biblioteca (quantidade e qualidade do acervo) aparece como foco de insatisfação, indicando necessidade de revisão e expansão dos materiais. O incentivo à criação de grupos de estudo e pesquisa ainda é percebido de forma restrita, sugerindo intensificação de ações nesse sentido.
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	• 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. • **Aspectos Positivos:** A maioria dos estudantes avalia positivamente sua formação no que se refere ao desenvolvimento pessoal e profissional, além de reconhecer que a estrutura (climatização de salas, laboratórios de informática) favorece o desempenho acadêmico. • **Oportunidades de Melhoria**: A lanchonete é alvo recorrente de críticas quanto aos preços e à oferta de produtos, além da inexistência de opções adequadas em determinadas unidades. O sistema de consulta on-line da biblioteca e a variedade de equipamentos didáticos em sala de aula também requerem aperfeiçoamento.
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 ouviadoria, 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. • **Aspectos Positivos:** Há avaliação favorável quanto ao atendimento em setores como Secretaria Acadêmica e Financeiro, bem como percepção positiva sobre o desempenho da Coordenação de Curso. • **Oportunidades de Melhoria:** A principal fragilidade recai sobre a comunicação dos resultados das avaliações internas e a visibilidade das ações da CPA, já que poucos discentes percebem efetivamente as melhorias decorrentes desses processos. O acesso à ouvidoria ainda é tido como pouco intuitivo, e o programa de estágios (Banco de Oportunidades) é visto como insuficiente em determinadas áreas, demandando parcerias mais direcionadas com o mercado.

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
Conheciment oinstitucional	• 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 indicara 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 Docentee Disponibilidade de Estruturas e Equipamento s	• 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 Docentee Disponibilidade de Estruturas e Equipamento s	• 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 2023, com o processo de avaliação institucional realizado em 2024 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 2024 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.