

Departamento Regional do Amazonas
Faculdade de Tecnologia SENAC Amazonas

RELATÓRIO CPA 2025



"A qualidade de uma instituição se mede não apenas por seus acertos, mas por sua capacidade de transformar desafios em melhorias contínuas"¹.

¹ Frase criada pela IA DeepSeek, 28/03/2025, <https://chat.deepseek.com/a/chat/s/7f8a22ca-d6fb-49f9-9a12-1c4b11ec794e> no contexto deste relatório para sintetizar a filosofia de avaliação institucional da CPA. Adaptação original que reflete:

- O princípio da melhoria contínua.
- A cultura da qualidade no ensino superior.
- O espírito de autorreflexão institucional típico de relatórios de CPA.

Sumário

I - INTRODUÇÃO	4
II – APRESENTAÇÃO	5
III - DADOS DA IES	7
IV - COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)	8
V - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO	9
CRONOGRAMA DA CPA PARA O ANO DE 2023	10
VI - METODOLOGIA.....	10
VII – AVALIAÇÃO REALIZADA PELOS DISCENTES.....	16
A. PERFIL DOS ALUNOS PARTICIPANTES.....	19
B. CPA: FUNÇÃO, RESULTADOS E SOLUÇÕES	20
C. MISSÃO, DESENVOLVIMENTO E RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	23
D. AVALIAÇÃO DOS PROFESSORES	26
E. AVALIAÇÃO DA COORDENAÇÃO DO CURSO	29
F. AVALIAÇÃO DOS RECURSOS DIDÁTICOS.....	31
G. AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DO CURSO	33
H. AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE DOS LABORATÓRIOS	35
I. AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO	37
J. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO	39
K. AUTOAVALIAÇÃO DISCENTE.....	41
L. AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA	43
IX – AVALIAÇÃO REALIZADA PELOS DOCENTES	46
A. PERFIL DOS DOCENTES	46
B. COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO	46
C. MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI).....	47
D. RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO	48
E. POLÍTICAS PARA O ENSINO.....	49
F. POLÍTICAS DE GESTÃO	55
G. INFRAESTRUTURA	57
X – AVALIAÇÃO REALIZADA PELOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	58
XI - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	67

I - INTRODUÇÃO

A Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) tem como atribuições propor, avaliar e aprimorar dinâmicas, procedimentos e mecanismos de avaliação institucional, além de estabelecer diretrizes para a organização de comissões de avaliação e formular propostas externas ao desenvolvimento das instituições de ensino superior. A condução desses processos é realizada em consonância com a legislação vigente e fundamentada nos princípios do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), promovendo a melhoria contínua da qualidade da educação superior por meio de avaliações internas e externas.

A autoavaliação institucional, realizada em conformidade com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e os objetivos estratégicos da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas (FATESE), desempenha um papel essencial para compreender a realidade institucional e promover a excelência acadêmica e social. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) atua como protagonista desse processo, mobilizando todos os segmentos da comunidade acadêmica – discentes, docentes, técnicos administrativos e sociedade civil – para analisar criticamente as atividades pedagógicas, administrativas e de responsabilidade social organizadas pela instituição. Esse processo é fundamental para induzir a qualidade educacional, transformando os resultados das avaliações em conhecimento prático e promovendo uma cultura de avaliação institucional participativa e transparente.

Além disso, a CPA desempenha um papel estratégico nas diferentes modalidades de avaliação, incluindo a Avaliação Institucional, a Avaliação dos Cursos de Graduação e o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). A abordagem adotada pela FATESE abrange análises qualitativas e quantitativas, tanto internas quanto externas, garantindo uma visão holística e integrada da instituição. Este relatório consolida dados provenientes de múltiplas fontes, como questionários aplicados a alunos, entrevistas com coordenadores e pessoal administrativo e observações sistemáticas, permitindo identificar pontos fortes, fragilidades e oportunidades de melhoria em áreas como infraestrutura, corpo docente, organização didática e responsabilidade social.

Portanto, em consonância com a Lei do SINAES e em atendimento às diretrizes da CONAES, o Relatório de Autoavaliação Institucional da FATESE representa uma ferramenta estratégica para promover a qualidade e aprimorar continuamente as práticas acadêmicas e sociais da instituição. Seu conteúdo reflete o compromisso da FATESE com a transparência, a inclusão e a excelência educacional, reafirmando seu papel como referência regional no ensino tecnológico e na formação de profissionais capacitados para atender às demandas do mercado de trabalho e da sociedade contemporânea.

II – APRESENTAÇÃO

Lei Nº 10.861, de 14 de abril de 2004, instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, com o objetivo central de elevar a qualidade do ensino superior, orientar o crescimento da oferta educacional, promover continuamente a eficácia institucional e a efetividade acadêmica e social, além de fortalecer os compromissos e responsabilidades sociais das instituições de ensino superior.

Além disso, a referida lei criou a Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior – CONAES, um órgão colegiado responsável pela coordenação e supervisão do SINAES. À CONAES foram atribuídas diversas competências, que incluem:

- I. Propor e avaliar as dinâmicas, procedimentos e mecanismos da avaliação institucional, de cursos e de desempenho dos estudantes;
- II. Estabelecer diretrizes para organização e designação de comissões de avaliação, analisar relatórios, elaborar pareceres e encaminhar recomendações às instâncias competentes;
- III. Formular propostas para o desenvolvimento das instituições de educação superior, com base nas análises e recomendações produzidas nos processos de avaliação;
- IV. Articular-se com os sistemas estaduais de ensino, visando a estabelecer ações e critérios comuns de avaliação e supervisão da educação superior;
- V. Submeter anualmente à aprovação do Ministro de Estado da Educação a relação dos cursos a cujos estudantes será aplicado o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes ENADE;
- VI. Elaborar o seu regimento, a ser aprovado em ato do Ministro de Estado da Educação; e,
- VII. Realizar reuniões ordinárias mensais e extraordinárias, sempre que convocadas pelo Ministro de Estado da Educação.

Enquanto órgão colegiado, a CONAES tem a seguinte composição:

- I. Presidência;
- II. Representante do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP;
- III. Representante da Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES;
- IV. Representantes do Ministério da Educação (suas secretarias);
- V. Representante do Corpo Docente das Instituições de Educação superior; vi) Representante do Corpo Docente das Instituições de Educação Superior;
- VI. Representante do Corpo Técnico Administrativo das Instituições de Educação Superior;

VII. Representantes com Notório Saber Científico, Filosófico e Artístico, e Reconhecida Competência em Avaliação ou Gestão da Educação Superior e,

VIII. Secretária Executiva

Em conformidade com a Lei do SINAES e considerando a Nota Técnica Nº 65 de 2014 e demais legislações pertinentes, a CONAES orienta que a autoavaliação, alinhada com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da IES, seja encarada como um processo de autoconhecimento liderado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), envolvendo todos os membros da instituição na análise das atividades acadêmicas desenvolvidas.

Trata-se de um processo de aprimoramento da qualidade institucional, no qual os resultados das avaliações externas e as informações do PDI são utilizados para gerar conhecimento e possibilitar a participação ativa dos envolvidos. A compreensão própria de avaliação da instituição e seu autoconhecimento são fundamentais para implementar ações de melhoria. Por fim, o processo de autoavaliação da IES deve ser integrado ao Relatório de Autoavaliação Institucional, visando promover uma cultura de avaliação e fornecer subsídios para as avaliações externas.

O relatório da CPA, em conformidade com a legislação, é composto por cinco partes conforme orientação da CONAES, além de outras definidas pela própria comissão. Além disso, a CPA participa ativamente das avaliações na IES, conforme preconiza a legislação vigente:

1) Avaliação das Instituições de Educação Superior (AVALIES): desenvolvida em duas modalidades principais: (a) autoavaliação – coordenada pela CPA, a partir de setembro de 2004; e (b) avaliação externa institucional coordenada pelo INEP;

2) Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG): avalia os cursos de graduação por meio de instrumentos e procedimentos que incluem visitas in loco de comissões externas para autorizar, reconhecer e renovar reconhecimento dos cursos superiores, bem como identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, as instalações físicas e a organização didático pedagógica; e,

3) Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE): aplica-se aos estudantes de final de curso.

Na instituição, foi implementado um programa abrangente de avaliação institucional interna e externa, que inclui uma variedade de análises dos resultados de avaliações internas, como autoavaliação e auditorias, e externas, como as realizadas pelo INEP, ENADE e pelos conselhos.

Além disso, a Lei Nº 10.861/2004, em seu art. 3º, define as dimensões que devem ser objeto de avaliação institucional, assegurando a coesão do processo avaliativo em escala nacional,

ao mesmo tempo que considera as características específicas de cada instituição. O processo avaliativo leva em conta a realidade e a abrangência institucional, seguindo cinco grandes Eixos Temáticos delineados no Instrumento de Avaliação, atualizado pela Nota Técnica Nº 14/2014. O projeto de avaliação da FATESE está estruturado para abranger as dez dimensões estipuladas pela Lei do SINAES.

O agrupamento em eixos, conforme preconizado pelo SINAES, visa facilitar a integração das atividades durante a avaliação, com os eixos dispostos da seguinte maneira:

Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional: considera a dimensão 8 do SINAES (Planejamento e Avaliação). Inclui também um Relato Institucional, que descreve e evidencia os principais elementos do seu processo avaliativo (interno e externo) em relação ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), incluindo os relatórios emanados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), do período que constituiu o objeto de avaliação;

Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional: contempla as dimensões 1 (Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional) e 3 (Responsabilidade Social da Instituição) do SINAES;

Eixo 3 – Políticas Acadêmicas: abrange as dimensões 2 (Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão), 4 (Comunicação com a Sociedade) e 9 (Políticas de Atendimento aos Discentes) do SINAES;

Eixo 4 – Políticas de Gestão: compreende as dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão da Instituição) e 10 (Sustentabilidade Financeira) do SINAES; e,

Eixo 5 – Infraestrutura Física: contempla a dimensão 7 (Infraestrutura Física) do SINAES

III - DADOS DA IES

DADOS DA MANTENEDORA	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – DR/AM
Razão Social:	
CNPJ:	03.965.450/0001-07 (Pessoa Jurídica de Direito Privado – Sem Fins Lucrativos)
Inscrição Municipal:	04.783.102
Inscrição Estadual:	04.145.871-0
Ato de Criação:	Decreto Lei Nº 8.621 de 10/01/1946
Endereço:	Avenida Djalma Batista, Nº 2.507, Bairro Chapada. CEP Nº: 69.053-000
Cidade:	Manaus – AM
Telefone:	(92) 3199 9962
Site:	www.am.senac.br

DADOS DA MANTIDA Instituição:	Faculdade de Tecnologia SENAC Amazonas – FATESE
Ato de Criação:	Resolução CR Nº 005/2011
Portaria e-MEC:	Portaria MEC Nº 191 de 05/04/2016
Código e-MEC:	15.135
Endereço:	Rua 10 de Julho, Nº 11, Centro. CEP Nº: 69.010-060
Cidade:	Manaus – AM
Telefone:	(92) 3199-9956 & (92) 3199-9958
E-mail:	faculdade@am.senac.br
Site:	www.am.senac.br/faculdade

IV - COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

A atual Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FATESE foi estabelecida em conformidade com a Lei nº 10.861 de 14/04/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), por meio de Portaria. A CPA funciona como um órgão colegiado responsável por coordenar o processo de autoavaliação da instituição de forma autônoma, contando com o apoio necessário para suas atividades dentro da Instituição.

A CPA tem como objetivo conduzir o processo interno de autoavaliação de acordo com os procedimentos e instrumentos estabelecidos, os quais foram ajustados para atender às mudanças introduzidas pelo novo marco regulatório da educação superior brasileira. Isso inclui a consideração da diversidade e especificidades das atividades da instituição, garantindo:

- 1) A análise das dimensões que integram a IES;
- 2) A divulgação dos procedimentos, dados e resultados dos processos avaliativos;
- 3) O respeito à identidade da IES; e,
- 4) A participação do corpo discente, docente e técnico-administrativo, bem como de representantes da sociedade civil.

A autoavaliação institucional é um processo contínuo de desenvolvimento e aprimoramento, fundamental para a IES entender suas características únicas, identificar áreas de oportunidade e enfrentar desafios. Ao destacar tanto suas fragilidades quanto suas potencialidades, ela fornece diretrizes valiosas para orientar as mudanças necessárias visando alcançar resultados impactantes.

A CPA é formada por membros representantes de todos os setores da instituição: professores, estudantes, funcionários administrativos e membros da sociedade civil organizada. Sua regulamentação é estabelecida de acordo com a legislação em um regulamento próprio. Atualmente, a composição da Comissão Própria de Avaliação (CPA) inclui os seguintes nomes:

- 1) Nívea Consuelo Carvalho dos Santos – Membro do Corpo Docente;
- 2) Alidiane Araújo Lima Alves – Membro do Corpo Técnico Administrativo;

- 3) Maryâgela Aguiar Bitterncourt – Membro da Sociedade Civil Organizada;
- 4) Cáryta D'almeida Correa – Membro do Corpo Discente.
- 5) Luiz Ricardo de Almeida e Silva – Membro do Corpo docente e Coordenador da CPA

V - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO

A atual Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas conduz avaliações anuais que envolvem a comunidade acadêmica de forma mais eficiente, buscando gerar resultados mais relevantes para a discussão sobre o futuro da instituição. Essas entrevistas utilizam uma diversidade de instrumentos, aplicadas a todos os setores da comunidade acadêmica, e também são disponibilizadas para apreciação da sociedade. A estrutura das avaliações foi elaborada para atender às necessidades específicas de cada segmento e objeto de análise, alinhando-se às diretrizes da CPA e à legislação vigente.

As informações coletadas durante o processo avaliativo estão Eixos, em Dimensões e categorias de análise. Com o objetivo de promover uma maior apropriação dessas práticas por todos os segmentos da comunidade acadêmica, a CPA adotará os seguintes procedimentos:

- a) Promover reuniões, envolvendo as equipes gestora, pedagógica e docente, com vistas à apropriação e utilização dos resultados das avaliações;
- b) Promover momentos de discussão e análise dos resultados apurados na avaliação;
- c) Aplicação de pesquisa de feedback de forma a analisar o alcance das ações da CPA e sua apropriação constante por todos os segmentos.

Conforme estabelecido no parágrafo 1º do artigo 13 da Lei Nº 10.861 de 14/04/2004, a autoavaliação institucional deve ser concluída anualmente até dezembro, seguindo as datas estabelecidas no cronograma proposto pela CPA e aprovado no CONSUPA da FATESE. Portanto, é necessário planejar com antecedência todas as atividades a serem realizadas durante esse período. O cronograma proposto para as atividades de avaliação institucional incluiu as seguintes etapas:

CRONOGRAMA DA CPA PARA O ANO DE 2023

CRONOGRAMA 2025											
ATIVIDADE	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Reunião dos membros da CPA.			X				X			X	
Encaminhamento do Relatório final da CPA/2025 à CONAES.		X									
Divulgação dos resultados dos trabalhos da CPA durante o ano 2024.			X	X							
Apresentação do Projeto de Autoavaliação 2025 aos planejadores.				X							
Elaboração dos questionários a serem aplicados aos alunos, professores e funcionários.				X	X	X	X	X			
Aplicação dos questionários aos alunos, professores e funcionários.								X	X	X	
Elaboração do Relatório Parcial.											X

VI - METODOLOGIA

Na condução da autoavaliação institucional realizada pela Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas, foram aplicadas abordagens metodológicas qualitativas e quantitativas, alinhadas aos princípios do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). As análises foram estruturadas com base nos objetivos estratégicos, no perfil acadêmico, na missão, visão e valores institucionais, garantindo uma avaliação coerente com as diretrizes aplicáveis no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Essa abordagem reflete o compromisso contínuo da Comissão Própria de Avaliação (CPA) em promover uma compreensão ampla e integrada da instituição, considerando não apenas os elementos tradicionais de análise – como dimensões, estruturas organizacionais, relações interpessoais, atividades pedagógicas, funções administrativas e específicas educacionais – mas também os sujeitos envolvidos no processo avaliativo. Entre esses assuntos destaca-se o corpo discente, docente e técnico-administrativo, bem como a sociedade civil, que interage com a

instituição por meio de projetos de extensão, responsabilidade social e outras iniciativas de impacto comunitário.

A Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas, com sua sede na capital Manaus e suas unidades descentralizadas em Parintins e Itacoatiara, demonstra um esforço significativo na interiorização do ensino superior em uma região de grande extensão e desafios geográficos como a Amazônia. Essas unidades se destacam por oferecer infraestrutura que atende às necessidades locais, contribuindo para o desenvolvimento regional e a formação de profissionais capacitados para atender às demandas específicas da Amazônia. Esse esforço reflete o compromisso da instituição em democratizar o acesso à educação de qualidade, mesmo em regiões remotas, reforçando sua missão de transformação social e econômica por meio do ensino tecnológico.

Conforme estabelecido pelo artigo 3º da Lei nº 10.861, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) contemplou as dez dimensões indicadas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), elencadas a seguir.

1. Dimensão 1 - Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI):

- Avalia a coerência entre a missão da instituição e seu planejamento estratégico, considerando metas e objetivos.

2. Dimensão 2 - Políticas para o Ensino, a Pesquisa, Pós-Graduação e a Extensão:

- Analisa as políticas institucionais para o ensino, a Pós-graduação, pesquisa e a extensão, avaliando a integração dessas atividades e seu impacto na formação acadêmica.

3. Dimensão 3 - Responsabilidade Social da Instituição:

- Verifica o engajamento da instituição em ações de responsabilidade social, considerando a inclusão social, o desenvolvimento econômico e social, a defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.

4. Dimensão 4 - Comunicação com a Sociedade:

- Avalia como a instituição se comunica com a sociedade, promovendo transparência, acessibilidade e relacionamento com diferentes públicos.

5. Dimensão 5 - Políticas de Pessoal

- Examina as políticas e práticas institucionais relacionadas com carreiras do corpo docente e corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho

6. Dimensão 6 - Organização e gestão institucional

- Analisa 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. Dimensão 7 - Infraestrutura Física:

- Verifica as condições da infraestrutura física, considerando instalações, laboratórios, bibliotecas e demais recursos disponíveis para o desenvolvimento das atividades acadêmicas.

8. Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação:

- Examina a eficácia dos processos de planejamento e avaliação institucionais, visando à melhoria contínua e ao alcance dos objetivos propostos.

9. Dimensão 9 – Atendimento aos estudantes

- Avalia os programas de apoio ao desenvolvimento acadêmico do discente, as condições institucionais para os discentes e as ações com egressos.

10. Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira:

- Avalia a gestão financeira da instituição, considerando sua capacidade de manter a qualidade das atividades acadêmicas ao longo do tempo.

As dimensões refletem a abordagem multifacetada do SINAES, permitindo uma avaliação abrangente das instituições de ensino superior no Brasil. A análise foi baseada nos percentuais das respostas do corpo social da IES, considerando as dimensões organizadas em Eixos, conforme descrito nas normativas INEP/DAES/CONAES N° 065/2014, no Instrumento de Avaliação Institucional de 2014 e reiterado no Instrumento de Avaliação Institucional Externa de 2017, a saber:

Quadro 1 – Eixo, Denominação e Dimensão

Eixo	Denominação	Dimensão
Eixo 1	Planejamento e Avaliação Institucional	Considera a dimensão 8- Planejamento e Avaliação.
Eixo 2	Desenvolvimento Institucional	Contempla as dimensões 1- Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional e 3 - Responsabilidade Social da Instituição
Eixo 3	Políticas Acadêmicas	Abrange as dimensões 2- Políticas para o Ensino, a Pós-Graduação, a Pesquisa e a Extensão; 4- Comunicação com a Sociedade e 9- Atendimento aos Discentes.

Eixo 4	Políticas de Gestão	Compreende as Dimensões 5- Políticas de Pessoal; 6- Organização e Gestão Institucional e 10- Sustentabilidade Financeira.
Eixo 5	Infraestrutura Física	Corresponde à dimensão 7- Infraestrutura Física.

FONTE: CPA DA FATESE, 2024

No exercício de 2024, durante as ações avaliativas conduzidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas optou por avaliar o grau de satisfação dos alunos separadamente dos demais setores acadêmicos, visando uma análise mais detalhada e abrangente pelos alunos. Essa decisão reflete o compromisso da instituição em compreender e aprimorar aspectos fundamentais relacionados à qualidade do ensino e ao ambiente de aprendizagem oferecido aos alunos. Ao concentrar os esforços nessas áreas, a FATESE busca identificar tanto pontos fortes a serem mantidos e incentivados quanto áreas de melhoria que necessitam de atenção e investimento para garantir uma experiência educacional cada vez mais satisfatória e alinhada às expectativas dos discentes.

Antes da aplicação, foram realizadas consultas ao corpo docente e às coordenações para avaliar a pertinência e o conteúdo dos questionários, incluindo sugestões relevantes que foram prontamente acolhidas. As respostas, embasadas em seis critérios de seleção, direcionaram praticamente toda a avaliação, como detalhado no quadro abaixo.

Quadro 2– Conceitos e critérios de avaliação pelos alunos

CONCEITO	CRITÉRIOS
MUITO SATISFEITO	Quando o avaliador considera que a IES atende de forma mais do que satisfatória ao item solicitado.
SATISFEITO	Quando o avaliador considera que a IES atende de forma satisfatória ao item solicitado.
MUITO INSATISFEITO	Quando o avaliador considera que a IES atende de forma precária ao item solicitado.
INSATISFEITO	Quando o avaliador considera que a IES atende de forma razoável ao item solicitado.
DESCONHEÇO	Quando o avaliador não tem conhecimento ou não há oferta para o curso do avaliador.
NÃO SE APLICA/NÃO SEI RESPONDER	Quando o avaliador conclui que a pergunta ou situação apresentada não é relevante ou não se aplica à pessoa que está respondendo ou, ainda, não sabe responder

FONTE: CPA DA FATESE, 2024.

A pesquisa visou avaliar diversos aspectos que impactam diretamente na

experiência acadêmica e na qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.

No âmbito do Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional foi avaliado o item Satisfação com os trabalhos realizados pela CPA

No Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional, o item Satisfação com o cumprimento da missão institucional da Faculdade em garantir uma educação que prepara seus alunos para serem profissionais de qualidade, sofreu avaliação dos alunos.

No âmbito do Eixo 3 - Políticas Acadêmicas, foram avaliados os seguintes itens:

- a) Satisfação com a Metodologia utilizada pelos docentes
- b) Satisfação com os canais de comunicação da Instituição (Mídias Sociais e Site do SENAC): O objetivo foi analisar a eficácia e a utilidade dos canais de comunicação utilizados pela instituição para fornecer informações aos alunos.
- c) Satisfação com o atendimento recebido na Instituição e na biblioteca: Buscou-se entender a percepção dos alunos em relação à qualidade do atendimento prestado tanto nas instalações da instituição quanto na biblioteca.
- d) Satisfação em relação ao nível de exigência dos cursos: Analisou-se a percepção dos alunos em relação ao grau de desafio e rigor acadêmico dos cursos oferecidos.
- e) Satisfação com os projetos de extensão ou responsabilidade social: Investigou-se a participação dos alunos em projetos extracurriculares e sua satisfação com essas iniciativas.
- f) Satisfação com o comprometimento dos docentes e com a pontualidade e assiduidade: Este item visou avaliar a percepção dos alunos em relação ao comprometimento e à pontualidade dos professores.

No Eixo 5 - Infraestrutura Física, foram avaliados os seguintes itens:

- a) Satisfações com o estacionamento
- b) Satisfação com a segurança
- c) Satisfação com a cantina
- d) Satisfação em relação à limpeza da Instituição: Investigou-se a percepção dos alunos em relação à higiene e manutenção das instalações.
- e) Satisfação com laboratórios específicos do curso: Analisou-se a satisfação

dos alunos com os laboratórios destinados às atividades práticas dos cursos.

O Eixo 4 – Políticas de Gestão não foi avaliado pelos alunos.

A pesquisa foi conduzida com os alunos da capital Manaus e das unidades descentralizadas nos municípios de Itacoatiara e Parintins. Os resultados obtidos forneceram subsídios importantes para identificar áreas de melhoria e promover aprimoramentos que contribuam para a excelência acadêmica e para a satisfação dos estudantes da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas.

Os docentes e Técnico-administrativos da Faculdade de Tecnologia Senac responderam a outros questionários abordando os cinco eixos de avaliação. Nesse segundo questionário, foram incluídas questões semelhantes e distintas, conforme o segmento acadêmico com a quantidade de perguntas variando de acordo com cada eixo. Essa abordagem permitiu uma compreensão mais completa das necessidades e percepções dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica.

Estes questionários de avaliação destinados foram elaborados e organizados ao longo de reuniões, discussões e consolidações realizadas nos anos de 2023 e 2024, e posteriormente aplicados por meio de um sistema específico desenvolvido para essa finalidade (FORMS), como parte das ações avaliativas conduzidas pela CPA. Antes de sua aplicação, houve o cuidado de consultar o corpo docente e as coordenações para avaliar a oportunidade e o conteúdo desses questionários, incorporando sugestões pertinentes que foram prontamente aceitas e integradas ao processo. As respostas aos questionários foram baseadas em 5 critérios de escolha, aos quais foram atribuídos conceitos respectivos, guiando praticamente toda a avaliação, conforme detalhado no quadro abaixo.

Quadro 3 – Conceitos e critérios de escolha

CONCEITO	CRITÉRIOS
EXCELENTE	Quando o avaliador considera que a IES atende de forma mais do que satisfatória ao item solicitado.
BOM	Quando o avaliador considera que a IES atende de forma satisfatória ao item solicitado.
REGULAR	Quando o avaliador considera que a IES atende de forma razoável ao item solicitado.
FRACO	Quando o avaliador considera que a IES atende de forma precária ao item solicitado.
NÃO POSSO OPINAR	Quando o avaliador não tem conhecimento ou não há oferta para o curso do avaliador.

FONTE: CPA DA FATESE, 2023.

Na etapa final, a CPA recomendou ações, visando contribuir para o planejamento macro e a gestão estratégica da Faculdade Senac Amazonas. O processo de divulgação dos resultados seguirá uma abordagem semelhante àquela empregada na avaliação de 2023,

como segue:

- À Gestão Institucional, os resultados serão comunicados por meio de relatórios estatísticos, entregues e apresentados durante uma reunião exclusiva destinada para este propósito.
- Ao Corpo Docente, a apresentação dos resultados ocorrerá durante reunião pedagógica, na qual serão introduzidos os novos membros da CPA. Durante essa sessão, serão expostos os resultados da avaliação referentes ao ano anterior, com base nos dados levantados, e serão destacadas as ações realizadas ao longo do ano anterior para endereçar as deficiências identificadas em avaliações anteriores realizadas pela CPA.
- Para o Corpo Discente, a divulgação dos resultados será organizada por grupos de cursos e será realizada por meio de seminários durante o primeiro semestre do ano. Nesses eventos, será enfatizada a importância do papel institucional desempenhado pela CPA, bem como a participação ativa de todos os membros que compõem a Comunidade Senac Amazonas.
- Para os membros da Sociedade Civil, a divulgação ocorrerá por meio do portal e das mídias sociais, onde serão disponibilizados os relatórios anuais para acesso e informação.

VII – AVALIAÇÃO REALIZADA PELOS DISCENTES

Quadro 4 – Discentes Participantes da Pesquisa, por Curso e Localidade - 2024

CAPITAL	Qtidade.
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	10
Estética e Cosmética	27
Gastronomia	42
Podologia	14
SUBTOTAL	93
MUNICÍPIOS	Qtidade.
Estética e Cosmética	80
Logística	11
Processos Gerenciais	10
Mídias Digitais	13
SUBTOTAL	114
TOTAL	207

Quadro 5 – Discentes Matriculados e Participantes da Pesquisa - 2024

LOCALIDADE	MATRICULADOS	PARTICIPANTES	PERCENTUAL
Capital	115	93	80,86
Municípios	118	114	96,61
TOTAL	233	207	88,84

Quadro 6 – Comparativo de Matrículas e Participação na Pesquisa Institucional (2023 vs. 2024)

Ano	Matriculados	Participantes	Taxa de Adesão (%)
2023	269	181	67,29%
2024	233	207	88,84%

Conforme os quadros 5 e 6, acima, observa-se que em 2023, o total de alunos matriculados na instituição foi de **269**, dos quais **181** participaram da pesquisa institucional daquele exercício, resultando em um percentual de **67,29%** de adesão. Em 2024, o número de matriculados reduziu para **233**, porém, o número de participantes aumentou para **207**, elevando o percentual de participação para **88,84%**. Isso representa um aumento de **21,55 pontos percentuais** na taxa de adesão à pesquisa, apesar da redução de **36 alunos matriculados** (-13,38%).

O crescimento da taxa de participação na pesquisa institucional deve-se às ações implementadas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), tais como:

- A. **Campanhas de Conscientização:** Ações de sensibilização sobre a importância da avaliação institucional, com divulgação ativa via e-mail, redes sociais e comunicação interna.
- B. **Facilitação do Acesso:** Implementação de QR Codes e links diretos para a pesquisa, permitindo que os alunos acessassem o questionário de forma rápida e prática.
- C. **Engajamento Docente:** Mobilização dos professores para incentivar a participação dos discentes.
- D. **Visita às salas de aula** pelos membros da CPA, para explicar a função e importância da CPA para os alunos e instituição.

Ao comparar os dados entre 2023 e 2024, também se verifica uma redução expressiva no número de alunos matriculados em alguns cursos, indicando uma maior

evasão:

Quadro 7 – Matriculados 2023 X Matriculados 2024

Curso	Matriculados 2023	Matriculados 2024*	Variação (%)
Estética e Cosmética	144	107	-25,69%
Podologia	22	14	-36,36%
Gastronomia	41	42	+2,44%
Análise de Sistemas	12	10	-16,67%
Processos Gerenciais	16	10	-37,50%
Logística	12	11	-8,33%
Mídias Digitais	22	13	-40,91%

(*) Estimativa baseada na quantidade de participantes.

A maior queda percentual foi registrada nos cursos de **Mídias Digitais (-40,91%)**, **Processos Gerenciais (-37,50%)** e **Podologia (-36,36%)**. As causas indicadas pelos alunos, são:

- E. **Falta de recursos financeiros:** Muitos alunos trancaram o curso devido a dificuldades econômicas.
- F. **Problemas de saúde:** Impactos da pandemia ainda refletem na permanência dos alunos ou apresentam outros quadros patológicos.
- G. **Inserção no mercado de trabalho:** A empregabilidade leva alguns alunos a priorizarem a carreira em detrimento da continuidade acadêmica.

Os dados analisados demonstram um avanço significativo na participação da pesquisa institucional, o que reflete o sucesso das ações da CPA. Contudo, a evasão acadêmica ainda é um desafio relevante, especialmente em cursos específicos.

Para mitigar esse problema e melhorar a permanência dos alunos, a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas dará atenção às seguintes iniciativas:

- H. **Programa de Apoio Financeiro:** Proporcionar acesso dos alunos ao FIES.
- I. **Apoio Psicopedagógico:** Ampliar o suporte aos alunos em vulnerabilidade emocional.
- J. **Flexibilização Curricular:** Oferecer modalidades híbridas ou semipresenciais para atender alunos trabalhadores.
- K. **Aprimoramento das Campanhas de Engajamento:** Continuar fortalecendo as estratégias que incentivam a participação ativa dos alunos.

Com a implementação dessas estratégias, espera-se não apenas reduzir a evasão, mas também consolidar uma cultura de participação e engajamento acadêmico na instituição

A. PERFIL DOS ALUNOS PARTICIPANTES

O presente relatório apresenta uma análise do perfil dos alunos que participaram da pesquisa institucional.

1. Perfil dos Alunos na Capital (Manaus)

Na unidade da Capital, uma pesquisa revelou um perfil diversificado entre os alunos em relação ao sexo, idade e cor declarada.

Sexo: Observa-se uma distribuição heterogênea no que diz respeito ao gênero. No curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, a turma 2023.2.61 apresenta um equilíbrio entre homens e mulheres, com 50% de representatividade para cada grupo. Já no curso de Estética e Cosmética, há uma predominância expressiva de mulheres, como na turma 2023.15.14, composta por apenas um aluno do sexo masculino. Nos cursos de Gastronomia, embora haja um equilíbrio entre homens e mulheres nas turmas mais antigas (2022), nas turmas mais recentes (2023 e 2024) nota-se uma ligeira predominância feminina, com 55,6% das vagas ocupadas por mulheres.

Idade: A faixa etária predominantemente varia conforme o curso. Em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, a maioria dos alunos está na faixa etária de 18 a 24 anos, iniciando que o curso atrai principalmente jovens. Por outro lado, em cursos como Estética e Cosmética, a faixa etária de 30 a 39 anos é a mais representativa, com mais de 50% dos entrevistados nessa categoria. Essa diferença sugere que adultos em fase de transição profissional também buscam qualificação em áreas específicas.

Cor: A cor declarada pelos alunos reflete a diversidade racial da região. Na turma 2023.2.61 de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, há uma predominância de alunos que se autodeclararam brancos (50%) , seguidos por pardos (40%) e pretos (10%) . Em outros cursos, como Estética e Cosmética, a maioria dos alunos se identifica como parda , com mais de 70% das respostas. A turma 2023.15.14 apresenta ainda maior diversidade, incluindo um aluno que se identifica como amarelo.

2. Perfil dos Alunos nos Municípios (Parintins e Itacoatiara)

Nos municípios de Parintins e Itacoatiara, o perfil dos alunos também demonstra particularidades em relação ao sexo, idade e cor declarada.

Sexo: Assim como na Capital, os cursos de Estética e Cosmética são majoritariamente frequentados por mulheres. Na turma 2024.11.1 do curso CST em Estética e Cosmética, por exemplo, todos os 21 participantes são do sexo feminino. Já no curso de Tecnólogo em Mídias Digitais, observa-se uma inversão: a maioria dos alunos é do sexo masculino (61,5%), com apenas 38,5% de mulheres.

Idade: A faixa etária predominante nos municípios é de 18 a 24 anos, representando

cerca de 52,38% dos alunos em cursos como Estética e Cosmética. No entanto, há também uma significativa de alunos mais experientes, com idades entre 30 e 49 anos, diminuindo a diversidade etária. Em cursos tecnológicos, como Mídias Digitais, a faixa etária de 30 a 39 anos é a mais representativa, com 53,8% dos entrevistados, seguida por 25 a 29 anos (23,1%).

Cor: A cor declarada pelos alunos nos municípios reflete a composição racial regional. A grande maioria dos alunos se identifica como parda, com índices superiores a 90% em cursos como Estética e Cosmética e Mídias Digitais. Em algumas turmas, como a 2023.11.77 de Estética e Cosmética, há uma pequena porcentagem de alunos que se identificam como brancos (4,76%) ou pretos (8,70%). Esses dados destacam a necessidade de políticas de inclusão para ampliar a representatividade de grupos sub-representados.

3. Perfil Geral dos Alunos Participantes

Uma análise dos dados gerais dos alunos participantes da pesquisa revela um perfil marcado pela diversidade, mas também por tendências específicas que variam de acordo com a localização e o curso.

Sexo: Embora alguns cursos, como Análise e Desenvolvimento de Sistemas , apresentem equilíbrio entre homens e mulheres, outros, como Estética e Cosmética , são predominantemente frequentados por mulheres. Nos municípios, essa tendência é ainda mais evidente, com turmas exclusivamente femininas em cursos tradicionalmente associados ao público feminino.

Idade: A faixa etária predominante é de 18 a 24 anos , especialmente em cursos voltados para tecnologia e estética. No entanto, há uma participação crescente de adultos em cursos tecnológicos, como Gastronomia e Mídias Digitais , refletindo a busca por qualificação profissional em diferentes estágios da vida.

Cor: A cor declarada pelos alunos demonstra a diversidade racial da região amazônica, com uma predominância expressiva de alunos que se identificam como pardos (acima de 70% em todas as unidades). Apesar disso, a baixa representatividade dos alunos que são declarados pretos ou brancos em algumas turmas reforça a importância de estratégias institucionais para promover maior equidade racial.

B. CPA: FUNÇÃO, RESULTADOS E SOLUÇÕES

Este item está alinhado ao Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional e à Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação, conforme previsto pelo SINAES. Esses critérios avaliam a eficácia do planejamento institucional, o papel da Comissão Própria de Avaliação (CPA) e a transparência na divulgação dos resultados das avaliações internas e externas. A análise deste item permite identificar se a instituição está cumprindo seu compromisso com a melhoria contínua e a qualidade do ensino, bem como se os alunos são conscientes e

engajados no processo avaliativo.

1. Na Capital (Manaus)

Nas unidades da Capital, os dados revelam um panorama positivo, mas com espaço para melhorias em alguns aspectos:

a) Esclarecimento sobre o Papel da CPA:

A maioria dos alunos da turma 2023.2.61 do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, por exemplo, demonstra alto nível de satisfação com o esclarecimento prestado pela instituição sobre o papel da CPA e dos alunos na avaliação institucional. Cerca de 90% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos, indicando que a comunicação foi eficaz. No entanto, 10% dos alunos marcaram “Não se aplica/Não sei responder”, indicando que uma pequena parcela ainda não está totalmente informada ou envolvida no processo. Isso aponta para a necessidade de fortalecer a divulgação do papel da CPA junto aos estudantes.

b) Divulgação dos Resultados Institucionais:

A divulgação dos resultados da avaliação interna realizada pela CPA foi bem avaliada, com 70% dos alunos satisfeitos e 20% muito satisfeitos. Contudo, 10% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou não ter acesso às informações, o que pode indicar falhas pontuais na comunicação. Esse dado reforça a importância de ampliar as estratégias de divulgação para garantir que todos os alunos tenham consciência dos resultados e do seu impacto.

c) Medidas Adotadas para Solucionar Problemas:

A maioria dos alunos (60%) está satisfeita com as medidas adotadas pela instituição para resolver problemas identificados na avaliação. No entanto, 10% desconhecem essas ações, enquanto outros 10% consideram que as soluções não foram eficazes. Essa percepção pode estar relacionada à falta de clareza ou à ausência de feedback sobre os resultados práticos das melhorias.

d) Divulgação dos Resultados Externos:

A transparência na divulgação dos resultados externos, como IGC, Conceito de Curso (CC) e ENADE, foi bem recebida por 70% dos alunos, com 20% muito satisfeitos. Ainda assim, 10% dos entrevistados marcaram “Não se aplica/Não sei responder”, indicando que alguns alunos não tiveram acesso a essas informações ou não perceberam sua relevância.

2. Nos Municípios (Parintins e Itacoatiara)

Nos municípios de Parintins e Itacoatiara, a avaliação sobre a CPA também é majoritariamente positiva, mas apresenta desafios específicos:

a) Esclarecimento sobre o Papel da CPA:

A avaliação das alunas sobre o papel da CPA é bastante satisfatória, com 78,26% das respostas satisfatória ou muito satisfação. No entanto, 21,74% manifestaram insatisfação, indicando que a comunicação pode ser melhorada para alcançar as alunas.

b) Divulgação dos Resultados Institucionais:

A divulgação dos resultados internos foi bem avaliada, mas 19,05% das alunas expressaram insatisfação, e 14,28% declararam desconhecer ou não saber responder. Isso indica que algumas alunas podem não estar plenamente informadas sobre os resultados ou não perceberem a relevância dessas informações.

c) Medidas Adotadas para Solucionar Problemas:

Embora 82,61% das alunas estivessem satisfeitas ou muito satisfeitas com as medidas adotadas pela instituição, 17,39% manifestaram insatisfação, indicando que algumas ações podem não ser percebidas como positivas ou suficientemente divulgadas.

d) Divulgação dos Resultados Externos:

A transparência na divulgação dos resultados externos foi bem avaliada, mas 9,52% das alunas expressaram insatisfação, e 4,76% declararam desconhecer esses resultados. Isso reforça a necessidade de ampliar o acesso a essas informações nas unidades do interior.

3. Visão Geral para a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas

A análise geral do item CPA: Função, Resultados e Soluções, demonstra que a instituição tem bons resultados na comunicação sobre o papel da CPA, na divulgação dos resultados das avaliações internas e externas e na implementação de medidas corretivas. No entanto, há aspectos que exigem atenção para garantir maior transparência, envolvimento e equidade entre as unidades.

Pontos Fortes:

- Elevado índice de satisfação com o esclarecimento sobre o papel da CPA, especialmente na Capital (90%) e nos municípios (78,26%).
- Boas medidas acessíveis pela instituição para resolver problemas específicos, com índices superiores a 80% de aprovação.
- Transparência na divulgação dos resultados externos, com destaque para os municípios, onde 92,4% das alunas estão satisfeitas ou muito satisfeitas.

Pontos de Melhoria:

- Falhas pontuais na divulgação dos resultados internos e externos, com percentuais significativos de alunos que desconhecem ou não têm acesso às informações (entre 7,7% e 21,4%, dependendo da unidade).
- Insatisfação em relação à eficácia de algumas medidas corretivas, especialmente nos municípios, onde 17,39% das alunas manifestaram insatisfação.
- Necessidade de ampliar o engajamento dos alunos nos processos avaliativos, garantindo que todos compreendam a importância e os impactos do CPA.

Recomendações:

- Ampliar a Divulgação: Implementar campanhas informativas mais claras e frequentes sobre o papel da CPA, os resultados das avaliações internas e externas e as medidas impostas. Utilização de canais como e-mails, redes sociais e avisos no ambiente virtual de aprendizagem.
- Promover Transparência: Garantir que as medidas corretivas sejam comunicadas de forma clara e acessível, com feedback contínuo sobre os resultados práticos.
- Fomentar o Engajamento: Criar fóruns ou encontros periódicos entre a CPA e os alunos para discutir os resultados das avaliações e coletar sugestões para melhorias.

C. MISSÃO, DESENVOLVIMENTO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Este item está alinhado ao Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional e às dimensões 1 - Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional e 3 - Responsabilidade Social da Instituição, conforme estabelecido pelo SINAES. Esses critérios avaliam a capacidade da instituição de traduzir sua missão em práticas pedagógicas e sociais que promovam o desenvolvimento acadêmico, profissional e comunitário. A análise deste item é fundamental para verificar se a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas está cumprindo seu compromisso de ***educar para o trabalho de forma inovadora e inclusiva***, bem como de gerar impacto positivo na sociedade por meio de projetos de extensão, responsabilidade social e atividades culturais.

1. Na Capital (Manaus)

Nas unidades da Capital, os dados revelam um desempenho geral positivo, mas com oportunidades de melhoria em alguns aspectos:

a) Adequação do Curso à Missão Institucional:

A maioria dos alunos demonstra satisfação com a adequação do curso e do processo de ensino-aprendizagem à missão institucional. Na turma 2023.2.61 do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, 90% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos, demonstrando que o curso está alinhado aos princípios de inovação, inclusão e preparação para o mercado de trabalho. No entanto, 10% dos alunos marcaram "Desconheço", indicando que uma pequena parcela ainda não compreende plenamente a conexão entre o curso e a missão institucional. Isso aponta para a necessidade de fortalecer a comunicação sobre a missão e seus reflexos no currículo.

b) Divulgação dos Objetivos Estratégicos:

A divulgação dos objetivos e metas do planejamento estratégico institucional foi bem avaliada, com 80% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. Contudo, 10% dos entrevistados desconhecem essas informações, e outros 10% escolheram "Não se aplica/Não sei responder", demonstrando falhas pontuais na comunicação interna. Esse

dado reforça a importância de ampliar a transparência e garantir que todos os alunos tenham consciência das diretrizes institucionais.

c) Projetos de Extensão e Responsabilidade Social:

Os projetos de extensão e responsabilidade social foram extremamente valorizados pelos alunos. Na turma de Estética e Cosmética, 60% estão muito satisfeitos e 40% satisfeitos, destacando o impacto positivo dessas iniciativas. No entanto, a baixa representatividade dos pretos nos cursos (6,7%) sugere a necessidade de políticas afirmativas para ampliar a participação de grupos sub-representados.

d) Atividades Artísticas e Culturais:

As atividades artísticas e culturais promovidas pela instituição foram bem recebidas, com 90% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. Entretanto, 10% dos entrevistados marcaram “Desconheço”, indicando que algumas iniciativas podem não estar alcançando todos os alunos de forma eficaz.

2. Nos Municípios (Parintins e Itacoatiara)

Nos municípios de Parintins e Itacoatiara, os resultados também são majoritariamente positivos, mas apresentam desafios específicos:

a) Adequação do Curso à Missão Institucional:

A avaliação foi extremamente positiva, com 92,3% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos, indicando que o curso está alinhado à missão de educar para o trabalho de forma inovadora e inclusiva. Esse alto índice reflete a percepção de que o processo de ensino-aprendizagem é relevante e eficaz.

b) Divulgação dos Objetivos Estratégicos:

Apesar de 76,9% dos alunos estarem satisfeitos ou muito satisfeitos, 15,4% manifestaram insatisfação, e 7,7% desconhecem as metas institucionais. Isso sugere que a comunicação sobre os objetivos estratégicos pode ser mais clara e abrangente, especialmente nas unidades do interior.

c) Projetos de Extensão e Responsabilidade Social:

Os projetos de extensão foram bem avaliados, com 84,7% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeito. No entanto, 7,7% dos entrevistados estão insatisfeitos, indicando que algumas iniciativas podem não ser percebidas como eficazes ou suficientemente divulgadas.

d) Atividades Artísticas e Culturais:

As atividades artísticas e culturais receberam 76,9% de aprovação, mas 15,4% dos alunos estão insatisfeitos, indicando a necessidade de diversificar ou melhorar a qualidade dos eventos oferecidos.

3. Visão Geral para a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas

A análise geral do item Missão, Desenvolvimento e Responsabilidade Social demonstra que a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas tem obtido bons resultados na

adequação dos cursos à missão institucional, na promoção de projetos de extensão e responsabilidade social e na realização de atividades artísticas e culturais. No entanto, há áreas que exigem atenção para garantir maior transparência, engajamento e equidade.

a) Pontos Fortes:

Elevado índice de satisfação com a adequação do curso à missão institucional, especialmente na Capital (90%) e nos municípios (92,3%).

Projetos de extensão e responsabilidade social são extremamente valorizados, com índices superiores a 84% de aprovação.

Atividades artísticas e culturais foram bem avaliadas, com 86,95% de satisfação geral.

b) Pontos de Melhoria:

Falhas pontuais na divulgação dos objetivos e metas estratégicas, com percentuais significativos de desconhecimento (entre 7,7% e 15,4%).

Insatisfação com a diversificação e organização das atividades artísticas e culturais, especialmente nos municípios (15,4%).

Recomendações:

- Ampliar a Divulgação: Implementar campanhas informativas mais claras e frequentes sobre a missão institucional, os objetivos estratégicos e os benefícios das atividades de ensino, pesquisa e extensão.
- Promova Mais Eventos: Aumente a oferta de atividades culturais, de extensão e projetos que contemplem diferentes interesses e perfis dos alunos.
- Fortalecer a Comunicação com a Comunidade Externa: Investir em estratégias para divulgar os resultados positivos das atividades acadêmicas na sociedade, reforçando o compromisso da instituição com o desenvolvimento regional.

Enfim, o item Missão, Desenvolvimento e Responsabilidade Social reflete o compromisso da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas com a qualidade do ensino e o impacto positivo na sociedade. Apesar dos bons resultados, há espaço para melhorias na comunicação institucional, na diversificação de atividades e na inclusão de grupos sub-representados. Ao implementar as recomendações, a instituição poderá fortalecer ainda mais sua posição como referência regional em educação tecnológica e responsabilidade social.

Os itens, a seguir, relacionados aos:

- Professores,
- Coordenação do Curso,
- Recursos Didáticos,

- Organização do Curso,
- Laboratórios: funcionalidade,
- Canais de Comunicação,
- Atendimento recebido na recepção,
- Biblioteca,
- NAPSA,
- Ouvidoria,
- NITE e
- Autoavaliação discente,

estão alinhados ao Eixo 3 – Políticas Acadêmicas e às Dimensões 2 – Políticas para o Ensino, 4 – Comunicação com a Sociedade e 9 – Atendimento aos Discentes, conforme preconiza o SINAES. Este eixo reflete a qualidade das práticas pedagógicas, a eficiência da gestão acadêmica e a capacidade da instituição de promover um ambiente educacional inclusivo e bem estruturado. A análise desses itens permite identificar se os recursos humanos, materiais e tecnológicos estão sendo usados de forma eficaz para garantir uma formação de qualidade, além de avaliar os canais de comunicação interna e externa. Essas dimensões fortalecem o vínculo entre a instituição, os alunos e a sociedade, garantindo que as políticas acadêmicas estejam em consonância com as necessidades do mercado de trabalho e as expectativas da comunidade acadêmica. Portanto, a atenção a esses aspectos contribui diretamente para a melhoria contínua e o cumprimento da missão institucional.

D. AVALIAÇÃO DOS PROFESSORES

1. Na Capital (Manaus)

Nas unidades da Capital, os docentes demonstram alto comprometimento com a qualidade do ensino, refletindo um ambiente acolhedor. A maioria dos discentes avalia de forma positiva aspectos como o domínio técnico dos conteúdos, a pontualidade e a postura profissional. Cerca de 90% dos alunos estão satisfeitos com o nível de conhecimento demonstrado pelos professores, o que reforça a confiança no corpo docente.

No que diz respeito à interação em sala de aula, 87% dos entrevistados consideram o relacionamento interpessoal positivo, destacando a criação de um ambiente respeitoso e propício ao aprendizado. Contudo, alguns estudantes apontam a necessidade de maior diversificação das metodologias de ensino, indicando a incorporação de práticas mais inovadoras, como simulações e ferramentas tecnológicas, para envolver ainda mais os alunos.

Outro ponto mencionado é a acessibilidade dos docentes fora do horário de aula. Embora a maioria dos professores seja vista como disponível, há pedidos por uma maior presença nos momentos de orientação individual, especialmente nas etapas finais de

projetos ou atividades práticas. Essa demanda reflete a expectativa de suporte contínuo durante todo o percurso formativo.

2. Análise nos Municípios (Parintins e Itacoatiara)

Nos municípios de Parintins e Itacoatiara, a avaliação dos professores também é majoritariamente positiva, mas com nuances específicas. A capacidade de orientação e esclarecimento de dúvidas é extremamente determinada, com 67,19% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos nesse quesito. O relacionamento interpessoal também recebe destaque, sendo avaliado positivamente por 58% a 87% dos entrevistados, evidenciando um clima de respeito mútuo e cooperação.

No entanto, há espaço para aprimoramentos. Alguns alunos relacionam que determinados docentes ainda se limitam a abordagens tradicionais, sem explorar metodologias ativas que poderiam enriquecer a experiência de aprendizagem. Além disso, pedidos por feedbacks mais detalhados e personalizados são recorrentes, enfatizando a necessidade de ajustes na forma como as avaliações são conduzidas e comunicadas.

Um ponto relevante é a percepção de que, em momentos críticos do curso, como a conclusão de projetos, o acompanhamento docente poderia ser mais próximo. Essa observação sugere que um engajamento mais intenso nessas fases pode impactar positivamente o desempenho e a preparação dos alunos para o mercado de trabalho.

3. Visão Geral dos Professores da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas

De modo geral, os professores da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas são amplamente valorizados e reconhecidos em suas habilidades pelos alunos, que licenciam sua competência técnica, postura ética e dedicação ao processo de ensino-aprendizagem. Aspectos como domínio dos conteúdos, assiduidade e relacionamento interpessoal são consistentemente avaliados de forma positiva, com índices de satisfação superiores a 85% em todas as unidades.

Apesar disso, há áreas que exigem atenção para elevar ainda mais a qualidade do ensino. Entre elas estão:

- **Metodologias Ativas:** Há proteções por práticas pedagógicas mais inovadoras, como estudos de caso, gamificação e uso de tecnologias digitais.
- **Feedback Personalizado:** Os alunos esperam maior detalhamento e clareza nas orientações sobre suas produções acadêmicas.
- **Disponibilidade Extraclasse:** A acessibilidade dos docentes fora do horário regular é um ponto frequentemente mencionado, especialmente em momentos de maior exigência.

Essas configurações fortalecem ainda mais a conexão entre professores e alunos, garantindo um ambiente de aprendizado inclusivo, estimulante e alinhado às exigências do

mercado contemporâneo.

Recomendações:

1. Ampliar o Uso de Metodologias Ativas

- Incorporar práticas pedagógicas inovadoras, como aprendizado baseado em projetos , gamificação e debates , para aumentar o engajamento e a motivação dos alunos.
- Promover capacitações sobre metodologias ativas para que os professores estejam mais preparados para implementá-las.

2. Revisar e Comunicar Critérios de Avaliação

- Garantir que os critérios de correção sejam claros, objetivos e divulgados previamente aos alunos.
- Promova momentos de diálogo para explicar notas e feedbacks, reduzindo percepções de injustiça ou falta de transparência.

3. Oferecer Feedback Mais Detalhado

- Orientar os professores a fornecer feedbacks mais detalhados e construtivos sobre trabalhos e avaliações, ajudando os alunos a identificar pontos de melhoria.
- Implementar um sistema estruturado de feedback, com prazos definidos e orientações claras.

4. Melhorar a Disponibilidade para Atendimento Extraclasse

- Incentivar os professores a serem mais acessíveis e disponíveis para dúvidas específicas dos alunos, tanto durante os fóruns do horário de aula.
- Criar horários fixos de atendimento para garantir maior proximidade com os alunos, especialmente em momentos críticos, como finalizações de projetos.

5. Capacitar Professores em Ferramentas Digitais

- Promover treinamentos para os professores sobre o uso de novas tecnologias e ferramentas digitais, garantindo sua eficiência no uso de recursos como plataformas online, simuladores e aplicativos interativos.

6. Fortalecer a Comunicação e Clareza

- Desenvolver treinamentos para os professores sobre técnicas de comunicação e de forma clara na condução das aulas, garantindo que os alunos compreendam melhor os conteúdos interativos.
- Ajustar a didática para atender diferentes estilos de aprendizagem, utilizando recursos visuais, auditivos e práticos.

7. Valorizar a Participação dos Alunos

- Estimular maior interação em sala de aula, valorizando a participação dos

alunos por meio de dinâmicas, perguntas e atividades colaborativas.

- Criar espaços para reflexões coletivas, como rodas de conversa ou grupos de estudo, onde os alunos possam compartilhar experiências e estratégias para superar desafios.

8. Promover a consistência em Feedback

- Garantir que o feedback seja consistente e aplicável a todas as turmas, evitando discrepâncias entre os critérios adotados por diferentes docentes.
- Realizar reuniões periódicas entre professores para alinhar práticas avaliativas e metodológicas.

Essas recomendações visam fortalecer ainda mais a qualidade do ensino, promovendo um ambiente acadêmico mais inclusivo, participativo e eficaz. Eles também buscam atender às expectativas dos alunos, maximizando seu engajamento e satisfação com o processo de aprendizagem.

E. AVALIAÇÃO DA COORDENAÇÃO DO CURSO

A avaliação da Coordenação do Curso demonstra desempenho altamente positivo em diversos aspectos, com destaque para os seguintes pontos:

1. Pontos Fortes

- a) Relacionamento com os Alunos (93% a 100% de satisfação):** O relacionamento interpessoal entre a evolução e os alunos é altamente reconhecido como um ponto forte. Em todas as turmas avaliadas, o índice de satisfação varia entre 91,7% e 100%, proporcionando uma comunicação clara, acolhedora e respeitosa. Especialmente notável é que algumas coordenações obtiveram aprovação de 100%, evidenciando um nível excepcional de engajamento e confiança.
- b) Precisão ao Orientar e Esclarecer Dúvidas (80% a 100% de satisfação):** A capacidade da coordenação em fornecer orientações precisas e claras também foi amplamente valorizada. Em todas as turmas, mais de 80% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos, com algumas coordenações atingindo 100% de aprovação, reforçando a eficácia das diretrizes comunicadas.
- c) Disponibilidade para Atendimento (86% a 93% de satisfação):** A disponibilidade da coordenação para atender os alunos foi bem avaliada, com índices variando entre 86% e 93%. Isso reflete que a equipe está acessível e comprometida em oferecer suporte aos discentes.
- d) Tempo de retorno para solicitações (70% a 86% de satisfação):** Embora o tempo de resposta às restrições tenha sido considerado pressionado por

cerca de 86% dos alunos, há espaço para melhorias nesse quesito, conforme detalhado abaixo.

2. Pontos de Melhoria

Apesar dos resultados positivos, alguns aspectos merecem atenção, especialmente aqueles com índices de insatisfação ou desconhecimento:

- a) **Desconhecimento sobre Serviços da Coordenação (10%):** Cerca de 10% dos alunos declararam desconhecer o papel da coordenação, sua precisão, disponibilidade ou tempo de retorno. Essa lacuna sugere falhas na comunicação institucional, especialmente no que diz respeito à divulgação das atribuições e procedimentos de cooperação.
- b) **Tempo de Resposta às Solicitações (14% insatisfeitos):** Embora a maioria dos alunos esteja satisfeita com o tempo de retorno, 14% manifestaram insatisfação, sugerindo que algumas demandas podem estar sendo atendidas de forma menos ágil do que o esperado.
- c) **Comunicação Geral (5,99% insatisfeitos):** Um pequeno percentual de alunos (aproximadamente 5,99%) mencionou dificuldades na comunicação geral com a coordenação do curso, enfrentando a necessidade de ajustes nos canais de interação.

3. Recomendações

Para atender aos pontos de melhoria identificados, é recomendável:

- a) **Ampliar a Divulgação:** Implementar campanhas informativas mais claras e frequentes sobre os serviços e atribuições de cooperação. Utilizar canais como e-mails institucionais, redes sociais e avisos no ambiente virtual de aprendizagem para garantir que todos os alunos estejam cientes de seus direitos e dos procedimentos disponíveis.
- b) **Melhorar o Tempo de Resposta:** estabelecer prazos claros para o retorno às obrigações dos alunos, utilizando sistemas digitais para priorizar demandas urgentes. Isso pode incluir a implementação de plataformas de atendimento online para agilizar o processo.
- c) **Fortalecer a Comunicação:** Realizar reuniões periódicas entre a cooperação e representar discentes para discutir melhorias e necessidades específicas. Além disso, promover workshops ou sessões de feedback contínuo para identificar áreas de melhoria.
- d) **Capacitar a Equipe:** Oferece treinamento à equipe da cooperação sobre gestão de tempo, comunicação assertiva e uso de ferramentas digitais para otimização do atendimento e interação com os alunos.

Enfim, a avaliação da Coordenação do Curso revela um desempenho robusto, com destaque para o relacionamento interpessoal, a precisão nas orientações e a disponibilidade para atendimento. No entanto, pequenas melhorias na comunicação, no tempo de resposta e na divulgação de serviços podem fortalecer ainda mais a relação entre a coordenação e os alunos. Ao implementar as recomendações, estaremos criando um ambiente acadêmico ainda mais colaborativo e eficiente, alinhado às expectativas da comunidade discente.

F. AVALIAÇÃO DOS RECURSOS DIDÁTICOS

A avaliação dos Recursos Didáticos utilizados pelos docentes demonstra desempenho positivo em diversos aspectos, com destaque para os seguintes pontos:

1. Pontos Fortes

- a) **Diversificação dos Recursos Didáticos** (91,7% a 100% de satisfação): A maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com uma variedade de materiais usados nas aulas, como livros, podcasts, jogos e filmes. Nas turmas como 2022.15.7, 2023.15.16 e 2024.15.1, o índice de aprovação atinge 100%, evidenciando que os professores têm investido na utilização de diferentes ferramentas para enriquecer o processo de ensino-aprendizagem.
- b) **Qualidade do Conteúdo** (87,5% a 100% de satisfação): A qualidade do conteúdo apresentado também foi extremamente apreciada. Em todas as turmas avaliadas, mais de 87,5% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos, destacando que os materiais são relevantes, atualizados e alinhados aos objetivos das disciplinas.
- c) **Utilização de Ferramentas Microsoft** (80% a 85,7% de satisfação): A disponibilidade e uso das ferramentas Microsoft, como PowerPoint e plataformas digitais, foram bem avaliadas por cerca de 85,7% dos alunos, fornecendo que essas tecnologias são práticas no suporte ao aprendizado.

2. Pontos de Melhoria

Apesar dos resultados positivos, alguns aspectos merecem atenção, especialmente aqueles com índices de insatisfação ou desconhecimento entre 10% e 20%:

- a) **Falta de Diversificação** (20% insatisfeitos): Cerca de 20% dos alunos afirmaram estar insatisfeitos com a diversificação dos recursos didáticos, ressaltando que alguns materiais podem ser repetitivos ou pouco inovadores. Essa percepção indica a necessidade de incorporar novas ferramentas pedagógicas, como simulações, gamificação e recursos interativos.
- b) **Desconhecimento sobre Recursos Tecnológicos** (14,29%): Um pequeno percentual de alunos (aproximadamente 14,29%) declarou desconhecer ou

não ter acesso adequado às ferramentas tecnológicas disponíveis, como softwares específicos ou plataformas online. Isso sugere falhas no uso desses recursos decorrentes de situações prováveis, tais como: falta de treinamento ou orientação inicial sobre as ferramentas, dificuldades técnicas de acesso (como problemas de conectividade ou equipamentos inadequados), ausência de suporte técnico eficiente para auxiliar na resolução de dúvidas, comunicação insuficiente sobre a disponibilidade e funcionalidades das ferramentas, além de possíveis lacunas na integração dessas tecnologias ao cotidiano acadêmico.

- c) **Infraestrutura de Apoio (Reclamações pontuais):** Alguns alunos mencionaram a ausência de equipamentos importantes, como Datashow e quadro branco, que obrigam a esclarecer a explicação e a visualização dos conteúdos. Essa lacuna pode impactar níveis de experiência de aprendizado.

3. Recomendações

Para atender aos pontos de melhoria identificados, propomos as seguintes recomendações:

- a) **Ampliar a Diversificação de Recursos:** Incorporar metodologias ativas e ferramentas inovadoras, como estudos de caso, realidade aumentada e plataformas interativas, para engajar ainda mais os alunos e diversificar o processo de ensino.
- b) **Capacitar Docentes no Uso de Tecnologias:** Oferece treinamento aos professores sobre o uso eficiente de ferramentas tecnológicas, garantindo que todos estejam aptos a explorar recursos como Microsoft Teams, Google Classroom e outras plataformas educacionais.
- c) **Melhorar a Infraestrutura de Sala de Aula:** Disponibilizar equipamentos essenciais, como *Datashow* e quadros brancos, para facilitar a exposição dos conteúdos e melhorar a experiência de aprendizado. Além disso, realize manutenções periódicas para evitar falhas técnicas.
- d) **Promover Orientações Claras sobre Recursos Tecnológicos:** Realizar sessões de capacitação para os alunos sobre o uso das ferramentas tecnológicas disponíveis, garantindo que todos possam aproveitar ao máximo os recursos oferecidos pela instituição.

Assim, a avaliação dos Recursos Didáticos revela um desempenho muito favorável, com destaque para a diversificação, a qualidade do conteúdo e o uso de ferramentas tecnológicas. No entanto, pequenas melhorias na infraestrutura, na diversificação de materiais e na orientação sobre tecnologias podem elevar ainda mais a qualidade do ensino.

Ao implementar as recomendações propostas, a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas poderá garantir um ambiente acadêmico mais dinâmico, inclusivo e alinhado às expectativas da comunidade discente.

G. AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DO CURSO

Essa pesquisa reflete a percepção dos alunos em relação à organização do curso, destacando os pontos fortes e as áreas que merecem atenção para melhorias futuras. A avaliação foi realizada separadamente entre a Capital (Manaus) e os municípios de Parintins e Itacoatiara, seguida de uma visão geral sobre o desempenho da organização do curso na Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas.

1. Na Capital (Manaus)

Nas unidades da Capital, a organização do curso é amplamente bem avaliada, com destaque para aspectos como coerência com o mercado de trabalho, atualidade das temáticas abordadas e carga horária.

- a) **Coerência com o Mercado de Trabalho:** A maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com a coerência entre as disciplinas e as demandas do mercado, representando 92% das respostas positivas. Esse dado evidencia que os conteúdos estão alinhados às necessidades profissionais, preparando os estudantes para atuarem de forma eficiente após a formação.
- b) **Atualidade das Temáticas:** As temáticas abordadas nas disciplinas são vistas como atuais por 88% dos alunos, demonstrando que os cursos estão acompanhando as tendências tecnológicas e metodológicas mais recentes.
- c) **Carga Horária e Nível de Exigência:** A carga horária do curso é percebida como adequada por 85% dos entrevistados, enquanto o nível de exigência é considerado equilibrado por 83% dos alunos. No entanto, há sugestões para ajustar a distribuição de horas entre teoria e prática, especialmente na turma 2024.15.1, onde apenas 29,6% dos alunos estão muito satisfeitos com essa divisão.
- d) **Qualidade das Disciplinas EAD:** Apesar dos elogios gerais, a qualidade das disciplinas oferecidas na modalidade EAD apresenta avaliações divergentes. Na turma 2024.15.1, 14,8% dos alunos do CST Estética e Cosmética estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos, indicando a necessidade de melhorias nessa área, como atualização de conteúdo e suporte técnico mais eficaz.

2. Nos Municípios (Parintins e Itacoatiara)

Nos municípios de Parintins e Itacoatiara, a organização do curso também é majoritariamente positiva, mas com nuances específicas:

- a) **Coerência com o Mercado de Trabalho:** Assim como na Capital, a coerência com o mercado de trabalho é um ponto forte, com 90% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. Isso reforça a percepção de que os cursos estão bem estruturados para atender às demandas regionais.
- b) **Disciplinas EAD:** A qualidade das disciplinas EAD é apontada como uma área de melhoria. Em algumas turmas, como 2022.15.7, 16,7% dos alunos estão insatisfeitos, indicando que os materiais e recursos disponíveis podem não ser suficientemente atrativos ou funcionais.
- c) **Carga Horária e Exigência:** Embora a maioria dos alunos esteja satisfeita com a carga horária e o nível de exigência, há pedidos de maior flexibilidade, especialmente para estudantes que conciliam trabalho e estudos.

3. Visão Geral para a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas

De modo geral, a organização do curso na Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas é bastante satisfatória, com pontos positivos como a coerência com as demandas do mercado de trabalho, a atualidade dos conteúdos abordados e o equilíbrio entre carga horária e nível de exigência. Apesar disso, algumas áreas ainda demandam atenção para proporcionar uma experiência acadêmica mais inclusiva e flexível, atendendo às diversas necessidades dos alunos.

Pontos Fortes:

- a) **Coerência** entre as disciplinas e as demandas do mercado de trabalho, com índices superiores a 90% de aprovação.
- b) **Atualidade das temáticas** abordadas, reconhecida por 88% dos alunos.
- c) **Carga horária e nível de requisitos** compreendidos como adequados pela maioria dos estudantes.

Pontos de Melhoria:

- a) **Qualidade das disciplinas EAD**, com índices de insatisfação variando entre 14,8% e 16,7%, especialmente em turmas específicas, como a 2024.15.1 e a 2022.15.7, ambas do CST Estética e Cosmética.
- b) **Distribuição de horas entre teoria e prática**, criticada em algumas turmas, como a 2024.15.1.
- c) **Comunicação** sobre a lógica da organização curricular, com pedidos por maior clareza sobre a relação entre disciplinas e mercado de trabalho.

Recomendações:

- a) **Melhorar as Disciplinas EAD:** Investir em recursos tecnológicos, interatividade e suporte pedagógico para garantir que as disciplinas EAD sejam tão eficazes quanto as presenciais.

- b) **Ampliar a Comunicação:** Realizar campanhas informativas para esclarecer aos alunos a lógica da organização curricular, incluindo carga horária, coerência entre disciplinas e nível de exigência.
- c) **Promover Feedback Contínuo:** Criar canais regulares de comunicação para coleta de sugestões dos alunos sobre a organização do curso, permitindo ajustes contínuos.

Isto posto, a avaliação demonstrou que a maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com a organização do curso, especialmente em relação à coerência com o mercado de trabalho, à atualidade das temáticas e ao equilíbrio entre carga horária e exigência. No entanto, há espaço para melhorias na qualidade das disciplinas EAD e na comunicação institucional. A melhoria das recomendações pode contribuir significativamente para o aprimoramento da experiência acadêmica dos alunos, fortalecendo sua satisfação com a organização do curso.

H. AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE DOS LABORATÓRIOS

Essa análise reflete a percepção dos alunos em relação à funcionalidade e adequação dos laboratórios nas unidades da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas, destacando os pontos fortes e as áreas que destacarão de atenção para melhorias futuras.

1. Na Capital

Nas unidades da Capital, a avaliação sobre a funcionalidade dos laboratórios demonstra desempenho positivo em diversos aspectos, mas com espaço para ajustes.

- a) **Equipamentos e Recursos Disponíveis:** A maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com a qualidade e atualização dos equipamentos disponibilizados nos laboratórios. Na turma 2023.2.61 do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, 90% dos entrevistados estão satisfeitos, diminuindo que os recursos atendem às necessidades práticas das disciplinas. No entanto, 10% dos alunos marcaram "Não se aplica/Não sei responder", indicando que alguns estudantes podem não estar utilizando integralmente os laboratórios ou desconhecem a sua disponibilidade.
- b) **Funcionalidade e Manutenção:** A funcionalidade dos laboratórios foi amplamente elogiada, com 85% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. Contudo, 15% manifestaram insatisfação, relatando problemas pontuais como equipamentos desatualizados ou falhas técnicas recorrentes. Esta observação reforça a necessidade de revisões periódicas e manutenção preventiva.
- c) **Acessibilidade e Ambiente:** O ambiente dos laboratórios foi avaliado

positivamente por 80% dos alunos, o que destacou a organização e a limpeza dos espaços. No entanto, 20% dos entrevistados mencionaram dificuldades de acesso, especialmente em horários de maior demanda, quando os laboratórios ficam lotados.

2. Nos Municípios (Parintins e Itacoatiara)

Nas unidades dos municípios de Parintins e Itacoatiara, a funcionalidade dos laboratórios também é majoritariamente positiva, mas apresenta nuances específicas:

- a) **Equipamentos e Recursos:** Os equipamentos disponíveis nos laboratórios foram bem avaliados, com 76,9% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. No entanto, 23,1% manifestaram insatisfação, apontando que alguns recursos são limitados ou desatualizados, o que pode comprometer a qualidade das atividades práticas.
- b) **Funcionalidade e Manutenção:** A funcionalidade dos laboratórios recebeu avaliações erradas, com 69,2% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos e 30,8% insatisfeitos. As principais queixas incluem falta de manutenção regular e indisponibilidade de equipamentos em momentos críticos.
- c) **Acessibilidade e Ambiente:** O ambiente dos laboratórios foi considerado adequado para 76,9% dos alunos, mas 23,1% relataram problemas de espaço limitado e falta de ventilação, impactando negativamente a experiência prática.

3. Visão Geral para a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas

De modo geral, a funcionalidade dos laboratórios nas unidades da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas é garantida, com destaque para a qualidade dos equipamentos e a organização dos espaços. No entanto, há áreas que exigem atenção para garantir uma experiência prática ainda mais eficiente e inclusiva.

Pontos Fortes:

- a) **Equipamentos atualizados e funcionais**, com índices de aprovação superiores a 85% nas unidades da Capital.
- b) **Organização e limpeza** dos laboratórios extremamente reconhecidas, com 80% de satisfação geral.
- c) **Acessibilidade** aos laboratórios em horários regulares, embora com algumas limitações pontuais.

Pontos de Melhoria:

- a) **Falhas técnicas e manutenção irregular**, com 15% a 30,8% de insatisfação, dependendo da unidade.
- b) **Espaço físico reduzido e falta de ventilação**, especialmente nas unidades

dos municípios (23,1% insatisfeitos).

- c) **Limitações no acesso** durante horários de pico, com 20% dos alunos relacionando dificuldades.

Recomendações:

- a) **Ampliar e Modernizar os Laboratórios:** Investir na atualização de equipamentos e na expansão dos espaços físicos, especialmente nas unidades dos municípios, para garantir maior conforto e funcionalidade.
- b) **Implementar Manutenção Preventiva:** estabelecer um cronograma de revisões regulares para evitar falhas técnicas e prolongar a vida útil dos equipamentos.
- c) **Agendamento:** Criar um sistema de reserva online para facilitar o acesso aos laboratórios em horários de maior demanda, evitando congestionamentos.
- d) **Promover Capacitações:** Oferecer treinamentos para os alunos sobre o uso correto dos equipamentos, maximizando sua eficiência e minimizando danos.

Concluindo, a avaliação demonstra que a maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com a funcionalidade dos laboratórios nas unidades da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas. No entanto, pequenas melhorias na manutenção, no espaço físico e no agendamento podem elevar ainda mais a qualidade das atividades práticas. Ao implementar as recomendações, a instituição poderá garantir um ambiente acadêmico mais dinâmico, inclusivo e alinhado às expectativas da comunidade discente, fortalecendo sua posição como referência regional em educação tecnológica.

I. AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Essa análise reflete a percepção dos alunos em relação aos canais de comunicação utilizados pela Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas, destacando os pontos fortes e as áreas que merecem atenção para melhorias futuras.

1. Na Capital (Manaus)

Nas unidades da Capital, os canais de comunicação são amplamente reconhecidos como eficazes, mas com espaço para ajustes pontuais:

- a) **Comunicação pelas Mídias Sociais:** A comunicação através das mídias sociais foi bem avaliada, com 80% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. No entanto, 10% dos entrevistados declararam desconhecer esses canais, diminuindo falhas na divulgação ou baixa interação com os conteúdos publicados.
- b) **Site Institucional:** O site institucional recebeu avaliações positivas por sua

organização e conteúdo, com 75% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. Contudo, 20% manifestaram insatisfação, apontando problemas como falta de atualização frequente e dificuldades de navegação.

- c) **Qualidade da Comunicação Recebida:** A qualidade, eficácia e utilidade das mensagens recebidas foram avaliadas positivamente por 85% dos alunos, que consideraram as informações claras e relevantes. No entanto, 15% afirmaram excesso de informação ou linguagem técnica desnecessária, apontando a necessidade de simplificação e maior foco no público-alvo.

2. Nos Municípios (Parintins e Itacoatiara)

Nas unidades dos municípios de Parintins e Itacoatiara, a avaliação dos canais de comunicação também é majoritariamente positiva, mas apresenta nuances específicas:

- a) **Comunicação pelas Mídias Sociais:** A comunicação via mídias sociais foi avaliada de forma satisfatória, com 76,9% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. No entanto, 23,1% manifestaram insatisfação, destacando a ausência de envolvimento e a inconsistência nas publicações.
- b) **Site Institucional:** O site institucional foi elogiado por sua funcionalidade, com 70% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. Porém, 30% dos entrevistados afirmaram problemas de acesso ou dificuldades para encontrar informações relevantes, diminuindo a necessidade de melhorias na interface e organização do conteúdo.
- c) **Qualidade da Comunicação Recebida:** A comunicação recebida foi considerada adequada por 69,2% dos alunos, mas 30,8% manifestaram insatisfação, mencionando a falta de clareza ou a irrelevância de algumas mensagens.

3. Visão Geral para a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas

De modo geral, os canais de comunicação da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas são extremamente valorizados pelos alunos, especialmente em relação à qualidade e praticidade das informações recebidas. No entanto, há áreas que exigem atenção para garantir uma comunicação ainda mais eficiente e inclusiva.

Pontos Fortes:

- a) Comunicação pelas publicações sociais extremamente reconhecidas, com índices de aprovação superiores a 80% nas unidades da Capital.
- b) Qualidade e relevância das mensagens recebidas, com 85% de satisfação geral.
- c) Site institucional bem estruturado, embora com espaço para melhorias.

Pontos de Melhoria:

- a) Falta de engajamento e consistência nas mídias sociais, com 23,1% de insatisfação nos municípios.
- b) Problemas de navegação e atualização no site institucional, especialmente nas unidades do interior (30% insatisfeitos).
- c) Excesso de informações ou linguagem técnica desnecessária, mencionada por 15% dos alunos.

Recomendações:

- a) **Fortalecer a Presença nas Mídias Sociais:** Investir em estratégias para aumentar o engajamento, como publicações interativas e direcionadas ao público-alvo.
- b) **Melhorar o Site Institucional:** Revisar a interface para facilitar a navegação e garantir que o conteúdo seja atualizado regularmente.
- c) **Simplificar a Comunicação:** Evitar excessos de informações e utilizar linguagem acessível, homologada às necessidades dos alunos.
- d) **Ampliar a Divulgação:** Realizar campanhas informativas para esclarecer aos alunos sobre os diferentes canais de comunicação disponíveis e como utilizá-los de forma eficaz.
- e) **Feedback Contínuo:** Criar mecanismos regulares de coleta de feedback para identificar oportunidades de melhoria e ajustar as estratégias conforme necessário.

Finalmente, podemos afirmar que a pesquisa demonstra que a maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com os canais de comunicação utilizados pela Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas, especialmente em relação às mídias sociais, ao site institucional e à qualidade geral da comunicação. No entanto, pequenas melhorias na consistência, clareza e divulgação desses canais podem elevar ainda mais a eficácia da comunicação institucional. Ao implementar as recomendações propostas, a instituição poderá garantir que todos os alunos sejam informados e engajados, fortalecendo sua posição como referência regional em educação tecnológica.

J. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Essa avaliação destaca os pontos fortes e as áreas que irão merecer atenção para melhorias futuras, refletindo a percepção dos alunos em relação ao atendimento oferecido nas unidades da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas.

1. Na Capital (Manaus)

Nas unidades da Capital, o atendimento recebe avaliações majoritariamente positivas, com destaque para a qualidade da recepção e os serviços oferecidos pela biblioteca. Apesar disso, ainda há aspectos que podem ser ajustados para garantir uma experiência ainda mais satisfatória.

- a) **Recepção da Unidade:** A maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento na recepção, com índices variando entre 78,26% e 90% de aprovação, dependendo da turma. Apesar disso, 10% dos entrevistados afirmaram insatisfação,

indicando que alguns estudantes podem ter enfrentado problemas específicos, como demora no atendimento ou falta de clareza nas informações.

- b) **Serviços da Biblioteca:** Os serviços da biblioteca foram amplamente elogiados, com 80% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. No entanto, 20% manifestaram insatisfação, questionando questões como limitações no acervo e dificuldades de acesso a materiais específicos.
- c) **NAPSA, Ouvidoria e NITE:** Os serviços prestados pelos núcleos de apoio (NAPSA), pela ouvidoria e pelo NITE foram avaliados positivamente por 85% dos alunos, mas 15% desconhecem esses recursos ou não os utilizaram, relatando falhas na divulgação desses serviços.

2. Análise nas Unidades dos Municípios (Parintins e Itacoatiara)

Nas unidades localizadas nos municípios de Parintins e Itacoatiara, o atendimento recebe avaliações majoritariamente positivas, apresentando particularidades que merecem destaque

- a) **Recepção da Unidade:** A recepção foi bem avaliada, com 78,26% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. No entanto, 21,74% manifestaram insatisfação, mencionando problemas como falta de pessoal ou inconsistências no atendimento.
- b) **Serviços da Biblioteca:** Os serviços da biblioteca receberam avaliações divergentes, com 70% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos e 30% insatisfeitos. As principais queixas incluem acervo desatualizado e dificuldades de acesso às fontes de informação
- c) **NAPSA, Ouvidoria e NITE:** Esses serviços foram avaliados de forma positiva por 76,9% dos alunos, mas 23,1% desconhecem sua existência ou utilidade, indicando a necessidade de campanhas de divulgação mais eficazes.

3. Visão Geral para a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas

De modo geral, o atendimento nas unidades da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas é predominante, com destaque para a qualidade da recepção e dos serviços de apoio. No entanto, há áreas que exigem atenção para garantir uma experiência ainda mais inclusiva e eficiente.

Pontos Fortes:

- a) **Recepção da unidade** extremamente reconhecida, com índices de aprovação superiores a 78,26% em todas as unidades.
- b) **Serviços da biblioteca** bem avaliados, especialmente na Capital, com 80% de satisfação geral.
- c) **NAPSA, Ouvidoria e NITE** perceberam como úteis para grande parte dos alunos que os utilizaram.

Pontos de Melhoria:

- a) Problemas pontuais na recepção, com 10% a 21,74% de insatisfação, dependendo da unidade.
- b) Limitações no acervo e acessibilidade da biblioteca, mencionadas por 20% a 30% dos alunos.
- c) Baixa visibilidade dos serviços do NAPSA, Ouvidoria e NITE, com 15% a 23,1% dos alunos desconhecendo esses recursos.

Recomendações:

- a) **Capacitar a Equipe de Recepção:** Oferece treinamentos para melhorar a qualidade do atendimento, reduzir tempos de espera e garantir informações claras e precisas.
- b) **Ampliar o Acervo da Biblioteca:** Investir na atualização e diversificação dos materiais disponíveis, além de facilitar o acesso aos recursos digitais.
- c) **Promover Campanhas de Divulgação:** Realizar campanhas informativas para esclarecimento aos alunos sobre os serviços oferecidos pelo NAPSA, Ouvidoria e NITE, destacando sua importância e utilidade.
- d) **Implementar Feedback Contínuo:** Criar canais específicos para coleção de sugestões e críticas sobre os serviços de atendimento, permitindo ajustes contínuos.

Ao concluirmos, afirmamos que a avaliação demonstra que, de modo geral, a maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento institucional, especialmente na recepção e nos serviços de apoio. No entanto, pequenas melhorias na qualidade da recepção, no acervo e acessibilidade da biblioteca e na divulgação dos serviços de suporte podem elevar ainda mais a satisfação geral. Ao implementar as recomendações propostas, a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas poderá garantir um ambiente acadêmico mais colaborativo, acessível e adequado às expectativas da comunidade discente.

K. AUTOAVALIAÇÃO DISCENTE

Essa análise reflete a percepção dos alunos em relação à sua própria avaliação no curso, destacando os pontos fortes e as áreas que merecem atenção para melhorias futuras.

1. Na Capital (Manaus)

Nas unidades da Capital, a autoavaliação discente demonstra um desempenho geral positivo, com destaque para aspectos como engajamento e desenvolvimento de habilidades. No entanto, há pontos de atenção:

- a) **Desempenho Acadêmico:** A maioria dos alunos avalia seu desempenho acadêmico de forma positiva, com 70% das respostas baixas satisfatórias ou muito satisfeitas. No entanto, 30% dos entrevistados afirmaram insatisfação, apontando que alguns podem estar enfrentando dificuldades relacionadas a notas, participação ou realização de atividades avaliativas.

- b) **Engajamento e Participação:** O engajamento foi bem avaliado por 80% dos alunos, mas 20% manifestaram insatisfação, destacando que fatores externos, como trabalho ou falta de tempo, podem estar impactando sua dedicação ao curso.
- c) **Autoaprendizagem e Desenvolvimento de Habilidades:** Embora 65% dos alunos estivessem satisfeitos ou muito satisfeitos com sua capacidade de autoaprendizagem e desenvolvimento de habilidades, 35% expressaram insatisfação, evidenciando a necessidade de maior suporte pedagógico e orientação personalizada.

2. Análise nas Unidades dos Municípios (Parintins e Itacoatiara)

Nas unidades dos municípios de Parintins e Itacoatiara, a autoavaliação também é majoritariamente positiva, mas apresenta desafios específicos:

- a) **Desempenho Acadêmico:** O desempenho acadêmico recebeu avaliações desiguais, com 69,2% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. No entanto, 30,8% manifestaram insatisfação, mencionando dificuldades em acompanhar o ritmo das disciplinas ou compreender conteúdos mais complexos.
- b) **Engajamento e Participação:** O engajamento foi avaliado positivamente por 76,9% dos alunos, mas 23,1% relataram problemas, especialmente relacionados à conciliação entre estudos e atividades profissionais.
- c) **Autoaprendizagem e Progresso Pessoal:** A autoaprendizagem foi considerada adequada por 61,5% dos alunos, enquanto 38,5% manifestaram dúvidas ou insatisfação, indicando que alguns estudantes podem não estar totalmente alinhados às expectativas do curso.

3. Visão Geral para a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas

De modo geral, a autoavaliação discente na Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas demonstra que a maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com seu desempenho acadêmico, engajamento e progresso pessoal. No entanto, há áreas que exigem atenção para garantir uma experiência ainda mais positiva e inclusiva.

Pontos Fortes:

- a) Autoavaliação positiva sobre o desempenho acadêmico, com índices superiores a 70% nas unidades da Capital.
- b) Engajamento e participação extremamente reconhecidos, com 80% de aprovação geral.
- c) Progresso em metas pessoais e objetivos avaliados de forma satisfatória pela maioria dos alunos.

Pontos de Melhoria:

- a) **Dificuldades no desenvolvimento de habilidades e autoaprendizagem**, mencionadas por 35% dos alunos na Capital e 38,5% nos municípios.

- b) **Insatisfação com o desempenho acadêmico**, especialmente entre aqueles que relatam dificuldades de conciliação entre estudos e trabalho.
- c) **Falta de esclarecimento sobre critérios de autoavaliação**, com 7,7% dos alunos declarando "Não se aplica/Não sei responder".

Recomendações:

- a) **Implementar Acompanhamento Personalizado:** Oferecer mentorias ou feedbacks regulares para auxiliar os alunos que demonstram insatisfação ou dúvidas em relação à sua autoavaliação.
- b) **Promover Workshops e Orientações:** Criar materiais didáticos e sessões informativas para esclarecer os critérios de autoavaliação e ajudar os alunos a refletirem sobre seu progresso.
- c) **Estimular o Equilíbrio Acadêmico-Pessoal:** Proporcionar estratégias para que os alunos consigam equilibrar suas responsabilidades acadêmicas, profissionais e pessoais, garantindo maior engajamento e dedicação ao curso.

Finalizando, é evidente que a maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com sua autoavaliação, especialmente em relação ao desempenho acadêmico, engajamento e progresso pessoal. No entanto, pequenas melhorias no desenvolvimento de habilidades, na oferta de orientação personalizada e podem na clareza dos critérios de avaliação elevar ainda mais a confiança e motivação dos alunos. Ao implementar as recomendações propostas, a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas poderá garantir um ambiente acadêmico mais acolhedor e alinhado às expectativas dos estudantes, fortalecendo sua formação integral e preparação para o mercado de trabalho.

Os itens, a seguir, Estacionamento, Segurança, Cantina, Limpeza, Laboratórios e Biblioteca estão diretamente alinhados ao Eixo 5 - Infraestrutura e à Dimensão 7 - Infraestrutura, conforme previsto pelo SINAES. Esses critérios avaliam a capacidade da instituição de oferecer um ambiente físico e operacional que atenda às necessidades dos alunos, professores e colaboradores, garantindo condições adequadas para o processo de ensino-aprendizagem. A análise desses itens é fundamental para verificar se a infraestrutura disponível contribui efetivamente para a qualidade acadêmica e o bem-estar da comunidade institucional. Além disso, esses aspectos refletem o compromisso da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas em manter espaços seguros, limpos, organizados e funcionais, que promovam não apenas o aprendizado, mas também a saúde, a segurança e o conforto de todos os usuários. Portanto, a atenção a esses elementos é essencial para a melhoria contínua e o fortalecimento da imagem institucional perante a avaliação interna e externa.

L. AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

Essa análise reflete a percepção dos alunos em relação à infraestrutura das unidades

da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas, destacando os pontos fortes e as áreas que refletirão de atenção para melhorias futuras.

1. Na Capital (Manaus)

Nas unidades da Capital, a infraestrutura é extremamente reconhecida como segura, com destaque para aspectos como segurança, limpeza e laboratórios. No entanto, há situações que merecem atenção:

Segurança:

A segurança foi avaliada positivamente por 90% dos alunos, diminuindo que as medidas adotadas pela instituição são eficazes para garantir um ambiente seguro. Contudo, 10% manifestaram insatisfação, indicando que algumas áreas podem exigir ajustes específicos, como maior monitoramento ou sinalização.

a) Limpeza do Prédio:

A limpeza do prédio recebeu elogios significativos, com 92,3% dos alunos muito satisfeitos. Esse dado demonstra o compromisso da instituição com a manutenção de um ambiente higiênico e organizado.

Laboratórios:

Os laboratórios foram bem avaliados, com 72,7% dos alunos satisfeitos. No entanto, apenas 27,3% estão muito satisfeitos, diminuindo espaço para melhorias na funcionalidade e modernização dos equipamentos.

b) Estacionamento e Cantina:

O estacionamento e a cantina apresentaram índices menores de satisfação, com 25% dos alunos insatisfeitos no caso do estacionamento e 30% no caso da cantina. As principais queixas incluem falta de vagas e qualidade/relevância dos alimentos oferecidos.

2. Nos Municípios (Parintins e Itacoatiara)

Nas unidades dos municípios de Parintins e Itacoatiara, a infraestrutura também é majoritariamente positiva, mas apresenta desafios específicos:

a) Segurança e Limpeza:

A segurança e a limpeza foram amplamente elogiadas, com 85% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos. Esses itens continuam sendo pontos fortes, refletindo a preocupação da instituição com o bem-estar dos alunos.

Laboratórios:

Os laboratórios foram avaliados de forma errada, com 70% dos alunos satisfeitos, mas 30% insatisfeitos. As observações apontam para a necessidade de atualização de equipamentos e maior disponibilidade de recursos tecnológicos.

b) Estacionamento e Cantina:

Assim como na Capital, o estacionamento e a cantina apresentaram índices de

insatisfação elevados, com 30% dos alunos insatisfeitos no estacionamento e 35% na cantina. Esses dados reforçam a necessidade de investimentos nessas áreas para atender melhor às demandas dos alunos.

3. Visão Geral para a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas

De modo geral, a infraestrutura das unidades da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas é amplamente valorizada pelos alunos, especialmente em relação à segurança, limpeza e biblioteca. No entanto, há áreas que exigem atenção para garantir uma experiência ainda mais inclusiva e eficiente.

Pontos Fortes:

- a) **Segurança e limpeza** extremamente reconhecidas, com índices de aprovação superiores a 85% em todas as unidades.
- b) **Laboratórios** bem avaliados, embora com espaço para melhorias, especialmente em termos de modernização e acessibilidade.
- c) **Biblioteca** percebida como um recurso valioso, com 80% dos alunos satisfeitos ou muito satisfeitos.

Pontos de Melhoria:

- a) **Estacionamento e cantina** apresentaram índices de insatisfação significativos, variando entre 25% a 35%, dependendo da unidade.
- b) **Funcionalidade dos laboratórios**, mencionada por 27,3% a 30% dos alunos como insuficiente, destacando a necessidade de investimentos em equipamentos e manutenção.
- c) **Falta de materiais de higiene** nos banheiros e qualidade da internet, mencionados como problemas pontuais.

Recomendações:

- a) **Ampliar o Estacionamento:** Avaliar a possibilidade de aumentar o número de vagas ou implementar soluções alternativas, como parcerias com estacionamentos próximos.
- b) **Melhorar a Cantina:** Oferecer opções mais variadas e saudáveis, além de garantir preços acessíveis para atender às expectativas dos alunos.
- c) **Modernizar os Laboratórios:** Investir na atualização de equipamentos e na expansão dos espaços financeiros, especialmente nas unidades dos municípios.
- d) **Promover Manutenção Preventiva:** Garantir inspeções regulares para evitar falhas técnicas e prolongar a vida útil dos recursos disponíveis.

Concluindo, vimos que a pesquisa demonstrou que a maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com a infraestrutura das unidades da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas, especialmente em relação à segurança, limpeza e biblioteca. No entanto, pequenas melhorias no estacionamento, na cantina e nos laboratórios podem elevar ainda

mais a qualidade da experiência acadêmica. A conformidade das recomendações propostas permitirá à instituição um ambiente físico mais acolhedor e eficiente, alinhado às expectativas dos alunos, consolidando ainda mais sua posição como referência regional em educação tecnológica.

IX – AVALIAÇÃO REALIZADA PELOS DOCENTES

Quadro 4 - QUADRO GERAL DE DOCENTES PARTICIPANTES

LOCALIDADE	DOCENTES PARTICIPANTES
Capital	18
Municípios	15
Total	33

A. PERFIL DOS DOCENTES

O perfil dos docentes da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas demonstra um corpo acadêmico predominantemente feminino, com idade média entre 36 e 50 anos e autodeclaração racial majoritariamente parda. Essas características refletem um grupo de profissionais experientes, maduros e alinhados com a diversidade regional.

Essa análise qualitativa do perfil dos docentes pode subsidiar decisões estratégicas da instituição, como a implementação de programas de capacitação, atualização do corpo docente e políticas de inclusão racial. Tais iniciativas podem fortalecer ainda mais a missão institucional de educar de forma inovadora e inclusiva, formando tanto docentes quanto alunos para os desafios do mercado de trabalho e da sociedade contemporânea.

B. COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

A avaliação demonstra que a maioria dos docentes está satisfeita com o trabalho realizado pela CPA, especialmente no que diz respeito ao esclarecimento do seu papel e à divulgação dos resultados institucionais. No entanto, há espaço para melhorias, principalmente na comunicação das medidas adotadas e na acessibilidade das informações sobre avaliações externas. Implementar as recomendações pode garantir maior transparência, engajamento e confiança no processo avaliativo, fortalecendo ainda mais a cultura de autoavaliação institucional.

Recomendações

a) Ampliar a Divulgação e o Esclarecimento:

Implementar campanhas de comunicação mais eficazes para informar os docentes sobre o papel da CPA, os resultados das avaliações internas e externas, e as medidas regulamentares para resolver problemas identificados. Utilização de canais variados, como e-mails, redes sociais e

reuniões presenciais/virtuais, para garantir maior alcance.

b) Melhorar a Comunicação das Medidas Adotadas:

Garantir que as ações corretivas decorrentes das avaliações institucionais sejam comunicadas de forma clara, detalhada e acessível a todos os docentes. Criar relatórios simplificados ou infográficos que resumem as principais medidas e seus impactos.

c) Fortalecer o Envolvimento dos Docentes:

Promover encontros ou workshops para dúvidas e aumento da participação ativa dos docentes no processo avaliativo. Isso pode incluir sessões de feedback contínuo sobre os resultados e as ações planejadas.

d) Personalizar a Comunicação para Diferentes Públicos:

Adaptar as estratégias de comunicação para atender às necessidades específicas de docentes que atuam em diferentes unidades (Capitais e Municípios). Por exemplo, realizar reuniões locais ou criar materiais informativos direcionados para as realidades de cada unidade.

e) Monitorar a Satisfação com Indicadores Externos:

Garantir que os docentes tenham acesso fácil aos resultados das avaliações externas, como IGC, CC e ENADE, e promover debates sobre como esses indicadores impactam a qualidade do ensino. Isso pode fortalecer o senso de pertencimento e responsabilidade compartilhada.

C. MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI)

A avaliação demonstra que a maioria dos docentes está satisfeita com a organização curricular, o planejamento estratégico e o alinhamento do PDI à missão institucional. No entanto, há espaço para melhorias, principalmente na comunicação dos objetivos estratégicos e na acessibilidade das informações sobre o PDI. Implementar as recomendações pode garantir maior transparência, engajamento e confiança no processo estratégico, fortalecendo ainda mais a cultura de autoavaliação institucional.

Recomendações

a) Ampliar a Divulgação e o Esclarecimento:

Implementar campanhas de comunicação mais eficazes para informar os docentes sobre a organização curricular, os objetivos do PDI e o alinhamento com a missão institucional. Utilização de canais variados, como e-mails, redes sociais e reuniões presenciais/virtuais, para garantir maior alcance.

b) Melhorar a Comunicação do Planejamento Estratégico:

Garantir que os objetivos e metas do planejamento estratégico sejam comunicados de forma clara, detalhada e acessível a todos os docentes. Criar materiais simplificados ou infográficos que

resumem as principais diretrizes e seus impactos.

c) Fortalecer o Envolvimento dos Docentes:

Promover encontros ou workshops para dúvidas e aumento da participação ativa dos docentes no processo de planejamento estratégico. Isso pode incluir sessões de feedback contínuo sobre os resultados e as ações planejadas.

d) Personalizar a Comunicação para Diferentes Públicos:

Adaptar as estratégias de comunicação para atender às necessidades específicas de docentes que atuam em diferentes unidades (Capitais e Municípios). Por exemplo, realizar reuniões locais ou criar materiais informativos direcionados para as realidades de cada unidade.

e) Monitorar a Satisfação com o Alinhamento ao PDI:

Garantir que os docentes tenham acesso fácil aos objetivos e metas do PDI, promovendo debates sobre como esses elementos impactam a qualidade do ensino. Isso pode fortalecer o senso de pertencimento e responsabilidade compartilhada.

D. RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO

A avaliação revela que a maioria dos docentes está satisfeita com os projetos de extensão, responsabilidade social e atividades artísticas e culturais realizadas pela Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas. Contudo, é necessário avançar na divulgação e no detalhamento dos impactos dessas ações para ampliar o engajamento e fortalecer a percepção de transparência. Ao implementar as recomendações sugeridas, a instituição pode consolidar ainda mais seu papel como agente de transformação social, fortalecendo a confiança e a conexão com a comunidade.

Recomendações

a) Ampliar a Divulgação dos Projetos de Extensão e Responsabilidade Social:

Implementar campanhas de comunicação mais eficazes para informar os docentes e a comunidade sobre os projetos de extensão e responsabilidade social. Utilize canais variados, como redes sociais, murais digitais e reuniões locais, para garantir maior alcance, especialmente em unidades descentralizadas.

b) Melhorar a Comunicação dos Impactos Gerados:

Garantir que os benefícios e impactos das atividades de ensino, pesquisa e extensão sejam comunicados de forma clara, detalhada e acessível a todos os docentes. Criar relatórios simplificados ou infográficos que resumem os principais resultados e seus benefícios para a comunidade.

c) Fortalecer as Atividades Artísticas e Culturais:

Promover maior engajamento dos docentes e alunos nas atividades artísticas e culturais,

incentivando sua participação e colaboração. Realize eventos regionais ou locais para aumentar a visibilidade dessas iniciativas e seu impacto na comunidade.

d) Personalizar a Comunicação para Diferentes Públicos:

Adaptar as estratégias de comunicação para atender às necessidades específicas de docentes que atuam em diferentes unidades (Capitais e Municípios). Por exemplo, realize eventos locais ou crie materiais informativos direcionados para as realidades de cada unidade.

e) Monitorar e Avaliar os Impactos Sociais:

Desenvolver mecanismos mais claros para medir e comunicar os impactos gerados pelas iniciativas institucionais na comunidade. Isso pode incluir a realização de pesquisas de satisfação junto aos beneficiários e a divulgação de indicadores de impacto social.

E. POLÍTICAS PARA O ENSINO

I. Currículo, Disciplinas, Exigência do curso

A avaliação revela que a maioria dos docentes considera a organização do currículo, a contribuição das disciplinas para a formação integral dos alunos, a articulação interdisciplinar e o nível de exigência do curso. satisfatórios. Contudo,, destacam-se oportunidades de melhoria, principalmente na integração entre teoria e prática, no alinhamento das disciplinas aos objetivos formativos e na flexibilização das demandas acadêmicas. A implementação das recomendações pode aprimorar as políticas de ensino, promovendo uma experiência acadêmica mais consistente, inclusiva e adequada às necessidades dos alunos.

Recomendações

a) Revisar a Integração entre Teoria e Prática:

Implementar estratégias para fortalecer a integração entre teoria e prática, especialmente em cursos técnicos ou práticos. Isso pode incluir a introdução de mais atividades laboratoriais, projetos aplicados e visitas técnicas.

b) Alinhar Disciplinas aos Objetivos Formativos:

Realizar um mapeamento detalhado das disciplinas para garantir que todas estejam alinhadas aos objetivos de formação integral dos alunos. Promover encontros entre coordenadores e docentes para esses debates alinhamentos.

c) Fortalecer a Interdisciplinaridade:

Criar espaços para discussão colaborativa entre docentes de diferentes disciplinas, identificando oportunidades de interdisciplinaridade. Incentivar projetos integrados que envolvam diversas áreas do conhecimento.

d) Ajustar o Nível de Exigência:

Avaliar a carga horária e o nível de exigência do curso para garantir que sejam equilibrados e adaptados às realidades dos alunos. Considerar a introdução de mecanismos de flexibilização, como disciplinas optativas ou trilhas de aprendizagem personalizadas.

e) Promover Feedback Contínuo:

Estabelecer canais regulares de comunicação entre docentes e de forma cooperativa para obter feedbacks sobre o currículo, as disciplinas e o nível de exigência. Isso permitirá ajustes contínuos e melhorias no processo de ensino-aprendizagem.

II. Coordenação do Curso

A análise dos dados demonstra que a maioria dos docentes manifesta satisfação com diversos aspectos do relacionamento com a coordenação, incluindo a qualidade da comunicação, o esclarecimento eficiente de dúvidas, a prontidão no atendimento e a disponibilidade demonstrada pela equipe coordenadora. Contudo, observa-se que determinados pontos ainda requerem atenção, particularmente no que se refere à agilidade nas respostas e à facilidade de acesso aos canais de comunicação com a coordenação. A implementação das ações sugeridas poderá contribuir significativamente para o aprimoramento contínuo das políticas educacionais, resultando em uma experiência mais positiva para o corpo docente e em uma gestão acadêmica mais eficiente, fatores essenciais para a excelência institucional.

Recomendações

a) Fortalecer o Relacionamento com os Docentes:

Promover encontros regulares entre a coordenação e os docentes para fortalecer o vínculo e garantir que suas necessidades sejam atendidas. Isso pode incluir reuniões presenciais ou virtuais.

b) Melhorar o Esclarecimento de Dúvidas:

Garantir que todas as dúvidas sejam respondidas de forma clara, objetiva e acessível. Criar materiais informativos ou FAQs pode ajudar a reduzir lacunas de comunicação.

c) Agilizar o Tempo de Resposta:

Implementar prazos claros para o retorno da coordenação às contribuições dos docentes. Utilizar ferramentas digitais, como sistemas de tickets ou grupos de mensagens, pode ajudar a organizar e acelerar o processo.

d) Ampliar a Disponibilidade para Atendimento:

Estende os horários de atendimento da coordenação, incluindo períodos noturnos ou finais de semana, para atender docentes com rotinas mais flexíveis ou que atuam em turnos diferentes.

e) Promover Feedback Contínuo:

Criar canais regulares de comunicação para comentários, sugestões e críticas dos docentes sobre o desempenho da melhoria, permitindo ajustes contínuos e melhorias no relacionamento.

III. Calendário, Recursos Didáticos e Tecnológicos

Os resultados da pesquisa evidenciam elevados índices de satisfação docente em relação a diversos aspectos da organização acadêmica: 86,7% avaliam positivamente a distribuição do calendário letivo, 93,3% consideram adequada a variedade e qualidade dos recursos didáticos, 80% aprovam o acesso a esses materiais, e 86,7% destacam a adequação e atualização dos recursos tecnológicos, bem como sua integração com as atividades pedagógicas.

Contudo, os dados também revelam oportunidades de aprimoramento em três dimensões específicas: 20% dos docentes manifestaram insatisfação quanto à organização do calendário acadêmico, 20% indicaram a necessidade de ampliação na variedade de recursos disponíveis, e outros 20% apontaram deficiências na manutenção dos equipamentos tecnológicos.

A implementação de melhorias nestes aspectos estratégicos poderá potencializar a qualidade do ensino ofertado, otimizar a utilização dos recursos institucionais e, conseqüentemente, enriquecer a experiência formativa dos discentes. A instituição demonstra, através destes indicadores, uma base sólida de satisfação docente, que pode ser ainda mais fortalecida com o atendimento às demandas identificadas.

Recomendações

a) Reavaliar a Distribuição do Calendário Acadêmico:

Consultar os docentes e alunos para identificar ajustes possíveis no calendário acadêmico, especialmente em relação à carga horária, períodos de períodos e eventos. Isso pode garantir um planejamento mais equilibrado e inclusivo.

b) Ampliar a Variedade de Recursos Didáticos:

Investir em novos recursos didáticos, como simuladores interativos, aplicativos específicos e plataformas digitais inovadoras, para atender às necessidades de diferentes cursos e perfis de alunos.

c) Facilitar o Acesso aos Recursos Didáticos:

Garantir que todos os docentes e alunos tenham fácil acesso aos recursos didáticos, incluindo horários de funcionamento flexíveis, condições de uso claras e disponibilidade de equipamentos e materiais.

d) Atualizar e Manter os Recursos Tecnológicos:

Implementar um cronograma regular de manutenção e atualização dos recursos tecnológicos, garantindo que estejam sempre alinhados às demandas do mercado e às necessidades

pedagógicas.

e) Promover a Integração dos Recursos Didáticos:

Capacitar os docentes para utilizar os recursos didáticos de forma integrada e eficaz, maximizando seu impacto no processo de ensino-aprendizagem e no desenvolvimento de habilidades dos alunos.

IV. Biblioteca e Funcionalidade dos Laboratórios

Os resultados evidenciam elevados índices de satisfação entre os docentes quanto aos recursos disponibilizados pela instituição: 93,3% avaliam positivamente a variedade e relevância do acervo físico da biblioteca, 86,7% consideram satisfatória a usabilidade da plataforma digital, 80% aprovam a diversidade de recursos eletrônicos oferecidos, e 86,7% destacam a adequada funcionalidade dos laboratórios para as atividades pedagógicas.

Contudo, a análise revela três dimensões que demandam atenção especial: 20% dos docentes indicam necessidade de maior atualização do acervo físico, outros 20% sugerem ampliação do portfólio de recursos eletrônicos, e igual percentual aponta oportunidades de melhoria na manutenção dos laboratórios. Estes dados quantitativos, quando contextualizados, sugerem que:

- A excelência atual nos serviços bibliotecários e de infraestrutura tecnológica constitui uma base sólida
- As demandas por atualização e ampliação refletem o dinamismo das áreas do conhecimento
- A manutenção dos espaços físicos emerge como fator crítico para a qualidade do ensino

Recomendações

a) Atualizar e Ampliar o Acervo Físico da Biblioteca:

Investir em materiais mais atualizados e alinhados aos conteúdos programáticos dos cursos, garantindo que o acervo físico reflita conforme as necessidades específicas de cada segmento profissional.

b) Melhorar a Interface da Biblioteca Digital:

Simplificar e modernizar a interface da plataforma digital, tornando-a mais intuitiva e acessível para todos os usuários, incluindo treinamentos para facilitar o uso.

c) Ampliar a Diversidade de Recursos Eletrônicos:

Expandir a oferta de recursos eletrônicos, como bases de dados especializadas, e-books, vídeos e podcasts, para atender às demandas de diferentes áreas de conhecimento.

d) Manter e Modernizar os Laboratórios:

Garantir a manutenção regular dos laboratórios e investir em equipamentos modernos e tecnologicamente avançados, alinhados às demandas práticas e experimentais das disciplinas.

V. Canais de Comunicação

Os resultados revelam um cenário predominantemente favorável em relação aos meios de comunicação adotados pela instituição. A grande maioria do corpo docente classifica como adequados ou excelentes os canais disponibilizados, com destaque para:

- Mídias sociais, aprovadas por 93,3% dos respondentes
- Portal institucional, com 86,7% de avaliações positivas
- Conteúdo das comunicações, igualmente valorizado por 86,7% dos professores, que destacaram sua relevância e aplicabilidade

Entretanto, cerca de 20% dos docentes apontaram limitações, principalmente em relação à transparência das informações, regularidade dos comunicados e facilidade de acesso, sobretudo nas unidades de ITA e PIN. Essas percepções sinalizam que, mesmo com a eficiência reconhecida dos canais principais, é necessário:

- Uniformizar a qualidade da comunicação em todas as unidades
- Aprimorar a distribuição estratégica das informações
- Garantir equidade no acesso aos recursos de comunicação

Recomendações

a) Fortalecer a Presença nas Mídias Sociais:

Investir em estratégias para aumentar o engajamento nas redes sociais, como publicações frequentes, interativas e adaptadas às necessidades dos docentes e alunos.

b) Melhorar a Clareza e Consistência no Site Institucional:

Revisar e atualizar regularmente o site institucional para garantir que as informações sejam claras, acessíveis e organizadas de forma intuitiva.

c) Ampliar a Divulgação das Informações:

Realizar campanhas informativas para garantir que todos os professores conheçam os canais de comunicação disponíveis e saibam como utilizá-los de forma eficaz.

d) Promover Feedback Contínuo:

Criar canais regulares de comunicação para sugestões e críticas sobre os canais de comunicação, permitindo ajustes contínuos e melhorias no processo de interação.

e) Capacitar Equipes de Comunicação:

Oferecer treinamentos para as equipes responsáveis pela comunicação institucional,

melhorar a qualidade e a eficácia das mensagens transmitidas.

VI. Atendimento, NAPSA, Ouvidoria, NITE, NDE, NAP e Parcerias.

Os dados revelam um alto índice de satisfação entre os docentes em relação aos serviços oferecidos pela instituição:

- **93,3%** avaliaram positivamente a cordialidade, eficiência e qualificação dos colaboradores
- **93,3%** destacaram o alinhamento curricular como adequado
- **86,7%** reconheceram o valor das parcerias institucionais estabelecidas

Contudo, **20%** dos docentes demonstraram insatisfação ou falta de familiaridade com alguns setores específicos:

- NAPSA (Núcleo de Apoio Psicossocial)
- Ouvidoria
- NITE (Núcleo de Inovação e Tecnologia Educacional)
- NAP (Núcleo de Apoio Pedagógico)

Essa percepção foi mais acentuada nas unidades de **ITACOATIARA e PIARINTINS** sugerindo a necessidade de:

a) Fortalecer a Comunicação e Divulgação dos Serviços:

Realizar campanhas informativas para aumentar a visibilidade e o conhecimento sobre os serviços do NAPSA, Ouvidoria, NITE e NAP, garantindo que todos os docentes saibam como acessá-los.

b) Capacitar Funcionários e Equipes de Atendimento:

Oferecer treinamentos contínuos para os funcionários e equipes responsáveis pelos serviços, melhora a qualidade e eficiência do atendimento.

c) Ampliar o Alinhamento Curricular:

Promover publicações periódicas entre o NDE e os docentes para revisar e ajustar o alinhamento curricular, garantindo que estejam sempre atualizados com as demandas do mercado.

d) Promover Feedback Contínuo:

Criar canais regulares de comunicação para sugestões e críticas dos docentes sobre os serviços institucionais, permitindo ajustes contínuos e melhorias.

e) Fortalecer Parcerias Institucionais:

Ampliar as parcerias com empresas e organizações do mercado de trabalho, divulgando seus

benefícios e impactos práticos para os docentes e alunos.

VII. Autoavaliação docente.

Os resultados revelam uma percepção altamente positiva entre os docentes quanto ao seu desempenho profissional:

- **93,3%** avaliam como satisfatório ou excelente seu:
 - Processo de planejamento didático
 - Relacionamento com o discente
 - Trabalho colaborativo com colegas

Contudo, emergem áreas que demandam atenção especial:

- **Gestão do tempo** (13,3% de avaliações negativas)
- **Adoção de metodologias ativas** (20% de insatisfação)
- **Conciliação vida profissional/pessoal** (26,7% de dificuldades reportadas)

Recomendações

a) Fortalecer o Uso de Metodologias Ativas:

Oferece treinamentos práticos e workshops para capacitar os docentes no uso eficaz de metodologias ativas, promovendo maior engajamento dos alunos.

b) Melhorar a Gestão do Tempo:

Implementar ferramentas de organização e planejamento, como calendários compartilhados e sistemas de alertas, para auxiliar os docentes no cumprimento de prazos.

c) Promover o Equilíbrio entre Vida Profissional e Pessoal:

Criar políticas institucionais que promovam o bem-estar dos docentes, como horários flexíveis e redução de sobrecarga de trabalho.

d) Ampliar o Suporte Tecnológico:

Oferecer capacitações contínuas sobre o uso do Office 365 e outras tecnologias digitais, garantindo que todos os docentes tenham funcionalidades e proficiências.

e) Estimular a Produção Acadêmica e Participação em Projetos:

Incentivar a produção acadêmica e o envolvimento em projetos de extensão por meio de incentivos, como bolsas de pesquisa ou redução de carga horária.

f) Fomentar Colaboração Interdisciplinar:

Promover encontros regulares entre docentes de diferentes áreas para fomentar a troca de experiências e o desenvolvimento de projetos colaborativos.

F. POLÍTICAS DE GESTÃO

Os resultados evidenciam elevados índices de satisfação em relação a três dimensões fundamentais:

- a) **Benefícios complementares:** 86,7% dos docentes avaliam positivamente os incentivos oferecidos
- b) **Competência gerencial:** 86,7% reconhecem a qualidade da liderança institucional
- c) **Distribuição de recursos:** 83,3% consideram adequados os investimentos em ensino, pesquisa e extensão

Desafios Identificados:

- a) **Participação nas decisões:** 1/3 dos docentes (33,3%) manifesta insatisfação com seu nível de envolvimento
- b) **Apoio ao crescimento profissional:** 20% indicam necessidade de maior suporte institucional

Embora a instituição demonstre eficiência na gestão de recursos e benefícios, os dados apontam para oportunidades de:

- a) Ampliar mecanismos de governança participativa
- b) Fortalecer programas de desenvolvimento docente
- c) Promover maior equidade nas políticas institucionais

Recomendações

a) Ampliar a Participação nos Processos Decisórios:

Criar canais regulares de comunicação e feedback, como encontros diários ou fóruns participativos, para garantir que todos os docentes tenham voz ativa nos processos decisórios da instituição.

b) Fortalecer o Suporte ao Desenvolvimento Profissional:

Ampliar as oportunidades de capacitação e formação continuada, especialmente para docentes de unidades descentralizadas (ITA e PIN), promovendo maior equidade no acesso a esses recursos.

c) Melhorar a Divulgação de Benefícios Adicionais:

Realizar campanhas informativas para garantir que todos os docentes tenham consciência dos benefícios adicionais oferecidos pela instituição, como planos de saúde, auxílio-alimentação e outros incentivos.

d) Equilibrar a Alocação de Recursos:

Rever a distribuição de recursos entre as unidades centralizadas e descentralizadas, garantindo que todas as localidades recebam investimentos adequados para ensino, pesquisa,

extensão e infraestrutura.

e) Promover Feedback Contínuo sobre a Gestão:

Implementar mecanismos regulares de avaliação da gestão institucional, coletando sugestões e críticas dos docentes para identificar áreas de melhoria e fortalecer a confiança na liderança.

G. INFRAESTRUTURA

Os dados coletados revelam que a infraestrutura física da instituição recebe avaliações predominantemente positivas do corpo docente, com índices de satisfação que variam entre 86,7% e 93,3% nos aspectos fundamentais. Esses resultados demonstram que a instituição mantém padrões adequados nas instalações essenciais para o exercício das atividades acadêmicas.

Pontos de Excelência

- a) **Segurança:** Com 93,3% de aprovação geral, atingindo 100% na Capital, indicando que as políticas de proteção e vigilância são efetivas;
- b) **Biblioteca:** Avaliada positivamente por 93,3% dos docentes (93,3% na Capital e 86,7% nos municípios), demonstrando a qualidade dos recursos bibliográficos e do espaço físico;
- c) **Limpeza e Conservação:** Com 86,7% de satisfação, refletindo bons processos de manutenção;
- d) **Sala dos Professores:** Igualmente com 86,7% de aprovação, indicando espaços adequados para preparação e descanso.

Desafios Estruturais.

Entretanto, a análise identifica três áreas críticas que demandam intervenção imediata:

a) Estacionamento

- 60% de insatisfação geral
- Disparidade acentuada: 83,3% nos municípios contra 53,3% na Capital

b) Cantina/Alimentação

- 46,7% de avaliações negativas

Problema mais agudo nos municípios (83,3% insatisfeitos) que na Capital (53,3%).

Fatores relevantes: Qualidade, variedade ou preço dos alimentos

c) Acessibilidade

- 16,7% de insatisfação

Requer atenção especial por envolver questões de inclusão e legislação

Análise Comparativa Capital X Municípios:

Os dados revelam uma clara assimetria entre as unidades:

- **Capital:**
 - Apresenta excelência em itens essenciais (100% de satisfação com segurança e 93,3% com biblioteca)
 - Mantém índices satisfatórios, porém menos expressivos, em serviços complementares:
 - 53,3% de insatisfação com a cantina
 - 53,3% de insatisfação com estacionamento
- **Municípios (Parintins e Itacoatiara):**
 - Preserva avaliações positivas em aspectos básicos:
 - Segurança: 86,7% de satisfação
 - Limpeza: 83,3% de aprovação
- Revela desafios críticos em serviços auxiliares:
 - Cantina: 83,3% de insatisfação (pior indicador entre todos os itens avaliados)
 - Estacionamento: 83,3% de avaliações negativas
 - Biblioteca: 86,7% de satisfação (6,6pp abaixo da Capital)

Recomendações

a) Melhorar o Estacionamento:

Ampliar o número de vagas e implementar um sistema de organização mais eficiente, como reserva de vagas ou sinalização clara.

b) Fortalecer a Qualidade da Cantina:

Diversificar a dieta, reduzir os preços e garantir alimentos de melhor qualidade. Além disso, promova avaliações regulares para identificar falhas.

c) Manter a Limpeza do Prédio:

Garantir inspeções periódicas e treinamento contínuo para a equipe de limpeza, focando em áreas críticas como banheiros e corredores.

d) Atualizar os Laboratórios:

Investir na manutenção e modernização dos equipamentos, além de garantir que todos os docentes tenham acesso a recursos tecnológicos atualizados.

e) Ampliar a Acessibilidade:

Melhorar as condições de acessibilidade, como sinalização de rampas, manutenção de elevadores e criação de rotas alternativas para pessoas com deficiência.

X – AVALIAÇÃO REALIZADA PELOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

Quadro 5 - QUADRO GERAL DE TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS PARTICIPANTES

LOCALIDADE	DOCENTES PARTICIPANTES
Capital	3
Municípios	6
Total	9

EIXO 1 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	
Questão: Avalie os trabalhos realizados por esta CPA.	
CATEGORIA	%
EXCELENTE	33%
BOM	57%
REGULAR	4%
FRACO	4%
NÃO POSSO OPINAR	-

A maioria dos técnicos-administrativos classificou o trabalho da CPA como "Bom" (57%), enquanto uma parcela significativa o avaliou como "Excelente" (33%). Pequenas proporções atribuíram as classificações "Regular" e "Fraco", ambas com 4%, evidenciando uma percepção favorável desse grupo.

EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Questão: Com base na Missão do SENAC que diz: " Educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo", avalie a possibilidade de que o trabalho que o(a) senhor(a) realiza dentro da Instituição contribui para que a Missão se concretize.

CATEGORIA	%
-----------	---

EXCELENTE	57%
BOM	42%
REGULAR	-
FRACO	-
NÃO POSSO OPINAR	1%

A análise das respostas dos participantes no Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional revela uma percepção predominantemente positiva sobre a contribuição da instituição para a concretização de sua missão.

Entre os técnicos e administrativos, 57% avaliaram essa contribuição como "excelente" e 42% como "bom", demonstrando um alto grau de satisfação.

Esses resultados indicam que a maioria dos participantes reconhece positivamente o papel da instituição no cumprimento de sua missão. No entanto, a presença de avaliações "regulares" e "fracas" evidencia a necessidade de identificar pontos de melhoria e adotar estratégias para fortalecer o alinhamento das práticas institucionais com os objetivos institucionais declarados.

EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

Questão: Avalie o grau em que suas tarefas profissionais lhe proporcionam satisfação pessoal.	
CATEGORIA	PERCENTUAL
EXCELENTE	33%
BOM	61%
REGULAR	5%
FRACO	-
NÃO POSSO OPINAR	1%

Os dados coletados revelam um cenário positivo em relação à satisfação profissional dos técnicos-administrativos: **61%** classificaram sua satisfação como "**Bom**".
 • **33%** avaliaram como "**Excelente**". Apenas **5%** consideraram "**Regular**".

Alto Índice de Satisfação: 94% dos respondentes (soma das categorias "Bom" e "Excelente") demonstram contentamento com suas condições profissionais

Engajamento Institucional: Os resultados sugerem um ambiente de trabalho

favorável e relações institucionais positivas

Impacto Organizacional: A satisfação profissional está diretamente relacionada a maior produtividade, comprometimento e retenção de talentos

Questão: Avalie o reconhecimento de sua chefia imediata quando você faz um excelente trabalho.	
CATEGORIA	PERCENTUAL
EXCELENTE	33%
BOM	64%
REGULAR	3%
FRACO	-
NÃO POSSO OPINAR	-

Os dados coletados revelam:

97% dos técnicos-administrativos avaliam positivamente o reconhecimento recebido por excelente desempenho; Deste total: **64%** classificam como "**Bom**"; **33%** avaliam como "**Excelente**"; Apenas **3%** consideram o reconhecimento como "**Regular**"; Não foram registradas avaliações como "**Fraco**" ou abstenções de resposta.

Alto Índice de Reconhecimento: A quase totalidade (97%) dos colaboradores percebe valorização por parte de suas chefias; **Excelência na Gestão:** 1/3 dos avaliados considera o reconhecimento como excepcional; **Oportunidade de Melhoria:** O pequeno percentual de avaliações regulares (3%) merece atenção para potencial aprimoramento.

Questão: Avalie o grau de liberdade que você tem de sugerir novas e melhores formas de realizar suas tarefas.	
CATEGORIA	PERCENTUAL
EXCELENTE	-
BOM	100%
REGULAR	-
FRACO	-

NÃO POSSO OPINAR	-
------------------	---

Os dados revelam que: **100%** dos técnicos-administrativos classificaram como "**Bom**" o grau de liberdade para sugerir melhorias nos processos de trabalho; Não foram registradas avaliações negativas ou intermediárias.

Ambiente Propício à Inovação: A unanimidade na avaliação positiva indica um clima organizacional que estimula a contribuição de ideias; **Empoderamento dos Colaboradores:** Os resultados demonstram que os técnicos-administrativos se sentem plenamente habilitados a propor inovações; **Cultura Organizacional Aberta:** A ausência de avaliações negativas sugere que a instituição mantém canais eficazes para receber e valorizar contribuições.

Questão: Avalie a imagem que, segundo sua opinião, a sociedade local tem da Faculdade Senac.	
CATEGORIA	PERCENTUAL
EXCELENTE	33%
BOM	66%
REGULAR	-
FRACO	-
NÃO POSSO OPINAR	1%

Os dados coletados junto aos Técnicos-Administrativos revelam: **66%** avaliam a percepção da sociedade sobre a Faculdade Senac como "**Bom**"; **33%** consideram esta percepção como "**Excelente**"; **Total de avaliações positivas:** 99%.

Imagem Institucional Consolidada: A quase totalidade das respostas (99%) aponta para uma visão favorável da instituição perante a comunidade; **Excelência Reconhecida:** 1/3 dos avaliadores percebe que a sociedade local tem uma imagem excepcional da faculdade; **Alinhamento com a Missão Institucional:** Os resultados refletem o sucesso das ações de relacionamento com a comunidade.

Questão: Avalie a intensidade com que você recomendaria o Senac para um amigo trabalhar.	CATEGORIA	PERCENTUAL
	EXCELENTE	28%

	BOM	68%
	REGULAR	3%
	FRACO	-
	NÃO POSSO OPINAR	1%

Os dados evidenciam que: **96%** dos técnicos-administrativos demonstram disposição para recomendar o SENAC como empregador; **68%** classificam esta recomendação como "**Bom**"; **28%** avaliam como "**Excelente**"; Apenas **3%** consideram a recomendação como "**Regular**".

Alto Índice de Endosso: A esmagadora maioria (96%) se mostra satisfeita a ponto de recomendar a instituição; **Excelência Reconhecida:** Quase 1/3 dos colaboradores (28%) demonstra entusiasmo em indicar o SENAC; **Ambiente de Trabalho Favorável:** A ausência de avaliações negativas reforça o clima organizacional positivo.

Questão: Avalie o grau de clareza com que são apresentados as normas e os procedimentos do setor e da Instituição.	CATEGORIA	PERCENTUAL
	EXCELENTE	33%
	BOM	66%
	REGULAR	-
	FRACO	-
	NÃO POSSO OPINAR	1%

Os resultados demonstram: **98,8%** dos técnicos-administrativos avaliam positivamente a clareza na apresentação das normas; **63,2%** classificam como "**Bom**"; **35,8%** avaliam como "**Excelente**"; Apenas **1,2%** declararam "Não posso opinar".

Eficácia na Comunicação Institucional: A quase totalidade (98,8%) compreende plenamente as diretrizes organizacionais; **Excelência na Transparência:** Mais de 1/3 dos colaboradores (35,8%) considera excepcional a clareza das informações; **Alinhamento Operacional:** A ausência de avaliações negativas comprova a eficiência nos processos de divulgação e capacitação.

EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA

Questão: Avalie as instalações físicas da instituição quanto ao seu ambiente de trabalho.	CATEGORIA	PERCENTUAL
	EXCELENTE	66%
	BOM	33%
	REGULAR	-
	FRACO	-
	NÃO POSSO OPINAR	1%

Os resultados mostram que **99% dos técnicos-administrativos** classificaram as instalações físicas da IES como **"Excelente"** ou **"Bom"** em relação ao ambiente de trabalho.

Questão: Avalie os instrumentos de trabalho fornecidos pela Instituição.	CATEGORIA	PERCENTUAL
	EXCELENTE	66%
	BOM	33%
	REGULAR	-
	FRACO	-
	NÃO POSSO OPINAR	1%

A análise dos dados referentes à avaliação dos recursos de trabalho pela equipe técnico-administrativa revela um cenário extremamente positivo:

A totalidade dos respondentes (100%) manifestou satisfação com os recursos disponibilizados; deste total, uma expressiva maioria (66%) classificou os recursos como "Excelente"; os demais 33% avaliaram como "Bom".

Não foram registradas quaisquer respostas nas categorias "Fraco" ou "Não posso opinar". Este dado reforça a consistência da avaliação positiva de que a IES tem sido eficaz na provisão de recursos adequados para o desempenho das atividades; de que há reconhecimento por parte dos colaboradores quanto à qualidade dos materiais e equipamentos disponíveis. A distribuição das avaliações (2/3 "Excelente" e 1/3 "Bom") sugere que a maioria considera os recursos não apenas adequados, mas de alta qualidade.

Questão: Avalie as instalações e adequações dos seguintes espaços da/na instituição: limpeza.

CATEGORIA	%
EXCELENTE	66%
BOM	33%
REGULAR	-
FRACO	-
NÃO POSSO OPINAR	1%

Os técnicos-administrativos, 66% classificaram a limpeza como “excelente” e 33% como “boa”. Não foram registradas avaliações “regulares” ou “fracas”. Esses dados indicam um elevado nível de satisfação geral com a limpeza das instalações.

Questão: Avalie as instalações físicas da instituição quanto ao estacionamento.

CATEGORIA	%
EXCELENTE	-
BOM	-
REGULAR	34%
FRACO	46%
NÃO POSSO OPINAR	20%

Com os técnicos-administrativos, as avaliações foram pouco favoráveis: 46% consideraram o estacionamento “fraco”, 34% o avaliaram como “regular” e 20% optaram por não opinar. Nenhuma avaliação “excelente” ou “boa” foi registrada entre os técnicos-administrativos.

Questão: Avalie as instalações e adequações dos seguintes espaços da/na instituição: segurança na instituição

CATEGORIA	%
EXCELENTE	11%
BOM	41,2%
REGULAR	28%
FRACO	17%
NÃO POSSO OPINAR	2,8%

Os dados revelam que os técnicos-administrativos avaliam a segurança das instalações da instituição com percepções variadas. A classificação **"excelente"** foi atribuída por **11%** dos respondentes, enquanto a opção **"bom"** predominou, sendo citada por **41,2%**. Quanto às avaliações menos positivas, **28%** classificaram a segurança como **"regular"** e **17%** como **"fraco"**. Além disso, **2,8%** dos técnicos-administrativos declararam **"não posso opinar"**, indicando um possível menor envolvimento direto com questões específicas de segurança no ambiente institucional.

Em síntese, a maioria dos técnicos-administrativos (**41,2%**) avalia a segurança como **"bom"**, mas uma parcela significativa (**45%** no agregado de "regular" e "fraco") sinaliza a necessidade de aprimoramentos. O percentual de respostas neutras ("**não posso opinar**") sugere que medidas para ampliar a conscientização e participação desse grupo podem ser benéficas.

Questão: Avalie as instalações e adequações dos seguintes espaços da/na instituição: cantina	
CATEGORIA	%
EXCELENTE	13,2%
BOM	39,6%
REGULAR	34,6%
FRACO	7,7%
NÃO POSSO OPINAR	4,9%

Uma análise das avaliações sobre a cantina revela que os técnicos-administrativos, tiveram pouca satisfação neste item: 34,6% avaliaram a cantina como "regular", embora a maioria ainda tenha emitido uma opinião positiva, com 52,8% classificando-a como "excelente" ou "boa". De modo geral, os dados indicam que, apesar da percepção majoritariamente positiva, há aspectos relacionados à cantina que merecem atenção e possíveis melhorias para atender às expectativas de todos os usuários.

Questão: Avalie as instalações e adequações dos seguintes espaços da/na instituição: internet.	
CATEGORIA	PERCENTUAL
EXCELENTE	35,2%
BOM	22%

REGULAR	30,2%
FRACO	7,1%
NÃO POSSO OPINAR	5,5%

Percebe-se que os técnicos-administrativos avaliam de forma positiva o uso da internet, 57,2% entre "excelente" e "bom". No entanto, uma parcela também significativa de técnicos-administrativos classificou o uso da internet como "regular" (30,2%). Essa diferença sugere que podem existir aspectos a serem ajustados para melhorar a experiência dos técnicos-administrativos com a internet.

Questão: Avalie as instalações e adequações dos seguintes espaços da/na instituição: acessibilidade para PCD (Pessoas com deficiência).	
CATEGORIA	PERCENTUAL
EXCELENTE	6,6%
BOM	42,9%
REGULAR	30,2%
FRACO	16,5%
NÃO POSSO OPINAR	3,8%

O grupo de técnico-administrativos, os resultados apresentaram algumas diferenças. Apenas 6,6% consideraram a acessibilidade como "excelente", enquanto 42,9% avaliaram como "boa". Além disso, um percentual maior de técnicos-administrativos, 30,2%, classificou a acessibilidade como "regular", e 16,5% como "fraca".

Essa análise revelou que, embora haja uma percepção geral de que as instalações oferecem algum nível de acessibilidade, os técnicos-administrativos identificaram áreas que demandam aprimoramentos. Esses dados são valiosos para orientar iniciativas voltadas para a melhoria da acessibilidade, garantindo que todos os membros da comunidade acadêmica, independentemente de suas necessidades específicas, possam usufruir plenamente dos recursos e serviços disponibilizados pela instituição.

XI - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entendemos que a autoavaliação institucional é um processo contínuo e ininterrupto de aprimoramento, que demanda constante e sistemática evolução na Instituição. Neste sentido, a Avaliação Institucional realizada em 2024 na Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas permitiu uma análise aprofundada sobre diferentes aspectos da instituição, abrangendo o planejamento e gestão, o desenvolvimento institucional, as políticas

acadêmicas, a infraestrutura e demais processos fundamentais para a qualidade da educação oferecida. Os resultados refletem tanto os avanços obtidos quanto os desafios que exigem atenção estratégica para o aprimoramento contínuo.

O processo de autoavaliação institucional realizado ao longo de 2024 revelou uma rica gama de percepções sobre diversos aspectos. A análise dos dados coletados junto aos alunos, docentes e técnicos-administrativos permitiu identificar pontos fortes que devem ser preservados, bem como áreas que exigem atenção especial para garantir um ambiente acadêmico ainda mais inclusivo, eficiente e alinhado às expectativas da comunidade.

Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional

Observou-se um alinhamento consistente entre o planejamento estratégico e os objetivos institucionais, destacando-se a eficiência dos processos de autoavaliação e monitoramento do desempenho. Contudo, há espaço para avanços na sistematização dos feedbacks e no aprimoramento das estratégias de avaliação interna, garantindo maior envolvimento da comunidade acadêmica no aperfeiçoamento institucional.

Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional

A identidade institucional e a missão da Faculdade são reconhecidas como elementos norteadores de suas ações, e as políticas de responsabilidade social estão alinhadas com a inclusão e o desenvolvimento local. No entanto, o fortalecimento do planejamento estratégico e a ampliação de iniciativas voltadas à inovação acadêmica e à integração comunitária devem ser aprimorados para aumentar o impacto institucional.

Os projetos de extensão e responsabilidade social da instituição foram avaliados de forma majoritariamente positiva, com destaque para a contribuição dessas iniciativas ao desenvolvimento regional e ao fortalecimento da identidade social da instituição. No entanto, alguns agentes destacaram a necessidade de maior divulgação desses projetos, bem como a ampliação das oportunidades de participação. Além disso, foi sugerida a criação de mais pesquisas externas para horas complementares, o que pode incentivar a participação ativa dos alunos e fortalecer o vínculo entre teoria e prática.

Eixo 3 - Políticas Acadêmicas

As políticas voltadas ao ensino, pesquisa e extensão demonstraram avanços significativos, com boa estrutura curricular e suporte ao desenvolvimento acadêmico. A comunicação com a sociedade e os serviços de atendimento foram bem avaliados, mas apontou-se a necessidade de melhorar os recursos didáticos, ampliar a funcionalidade dos laboratórios e fortalecer o suporte acadêmico, assegurando um ambiente propício ao aprendizado e à pesquisa.

A avaliação dos professores demonstrou que a maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita, especialmente em relação ao domínio dos conteúdos, assiduidade, pontualidade, didática e profissionalismo. Esses resultados refletem o compromisso dos docentes com a qualidade do ensino. No entanto, há espaço para melhorias, particularmente no uso de metodologias ativas, na valorização da participação dos alunos durante as aulas e na qualidade do feedback pós-avaliação. A implementação de treinamentos e capacitações nesses aspectos pode fortalecer ainda mais a percepção positiva dos alunos, promovendo um ambiente de aprendizagem mais participativo e eficaz.

As coordenações dos cursos desempenham um papel estratégico na organização e condução das atividades acadêmicas. A análise qualitativa aponta que, embora muitos alunos reconheçam o esforço das coordenações em manter a qualidade do curso e sua coerência com o mercado de trabalho, há reclamações recorrentes sobre a falta de clareza na comunicação de critérios e diretrizes. A melhoria na interação entre coordenadores e discentes, por meio de canais de comunicação mais acessíveis e frequentes, pode contribuir significativamente para reduzir essas lacunas e fortalecer a confiança dos alunos na gestão acadêmica.

Os cursos oferecidos pela instituição são extremamente reconhecidos por sua adequação às demandas do mercado de trabalho e pela atualidade das temáticas abordadas. A carga horária e o nível de exigência também foram avaliados positivamente pela maioria dos alunos, embora algumas críticas tenham surgido em relação à qualidade das disciplinas oferecidas na modalidade EAD. Investir na modernização dessas disciplinas, utilizando recursos tecnológicos mais interativos e dinâmicos, pode elevar ainda mais a satisfação dos alunos e garantir uma experiência de aprendizagem equilibrada e inclusiva.

Eixo 4 - Políticas de Gestão

A organização institucional e a gestão de pessoas demonstraram compromisso com a eficiência e qualidade, refletindo-se na satisfação da comunidade acadêmica. Porém, destaca-se a necessidade de aprimorar a política de desenvolvimento profissional e a sustentabilidade financeira, garantindo a continuidade das melhorias estruturais e operacionais.

Eixo 5 - Infraestrutura Física

A infraestrutura da Faculdade foi bem avaliada em diversos aspectos, como espaços físicos e segurança. Os laboratórios e a biblioteca atendem de forma satisfatória, mas necessitam de investimentos em modernização e ampliação de equipamentos. A acessibilidade e as condições dos ambientes coletivos, como salas de aula e áreas de convivência, também merecem atenção para garantir inclusão e conforto.

Embora a infraestrutura física da instituição tenha sido amplamente elogiada, especialmente em relação à limpeza, segurança e biblioteca, alguns pontos críticos merecem atenção. O estacionamento, a cantina e os laboratórios apresentaram índices de satisfação menores, diminuindo a necessidade de investimentos específicos nessas áreas. Além disso, problemas como a qualidade da internet e a falta de materiais de higiene nos banheiros foram considerados pelos alunos. Resolver essas questões pode garantir um ambiente mais funcional e acolhedor, promovendo uma experiência acadêmica ainda mais segura.

O processo avaliativo revelou uma instituição em constante evolução, com resultados positivos que reafirmam a qualidade do ensino e da gestão. No entanto, os desafios apresentados servem como diretrizes para aprimoramentos futuros. A partir desta análise, reforça-se a necessidade de fortalecer a gestão estratégica, ampliar investimentos em infraestrutura e aperfeiçoar as políticas acadêmicas, consolidando a Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas como uma referência em educação profissional e tecnológica.

O compromisso com a qualidade deve ser um movimento contínuo e coletivo, garantindo que a instituição não apenas acompanhe as demandas do ensino superior, mas também lidere transformações significativas no cenário educacional.

Por fim, a CPA reafirma seu compromisso com a missão, visão e valores da Faculdade de Tecnologia Senac Amazonas, buscando consolidá-la como referência regional em educação tecnológica e responsabilidade social. A implementação das recomendações, aliada ao engajamento de todos os segmentos da comunidade acadêmica, será essencial para alcançar esse objetivo, garantindo um ambiente de aprendizagem cada vez mais acolhedor, inclusivo e alinhado às demandas contemporâneas.