



**CENTRO UNIVERSITÁRIO
CATÓLICA DE SANTA CATARINA EM JARAGUÁ DO SUL**

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO ACADÊMICA – ISA
2017 – 2023**

**Jaraguá do Sul - SC
2023**

OBJETIVO

Com a autoavaliação, a Instituição visa diagnosticar, junto à comunidade acadêmica, a realidade dos processos que desenvolve. A autoavaliação institucional possibilita à comunidade acadêmica fazer uma leitura crítica das ações que a IES realiza, destacando seus êxitos, seus pontos a melhorar e suas pretensões, o que confere o grau de diagnóstico dos indicadores analisados, que interferem na qualidade do ensino.

A avaliação institucional, interna e externa, tem por objetivo fornecer subsídios para a tomada de decisões pela gestão institucional, apresentando elementos que permitem problematizar o cotidiano da IES. À medida em que os programas, os projetos e as práticas pedagógicas são questionados, oportuniza-se à comunidade acadêmica espaços para o diálogo, a discussão e a reflexão. Cria-se, assim, um novo movimento institucional, propício para a transformação dos sujeitos e da realidade.

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados no que se refere à avaliação da satisfação dos discentes com a qualidade do ensino. Os dados analisados e apresentados neste relatório, consideram o processo de avaliação interna realizado entre os anos de 2017 a 2022. O processo de autoavaliação é sistematizado com referência nas 10 dimensões previstas pelo SINAES, organizadas em cinco eixos: Planejamento e Avaliação Institucional, Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas, Políticas de Gestão e Infraestrutura. Nesse sentido, utilizou-se para análise o Eixo 3: Políticas Acadêmicas, na Dimensão 2: Políticas para o Ensino e na Dimensão 9: Políticas de atendimento aos discentes; Eixo 5: Infraestrutura, na Dimensão 7: Infraestrutura.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO ACADÊMICA – ISA

O objetivo principal da Avaliação Institucional (AI) é aprimorar os processos educativos, tendo em vista a missão institucional que se propõe a desenvolver e difundir o conhecimento e a cultura, e formar cidadãos humanos, éticos, justos e solidários para a transformação da sociedade, por meio de processos educacionais de excelência.

O objetivo principal do Índice de Satisfação Acadêmica é identificar e avaliar a satisfação dos discentes em relação a qualidade do ensino. Para acompanhar os resultados do Índice de Satisfação Acadêmica – ISA, na modalidade presencial, desde 2014, utiliza-se como fonte de Informações a pesquisa de “Desempenho Docente” da qual são consideradas para análise:

- 1) No desenvolvimento das aulas, o professor valoriza os conhecimentos que os estudantes já possuem, oportunizando momentos que estimulam minha participação com questionamentos, contribuições, relatos de experiências, etc, tendo em vista a aprendizagem?
- 2) O professor utiliza metodologias e técnicas de ensino (exposição dialogada, trabalho em grupo ou individual, debate estudo de caso, seminário, dinâmicas, exercícios, projeto, etc.) que favorecem a aprendizagem dos acadêmicos?
- 3) O professor utiliza linguagem clara e objetiva na explicação do conteúdo?
- 4) O professor analisa e discute as questões e os resultados das avaliações da aprendizagem (provas, exercícios, trabalhos, etc) ao devolvê-las aos acadêmicos?

Em 2021, a IES também iniciou o acompanhamento da satisfação dos discentes em relação a qualidade do ensino na modalidade EaD. Para tal, utiliza-se como fonte de Informações a pesquisa de “Desempenho Tutores on-line” da qual são consideradas para análise:

- 1) O professor tutor on-line envia retornos na sala virtual, articulando e orientando os processos de aprendizagem, conforme a Agenda de trabalho?
- 2) O professor tutor on-line utiliza linguagem clara e acessível na comunicação com os acadêmicos pela sala virtual?

3) Os conteúdos disponibilizados nas Agendas e a forma de organização da disciplina contribuem para o meu processo de ensino e aprendizagem?

Como referência metodológica para a pesquisa de opinião é utilizada a Escala *Likert*. O nível de concordância do pesquisado pode ser expresso pelas seguintes opções: nunca, raramente, às vezes, quase sempre e sempre. Para análise dos dados, são considerados com respostas positivas os itens “sempre” e “quase sempre” e como pontos críticos os itens “às vezes”, “raramente” e “nunca”.

O índice utilizado como referencial de crítica é de 30% somando os três indicadores considerados como pontos críticos (às vezes, raramente e nunca). Esse índice é utilizado como referência para a **proposição de ações** na instituição. Sendo assim, para análise e apresentação dos resultados do ISA utilizou-se a soma das semânticas “sempre” e “quase sempre”. A tabela 01 apresenta o histórico dos resultados do ISA da Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul:

Tabela 01 – Histórico dos resultados do ISA

Modalidade	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Presencial	89,00%	88,70%	89,00%	85,33%	87,51%	87,80%	92,32%	88,98%	89,84%
EaD	-	-	-	-	-	-	-	91,87%	88,77%

Fonte: Avaliação Institucional, 2023

Este resultado é calculado por curso e por quantidade de acadêmicos que responderam à pesquisa, sendo assim, a tabela 02 apresenta a média ponderada do ano de 2017:

Tabela 02 – ISA – Média Ponderada do ano de 2017

Curso	2017/01		2017/02		Média anual
	Índice de satisfação 2017/01 (média aritmética)	Qtde de resp.	Índice de satisfação 2017/2 (média aritmética)	Qtde de resp.	
Administração - 65	89,87%	27	91,70%	14	90,50%
Administração - 64	82,53%	153	88,45%	80	84,56%
Administração - 107	78,62%	40	91,67%	13	81,81%
Ciências Contábeis - 42	83,31%	143	89,08%	97	85,64%
Recursos Humanos -69	83,11%	22	83,23%	17	83,16%
Design de Moda - 106	91,67%	9	88,85%	11	90,11%
Design - 67	86,85%	49	90,39%	35	88,32%
Direito -13	83,31%	60	88,01%	36	85,07%
Direito - 108	87,75%	31	97,73%	5	89,13%
Direito - 24	80,96%	181	84,16%	135	82,32%
Direito -109	87,83%	44	85,10%	32	86,68%
Engenharia Civil - 102	80,90%	7	89,29%	4	83,95%
Engenharia Civil - 66	86,20%	81	87,91%	80	87,05%
Engenharia de Produção - 103	87,99%	15	97,37%	12	92,16%
Engenharia de Produção - 62	87,08%	49	89,37%	50	88,24%
Engenharia de Produção -110	86,43%	10	89,63%	11	88,11%
Engenharia Elétrica – 61	87,34%	94	85,20%	66	86,46%
Engenharia Mecânica – 59	86,64%	94	83,07%	58	85,28%
Moda – 25	88,31%	39	90,28%	21	89,00%
Sistemas de Informação -90	83,11%	103	76,43%	44	81,11%
Total:	85,49%	1.251	88,35%	821	85,33%
Índice de Satisfação	Média ponderada 2017/1: 84,425%		2017/2: 86,73%		Anual: 85,33%

Fonte: Avaliação Institucional, 2017

A Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul, definiu este índice, como sendo um dos Indicadores de Desempenho da Pró-reitora Acadêmica, Administrativa e dos Coordenadores de Curso. Nesse sentido definiu-se uma meta anual, que se divide em mínimo esperado, meta e desafio.

Tabela 03 – ISA – Meta e média Ponderada do ano de 2017

Meta ISA 2017	Realizado		
	2017/1	2017/2	Média Anual
Mínimo esperado: 89,00%	84,25%	86,73%	85,33%
Meta 2017: 89,50%			
Desafio: 90,00%			

Fonte: Avaliação Institucional, 2017

Durante o ano de 2017, a Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul não atingiu a meta definida em 89,50% alcançando um percentual de satisfação de 85,33%. Visto o fato de a instituição ter passado por várias mudanças, tanto administrativas, quanto acadêmicas, houve uma reestruturação na definição das metas para o ano de 2018, ficando assim estabelecido:

- Mínimo esperado: 85,00%
- Meta 2018: 87,40%
- Desafio: 89,80%

Para melhor analisar os resultados de 2018, apresenta-se na tabela 04 a média ponderada do ISA, por curso e por quantidade de acadêmicos que responderam à pesquisa.

Tabela 04 – ISA – Média Ponderada do ano de 2018

Curso	Cálculo do ISA		2018/01		2018/02		Média anual
	Índice de satisfação 2018/1 (média aritmética)	Qtde de resp.	Média ponderada curso	Índice de satisfação 2018/2 (média aritmética)	Qtde de resp.	Média ponderada curso	Por curso
Administração - 65	87,72%	10	8,772	93,27%	14	13,0578	90,96%
Administração - 64	82,45%	96	79,152	90,12%	74	66,6888	85,79%
Administração - 107	94,73%	39	36,9447	91,29%	39	35,6031	93,01%
Ciências Contábeis - 42	83,70%	105	87,885	94,08%	66	62,0928	87,71%
Recursos Humanos - 69	95,18%	27	25,6986	97,22%	11	10,6942	95,77%
Design - 67	87,97%	47	41,3459	91,11%	47	42,8217	89,54%
Design de Moda - 106	65,67%	18	11,8206	93,96%	14	13,1544	78,05%
Direito - 13	91,15%	52	47,398	85,78%	23	19,7294	89,50%
Direito - 108	88,27%	37	32,6599	93,40%	31	28,954	90,61%
Direito - 24	86,16%	161	138,7176	85,98%	101	86,8398	86,09%
Direito - 109	88,43%	94	83,1242	93,65%	89	83,3485	90,97%
Engenharia Civil -66	87,47%	68	59,4796	89,43%	59	52,7637	88,38%
Engenharia Civil - 102	89,64%	6	5,3784	96,87%	3	2,9061	92,05%
Engenharia de Produção - 103	96,03%	13	12,4839	96,67%	7	6,7669	96,25%
Engenharia de Produção - 62	87,11%	46	40,0706	94,03%	24	22,5672	89,48%
Engenharia de Produção - 110	90,82%	17	15,4394	81,14%	8	6,4912	87,72%
Engenharia de Software - 114	78,57%	33	25,9281	73,46%	35	25,711	75,94%
Engenharia Elétrica – 61	86,58%	58	50,2164	88,49%	45	39,8205	87,41%
Engenharia Mecânica - 59	86,58%	85	73,593	85,99%	42	36,1158	86,38%
Moda - 25	92,11%	11	10,1321	88,46%	9	7,9614	90,47%
Sistemas de Informação - 90	74,37%	38	28,2606	83,58%	41	34,2678	79,15%
Total:	86,70%	1.061	914,5006	89,90%	782	698,3561	87,51%
Índice de Satisfação	Média ponderada 2018/1: 86,19%		2018/2: 89,30%		Anual: 87,51%		

Meta ISA 2018	Realizado		
	2018/1	2018/2	Média Anual
Mínimo esperado: 85,00%	86,19%	89,30%	87,51%
Meta 2018: 87,40%			
Desafio: 89,80%			

Fonte: Avaliação Institucional, 2018

Salienta-se que em 2018 a Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul, atingiu um **ISA anual de 87,51%**, superando a meta de **87,40%** em 0,11%. **Vale destacar o resultado da média ponderada de 2018/2, onde atingiu-se 89,30%, aumentando o percentual em 3,11% em comparação ao primeiro semestre.**

Importante ainda destacar que, em 2018, além de atingir a meta, a IES aumentou o ISA em 2,18%, comparado ao resultado de 2017 sendo 85,33%.

Na tabela 05 apresenta-se os a média ponderada do ISA referente ao ano de 2019, por curso e por quantidade de acadêmicos que responderam à pesquisa.

Tabela 05 – ISA – Média Ponderada do ano de 2019

Curso	Cálculo do ISA	2019/1		2019/2		Média anual		
		Índice de satisfação 2019/1 (média aritmética)	Qtde Resp.	Soma Coeficiente do Índice 2019/1	Índice de satisfação 2019/2 (média aritmética)	Qtde Resp.	Coeficiente do Índice 2019/2	Por curso
ADMINISTRAÇÃO - 1001		77,25%	26	20,085	86,77%	25	21,6925	81,92%
ADMINISTRAÇÃO - MATUTINO - 65		74,38%	3	2,23125	100,00%	4	4	89,02%
ADMINISTRAÇÃO - NOTURNO - 107		96,46%	12	11,5755	88,75%	23	20,41135	91,39%
ADMINISTRAÇÃO - NOTURNO - 64		84,61%	31	26,22755	93,90%	14	13,14565	87,50%
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - 1004		82,41%	25	20,603125	88,83%	20	17,766	85,26%
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - 42		83,98%	93	78,103725	90,51%	35	31,677625	85,77%
DESIGN - 1010		93,15%	29	27,014225	90,41%	17	15,369275	92,14%
DESIGN - 67		84,98%	31	26,34225	77,89%	17	13,240875	82,46%
DESIGN DE MODA - 106		74,38%	10	7,43775	86,56%	7	6,059025	79,39%
DIREITO (matutino) - 1011		95,70%	20	19,1395	93,92%	22	20,66185	94,77%
DIREITO (noturno) 1011		86,96%	39	33,9144	91,57%	43	39,374025	89,38%
DIREITO - Matutino - 108		91,66%	21	19,24755	96,63%	17	16,4271	93,88%
DIREITO - Matutino - 13		86,14%	26	22,3964	95,65%	21	20,0865	90,39%
DIREITO - Noturno - 109		83,84%	62	51,97925	87,32%	60	52,389	85,55%
DIREITO - Noturno - 24		88,55%	85	75,265375	89,30%	68	60,7223	88,88%
ENGENHARIA CIVIL - 1013		82,61%	9	7,4349	93,89%	8	7,5112	87,92%
ENGENHARIA CIVIL - 66		88,69%	46	40,7974	92,74%	30	27,822	90,29%
ENGENHARIA CIVIL - Matutino - 102		79,02%	5	3,951125	100,00%	1	1	82,52%
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - 110		96,82%	7	6,77705	95,00%	10	9,49975	95,75%
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - 62		90,87%	36	32,7123	93,48%	19	17,760725	91,77%
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - Matutino - 103		95,19%	8	7,6152	97,20%	6	5,8317	96,05%
ENGENHARIA DE SOFTWARE - 1015		76,64%	24	18,3936	76,59%	29	22,210375	76,61%
ENGENHARIA DE SOFTWARE - 114		84,14%	31	26,0834	92,98%	18	16,73685	87,39%
ENGENHARIA ELÉTRICA - 1016		89,00%	11	9,78945	99,29%	12	11,9151	94,37%
ENGENHARIA ELÉTRICA - 61		85,10%	43	36,594075	89,85%	18	16,17255	86,50%
ENGENHARIA MECÂNICA - 1017		79,69%	9	7,1721	96,83%	9	8,7147	88,26%
ENGENHARIA MECÂNICA - 59		89,29%	46	41,07455	89,56%	30	26,86725	89,40%
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - 90		79,88%	20	15,9755	91,00%	9	8,18955	83,33%
Total:		85,76%	808	695,9335	91,66%	592	533,2548	87,80%
Índice de Satisfação		Média ponderada 2019/1:	86,13%		2019/2	90,08%		Anual: 87,80%

Meta ISA 2019	Realizado		
	2019/1	2019/2	Média Anual
Mínimo esperado: 87,00%			
Meta 2019: 88%	86,13%	90,08%	87,80%
Desafio: 88,70%			

Fonte: Avaliação Institucional, 2019

Em 2019, atingiu-se um **ISA anual de 87,80%**, superando o resultado do ano de 2018 e ficando 0,80% acima do mínimo esperado, ou seja, faltando 0,20% para atingir a meta.

Importante destacar que as ações de melhorias aplicadas do primeiro para o segundo semestre, tiveram efeito, visto o resultado de 86,13 para 90,08%.

Para melhor analisar os resultados de 2020, apresenta-se na tabela 06 a média ponderada do ISA, por curso e por quantidade de acadêmicos que responderam à pesquisa.

Tabela 06 – ISA – Média Ponderada do ano de 2020

Cálculo do ISA 2020				
Curso	Índice de satisfação 2020/2 (Média aritmética)	Qtde Resp.	Coefficiente do Índice 2020/2	Por curso
ADMINISTRAÇÃO - 1001	93,62%	32	29,9568	93,62%
ADMINISTRAÇÃO - 107	93,88%	23	21,592975	93,88%
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - 1004	91,91%	23	21,138725	91,91%
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - 42	92,70%	17	15,759425	92,70%
DESIGN - 1010	89,72%	19	17,047275	89,72%
DESIGN - 67	90,00%	6	5,40015	90,00%
DIREITO - 1011	95,05%	49	46,575725	95,05%
DIREITO - Matutino - 108	89,83%	9	8,084475	89,83%
DIREITO - Matutino - 13	97,86%	9	8,8074	97,86%
DIREITO - Noturno - 109	87,56%	40	35,022	87,56%
DIREITO - Noturno - 24	92,48%	21	19,421325	92,48%
ENGENHARIA CIVIL - 66	90,20%	14	12,628	90,20%
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - 110	98,27%	10	9,82675	98,27%
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - 62	79,46%	9	7,151175	79,46%
ENGENHARIA DE SOFTWARE - 1015	89,21%	17	15,165275	89,21%
ENGENHARIA DE SOFTWARE - 114	94,27%	6	5,65635	94,27%
ENGENHARIA ELÉTRICA - 1016	88,26%	15	13,239	88,26%
ENGENHARIA ELÉTRICA - 61	94,68%	23	21,776975	94,68%
ENGENHARIA MECÂNICA - 1017	95,50%	15	14,324625	95,50%
ENGENHARIA MECÂNICA - 59	97,18%	21	20,407275	97,18%
Total:	92,08%	378	348,9817	92,32%
Índice de Satisfação Acadêmica 2020:				92,32%

Meta ISA 2020	Realizado		
	2020/1	2020/2	Média Anual
Mínimo esperado: 87,00%			
Meta 2020: 88%	-	92,32%	92,32%
Desafio: 88,70%			

Fonte: Avaliação Institucional, 2020

No primeiro semestre de 2020, considerando o decreto nº 515, de 17 de março de 2020, o qual declara situação de emergência em todo o território catarinense, nos termos do COBRADE nº 1.5.1.1.0 -

doenças infecciosas virais, para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19 e levando em consideração a mudança da metodologia presencial para a on-line a CPA aprovou na Ata 02/2020 a suspensão da pesquisa do desempenho docente, sendo assim, o cálculo do ISA foi realizado com base na pesquisa do segundo semestre.

Salienta-se que em 2020 a Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul, atingiu um ISA de 92,32%, superando o desafio de 88,70% em 3,62%. Importante destacar que em comparação com o resultado de 2019, o aumento foi de 4,52%.

Para o ano de 2021, ressaltamos que o estado de Santa Catarina apresentava matriz do risco classificada em gravíssimo para a região onde está localizada as IES. Assim, a partir de 1º de março de 2021, iniciaram as aulas presenciais, concomitante, com aulas que utilizaram os recursos educacionais digitais, tecnologias de informação e comunicação e outros meios convencionais, a fim de cumprir o que estabeleceu Portaria Conjunta SES/SED do Estado de Santa Catarina n. 983 de 15 de dezembro de 2020, alterada pela Portaria Conjunta SES/SED Nº 168 DE 18/02/2021 e pela Portaria Conjunta SES/SED Nº 166 de 16/02/2021 que estabeleceu protocolos de segurança sanitária para o retorno de atividades escolares/educacionais (curriculares e extracurriculares) presenciais para as etapas da Educação Básica, Educação Profissional, Ensino Superior e afins no Estado de Santa Catarina. Bem como, a fim de cumprir as normas municipais. No 2º semestre de 2021 também houve a utilização de recursos educacionais digitais, tecnologias de informação e comunicação e outros meios convencionais, em caráter excepcional, acordo com Resolução CNE/CP n. 2, de 5 de agosto de 2021 e Portaria nº 1030/20 alterada pela Portaria n. 1038/20. O estado de Santa Catarina ainda apresentava matriz do risco classificada em gravíssimo para a região onde está localizada a IES. Portanto, a partir de 2 de agosto de 2021, iniciaram as aulas presenciais do 2º semestre, concomitante, com aulas que utilizam os recursos educacionais digitais, tecnologias de informação e comunicação e outros meios convencionais, a fim de cumprir o que estabeleceu Portaria Conjunta SES/SED do Estado de Santa Catarina n. 476 de 6 de maio de 2021, que estabeleceu protocolos de segurança sanitária para o retorno de atividades escolares/educacionais 24 Centro Universitário – Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul (curriculares e extracurriculares) presenciais para as etapas da Educação Básica, Educação Profissional, Ensino Superior e afins no Estado de Santa Catarina. A IES continuou o acompanhamento do desenvolvimento das atividades acadêmicas dando suporte aos seus discentes e docentes, outrossim, acompanhando as determinações do Ministério da Educação, Ministério da Saúde e dos órgãos de saúde estaduais e municipais. Diante disso, em 2021 com o intuito de alinhar as perguntas das pesquisas da Autoavaliação Institucional ao formato de aula on-line, presencial e EaD, os membros a CPA revisaram e aprovaram as alterações nos instrumentos e no Projeto de Avaliação, conforme atas 05/2020 em 13 de novembro de 2020 e 02/2021 de 23 de março de 2021. Diante desse contexto, o cálculo do ISA foi realizado com base na pesquisa do desempenho docente aplicada no primeiro semestre.

Para melhor analisar os resultados de 2021, da modalidade presencial, apresenta-se na tabela 07 a média ponderada do ISA, por curso e por quantidade de acadêmicos que responderam à pesquisa.

Tabela 07 – ISA – Média Ponderada modalidade presencial ano de 2021

Cálculo do ISA 2021					
Curso		Índice de satisfação 2021/1 (média aritmética)	Qtde Resp.	Soma Coeficiente do Índice 2021/1	Por curso
1001	ADMINISTRAÇÃO	93,85%	38	35,6611	93,85%
107	ADMINISTRAÇÃO - NOTURNO	68,37%	7	4,786075	68,37%
1004	CIÊNCIAS CONTÁBEIS	89,47%	54	48,3111	89,47%
42	CIÊNCIAS CONTÁBEIS	86,46%	15	12,968625	86,46%
1010	DESIGN	89,53%	35	31,3355	89,53%
67	DESIGN	90,28%	5	4,514	90,28%
1011	DIREITO	94,24%	56	52,7744	94,24%
108	DIREITO - Matutino	87,49%	11	9,624175	87,49%
109	DIREITO - Noturno	90,87%	25	22,716875	90,87%
24	DIREITO - Noturno	90,41%	8	7,233	90,41%
1013	ENGENHARIA CIVIL	92,49%	4	3,6995	92,49%
66	ENGENHARIA CIVIL	82,85%	21	17,3985	82,85%
110	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	93,43%	11	10,277025	93,43%
103	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - Matutino	93,43%	11	10,277025	93,43%
1015	ENGENHARIA DE SOFTWARE	85,16%	55	46,838	85,16%
114	ENGENHARIA DE SOFTWARE	81,25%	6	4,875	81,25%
1016	ENGENHARIA ELÉTRICA	83,71%	19	15,904425	83,71%
61	ENGENHARIA ELÉTRICA	80,95%	12	9,7137	80,95%
1017	ENGENHARIA MECÂNICA	88,31%	37	32,67285	88,31%
59	ENGENHARIA MECÂNICA	93,34%	24	22,4016	93,34%
Total:		87,79%	454	403,982475	88,98%
Índice de Satisfação Acadêmica 2021:					88,98%

Meta ISA 2021	Realizado		
	2021/1	2021/2	Média Anual
Mínimo esperado: 84,00%	88,98%	-	88,98%
Meta 2021: 86%			
Desafio: 88%			

Fonte: Avaliação Institucional, 2021

Salienta-se que em 2021 a Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul, na **modalidade presencial atingiu um ISA de 88,98%, superando o desafio de 88 em 0,98%, e superando a meta em 2,98%.**

Para melhor analisar os resultados de 2021, da modalidade EaD, apresenta-se na tabela 08 a média ponderada do ISA, por curso e por quantidade de acadêmicos que responderam à pesquisa.

Tabela 08 – ISA – Média Ponderada modalidade EaD ano de 2021

Cálculo do ISA 2021 _ Modalidade EaD					
Curso		Índice de satisfação 2021/1 (média aritmética)	Qtde Resp.	Soma Coeficiente do Índice 2021/1	Por curso
ADM	BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO	82,81%	11	9,1091	82,81%
ADMS	BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO	96,65%	11	10,63186667	96,65%
ADS	CST EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	90,78%	9	8,1699	90,78%
BCC	BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS	88,52%	10	8,852	88,52%
BCCS	BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS	88,89%	3	2,6667	88,89%
BEC	BACHARELADO EM ENGENHARIA CIVIL	87,77%	6	5,2664	87,77%
BEF	BACHARELADO EM EDUCAÇÃO FÍSICA	97,85%	6	5,8708	97,85%
BEM	BACHARELADO EM ENGENHARIA MECÂNICA	94,72%	4	3,788933333	94,72%
BEQ	BACHARELADO EM ENGENHARIA QUÍMICA	92,85%	1	0,928466667	92,85%
BSS	BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL	97,60%	7	6,832233333	97,60%
EEL	BACHARELADO EM ENGENHARIA ELÉTRICA	87,82%	13	11,41616667	87,82%
EPR	BACHARELADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	95,76%	3	2,8728	95,76%
GPI	CST EM GESTÃO DA PRODUÇÃO INDUSTRIAL	100,00%	3	3	100,00%
GRH	CST EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	99,57%	8	7,965866667	99,57%
LEF	LICENCIATURA EM EDUCAÇÃO FÍSICA	100,00%	2	2	100,00%
LOG	CST EM LOGÍSTICA	84,73%	4	3,389333333	84,73%
PED	LICENCIATURA EM PEDAGOGIA	99,48%	8	7,9584	99,48%
TGF	CST EM GESTÃO FINANCEIRA	70,05%	3	2,1014	70,05%
TGP	CST EM GESTÃO PÚBLICA	100,00%	1	1	100,00%
TPG	CST EM PROCESSOS GERENCIAIS	91,67%	5	4,583666667	91,67%
Total:		92,38%	118	108,4040333	91,87%
Índice de Satisfação Acadêmica 2021:					91,87%

Meta ISA 2021	Realizado		
	2021/1	2021/2	Média Anual
Mínimo esperado: 84,00%	88,98%	-	88,98%
Meta 2021: 86%			
Desafio: 88%			

Fonte: Avaliação Institucional, 2021

Salienta-se que em 2021 a Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul, na modalidade EaD atingiu um ISA de **91,87%**, superando o desafio de **88%** em **3,87%**.

Para melhor analisar os resultados de 2022, da modalidade presencial, apresenta-se na tabela 09 a média ponderada do ISA, por curso e por quantidade de acadêmicos que responderam à pesquisa.

Tabela 09 – ISA – Média Ponderada modalidade presencial ano de 2022

Cod.	Turno	Curso	2022/1			2022/2			Média anual (média ponderada)
			Índice de satisfação 2022/1 (média aritmética)	Qtde Resp.	Soma Coeficiente do Índice 2022/1	Índice de satisfação 2022/2 (média aritmética)	Qtde Resp.	Soma Coeficiente do Índice 2022/2	
1001	Not	ADMINISTRAÇÃO	93,49%	51	47,6812	87,73%	50	43,8631	90,64%
107	Not	ADMINISTRAÇÃO	100,00%	2	2,0000				100,00%
1004	Not	CIÊNCIAS CONTÁBEIS	96,17%	62	59,6254	85,56%	34	29,0908	92,41%
42	Not	CIÊNCIAS CONTÁBEIS	100,00%	2	2,0000				100,00%
1010	Not	DESIGN	79,60%	33	26,2672	88,18%	28	24,6902	83,54%
1011	Mat	DIREITO	90,18%	21	18,9373	92,33%	20	18,4656	91,23%
108	Mat	DIREITO	90,70%	4	3,6278	96,50%	2	1,9300	92,63%
1011	Not	DIREITO	91,46%	108	98,7795	92,21%	103	94,9730	91,83%
109	Not	DIREITO	89,56%	21	18,8071	90,28%	16	14,4446	89,87%
1013	Not	ENGENHARIA CIVIL	92,87%	8	7,4294	92,31%	23	21,2307	92,45%
66	Not	ENGENHARIA CIVIL	83,98%	11	9,2381	96,97%	12	11,6369	90,76%
110	Not	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	91,66%	5	4,5829	95,32%	6	5,7189	93,65%
62	Not	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	100,00%	1	1,0000				100,00%
1015	Not	ENGENHARIA DE SOFTWARE	75,04%	29	21,7623	86,55%	77	66,6468	83,40%
1016	Not	ENGENHARIA ELÉTRICA	87,52%	25	21,8800	81,80%	30	24,5404	84,40%
61	Not	ENGENHARIA ELÉTRICA	99,27%	13	12,9048	100,00%	2	2,0000	99,37%
1017	Not	ENGENHARIA MECÂNICA	88,41%	51	45,0891	91,02%	46	41,8695	89,65%
59	Not	ENGENHARIA MECÂNICA	98,75%	20	19,7495	93,34%	13	12,1345	96,62%
Total:				467	421,3615		462	413,2349	89,84%
			Média Parcial 2022/1		90,23%	Média Parcial 2022/2		89,44%	

Meta ISA 2022	Realizado		
	2022/1	2022/2	Média Anual
Mínimo esperado: 89,00%			
Meta 2022: 89,20%	90,23%	89,44%	89,84%
Desafio: 89,80%			

Fonte: Avaliação Institucional, 2022

Salienta-se que em 2022 a Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul, na modalidade presencial atingiu um ISA de **89,84%**, superando o desafio de **88,00** em **0,04%**, e superando a meta em **0,64%**.

Para melhor analisar os resultados de 2022, da modalidade EaD, apresenta-se na tabela 10 a média ponderada do ISA, por curso e por quantidade de acadêmicos que responderam à pesquisa.

Tabela 10 – ISA – Média Ponderada modalidade EaD ano de 2022

Curso		2022/1			2022/2			Média anual (média ponderada)
		Índice de satisfação 2022/1 (média aritmética)	Qtde Resp.	Soma Coeficiente do Índice 2022/1	Índice de satisfação 2022/2 (média aritmética)	Qtde Resp.	Soma Coeficiente do Índice 2022/2	
ADM	BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO	92,12%	19	17,5022	89,95%	22	19,7895	90,96%
ADMS	BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO	66,67%	2	1,3335	100,00%	3	3,0000	86,67%
ADS	CST EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	83,65%	18	15,0564	95,39%	18	17,1696	89,52%
BCC	BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS	90,21%	20	18,0413	81,91%	23	18,8390	85,77%
BCCS	BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS	100,00%	2	2,0000	100,00%	1	1,0000	100,00%
BEC	BACHARELADO EM ENGENHARIA CIVIL	73,87%	6	4,4322	87,74%	3	2,6321	78,49%
BEF	BACHARELADO EM EDUCAÇÃO FÍSICA	81,15%	11	8,9265	88,77%	17	15,0908	85,78%
BEM	BACHARELADO EM ENGENHARIA MECÂNICA	90,64%	11	9,9704	96,66%	12	11,5995	93,78%
BEQ	BACHARELADO EM ENGENHARIA QUÍMICA	80,68%	4	3,2273	77,77%	3	2,3331	79,43%
BSS	BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL	96,14%	15	14,4215	100,00%	9	9,0000	97,59%
EEL	BACHARELADO EM ENGENHARIA ELÉTRICA	68,30%	12	8,1956	81,32%	10	8,1315	74,21%
EPR	BACHARELADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	98,14%	13	12,7582	93,37%	10	9,3366	96,06%
GPI	CST EM GESTÃO DA PRODUÇÃO INDUSTRIAL	88,47%	5	4,4237	98,54%	3	2,9563	92,25%
GRH	CST EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	56,86%	11	6,2546	100,00%	4	4,0000	68,36%
LEF	LICENCIATURA EM EDUCAÇÃO FÍSICA	100,00%	3	3,0000	96,69%	4	3,8678	98,11%
LOG	CST EM LOGÍSTICA	98,12%	6	5,8872	95,88%	5	4,7938	97,10%
PED	LICENCIATURA EM PEDAGOGIA	82,34%	15	12,3505	97,79%	14	13,6907	89,80%
TGF	CST EM GESTÃO FINANCEIRA	99,06%	3	2,9717	59,64%	5	2,9822	74,42%
TGV	CST EM GESTÃO DE VAREJO				100,00%	1	1,0000	100,00%
TCE	CST EM GESTÃO COMERCIAL				100,00%	2	2,0000	100,00%
TGE	CST EM GESTÃO E EMPREENDEDORISMO				100,00%	12	12,0000	100,00%
TPG	CST EM PROCESSOS GERENCIAIS	98,63%	6	5,9180	93,75%	7	6,5628	96,01%
Total:		86,58%	182	156,6708	92,51%	188	171,7753	88,77%
		Média Parcial 2022/1		86,08%	Média Parcial 2022/2		91,37%	

Meta ISA 2022	Realizado		
	2022/1	2022/2	Média Anual
Mínimo esperado: 89,00%	86,08%	91,37%	88,77%
Meta 2022: 89,20%			
Desafio: 89,80%			

Fonte: Avaliação Institucional, 2022

Salienta-se que em 2022 a Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul, **na modalidade EaD atingiu um ISA de 88,77%**, ficando próximo do Mínimo esperado de 89%. Avaliando o **segundo semestre apresenta-se um crescimento de 5,29%** sobre o resultado do primeiro semestre. Destaca-se ainda que o resultado **do segundo semestre 91,37%**, supera o desafio em **1,57%**.

Visando ainda com esse relatório, apresentar mais informações e análises referente às dimensões que auxiliam para melhoria de ensino e de aprendizagem dos acadêmicos a tabela 11 apresenta o comparativo do ISA dos anos de 2017 a 2022 por curso da modalidade presencial e a tabela 12 da modalidade EaD.

Tabela 11 – ISA – Comparativo da Média Ponderada e da Meta do ano de 2017 a 2022

Índice de Satisfação Acadêmica - ISA - 2017 a 202 – Modalidade Presencial						
Curso	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ADMINISTRAÇÃO - 1001			81,92%	93,62%	93,85%	90,64%
ADMINISTRAÇÃO - 65	90,50%	90,96%	89,02%	-	-	
ADMINISTRAÇÃO - 107	81,81%	93,01%	91,39%	93,88%	68,37%	100,00%
ADMINISTRAÇÃO - 64	84,56%	85,79%	87,50%	-	-	
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - 42	85,64%	87,71%	85,77%	92,70%	86,46%	100,00%
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - 1004			85,26%	91,91%	89,47%	92,41%
DESIGN - 67	90,11%	89,54%	82,46%	90,00%	90,28%	
DESIGN - 1010			92,14%	89,72%	89,53%	83,54%
DESIGN DE MODA - 106	88,32%	78,05%	79,39%	-	-	
DIREITO - 1011			94,77%	95,05%	94,24	91,83%
DIREITO - 108	89,13%	90,61%	93,88%	89,83%	87,49%	92,63%
DIREITO - 13	85,07%	89,50%	90,39%	97,86%	-	
DIREITO - 109	86,68%	90,97%	85,55%	87,56%	90,87%	89,87%
DIREITO - 24	82,32%	86,09%	88,88%	92,48%	90,41%	
ENGENHARIA CIVIL- 66	83,95%	88,38%	90,29%	90,20%	82,85%	90,76%
ENGENHARIA CIVIL - 102	87,05%	92,05%	82,52%	-	-	
ENGENHARIA CIVIL - 1013			87,92%	-	92,49%	92,45%
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - 110	88,11%	87,72%	95,75%	98,27%	93,43%	93,65%
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - 62	88,24%	89,48%	91,77%	79,46%	-	100,00%
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - 103	92,16%	96,25%	96,05%		93,43%	
ENGENHARIA DE SOFTWARE - 114	---	75,94%	87,39%	94,27%	81,25%	
ENGENHARIA DE SOFTWARE - 1015			76,61%	89,21%	85,16%	83,40%
ENGENHARIA ELÉTRICA – 61	86,46%	87,41%	86,50%	94,68%	80,95%	99,37%
ENGENHARIA ELÉTRICA - 1016			94,37%	88,26%	83,71%	84,40%
ENGENHARIA MECÂNICA - 59	85,28%	86,38%	89,40%	97,18%	93,34%	96,62%
ENGENHARIA MECÂNICA - 1017			88,26%	95,50%	88,31%	89,65%
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - 90	81,11%	79,15%	83,33%	-	-	
Realizado:	85,33%	87,51%	87,80%	92,32%	88,98%	89,84%
Meta:	89,50%	87,40%	88,00%	88,00%	86,00%	89,20%
Realizado x Meta	-4,17%	0,11%	-0,20%	4,32%	2,98%	0,64%

Fonte: Avaliação Institucional, 2023

Tabela 11 – ISA – Comparativo da Média Ponderada e da Meta do ano de 2017 a 2022

Índice de Satisfação Acadêmica - ISA - 2017 a 202 – Modalidade EaD			
Curso		2021	2022
ADM	BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO	82,81%	90,96%
ADMS	BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO	96,65%	86,67%
ADS	CST EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	90,78%	89,52%
BCC	BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS	88,52%	85,77%
BCCS	BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS	88,89%	100,00%
BEC	BACHARELADO EM ENGENHARIA CIVIL	87,77%	78,49%
BEF	BACHARELADO EM EDUCAÇÃO FÍSICA	97,85%	85,78%
BEM	BACHARELADO EM ENGENHARIA MECÂNICA	94,72%	93,78%
BEQ	BACHARELADO EM ENGENHARIA QUÍMICA	92,85%	79,43%
BSS	BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL	97,60%	97,59%
EEL	BACHARELADO EM ENGENHARIA ELÉTRICA	87,82%	74,21%
EPR	BACHARELADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	95,76%	96,06%
GPI	CST EM GESTÃO DA PRODUÇÃO INDUSTRIAL	100,00%	92,25%
GRH	CST EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	99,57%	68,36%
LEF	LICENCIATURA EM EDUCAÇÃO FÍSICA	100,00%	98,11%
LOG	CST EM LOGÍSTICA	84,73%	97,10%
PED	LICENCIATURA EM PEDAGOGIA	99,48%	89,80%
TGF	CST EM GESTÃO FINANCEIRA	70,05%	74,42%
TGV	CST EM GESTÃO DE VAREJO		100,00%
TCE	CST EM GESTÃO COMERCIAL		100,00%
TGE	CST EM GESTÃO E EMPREENDEDORISMO		100,00%
TPG	CST EM PROCESSOS GERENCIAIS	91,67%	96,01%
		Realizado:	91,87%
		Meta:	86,00%
		Realizado x Meta	5,87%
			-0,43%

Fonte: Avaliação Institucional, 2023

Em 2018, visto o fato de a instituição ter passado por várias mudanças, tanto administrativas, quanto acadêmicas, houve uma reestruturação na definição das metas para os anos de 2018. Em 2019 e 2020, houve um pequeno ajuste e já em 2021 com a Pandemia definiu-se por reduzir a meta do ano de 2021. **Em 2022 tivemos um crescimento de 3,20% na meta.**

A IES apresenta melhorias no Índice de Satisfação Acadêmica – ISA, porém, visto o fato de não ter atingido a meta em 2017 e 2019, definiu-se ações, dentre elas:

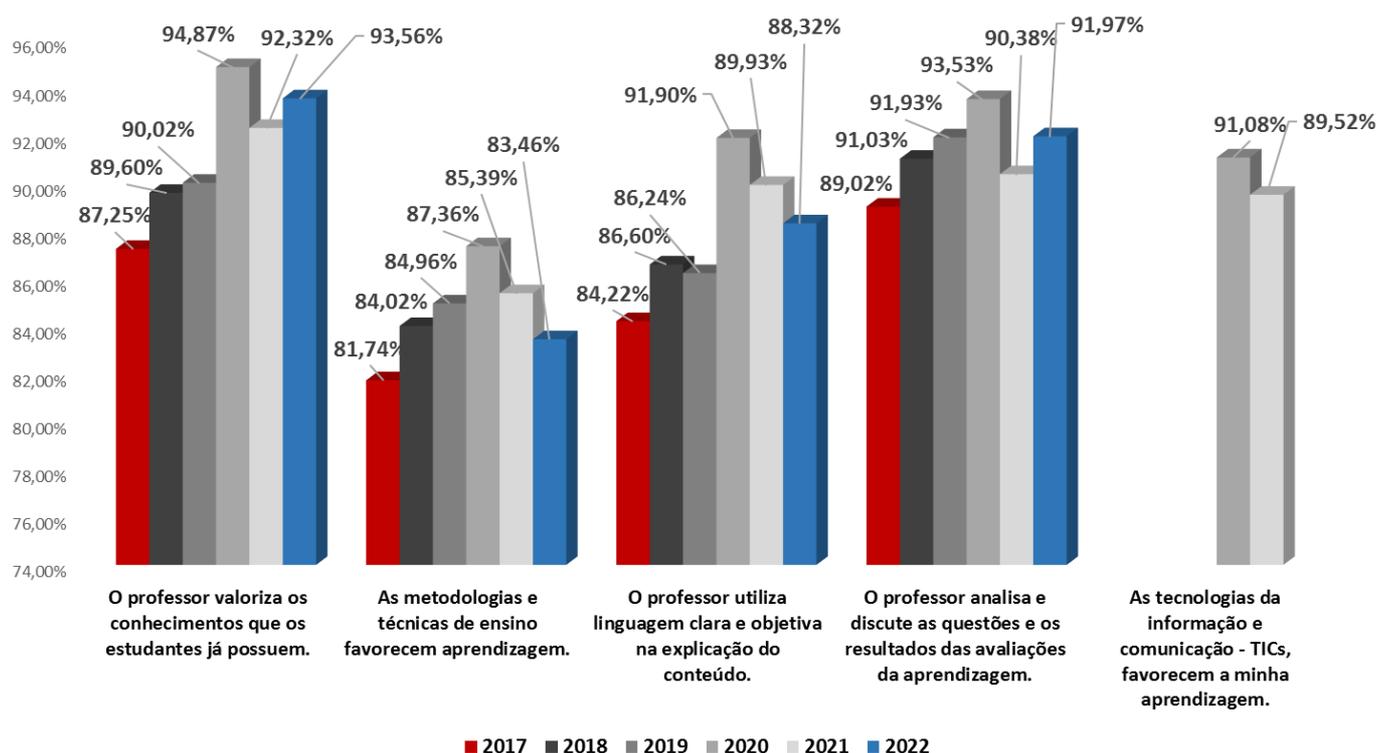
- Continuidade das capacitações em Metodologia Ativas.
- Aquisição da Biblioteca Virtual, com acesso para todos os discentes e docentes, visando ampliar a praticidade e a rapidez de acesso as referências.
- Espaço propício para leitura, onde destaca-se que além dos livros, o acadêmico tem acesso a jornais e revistas atualizadas e com temas relevantes aos cursos ofertados.

- Política de recepção aos calouros, visando apresentar a instituição para os alunos ingressantes, levá-los a biblioteca, mostrar onde fica as principais referências do curso entre outros setores.
- Continuidade do Programa institucional “Partilha e Escuta” onde são realizadas reuniões com todos os colaboradores e a Reitoria.
- A Central de Carreiras foi redesenhada e definida como uma área de relacionamento com alunos, egressos e empresas que atende as demandas exclusivas de estágio e emprego.

A gestão Institucional e os Coordenadores acompanham o resultado do ISA semestralmente, diante disso a Pró-reitora Acadêmica, junto ao setor de Avaliação Institucional, realiza, reuniões individuais com todos os Coordenares de Curso, para além de alinhar as estratégias institucionais, discutir sobre a meta do ISA e os resultados alcançados.

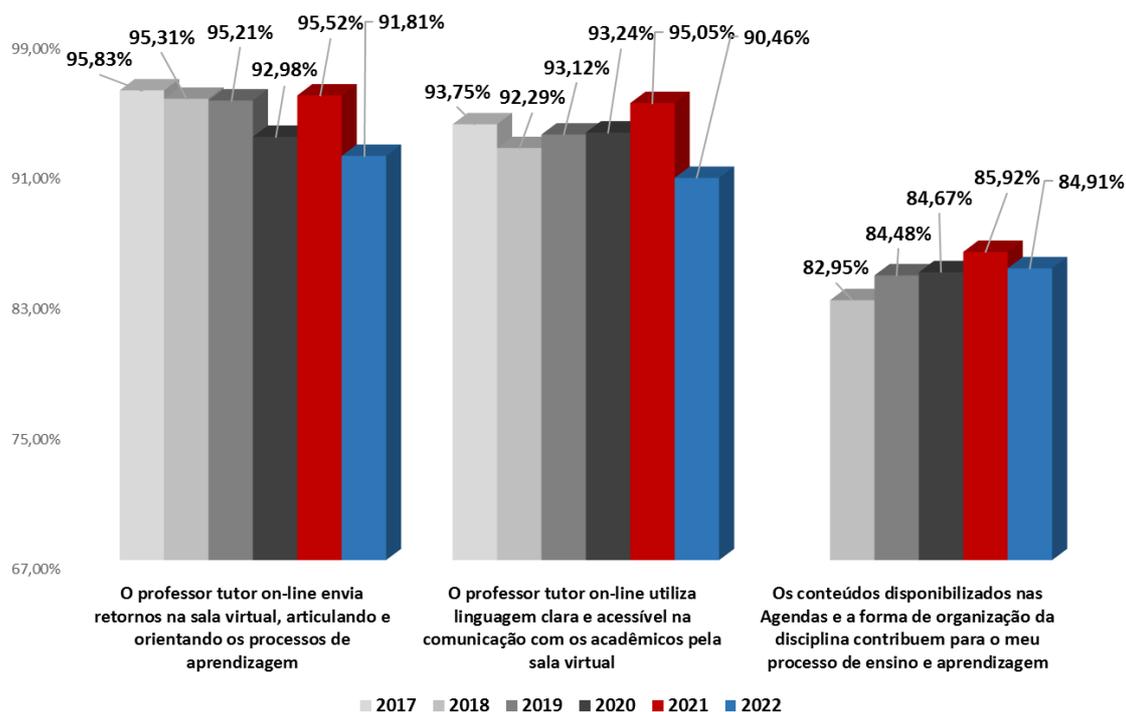
Apresenta-se ainda o Gráfico 01 e 02, que expõem o comparativo da **avaliação do desempenho docente**, respondida pelos acadêmicos entre os anos de 2017 a 2022. Essa pesquisa tem como objetivo, diagnosticar os pontos a melhorar e as potencialidades do processo de ensino e de aprendizagem indicadas pelos discentes da instituição, a fim de (re) planejar ações para a melhoria da qualidade do ensino.

Gráfico 01 – Avaliação do Desempenho docente 2017 e 2022



Fonte: Avaliação Institucional, 2022

Gráfico 02 – Avaliação do Desempenho docente tutor on-line 2017 e 2022



Fonte: Avaliação Institucional, 2022

Para se obter a média dos referidos anos, utilizou-se a soma das semânticas sempre e quase sempre, destaca-se que a IES considera como índice positivo 70% ou mais das respostas nestas duas semânticas. **Percebe-se que durante todos os anos superou-se a meta de 70% e que, ocorreu uma melhoria em relação ao desempenho dos docentes na visão dos acadêmicos.**

Em 2020 e 2021, visto o formato das aulas teletransmitidas, os alunos foram questionados se as tecnologias da informação e comunicação - TICs (ambiente virtual, aulas teletransmitidas, mesa digitalizadora, aplicativos, gamification, etc) utilizadas pelo professor favoreceram a aprendizagem dos acadêmicos nas diferentes disciplinas, analisando o gráfico, destaca-se o resultado positivo nas respostas dos alunos.

O setor de Avaliação institucional e a CPA destacam que, acompanhando e fornecendo este comparativo aos coordenadores de curso e a Gestão Institucional, a informação torna-se mais valiosa para a tomada de decisões no que se refere ao ensino e aprendizagem dos estudantes e ao seu grau de satisfação com a Instituição.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. **Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB)**. Brasília: SESu, 1994.

_____. **Decreto-lei nº 10.861**, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Publicado no DOU nº 72, 15 abr. 2004a, Seção 1.

_____. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**: da concepção à regulamentação. 5. ed. rev. e amp. Brasília: INEP, 2009.

CENTRO UNIVERSITÁRIO – CATÓLICA DE SANTA CATARINA EM JARAGUÁ DO SUL. Resolução Nº12/14 – CONSUNI. **Regulamento da Comissão Própria de Avaliação**. Jaraguá do Sul, jun. 2014.

_____. Resolução Nº25/12 – CONSUNI. **Aprova o regulamento da comissão própria de avaliação**. Jaraguá do Sul, agosto. 2012.