



**FAOSC**  
FACULDADE



# COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO



### **Dados de Catalogação da Publicação interna FAOSC**

2022/2ª Ed. - FAOSC  
REVISÃO DO REGIMENTO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO -  
CPA/FAOSC – Volume Único, FAOSC – Palmitos, SC: 2021. 08p.

1. Normatização 2. Instrumento de Avaliação Externa – Volume Único.

### **Leis de direitos autorais**

Esse material é de propriedade intelectual de seus autores e autorizado o uso exclusivo da Faculdade do Oeste de Santa Catarina – FAOSC, sendo proibida a reprodução ou cópia total ou parcial, por qualquer meio ou processo. Essa atitude é considerada crime de plágio, definido pela legislação como a apropriação indevida da autoria de uma obra. Aqueles que assim o fizerem, estarão sujeitos às punições na lei de Direitos Autorais, nº 9610/98.

### **Elaboração:**

#### **Autores:**

Profa. Me Lucineide Orsolin  
Profa. Dra Joelma Dutra Fagundes  
Prof. Me. Junior Vítório Romanzini

**Comitê de Aprovação:** Diretor Administrativa Dr. Luciano André Peiter  
Diretora Acadêmica: Me. Lucineide Orsolin  
Colegiado Institucional Pleno – CIP/FAOSC

**2º Edição Revisada – 01/2021 – Palmitos – SC**

**REGIMENTO INTERNO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**  
**CAP/FAOSC – Volume Único**



## **REGIMENTO INTERNO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÕES FAOSC**

A Direção Administrativa e Acadêmica da Faculdade Regional Palmitos (SC), ora denominada FAOSC – Faculdade do Oeste de Santa Catarina, no uso de suas atribuições aprova a criação do REGIMENTO INTERNO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) FAOSC abaixo detalhada:

### **CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1.º** O presente Regimento regula a organização, as atribuições e o funcionamento da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Faculdade do Oeste de Santa Catarina (FAOSC), nos termos da normativa em vigor.

**Parágrafo Único:** O Regimento a seguir descrito é resultado do processo reflexivo dos cursos de Graduação em correlato ao Colegiado Institucional Pleno (CIP), sendo passível de revisão mediante necessidade do sistema de ensino brasileiro ou por melhorias na excelência institucional.

### **CAPÍTULO II - DOS PRINCÍPIOS**

**Art. 2.º** A CPA/FAOSC se norteará pelos princípios a seguir:

I. Objetivo do sistema de avaliação CPA/FAOSC é assegurar a qualidade de ensino, pesquisa e extensão a partir do processo democrático de avaliação por parte da comunidade regional, comunidade estudantil, docentes e equipes técnica institucional;

II. Caráter da avaliação se orienta pelo fortalecimento da cultura de avaliação que possa atender à missão, à visão, valores e aos objetivos institucionais;

III. Participação será baseada na criação de espaços de diálogo a partir de reuniões abertas, encontros dos Núcleos Docentes Estruturantes, Reuniões dos Colegiados, interações por rede social e pesquisa direta através do site institucional;

IV. Implementação contínua de melhorias institucionais: A CPA/FAOSC enquanto avaliação institucional é fonte de informação para a tomada de decisão, emancipação participativa, elevação da qualidade educativa e o cumprimento da missão e responsabilidade social da Instituição;

V. Confiabilidade Informacional: avaliação institucional FAOSC será construída e processada a partir de metodologia validada pelos órgãos internos em

consonância com as prerrogativas do INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) e de dados e informações confiáveis advindos dos sistemas institucionais de pesquisa e registro.

VI. Valorização da Experiência de Ensino: A CPA/FAOSC será baseada na observação da experiência de aprendizagem por parte dos estudantes e docentes na reflexão sobre a condição de qualidade e indicação da marca educacional através de enquetes;

VII. Autonomia: atuação da CPA/FAOSC ocorrerá de maneira autônoma em relação aos demais órgãos colegiados da Instituição;

VIII. Os resultados obtidos serão divulgados nos meios institucionais de comunicação enquanto mecanismo/indicador de qualidade de ensino/aprendizado.

IX. Avaliação Permanente: qualidade dos processos avaliativos e grau de eficácia das medidas adotadas, a partir dos resultados obtidos e através da periodicidade da avaliação, a qual ocorrerá semestralmente e, de forma aleatória em pesquisas de qualidade em serviço prestado ou eventos realizados.

### CAPÍTULO III - DAS ATRIBUIÇÕES DA CPA

**Art. 3.º** A CPA/FAOSC atuará com autonomia em relação a conselhos e demais órgãos colegiados existentes na instituição e terá como atribuições:

I. Aprovar o seu Regimento Interno nos termos das necessidades institucionais, da legislação e das diretrizes gerais emanadas da Política Nacional de Avaliação da Educação Superior;

II. Aprovar o planejamento de autoavaliação institucional, definindo objetivos, metodologias, estratégias, recursos necessários e cronograma das ações em respeito ao calendário acadêmico previsto;

III. Coordenar os processos internos de avaliação institucional, pesquisas gerais junto à comunidade regional, sistematização de seus resultados, divulgação dos relatórios de pesquisa e de prestação das informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP;

IV. Assegurar a participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil no processo de autoavaliação institucional com a utilização de recursos de pesquisa *on line* ou *in loco*;



V. Aprovar os instrumentos de avaliação a serem aplicados junto à comunidade interna, a egressos e à sociedade civil, analisando e divulgando seus relatórios com vistas a contribuir na gestão administrativa e acadêmica da FAOSC;

VI. Desenvolver estudos, encontros de problematização e análises sobre os resultados dos processos de autoavaliação, bem como sobre temas e cenários que dizem respeito à educação superior, disponibilizando-os aos dirigentes, aos conselhos e à comunidade acadêmica, visando à melhoria da qualidade da Instituição e os avanços da marca FAOSC;

VII. Prestar informações solicitadas pelas Direções Institucionais;

VIII. Ter acesso a qualquer momento a informações e dados em posse de setores da Instituição necessários a CPA/FAOSC;

IX. Acompanhar os processos de avaliação externa de responsabilidade do Ministério da Educação, realizando estudos qualitativos das indicações realizadas e, a partir de seus resultados, disponibilizando-os as Direções Institucionais;

X. Sensibilizar e mobilizar as comunidades interna e externa para a participação nos processos de autoavaliação institucional, realizando encontros, qualificações, debates, visitas e atribuindo ampla divulgação de seus resultados;

#### **CAPÍTULO IV - COMPOSIÇÃO E MANDATO DOS MEMBROS DA CPA**

**Art. 4.º** A CPA é constituída pelos seguintes membros:

I. Um (01) representante do corpo docente de cada curso em funcionamento, com relação de respectivos suplentes;

II. Um (01) representante do corpo técnico administrativo, com relação de seus respectivos suplentes;

III. Um (01) representante do corpo discente pertencente a cada curso de graduação em funcionamento, com relação de respectivos suplentes;

IV. Dois (02) representantes da sociedade civil, com seus respectivos suplentes.



§ 1.º Os representantes do corpo docente e técnico administrativo serão indicados pelos seus pares.

§ 2.º Os representantes do corpo discente serão indicados pelo Diretório Acadêmico Geral e, em sua ausência, pela Coordenação de Curso.

§ 3.º Os representantes da sociedade civil serão indicados por entidades legalmente constituídas.

§ 4.º Os membros da CPA/FAOSC não serão remunerados em suas atividades.

§ 5.º O Cronograma de encontros e horários será fixado pelos membros da CPA/FAOSC após a sua nomeação.

**Art. 5.º** O mandato dos representantes da CPA/FAOSC será de dois (02) anos, podendo ser renovado até dois (02) mandatos.

§ 1.º O mandato do membro da CPA/FAOSC poderá cessar mediante:

I. Renúncia, quando justificada e encaminhada as Direções Institucionais;

II. Perda de mandato, quando o membro da CPA/FAOSC praticar ato incompatível com o decoro da Instituição ou o previsto pela legislação educacional brasileira;

III. Ausência injustificada a duas reuniões consecutivas, ou a quatro intercaladas no período de dois anos.

§ 2.º A perda do mandato será declarada pelo voto da maioria em reunião ordinária da CPA/FAOSC e submetida à chancela das Direções Institucionais.

**Art. 6.º** Os membros da CPA/FAOSC serão designados por Portaria publicada pela Direção Administrativa ou Direção Acadêmica.

## CAPÍTULO V - DA COORDENAÇÃO E SUB COORDENAÇÕES DA CPA

**Art. 7.º** A CPA/FAOSC será articulada por um Coordenador e um sub Coordenador escolhidos dentre os seus pares na primeira reunião após a sua constituição.

**Parágrafo Único:** O mandato do Coordenador e sub Coordenador da CPA/FAOSC será de dois (02) anos, podendo ser renovado por até dois (02) mandatos.



## CAPÍTULO VI – REUNIÕES ORDINÁRIAS

**Art. 8.º** A CPA/FAOSC, reunir-se-á semestralmente, em sessão ordinária, ou em caráter extraordinário, quando convocada pelo Coordenador ou pela maioria dos seus membros.

**§1.º** Não havendo maioria simples (acima de 50%) para o início das reuniões no horário estabelecido, estas se darão após quinze minutos de tolerância, então com qualquer número de presentes, recebendo os mesmos poderes deliberativos.

**§2.º** Na ausência do Coordenador, assumirá a presidência da reunião o sub Coordenador.

**§3.º** As decisões serão consideradas válidas quando computados os votos da maioria simples dos membros da CPA/FAOSC ou em casos extraordinários dos votos de presentes.

**§4.º** As deliberações e encaminhamentos tomados em reuniões da CPA/FAOSC serão lavrados em atas, arquivados na Secretaria Acadêmica e disponibilizados a quem de interesse.

**Art. 9.º** A CPA/FAOSC disporá de meios e condições materiais necessários para a realização dos seus trabalhos e será assessorada por Grupo de Apoio Técnico designado por Portaria publicada pelo Reitor.

## CAPÍTULO VII – INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO INTERNA

**Art. 10.** O Instrumento de Avaliação Interna e/ou externa segue as prerrogativas:

I. O Instrumento de avaliação seguirá a criação de questões com atribuição de grau de satisfação na métrica de 0 a 5, sendo que: a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório'; b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório'; c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório'; d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório'; e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito'.

II. As questões serão elaboradas a partir dos eixos: i) **Educacional e Gestão:** avalia Ensino; Didática; Docência; Direções Institucionais; Coordenação de Curso. ii) **Serviços:** avalia os serviços prestados pela Secretaria Acadêmica; Biblioteca; Cantina/Refeitório; Setor Financeiro; Núcleo de Orientação



Acadêmica (NOA); Serviços de Limpeza e Segurança. iii) **Infraestrutura**: avalia os espaços físicos de sala de aula; recursos tecnológicos; laboratórios, acessibilidade; banheiros e lavatórios, estrutura de acesso e demais pertinentes a condição infraestrutural. iv) **Experiência de Atendimento e Aprendizagem da Marca FAOSC**: avalia a percepção da comunidade regional, dos estudantes, docentes e demais colaboradores sobre a marca e efetiva a qualificação de sua indicação para terceiros, bem como a avaliação na escola de NPS (*Net Promoter Score*) de 1 a 10 sendo: a) escala de 1 – 6 equivalente ao perfil detrator, ou seja, que não indica a marca; b) 7 – 8 considerado neutro, não defende nem apoia a instituição, ou seja, considerado pertencente a opinião da maioria; c) 9 – 10 pertencente a escala de promotores da marca, ou seja, considerados totalmente satisfeitos e promotores da marca geral.

**Parágrafo único:** Em anexo segue o modelo padrão da CPA/FAOSC a ser aplicado a partir das atualizações semestrais consideradas neste regimento.

## CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 11.** O presente Regimento poderá ser alterado por proposta de membros da CPA/FAOSC, aprovada pela maioria de seus integrantes, ou pelas Direções Institucionais e submetida ao Colegiado Institucional Pleno (CPI).

**Art. 12.** Os casos omissos e as dúvidas na aplicação deste Regimento serão resolvidos pelas Direções Institucionais.

**Art. 13.** Este Regimento entrará em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

27 de abril de 2022.

Luciano André Peiter  
Diretor Administrativo

Lucineide Orsolin  
Diretora Acadêmica





SOCIEDADE EDUCACIONAL DE PALMITOS  
FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96



SOCIEDADE EDUCACIONAL DE PALMITOS  
FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO

Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96

### COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA/FAOSC

A Comissão Própria de Avaliação tem a finalidade de coordenar, sistematizar e disponibilizar o processo avaliativo em vista de uma contínua melhoria da qualidade acadêmica e do desenvolvimento da Instituição de Ensino Superior (IES). Assim, a seguir as diretrizes de avaliação:

- I. O Instrumento de avaliação segue a criação de questões com atribuição de grau de satisfação na métrica de 0 a 5, sendo que: **a) escala/grau 5 corresponde a ‘totalmente satisfatório’; b) escala/grau 4 corresponde a ‘satisfatório’; c) escala/grau 3 corresponde a ‘parcialmente satisfatório’; d) escala/grau 2 equivale a ‘insatisfatório’; e) escala/grau 1 representa ‘totalmente insatisfeito’.**
- II. As questões foram elaboradas a partir dos eixos: i) **Educacional e Gestão:** avalia Ensino; Didática; Docência; Direções Institucionais; Coordenação de Curso. ii) **Serviços:** avalia os serviços prestados pela Secretaria Acadêmica; Biblioteca; Cantina/Refeitório; Setor Financeiro; Núcleo de Orientação Acadêmica (NOA); Serviços de Limpeza e Segurança. iii) **Infraestrutura:** avalia os espaços físicos de sala de aula; recursos tecnológicos; laboratórios, acessibilidade; banheiros e lavatórios, estrutura de acesso e demais pertinentes a condição infraestrutural. iv) **Experiência de Atendimento e Aprendizagem da Marca FAOSC:** avalia a percepção da comunidade regional, dos estudantes, docentes e demais colaboradores sobre a marca e efetiva a qualificação de sua indicação para terceiros, bem como a avaliação na escola de NPS (*Net Promoter Score*) de 1 a 10 sendo: a) escala de 1 – 6 equivalente ao perfil detrator, ou seja, que não indica a marca; b) 7 – 8 considerado neutro, não defende nem apoia a instituição, ou seja, considerado pertence a opinião da maioria; c) 9 – 10 pertencente a escala de promotores da marca, ou seja, considerados totalmente satisfeitos e promotores da marca geral.

### QUESTIONÁRIO ESTUDANTIL



**EIXO 01 – EDUCACIONAL E GESTÃO**

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: ENSINO</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o Ensino prestado na FAOSC	1	2	3	4	5
Como você avalia a composição curricular (componentes curriculares) de seu curso em relação ao mercado de trabalho?	1	2	3	4	5
Como você avalia a dimensão do ensino em relação a sua prática profissional e/ou ocupação?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIDÁTICA E DOCÊNCIA - NOME PROFESSOR</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o desempenho do docente?	1	2	3	4	5
Como você avalia os materiais disponibilizados pelo docente?	1	2	3	4	5
Como você avalia as estratégias de ensino-aprendizagem e a metodologia de ensino utilizadas pelo docente?	1	2	3	4	5
O docente apresentou o plano de ensino e esclareceu os procedimentos e critérios de avaliação?	1	2	3	4	5
Como você avalia a relação teoria-prática trabalhada pelo professor?	1	2	3	4	5
Como você avalia a carga horária do componente em relação a sua relevância e dimensão da ementa?	1	2	3	4	5
Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) do docente?	1	2	3	4	5
Como você avalia a postura do professor em relação a valorização da marca FAOSC? (participação de eventos, divulgação, incentivo, etc)	1	2	3	4	5
Como você avalia a relação discente-docente?	1	2	3	4	5
Como você avalia sua aprendizagem neste componente curricular?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIREÇÃO ADMINISTRATIVA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia a disponibilidade da Direção Administrativa para o atendimento?	1	2	3	4	5
Como você avalia atuação da Direção Administrativa junto a FAOSC?	1	2	3	4	5
Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Administrativa?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIREÇÃO ACADÊMICA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia a disponibilidade da Direção Acadêmica para o atendimento?	1	2	3	4	5
Como você avalia atuação da Direção Acadêmica junto a FAOSC?	1	2	3	4	5



Como você avalia atuação da Direção Acadêmica junto as reivindicações discentes e docentes?	1	2	3	4	5
Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Acadêmica?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: COORDENAÇÃO</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia a disponibilidade da Coordenação de Curso para o atendimento?	1	2	3	4	5
Como você avalia atuação da Coordenação de Curso junto a FAOSC?	1	2	3	4	5
Como você avalia atuação da Coordenação junto as reivindicações discentes e docentes?	1	2	3	4	5
Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Coordenação de Curso?	1	2	3	4	5

## EIXO 02 – SERVIÇOS

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: SECRETARIA ACADÊMICA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o atendimento da Secretaria Acadêmica no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
Como você avalia as informações emitidas pela secretaria Acadêmica no nível de clareza, transparência e precisão?	1	2	3	4	5
Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia a Secretaria Acadêmica FAOSC?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: BIBLIOTECA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o acervo da biblioteca, ele atende as necessidades quanto ao acervo e disponibilidade de material?	1	2	3	4	5
Como você avalia o atendimento da Biblioteca no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
Como você avalia as informações emitidas pela Biblioteca no nível de clareza, transparência e precisão?	1	2	3	4	5
Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia a Biblioteca FAOSC?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: CANTINA/REFEITÓRIA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia a higiene e limpeza da Cantina FAOSC?	1	2	3	4	5
Como você avalia a qualidade dos alimentos consumidos?	1	2	3	4	5
Como você avalia o atendimento da Cantina no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5



De forma geral como você avalia a Biblioteca FAOSC?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: SETOR FINANCEIRO</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o serviço prestados pelo Setor Financeiro, ele atende as necessidades pessoais?	1	2	3	4	5
Como você avalia o atendimento do Setor Financeiro no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
Como você avalia as informações emitidas pelo Setor Financeiro em nível de clareza, transparência e precisão?	1	2	3	4	5
Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia a Setor Financeiro FAOSC?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO ACADÊMICA (NOA)</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o NOA, ele atende as necessidades acadêmicas?	1	2	3	4	5
Como você avalia o atendimento no NOA no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
Como você avalia as informações emitidas pelo NOA no nível de clareza, transparência e precisão?	1	2	3	4	5
Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia o NOA FAOSC?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: LIMPEZA E SEGURANÇA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o Serviço de Limpeza e Segurança, ele atende as necessidades institucionais?	1	2	3	4	5
Como você avalia o atendimento do Serviço de Limpeza e Segurança no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
Como você avalia a limpeza das salas de aulas, banheiros e demais dependências comuns?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia o Serviço de Limpeza e Segurança?	1	2	3	4	5

### Eixo 03 – INFRAESTRUTURA

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: INFRAESTRUTURA</b>	<b>Nota</b>				
<b>Como você avalia os espaços abaixo (considere a dimensão física, conservação e acessibilidade):</b>					
Salas de aula	1	2	3	4	5
Laboratórios Informática	1	2	3	4	5

Climatização	1	2	3	4	5
Banheiros	1	2	3	4	5
Cantina	1	2	3	4	5
Estacionamento	1	2	3	4	5
Biblioteca	1	2	3	4	5
Secretaria Acadêmica	1	2	3	4	5
Setor Financeiro	1	2	3	4	5
Sala de Coordenações	1	2	3	4	5
Acessibilidade para cadeirantes e demais deficiências	1	2	3	4	5

#### EIXO 04 - EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO E APRENDIZAGEM DA MARCA FAOSC

Avalie as questões abaixo considerando a escala de 01 a 10, sendo que quanto mais próximo a 01 sua equivalência é insatisfeita ou totalmente insatisfeita e quanto mais próximo a 10 mais satisfeito ou totalmente satisfeito.

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

QUESTÕES	NOTA
Quanto você indicaria/recomendaria a marca FAOSC para seus amigos(as), familiares, etc?	
Qual a sua nota para o quesito confiança da marca FAOSC para a formação profissional?	
Qual sua nota para as redes sociais da FAOSC?	
Qual a sua nota para o Site FAOSC?	





SOCIEDADE EDUCACIONAL DE PALMITOS  
FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE EDUCAÇÃO  
Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96



SOCIEDADE EDUCACIONAL DE PALMITOS  
FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO

Recredenciamento Portaria MEC nº 947, de 11/11/2020.  
CNPJ: 07.488.858/0001-96

### COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA/FAOSC

A Comissão Própria de Avaliação tem a finalidade de coordenar, sistematizar e disponibilizar o processo avaliativo em vista de uma contínua melhoria da qualidade acadêmica e do desenvolvimento da Instituição de Ensino Superior (IES). Assim, a seguir as diretrizes de avaliação:

- III. O Instrumento de avaliação segue a criação de questões com atribuição de grau de satisfação na métrica de 0 a 5, sendo que: **a) escala/grau 5 corresponde a ‘totalmente satisfatório’; b) escala/grau 4 corresponde a ‘satisfatório’; c) escala/grau 3 corresponde a ‘parcialmente satisfatório’; d) escala/grau 2 equivale a ‘insatisfatório’; e) escala/grau 1 representa ‘totalmente insatisfeito’.**
- IV. As questões foram elaboradas a partir dos eixos: i) **Educacional e Gestão:** avalia Ensino; Didática; Docência; Direções Institucionais; Coordenação de Curso. ii) **Serviços:** avalia os serviços prestados pela Secretaria Acadêmica; Biblioteca; Cantina/Refeitório; Setor Financeiro; Núcleo de Orientação Acadêmica (NOA); Serviços de Limpeza e Segurança. iii) **Infraestrutura:** avalia os espaços físicos de sala de aula; recursos tecnológicos; laboratórios, acessibilidade; banheiros e lavatórios, estrutura de acesso e demais pertinentes a condição infraestrutural. iv) **Experiência de Atendimento e Aprendizagem da Marca FAOSC:** avalia a percepção da comunidade regional, dos estudantes, docentes e demais colaboradores sobre a marca e efetiva a qualificação de sua indicação para terceiros, bem como a avaliação na escola de NPS (*Net Promoter Score*) de 1 a 10 sendo: a) escala de 1 – 6 equivalente ao perfil detrator, ou seja, que não indica a marca; b) 7 – 8 considerado neutro, não defende nem apoia a instituição, ou seja, considerado pertence a opinião da maioria; c) 9 – 10 pertencente a escala de promotores da marca, ou seja, considerados totalmente satisfeitos e promotores da marca geral.

### QUESTIONÁRIO DOCENTE E TÉCNICO



**EIXO 01 – EDUCACIONAL E GESTÃO**

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: ENSINO</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o Ensino prestado na FAOSC	1	2	3	4	5
Como você avalia a composição curricular (componentes curriculares) de seu curso em relação ao mercado de trabalho?	1	2	3	4	5
Como você avalia o nível de ensino-aprendizagem do curso que trabalha?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIDÁTICA E DOCÊNCIA - NOME PROFESSOR</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o desempenho de sua docência?	1	2	3	4	5
Como você avalia as estratégias de ensino-aprendizagem e a metodologia de ensino utilizadas pela FAOSC e registradas no Manual do Professor?	1	2	3	4	5
Como você avalia a carga horária do componente em relação a sua relevância e dimensão da ementa?	1	2	3	4	5
Como você avalia a relação discente-docente?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIREÇÃO ADMINISTRATIVA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia a disponibilidade da Direção Administrativa para o atendimento?	1	2	3	4	5
Como você avalia atuação da Direção Administrativa junto a FAOSC?	1	2	3	4	5
Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Administrativa?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIREÇÃO ACADÊMICA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia a disponibilidade da Direção Acadêmica para o atendimento?	1	2	3	4	5
Como você avalia atuação da Direção Acadêmica junto a FAOSC?	1	2	3	4	5
Como você avalia atuação da Direção Acadêmica junto as reivindicações discentes e docentes?	1	2	3	4	5
Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Acadêmica?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: COORDENAÇÃO</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia a disponibilidade da Coordenação de Curso para o atendimento?	1	2	3	4	5
Como você avalia atuação da Coordenação de Curso junto a FAOSC?	1	2	3	4	5



Como você avalia atuação da Coordenação junto as reivindicações discentes e docentes?	1	2	3	4	5
Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Coordenação de Curso?	1	2	3	4	5

### EIXO 02 – SERVIÇOS

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: SECRETARIA ACADÊMICA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o atendimento da Secretaria Acadêmica no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
Como você avalia as informações emitidas pela secretaria Acadêmica no nível de clareza, transparência e precisão?	1	2	3	4	5
Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia a Secretaria Acadêmica FAOSC?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: BIBLIOTECA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o acervo da biblioteca, ele atende as necessidades quanto ao acervo e disponibilidade de material?	1	2	3	4	5
Como você avalia o atendimento da Biblioteca no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
Como você avalia as informações emitidas pela Biblioteca no nível de clareza, transparência e precisão?	1	2	3	4	5
Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia a Biblioteca FAOSC?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: CANTINA/REFEITÓRIA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia a higiene e limpeza da Cantina FAOSC?	1	2	3	4	5
Como você avalia a qualidade dos alimentos consumidos?	1	2	3	4	5
Como você avalia o atendimento da Cantina no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia a Biblioteca FAOSC?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: SETOR FINANCEIRO</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o serviço prestados pelo Setor Financeiro, ele atende as necessidades pessoais?	1	2	3	4	5
Como você avalia o atendimento do Setor Financeiro no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
Como você avalia as informações emitidas pelo Setor Financeiro em nível de clareza, transparência e precisão?	1	2	3	4	5



Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia a Setor Financeiro FAOSC?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO ACADÊMICA (NOA)</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o NOA, ele atende as necessidades acadêmicas?	1	2	3	4	5
Como você avalia o atendimento no NOA no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
Como você avalia as informações emitidas pelo NOA no nível de clareza, transparência e precisão?	1	2	3	4	5
Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia o NOA FAOSC?	1	2	3	4	5

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: LIMPEZA E SEGURANÇA</b>	<b>Nota</b>				
Como você avalia o Serviço de Limpeza e Segurança, ele atende as necessidades institucionais?	1	2	3	4	5
Como você avalia o atendimento do Serviço de Limpeza e Segurança no quesito cortesia, agilidade e presteza?	1	2	3	4	5
Como você avalia a limpeza das salas de aulas, banheiros e demais dependências comuns?	1	2	3	4	5
De forma geral como você avalia o Serviço de Limpeza e Segurança?	1	2	3	4	5

### Eixo 03 – INFRAESTRUTURA

<b>QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: INFRAESTRUTURA</b>	<b>Nota</b>				
<b>Como você avalia os espaços abaixo (considere a dimensão física, conservação e acessibilidade):</b>					
Salas de aula	1	2	3	4	5
Laboratórios Informática	1	2	3	4	5
Climatização	1	2	3	4	5
Banheiros	1	2	3	4	5
Cantina	1	2	3	4	5
Estacionamento	1	2	3	4	5
Biblioteca	1	2	3	4	5
Secretaria Acadêmica	1	2	3	4	5
Setor Financeiro	1	2	3	4	5
Sala de Coordenações	1	2	3	4	5
Acessibilidade para cadeirantes e demais deficiências	1	2	3	4	5



#### **EIXO 04 - EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO E APRENDIZAGEM DA MARCA FAOSC**

Avalie as questões abaixo considerando a escala de 01 a 10, sendo que quanto mais próximo a 01 sua equivalência é insatisfeita ou totalmente insatisfeita e quanto mais próximo a 10 mais satisfeito ou totalmente satisfeito.

<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>06</b>	<b>07</b>	<b>08</b>	<b>09</b>	<b>10</b>
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

<b>QUESTÕES</b>	<b>NOTA</b>
Quanto você indicaria/recomendaria a marca FAOSC para seus amigos(as), familiares, etc?	
Qual a sua nota para o quesito confiança da marca FAOSC para a formação profissional?	
Qual sua nota para as redes sociais da FAOSC?	
Qual a sua nota para o Site FAOSC?	

