



**FAOSC**  
FACULDADE



# COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

RELATÓRIO 2022/2º





FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
SOCIEDADE EDUCACIONAL PALMITOS  
(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



### Dados de Catalogação da Publicação interna FAOSC

2022/2ª Ed. - FAOSC

**RELATÓRIO DE RESULTADO CPA 2022/2º** - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA/FAOSC – Volume Único, FAOSC – Palmitos, SC: 2022.

1. Normatização 2. Instrumento de Avaliação Externa 3. Resultado– 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:** CPA/FAOSC

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

RELATÓRIO DE RESULTADO CPA 2022/2º - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA/FAOSC – Volume Único, FAOSC – Palmitos, SC



## SUMÁRIO

<b>RELATÓRIO DE RESULTADO CPA 2022/2º - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÕES FAOSC.....</b>	<b>03</b>
<b>1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS: PRINCÍPIOS NORTEADORES DA CPA.....</b>	<b>03</b>
<b>2. INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO UTILIZADO.....</b>	<b>04</b>
<b>3. RELATÓRIO DE RESULTADO CPA 2022/2º.....</b>	<b>04</b>
<b>3.1 CPA – PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – PADRÃO DE QUESTIONÁRIO APLICADO 2022/2º.....</b>	<b>05</b>
<b>3.1.1 CPA – PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA E REGISTRO DE RESPOSTAS 2022/2º.....</b>	<b>09</b>
<b>3.1.2 CPA – AÇÕES INSTITUCIONAIS PRÉVIAS FRENTE À PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – REGISTRO DE RESPOSTAS 2022/2º.....</b>	<b>38</b>
<b>3.2 CPA – PARTICIPAÇÃO DOCENTES, COORDENADORES, TÉCNICOS, AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS – PADRÃO DE QUESTIONÁRIO APLICADO 2022/2º.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.1 CPA – PARTICIPAÇÃO TÉCNICA – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA E REGISTRO DE RESPOSTAS 2022/2º.....</b>	<b>43</b>
<b>3.2.2 CPA – AÇÕES INSTITUCIONAIS PRÉVIAS FRENTE À PARTICIPAÇÃO DOS COORDENADORES, DOCENTES, TÉCNICOS E AUX. DE SERVIÇOS GERAIS – REGISTRO DE RESPOSTAS 2022/2º.....</b>	<b>68</b>



## **RELATÓRIO DE RESULTADO CPA 2022/2º - 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 torna público o Resultado da CPA 2022/2º.

### **1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS: PRINCÍPIOS NORTEADORES DA CPA**

A CPA/FAOSC se norteou 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.

## 2. INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO UTILIZADO

O Instrumento de Avaliação Interna e/ou externa seguiu as prerrogativas:

I. O Instrumento de avaliação seguirá a criação de questões com atribuição de grau de satisfação na métrica de 1 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 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.

## 3. RELATÓRIO DE RESULTADO CPA 2022/2º

A CPA/FAOSC cumprindo o papel de transparência organiza os resultados primeiramente demonstrando o padrão de avaliação que foi disposto para resposta e, na sequência, a representação gráfica de resultado.



### 3.1 CPA – PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – PADRÃO DE QUESTIONÁRIO APLICADO 2022/2º



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 1 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/REFEITÓRIO</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 Cantina 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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: INFRAESTRUTURA Como você avalia os espaços abaixo (considere a dimensão física, conservação e acessibilidade):	Nota				
	1	2	3	4	5
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?	

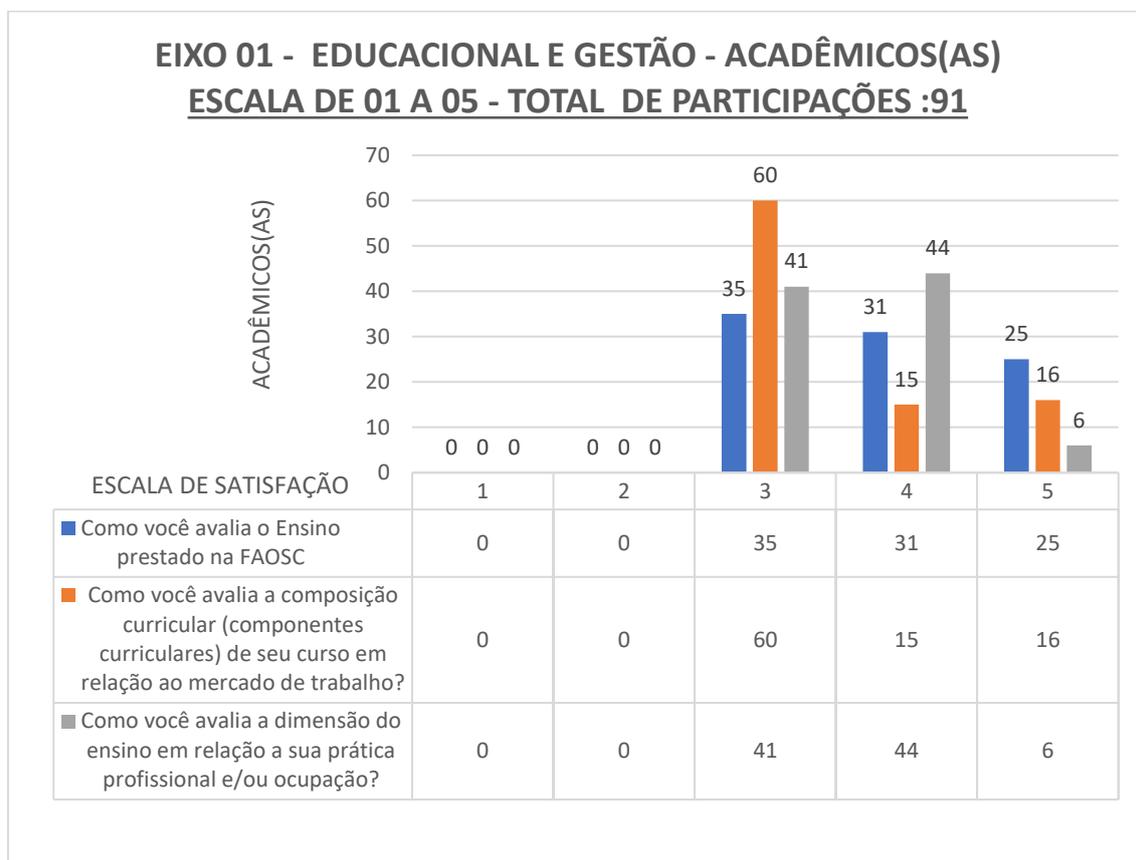
### 3.1.1 CPA – PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA E REGISTRO DE RESPOSTAS 2022/2º



A aplicação da pesquisa CPA 2022/2º ocorreu conforme previsto no calendário acadêmico no período de 24 de novembro, sendo prorrogada para 25 de novembro de 2022. Neste período foram registradas 91 (noventa e uma) participações pertencentes aos cursos de Tecnólogo em Recursos Humanos, Tecnólogo em Sistemas para Internet, Licenciatura em Pedagogia, Bacharelado em Ciências Contábeis e Administração, registrando-se as seguintes respostas por eixo:

### EIXO 01 – EDUCACIONAL E GESTÃO

#### BLOCO DE QUESTÕES SOBRE ENSINO:



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

No primeiro Eixo 01 que envolve a questão educacional e a gestão percebe-se que não ocorreu escala que considerasse totalmente insatisfatório ou insatisfatório, sendo que se evidenciou:



**Questão 01: Como você avalia o ensino prestado na FAOSC?** Foi obtido a escala 3 com maior presença, ou seja, 38,46% dos participantes julgaram parcialmente satisfatório, detalhando-se ainda enquanto resposta:

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 27,47%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 34,06%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 38,46%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Como pode ser observado 61,53% das participações pertencem a escala 5 e 4, demonstrando, portanto, que o ensino na FAOSC se constitui de totalmente satisfatório a satisfatório.

**Questão 02: Como você avalia a composição curricular (componentes curriculares) de seu curso em relação ao mercado de trabalho?** Obteve-se:

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 17,58%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 16,48%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 63,93%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Percebe-se que novamente a escala predominante foi a nota 3, com a presença de 63,937%, seguindo de totalmente satisfatório com 17,58% e, agregando soma entre notas 4 e 5, foram de 34,06% que reconhecem a composição curricular da FAOSC como totalmente satisfatória e/ou satisfatória.

**Questão 03: Como você avalia a dimensão do ensino em relação a sua prática profissional e/ou ocupação?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 6,59%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 48,35%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 45,05%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

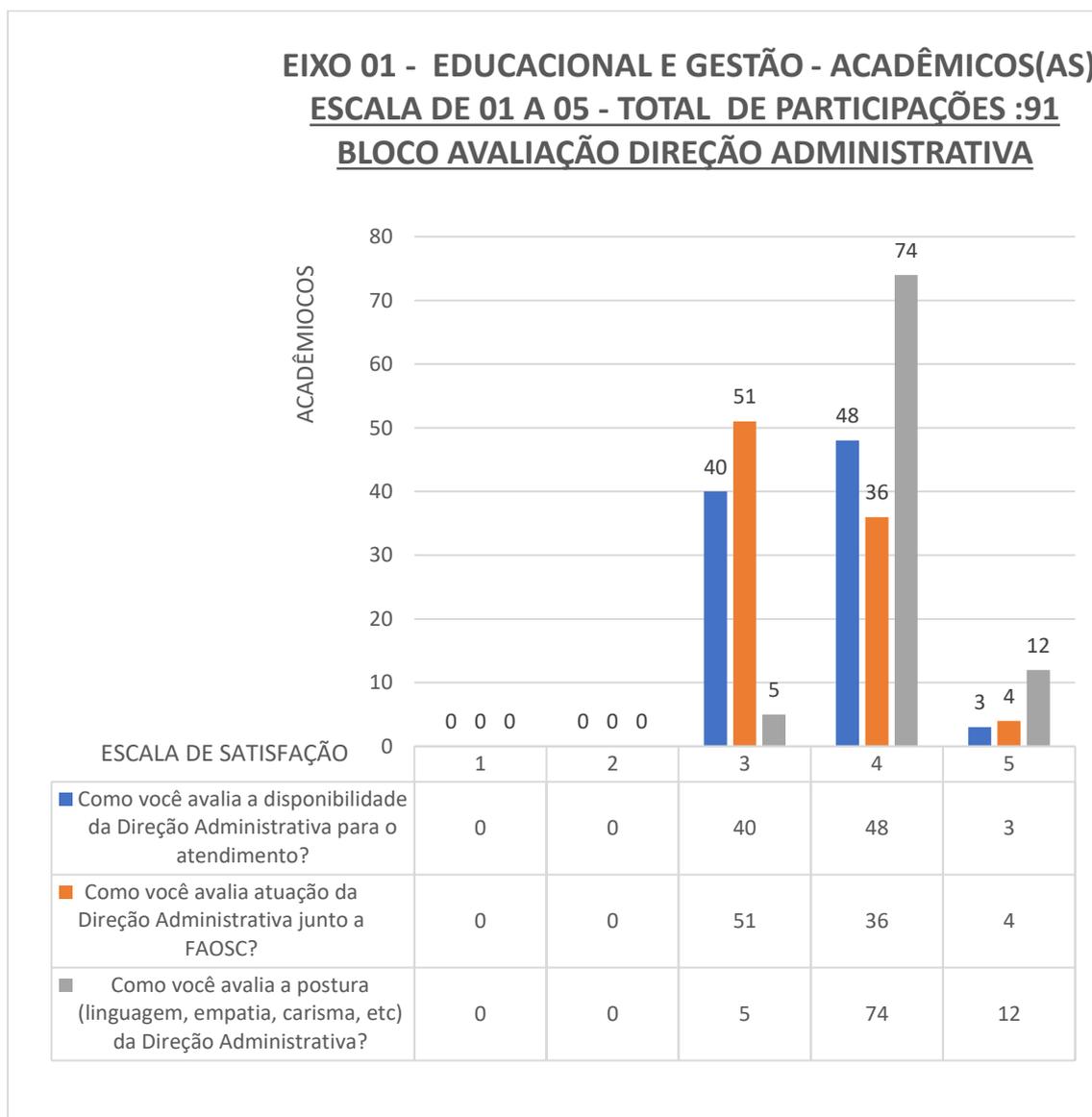
Quanto a questão sobre a dimensão do ensino-prática a escala dominante novamente foi 3 com 45,05% e, acima de 50% ocorreu a escala entre 4 e 5, equiparando prática e ensino FAOSC como parcialmente satisfatório ou totalmente satisfatória. Até este momento, percebe-se que no bloco de ensino, os acadêmicos(as) reconhecem o ensino da FAOSC em nível de excelência.



Na sequência foi solicitado o Bloco de questões sobre: **DIDÁTICA E DOCÊNCIA - NOME PROFESSOR**. Este bloco de questões não será divulgado no relatório por se tratar de respostas diretas aos professores/docentes de forma individual, logo, não sendo exposto em relatório de domínio público. Os educadores pesquisadores receberam das coordenações os resultados individualmente.

Continuando avaliação, foi solicitado bloco de questões sobre Direção Administrativa e, obteve-se:

**BLOCO DE QUESTÕES SOBRE DIREÇÃO ADMINISTRATIVA:**





Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

Conforme o gráfico acima, obteve-se:

**Questão 01: Como você avalia a disponibilidade da Direção Administrativa para o atendimento?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 3,29%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 52,74%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 43,95%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Pode ser visto acima, os acadêmicos(as), reconhecem totalmente satisfeitos com a disponibilidade da Direção Administrativa no atendimento as demandas, seguindo por satisfeitos com 52,74%, aproximando a visão geral em mais de 55% de estudantes em condição satisfeito e totalmente satisfeitos.

**Questão 02 Como você avalia atuação da Direção Administrativa junto a FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 4,39%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 39,56%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 56,04%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Enquanto resposta, a maioria aponta que no campo da atuação da Direção Administrativa a escala é satisfatória em 56,04%. Denota-se que a escala se justifica em decorrência das implementações das ações de novos cursos e melhorias institucionais que forma implantadas desde 2021 com o surgimento da FAOSC/FAP e, continuam sendo articuladas com a comunidade estudantil.

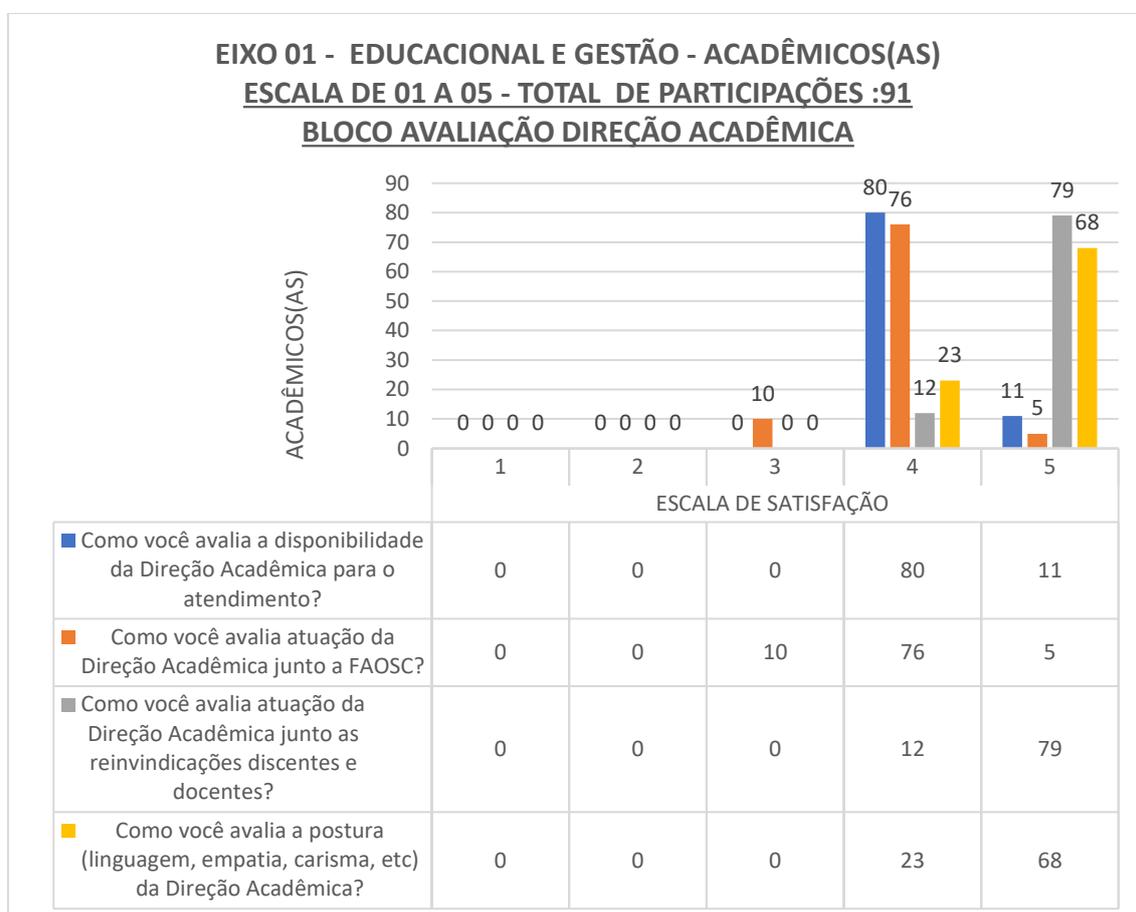
**Questão 03: Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Administrativa?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 13,18%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 81,31%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 5,49%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha



A questão 03, assim como o bloco como todo, demonstra a satisfação dos estudantes FAOSC em relação ao atendimento da Direção Administrativa, logo, demonstrando que acima de 90% afirma estar na condição satisfatória ou totalmente satisfeito, e os demais mostram escala de satisfeito. Destaca-se que não ocorreu respostas com escala de insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos.

**BLOCO DE QUESTÕES SOBRE DIREÇÃO ACADÊMICA:**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

Pode ser observado no gráfico acima que o Bloco de Avaliação da Direção acadêmica novamente não recebeu escala de insatisfação, ainda, demonstrou excelência no campo de superação da satisfação, ultrapassando o parcialmente satisfatório para notas somente envolvendo satisfeito e totalmente satisfeito como pode ser observado abaixo:



**Questão 01: Como você avalia a disponibilidade da Direção Acadêmica para o atendimento?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 12,08%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 87,91%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

A primeira questão do Bloco Direção Acadêmica demonstrou excelência nos resultados, apresentando máxima de 87% de satisfatório e nenhuma escolha de insatisfação.

**Questão 02: Como você avalia atuação da Direção Acadêmica junto a FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 5,49%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 83,51%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 10,98%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Assim como na Questão 01, a Questão 02 apresentou resposta de maior peso na condição satisfatória em relação atuação da Direção Acadêmica. Até este momento, denota-se a excelência do trabalho desenvolvido pela Direção em relação aos estudantes.

**Questão 03: Como você avalia atuação da Direção Acadêmica junto as reivindicações discentes e docentes?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 86,81%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 13,18%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

No quesito reivindicações estudantis, a comunidade dos estudantes reconhece o trabalho da Direção como totalmente satisfatório em quase 80% das opções. Este resultado, atrela-se as políticas de atendimento retratada nos pilares da FAOSC, sendo eles: Agilidade, Cortesia, Ética e Conhecimento.

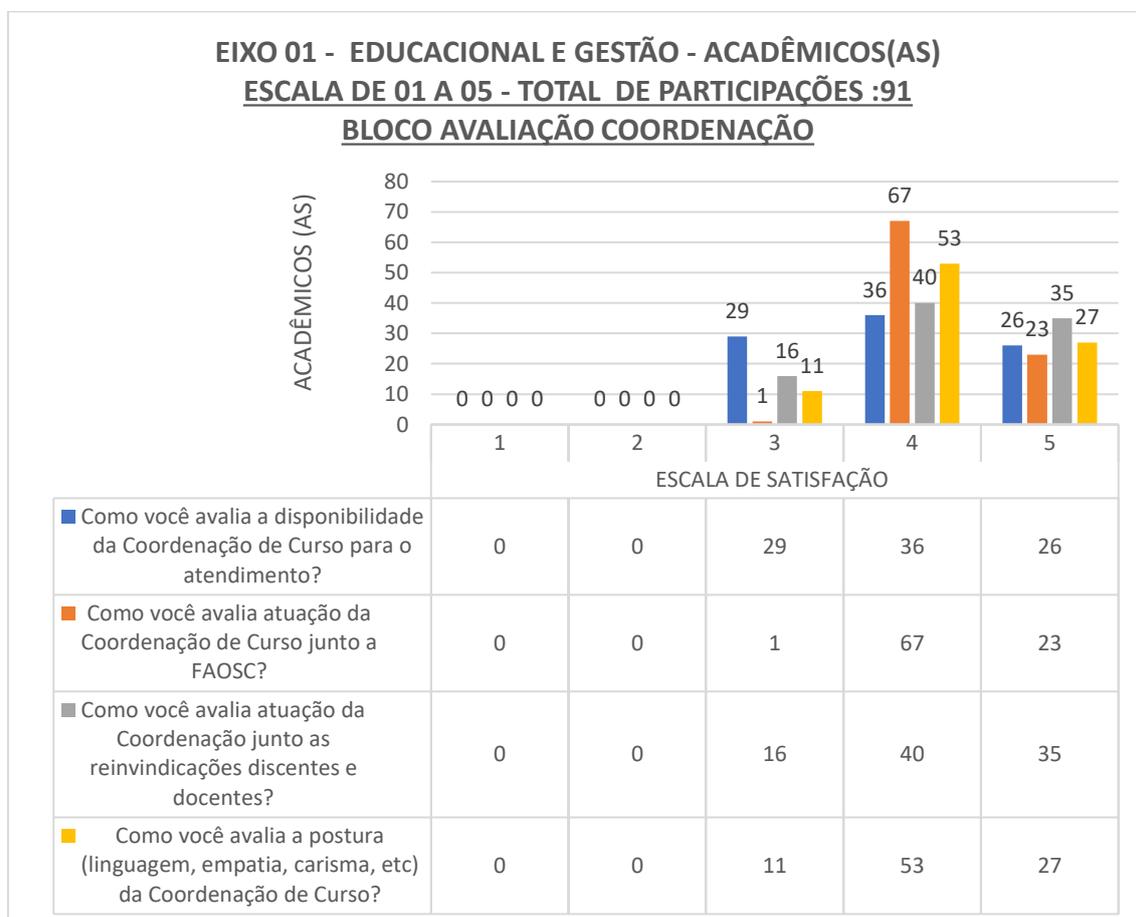


**Questão 04: Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Acadêmica?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 74,72%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 25,27%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

A postura da Direção Acadêmica em relação aos acadêmicos novamente mostrou 70% de total satisfação, reafirmando as questões anteriores no campo da excelência da melhor experiência no que se refere a Direção Acadêmica e ao serviço prestado por esta.

**BLOCO DE QUESTÕES SOBRE COORDENAÇÃO DE CURSO:**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.



A FAOSC/FAP desde 2021, dedica-se a implementar ações para qualificar a experiência dos estudantes, docentes e técnicos sobre o atendimento as demandas e, neste sentido, percebe-se nesta avaliação CPA/2022/2º, que ações estão sendo percebidas pela comunidade e, visualiza-se no Bloco geral das Coordenações de Curso que avaliação atinge maior percentual em totalmente satisfatório e satisfatório. Observa-se nas questões o seguinte resultado:

**Questão 01: Como você avalia a disponibilidade da Coordenação de Curso para o atendimento?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 28,57%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 39,56%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 31,86%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Como pode ser observado, não ocorreu insatisfação referente a disponibilidade da Coordenação, sendo totalmente satisfeito com 28,57% e, esta excelência fica reiterada na Questão 02, a qual aponta:

**Questão 02: Como você avalia atuação da Coordenação de Curso junto a FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 25,27%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 73,62%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 1,09% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Escala 5 e 4 atingem 98% da pesquisa, demonstrando que o nível de totalmente satisfeito em relação a coordenação de curso e sua atuação, bem como a disponibilidade para atendimento resultam nesta visão dos estudantes sobre o trabalho desenvolvido.

Na sequência foi questionado reivindicações e postura/linguagem, obteve-se:

**Questão 03: Como você avalia atuação da Coordenação junto as reivindicações discentes e docentes?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 38,46%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 43,95%



- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 17,58%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 04: Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Coordenação de Curso?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 29,67%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 58,24%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 12,08%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

As questões 03 e 04 encerram o Bloco de questões sobre Ensino e Gestão, demonstrando novamente acima de 70% em ambas a condição de satisfatório e totalmente satisfeito.

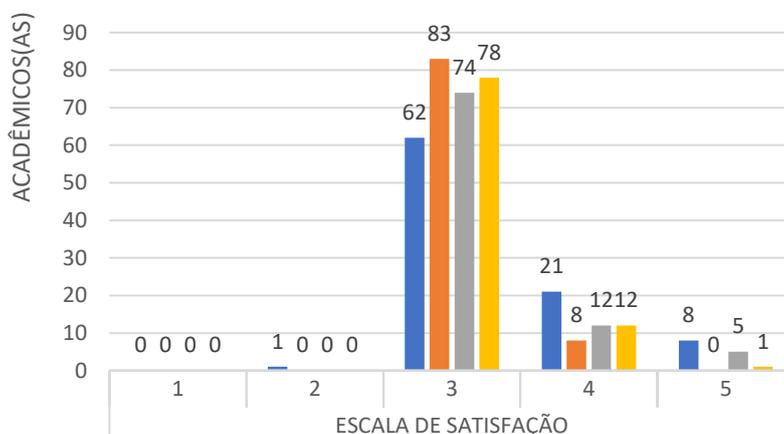
## **EIXO 02 – SERVIÇOS**

Eixo 02 – Serviços se refere avaliação dos serviços prestados pela instituição além de ensino, pesquisa e extensão. Dentro do bloco de questões são avaliados os serviços da área técnica até o serviço gerais, passando pela cantina e demais.



**BLOCO DE QUESTÕES SOBRE SECRETARIA ACADÊMICA**

**EIXO 02 - SERVIÇOS - ACADÊMICOS(AS)**  
**ESCALA DE 01 A 05 - TOTAL DE**  
**PARTICIPAÇÕES :91**  
**BLOCO AVALIAÇÃO SECRETARIA ACADÊMICA**



	1	2	3	4	5
■ Como você avalia o atendimento da Secretaria Acadêmica no quesito cortesia, agilidade e presteza?	0	1	62	21	8
■ Como você avalia as informações emitidas pela secretaria Acadêmica no nível de clareza, transparência e precisão?	0	0	83	8	0
■ Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	0	0	74	12	5
■ De forma geral como você avalia a Secretaria Acadêmica FAOSC?	0	0	78	12	1

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

O bloco de questões sobre a Secretaria Acadêmica, como pode ser visto na representação gráfica, não recebeu percentivas que indicassem insatisfação, denotando a condição de satisfeito e totalmente satisfeito. Observou-se:



**Questão 01: Como você avalia o atendimento da Secretaria Acadêmica no quesito :cortesia, agilidade e presteza?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 8,79%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 23,07%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 68,13%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 02: Como você avalia as informações emitidas pela secretaria Acadêmica no nível de clareza, transparência e precisão?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 8,79%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 91,20%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 03: Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 5,49%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 13,18%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 81,31%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 04: De forma geral como você avalia a Secretaria Acadêmica FAOSC?**

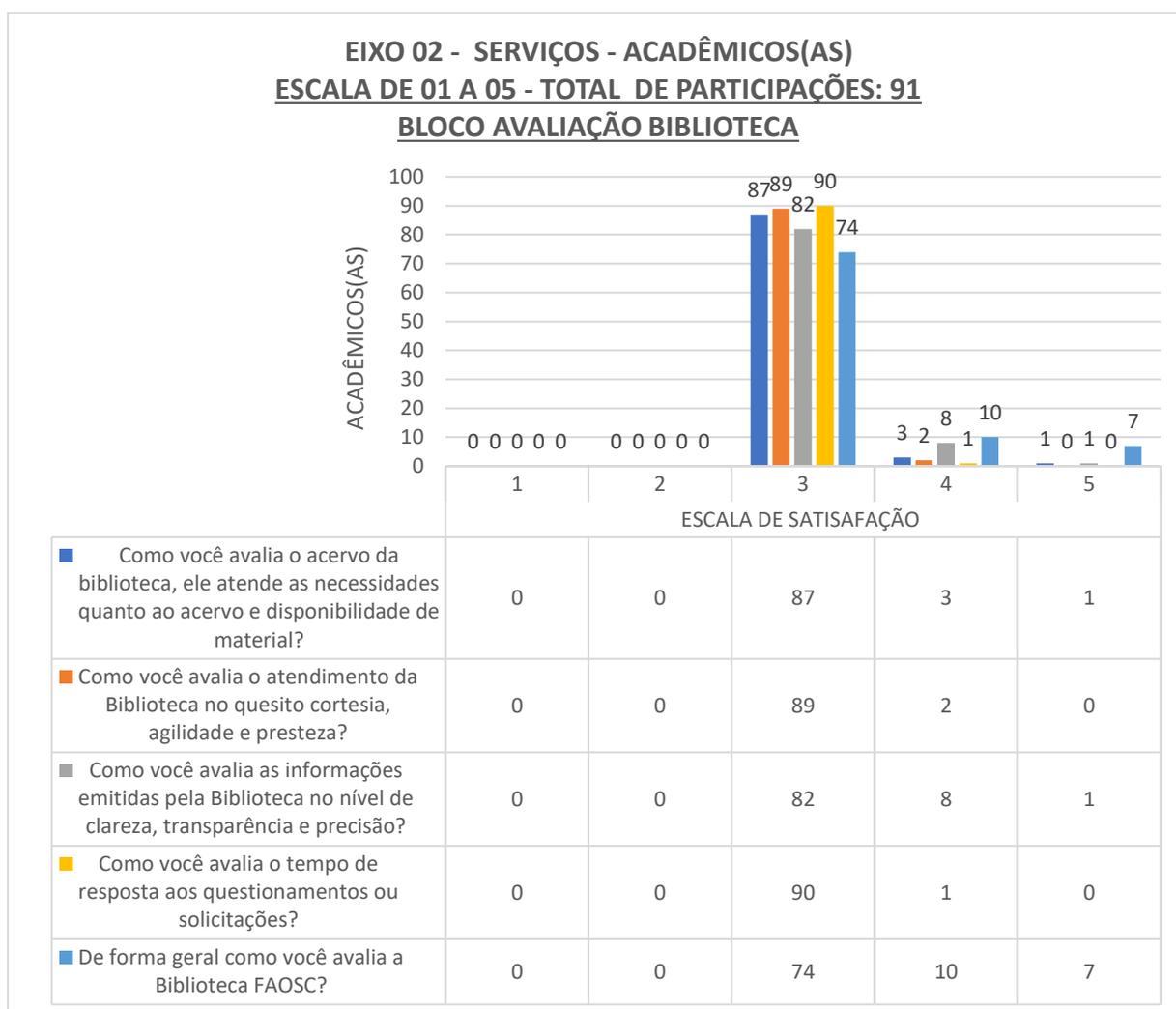
- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 1,09%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 13,18%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 85,71%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

O bloco de questões referentes a Secretaria Acadêmica em suas Questões 01,02,03 e 04, indicaram percentiva acima de 60% como parcialmente satisfatório e, a soma de respostas médias no campo totalmente satisfatório representam total acima de 20% dos participantes, demonstrando que o trabalho deste serviço se encontra em nível de excelência. Ainda, registra-se a presença



de parcialmente satisfatório o que representou aproximadamente 80% no quesito atuação, o que demanda por implementar ações de melhoria.

### BLOCO DE QUESTÕES SOBRE BIBLIOTECA



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

A pesquisa no Bloco Biblioteca não apresentou a escolha de insatisfação, contudo, o ponto médio de resposta foi parcialmente satisfatório, seguido de satisfatório e em pequena escala, totalmente satisfatório, no qual observar-se as percentivas:



**Questão 01: Como você avalia o acervo da biblioteca, ele atende as necessidades quanto ao acervo e disponibilidade de material?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 1,09 %
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 3,29%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 95,60%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

No quesito acervo, percebe-se como visto acima, que 95,60% entendem que o serviço é parcialmente satisfatório, logo, demanda por melhorias e implementações. Entretanto, acima de 4% registra estar satisfeito com o acervo disponível.

A seguir, as questões 02 e 03 demonstraram parcial satisfação, atingindo no quesito atendimento e informações prestadas uma média superior a 90% de satisfação e parcialmente satisfeito, como pode ser observado abaixo:

**Questão 02: Como você avalia o atendimento da Biblioteca no quesito cortesia, agilidade e presteza?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0%- sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 2,19%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 97,80%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 03: Como você avalia as informações emitidas pela Biblioteca no nível de clareza, transparência e precisão?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 1,09
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 8,79%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 90,10%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Na sequência foi questionado sobre o tempo de resposta e a média geral da Biblioteca, obteve-se:

**Questão 04: Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha



- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 1,09%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 98,90%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

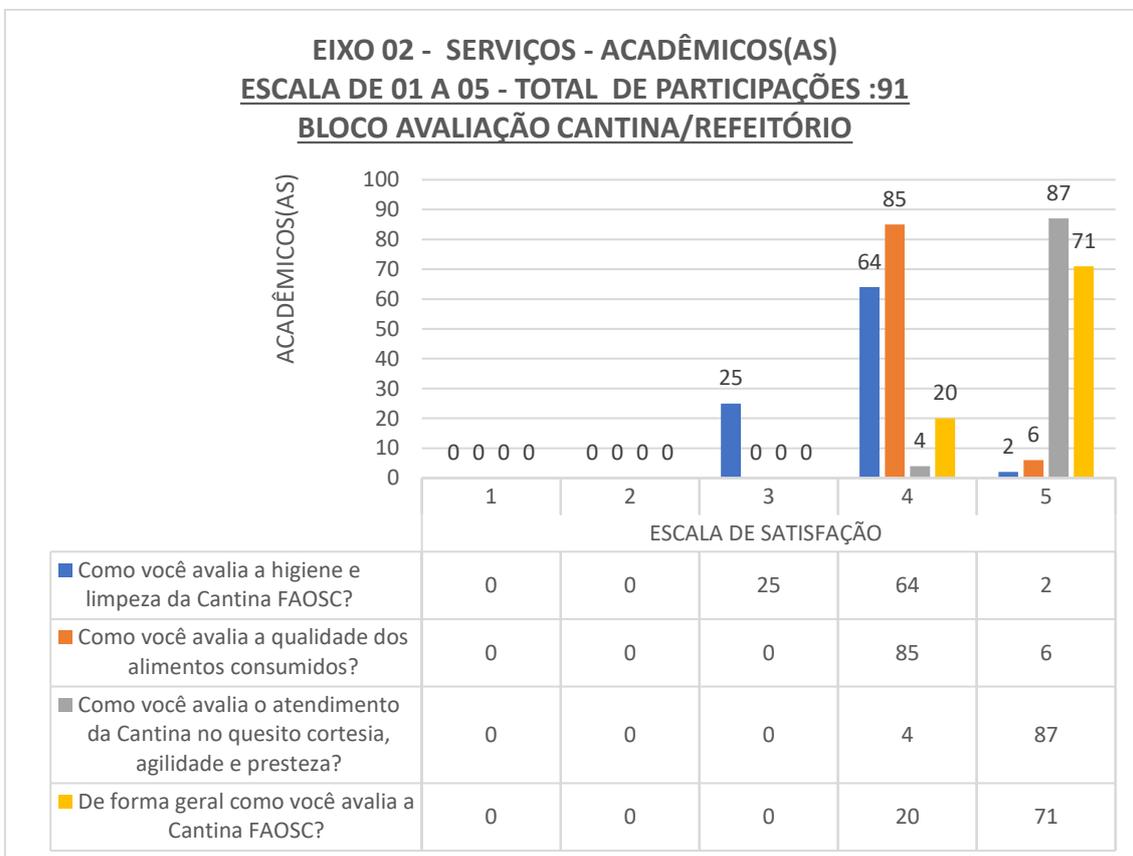
**Questão 05: De forma geral como você avalia a Biblioteca FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 7,69%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 10,98%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 98,90%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Como se evidencia acima, no quesito tempo de resposta contida na Questão 04, a maior percentiva foi parcialmente satisfatório com 98% e, na forma geral de avaliar a Biblioteca a escala ficou em nota 3, com equivalência de 90,10% de participantes.

**BLOCO DE QUESTÕES SOBRE CANTINA/REFEITÓRIO FAOSC**

A Cantina FAOSC é um serviço que a IES oferta aos estudantes e funcionários através de empresa terceirizada sob contrato anual. Na compreensão dos estudantes o serviço apresentou em 2022/2º:



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

Segue os resultados:

**Questão 01: Como você avalia a higiene e limpeza da Cantina FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 2,19%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 70,32%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 21,92
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 02: Como você avalia a qualidade dos alimentos consumidos?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 6,59%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 93,40%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha



**Questão 03: Como você avalia o atendimento da Cantina no quesito cortesia, agilidade e presteza?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 95,60% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 4,39%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

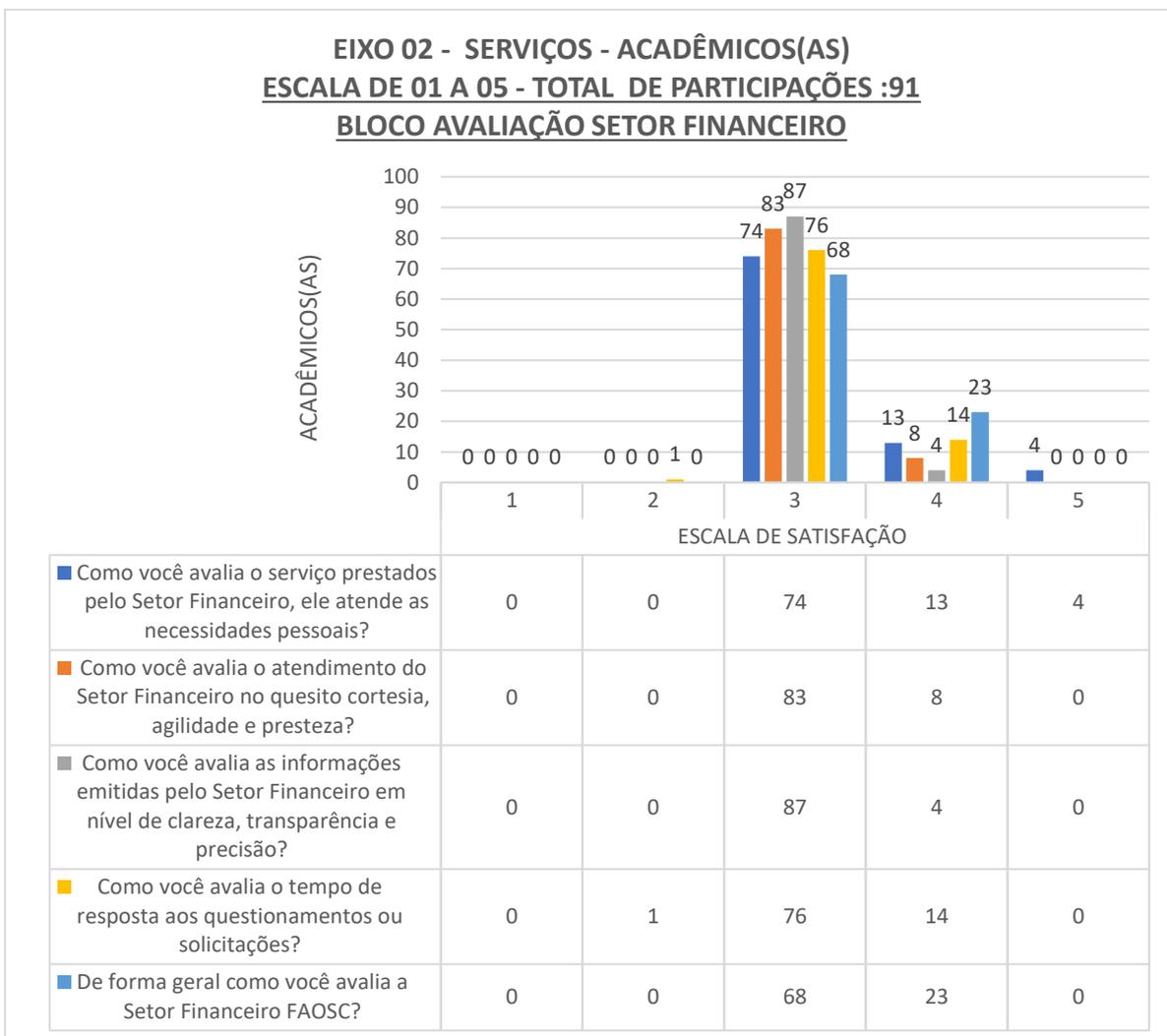
**Questão 04: De forma geral como você avalia a Cantina FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 78,21%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 21,97%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Em escala geral, a Cantina FAOSC recebeu atribuição de escala 4, ou seja, satisfeito em todos as questões, variando de 80 a 90% e, em percentual de até 95% de totalmente satisfeito no quesito agilidade e cortesia. O resultado obtido revela que a Cantina está sendo considerada um dos serviços de maior excelência institucional.

## **BLOCO DE QUESTÕES SOBRE SETOR FINANCEIRO**

A pesquisa demonstrou que os estudantes não apontam insatisfação, apresentando média acima de 75% como parcialmente satisfatório (escala 3) o serviço prestado. Observa-se:



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

As questões apresentaram as seguintes percentivas:

**Questão 01: Como você avalia o serviço prestados pelo Setor Financeiro, ele atende as necessidades pessoais?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 4,39%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 14,28 %
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 81,31%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha



**Questão 02: Como você avalia o atendimento do Setor Financeiro no quesito cortesia, agilidade e presteza?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 8,79%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 91,20%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 03: Como você avalia as informações emitidas pelo Setor Financeiro em nível de clareza, transparência e precisão?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 4,39%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 95,60%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 04: Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?**

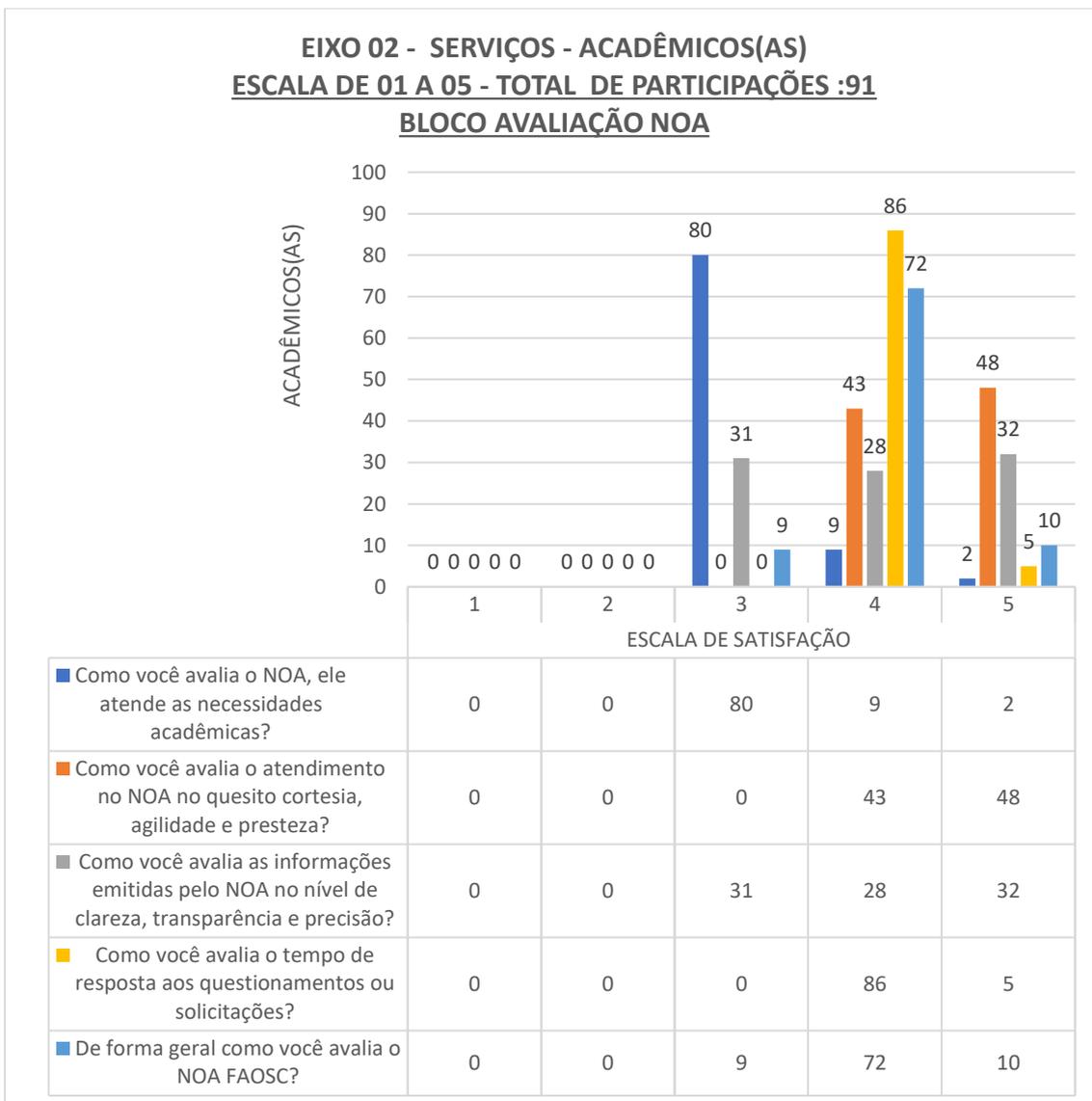
- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 15,38%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 83,51%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 05: De forma geral como você avalia a Setor Financeiro FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 25,27%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 74,72%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha



**BLOCO DE QUESTÕES SOBRE NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO ACADÊMICA (NOA)**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

As respostas apresentadas acima demonstram que a escala predominante é 4, com menor incidência em 5 e 3. Destaca-se a escala de satisfação 5 no quesito cortesia e atendimento. Não foi apresentado insatisfação, como pode ser observado abaixo:



**Questão 01:** Como você avalia o NOA, ele atende as necessidades acadêmicas?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 2,19%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 9,89%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 87,91%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 02:** Como você avalia o atendimento no NOA no quesito cortesia, agilidade e presteza?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 52,74%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 47,25%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 03:** Como você avalia as informações emitidas pelo NOA no nível de clareza, transparência e precisão?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 35,16%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 30,76%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 34,06%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 04:** Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 2,19%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 94,50%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 05:** De forma geral como você avalia o NOA FAOSC?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 10,98%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 79,12%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 9,89%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha



e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

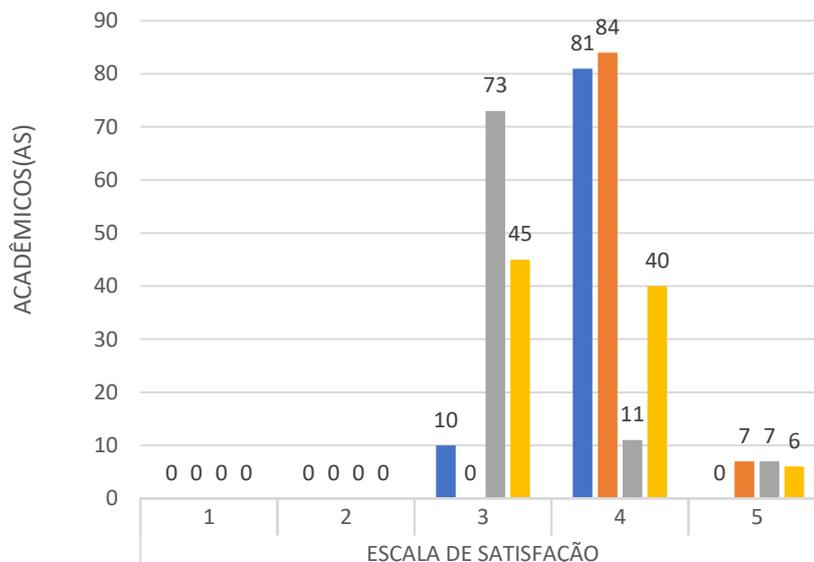
De maneira geral, o serviço NOA recebeu atribuição de serviço em condição satisfatória e totalmente satisfatória, superando no quesito atendimento.

### **BLOCO DE QUESTÕES SOBRE LIMPEZA E SEGURANÇA**

O resultado obtido no bloco Limpeza e Segurança indica que a escala 5 de satisfação neste serviço prestado é próximo a 90%. A condição totalmente satisfeita aparece em todas as questões, como pode ser visto abaixo:



**EIXO 02 - SERVIÇOS - ACADÊMICOS(AS)**  
**ESCALA DE 01 A 05 - TOTAL DE PARTICIPAÇÕES: 91**  
**BLOCO AVALIAÇÃO LIMPEZA E SEGURANÇA**



	1	2	3	4	5
■ Como você avalia o Serviço de Limpeza e Segurança, ele atende as necessidades institucionais?	0	0	10	81	0
■ Como você avalia o atendimento do Serviço de Limpeza e Segurança no quesito cortesia, agilidade e presteza?	0	0	0	84	7
■ Como você avalia a limpeza das salas de aulas, banheiros e demais dependências comuns?	0	0	73	11	7
■ De forma geral como você avalia o Serviço de Limpeza e Segurança?	0	0	45	40	6

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

Enquanto perguntas, obteve-se:

**Questão 01: Como você avalia o Serviço de Limpeza e Segurança, ele atende as necessidades institucionais?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 89,01%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 10,98%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha



**Questão 02: Como você avalia o atendimento do Serviço de Limpeza e Segurança no quesito cortesia, agilidade e presteza?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 7,69%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 93,30%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 03: Como você avalia a limpeza das salas de aulas, banheiros e demais dependências comuns?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 7,69%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 12,08%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 80,21%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 04: De forma geral como você avalia o Serviço de Limpeza e Segurança?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 6,59%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 43,95%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 49,45%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

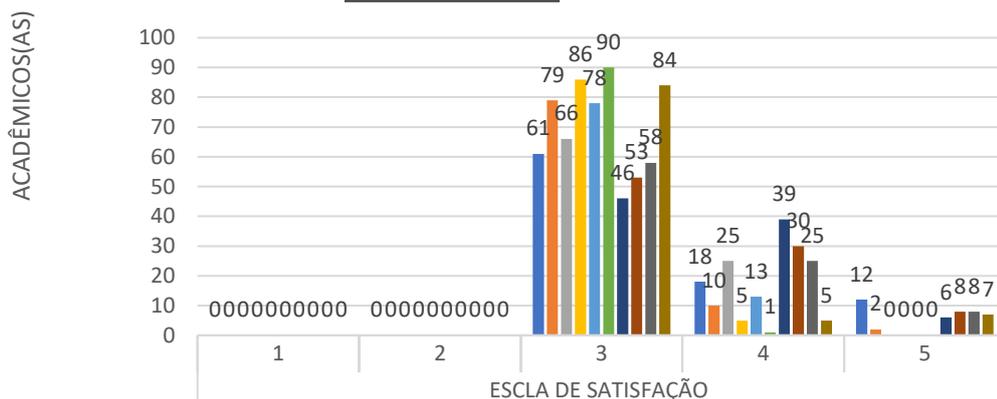
Eixo 02 - Serviços prestados pela FAOSC encerra o bloco de perguntas com a variação da escala de satisfação entre 3 a 5, com ênfase maior na opção satisfeito com ponto médio de 40% na forma geral. Identifica-se necessidade de melhoria da limpeza dos banheiros e salas de aula, no entanto segundo a direção da FAOSC será implantado regulamento de limpeza. Denota-se o destaque em serviços como a Cantina, NOA e Limpeza/Segurança.

## EIXO 03 – INFRAESTRUTURA

O Eixo 03 – Infraestrutura FAOSC, questionou os estudantes sobre o espaço físico, conservação e acessibilidade dos laboratórios e demais espaços utilizados, obteve a seguinte apresentação gráfica e tabela percentiva:



**EIXO 03 - INFRAESTRUTURA - ACADÊMICOS(AS)**  
**ESCALA DE 01 A 05 - TOTAL DE PARTICIPAÇÕES :91**  
**BLOCO AVALIAÇÃO DIMENSÃO FÍSICA, CONSERVAÇÃO E**  
**ACESSIBILIDADE**



	1	2	3	4	5
Salas de aula	0	0	61	18	12
Laboratórios Informática	0	0	79	10	2
Climatização	0	0	66	25	0
Banheiros	0	0	86	5	0
Cantina	0	0	78	13	0
Estacionamento	0	0	90	1	0
Biblioteca	0	0	46	39	6
Secretaria Acadêmica	0	0	53	30	8
Setor Financeiro	0	0	58	25	8
Sala de Coordenações	0	0	84	5	7

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

**TABELA DEMONSTRATIVA EIXO 03 - INFRAESTRUTURA Como você avalia os espaços abaixo (considere a dimensão física, conservação e acessibilidade):**

ESPAÇO/LOCAL	ESCALA DE SATISFAÇÃO (QTDE)					ESPAÇO/LOCAL	PERCENTUAL (%) DA ESCALA DE SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Salas de aula	0	0	61	18	12	Salas de aula	-	-	67,03	19,78	13,19
Laboratórios Informática	0	0	79	10	2	Laboratórios Informática	-	-	86,81	10,99	2,20
Climatização	0	0	66	25	0	Climatização	-	-	72,53	27,47	-
Banheiros	0	0	86	5	0	Banheiros	-	-	94,51	5,49	-
Cantina	0	0	78	13	0	Cantina	-	-	85,71	14,29	-
Estacionamento	0	0	90	1	0	Estacionamento	-	-	98,90	1,10	-
Biblioteca	0	0	46	39	6	Biblioteca	-	-	50,55	42,86	6,59
Secretaria Acadêmica	0	0	53	30	8	Secretaria Acadêmica	-	-	58,24	32,97	8,79
Setor Financeiro	0	0	58	25	8	Setor Financeiro	-	-	63,74	27,47	8,79
Sala de Coordenações	0	0	84	5	7	Sala de Coordenações	-	-	92,31	5,49	7,69

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.



Como pode ser observado na representação gráfica acima e na tabela demonstrativa Eixo 03 – Infraestrutura, os participantes reconhecem que a estrutura se escalona em satisfação 03, ou seja, parcialmente satisfatório, acompanhando avaliação dos setores de serviço elas entrem em concordância, demonstrando a necessidade de implementação destes espaços enquanto estratégia de qualificar a experiência educacional.

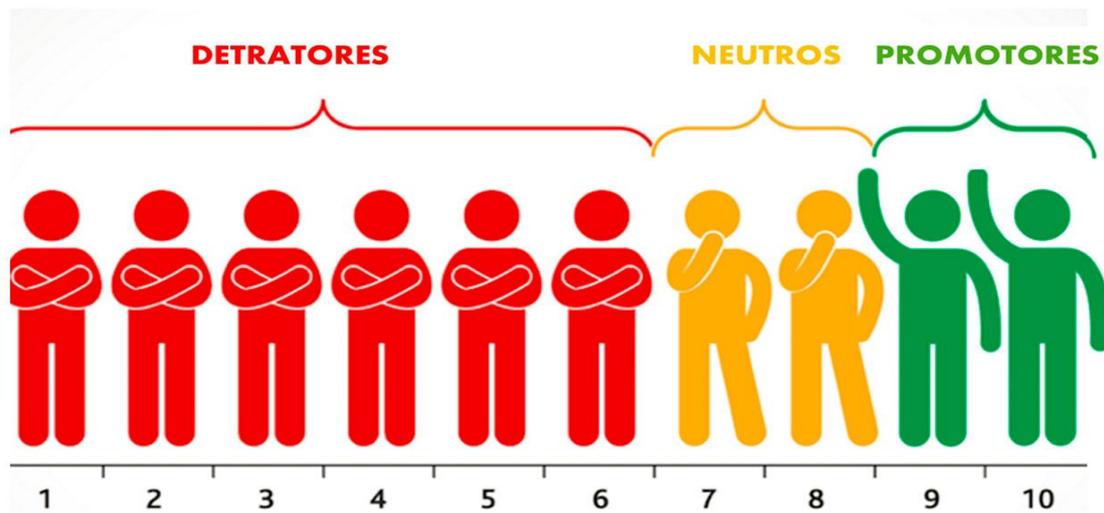
#### **EIXO 04 - EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO E APRENDIZAGEM DA MARCA FAOSC – ACADÊMICOS(AS)**

Finalizando o questionário CPA para os acadêmicos(as), foi solicitado que avaliassem 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 SOLICITADAS</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?	

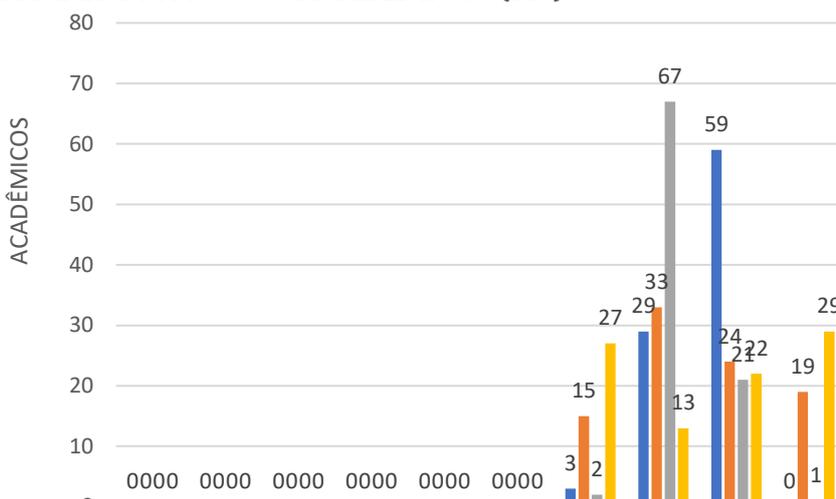
Avaliação deste do Eixo 04 se baseia no cálculo NPS (Net Promoter Score) que é um Método criado por Frederick Reichheld para mensurar a probabilidade do 'cliente' (estudante FAOSC) recomendaria a marca ou empresa para outras pessoas. Para efeito a escala de satisfação de 1 a 10 apresenta a seguinte compreensão:



O cálculo NPS se baseia na fórmula:  $\text{Cálculo: Promotores \% - Detratores\%}$



**EIXO 04 - EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO E APRENDIZAGEM  
 DA MARCA FAOSC – ACADÊMICOS(AS)**



**ESCALA DE SATISFAÇÃO NPS**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■ Quanto você indicaria/recomendaria a marca FAOSC para seus amigos(as), familiares, etc?	0	0	0	0	0	0	3	29	59	0
■ Qual a sua nota para o quesito confiança da marca FAOSC para a formação profissional?	0	0	0	0	0	0	15	33	24	19
■ Qual sua nota para as redes sociais da FAOSC?	0	0	0	0	0	0	2	67	21	1
■ Qual a sua nota para o Site FAOSC?	0	0	0	0	0	0	27	13	22	29

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

A partir do gráfico acima, tornou possível aplicar o cálculo NPS na tabela abaixo:



QUESTÕES SOLICITADAS	ESCALA DE 01 A 10 COM BASE NO SISTEMA NPS (NET PROMOTER SCORE) DEMONSTRATIVO PERCENTIVO (%)										Cálculo: Promotores % – Detratores%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(%)
Quanto você indicaria/recomendaria a marca FAOSC para seus amigos(as), familiares, etc?	-	-	-	-	-	-	3,30	31,87	64,84	-	64,84
Qual a sua nota para o quesito confiança da marca FAOSC para a formação profissional?	-	-	-	-	-	-	16,48	36,26	26,37	20,88	47,25
Qual sua nota para as redes sociais da FAOSC?	-	-	-	-	-	-	2,20	73,63	23,08	1,10	24,18
Qual a sua nota para o Site FAOSC?	-	-	-	-	-	-	29,67	14,29	24,18	31,87	56,04

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

TABELA DE PERFIL NPS - ACADÊMICOS(AS)				Cálculo: Promotores % – Detratores%
NPS - PERFIL PARTICIPANTE	DETRATORES (%)	NEUTROS (%)	PROMOTORES (%)	(%)
Quanto você indicaria/recomendaria a marca FAOSC para seus amigos(as), familiares, etc?	-	35,16	64,84	64,84
Qual a sua nota para o quesito confiança da marca FAOSC para a formação profissional?	-	52,75	47,25	47,25
Qual sua nota para as redes sociais da FAOSC?	-	75,82	24,18	24,18
Qual a sua nota para o Site FAOSC?	-	43,96	56,04	56,04

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

**RESUMO TÉCNICO DA AVALIAÇÃO NPS – Nota recebida (%) é com base nos padrões NPS globais, descreve-se a escala:**

- I. Pontuação acima de 0 até 50 se posiciona como adequada ou básica, porém com alto risco aplicado a qualidade da marca e, propensa a constante possibilidade de aumentar os detratores, fato que pode levar a marca a perder o prestígio.
- II. Pontuação acima de 50 pontos se visualiza enquanto melhora na imagem e na indicação da excelência, porém, mesmo assim é frágil para seus



- clientes, usuários, etc, carecendo de mudanças imediatas para que neutros não se tornem detratores.
- III. Pontuação acima de 70 é registrada na Régua NPS como destaque de promotores e a marca é vista ou denominada de “classe mundial”, ou seja, excelência máxima no serviço prestado na ‘janela’ de tempo avaliada.

Portanto, como pode ser observado na Tabela de Perfil NPS acima que a posição neutra dos estudantes tem destaque no entanto as notas 8 e 9 são predominantes fato que divide os estudantes em promotores e neutros. No campo da indicação da marca obteve-se acima de 60%, logo, a indicação da excelência, mas merece a atenção para melhores resultados. A FAOSC deve atentar-se ao campo confiança da marca pois ficou a baixo de 50% fato que demanda atenção. No campo das redes sociais novamente o destaque esta em melhorar, mas segundo a Direção será aplicado uma no agência de marketing web vinculado ao curso de Sistemas para Internet. De maneira positiva dentre os participantes nenhum se posicionou detrator, sendo que no campo Neutro a FAOSC apresenta ponto médio acima de 30% que poderá ser trabalhado para elevar os promotores.

### 3.1.2 CPA – AÇÕES INSTITUCIONAIS PRÉVIAS FRENTE À PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – REGISTRO DE RESPOSTAS 2022/2º

A partir das respostas neste primeiro Eixo, foi possível evidenciar a condição satisfatória e totalmente satisfatória, contudo, a instituição através do registro de respostas previamente determina as seguintes ações prévias:

- a) Implementar os canais de atendimento e redes sociais;
- b) Qualificar os profissionais para excelência no atendimento e resolutividade das demandas;
- c) Elevar a confiança na marca através de novas ações;
- c) Realizar pesquisas de opinião sobre melhorias junto à comunidade estudantil.



**3.2 CPA – PARTICIPAÇÃO DOCENTES, COORDENADORES, TÉCNICOS,  
AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS – PADRÃO DE QUESTIONÁRIO  
APLICADO 2022/2º**



SOCIEDADE EDUCACIONAL DE PALMITOS  
FACULDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - FAOSC  
(FACULDADE REGIONAL PALMITOS)  
INSTITUIÇÃO VINCULADA AO SISTEMA FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO  
Rede credenciamento 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 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, COORDENADORES, TÉCNICO E SERVIÇOS GERAIS**

**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.

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?	

#### 3.2.1 CPA – PARTICIPAÇÃO TÉCNICA – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA E REGISTRO DE RESPOSTAS 2022/2º

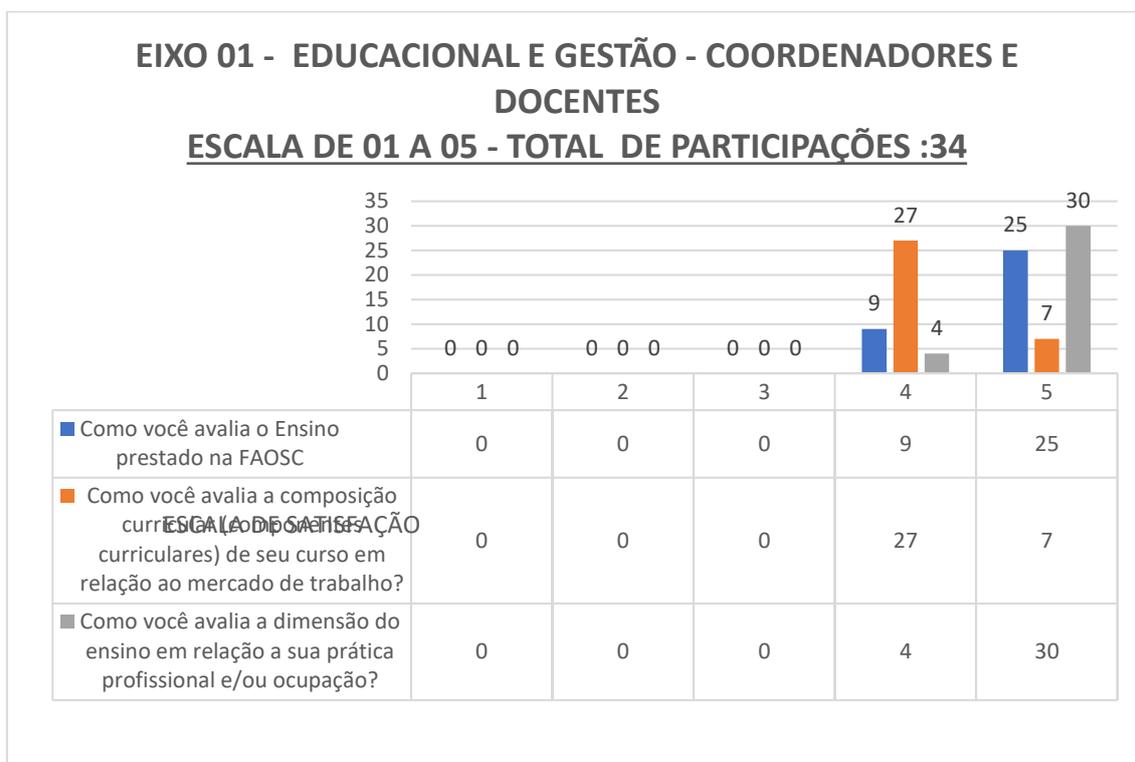
A aplicação da pesquisa CPA 2022/2º ocorreu conforme previsto no calendário acadêmico no período de 24 de novembro de 2022. Neste período foram registradas a opinião de Docentes, Técnicos e Auxiliares de Serviço Gerais. Foram contabilizadas 34 (trinta e quatro) participações sendo estas: 20 (vinte) de docentes dos cursos de graduação apontados no item 3.1.1; 05 (cinco) de Técnicos Institucionais, 05 (cinco) Coordenadores de curso, 04 (quatro) Auxiliares de Serviços Gerais, totalizando 34 (trinta e quatro) participações. A partir da área dos participantes, abaixo registrando-se as respostas por eixo indicando o número de participações pertinente a questão que abranja a área de atuação do participante, logo, haverá tabelas e gráficos com diferença de número



de participações devido a anulação de questões pelo campo de trabalho na FAOSC.

## EIXO 01 – EDUCACIONAL E GESTÃO

### BLOCO DE QUESTÕES SOBRE ENSINO:



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

No primeiro Eixo 01 que envolve a questão educacional e a gestão percebe-se que não ocorreu escala que considerasse totalmente insatisfatório ou insatisfatório, sendo que se evidenciou:

**Questão 01: Como você avalia o ensino prestado na FAOSC?** Foi obtido a escala 4 e 5 com maior presença, ou seja, quase 100% dos participantes julgam parcialmente satisfatório e ou totalmente satisfatório, detalhando-se ainda enquanto resposta:

- escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 73,52%
- escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 26,47%
- escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha



e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Como pode ser observado 73,52% das participações pertencem a escala 5, demonstrando, portanto, que o ensino na FAOSC se constitui de totalmente satisfatório.

**Questão 02: Como você avalia a composição curricular (componentes curriculares) de seu curso em relação ao mercado de trabalho?** Obteve-se:

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 20,58%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 79,41%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Percebe-se que novamente a escala predominante foi a nota 4, com a presença de 79%, mas 20% mostraram-se satisfeitos, logo, reconhecem a composição curricular da FAOSC como totalmente satisfatória e/ou satisfatória.

**Questão 03: Como você avalia a dimensão do ensino em relação a sua prática profissional e/ou ocupação?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 88,23%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 11,76%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

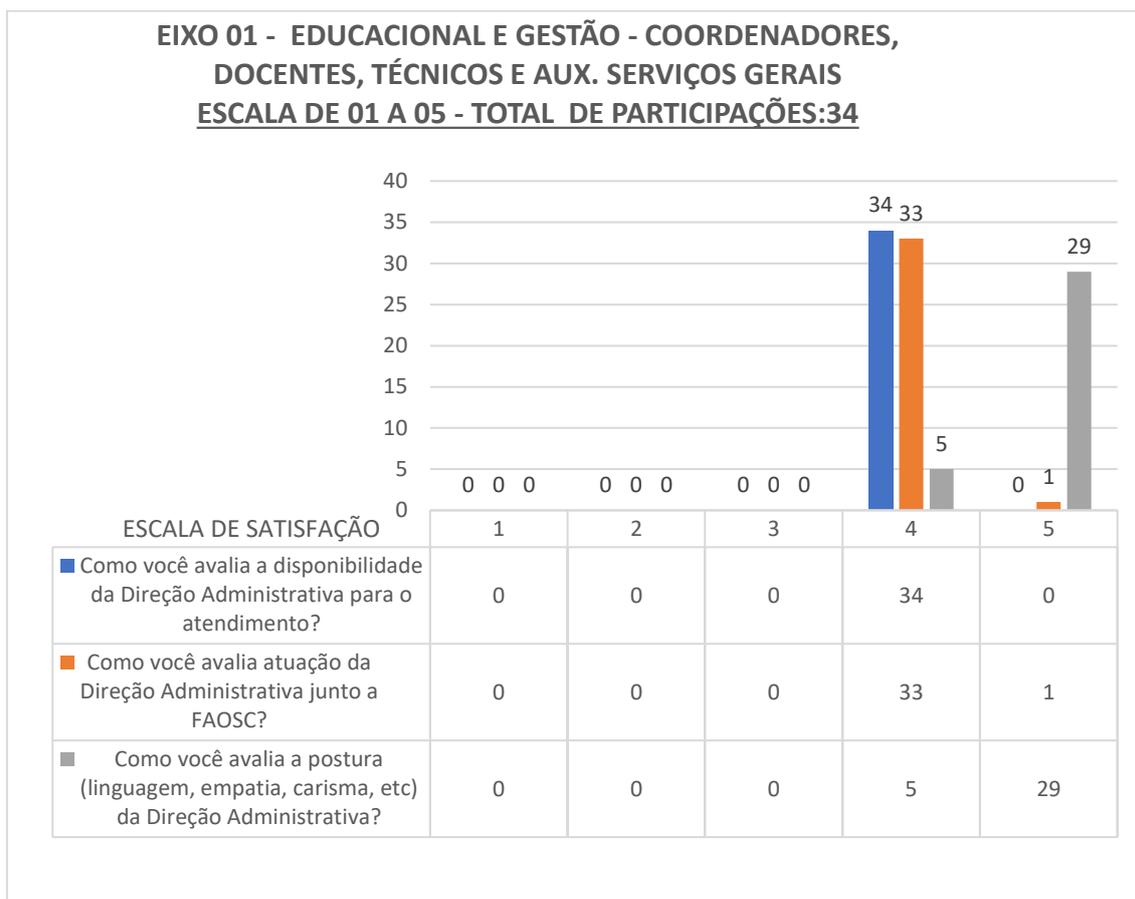
Quanto a questão sobre a dimensão do ensino-prática a escala dominante novamente foram 4 e 5, unidades somam 100%, logo, identificando que os participantes equiparando prática e ensino FAOSC como parcialmente satisfatório ou totalmente satisfatória. Até este momento, percebe-se que no bloco de ensino, docentes e coordenadores reconhecem o ensino da FAOSC em nível de excelência.

Na sequência foi solicitado o Bloco de questões sobre: **DIDÁTICA E DOCÊNCIA**. Este bloco de questões não será divulgado no relatório por se tratar de respostas diretas aos professores/docentes de forma individual para comparativo de relatório apresentado pela coordenação no feedback de elogio, aprimoramento ou correção, logo, não sendo exposto em relatório de domínio público.



Continuando avaliação, foi solicitado bloco de questões sobre Direção Administrativa e, obteve-se:

**BLOCO DE QUESTÕES SOBRE DIREÇÃO ADMINISTRATIVA:**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

Conforme o gráfico acima, obteve-se:

**Questão 01: Como você avalia a disponibilidade da Direção Administrativa para o atendimento?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 100%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha



Pode ser visto acima, os profissionais reconhecem satisfatória a disponibilidade da Direção Administrativa no atendimento as demandas, seguindo por 100% na condição satisfeito.

**Questão 02 Como você avalia atuação da Direção Administrativa junto a FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 2,94%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 97,05%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Enquanto resposta, 97% aponta que no campo da atuação da Direção Administrativa a escala é satisfatória. Denota-se que a escala se justifica em decorrência das implementações das ações de novos cursos e melhorias institucionais que forma implantadas desde 2021 com o surgimento da FAOSC/FAP e, continuam sendo articuladas com a comunidade estudantil, bem como abertura para comunicação institucional.

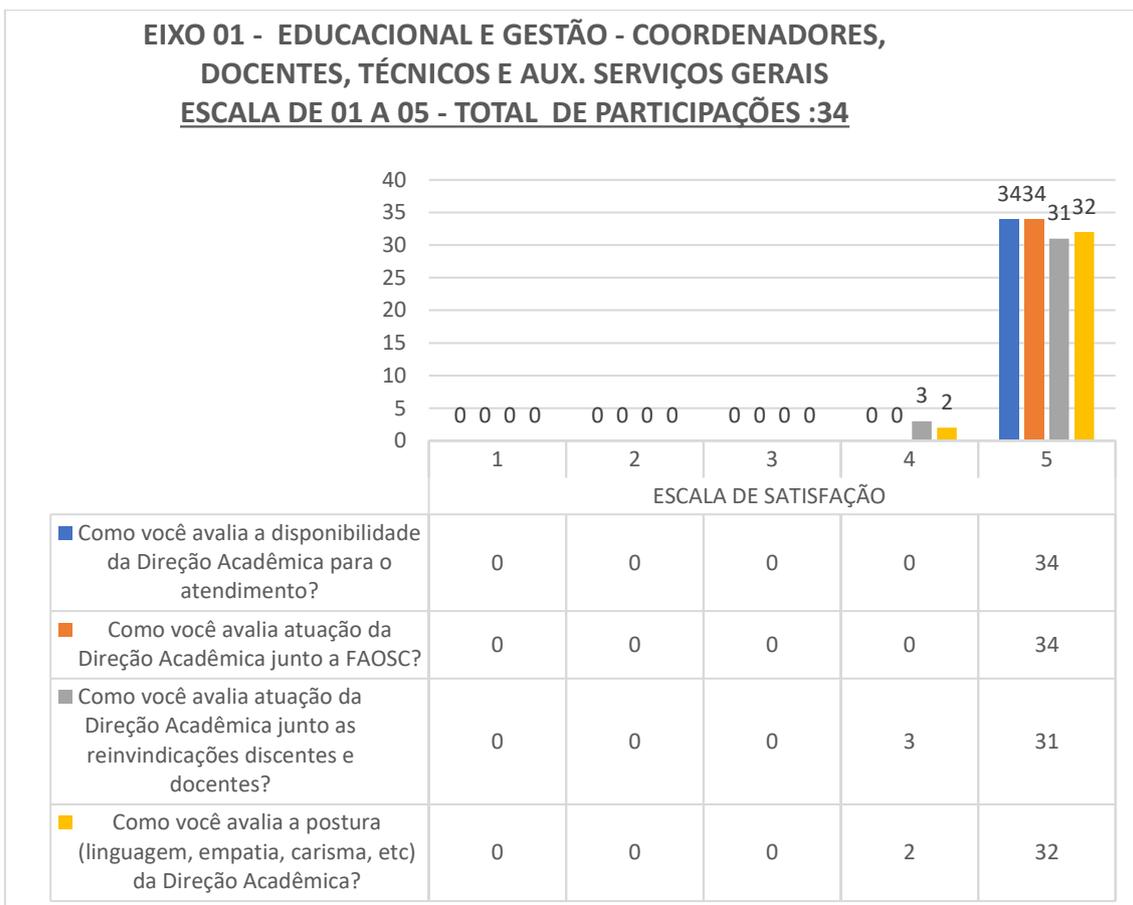
**Questão 03: Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Administrativa?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 85,29%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 14,70%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

A questão 03, assim como o bloco como todo, demonstra a satisfação FAOSC em relação ao atendimento da Direção Administrativa, logo, demonstrando que acima de 80% afirma estar totalmente satisfeito, e os demais mostram escala de satisfeito. Destaca-se que não ocorreu respostas com escala de insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos.



**BLOCO DE QUESTÕES SOBRE DIREÇÃO ACADÊMICA:**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

Pode ser observado no gráfico acima que o Bloco de Avaliação da Direção acadêmica novamente não recebeu escala de insatisfação, ainda, demonstrou excelência no campo de superação da satisfação, ultrapassando o parcialmente satisfatório para notas somente envolvendo totalmente satisfeitos como pode ser observado abaixo:

**Questão 01: Como você avalia a disponibilidade da Direção Acadêmica para o atendimento?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 100%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha



e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

A primeira questão do Bloco Direção Acadêmica demonstrou excelência nos resultados, apresentando máxima de 100% de totalmente satisfatório e nenhuma escolha de insatisfação. Percebe-se abaixo que nas questões 2, 3 e 4 novamente a percentiva de totalmente satisfeitos supera 90%.

**Questão 02: Como você avalia atuação da Direção Acadêmica junto a FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 100%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 03: Como você avalia atuação da Direção Acadêmica junto as reivindicações discentes e docentes?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 91,17%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 8,82%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 04: Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Acadêmica?**

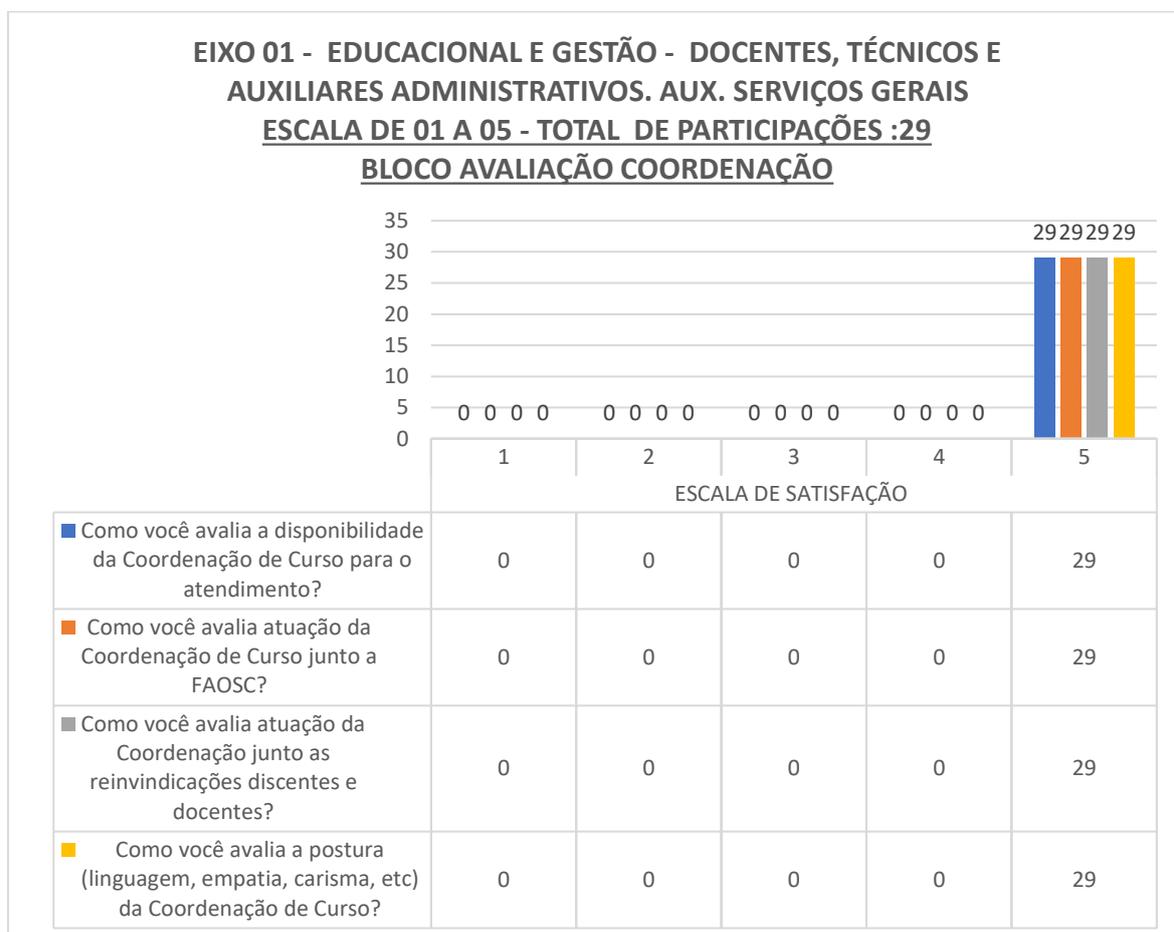
- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 94,11%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 5,88%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

A postura da Direção Acadêmica em relação aos colaboradores novamente mostrou próximo a 100% de totalmente satisfeitos, reafirmando as questões anteriores no campo da excelência da melhor experiência no que se refere a Direção Acadêmica e ao serviço prestado por esta. No quesito reivindicações, os participantes reconhecem o trabalho da Direção como



totalmente satisfatório. Este resultado, atrela-se as políticas de atendimento retratada nos pilares da FAOSC, sendo eles: Agilidade, Cortesia, Ética e Conhecimento.

**BLOCO DE QUESTÕES SOBRE COORDENAÇÃO DE CURSO:**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

As coordenações de curso foram avaliadas pelos docentes, técnicos e auxiliares de serviços gerais, o qual reconheceram de forma unanime a escala 5 – totalmente satisfeitos, logo, a condição de excelência do trabalho desenvolvido. Reitera-se que a FAOSC/FAP desde 2021, dedica-se a implementar ações para qualificar a experiência dos estudantes, docentes e técnicos sobre o atendimento as demandas. Diante da resposta de percentiva em 100%, não será abaixo representado tabela de demonstração de escalas.

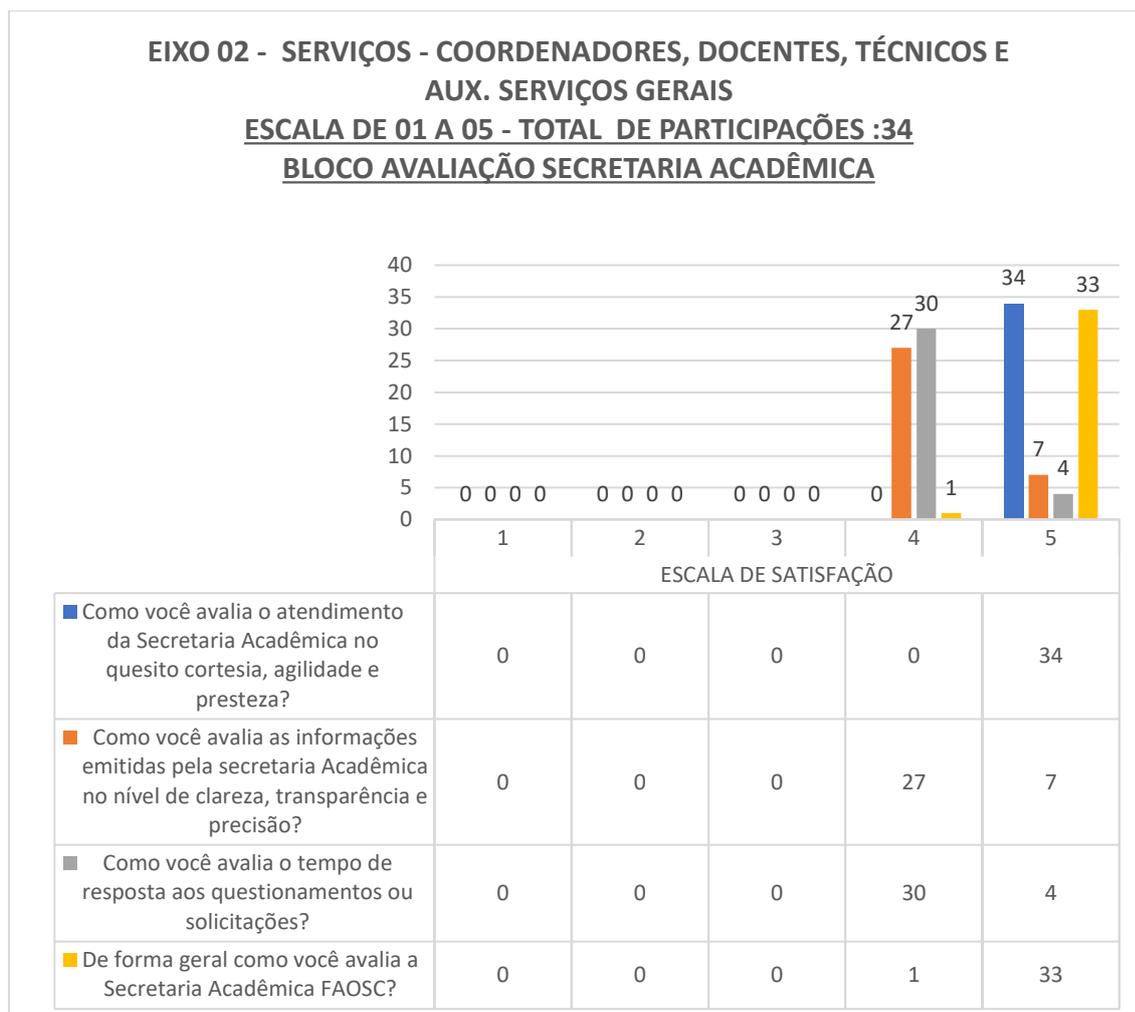


As questões sobre coordenação encerram o Bloco de questões sobre Ensino e Gestão, demonstrando novamente acima de 90% a condição de totalmente satisfeito por parte dos participantes.

## EIXO 02 – SERVIÇOS

Eixo 02 – Serviços se refere avaliação dos serviços prestados pela instituição além de ensino, pesquisa e extensão. Dentro do bloco de questões são avaliados os serviços da área técnica até o serviço gerais, passando pela cantina e demais.

### BLOCO DE QUESTÕES SOBRE SECRETARIA ACADÊMICA



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.



O bloco de questões sobre a Secretaria Acadêmica, como pode ser visto na representação gráfica, não recebeu percentivas que indicassem insatisfação, denotando a condição de satisfeito e totalmente satisfeito. Observou-se:

**Questão 01: Como você avalia o atendimento da Secretaria Acadêmica no quesito :cortesia, agilidade e presteza?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 100%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 02: Como você avalia as informações emitidas pela secretaria Acadêmica no nível de clareza, transparência e precisão?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 20,58%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 79,41%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 03: Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 11,76%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 88,23%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 04: De forma geral como você avalia a Secretaria Acadêmica FAOSC?**

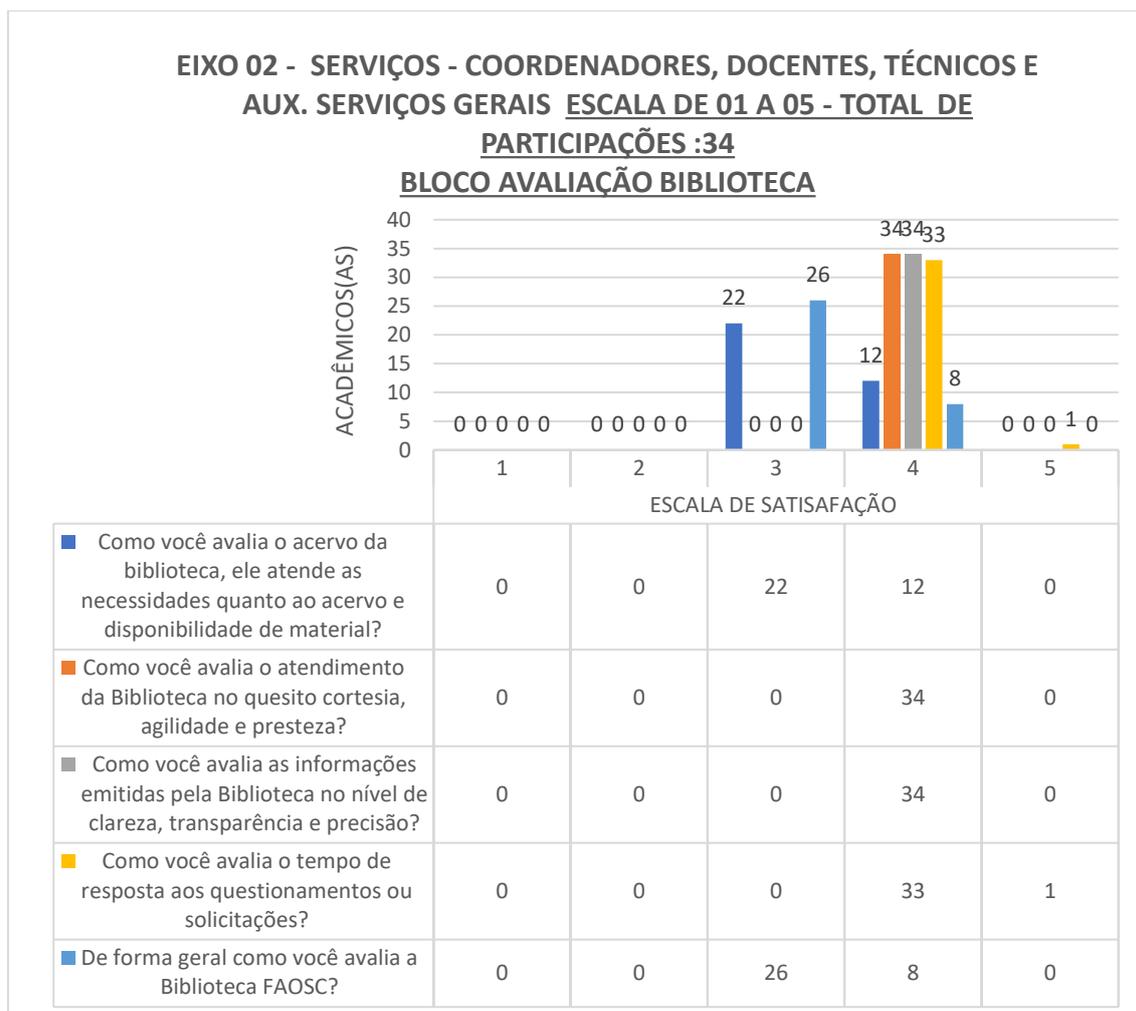
- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 97,05%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 2,94%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha



e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

O bloco de questões referentes a Secretaria Acadêmica em suas Questões 01,02,03 e 04, indicaram percentiva de 80% a 100% como totalmente satisfatório, demonstrando que o trabalho deste serviço se encontra em nível de excelência. Ainda, registra-se que foram aplicadas durante 2021 diversos cursos de qualificação sobre atendimento e resolutividade, fatos que podem ser atribuídos a visão positiva do trabalho desenvolvido por este setor.

## BLOCO DE QUESTÕES SOBRE BIBLIOTECA



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.



A pesquisa no Bloco Biblioteca não apresentou a escolha de insatisfação, contudo, o ponto médio de resposta foi parcialmente satisfatório, seguido de satisfatório e em pequena escala, totalmente satisfatório, no qual observar-se as percentivas:

**Questão 01: Como você avalia o acervo da biblioteca, ele atende as necessidades quanto ao acervo e disponibilidade de material?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 35,29%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 64,70%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

No quesito acervo, percebe-se como visto acima, que 64% entendem que o serviço é parcialmente satisfatório, logo, demanda por melhorias e implementações. Entretanto, acima de 35% registra estar satisfeito com o acervo disponível.

A seguir, as questões 02 e 03 demonstraram uma elevação da satisfação, atingindo no quesito atendimento e informações prestadas uma média superior a 80% de satisfação e, entre 2,94% totalmente satisfeitos, como pode ser observado abaixo:

**Questão 02: Como você avalia o atendimento da Biblioteca no quesito cortesia, agilidade e presteza?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 100%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 03: Como você avalia as informações emitidas pela Biblioteca no nível de clareza, transparência e precisão?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 100%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha



e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Na sequência foi questionado sobre o tempo de resposta e a média geral da Biblioteca, obteve-se:

**Questão 04: Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 2,94%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 97,05%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

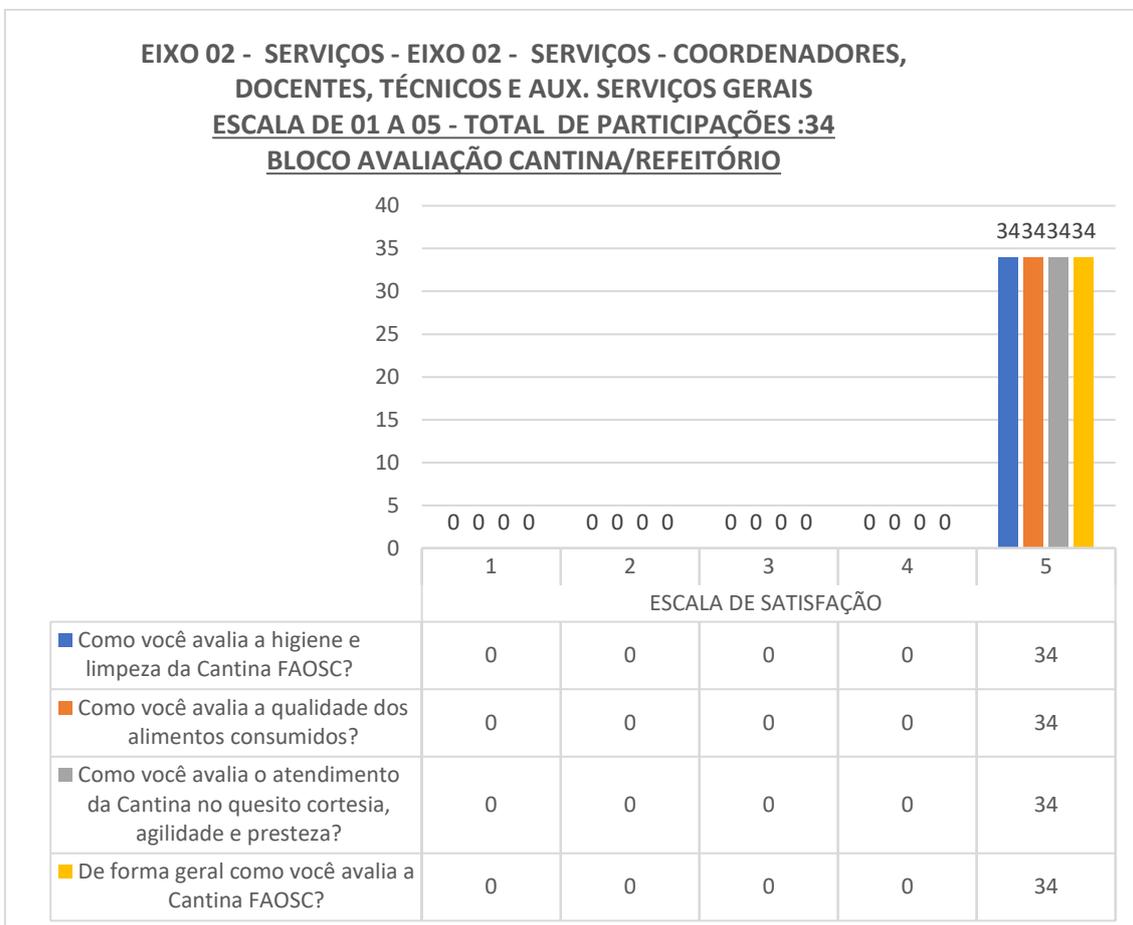
**Questão 05: De forma geral como você avalia a Biblioteca FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 23,52%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 76,47%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Como se evidencia acima, no quesito tempo de resposta contida na Questão 04, a maior percentiva foi satisfatório com 90% e, na forma geral de avaliar a Biblioteca a escala ficou em nota 3, com equivalência de 70% de participantes. Os números apresentados demonstram a necessidade de implementação da biblioteca e de seu acervo enquanto necessidade para elevar a escala de satisfação.

## **BLOCO DE QUESTÕES SOBRE CANTINA/REFEITÓRIO FAOSC**

A Cantina FAOSC é um serviço que a IES oferta aos estudantes e funcionários através de empresa terceirizada sob contrato anual. Na compreensão dos estudantes o serviço apresentou em 2022/2º excelência e, agora na opinião dos Coordenadores, Docentes, Técnicos e Auxiliares de Serviços Gerais atingiu 100% de totalmente satisfeitos como pode ser visto no gráfico abaixo:



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

Diante das respostas acima, na escala geral, a Cantina FAOSC recebeu atribuição de escala 5, ou seja, totalmente satisfeito em todas as questões. O resultado obtido revela que a Cantina está sendo considerada um dos serviços de maior excelência institucional por toda comunidade FAOSC.

### **BLOCO DE QUESTÕES SOBRE SETOR FINANCEIRO**

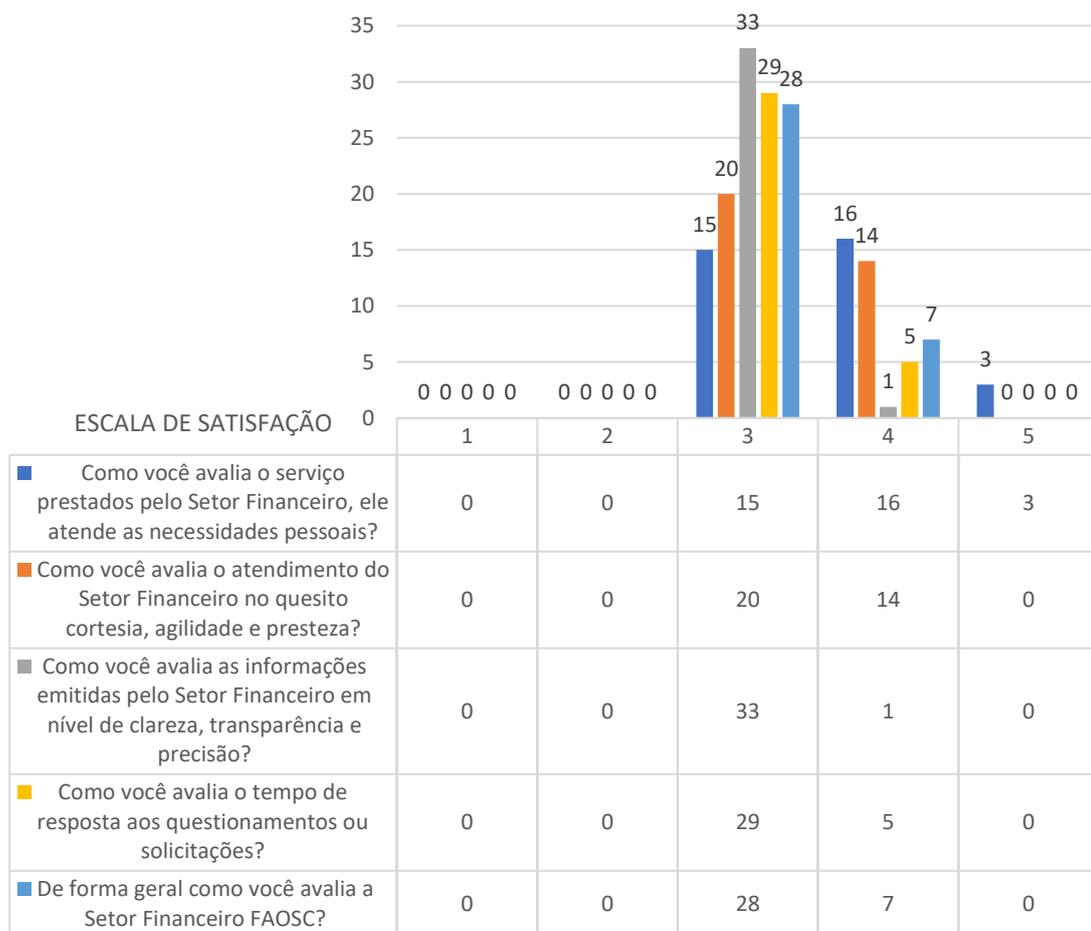
A pesquisa demonstrou que os participantes não apontam insatisfação, apresentando média acima de 70% como parcialmente satisfatório (escala 3) o serviço prestado. Observa-se:



**EIXO 02 - SERVIÇOS - COORDENADORES, DOCENTES, TÉCNICOS E  
 AUX. SERVIÇOS GERAIS**

**ESCALA DE 01 A 05 - TOTAL DE PARTICIPAÇÕES :34**

**BLOCO AVALIAÇÃO SETOR FINANCEIRO**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

As questões apresentaram as seguintes percentivas:

**Questão 01: Como você avalia o serviço prestados pelo Setor Financeiro, ele atende as necessidades pessoais?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 8,82%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 47,05%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 44,11%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha



e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 02: Como você avalia o atendimento do Setor Financeiro no quesito cortesia, agilidade e presteza?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 41,17%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 58,82%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 03: Como você avalia as informações emitidas pelo Setor Financeiro em nível de clareza, transparência e precisão?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 2,94%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 97,05%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 04: Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 14,70%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 85,19%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

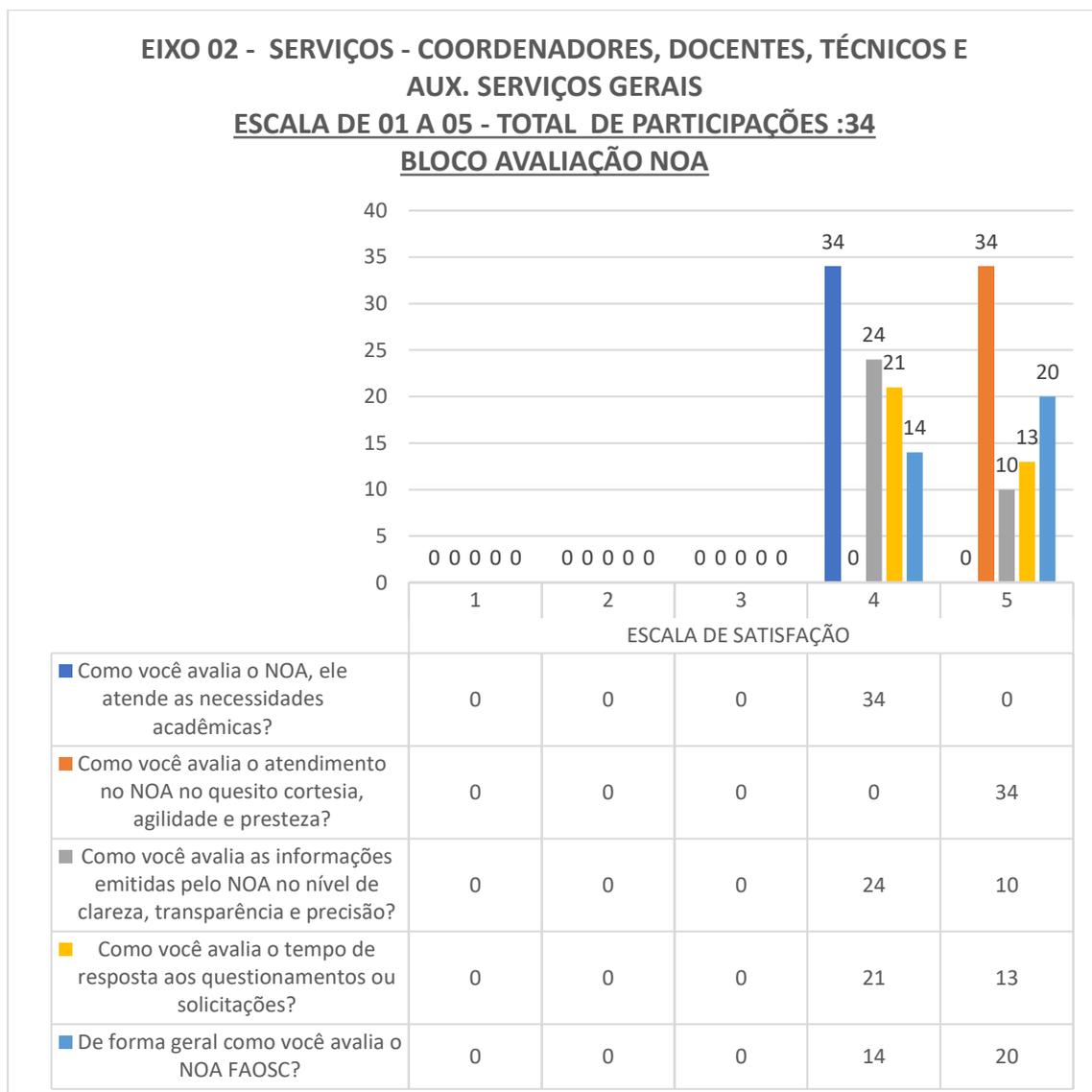
**Questão 05: De forma geral como você avalia a Setor Financeiro FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 20,58%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 82,35%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha



Diante das respostas acima, percebe-se a necessidade de implementar ações de melhorias do setor e desenvolver ações para elevar a escala de satisfação.

**BLOCO DE QUESTÕES SOBRE NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO ACADÊMICA (NOA)**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

As respostas apresentadas acima demonstram que a escala predominante é 5, com menor incidência em nota 4. Destaca-se a escala de



satisfação 5 no quesito cortesia e atendimento. Não foi apresentado insatisfação, como pode ser observado abaixo:

**Questão 01:** Como você avalia o NOA, ele atende as necessidades acadêmicas?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0%% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 100%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 02:** Como você avalia o atendimento no NOA no quesito cortesia, agilidade e presteza?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 100%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 03:** Como você avalia as informações emitidas pelo NOA no nível de clareza, transparência e precisão?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 38,23%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 61,76%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 04:** Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 38,23%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 61,76%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha



e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

**Questão 05: De forma geral como você avalia o NOA FAOSC?**

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 58,82%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 41,17%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

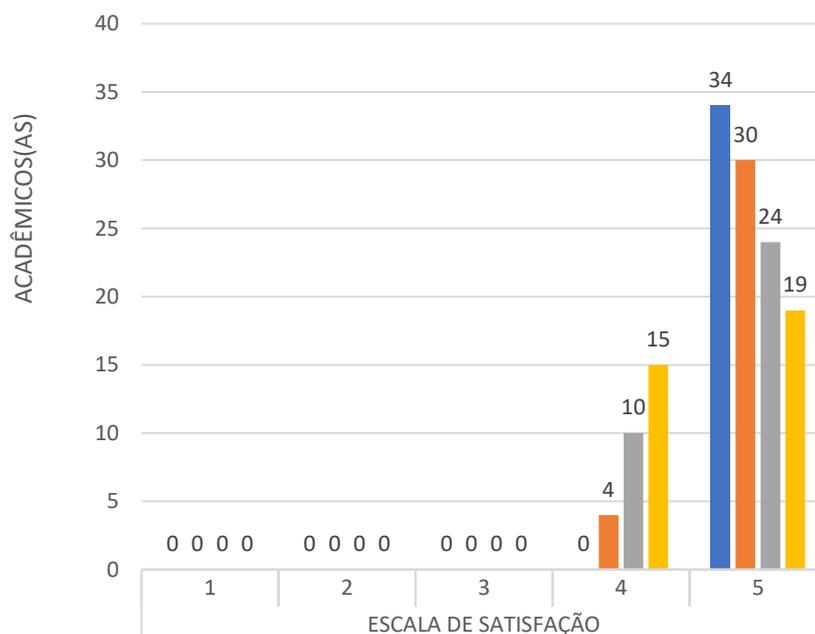
De maneira geral, o serviço NOA recebeu atribuição de serviço em condição totalmente satisfatória e satisfatória, superando no quesito atendimento.

### **BLOCO DE QUESTÕES SOBRE LIMPEZA E SEGURANÇA**

O resultado obtido no bloco Limpeza e Segurança indica que a escala 5 de satisfação neste serviço prestado é próximo a 90%. A condição totalmente satisfeita aparece em todas as questões, como pode ser visto abaixo:



**EIXO 02 - SERVIÇOS - COORDENADORES, DOCENTES, TÉCNICOS E  
 AUX. SERVIÇOS GERAIS**  
**ESCALA DE 01 A 05 - TOTAL DE PARTICIPAÇÕES :34**  
**BLOCO AVALIAÇÃO LIMPEZA E SEGURANÇA**



	1	2	3	4	5
■ Como você avalia o Serviço de Limpeza e Segurança, ele atende as necessidades institucionais?	0	0	0	0	34
■ Como você avalia o atendimento do Serviço de Limpeza e Segurança no quesito cortesia, agilidade e presteza?	0	0	0	4	30
■ Como você avalia a limpeza das salas de aulas, banheiros e demais dependências comuns?	0	0	0	10	24
■ De forma geral como você avalia o Serviço de Limpeza e Segurança?	0	0	0	15	19

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

Enquanto perguntas, obteve-se resposta 50% totalmente satisfatória, revelando que os participantes entendem que o serviço de limpeza e segurança se caracteriza com excelência. Frente a resposta, não se faz necessário escalonar a resposta em suas variações. Destaca-se que a mesma composição positiva de nota em escala 5, foi percebida pelos acadêmicos, denotando uniformidade na visão de qualidade.

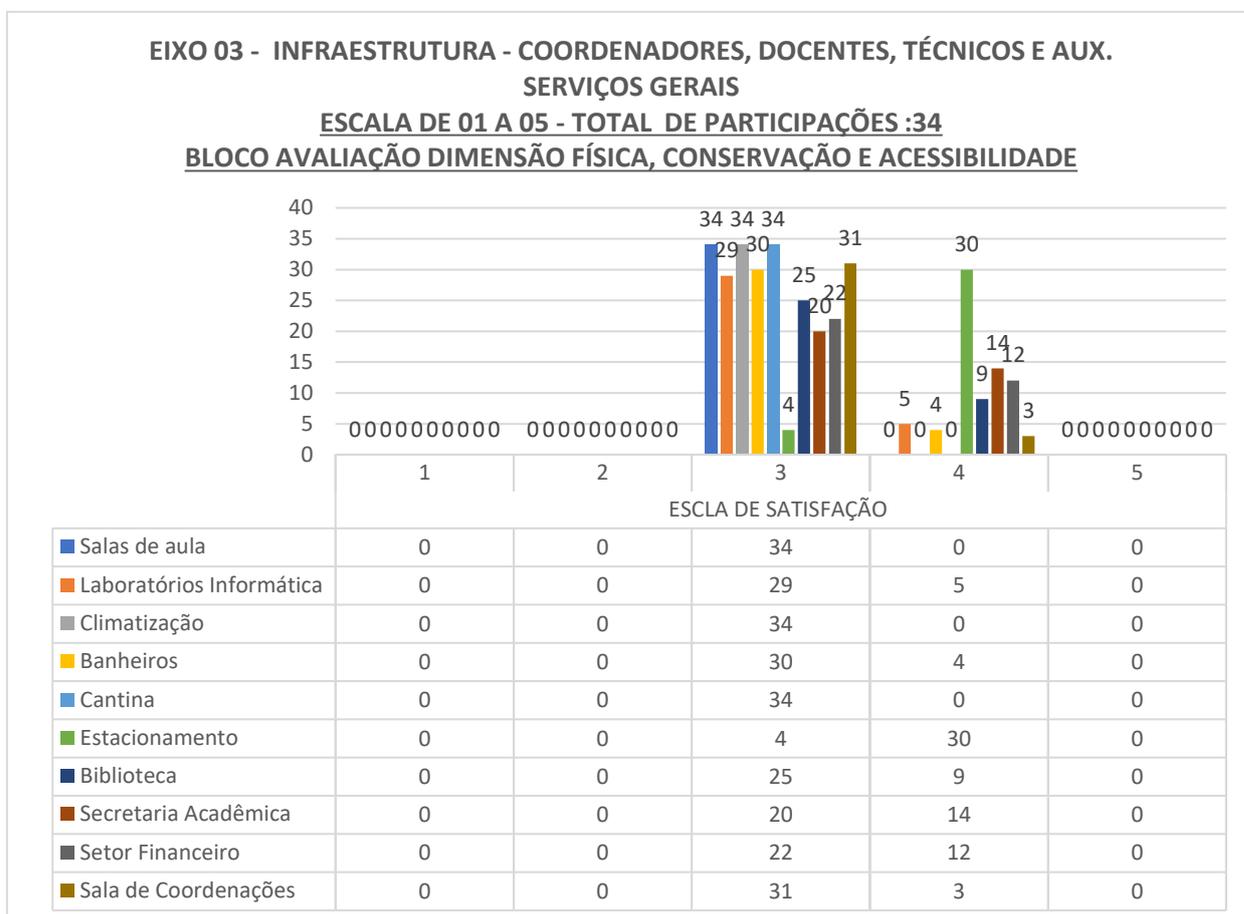
Eixo 02 - Serviços prestados pela FAOSC encerra o bloco de perguntas com a variação da escala de satisfação entre 4 a 5, com ênfase maior na opção



satisfeito e totalmente satisfeito com ponto médio de 75% na forma geral. Denota-se o destaque em serviços como a Cantina, NOA e Limpeza/Segurança.

### EIXO 03 – INFRAESTRUTURA

O Eixo 03 – Infraestrutura FAOSC, questionou os estudantes sobre o espaço físico, conservação e acessibilidade dos laboratórios e demais espaços utilizados, obteve a seguinte apresentação gráfica e tabela percentiva:



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.



**TABELA DEMONSTRATIVA EIXO 03 - INFRAESTRUTURA Como você avalia os espaços abaixo (considere a dimensão física, conservação e acessibilidade):**

ESPAÇO/LOCAL	ESCALA DE SATISFAÇÃO (QTDE)					ESPAÇO/LOCAL	PERCENTUAL (%) DA ESCALA DE SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Salas de aula	0	0	34	0	0	Salas de aula	-	-	100,00	-	-
Laboratórios Informática	0	0	29	5	0	Laboratórios Informática	-	-	85,29	14,71	-
Climatização	0	0	34	0	0	Climatização	-	-	100,00	-	-
Banheiros	0	0	30	4	0	Banheiros	-	-	88,24	11,76	-
Cantina	0	0	34	0	0	Cantina	-	-	100,00	-	-
Estacionamento	0	0	4	30	0	Estacionamento	-	-	11,76	88,24	-
Biblioteca	0	0	25	9	0	Biblioteca	-	-	73,53	26,47	-
Secretaria Acadêmica	0	0	20	14	0	Secretaria Acadêmica	-	-	58,82	41,18	-
Setor Financeiro	0	0	22	12	0	Setor Financeiro	-	-	64,71	35,29	-
Sala de Coordenações	0	0	31	3	0	Sala de Coordenações	-	-	91,18	8,82	-
Acessibilidade para cadeirantes e demais deficiências	0	0	25	9	0	Acessibilidade para cadeirantes e demais deficiências	0	0	73,53	26,47	0

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

Como pode ser observado na representação gráfica acima e na tabela demonstrativa Eixo 03 – Infraestrutura, os participantes reconhecem que a estrutura se escalona em parcialmente satisfatório (03) e, em menor escala a percentiva 4, ou seja, satisfatório. Acompanhando avaliação dos setores de serviço elas entrem em concordância, demonstrando a necessidade de implementação destes espaços enquanto estratégia de qualificar a experiência educacional. A mesma indicação ocorreu na opinião dos estudantes, logo, a FAOSC explicita a CAP que apresenta plano de implementação de novos cursos e estruturas para 2023/2025.

**EIXO 04 - EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO E APRENDIZAGEM DA MARCA FAOSC – ACADÊMICOS(AS)**

Finalizando o questionário CPA aos coordenadores, docentes, técnicos e auxiliares de serviços gerais, foi solicitado que avaliassem 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.

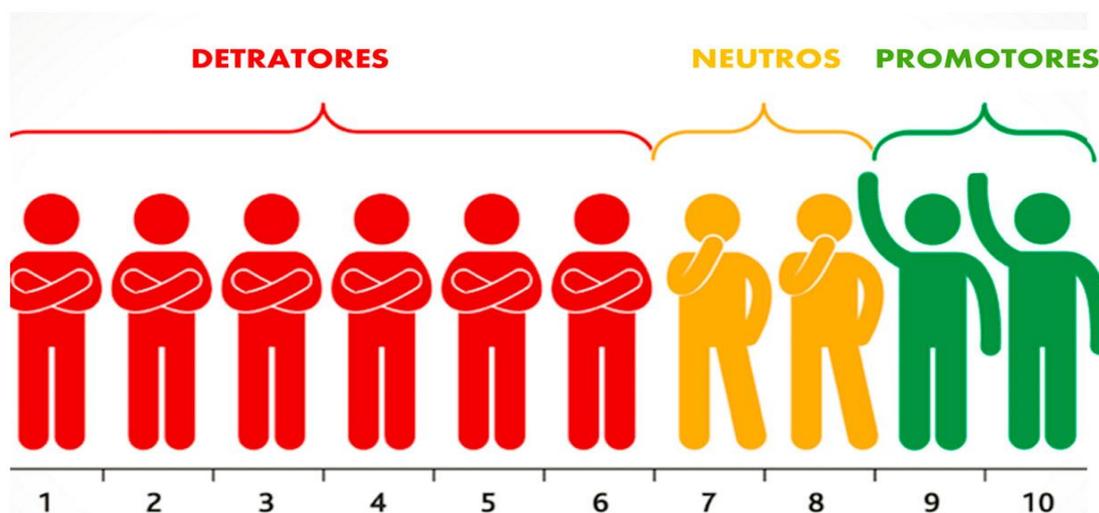
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

QUESTÕES SOLICITADAS	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?	

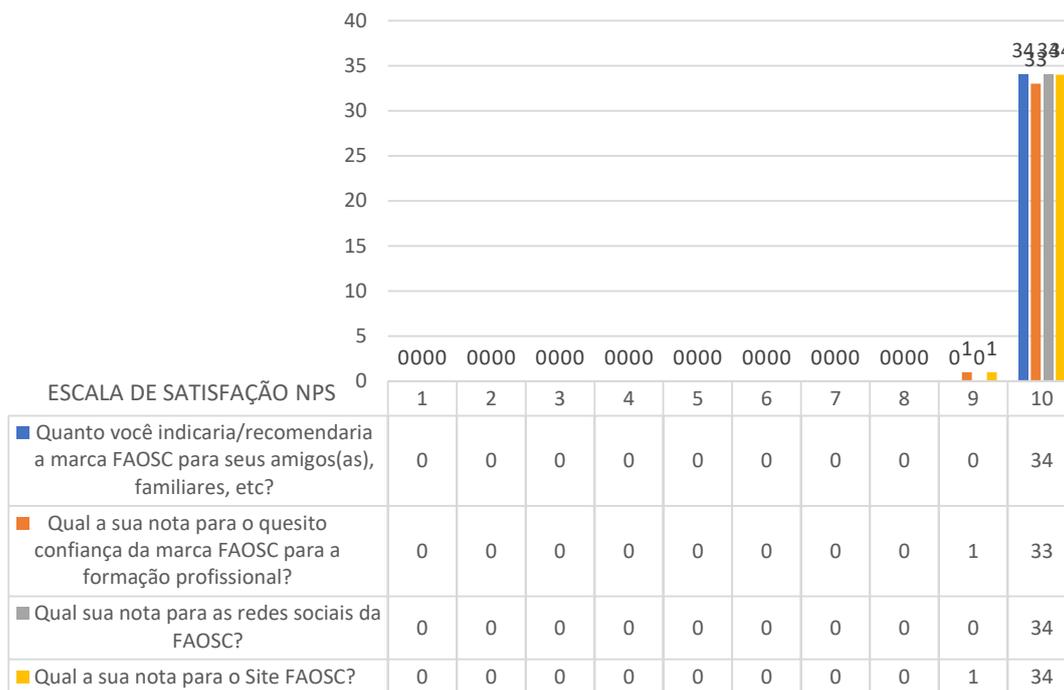
Avaliação deste do Eixo 04 se baseia no cálculo NPS (Net Promoter Score) que é um Método criado por Frederick Reichheld para mensurar a probabilidade do 'cliente' (colaborador FAOSC) recomendaria a marca ou empresa para outras pessoas. Para efeito a escala de satisfação de 1 a 10 apresenta a seguinte compreensão:



O cálculo NPS se baseia na fórmula: **Cálculo: Promotores % – Detratores%**



**EIXO 04 - EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO E APRENDIZAGEM DA MARCA FAOSC – COORDENADORES, DOCENTES, TÉCNICOS E AUX. SERVIÇOS GERAIS**  
**ESCALA DE 01 A 05 - TOTAL DE PARTICIPAÇÕES :34**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

A partir do gráfico acima, tornou possível aplicar o cálculo NPS na tabela abaixo:

QUESTÕES SOLICITADAS	ESCALA DE 01 A 10 COM BASE NO SISTEMA NPS (NET PROMOTER SCORE) DEMONSTRATIVO PERCENTIVO (%)										Calculo: Promotores % – Detratores%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(%)
Quanto você indicaria/recomendaria a marca FAOSC para seus amigos(as), familiares, etc?	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00	100,00
Qual a sua nota para o quesito confiança da marca FAOSC para a formação profissional?	-	-	-	-	-	-	-	-	2,94	97,06	100,00
Qual sua nota para as redes sociais da FAOSC?	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00	100,00
Qual a sua nota para o Site FAOSC?	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00	100,00

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.



TABELA DE PERFIL NPS - COORDENADORES, DOCENTES, TÉCNICOS E AUX. SERVIÇOS GERAIS				Cálculo: Promotores % – Detratores%
NPS - PERFIL PARTICIPANTE	DETRATORES (%)	NEUTROS (%)	PROMOTORES (%)	(%)
Quanto você indicaria/recomendaria a marca FAOSC para seus amigos(as), familiares, etc?	-	-	100,00	100,00
Qual a sua nota para o quesito confiança da marca FAOSC para a formação profissional?	-	-	100,00	100,00
Qual sua nota para as redes sociais da FAOSC?	-	-	100,00	100,00
Qual a sua nota para o Site FAOSC?	-	-	100,00	100,00

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2022/2º.

### RESUMO TÉCNICO DA AVALIAÇÃO NPS – Nota recebida (%) é com base nos padrões NPS globais, descreve-se a escala:

- I. Pontuação acima de 0 até 50 se posiciona como adequada ou básica, porém com alto risco aplicado a qualidade da marca e, propensa a constante possibilidade de aumentar os detratores, fato que pode levar a marca a perder o prestígio.
- II. Pontuação acima de 50 pontos se visualiza enquanto melhora na imagem e na indicação da excelência, porém, mesmo assim é frágil para seus clientes, usuários, etc, carecendo de mudanças imediatas para que neutros não se tornem detratores.
- III. Pontuação acima de 70 é registrada na Régua NPS como destaque de promotores e a marca é vista ou denominada de “classe mundial”, ou seja, excelência máxima no serviço prestado na ‘janela’ de tempo avaliada.

Portanto, como pode ser observado na Tabela de Perfil NPS acima, em todas as questões a nota final chegou a 100% o que demonstra que os coordenadores, docentes, técnicos e auxiliares de serviços gerais FAOSC valorizam a marca e são promotores, acredita-se que este fato se vincule as mudanças oriundas da transição entre o método da Faculdade Santa Rita para FAOSC, bem como a troca de gestão e as novas regulações da Direção Administrativa e Acadêmica. De maneira positiva dentre os



participantes nenhum se posicionou detrator ou neutro. Ainda, ponto forte é valorização da marca e dos mecanismos de comunicação como as redes sociais.

### 3.2.2 CPA – AÇÕES INSTITUCIONAIS PRÉVIAS FRENTE À PARTICIPAÇÃO DOS COORDENADORES, DOCENTES, TÉCNICOS E AUX. DE SERVIÇOS GERAIS – REGISTRO DE RESPOSTAS 2022/2º

A partir das respostas contidas nos eixos, foi possível evidenciar a condição satisfatória e totalmente satisfatória, contudo, a instituição através do registro de respostas previamente determina as seguintes ações prévias:

- a) Implementar os canais de atendimento no sentido de inovar sempre;
- b) Qualificar os profissionais para excelência no atendimento e resolutividade das demandas;
- c) Realizar pesquisas de opinião sobre melhorias junto à comunidade estudantil;
- c) Implementar a infraestrutura;
- d) Realizar pesquisa junto aos colaboradores sobre sugestões de melhoria e inovação.

#### MENSAGEM CPA/FAOSC:

A COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA FAOSC/2022/2º agradece a participação de toda comunidade estudantil, coordenadores, docentes, técnicos e auxiliares de serviços gerais FAOSC. A CPA/FAOSC espera que estes dados pesquisados possam possibilitar novas estratégias de crescimento e inovação, e deixamos a mensagem final: **“Juntos somos fortes, juntos seremos responsáveis por recriar o conhecimento que constitui a nossa sociedade!”**