



FAOSC
FACULDADE



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

RELATÓRIO 2023/1º





Dados de Catalogação da Publicação interna FAOSC

2023/1ª Ed. - FAOSC

RELATÓRIO DE RESULTADO CPA 2023/1º - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA/FAOSC – Volume Único, FAOSC – Palmitos, SC: 2023.

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 2023/1º - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA/FAOSC – Volume Único, FAOSC – Palmitos, SC



SUMÁRIO

RELATÓRIO DE RESULTADO CPA 2023/1º - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÕES FAOSC.....	03
1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS: PRINCÍPIOS NORTEADORES DA CPA.....	03
2. INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO UTILIZADO.....	04
3. RELATÓRIO DE RESULTADO CPA 2023/1º.....	04
3.1 CPA – PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – PADRÃO DE QUESTIONÁRIO APLICADO 2023/1º.....	05
3.1.1 CPA – PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA E REGISTRO DE RESPOSTAS 2023/1º.....	09
3.1.2 CPA – AÇÕES INSTITUCIONAIS PRÉVIAS FRENTE À PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – REGISTRO DE RESPOSTAS 2023/1º.....	35
3.2 CPA – PARTICIPAÇÃO DOCENTES, COORDENADORES, TÉCNICOS, AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS – PADRÃO DE QUESTIONÁRIO APLICADO 2023/1º.....	35
3.2.1 CPA – PARTICIPAÇÃO TÉCNICA – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA E REGISTRO DE RESPOSTAS 2023/1º.....	40
3.2.2 CPA – AÇÕES INSTITUCIONAIS PRÉVIAS FRENTE À PARTICIPAÇÃO DOS COORDENADORES, DOCENTES, TÉCNICOS E AUX. DE SERVIÇOS GERAIS – REGISTRO DE RESPOSTAS 2023/1º.....	63



RELATÓRIO DE RESULTADO CPA 2023/1º - 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 2002/1º.

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 2023/1º

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 2023/1º



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

- 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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: ENSINO	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIDÁTICA E DOCÊNCIA - NOME PROFESSOR	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIREÇÃO ADMINISTRATIVA	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIREÇÃO ACADÊMICA	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: COORDENAÇÃO	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: SECRETARIA ACADÊMICA	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: BIBLIOTECA	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: CANTINA/REFEITÓRIO	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: SETOR FINANCEIRO	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO ACADÊMICA (NOA)	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: LIMPEZA E SEGURANÇA	Nota				
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	Nota				
Como você avalia os espaços abaixo (considere a dimensão física, conservação e acessibilidade):					
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?	

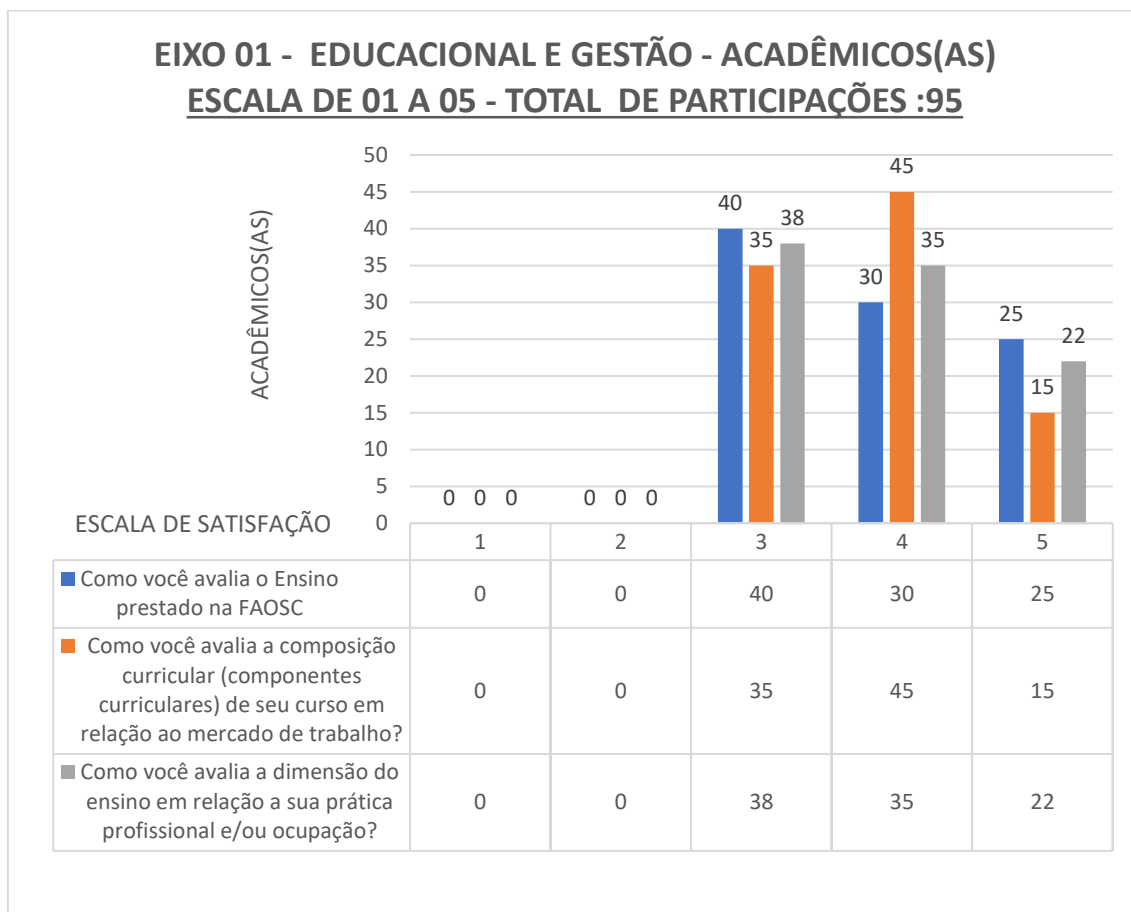
3.1.1 CPA – PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA E REGISTRO DE RESPOSTAS 2023/1º

A aplicação da pesquisa CPA 2023/1º ocorreu conforme previsto no calendário acadêmico no período de 26 a 30 de junho de 2023. Neste período foram registradas 95 (noventa e cinco) 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 2023/1º.

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 e 4 com maior presença, ou seja, 70% dos participantes julgam parcialmente satisfatório e satisfatório, detalhando-se ainda enquanto resposta:

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 26,31%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 31,57%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 42,10%
- 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



Como pode ser observado 57% 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': 15,78%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 47,36%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 36,84%
- 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 a escala predominante foi a nota 4, com a presença de 47%, seguindo de totalmente satisfatório com 15,78% e, agregando soma entre notas 4 e 5, foram mais de 60% 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': 23,15%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 36,84%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 40%
- 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

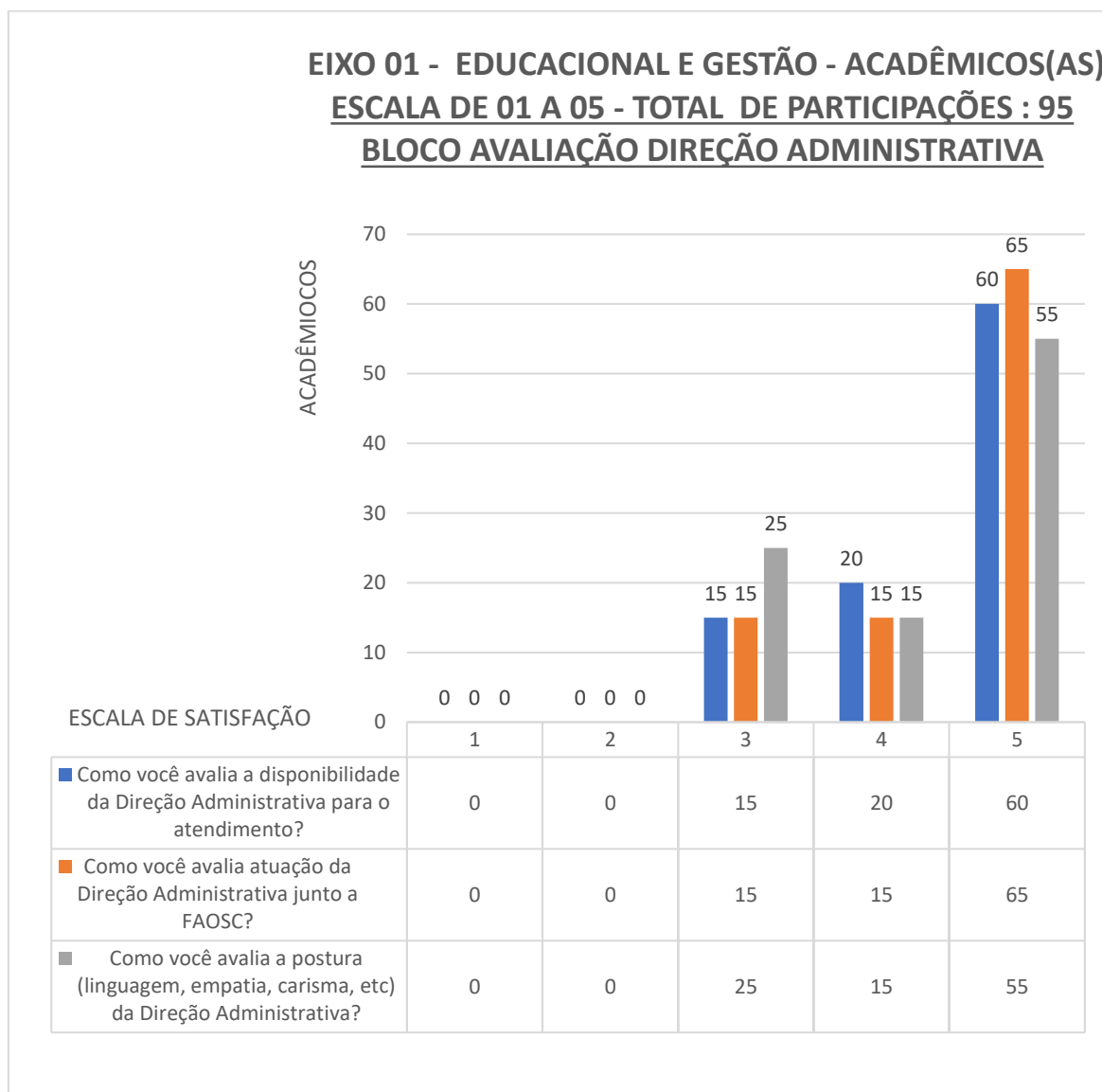
Quanto a questão sobre a dimensão do ensino-prática a escala dominante novamente foi 3 com 40% e, acima de 55% ocorreu a escala entre 4 e 5, equiparando prática e ensino FAOSC como parcialmente satisfatório ou totalmente satisfatória. Até este momento, percebe-se que no bloco de ensino, os acadêmicos(as) 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 2023/1º.

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': 63,15%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 21,05%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 15,78%
- 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 21%, aproximando a visão geral em mais de 75% 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': 68,42%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 15,78%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 15,78%
- 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 totalmente satisfatória em 68%. 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. No ano de 2023 iniciou-se projetos como o EAD Comunidade e a Plataforma Eventos, ou seja, ações que valoriza a Direção Administrativa. Continuando a avaliação percebe-se:

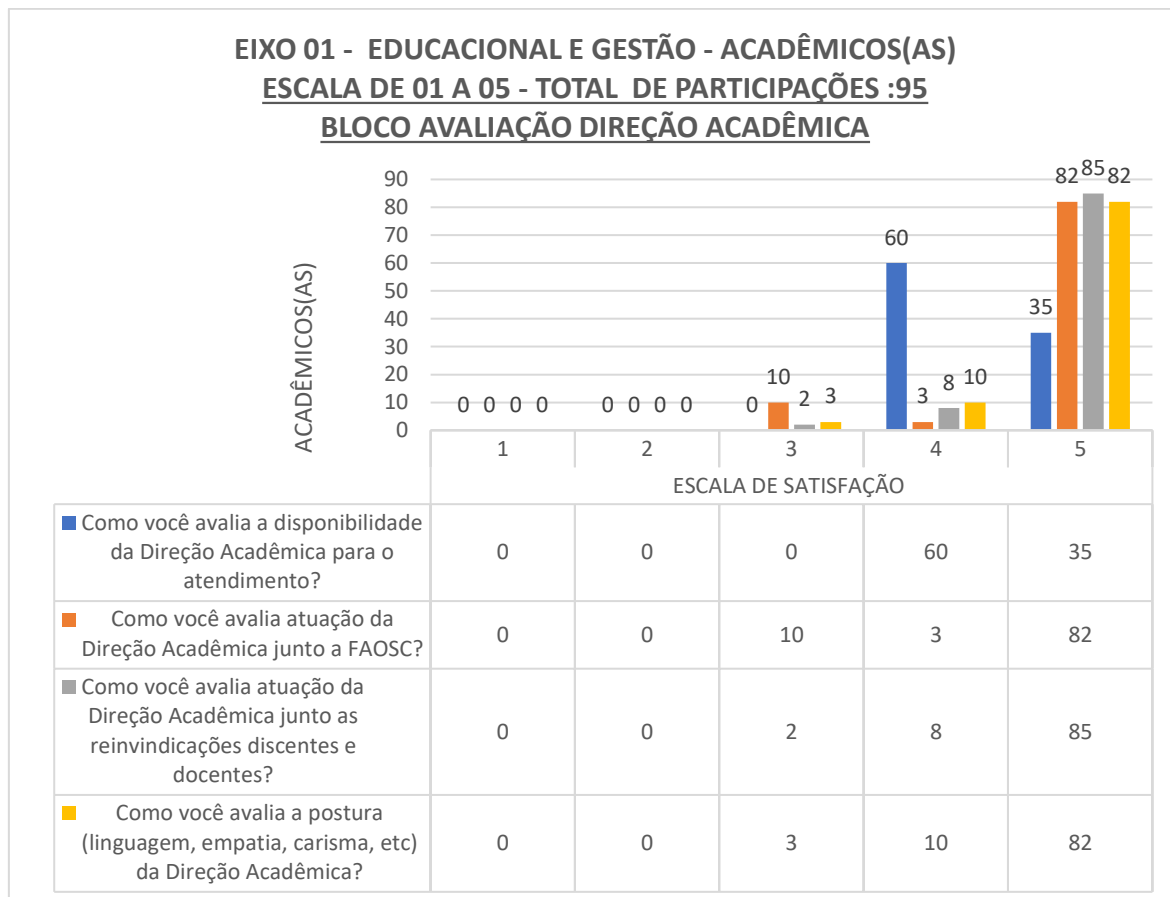
Questão 03: Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Administrativa?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 57,89%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 15,78%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 26,31%
- 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

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 50% 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 2023/1º.

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 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': 36,84%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 63,15%
- 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 satisfeito e totalmente satisfatório e nenhuma escolha de insatisfação. No que se refere a atuação:

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

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 86,31%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 3,15%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 10,52%
- 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 de satisfatório e totalmente 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': 89,47%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 8,42%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 2,10%
- 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

No quesito reivindicações estudantis, a comunidade dos estudantes reconhece o trabalho da Direção como totalmente satisfatório em quase 90% das opções. Este resultado, atrela-se as políticas de atendimento retratada nos pilares da FAOSC, sendo eles: Agilidade, Cortesia, Ética e Conhecimento.

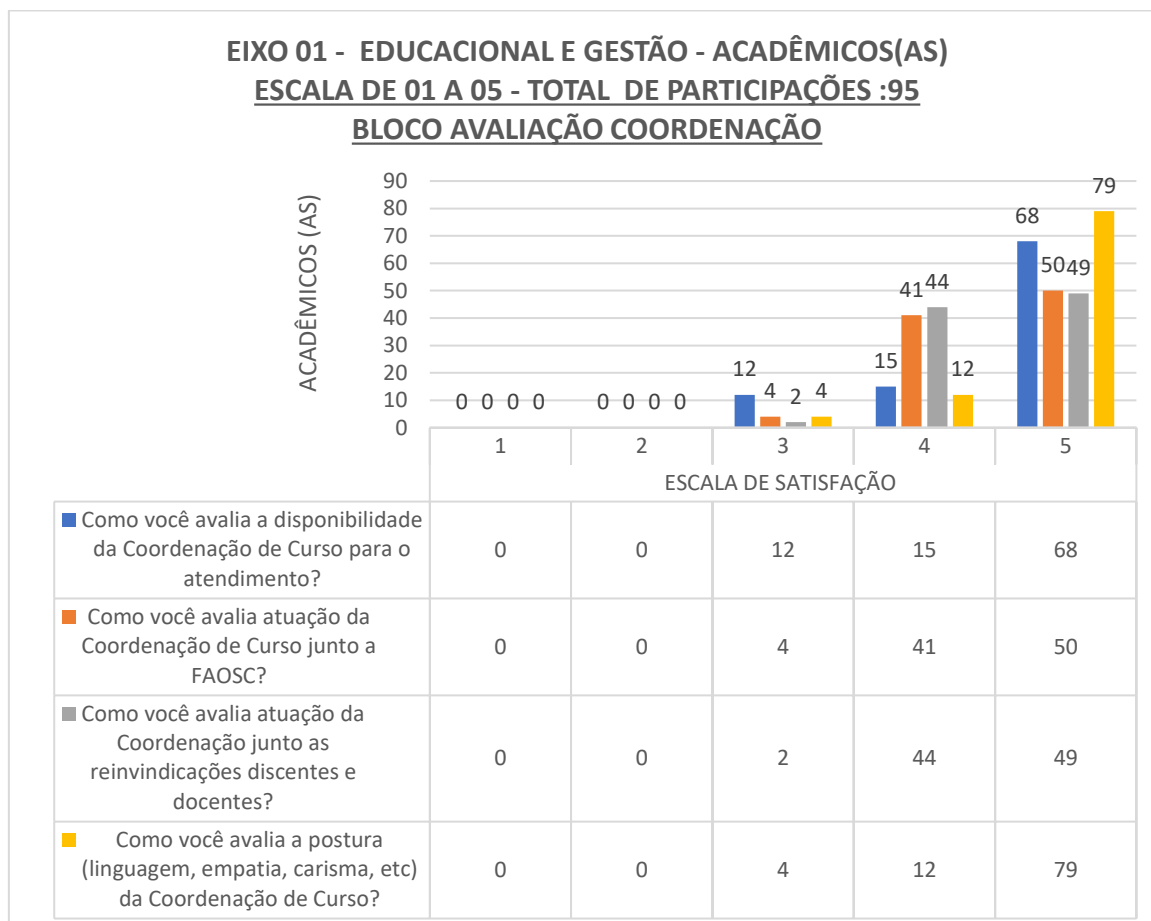
Questão 04: Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Acadêmica?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 86,31%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 10,52%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 3,15%
- 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 86% 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 2023/1º.

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/2023/1º, 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': 71,57%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 15,78%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 12,63%
- 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 71% 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': 52,63%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 43,15%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 4,21%
- 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

Escala 5 e 4 atingem 93% 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 reinvidicações e postura/linguagem, obteve-se:

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

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 51,57%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 46,31%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 2,10%
- 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

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

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 83,15%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 12,63%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 4,21%
- 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

As questões 03 e 04 encerram o Bloco de questões sobre Ensino e Gestão, demonstrando novamente acima de 70% em ambas a condição de totalmente satisfeito. Destaca-se no campo da Coordenação que o atendimento e a postura são percebidos com mais de 80% totalmente satisfeitos. Percebe-se



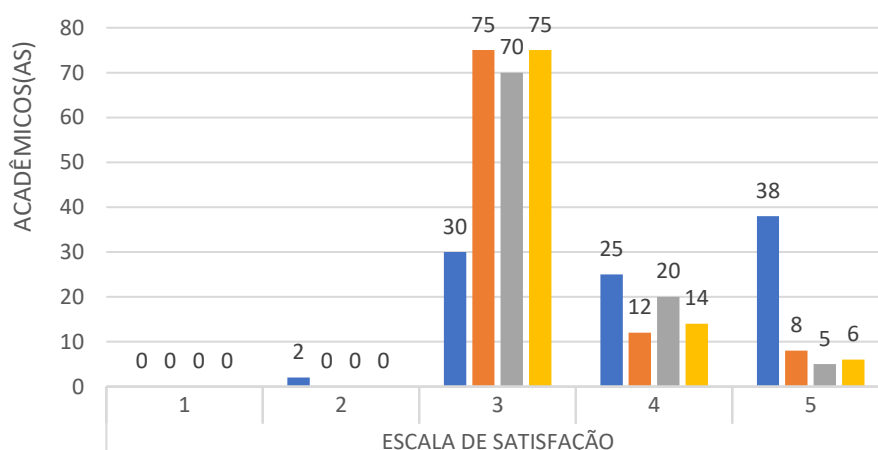
que a FAOSC tem qualificado o corpo funcional semestralmente como pode ser visto no Calendário Acadêmico.

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 :95 BLOCO AVALIAÇÃO SECRETARIA ACADÊMICA



■ Como você avalia o atendimento da Secretaria Acadêmica no quesito cortesia, agilidade e presteza?	0	2	30	25	38
■ Como você avalia as informações emitidas pela secretaria Acadêmica no nível de clareza, transparência e precisão?	0	0	75	12	8
■ Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	0	0	70	20	5
■ De forma geral como você avalia a Secretaria Acadêmica FAOSC?	0	0	75	14	6

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.



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': 40%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 26,31%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 31,57%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 2,10%
- 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': 8,42%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 12,63%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 78,94%
- 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': 5,26%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 21,05%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 73,68%
- 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?

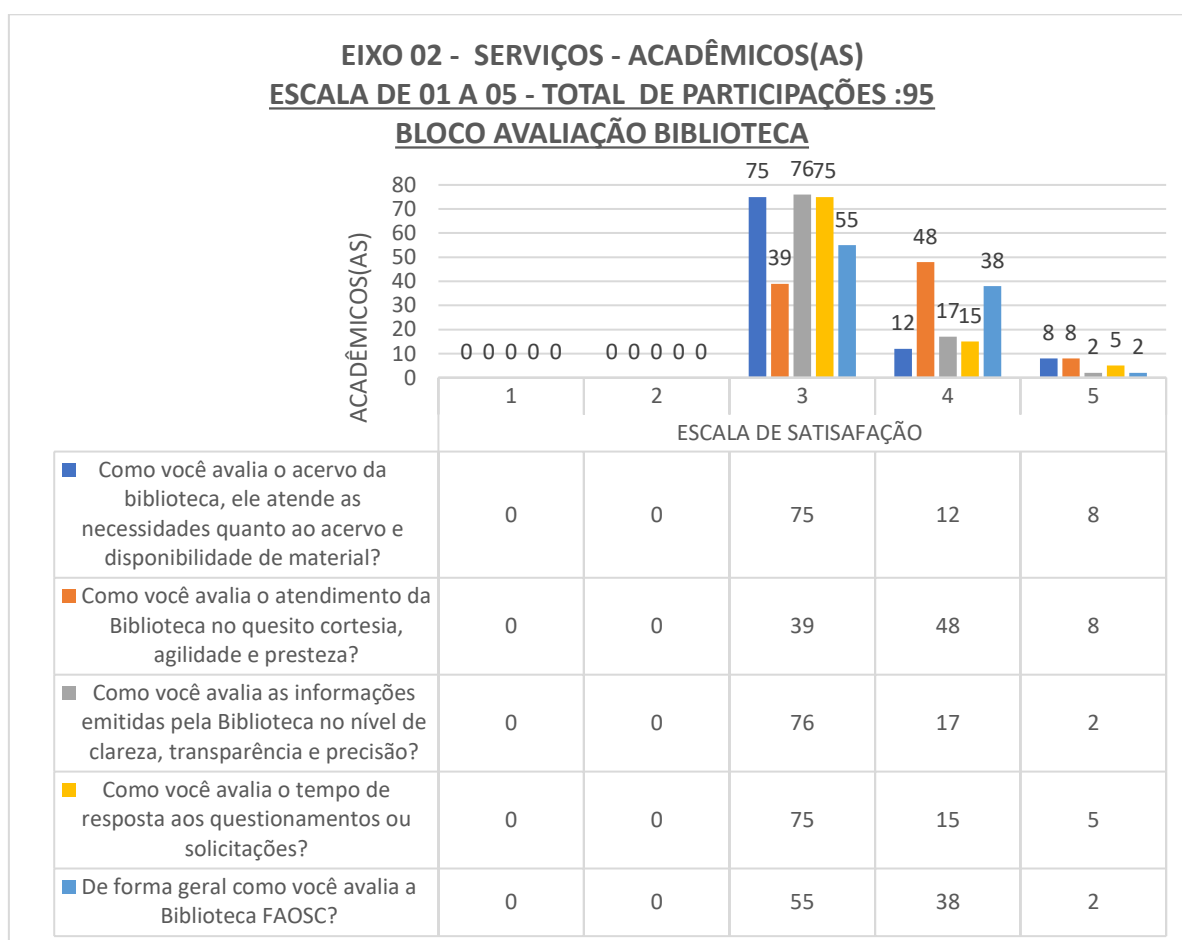
- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 6,31%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 14,73%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 78,94%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente 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 70% como parcialmente satisfatório e, a soma de respostas médias no campo satisfatório e 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 como determinante logo necessitando revisão o que representou aproximadamente 30%, o que demanda por implementar ações de melhoria. Ainda, ocorreu 2% dos participantes no quesito atendimento, cortesia agilidade e presteza afirmaram insatisfatório. Isso demanda por ações de melhoria.

BLOCO DE QUESTÕES SOBRE BIBLIOTECA



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.

A pesquisa no Bloco Biblioteca não apresentou a escolha de insatisfação, contudo, o ponto médio de resposta foi parcialmente satisfatório e satisfatória, ou seja, com uma média acima de 70% no que se refere a nota 3 e 4 juntas. No campo totalmente satisfeito a média ficou em 7%, 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': 8,42%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 12,63%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 78,94%
- 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 70% entendem que o serviço é parcialmente satisfatório, logo, demanda por melhorias e implementações. Entretanto, acima de 30% registra estar satisfeito com o acervo disponível.

A seguir, as questões 02 e 03 demonstraram uma elevação da satisfação, sendo a nota em maior escala 3 mas também com picos na nota 4 e 5 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': 8,42%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 50,52%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 41,05%
- 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 03: Como você avalia as informações emitidas pela Biblioteca no nível de clareza, transparência e precisão?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 2,10%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 17,89%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 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

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': 5,26%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 15,78%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 78,94%
- 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



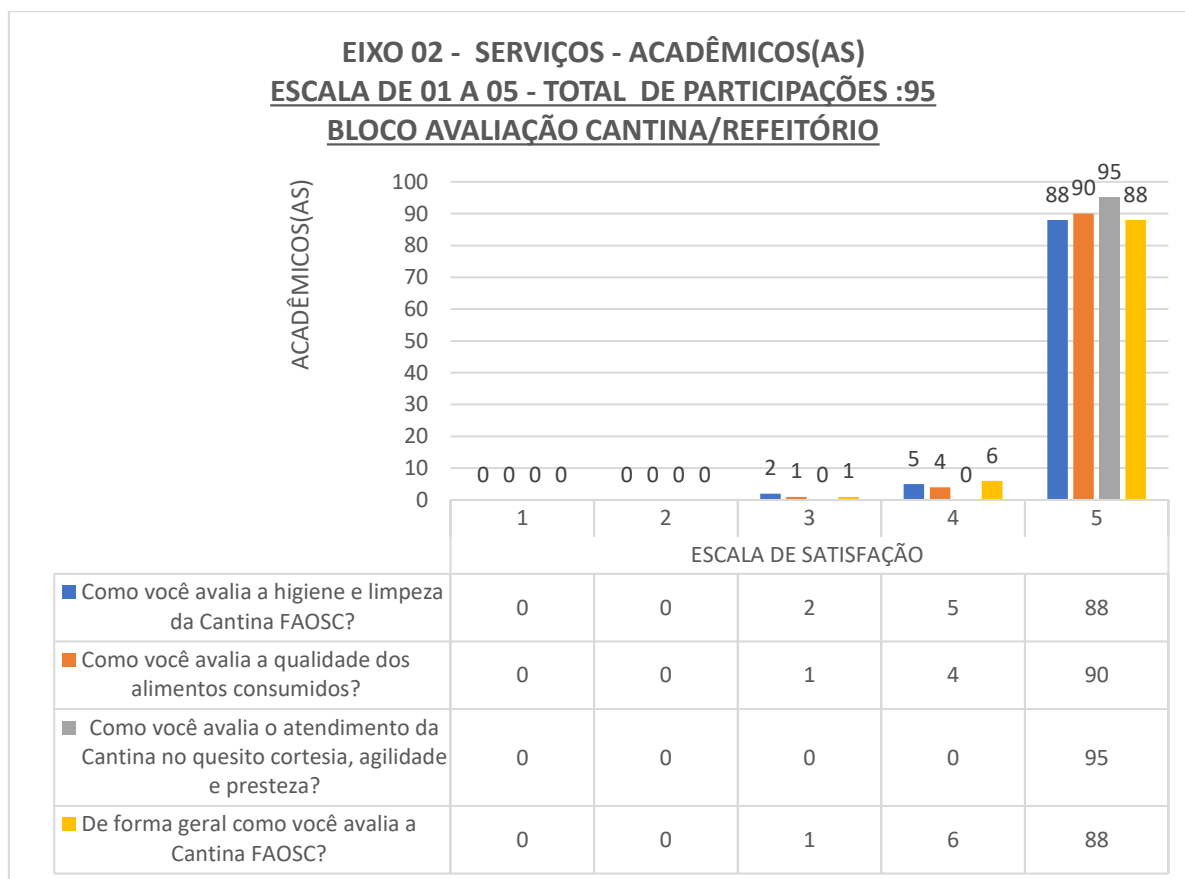
Questão 05: De forma geral como você avalia a Biblioteca FAOSC?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 2,10%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 40%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 57,89%
- 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

Como se evidencia acima, no quesito tempo de resposta contida na Questão 04, a maior percentiva foi em parcialmente satisfatório com média acima de 65% e, na forma geral de avaliar a Biblioteca a escala ficou em nota 3, demandando a necessidade de melhorias.

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 2023/1º:



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.



Segue os resultados:

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

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 92,63%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 5,26%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 2,10%
- 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

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

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 94,73%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 4,21%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 1,05%
- 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 03: Como você avalia o atendimento da Cantina 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 04: De forma geral como você avalia a Cantina FAOSC?

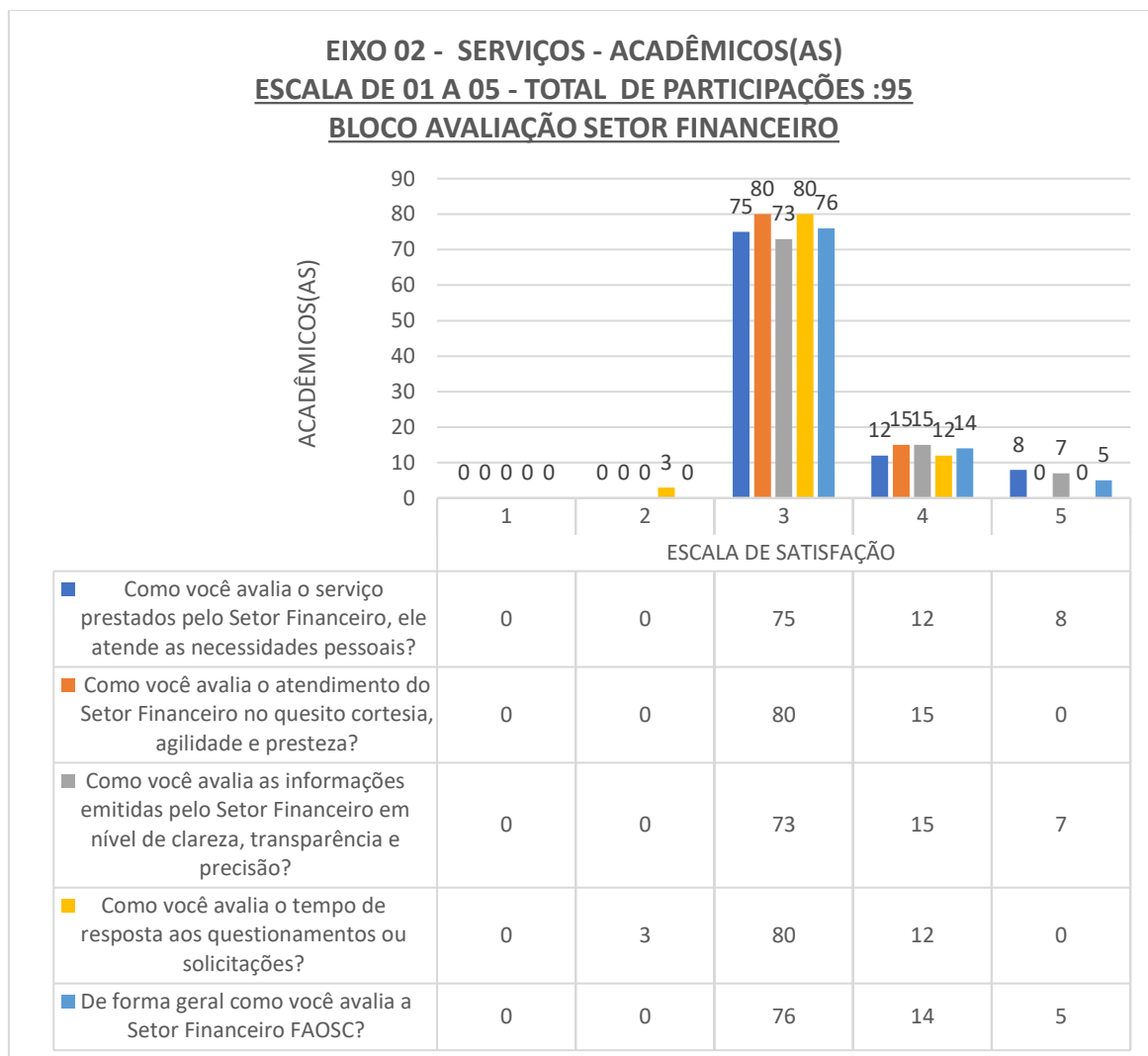
- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 92,63%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 4,21%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 1,05%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

Em escala geral, a Cantina FAOSC recebeu atribuição de escala 5, ou seja, totalmente satisfeito em todas as questões, variando para cima de 90%, e em percentual de até 5% insatisfeito. 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 2023/1º.

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': 8,42
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 12,63%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 78,94%
- 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': 15,78%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 84,21%
- 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 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': 7,36%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 15,78%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 76,84%
- 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': 12,63%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 84,21%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 3,15%
- e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

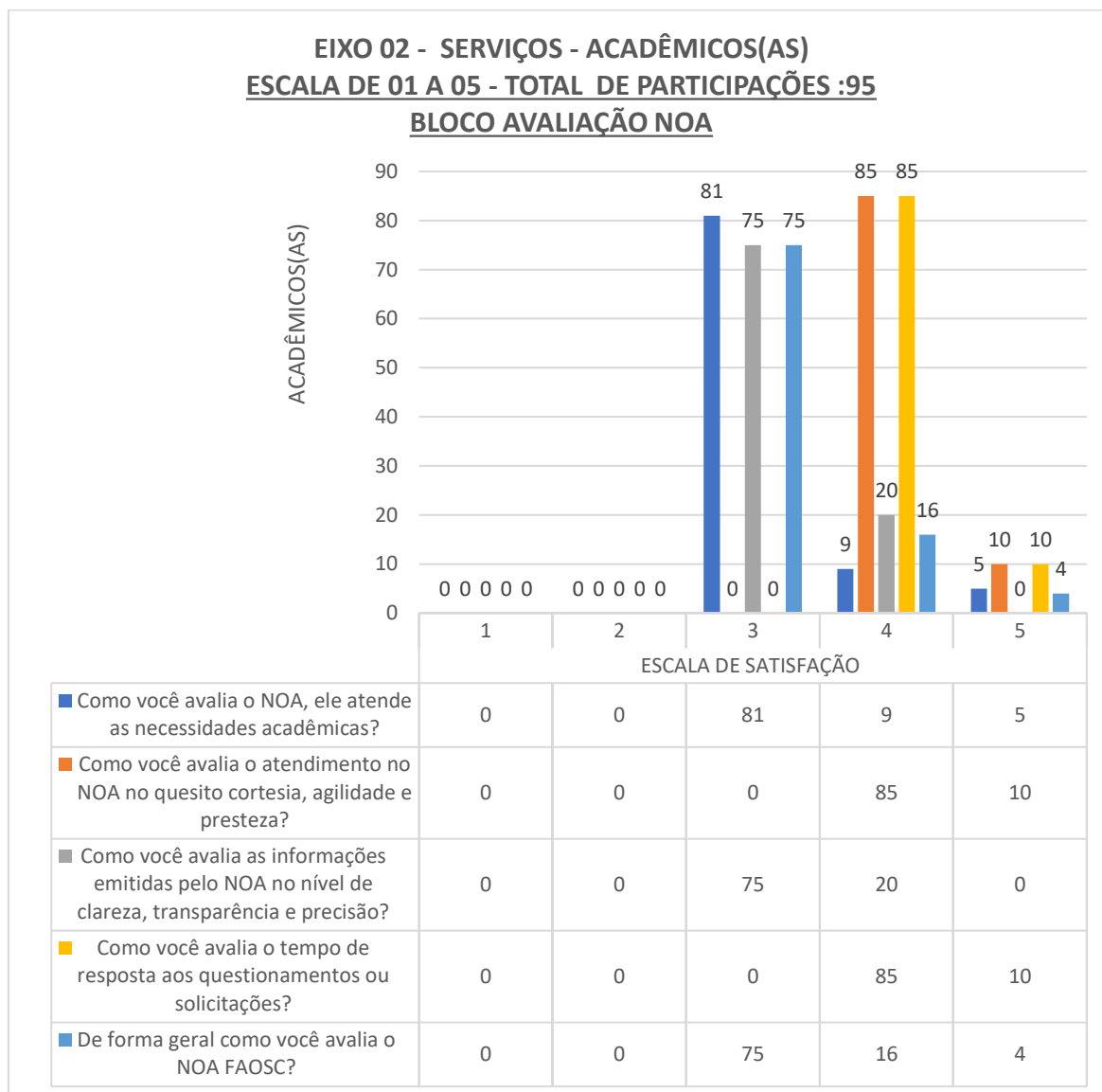
Questão 05: De forma geral como você avalia a Setor Financeiro FAOSC?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 5,26%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 14,73%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 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

Observa-se que no campo tempo de resposta os participantes destacam 84% como parcialmente satisfeito e 3% como insatisfeito. Esses indicadores demandam por alteração imediata.



BLOCO DE QUESTÕES SOBRE NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO ACADÊMICA (NOA)



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.

As respostas apresentadas acima demonstram que a escala predominante é 3, com menor incidência em 4 e 5. Destaca-se a escala de satisfação 4 atingiu 89% no quesito agilidade e tempo de resposta. Não foi apresentada 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': 5,26%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 9,47%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 82,65%
- 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': 10,52%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 89,47%
- 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': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 21,05%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 76,53%
- 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': 10,52%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 89,47%
- 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': 4,21%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 16,84%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 76,53%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha

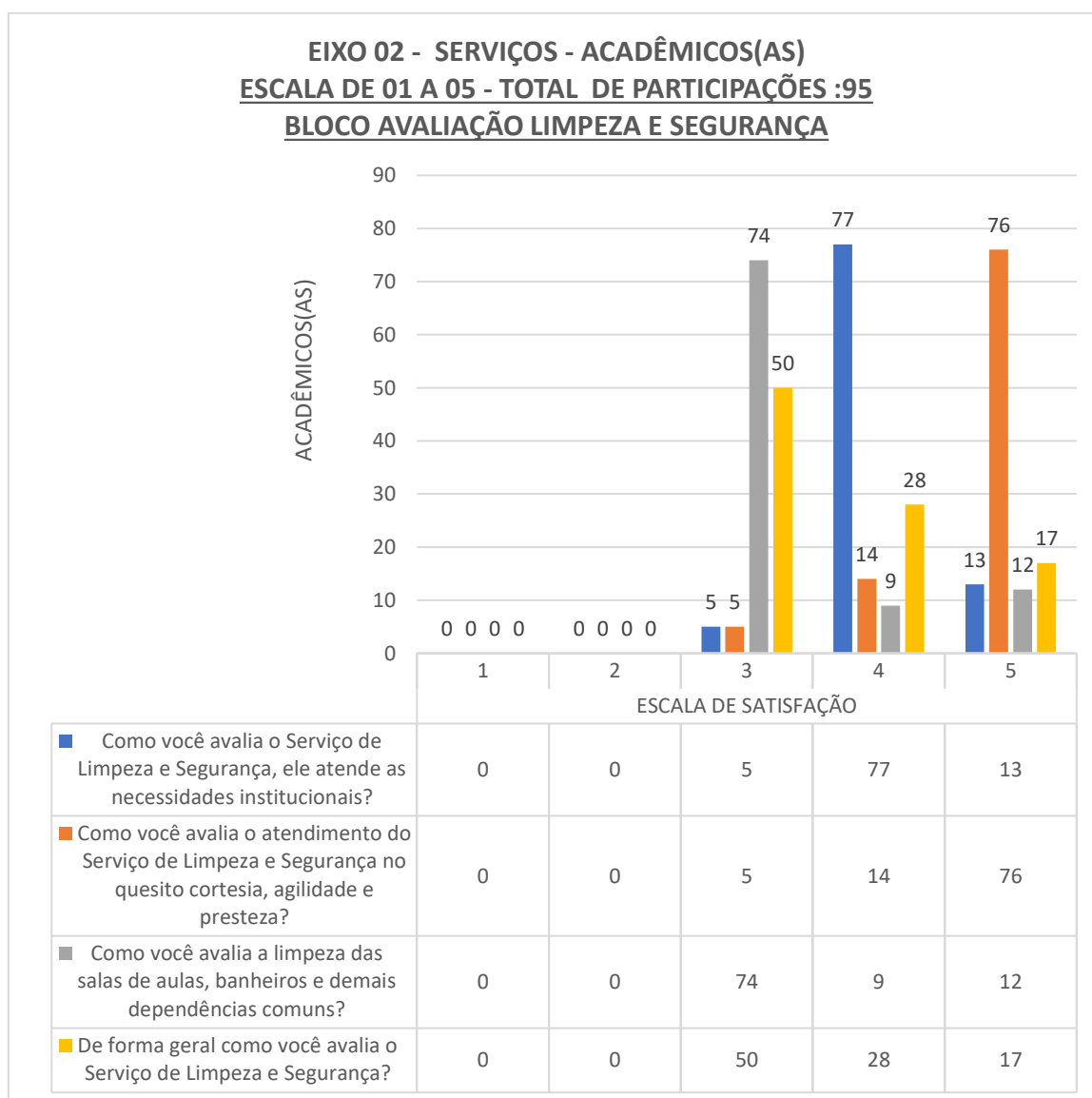


e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

De maneira geral, o serviço NOA recebeu atribuição de serviço em condição satisfatória e 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:



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.



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': 13,68%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 81,05%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 5,26%
- 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': 80%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 14,73%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 5,26%
- 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': 12,63%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 9,47%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 77,89%
- 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

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

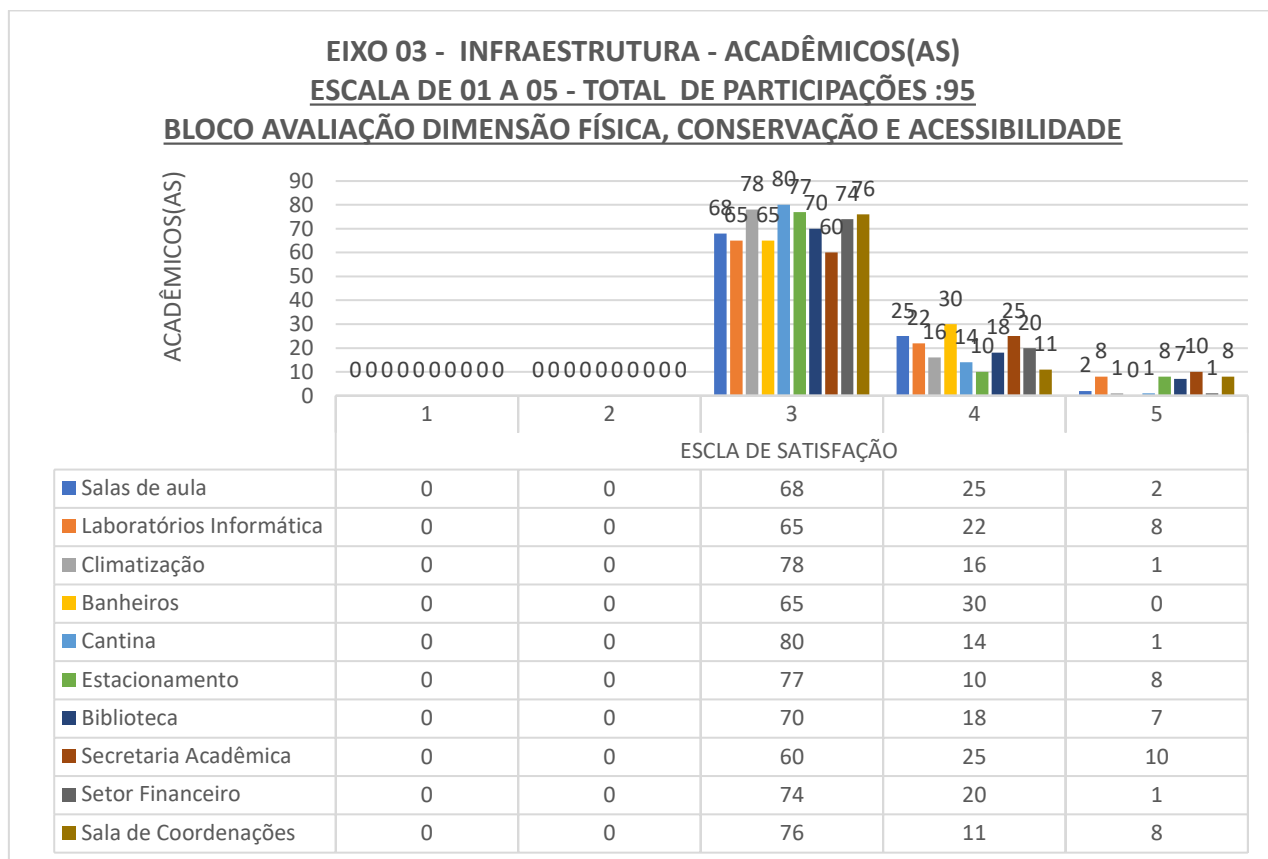
- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 17,89%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 29,47%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 52,63%
- d) escala/grau 2 equivale a 'insatisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- e) escala/grau 1 representa '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 60% 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 2023/1º.

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	68	25	2	Salas de aula	-	-	71,58	26,32	2,11
Laboratórios Informática	0	0	65	22	8	Laboratórios Informática	-	-	68,42	23,16	8,42
Climatização	0	0	78	16	1	Climatização	-	-	82,11	16,84	1,05
Banheiros	0	0	65	30	0	Banheiros	-	-	68,42	31,58	-
Cantina	0	0	80	14	1	Cantina	-	-	84,21	14,74	1,05
Estacionamento	0	0	77	10	8	Estacionamento	-	-	81,05	10,53	8,42
Biblioteca	0	0	70	18	7	Biblioteca	-	-	73,68	18,95	7,37
Secretaria Acadêmica	0	0	60	25	10	Secretaria Acadêmica	-	-	63,16	26,32	10,53
Setor Financeiro	0	0	74	20	1	Setor Financeiro	-	-	77,89	21,05	1,05
Sala de Coordenações	0	0	76	11	8	Sala de Coordenações	-	-	80,00	11,58	8,42

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.



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.

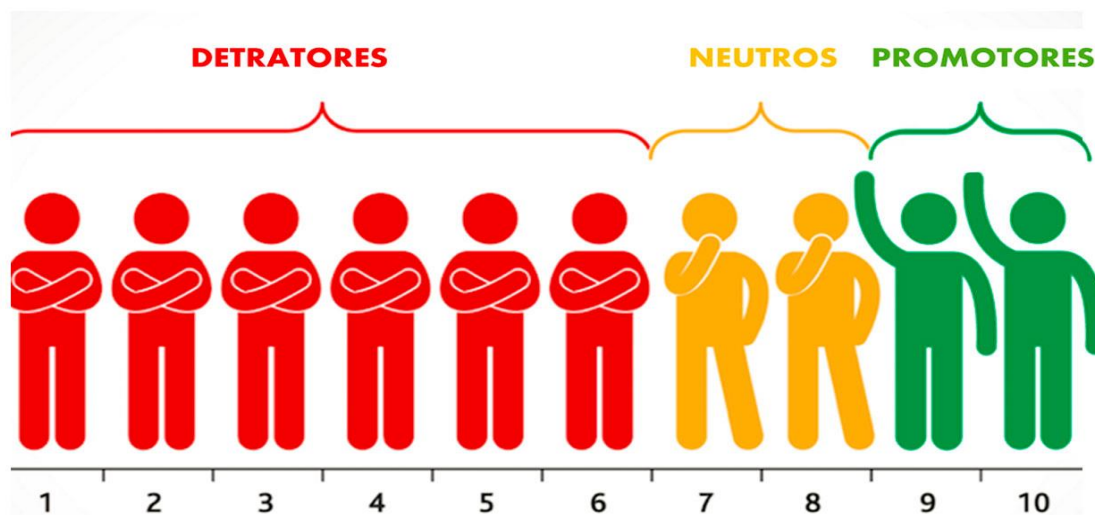
EIXO 04 - EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO E APRENDIZAGEM DA MARCA FAOSC – ACADÊMICOS(AS)

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.

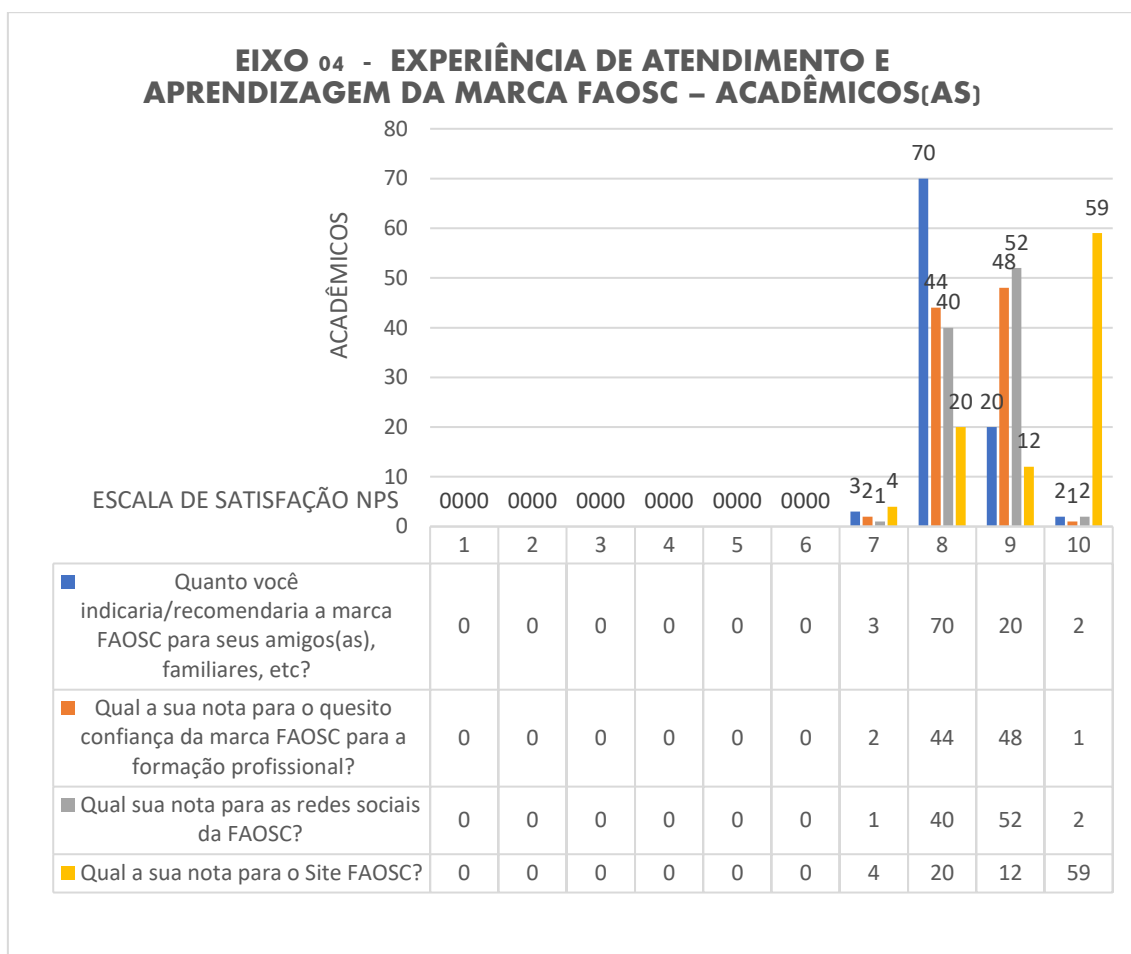
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

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' (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: $\text{Cálculo: Promotores \% - Detratores\%}$



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.

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?	-	-	-	-	-	-	3,16	73,68	21,05	2,11	23,16
Qual a sua nota para o quesito confiança da marca FAOSC para a formação profissional?	-	-	-	-	-	-	2,11	46,32	50,53	1,05	51,58
Qual sua nota para as redes sociais da FAOSC?	-	-	-	-	-	-	1,05	42,11	54,74	2,11	56,84
Qual a sua nota para o Site FAOSC?	-	-	-	-	-	-	4,21	21,05	12,63	62,11	74,74

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.



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?	-	76,84	23,16	23,16
Qual a sua nota para o quesito confiança da marca FAOSC para a formação profissional?	-	48,42	51,58	51,58
Qual sua nota para as redes sociais da FAOSC?	-	43,16	56,84	56,84
Qual a sua nota para o Site FAOSC?	-	25,26	74,74	74,74

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.

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 percebe-se que o ponto médio supera 50% quando o assunto é site, redes e confiança. Ainda, quando assunto é a avaliação do site mais de 70% atribuem com conceito promotor. No que se refere as redes sociais, mais de 50% indicam ser promotor. No entanto, na indicação de marca a média ficou a baixo de 30%, demandando ações de incentivo para fidelizar os estudantes e converter os mais de 76% de neutros em promotores. Campo confiança designa mais de 50%, logo, percebe-se que os estudantes valorizam e confiam, mas ainda carece investimentos para indicação da marca. Observando os resultados, identifica-se em relação a 2021/1/2 que o número de neutros se elevou, logo, tornar-se necessário ações para converter em promotor antes que sejam levados a ser detratores.



3.1.2 CPA – AÇÕES INSTITUCIONAIS PRÉVIAS FRENTE À PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – REGISTRO DE RESPOSTAS 2023/1º

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, principalmente no campo da indicação da marca;
- b) Qualificar os profissionais para excelência no atendimento e resolutividade das demandas, com vistas a superar a nota obtida abaixo de 50%;
- 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 2023/1º



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

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA/FAOSC

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

- III. O Instrumento de avaliação segue a criação de questões com atribuição de grau de satisfação na métrica de 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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: ENSINO	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIDÁTICA E DOCÊNCIA - NOME PROFESSOR	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIREÇÃO ADMINISTRATIVA	Nota				
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
--	---	---	---	---	---

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: DIREÇÃO ACADÊMICA	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: COORDENAÇÃO	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: SECRETARIA ACADÊMICA	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: BIBLIOTECA	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: CANTINA/REFEITÓRIA	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: SETOR FINANCEIRO	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO ACADÊMICA (NOA)	Nota				
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

QUESTÕES DE AVALIAÇÃO: LIMPEZA E SEGURANÇA	Nota				
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	Nota				
Como você avalia os espaços abaixo (considere a dimensão física, conservação e acessibilidade):					
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?	

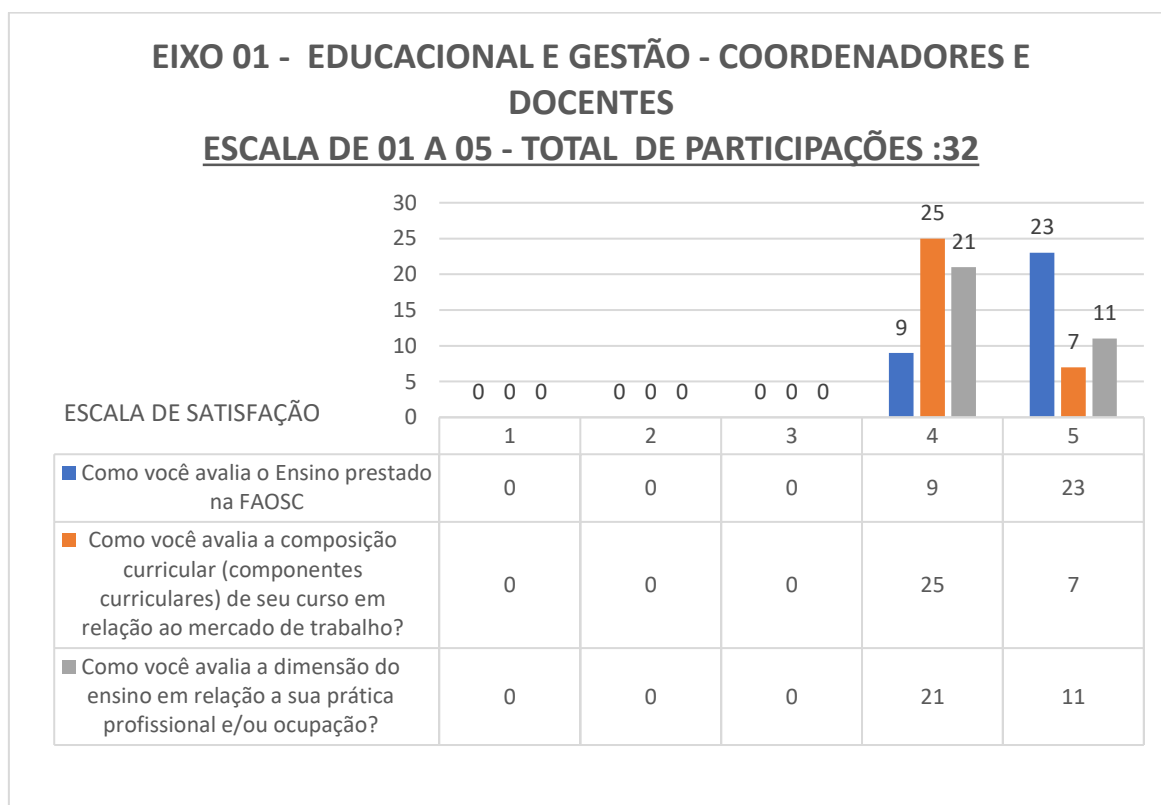


3.2.1 CPA – PARTICIPAÇÃO DOS ACADÊMICOS(AS) – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA E REGISTRO DE RESPOSTAS 2023/1º

A aplicação da pesquisa CPA 2023/1º ocorreu conforme previsto no calendário acadêmico no período de 26 a 30 de junho de 2023. Neste período foram registradas a opinião de Docentes, Técnicos e Auxiliares de Serviço Gerais. Foram contabilizadas 32 (trinta e duas) participações sendo estas: 21 (vinte) de docentes dos cursos de graduação apontados no item 3.1.1; 03(três) de Técnicos Institucionais, 05 (cinco) Coordenadores de curso, 04 (quatro) Auxiliares de Serviços Gerais, totalizando 32 (trinta e dois) 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 2023/1º.

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 julgaram parcialmente satisfatório e ou totalmente satisfatório, detalhando-se ainda enquanto resposta:

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 71,87%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 28,12%
- 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

Como pode ser observado, na questão 02 que 78% das participações pertencem a escala 4, demonstrando, portanto, que o ensino na FAOSC se constitui como 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': 21,87%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 78,12 %
- 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 nota 5 esteve presente com 21,87%, ou seja, os participantes reconhecem a composição curricular da FAOSC como totalmente satisfatória. No que se refere a ensino e prática, obteve-se:

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': 34,37%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 65,62%
- 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

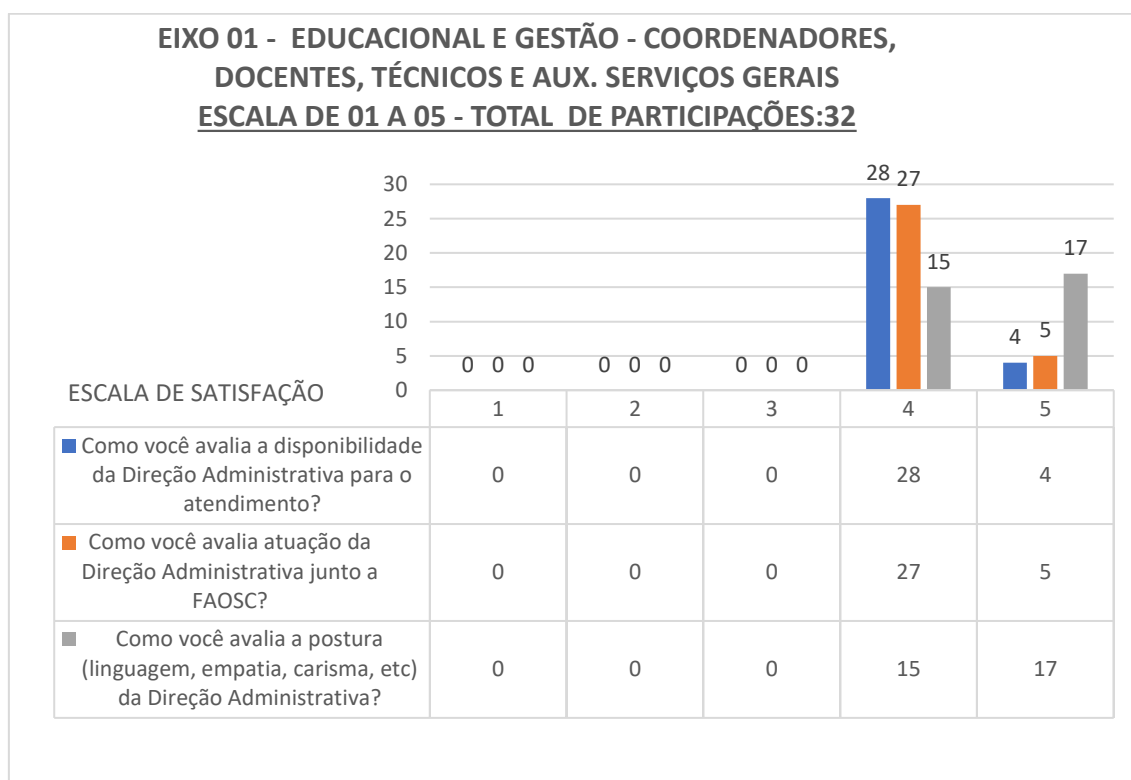


bloco de ensino, docentes e coordenadores reconhecem o ensino da FAOSC em nível de excelência.

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 2023/1º.

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': 12,5%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 87,5%
- 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 satisfeitos com a disponibilidade da Direção Administrativa no atendimento as demandas, seguindo por totalmente satisfeitos com 12,5%, aproximando a visão geral em 87,5% na condição satisfeitos.

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

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 15,62%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 84,37%
- 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, 84,37% aponta que no campo da atuação da Direção Administrativa a escala de 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.

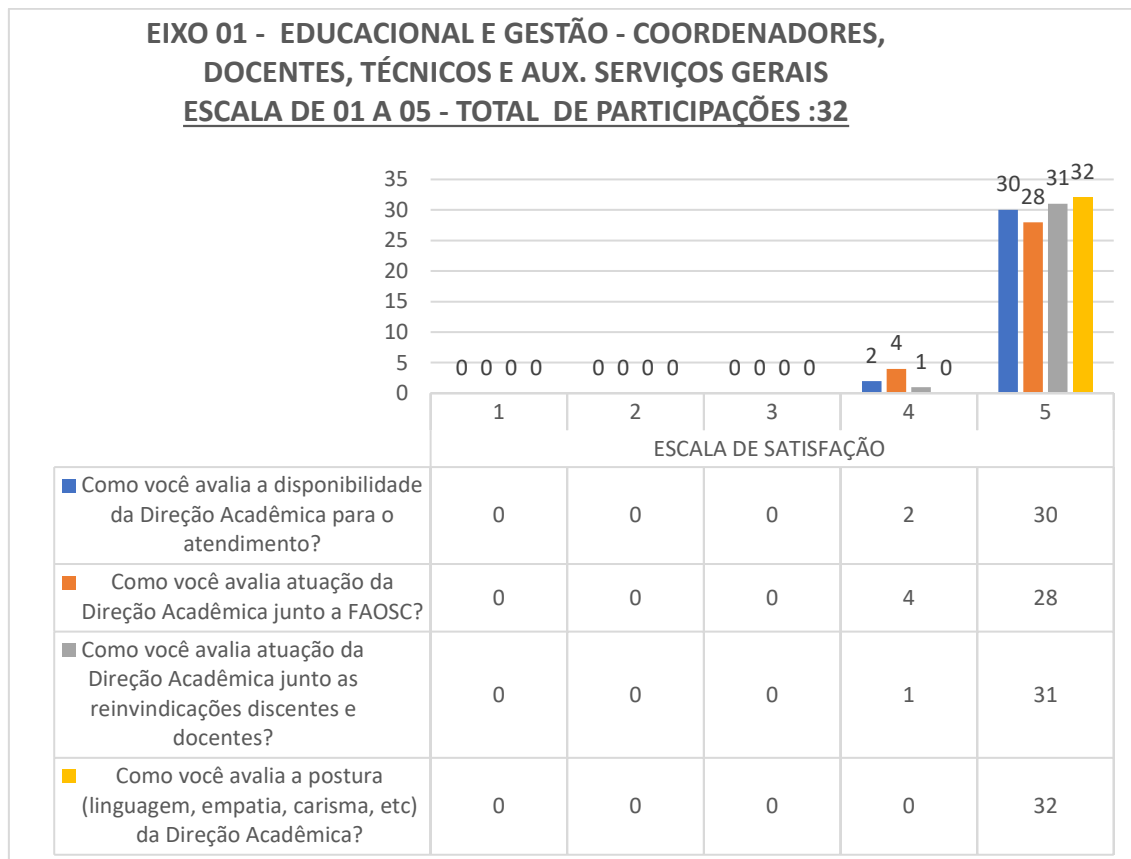
Questão 03: Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Administrativa?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 53,12%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 46,87%
- 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 05, assim como o bloco como todo, demonstra a satisfação FAOSC em relação ao atendimento da Direção Administrativa, logo, demonstrando que acima de 53,12% 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 2023/1º.

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': 93,75%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 6,25%
- 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

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': 87,5%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 12,5%
- 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': 96,87%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 3,12%
- 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

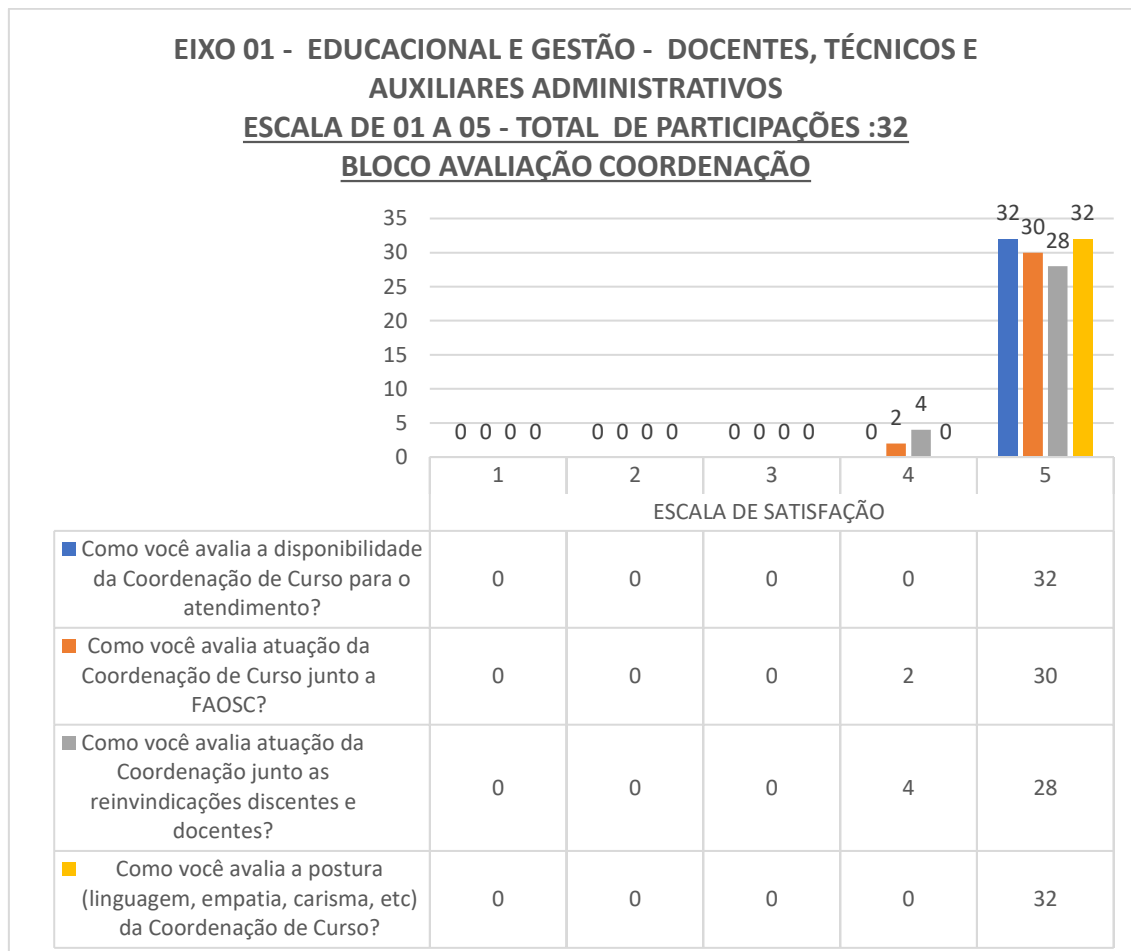
Questão 04: Como você avalia a postura (linguagem, empatia, carisma, etc) da Direção Acadêmica?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 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 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 2023/1º.

As coordenações de curso foram avaliadas pelos docentes, técnicos e auxiliares de serviços gerais, o qual reconheceram de forma unânime a escala 5 – totalmente satisfeitos com maior ênfase, 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.

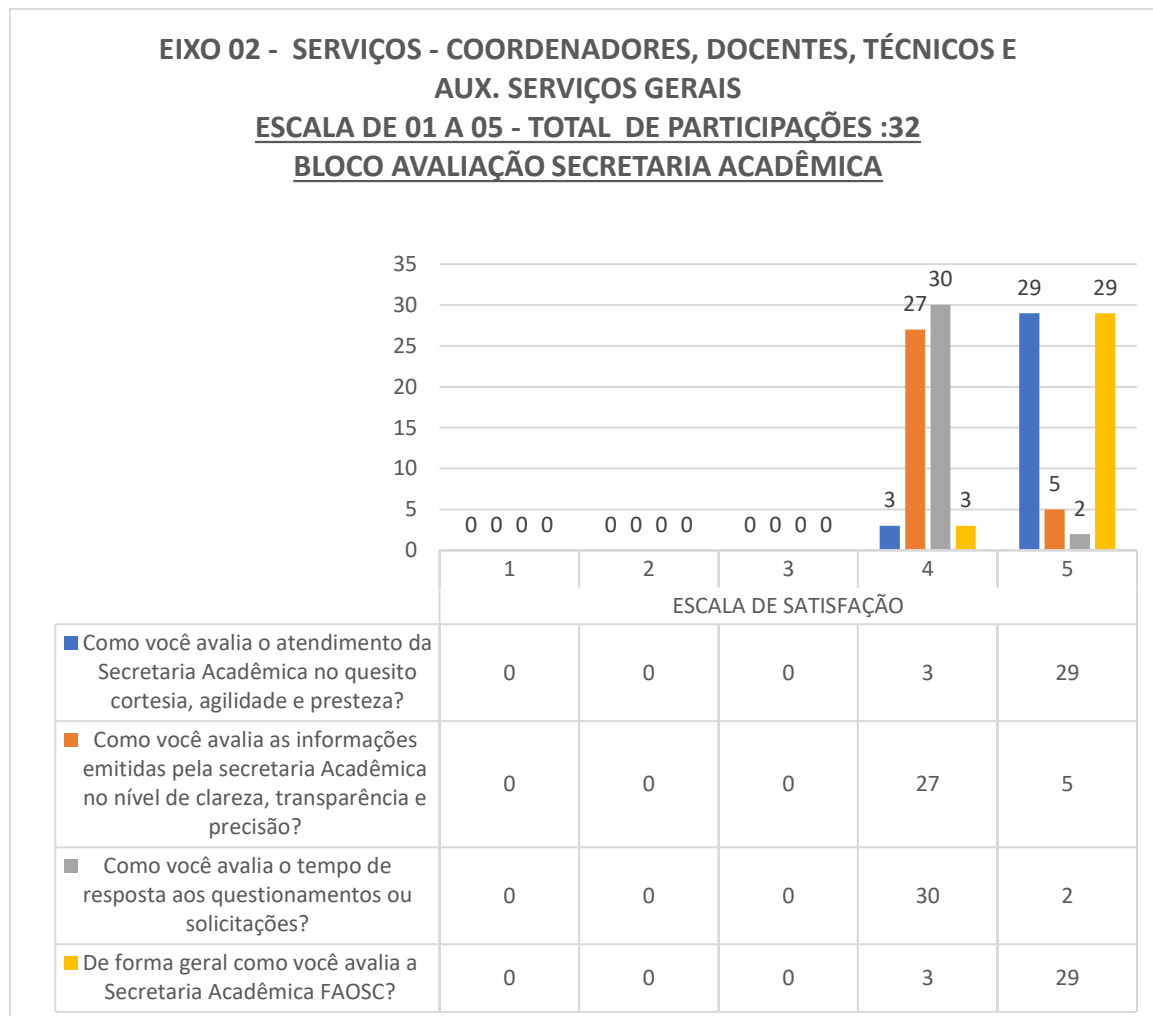
As questões sobre coordenação encerram o Bloco de questões sobre Ensino e Gestão, demonstrando novamente acima de 90% a condição de totalmente satisfeito por parte dos participantes.

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 2023/1º.

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': 90,62%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 9,37%
- 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': 15,62%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 84,37%
- 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': 6,25%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 93,75%
- 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': 90,62%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 9,37%
- 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

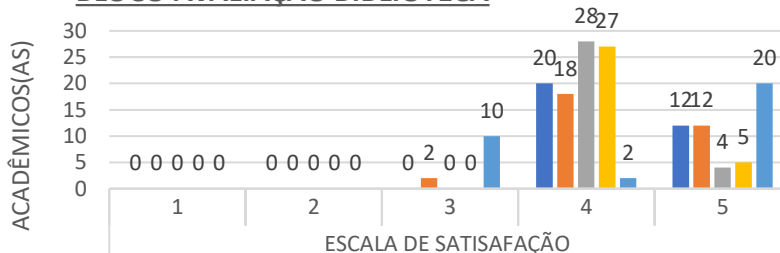
O bloco de questões referentes a Secretaria Acadêmica em suas Questões 01,02,03, indicaram percentiva acima de 90% como totalmente satisfatório e satisfatório, demonstrando que o trabalho deste serviço se encontra em nível de excelência. Ainda, registra-se que foram aplicadas durante 2022 diversos cursos de qualificação sobre atendimento e resolatividade, fatos que podem ser atribuídos a visão positiva do trabalho desenvolvido por este setor.

BLOCO DE QUESTÕES SOBRE BIBLIOTECA



**EIXO 02 - SERVIÇOS - COORDENADORES, DOCENTES, TÉCNICOS E
AUX. SERVIÇOS GERAIS ESCALA DE 01 A 05 - TOTAL DE
PARTICIPAÇÕES :32**

BLOCO AVALIAÇÃO BIBLIOTECA



	1	2	3	4	5
■ Como você avalia o acervo da biblioteca, ele atende as necessidades quanto ao acervo e disponibilidade de material?	0	0	0	20	12
■ Como você avalia o atendimento da Biblioteca no quesito cortesia, agilidade e presteza?	0	0	2	18	12
■ Como você avalia as informações emitidas pela Biblioteca no nível de clareza, transparência e precisão?	0	0	0	28	4
■ Como você avalia o tempo de resposta aos questionamentos ou solicitações?	0	0	0	27	5
■ De forma geral como você avalia a Biblioteca FAOSC?	0	0	10	2	20

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.

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': 37,5%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 62,5%
- 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 acervo, percebe-se como visto acima, que 62,5% entendem que o serviço é satisfatório. Entretanto, acima de 37% registra estar totalmente



satisfeito com o acervo disponível. No campo atendimento, na questão 02, observa-se: :

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

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 37,5%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 56,25%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 6,25%
- 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 mais de 50% dos participantes julgam que o atendimento da biblioteca é satisfatório e 37% compreende como totalmente satisfatório. A seguir, a questão 03 demonstra uma elevação da satisfação, atingindo no quesito atendimento e informações prestadas uma média superior a 50% de satisfação e 37% totalmente satisfeitos, como pode ser observado abaixo:

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': 12,5%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 87,5%
- 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': 15,62%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 84,37%
- 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 campo avaliação do tempo de resposta, evidencia-se que mais de 80% estão satisfeitos. E, como forma geral de avaliar a biblioteca, afirmam:

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

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 62,5%



- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 6,25%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 31,25%
- 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 05, a maior percentiva foi totalmente satisfatório com 62,5% e, na forma geral de avaliar a Biblioteca a escala ficou em nota 3, com equivalência de 31% 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 2023/1º 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:



**EIXO 02 - SERVIÇOS - EIXO 02 - SERVIÇOS - COORDENADORES,
DOCENTES, TÉCNICOS E AUX. SERVIÇOS GERAIS
ESCALA DE 01 A 05 - TOTAL DE PARTICIPAÇÕES :32
BLOCO AVALIAÇÃO CANTINA/REFEITÓRIO**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.

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

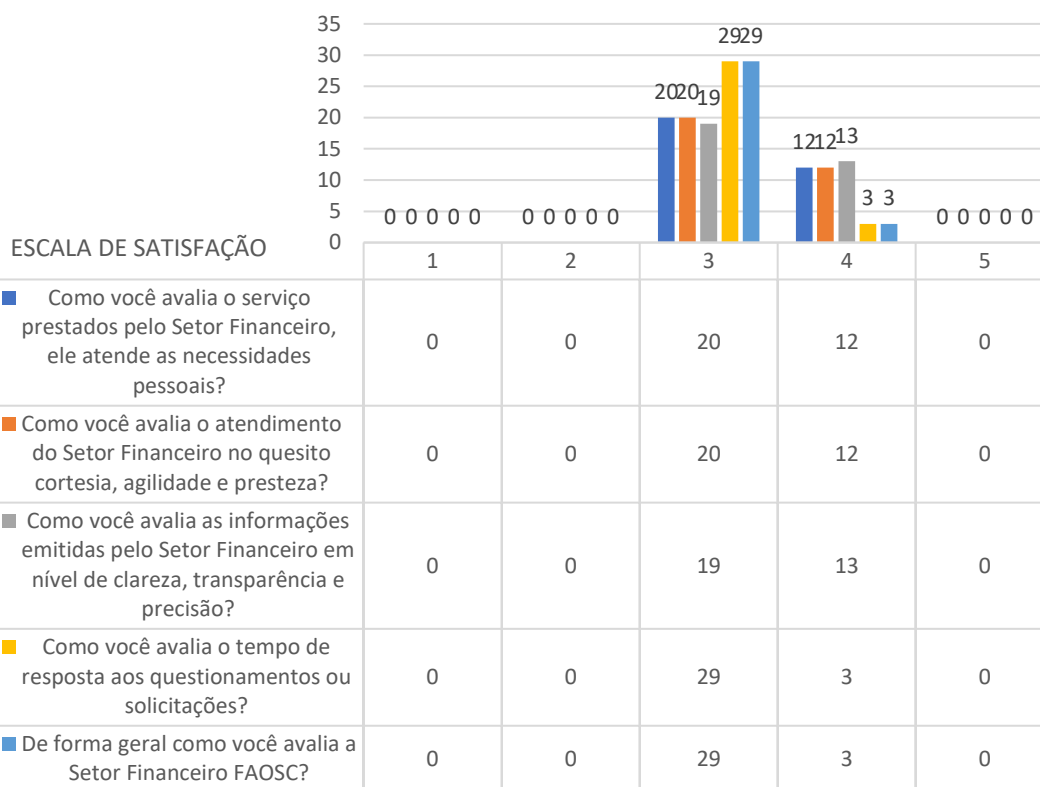
A pesquisa demonstrou que os participantes não apontam insatisfação, apresentando média acima de 70% como parcialmente satisfatório (escala 3) o serviço prestado. Observa-se:



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

ESCALA DE 01 A 05 - TOTAL DE PARTICIPAÇÕES :32

BLOCO AVALIAÇÃO SETOR FINANCEIRO



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.

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': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 37,5%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 62,5%
- 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': 37,5%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 62,5%
- 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': 40,62%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 59,37%
- 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': 9,37%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 90,62%
- 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

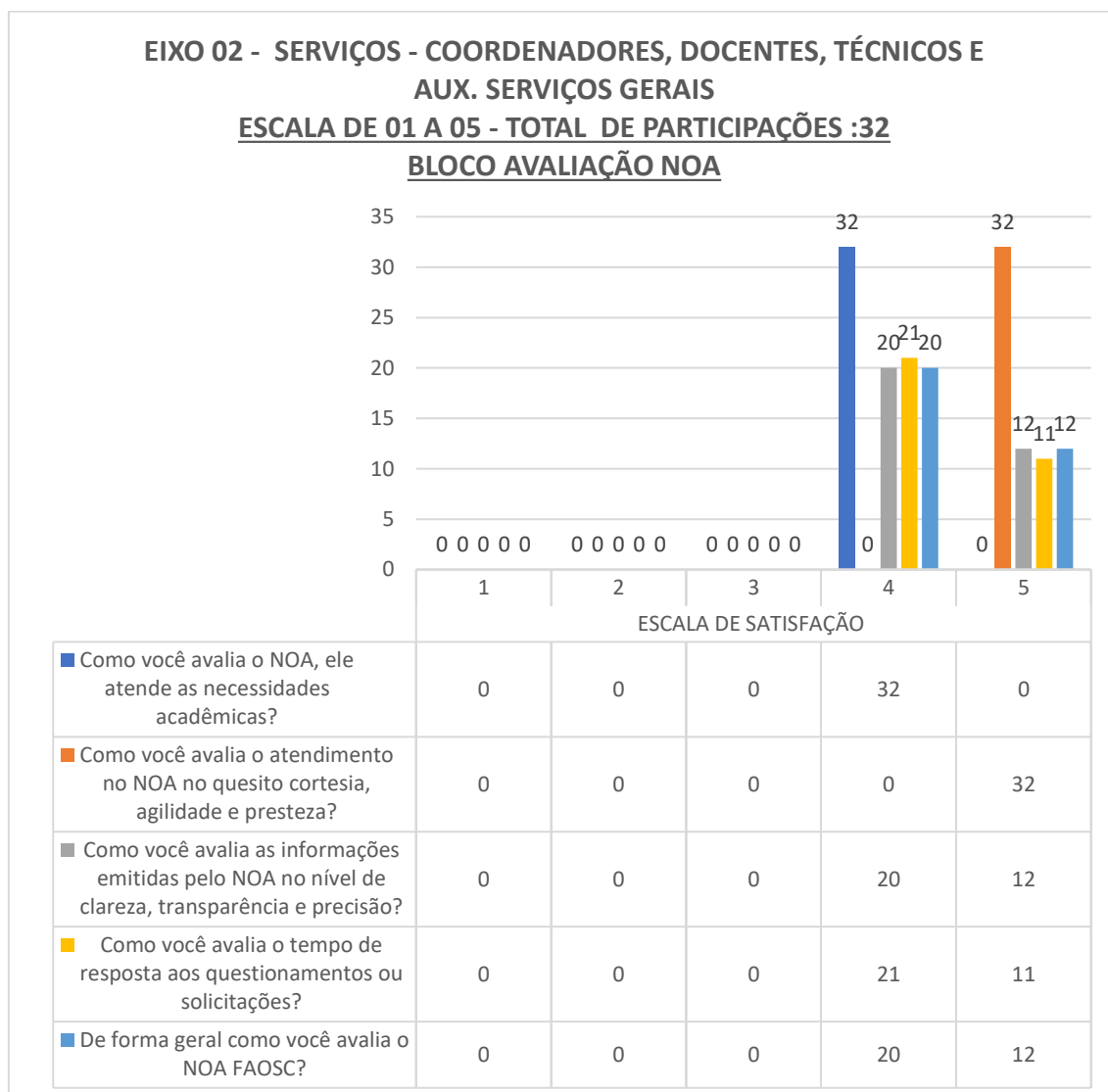
Questão 05: De forma geral como você avalia a Setor Financeiro FAOSC?

- a) escala/grau 5 corresponde a 'totalmente satisfatório': 0% - sem a presença de escolha
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 9,37%
- c) escala/grau 3 corresponde a 'parcialmente satisfatório': 90,62%
- 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 2023/1º.

As respostas apresentadas acima demonstram que a escala predominante é 4, com menor incidência em nota 5, contudo, sem a presença de notas 3, 2 e 1. 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': 37,5%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 62,5%
- 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': 34,37%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 65,62%
- 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': 37,5%
- b) escala/grau 4 corresponde a 'satisfatório': 62,5%
- 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

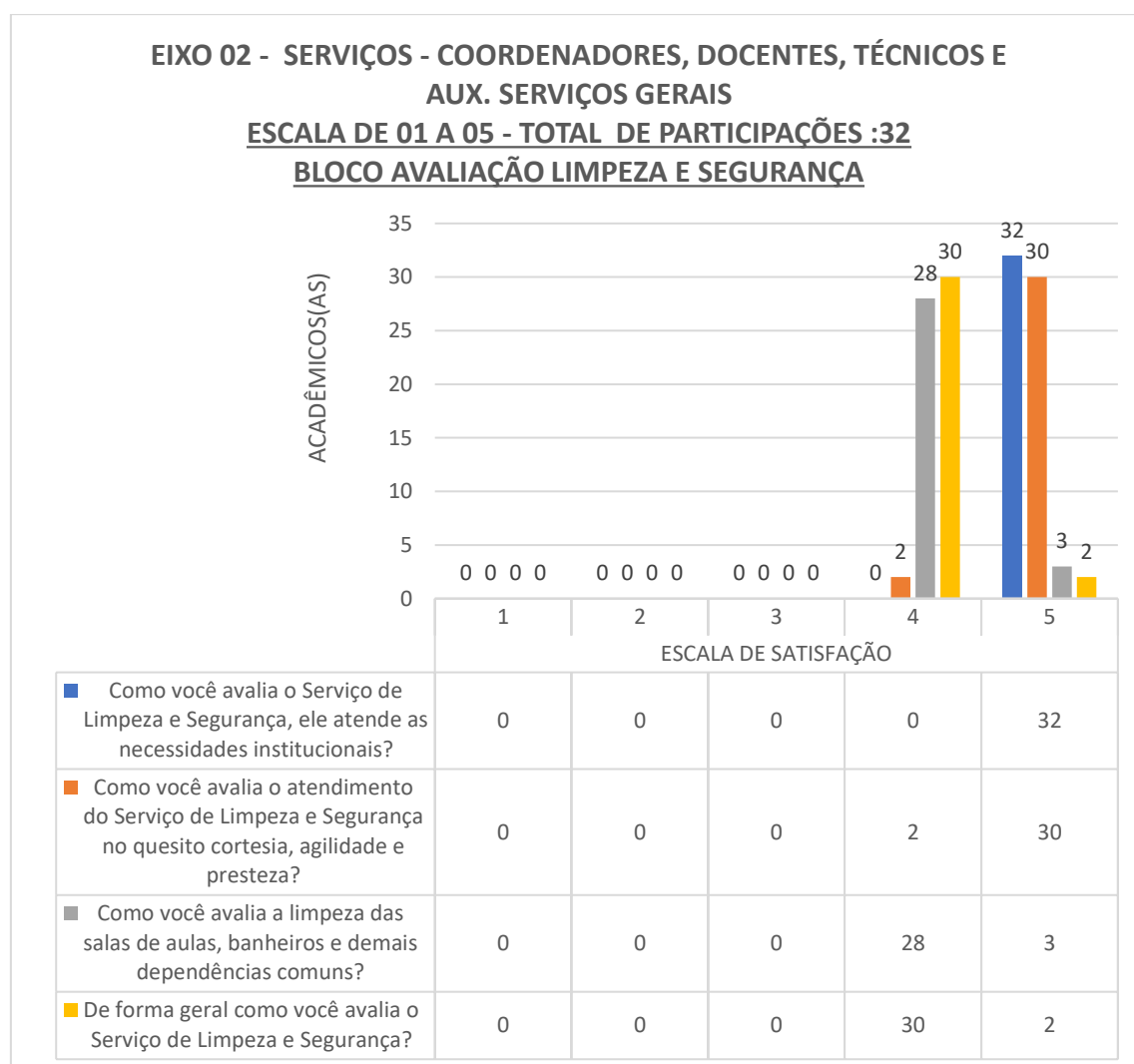


e) escala/grau 1 representa 'totalmente insatisfeito': 0% - sem a presença de escolha

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 quase todas as questões, sendo apenas no quesito limpeza de banheiro e salas a resposta como satisfatória, fato que necessita implementação. Destaca-se abaixo as participações:





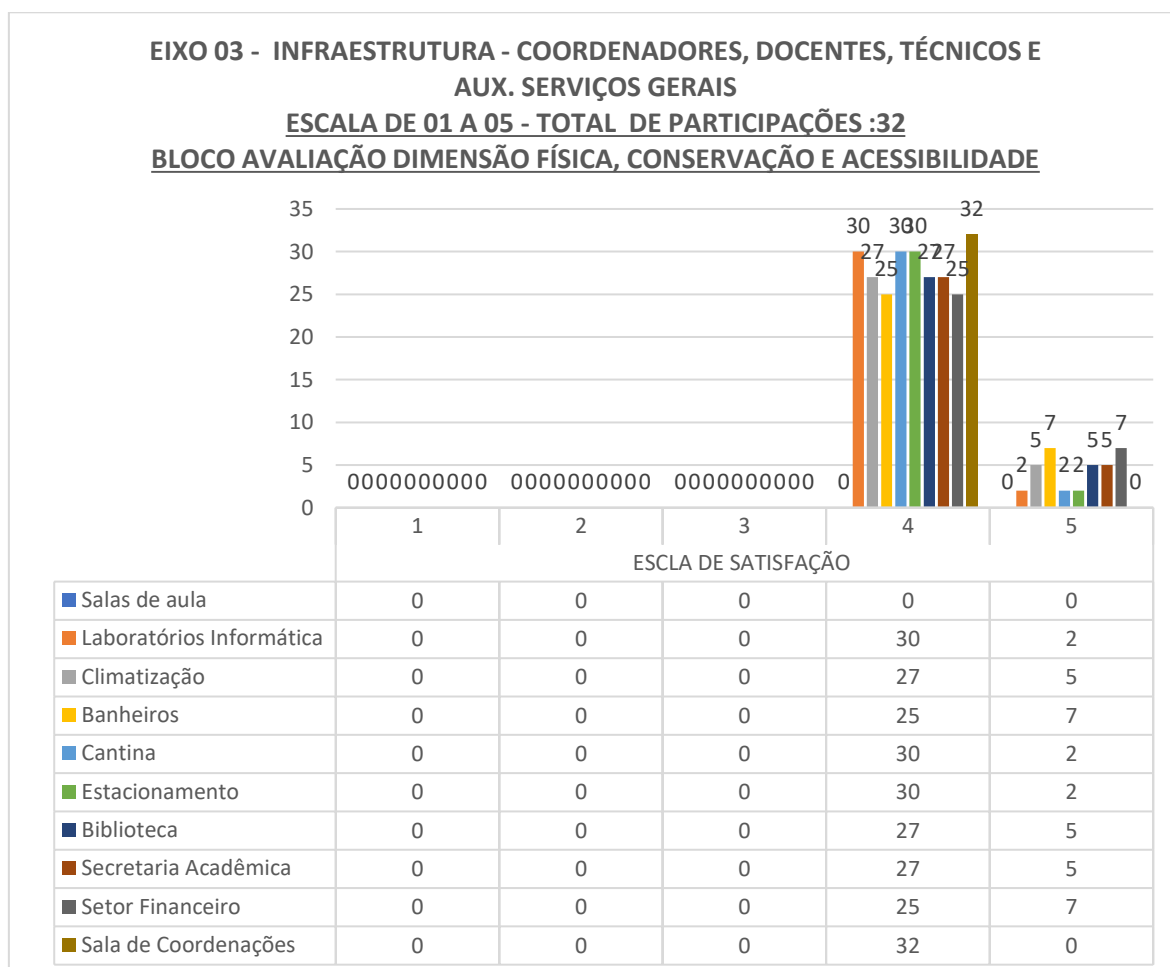
Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.

Enquanto perguntas, obteve-se resposta 100% 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 4 e 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 70% 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 2023/1º.

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	0	0	0	Salas de aula	-	-	-	-	-
Laboratórios Informática	0	0	0	30	2	Laboratórios Informática	-	-	-	93,75	6,25
Climatização	0	0	0	27	5	Climatização	-	-	-	84,38	15,63
Banheiros	0	0	0	25	7	Banheiros	-	-	-	78,13	21,88
Cantina	0	0	0	30	2	Cantina	-	-	-	93,75	6,25
Estacionamento	0	0	0	30	2	Estacionamento	-	-	-	93,75	6,25
Biblioteca	0	0	0	27	5	Biblioteca	-	-	-	84,38	15,63
Secretaria Acadêmica	0	0	0	27	5	Secretaria Acadêmica	-	-	-	84,38	15,63
Setor Financeiro	0	0	0	25	7	Setor Financeiro	-	-	-	78,13	21,88
Sala de Coordenações	0	0	0	32	0	Sala de Coordenações	-	-	-	100,00	-
Acessibilidade para cadeirantes e demais deficiências	0	0	25	7	0	Acessibilidade para cadeirantes e demais deficiências	0	0	78,13	21,88	-

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.

Como pode ser observado na representação gráfica acima e na tabela demonstrativa Eixo 03 – Infraestrutura, os participantes reconhecem que a estrutura se escala em satisfatório (04) e, em menor escala a percentiva 5, ou seja, totalmente satisfatório. Acompanhando avaliação dos setores de serviço elas entram 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)

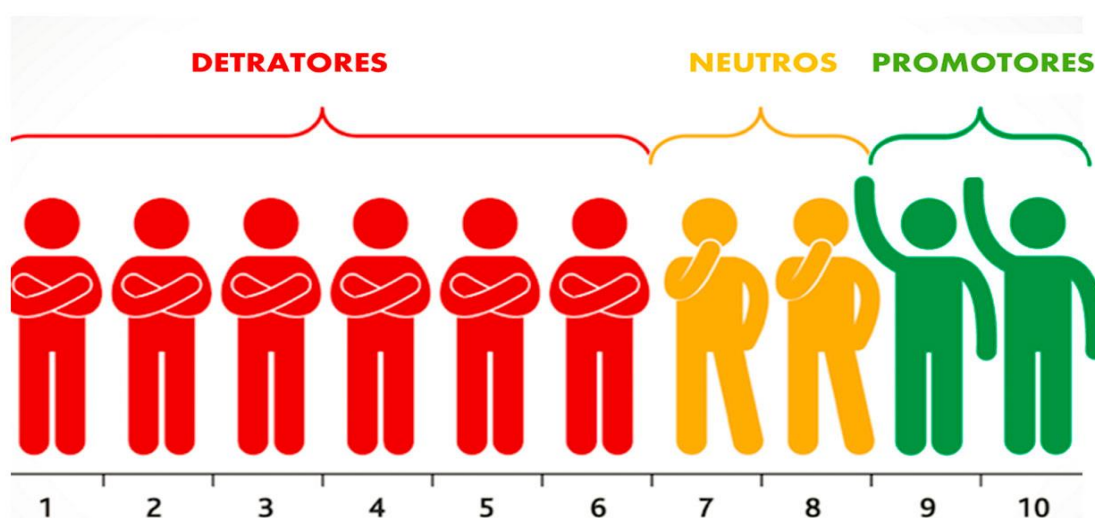
Finalizando o questionário CPA aos coordenadores, docentes, técnicos e auxiliares de serviços gerais, foi solicitado que avaliassem as questões abaixo considerando a escala de 01 a 10, sendo que quanto mais próximo a 01 sua equivalência é insatisfeita ou totalmente insatisfeita e quanto mais próximo 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?	



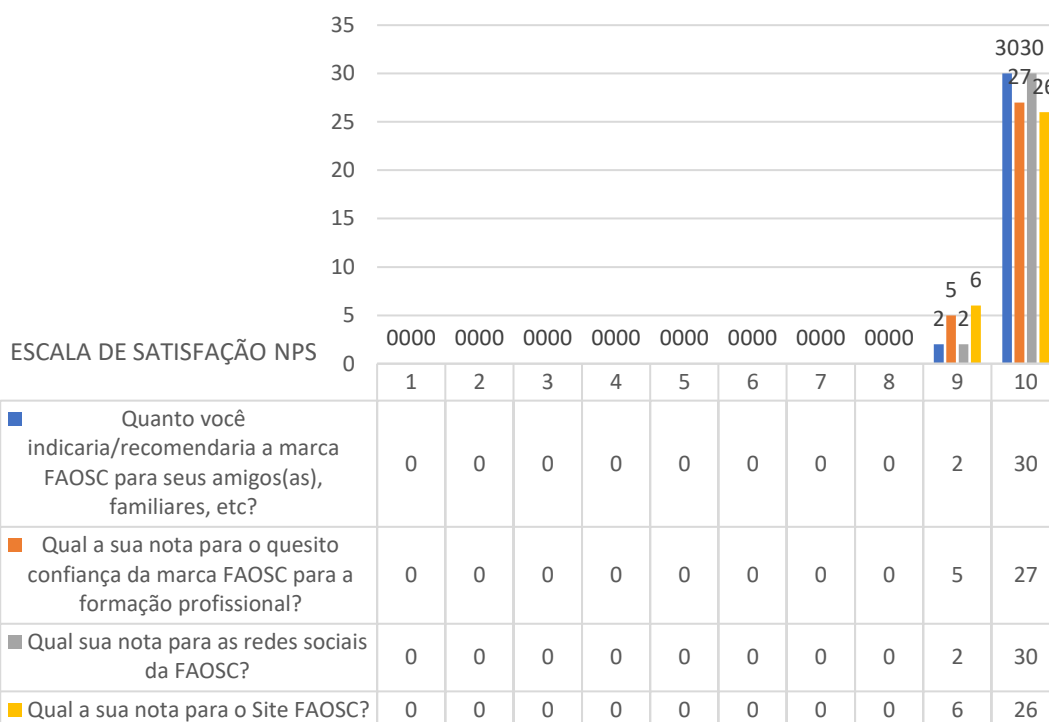
Avaliação deste do Eixo 04 se baseia no cálculo NPS (Net Promoter Score) que é um Método criado por Frederick Reichheld para mensurar a probabilidade do 'cliente' (colaborador FAOSC) recomendaria a marca ou empresa para outras pessoas. Para efeito a escala de satisfação de 1 a 10 apresenta a seguinte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



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



**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 :32**



Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.

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?	-	-	-	-	-	-	-	-	6,25	93,75	100,00
Qual a sua nota para o quesito confiança da marca FAOSC para a formação profissional?	-	-	-	-	-	-	-	-	15,63	84,38	100,00
Qual sua nota para as redes sociais da FAOSC?	-	-	-	-	-	-	-	-	6,25	93,75	100,00
Qual a sua nota para o Site FAOSC?	-	-	-	-	-	-	-	-	18,75	81,25	100,00

Fonte: Pesquisa realizada pela CPA 2023/1º.



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 2023/1º.

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, bem como a troca de gestão e as novas regulações da Direção Administrativa e Acadêmica. De maneira positiva dentre os participantes nenhum se posicionou detratador ou neutro.



3.2.2 CPA – AÇÕES INSTITUCIONAIS PRÉVIAS FRENTE À PARTICIPAÇÃO DOS COORDENADORES, DOCENTES, TÉCNICOS E AUX. DE SERVIÇOS GERAIS – REGISTRO DE RESPOSTAS 2023/1º

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;
- 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;
- e) Melhor comunicação do Setor Financeiro;
- f) Implementar os serviços de Biblioteca;
- g) Qualificar no campo da limpeza para elevar o nível de satisfatório para totalmente satisfatório.

MENSAGEM CPA/FAOSC:

A COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA FAOSC/2023/1º 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!”**