

Prezado Leitor,

O presente relatório da CPA abrange os resultados das pesquisas respondidas por discentes entre 2019 e 2022 sobre as seguintes Dimensões Sinaes: Missão e PDI; Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação e a extensão; Responsabilidade social da IES; Infraestrutura física; Autoavaliação institucional; e Políticas de atendimento aos discentes.

Além da apresentação habitual de resultados, o relatório acrescenta três indicadores integrantes da metodologia Net Promoter Score (NPS), cuja interpretação deve considerar a seguinte classificação das atuais opções de resposta das pesquisas CPA:

- "**Promotoras**": "concordo totalmente" e "concordo parcialmente".
- "**Detratoras**": "discordo totalmente" e "discordo parcialmente".
- "**Neutras**": "não concordo, nem discordo".
- **Sem classificação**: "não sei responder/ não se aplica".

Em seguida, cabe apresentar as regras aplicadas para elaborar os indicadores:

- **NPS**: demonstra o quanto o grupo de afirmações avaliado é percebido como "promotor" ou "detrator" por parte dos respondentes. Sua fórmula é  $((\text{Total de Promotoras}) - (\text{Total de Detratoras}) / \text{Total de Respondentes}) * 100$ . Este indicador conta com uma escala variando entre -100% e +100% e oferece estas interpretações dos resultados:

Entre -100 e -1%: zona crítica, demandando análises e ações corretivas imediatas.

Entre 0 e 49%: zona de aperfeiçoamento, demandando análises ações corretivas com prazos maiores.

Entre 50 e 74%: zona de qualidade, implicando em análises para propor ações preventivas e de melhoria.

Entre 75 e 100%: zona de excelência, indicando fidelidade por parte dos públicos, implicando em ações de manutenção e em análises para proposição de ações de melhoria.

- **Taxa de retenção**: demonstra o quanto o grupo de afirmações avaliado é ou não motivo para os respondentes atuarem de modo "promotor" em relação à FSA. A fórmula é:  $((\text{Total de Promotoras}) / (\text{Total de respondentes})) * 100$ .

Este indicador conta com uma escala variando entre 0 e 100% e oferece estas interpretações dos resultados:

Entre 0 e 50%: zona crítica, demandando análises e ações corretivas.

Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento, implicando em análises para propor ações preventivas e de melhoria.

Entre 75 e 100%: zona de qualidade, indicando fidelidade por parte dos públicos, implicando em ações de manutenção e em análises para propor ações de melhoria.

- **Taxa de neutro**: demonstra o quanto o grupo de afirmações avaliado é ou não motivo de indiferença por parte dos respondentes. A fórmula é:  $((\text{Total de "não concordo, nem discordo"}) / (\text{Total de respondentes})) * 100$ . Este indicador conta com uma escala variando entre 0 e 100% e oferece estas interpretações dos resultados:

Entre 0 e 10%: zona de qualidade, indicando que são poucos os indiferentes ao tema. Implica em ações de manutenção e também em análises para propor ações de melhoria.

Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento, indicando que o tema tem pouca importância na opinião dos respondentes. Implica em análises para propor ações preventivas e de melhoria.

Entre 40 e 100%: zona crítica, indicando que há muita indiferença em relação ao tema. Demanda análises quanto aos motivos dessa indiferença e ações corretivas.

Caso tenha qualquer dúvida, por gentileza nos procure: [cpa@fsa.br](mailto:cpa@fsa.br).

Agradecemos por sua atenção.

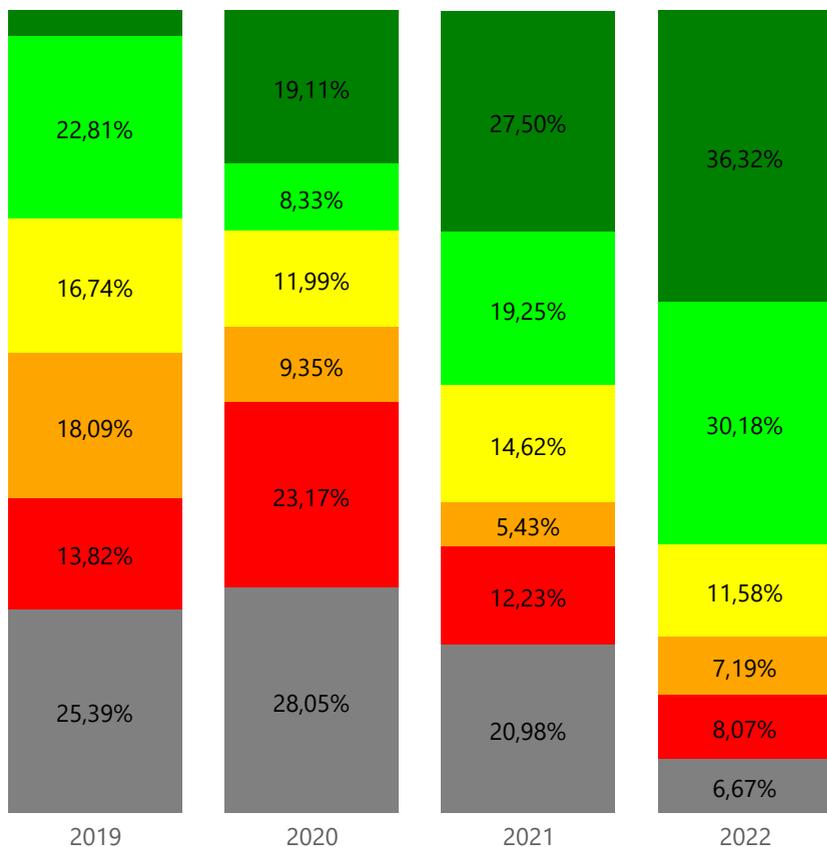
Equipe CPA - Comissão Própria de Avaliação

## Afirmativas:

2019, 2020 e 2021: Conheço o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da FSA.

2019, 2020 e 2021: O PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) deixa claro a missão, a visão, os valores e os objetivos da FSA.

2022: Conheço o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da FSA, que esclarece a missão, a visão, os valores e os objetivos da FSA.

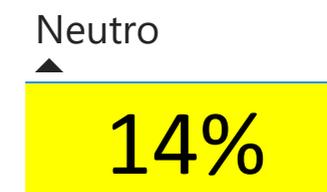


## Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2021	380	266	202	75	169	290
2019	28	203	149	161	123	226
2020	94	41	59	46	114	138
2022	207	172	66	41	46	38
<b>Total</b>	<b>709</b>	<b>682</b>	<b>476</b>	<b>323</b>	<b>452</b>	<b>692</b>

## NPS



## NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

## Retenção:

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

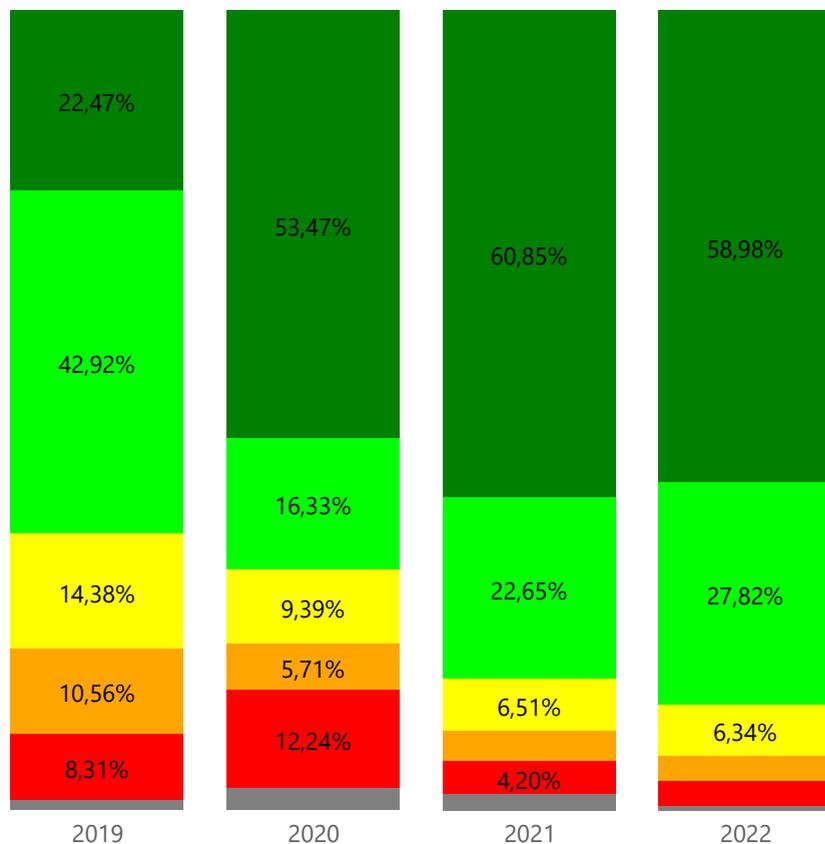
## Neutros:

- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Afirmativas:

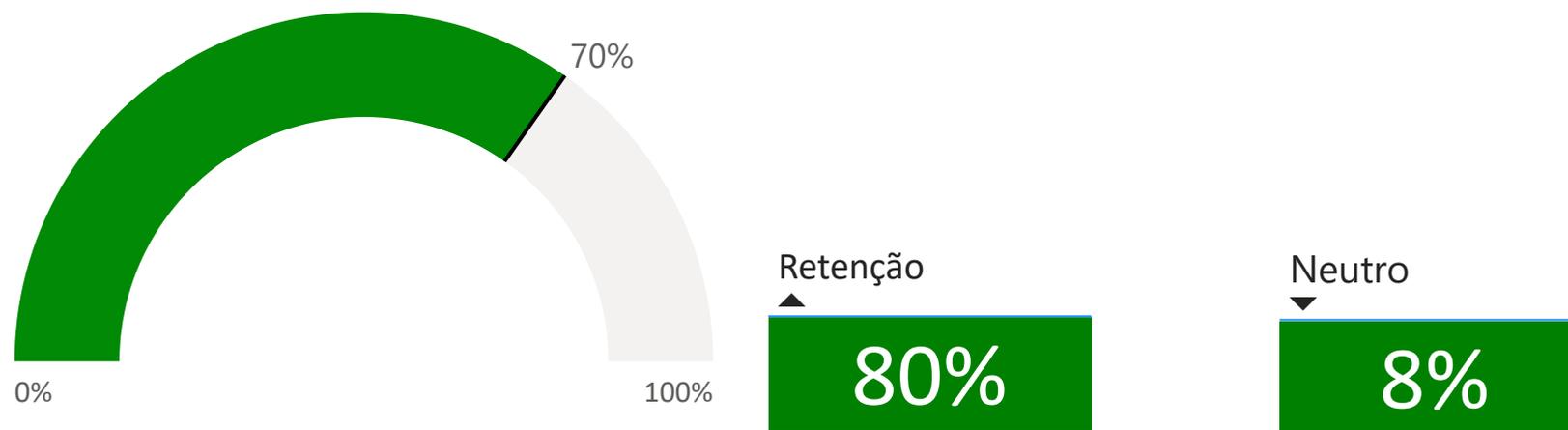
2019, 2020 e 2021: "Eu recomendo a FSA para amigos e familiares" e "Eu recomendo o curso que faço na FSA para amigos e familiares".

2022: "Eu recomendo a FSA e o curso que eu faço para amigos e familiares".



Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2021	841	313	90	52	58	28
2019	100	191	64	47	37	6
2022	335	158	36	18	18	3
2020	131	40	23	14	30	7
<b>Total</b>	<b>1407</b>	<b>702</b>	<b>213</b>	<b>131</b>	<b>143</b>	<b>44</b>

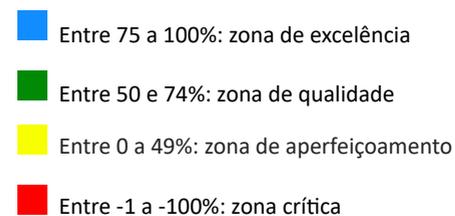
## NPS



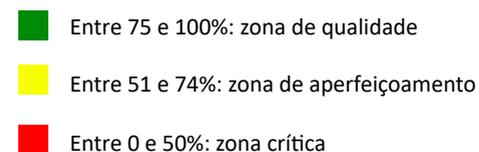
## Resultados das pesquisas:



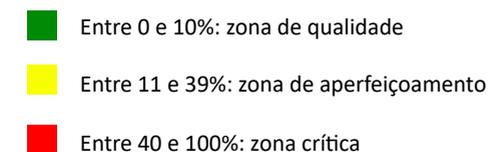
## NPS:



## Retenção:



## Neutros:



## Afirmativas:

2019 e 2022: A FSA me prepara para o mercado de trabalho.



### Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2022	296	170	58	22	14	6
2019	24	26	32	87	203	73
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>196</b>	<b>90</b>	<b>109</b>	<b>217</b>	<b>79</b>

## NPS



### NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

## Retenção



### Retenção:

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

## Neutro

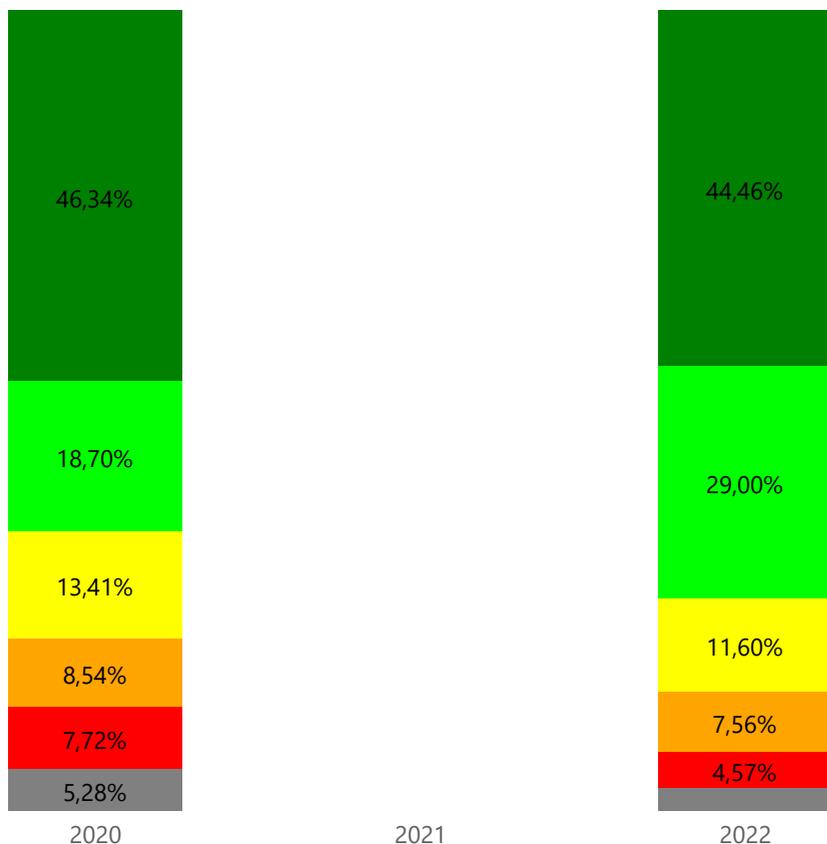


### Neutros:

- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Afirmativas:

2020 e 2022: As interações durante as aulas online contribuem positivamente para meu aprendizado.

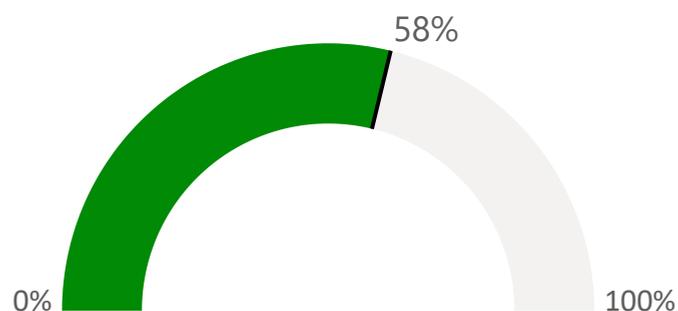


### Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2022	253	165	66	43	26	16
2020	114	46	33	21	19	13
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>211</b>	<b>99</b>	<b>64</b>	<b>45</b>	<b>29</b>

### NPS



### NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

### Retenção

71%

### Retenção:

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

### Neutro

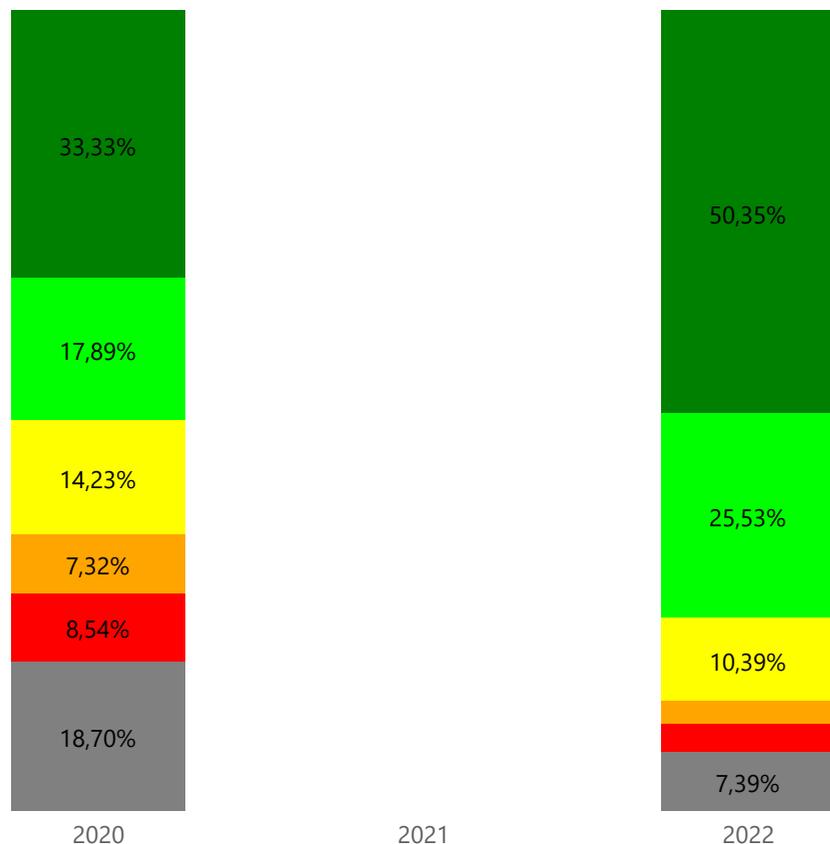
12%

### Neutros:

- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Afirmativas:

2020 e 2022: A FSA respeita o meio ambiente e promove ações de cunho social.

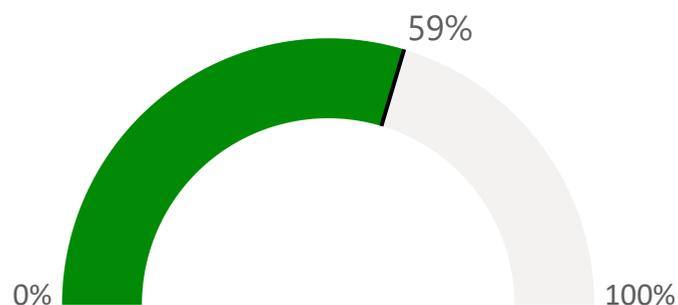


### Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2022	286	145	59	16	20	42
2020	82	44	35	18	21	46
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>189</b>	<b>94</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>88</b>

### NPS



### NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

### Retenção



### Retenção:

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

### Neutro



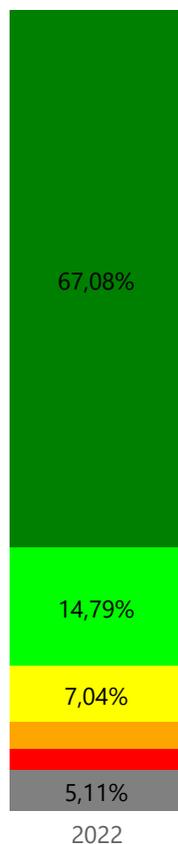
### Neutros:

- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

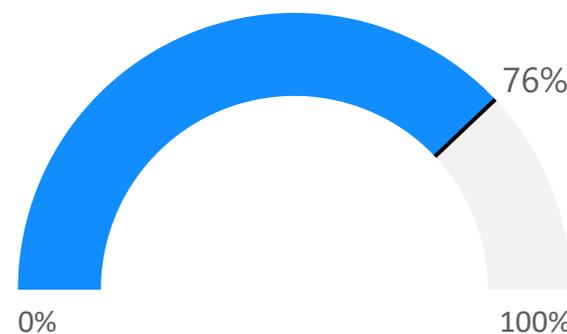
**Afirmativas:**

2020 e 2022: Na FSA não há qualquer tipo de segregação, seja de ordem econômica, sexual, étnica ou racial, pois todos são tratados com igualdade.

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2022	381	84	40	19	15	29
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>84</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>29</b>



**NPS**



**Retenção**



**Neutros**



**Resultados das pesquisas:**

- Concordo Totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Não sei responder/Não se aplica

**NPS:**

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

**Retenção:**

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

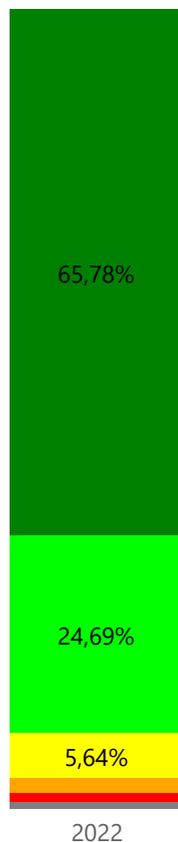
**Neutros:**

- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Afirmativas:

2022: O curso possibilitou aumentar minha capacidade de reflexão e argumentação

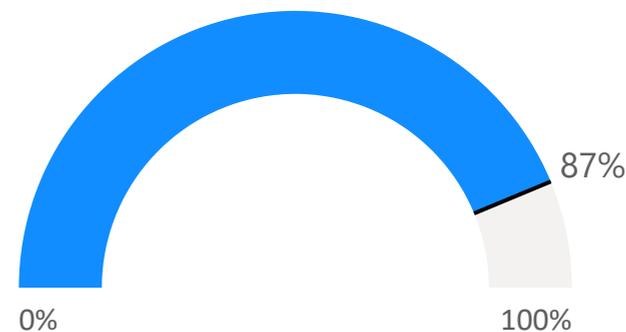
Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2022	373	140	32	11	6	5
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>140</b>	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>



## Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Não sei responder/Não se aplica

## NPS



## NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

## Retenção



## Retenção:

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

## Neutros



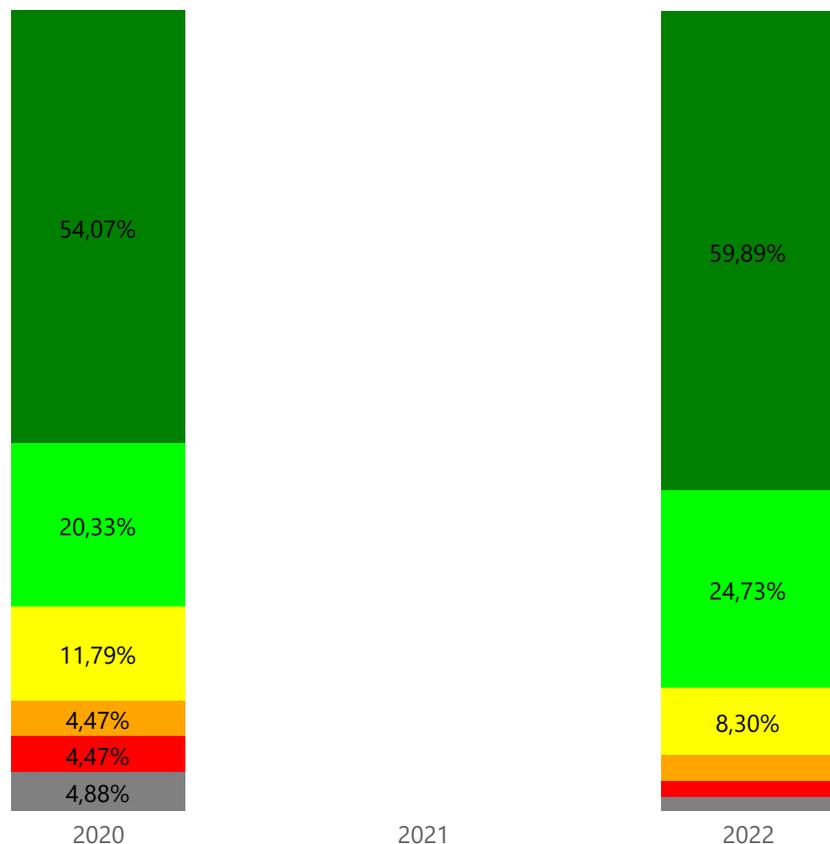
## Neutros:

- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Afirmativas:

2020: Sugestão de alteração: As atividades acadêmicas desenvolvidas possibilitam reflexão, convivência e respeito a diversidade

2022: Sugestão de alteração: As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitam reflexões variadas, incluindo problemas da sociedade, além de promoverem convivência e respeito à diversidade.

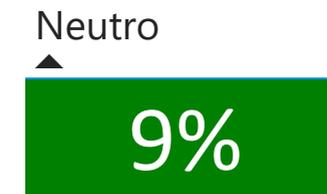
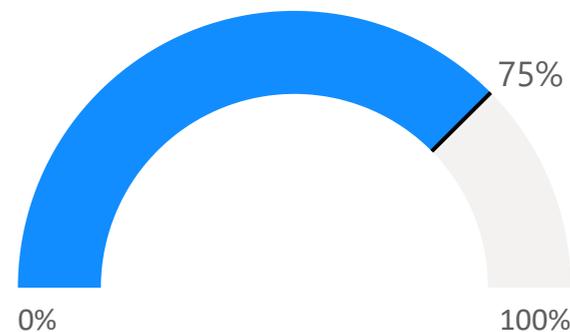


### Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2022	339	140	47	19	11	10
2020	133	50	29	11	11	12
<b>Total</b>	<b>472</b>	<b>190</b>	<b>76</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>22</b>

## NPS



### NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

### Retenção:

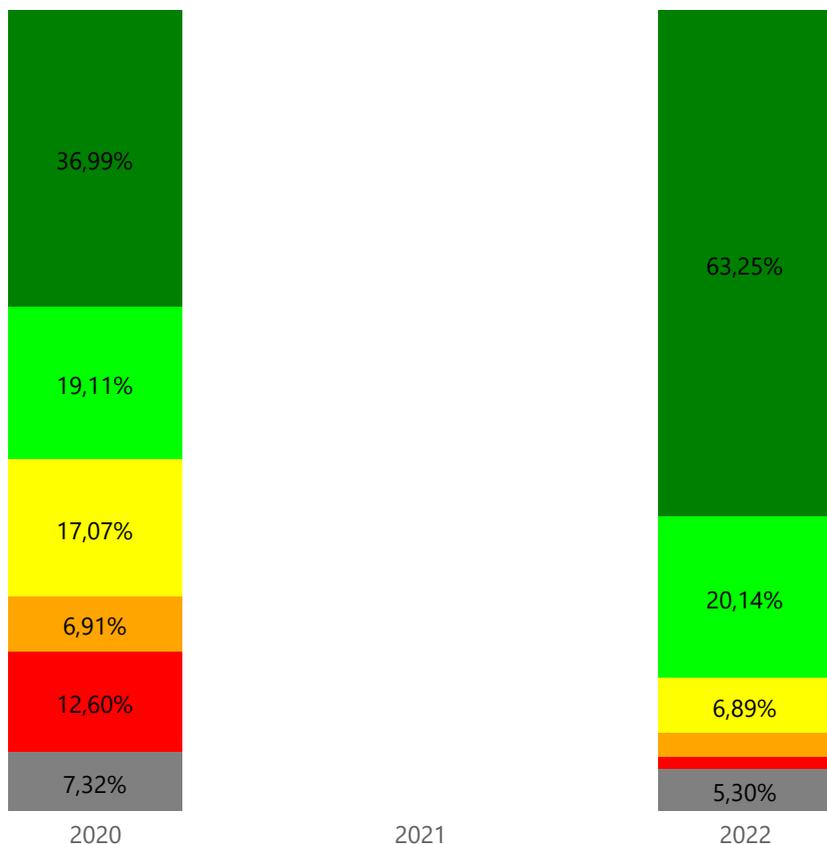
- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

### Neutros:

- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Afirmativas:

2020 e 2022: O acervo das bibliotecas física e virtual é adequado e atende às necessidades dos alunos.

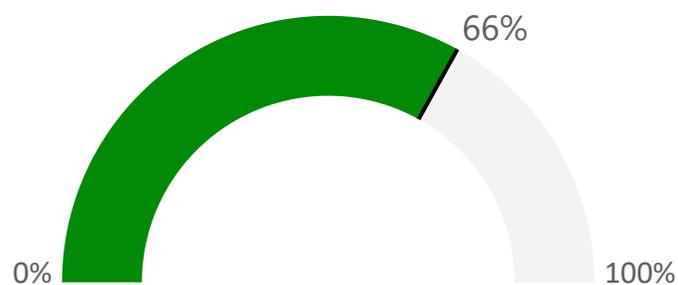


### Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2022	358	114	39	17	8	30
2020	91	47	42	17	31	18
<b>Total</b>	<b>449</b>	<b>161</b>	<b>81</b>	<b>34</b>	<b>39</b>	<b>48</b>

## NPS



## Retenção



## Neutros



### NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

### Retenção:

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

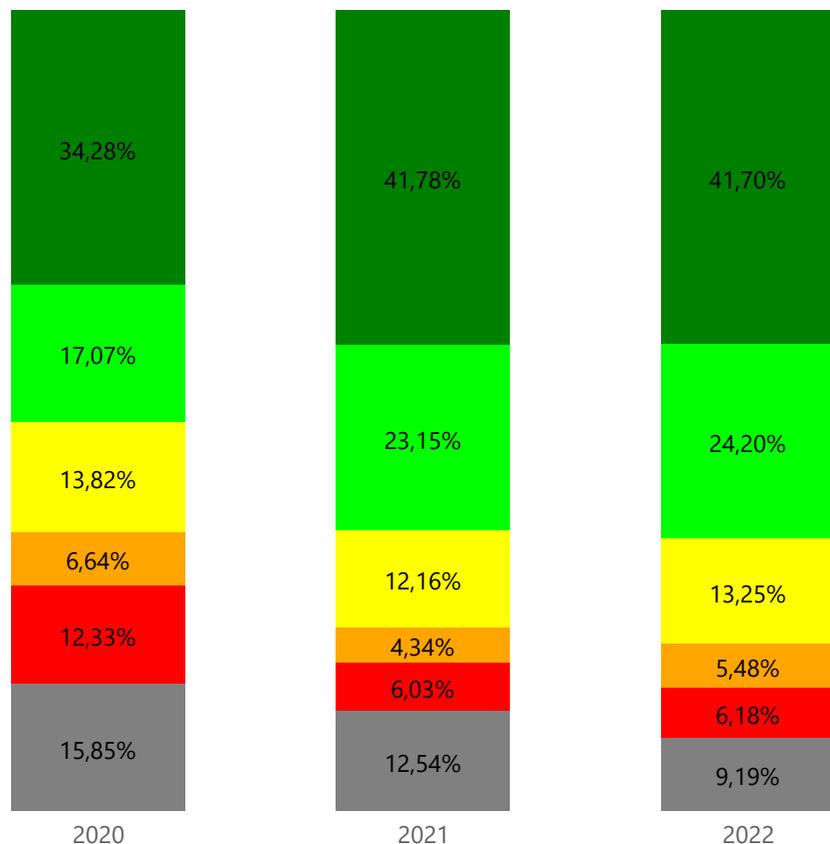
### Neutros:

- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Afirmativas:

2020 e 2021: "Os alunos participam de avaliações periódicas do curso (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)", "Sei o que é a CPA e a sua importância" e "Percebo que as mudanças realizadas na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA".

2022: Sei o que é a CPA e percebo que as mudanças na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA.



## Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2021	866	480	252	90	125	260
2020	253	126	102	49	91	117
2022	236	137	75	31	35	52
<b>Total</b>	<b>1355</b>	<b>743</b>	<b>429</b>	<b>170</b>	<b>251</b>	<b>429</b>

## NPS



## NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

## Retenção:

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

## Neutros:

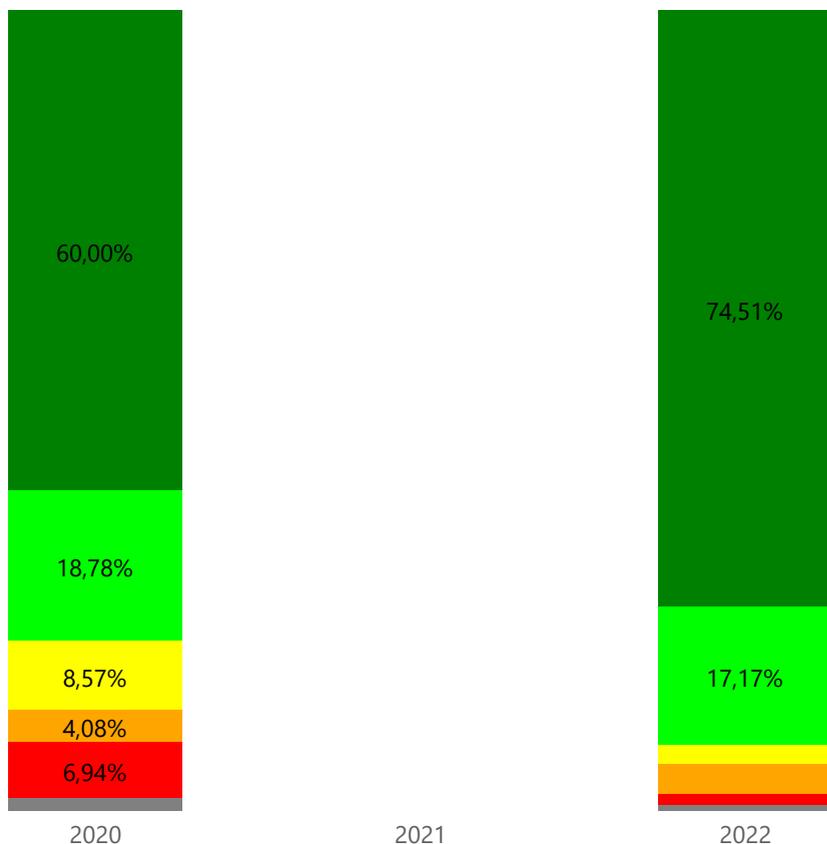
- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Afirmativas:

2020: Consegui acessar a disciplina e seus conteúdos pelo Moodle com facilidade.

2021: Consegui acessar as aulas online e seus conteúdos pelo Moodle com facilidade.

2022: Consegui acessar a disciplina e seus conteúdos pelo Moodle com facilidade.

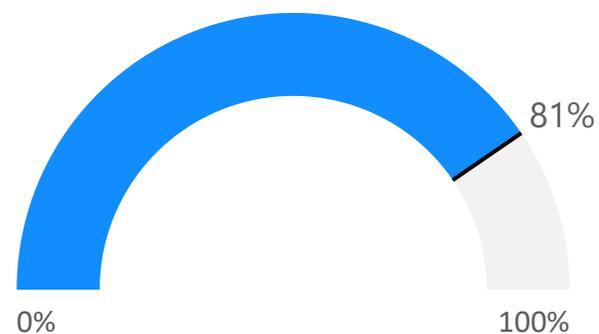


### Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2020	147	46	21	10	17	4
2022	421	97	14	21	8	4
<b>Total</b>	<b>568</b>	<b>143</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>8</b>

## NPS



### NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

## Retenção



### Retenção:

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

## Neutros



### Neutros:

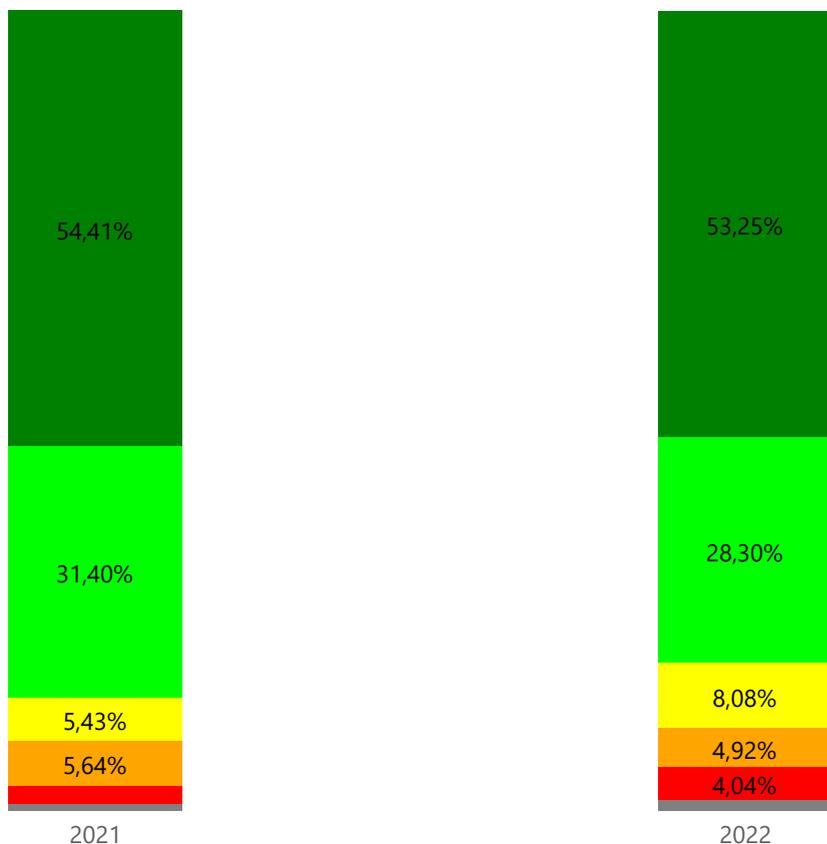
- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Afirmativas:

2021: Os meios de comunicação e aplicativos utilizados pela FSA com seus alunos (atendimento presencial, telefônico, e-mail, chatbot e redes sociais) são satisfatórios.

2021: A frequência, relevância e qualidade das informações enviadas pela FSA em seus comunicados aos alunos é satisfatória.

2022: Os meios de comunicação utilizados pela FSA com seus alunos (atendimento presencial, telefônico, e-mail, chatbot e redes sociais), a frequência, a relevância e a qualidade das informações enviadas pela FSA são satisfatórios.

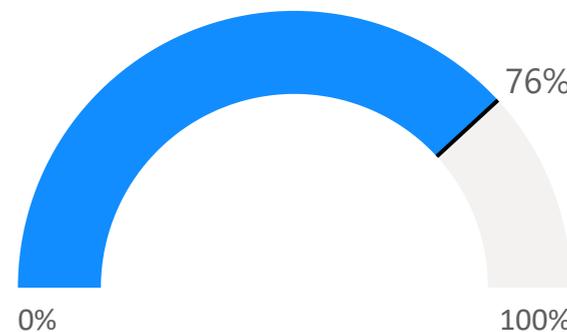


### Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2021	752	434	75	78	32	11
2022	303	161	46	28	23	8
<b>Total</b>	<b>1055</b>	<b>595</b>	<b>121</b>	<b>106</b>	<b>55</b>	<b>19</b>

## NPS



### NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

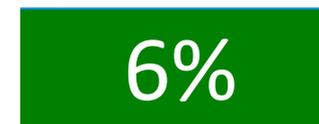
## Retenção



### Retenção:

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

## Neutros



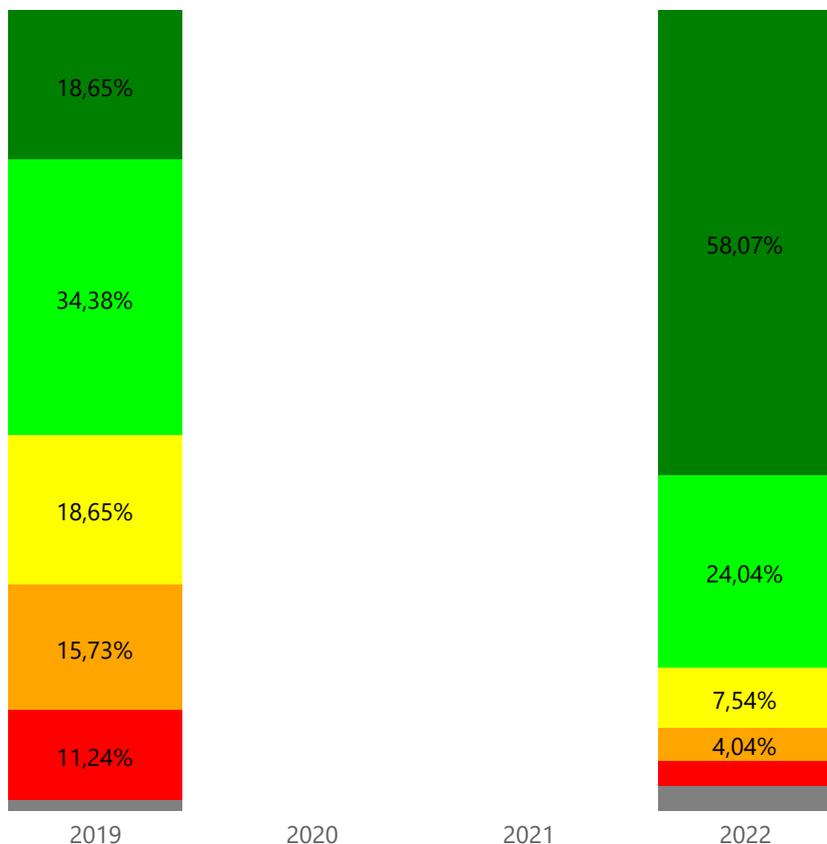
### Neutros:

- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Afirmativas:

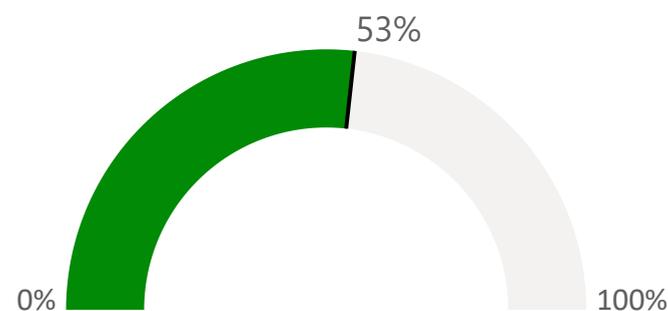
2019: O coordenador do curso está sempre disponível e disposto a solucionar eventuais dificuldades.

2020, 2021 e 2022: O coordenador do curso e sua equipe estão sempre disponíveis e dispostos a solucionar eventuais dificuldades.



Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2019	83	153	83	70	50	6
2022	331	137	43	23	18	18
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>290</b>	<b>126</b>	<b>93</b>	<b>68</b>	<b>24</b>

## NPS



## Resultados das pesquisas:

- Concordo Totalmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Não sei responder/Não se aplica

## NPS:

- Entre 75 a 100%: zona de excelência
- Entre 50 e 74%: zona de qualidade
- Entre 0 a 49%: zona de aperfeiçoamento
- Entre -1 a -100%: zona crítica

## Retenção:

- Entre 75 e 100%: zona de qualidade
- Entre 51 e 74%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 0 e 50%: zona crítica

## Neutros:

- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica