

Prezado Leitor,

O presente relatório da CPA abrange os resultados das pesquisas respondidas por discentes entre 2019 e 2023-1 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.

A partir do 1º semestre de 2023, foi possível aferir a atenção dos discentes respondentes com a inclusão de uma afirmação de verificação "Para nosso controle, assinale a opção não concordo, nem discordo". Nesta edição, é possível afirmar que 89,5% dos respondentes preencheram o instrumento com atenção.

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".

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.

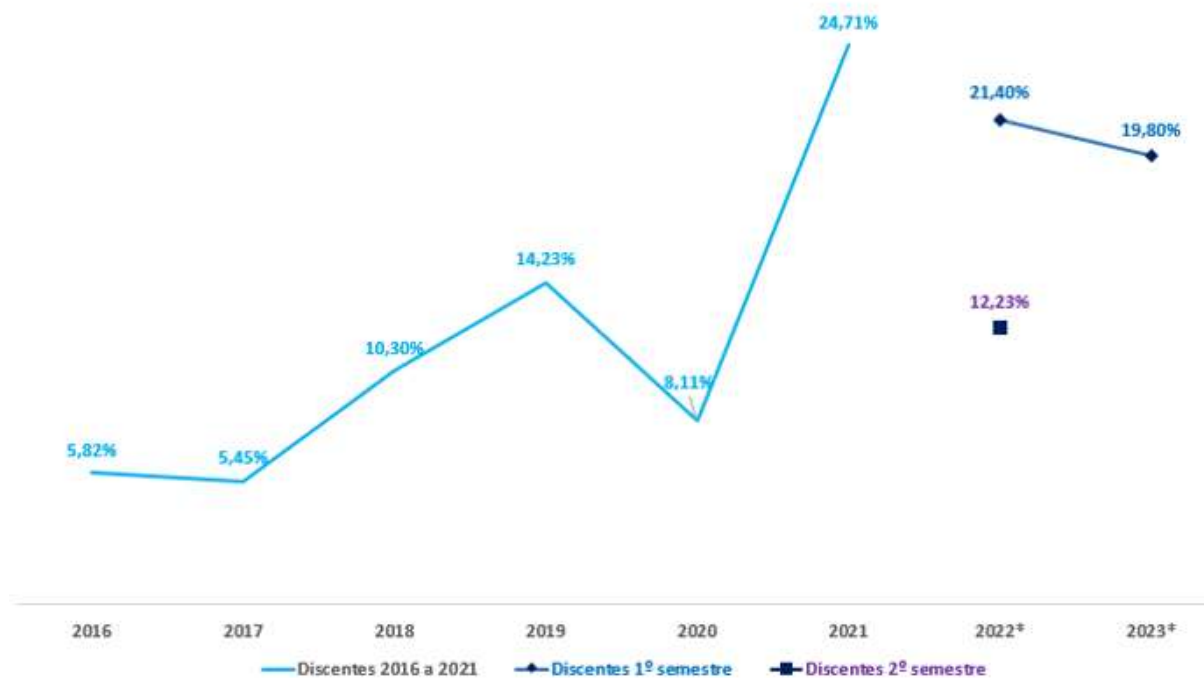
Entre 40 e 100%: zona crítica, indicando que há muita indiferença em relação ao tema. Demanda análises quanto aos motivos dessa indiferença e ações corretivas.

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

## Evolução da participação discente



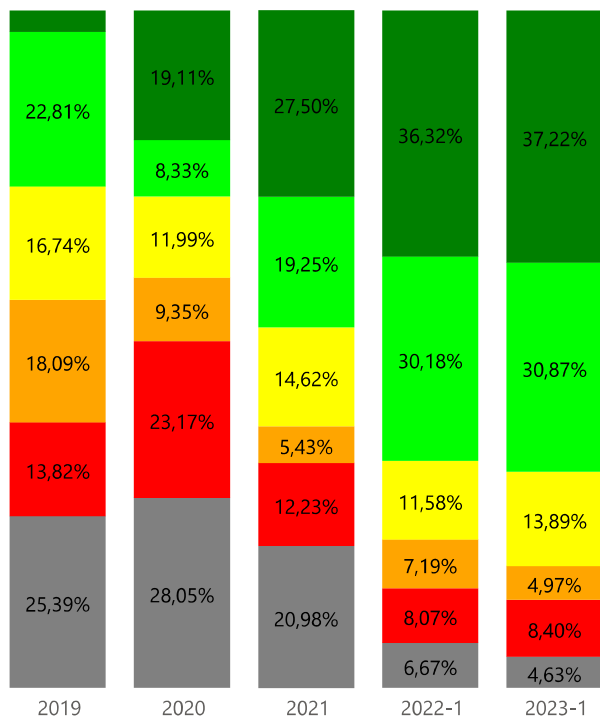
## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### 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, 2023: Conheço o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da FSA, que esclarece a missão, a visão, os valores e os objetivos da FSA.

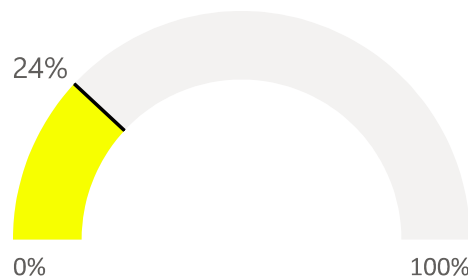


Resultados das pesquisas:



Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2019	28	203	149	161	123	226
2020	94	41	59	46	114	138
2021	380	266	202	75	169	290
2022-1	207	172	66	41	46	38
2023-1	217	180	81	29	49	27
<b>Total</b>	<b>926</b>	<b>862</b>	<b>557</b>	<b>352</b>	<b>501</b>	<b>719</b>

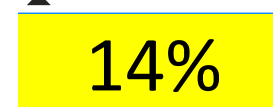
### NPS



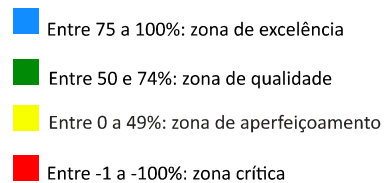
### Retenção



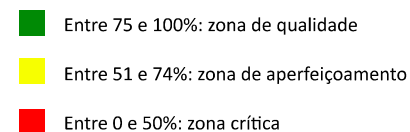
### Neutros



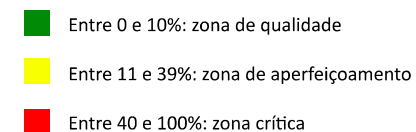
### NPS:



### Retenção:



### Neutros:

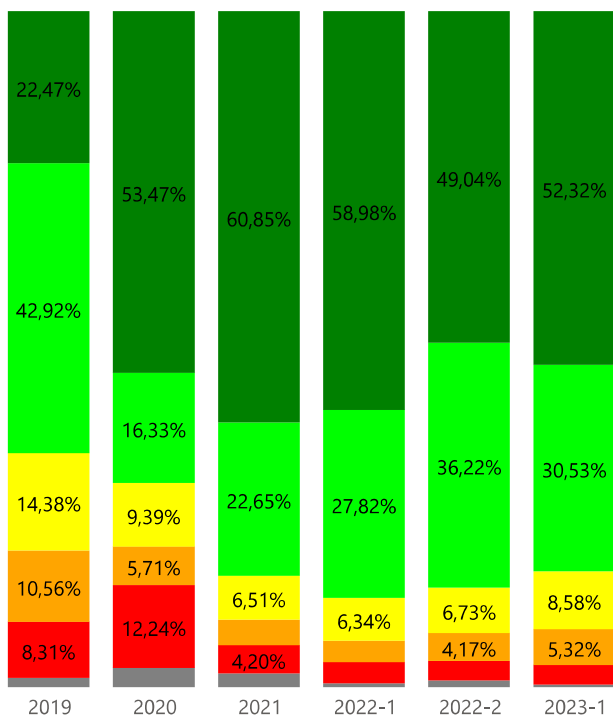


## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### Afirmativas:

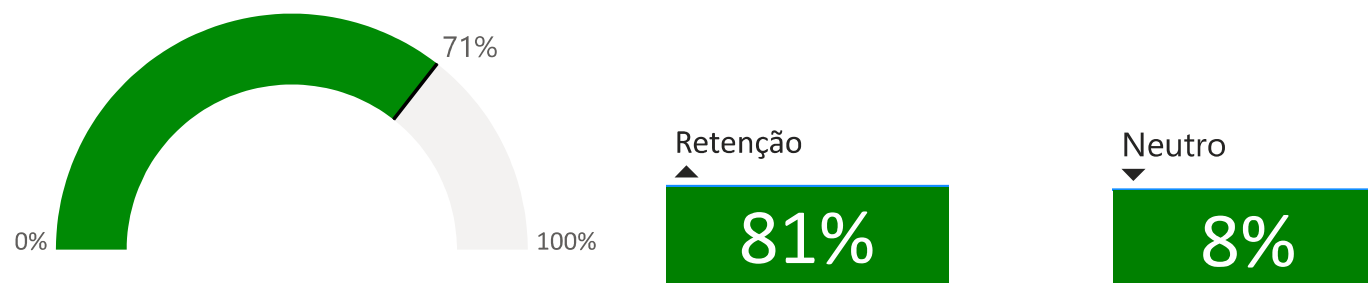
2019, 2020 e 2021: "Eu recomendo a FSA para amigos e familiares" e "Eu recomendo o curso que faço na FSA para amigos e familiares"

2022, 2023: "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
2019	100	191	64	47	37	6
2020	131	40	23	14	30	7
2021	841	313	90	52	58	28
2022-1	335	158	36	18	18	3
2022-2	153	113	21	13	9	3
2023-1	305	178	50	31	17	2
<b>Total</b>	<b>1865</b>	<b>993</b>	<b>284</b>	<b>175</b>	<b>169</b>	<b>49</b>

### NPS



### 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

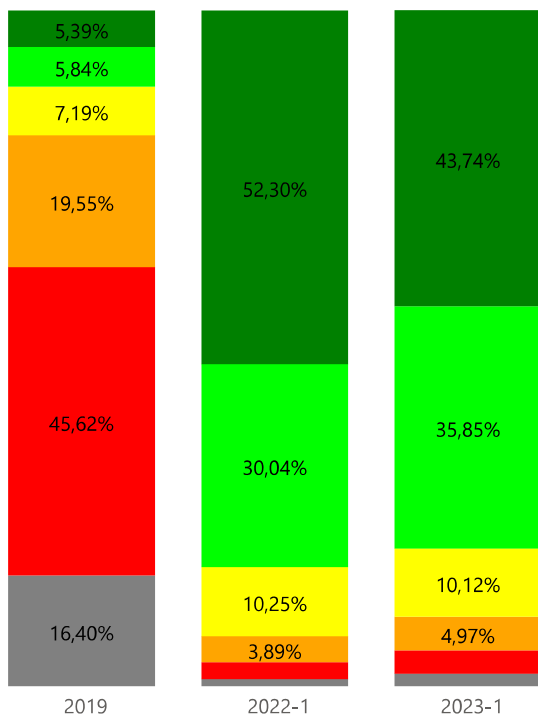
### Neutros:

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

## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### Afirmativas:

2019, 2022 e 2023: A FSA me prepara para o mercado de trabalho.

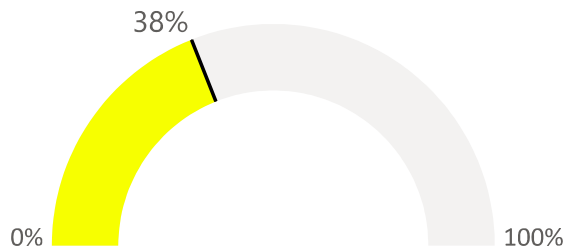


Resultados das pesquisas:

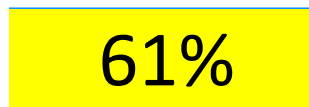
- Concordo Totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2019	24	26	32	87	203	73
2022-1	296	170	58	22	14	6
2023-1	255	209	59	29	20	11
<b>Total</b>	<b>575</b>	<b>405</b>	<b>149</b>	<b>138</b>	<b>237</b>	<b>90</b>

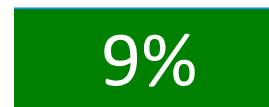
### NPS



### Retenção



### Neutro



### 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

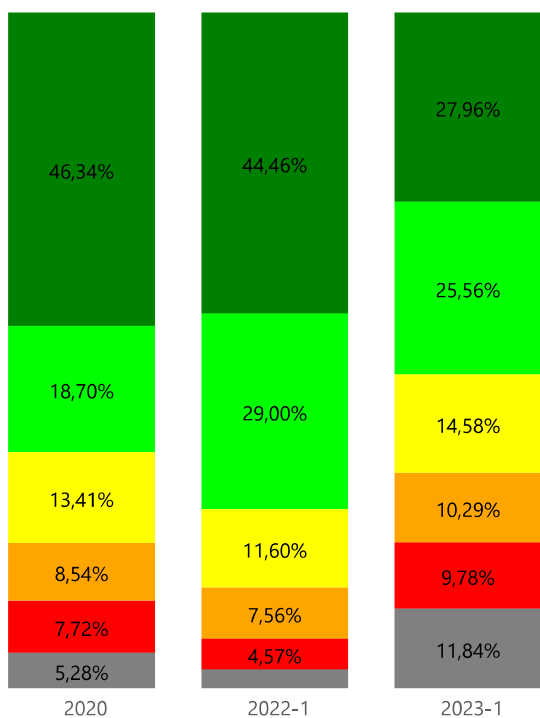
### Neutros:

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

## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### Afirmativas:

2020, 2022 e 2023: As interações durante as aulas online contribuem positivamente para meu aprendizado.

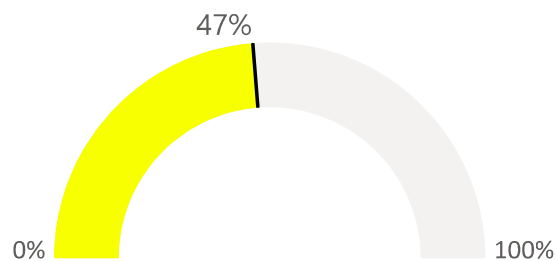


### Resultados das pesquisas:

- 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	114	46	33	21	19	13
2022-1	253	165	66	43	26	16
2023-1	163	149	85	60	57	69
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>360</b>	<b>184</b>	<b>124</b>	<b>102</b>	<b>98</b>

### NPS



### Retenção

64%

### Neutros

13%

### 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

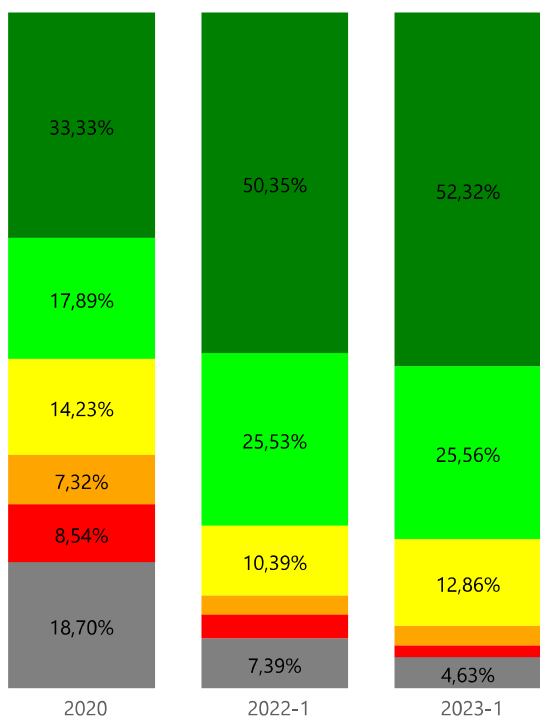
### Neutros:

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

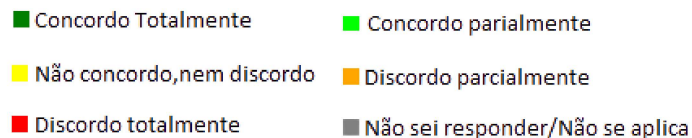
## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### Afirmativas:

2020, 2022 e 2023: A FSA respeita o meio ambiente e promove ações de cunho social.

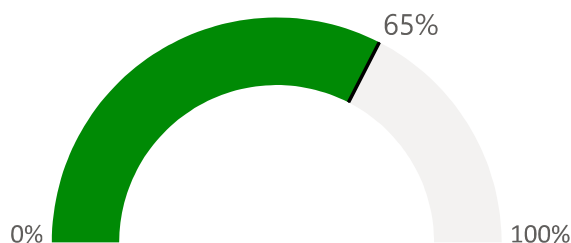


Resultados das pesquisas:

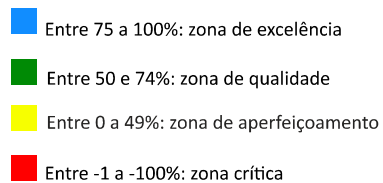


Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2020	82	44	35	18	21	46
2022-1	286	145	59	16	20	42
2023-1	305	149	75	17	10	27
<b>Total</b>	<b>673</b>	<b>338</b>	<b>169</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>115</b>

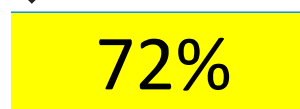
### NPS



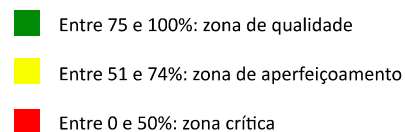
### NPS:



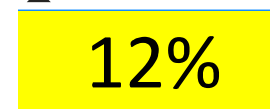
### Retenção



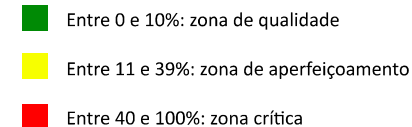
### Retenção:



### Neutros



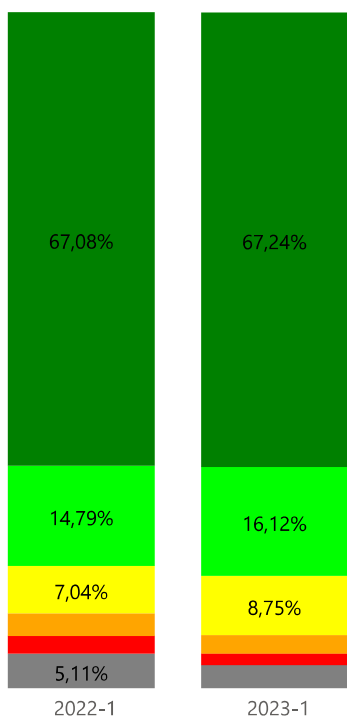
### Neutros:



## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

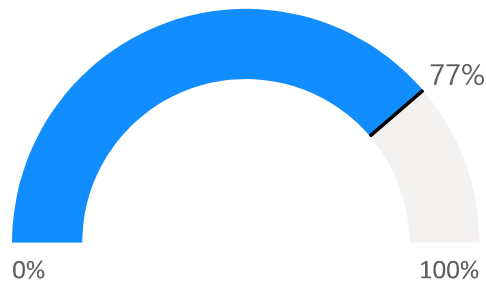
### Afirmativas:

2020, 2022 e 2023: 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
2022-1	381	84	40	19	15	29
2023-1	392	94	51	16	10	20
<b>Total</b>	<b>773</b>	<b>178</b>	<b>91</b>	<b>35</b>	<b>25</b>	<b>49</b>

### NPS



### Retenção

83%

### Neutro

8%

### 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:

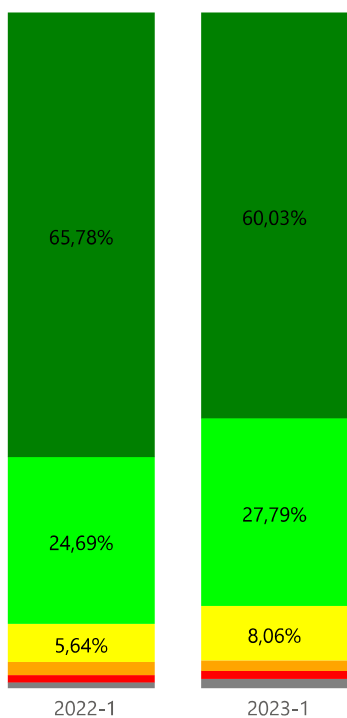
- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica



## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### Afirmativas:

2022 e 2023: O curso possibilitou aumentar minha capacidade de reflexão e argumentação.

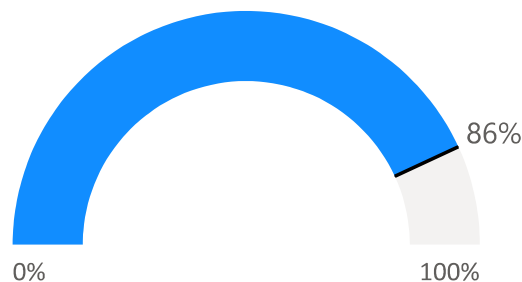


### Resultados das pesquisas:

- 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
2022-1	373	140	32	11	6	5
2023-1	350	162	47	9	7	8
<b>Total</b>	<b>723</b>	<b>302</b>	<b>79</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

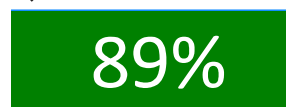
### NPS



### 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

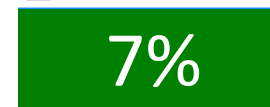
### Retenção



### Retenção:

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

### Neutro



### Neutros:

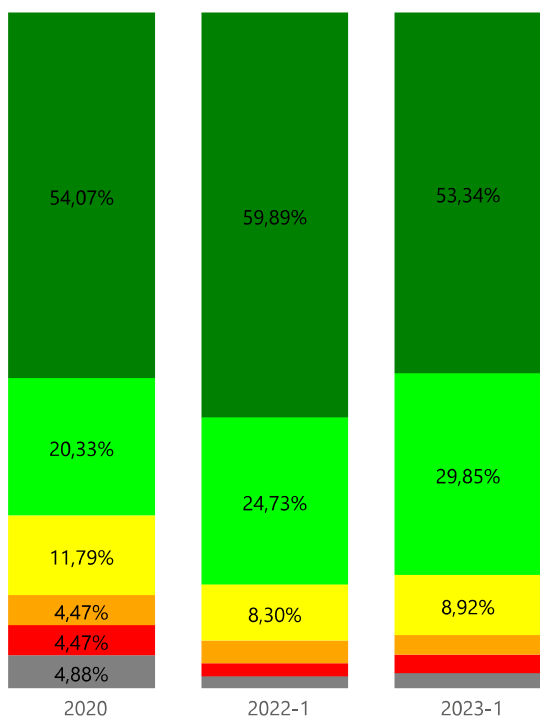
- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

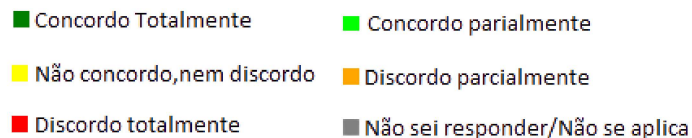
### Afirmativas:

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

2022 e 2023: 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.

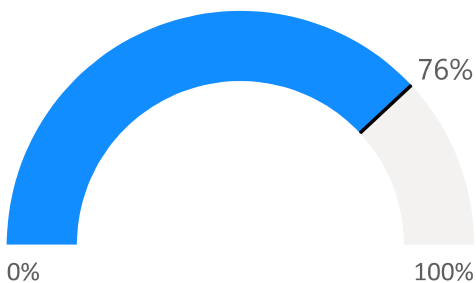


### Resultados das pesquisas:

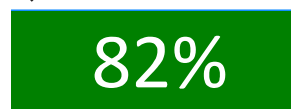


Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2020	133	50	29	11	11	12
2022-1	339	140	47	19	11	10
2023-1	311	174	52	17	16	13
<b>Total</b>	<b>783</b>	<b>364</b>	<b>128</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>35</b>

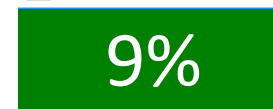
### NPS



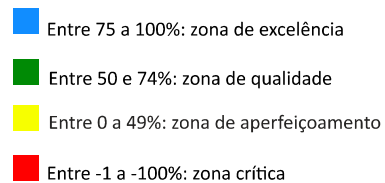
### Retenção



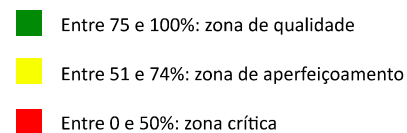
### Neutro



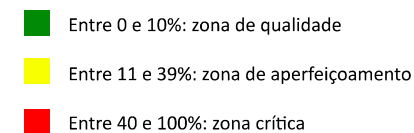
### NPS:



### Retenção:



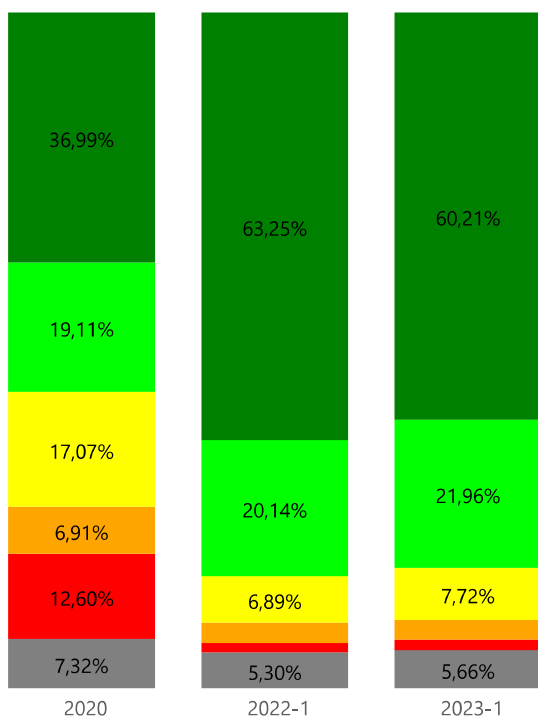
### Neutros:



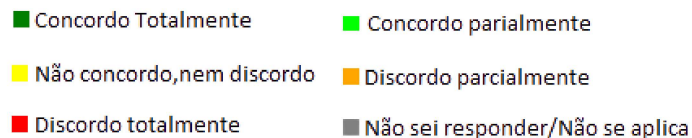
## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### Afirmativas:

2020, 2022 e 2023: O acervo das bibliotecas física e virtual é adequado e atende às necessidades dos alunos.

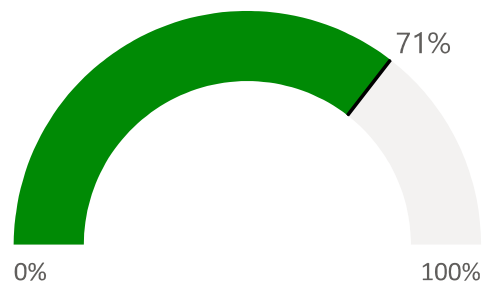


Resultados das pesquisas:

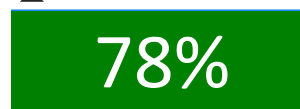


Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2020	91	47	42	17	31	18
2022-1	358	114	39	17	8	30
2023-1	351	128	45	17	9	33
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>289</b>	<b>126</b>	<b>51</b>	<b>48</b>	<b>81</b>

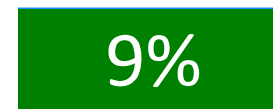
### NPS



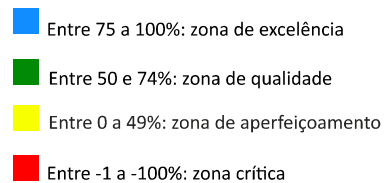
### Retenção



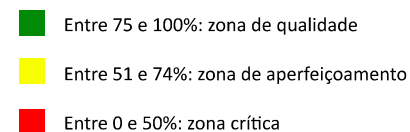
### Neutro



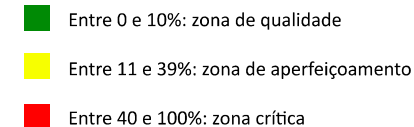
### NPS:



### Retenção:



### Neutros:

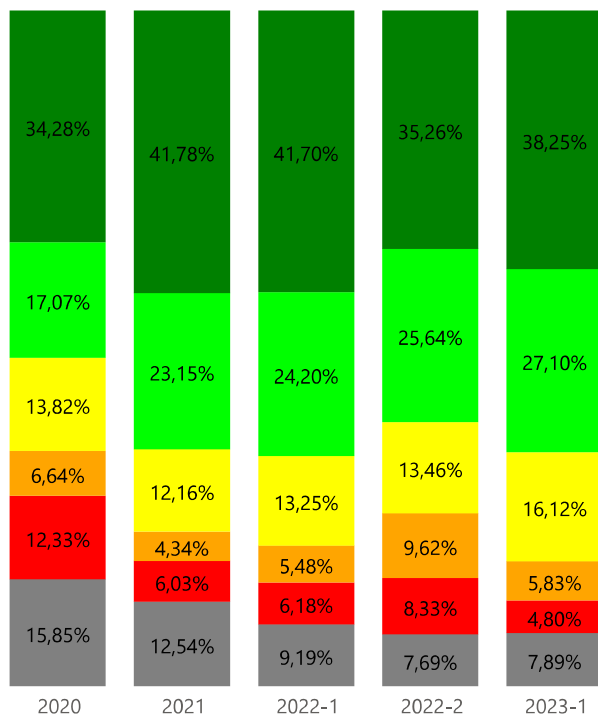


## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### 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 e 2023: Sei o que é a CPA e percebo que as mudanças na FSA têm relação com minha participação nas avaliações periódicas conduzidas pela CPA.

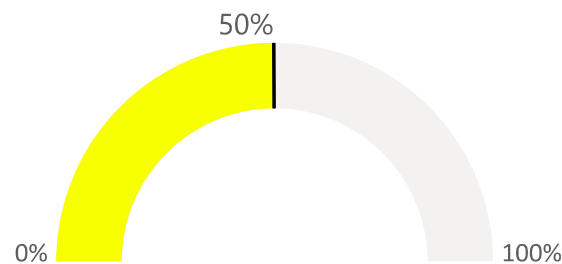


Resultados das pesquisas:

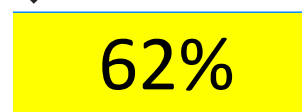
- Concordo Totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Não sei responder/Não se aplica

Ano	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2020	253	126	102	49	91	117
2021	866	480	252	90	125	260
2022-1	236	137	75	31	35	52
2022-2	110	80	42	30	26	24
2023-1	223	158	94	34	28	46
<b>Total</b>	<b>1688</b>	<b>981</b>	<b>565</b>	<b>234</b>	<b>305</b>	<b>499</b>

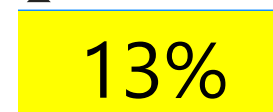
### NPS



### Retenção



### Neutro



### 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

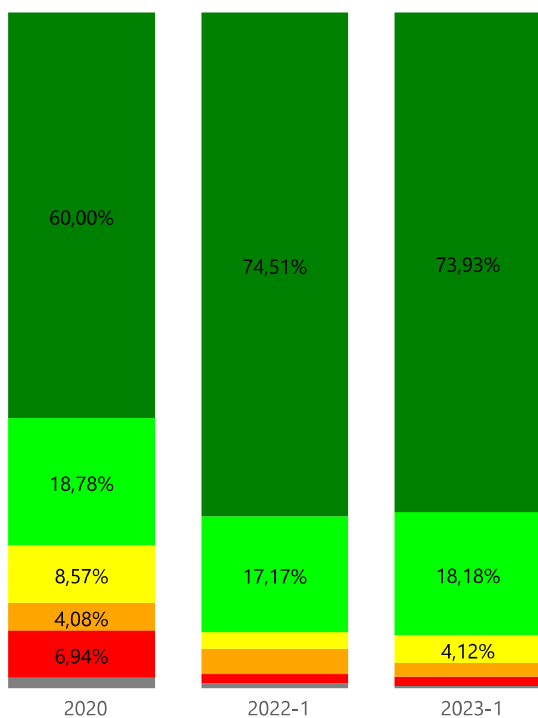
## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### 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 e 2023: Consegui acessar a disciplina e seus conteúdos pelo Moodle com facilidade.

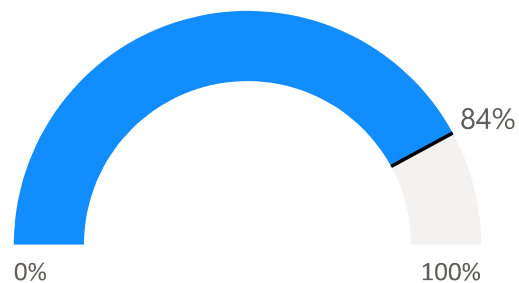


### Resultados das pesquisas:

- 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
2022-1	421	97	14	21	8	4
2023-1	431	106	24	12	8	2
<b>Total</b>	<b>999</b>	<b>249</b>	<b>59</b>	<b>43</b>	<b>33</b>	<b>10</b>

### NPS



### Retenção

90%

### Neutros

4%

### 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

## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### 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.

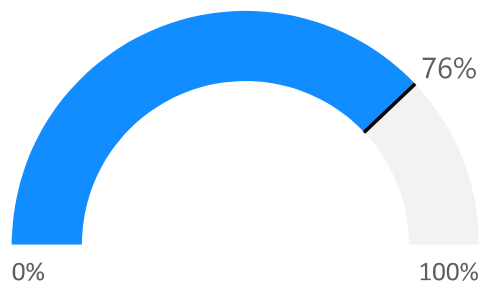


### Resultados das pesquisas:

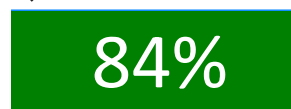
- Concordo Totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente
- Não sei responder/Não se aplica

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
2022-1	303	161	46	28	23	8
2023-1	324	161	43	40	11	4
<b>Total</b>	<b>1379</b>	<b>756</b>	<b>164</b>	<b>146</b>	<b>66</b>	<b>23</b>

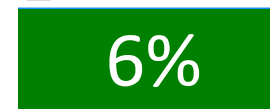
### NPS



### 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:

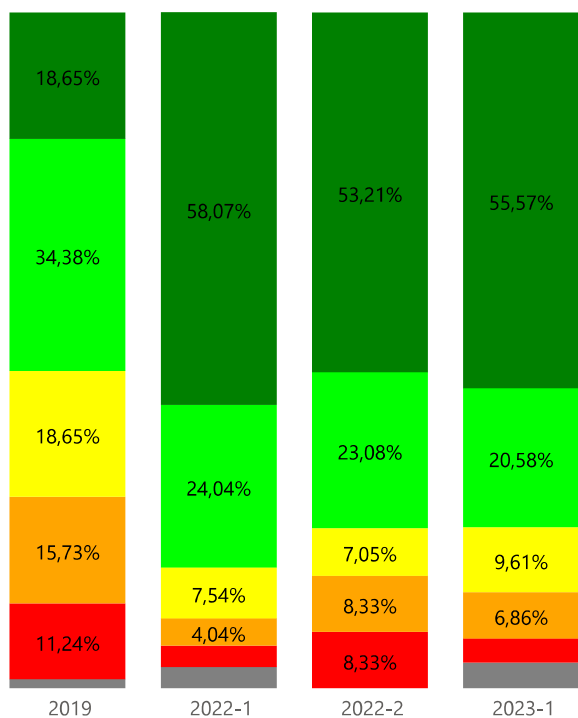
- Entre 0 e 10%: zona de qualidade
- Entre 11 e 39%: zona de aperfeiçoamento
- Entre 40 e 100%: zona crítica

## Avaliação Geral FSA - 2019 a 1º semestre de 2023

### Afirmativas:

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

2022 e 2023: O coordenador do curso e sua equipe estão sempre disponíveis e dispostos a solucionar eventuais dificuldades.

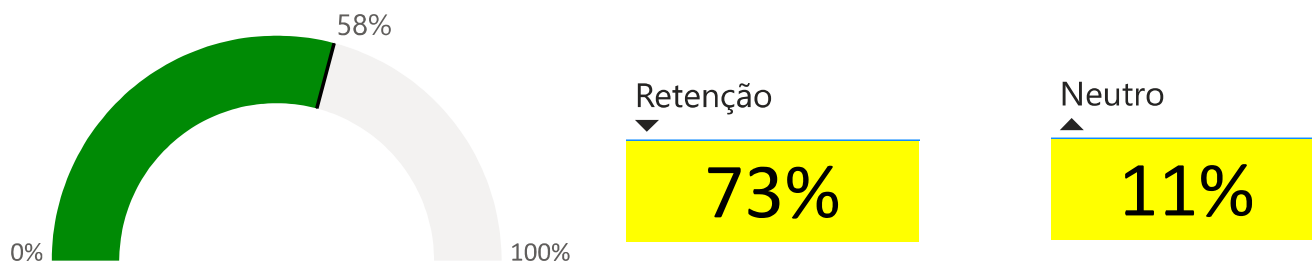


### Resultados das pesquisas:

- 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	Ddiscordo parcialmente	Ddiscordo totalmente	Não sei responder / Não se aplica
2019	83	153	83	70	50	6
2022-1	331	137	43	23	18	18
2022-2	166	72	22	26	26	0
2023-1	324	120	56	40	21	22
<b>Total</b>	<b>904</b>	<b>482</b>	<b>204</b>	<b>159</b>	<b>115</b>	<b>46</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