



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DO
EXPEDIENTE DA FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS
E DA SAÚDE (FaCHS)

Comissão Própria de Avaliação da PUC-SP

2018

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
Avaliação do Atendimento do Expediente da Faculdade de Ciências Humanas e da Saúde – FaCHS.....	6
1. Resultados da avaliação realizada por professores e corpo diretivo da FaCHS.....	6
1.1 Participação.....	6
1.2. Resultados da avaliação dos profissionais por cargos ocupados.....	6
1.3 Comentários, Críticas e Sugestões dos professores e corpo diretivo (questão aberta).....	13
2. Resultados da Avaliação do Expediente da FaCHS pelos estudantes	14
2.1 Participação dos estudantes	14
2.2 Avaliação dos estudantes.....	15
2.3 Comentários, críticas e sugestões dos estudantes (Questão Aberta).....	18
3. Análise Geral da Avaliação do Expediente da FaCHS.....	19
Considerações Finais	21
Devolutiva e encaminhamento para tomada de decisão	23
ANEXO I: DETALHAMENTO DOS RESULTADOS.....	Erro! Indicador não definido.
ANEXO II: DETALHAMENTO DOS RESULTADOS.....	Erro! Indicador não definido.

APRESENTAÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) realizou, em parceria com a direção da Faculdade de Ciências Humanas e da Saúde da PUC-SP (FACHS), a avaliação do atendimento do expediente da faculdade. Esta avaliação contempla a Dimensão 9 do Eixo 4: Políticas Acadêmicas de atendimento aos estudantes, conforme orientação do (INEP/MEC) no Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES) e no processo de Auto avaliação Institucional da Universidade. Além disso, esta avaliação dá continuidade ao processo iniciado em 2017 na PUC-SP de avaliação dos serviços de apoio acadêmico-administrativo diretamente relacionados ao funcionamento dos cursos de graduação e à vida universitária dos estudantes, ampliando-se a consulta, sobre o atendimento do Expediente da FACHS, também aos professores e corpo diretivo da faculdade (diretores, chefes de departamento, coordenadores de curso, coordenadores de pós graduação, coordenadores de estágio).

Dessa forma, a avaliação teve por objetivo fornecer dados comparativos do atendimento por categorias (estudante, professor e corpo diretivo), propiciando a complementação à leitura feita pelos gestores da universidade sobre os serviços prestados pelo setor e contribuir com informações que possam subsidiar o trabalho de gestão na direção do aperfeiçoamento do atendimento realizado pelo Expediente ao discente, docente e do corpo diretivo da FACHS de modo a favorecer a excelência da qualidade dos processos acadêmicos.

Na elaboração dos instrumentos de avaliação, consideraram-se as funções e atribuições do setor conforme documentos disponibilizados pela direção da faculdade, a partir dos quais foram definidos indicadores de qualidade que permitissem avaliar a abrangência do atendimento considerando diferentes públicos atendidos. Optou-se por um formato simples de questionário com questões de múltipla escolha e uma questão aberta para os estudantes e outro com formato semelhante para professores e membros do corpo diretivo da FACHS. Os questionários seguiram um padrão comum com enfoque em três dimensões: a) avaliação da qualidade do atendimento, b) dos serviços prestados e c) modalidade utilizada, diferenciando, no entanto, o número e conteúdo das perguntas, por considerar as especificidades do atendimento para os segmentos consultados.

Nas questões de múltipla escolha foi utilizada escala *Likert* (muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito, insatisfeito), cujas respostas estão descritas no relatório

específico para cada segmento consultado. A questão aberta possibilitou registro de comentários e sugestões, aumentando o escopo de análise das respostas.

O instrumento foi aplicado por meio do uso da plataforma *Google Forms*, precedido por um comunicado por e-mail, enviado aos participantes com uma breve explicação do objetivo da consulta, informação sobre sigilo e a indicação do *link* para resposta ao questionário.

Neste relatório, apresentaremos, inicialmente, uma análise geral dos resultados com destaque aos aspectos que precisam ser aperfeiçoados e, em seguida, o detalhamento. Após o encaminhamento dos resultados à direção da FACHS, será realizada uma oficina para devolutiva aos funcionários do setor avaliado, visando a reflexão e construção de propostas para mudança.

Comissão Própria de Avaliação - CPA

Fevereiro de 2019

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DO EXPEDIENTE DA FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA SAÚDE – FACHS

1. Resultados da avaliação realizada por professores e corpo diretivo da FACHS

1.1 Participação

A FACHS, no período da consulta avaliativa, contava com 206 docentes. A direção da faculdade enviou convite por e-mail para participação na pesquisa, explicando o objetivo e indicando *link* para acesso ao questionário. A aplicação foi realizada, inicialmente, entre 27 de agosto e 17 de setembro de 2018, tendo sido prorrogado o prazo para até 10 de outubro.

Participaram da pesquisa 36% dos profissionais que atuam na FACHS (professores e corpo diretivo). O percentual de participação dos profissionais que atuam no corpo diretivo da faculdade foi mais alto (79%) do que a participação dos professores (31%), numericamente bem maior, conforme mostra a tabela a seguir. Considerou-se que a participação do corpo diretivo foi bastante satisfatória, tendo em vista o trabalho direto que desenvolvem com a secretaria, e satisfatória a dos professores, que, embora não tenham uma relação mais direta com a secretaria, têm seu trabalho acadêmico afetado pelo seu funcionamento.

Tabela 1. Percentual de participação por cargo ocupado

Cargo ocupado	No.de profissionais	No.de participantes	%
Chefes de Departamento	6	4	60
Coordenação de Estágios	3	3	100
Coordenador de curso Graduação	3	3	100
Coordenador de curso Pós-Graduação	5	3	60
Diretor	2	2	100
Professor	187	59	31
Total de participantes	206	74	36

1.2. Resultados da avaliação dos profissionais por cargo ocupado

No quadro abaixo, as questões foram descritas em cada dimensão avaliada para fornecer referência para análise dos dados apresentados na sequência.

Quadro 1. Descrição das questões conforme dimensão e atributos avaliados

Questão	Dimensão	Função/atributo
Q1	Qualidade do atendimento	Receptividade e cordialidade (relação pautada na ética, atenção, escuta e identificação da demanda).
Q2		Tempo de espera para ser atendido.
Q3		Precisão e consistência das informações/orientações
Q4		Organização de materiais, informações e/ou documentação para suporte a atividades de gestão acadêmico-administrativa.
Q5		Acompanhamento e encaminhamentos no trâmite de processos em outras instâncias da Universidade.
Q6		Disponibilidade/comprometimento com a resolução de demandas/problemas.
Q7		Tempo de espera para solução das demandas.
Q8	Serviços realizados pela secretaria	Fornecimento de informações acadêmicas do Curso/Faculdade/Universidade solicitadas.
Q9		Fornecimento de suporte na instrução de processos e utilização de sistemas acadêmico administrativos específicos (preenchimento de fichas de estágio, orientação para registro escolar de TCC, procedimentos de Iniciação Científica, Monitoria, Estágios), quando solicitados.
Q10		Transmissão de avisos relacionados à rotina do curso (aviso de ausência do professor para os estudantes, mudança de sala, reuniões de colegiados, entre outros).
Q11		Atendimento e encaminhamentos das solicitações feitas por professores e/ou corpo diretivo à secretaria.
Q12		Fornecimento de instruções quanto aos processos e trâmites da Faculdade (prazos, documentações, normas acadêmico-administrativas, entre outras).
Q13		Realização de tarefas referentes ao registro, organização/arquivamento de documentações física e digital produzidas pelo corpo diretivo e docentes do Curso/Faculdade.
Q14		Fornecimento de orientações institucionais de acordo com as normativas de órgãos/setores/colegiados da Universidade.
Q15		Atuação colaborativa entre os membros da equipe que compõem a secretaria (expediente) para a efetivação de apoio e suporte às atividades acadêmico-administrativas do Curso/Faculdade.
Q16	Modalidade do atendimento	Presencial
Q17		Telefônico
Q18		E-mail

Fonte: Questionário da Avaliação do Atendimento FACHS elaborado pela CPA.

Conforme já mencionado, foram avaliadas três dimensões: Qualidade do atendimento; Serviços realizados pela secretaria e Modalidade do atendimento. Ao todo foram apresentadas 18 questões de múltipla escolha e uma aberta.

Para análise geral dessas respostas às questões de múltipla escolha, segundo o grau de satisfação, foram construídas médias atribuindo pesos para cada alternativa (0-não sei avaliar/não utilizei esta modalidade, 1-insatisfeito, 2-pouco satisfeito, 3-satisfeito e 4-muito satisfeito).

Na análise geral dessas médias de respostas, dadas ao conjunto de questões do questionário, observa-se uma avaliação bastante positiva do atendimento do expediente. Os coordenadores de cursos de graduação avaliaram o setor com as médias mais altas e os chefes de departamento e diretores com as mais baixas, embora estejam dentro do padrão satisfatório.

As figuras a seguir apresentam a média às respostas dadas às questões de múltipla escolha quanto ao grau de satisfação de cada atributo avaliado por cargo ocupado pelos respondentes à consulta.

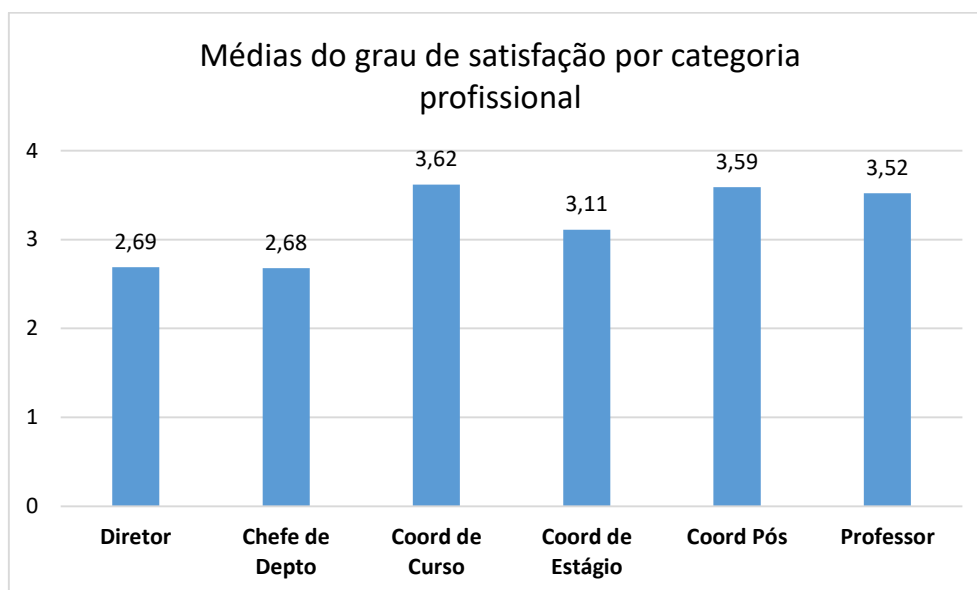


Figura 1. Distribuição das médias de respostas segundo o grau de satisfação das questões de múltiplas por categoria profissional

Fonte: CPA

A figura 1, que descreve as médias gerais da avaliação (todas as respostas de múltipla escolha) por categoria, mostra, conforme esperado, que, dependendo da natureza da relação com a secretaria, suas demandas e avaliação se diferenciam. A maior média foi apresentada pelos coordenadores de cursos que atuam diretamente com alguns funcionários e são apoiados em suas atividades na comunicação e acompanhamento nos diferentes momentos da vida escolar dos estudantes. A menor foi dada pelos chefes de departamentos, apontando a necessidade de uma escuta mais acurada das atribuições que precisam ser mais bem atendidas pelo Expediente, considerando o trabalho cotidiano desses profissionais. Tendo em vista que a gestão dos coordenadores como dos departamentos se renova bianualmente, o aperfeiçoamento dessas relações pode contribuir de forma efetiva para otimizar a institucionalização das atividades acadêmico-administrativas da Universidade. A seguir, as figuras com as respostas à cada questão possibilitam detalhar a avaliação por atributos/função em relação às diferentes categorias consultadas.

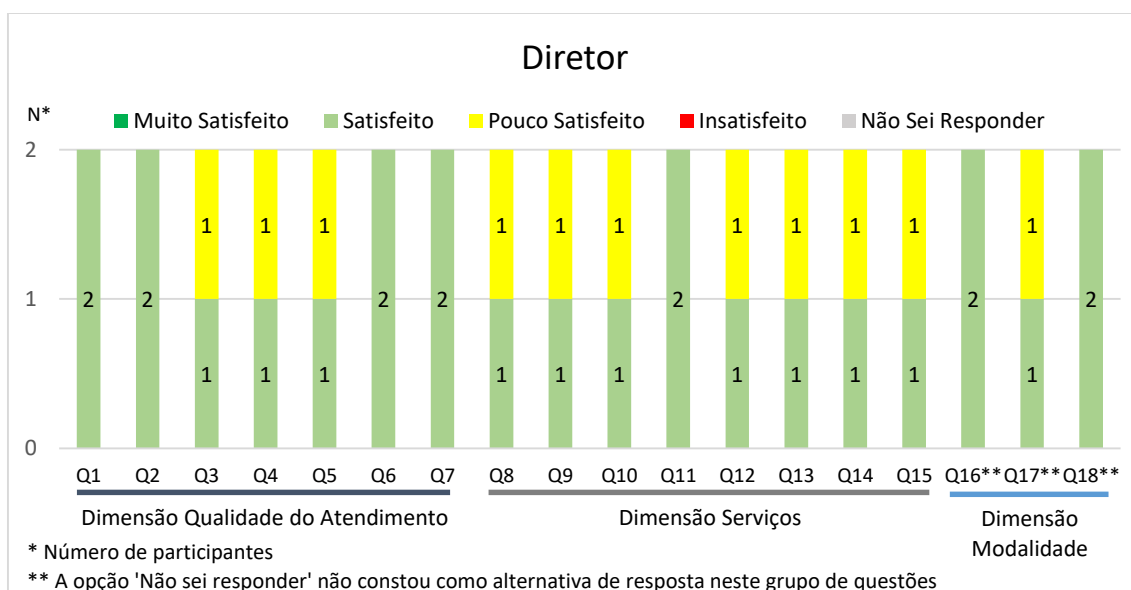


Figura 2: Distribuição da avaliação dos diretores segundo o grau de satisfação por questão
 Fonte: CPA

Em relação à qualidade dos atendimentos realizados para apoio à Direção da Faculdade, a avaliação não ultrapassou o conceito satisfatório em nenhum dos aspectos e, pelo menos um dos dois diretores, registrou estar pouco satisfeito em relação à: Precisão e consistência das informações/orientações (Q3); Organização de materiais, informações e/ou documentação para suporte a atividades de gestão acadêmico-administrativa (Q4); Acompanhamento e encaminhamentos no trâmite de processos em outras instâncias da Universidade (Q5).

O mesmo ocorreu em relação à avaliação dos serviços: Fornecimento de informações acadêmicas do Curso/Faculdade/Universidade solicitadas (Q8); Fornecimento de suporte na instrução de processos e utilização de sistemas acadêmico-administrativos específicos (preenchimento de fichas de estágio, orientação para registro escolar de TCC, procedimentos de Iniciação Científica, Monitoria, Estágios), quando solicitados.(Q9); Fornecimento de informações acadêmicas do Curso/Faculdade/Universidade solicitadas (Q10); Fornecimento de instruções quanto aos processos e trâmites da Faculdade (prazos, documentações, normas acadêmico-administrativas, entre outras)(Q12); Realização de tarefas referentes ao registro, organização/arquivamento de documentações física e digital produzidas pelo corpo diretivo e docentes do Curso/Faculdade (Q13); Fornecimento de orientações institucionais de acordo com as normativas de órgãos/setores/colegiados da Universidade (Q14); Atuação colaborativa entre os membros da equipe que compõem a secretaria

(expediente) para a efetivação de apoio e suporte às atividades acadêmico-administrativas do Curso/Faculdade (Q15).

Em Modalidade, o atendimento telefônico (Q17) foi também considerado pouco satisfatório por um dos diretores.

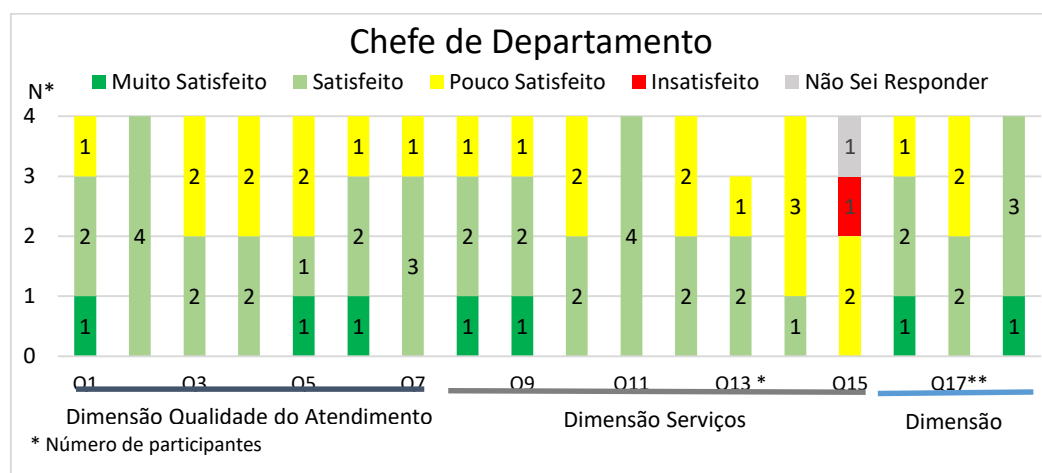


Figura 3: Distribuição das respostas dos chefes de departamento segundo o grau de satisfação para cada questão avaliativa
Fonte: CPA

A avaliação menos positiva foi feita pelos chefes de departamento, com destaque para os quesitos da dimensão Qualidade dos serviços prestados: Atuação colaborativa entre os membros da equipe que compõem a secretaria (expediente) para a efetivação de apoio e suporte às atividades acadêmico-administrativas do Curso/Faculdade (Q15) avaliado como pouco satisfatória por dois chefes e insatisfatória por um, sendo que um não soube avaliar; Fornecimento de orientações institucionais de acordo com as normativas de órgãos/setores/colegiados da Universidade (Q14) com três avaliações de pouca satisfação. Nessa dimensão, importante destacar também os atributos: Fornecimento de informações acadêmicas do Curso/Faculdade/Universidade solicitadas (Q10); Fornecimento de instruções quanto aos processos e trâmites da Faculdade (prazos, documentações, normas acadêmico-administrativas, entre outras) (Q12) que registram pouca satisfação de dois chefes com o atendimento a esses serviços.

Observa-se que, em relação à dimensão Qualidade do atendimento, entre os quatro respondentes, dois estão pouco satisfeitos registrando a mesma avaliação negativa a esses atributos apontada na avaliação feita na categoria diretores (Q3; Q4; Q5) e em relação a modalidade de atendimento por telefone (Q17).

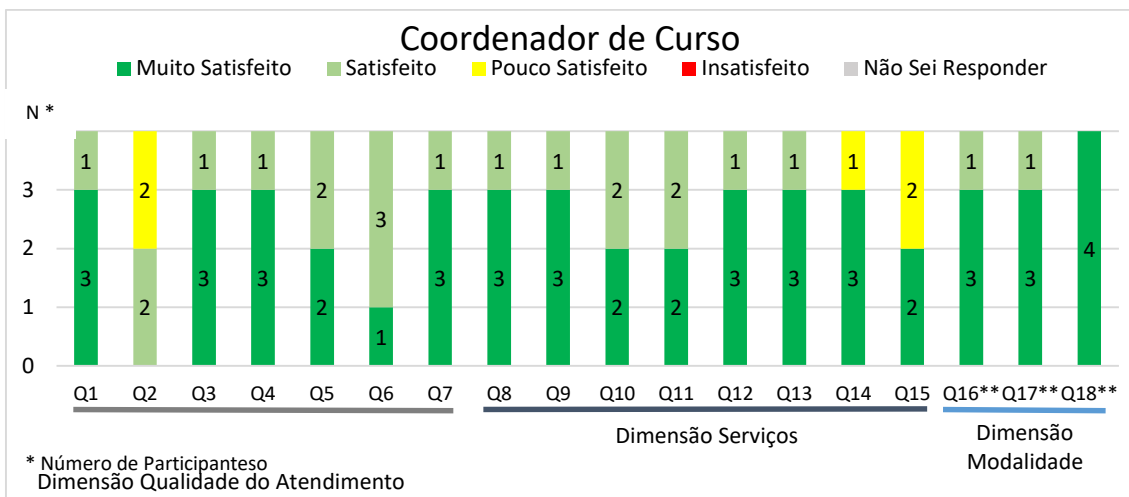


Figura 4: Distribuição das respostas dos coordenadores de curso de graduação segundo o grau de satisfação para cada questão avaliativa
Fonte: CPA

Na avaliação dos Coordenadores de curso de graduação predominou o conceito muito satisfatório, destacando-se como aspectos que precisam ser aperfeiçoados: Tempo de espera para ser atendido (Q2) na dimensão Qualidade do atendimento e Atuação colaborativa entre os membros da equipe que compõem a secretaria (expediente) para a efetivação de apoio e suporte às atividades acadêmico-administrativas do Curso/Faculdade (Q15) seguidos do atributo: Fornecimento de orientações institucionais de acordo com as normativas de órgãos/setores/colegiados da Universidade (Q14), que embora três respondentes tenham avaliado como muito satisfatório, um avaliou como pouco satisfatório.

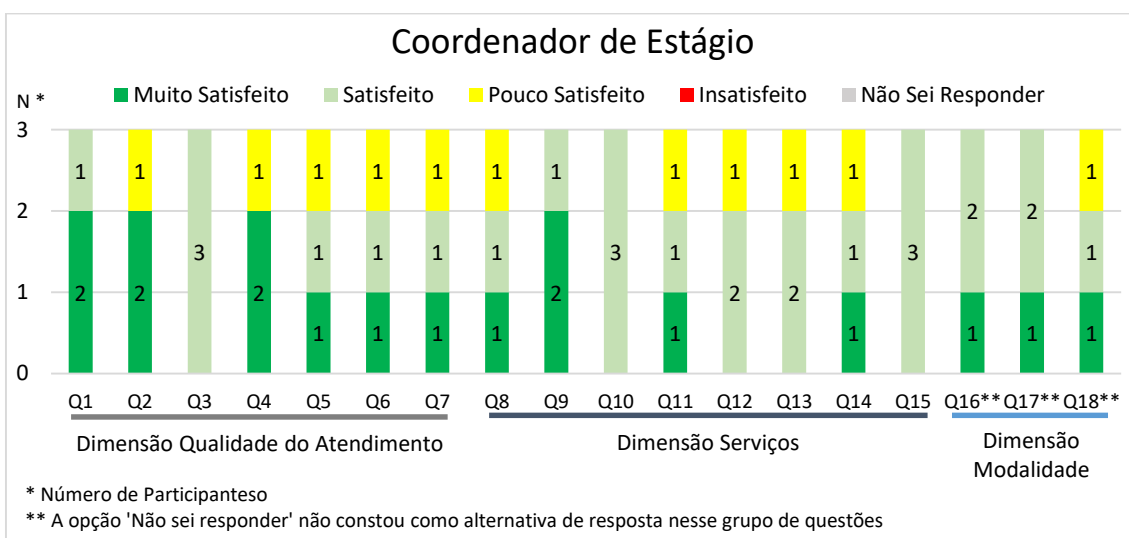


Figura 5: Distribuição das respostas dos Coordenadores de Estágio segundo o grau de satisfação para cada questão avaliativa
Fonte: CPA

Todos os três Coordenadores de Estágio da FACHS participaram da avaliação (100%). Como o gráfico mostra, o grau de satisfação desses profissionais é menor que o dos coordenadores de curso. Chama atenção aspectos que precisam ser aperfeiçoados como: Fornecimento de instruções quanto aos processos e trâmites da Faculdade (prazos, documentações, normas acadêmico-administrativas, entre outras)(Q12) e Realização de tarefas referentes ao registro, organização/arquivamento de documentações física e digital produzidas pelo corpo diretivo e docentes do Curso/Faculdade (Q13), seguida da avaliação do: Fornecimento de informações acadêmicas do Curso/Faculdade/Universidade solicitadas (Q8) e Atendimento e encaminhamentos das solicitações feitas por professores e/ou corpo diretivo à secretaria (Q11), quesito questionado apenas nesta categoria profissional. Em relação à qualidade do atendimento chama atenção a heterogeneidade da avaliação dos três coordenadores em várias questões Q5, Q6, Q7, Q8, Q11, Q14, Q18. A diversidade de avaliação dos coordenadores de estágio pode estar relacionada à demanda diferenciada destes cursos que, por suas características e contextos próprios, variam muito em relação à quantidade de tarefas (por: quantidade de alunos, vagas de estágios, instituições e professores envolvidos, atendimento de funcionários distintos, quantidades de demanda da CGE). No entanto, considerando o predomínio de avaliações com conceito satisfatório e a quantidade de avaliações com pouca satisfação, outra hipótese pode ser aventada: a falta de clareza dos próprios funcionários sobre suas atribuições no atendimento às demandas desses coordenadores cujas tarefas demandam apoio do expediente. Esse resultado indica a necessidade de escuta aos coordenadores de estágio para apresentação de suas demandas e orientação ao expediente para a compreensão de suas funções em relação ao seu trabalho.

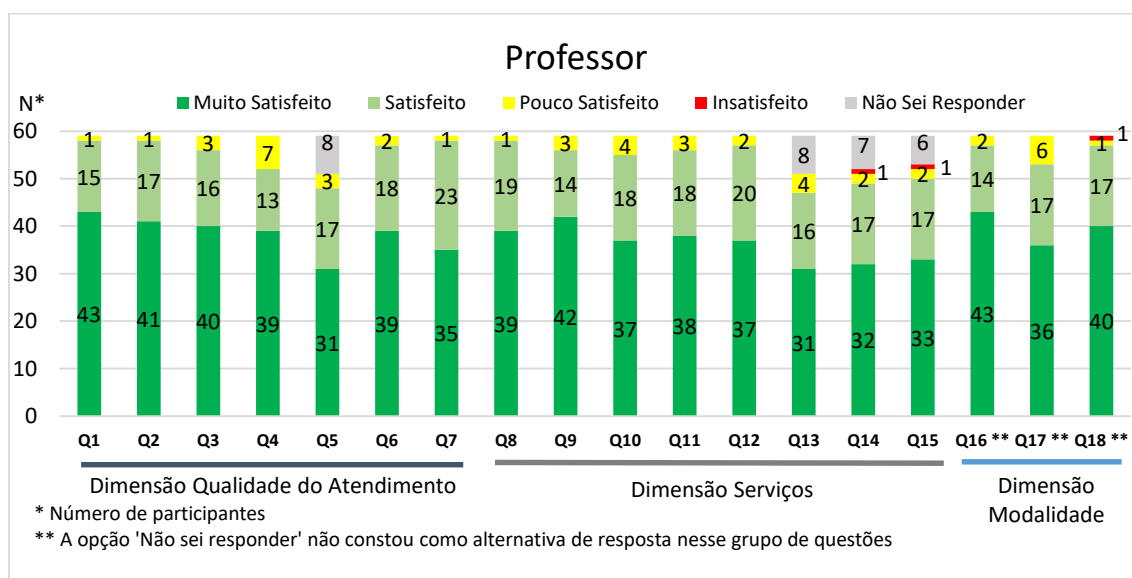


Figura 6: Distribuição das respostas dos professores segundo o grau de satisfação para cada questão avaliativa

Fonte: CPA

Com relação à avaliação dos professores, observa-se o predomínio de muita satisfação com o atendimento do expediente. Como a relação dos professores é menos sistemática com o expediente, comparada à relação do corpo diretivo, houve nesta consulta a manifestação de alguns professores de não saber avaliar quatro quesitos: Acompanhamento e encaminhamentos no trâmite de processos em outras instâncias da Universidade (Q5); Realização de tarefas referentes ao registro, organização/arquivamento de documentações física e digital produzidas pelo corpo diretivo e docentes do Curso/Faculdade (Q13); Fornecimento de orientações institucionais de acordo com as normativas de órgãos/setores/colegiados da Universidade(Q14); Atuação colaborativa entre os membros da equipe que compõem a secretaria (expediente) para a efetivação de apoio e suporte às atividades acadêmico-administrativas do Curso/Faculdade.(Q15).

O índice de insatisfação foi de modo geral pequeno, cabendo destacar que o quesito Organização de materiais, informações e/ou documentação para suporte a atividades de gestão acadêmico-administrativa (Q4) foi o que apresentou maior número de insatisfação, seguido do Atendimento por meio telefônico. O que pode estar relacionado ao empenho dos funcionários na resolução de dúvidas ou atendimento a pedidos de auxílio para obter informações necessárias à realização de alguma tarefa acadêmica ou administrativa.

1.3 Comentários, Críticas e Sugestões dos professores e corpo diretivo (Questão Aberta)

Entre os 206 participantes desta consulta, 19 deles fizeram comentários, críticas e sugestões, sendo 12 deles professores e 7 membros do corpo diretivo. As respostas à questão aberta estão transcritas na íntegra no Anexo I: Detalhamento de dados.

De modo sintético, pode-se dizer que os elogios aos funcionários são tanto maiores quanto menos a necessidade do corpo diretivo em relação ao expediente. Da mesma forma, as críticas são mais evidentes quanto maior é a necessidade do serviço prestado pelo corpo de funcionários. Dito de outra maneira: quando maior o vínculo institucional, maior a insatisfação com o corpo de funcionários, o inverso sendo verdadeiro, quanto menos institucional, maior a relação pessoal tende a produzir elogios ao corpo funcional. De certa forma, esse dado replica o que já foi demonstrado pelos dados objetivos: a direção da FACHS tende a fazer avaliações menos satisfatórias ao

corpo funcional na medida em que também é aquela que mais utilizada os seus serviços. Os professores, que são os que menos demandam as atividades do Expediente, são os que tendem à sua maior aprovação.

Ao elogiar o atendimento dos funcionários em seus comentários, ressaltam suas qualidades frente à diversidade do contexto de funcionamento geral da Universidade (burocracia institucional, extensão da demanda aos funcionários). Ressalta-se que há também desconhecimento por parte dos professores da função exercida pelos diversos funcionários, sugerindo a explicitação dessas funções aos funcionários e aos professores.

Importante destacar também o apontamento da necessidade de um maior entrosamento entre os funcionários para o atendimento às demandas dos professores e do corpo diretivo (comunicação e diminuição de tempo de demora na resolução das demandas, atendimento por e-mail e telefone).

Houve, ainda, ponderações e sugestões, a serem consideradas pelos dirigentes da FACHS, que envolvem medidas de organização do trabalho da secretaria (atribuições, competências), articulação da secretaria com outros setores da Universidade, e orientação para um maior cuidado com as comunicações encaminhadas aos professores sem que o assunto ou o contexto tenham sido devidamente esclarecidos.

2. Resultados da Avaliação do Expediente da FACHS pelos estudantes

2.1 Participação dos estudantes

Participaram da avaliação 10,45% dos estudantes matriculados na FACHS. Em números absolutos, a participação dos estudantes do curso de Psicologia foi a maior, embora percentualmente menor em relação a dos estudantes de Fisioterapia e Fonoaudiologia. A participação destes na questão aberta foi bastante ampla permitindo a identificação de diversos aspectos que podem ser aperfeiçoados.

Tabela 2. Número de matriculados e participantes da avaliação.

CURSO	Nº DE MATRICULADOS	Nº DE PARTICIPANTES	%
Fisioterapia	87	9	10,34%
Fonoaudiologia	39	12	30,77%
Psicologia	1042	101	9,69%
Total de participantes	1168	122	10,45%

2.2 Avaliação dos estudantes

No quadro abaixo, as questões foram descritas em cada dimensão avaliada para fornecer referência para análise dos dados apresentados na sequência.

Quadro 2. Apresentação das questões da avaliação do atendimento da FACHS.

Questão	Dimensão	Função/atributo
Q1	Qualidade do atendimento	Receptividade e cordialidade (relação pautada na ética, atenção, escuta e identificação do problema).
Q2		Tempo de espera para ser atendido
Q3		Precisão e consistência das informações/orientações
Q4		Tempo de espera para solução de demandas
Q5		Comprometimento com a resolução das demandas
Q6	Serviços realizados pela secretaria	Fornecimento de informações acadêmicas gerais (serviços e setores da universidades, eventos científicos e culturais, editais)
Q7		Orientação para procedimentos acadêmico-administrativos específicos (TCC, Iniciação Científica, Monitoria, atividades complementares e/ou estágios)
Q8		Comunicação de assuntos relacionados à rotina do curso (ausência de professor, mudança de sala, agendamento de horário com coordenador de curso ou estágio)
Q9		Respostas à solicitação de procedimentos encaminhada via portal (alteração de matrícula, trancamento ou mudança de turma etc.)
Q10	Modalidade	Presencial
Q11		Telefônico
Q12		E-mail

Fonte: CPA

Para a análise geral das respostas às questões de múltipla escolha apresentadas pelos estudantes foi realizado o mesmo procedimento para a construção de médias do grau de satisfação a todas as questões, atribuindo pesos para cada alternativa (0-não sei avaliar/não utilizei esta modalidade, 1-insatisfeito, 2-pouco satisfeito, 3-satisfeito e 4-muito satisfeito).

A média geral do grau de satisfação dos estudantes da FACHS relativa à resposta a todas as questões foi 2,83, sendo a maior média dada pelos estudantes do curso de Fonoaudiologia (3,69) e a menor dada pelos estudantes do curso de Psicologia (2,68).

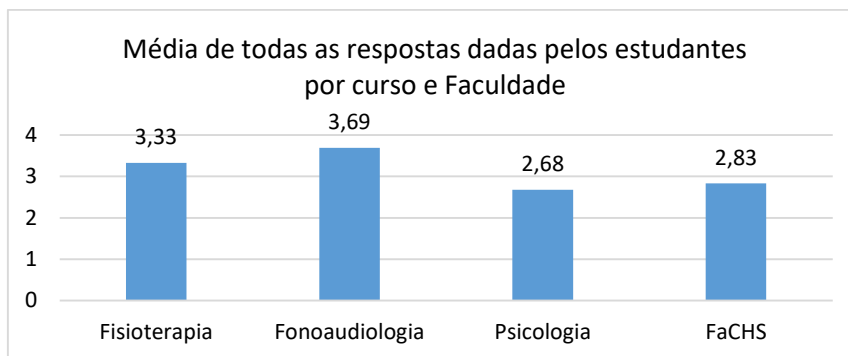


Figura 7: Distribuição das médias de respostas quanto ao grau de satisfação em relação ao atendimento do Expediente dos estudantes de cada curso da FACHS

O formulário respondido pelos estudantes também estava organizado nas três dimensões -Qualidade do atendimento; Serviços realizados pela secretaria e Modalidade de atendimento, contendo apenas 12 questões de múltipla escolha e uma questão aberta.

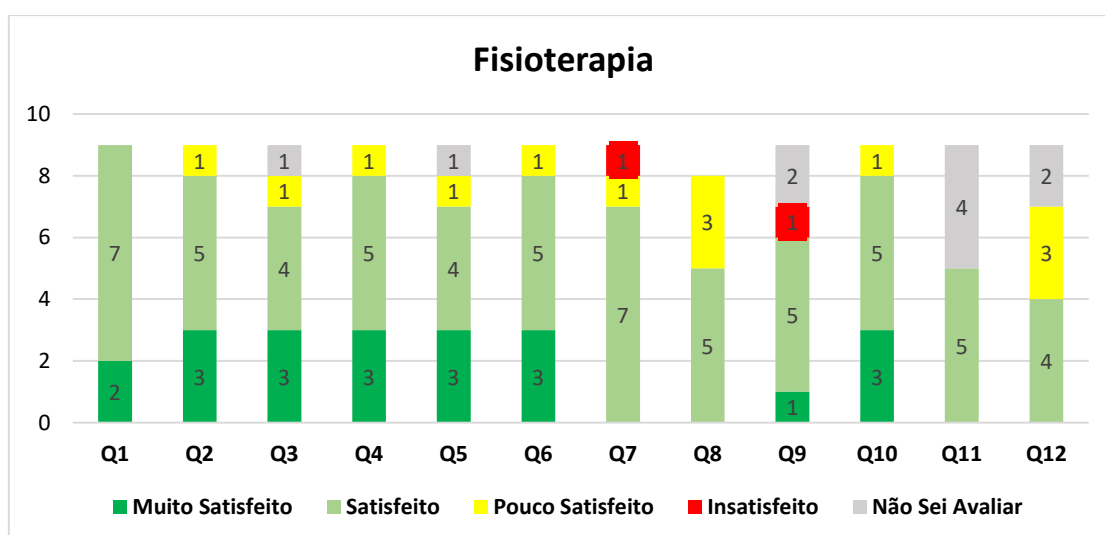


Figura 8 – Distribuição das respostas dos estudantes do curso de Fisioterapia segundo o grau de satisfação em relação ao atendimento do Expediente da FaCHS
Fonte: CPA

Na avaliação dos estudantes do curso de Fisioterapia houve predomínio do conceito satisfatório. Chama a atenção os quesitos: Comunicação de assuntos relacionados à rotina do curso (ausência de professor, mudança de sala, agendamento de horário com coordenador de curso ou estágio) Q8 e a Modalidade de atendimento por e-mail que tiveram o maior índice de insatisfação. Parece que a comunicação por meio do telefone não é muito utilizada, pois 4 estudantes dos 9 respondentes não souberam avaliar essa modalidade.

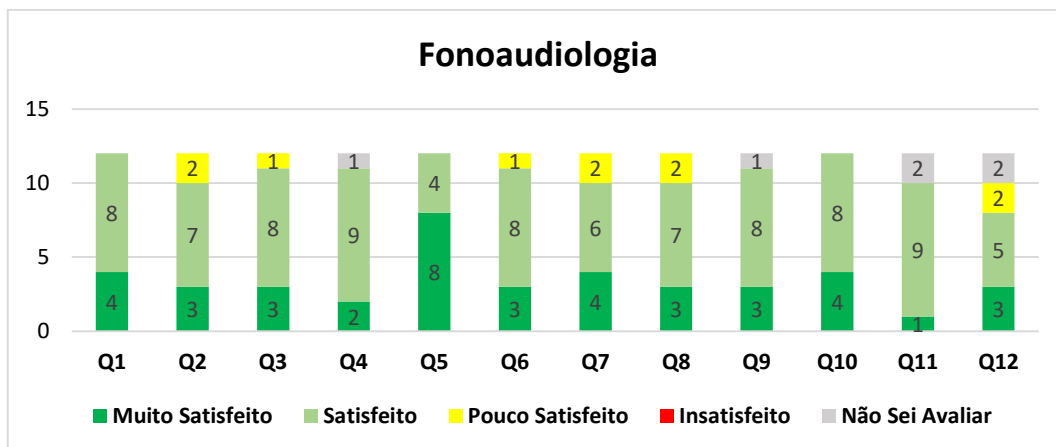


Figura -9 Distribuição das respostas dos estudantes do curso de Fonoaudiologia segundo o grau de satisfação em relação ao atendimento do Expediente da FaCHS

A avaliação realizada pelos estudantes do curso de Fonoaudiologia foi bastante positiva, conforme já mencionado. O quesito - Comunicação de assuntos relacionados à rotina do curso (ausência de professor, mudança de sala, agendamento de horário com coordenador de curso ou estágio) (Q5) obteve maior número de respostas com conceito muito satisfatório. Interessante destacar que os dois cursos (Fonoaudiologia e Fisioterapia) têm o mesmo funcionário designado para comunicação com os estudantes. Para melhor compreensão dos dados seria interessante pesquisar se há diferença nas estratégias utilizadas por cada um dos cursos para fazer chegar a informação ao estudante (há hipóteses que precisam ser verificadas, por exemplo: professores do curso de Fonoaudiologia informam diretamente a turma sem usar a secretaria (?) ou professores de Fisioterapia encaminham solicitação à secretaria, mas esta inicia seu expediente mais tarde o que não permite transmitir a informação a tempo para as aulas que ocorrem das 7h30 às 10h10).

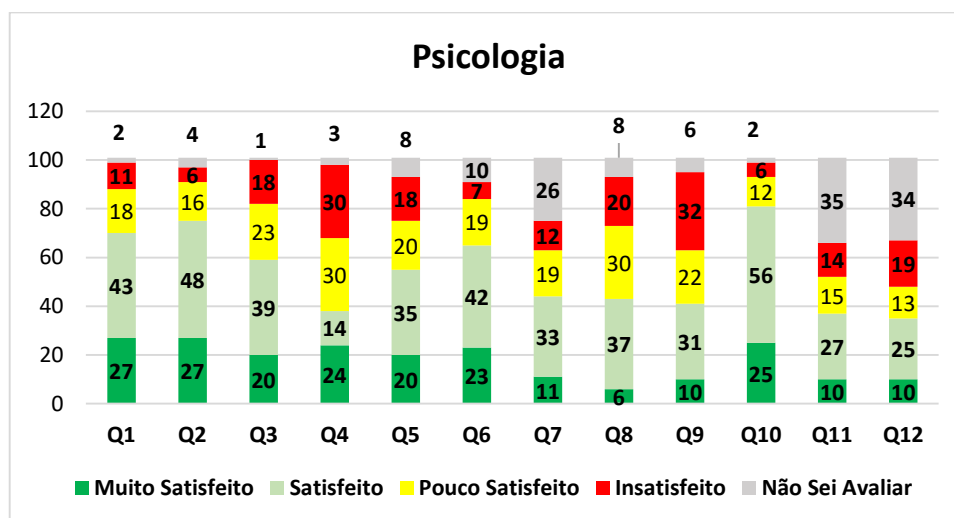


Figura 10 - Distribuição das respostas dos estudantes do curso de Psicologia segundo o grau de satisfação em relação ao atendimento do Expediente da FaCHS

A avaliação realizada pelos estudantes do curso de Psicologia mostra um maior índice de pouca satisfação e insatisfação. A modalidade de atendimento presencial foi o quesito melhor avaliado, seguido do quesito Tempo de espera para ser atendido (Q2). A figura mostra a importância de aprimoramento do atendimento a esses quesitos: Tempo de espera para solução de demandas (Q4) e respostas à solicitação de procedimentos encaminhada via portal (alteração de matrícula, trancamento ou mudança de turma etc.) (Q9). E, considerando que o objetivo é alcançar a excelência do atendimento, cabe investimento também em relação aos quesitos: Comunicação de assuntos relacionados à rotina do curso (ausência de professor, mudança de sala, agendamento de horário com coordenador de curso ou estágio) (Q8); Precisão e consistência das informações/orientações (Q3) e Comprometimento com a resolução das demandas (5), além de melhorar a comunicação por e-mail (Q12).

Cabe comentar que houve maior manifestação de estudantes que não sabem avaliar questões referentes à modalidade de atendimento telefônico e por e-mail (Q11 e Q12). Na avaliação de serviços realizados pela secretaria, destaque deve ser feito também à Orientação para procedimentos acadêmico-administrativos específicos (TCC, Iniciação Científica, Monitoria, atividades complementares e/ou estágios) (Q7), pois mostra que os estudantes sentem falta de informação sobre estas atividades, que têm grande relevância curricular. Além disso, ressalta-se que o acesso a essa informação é questionado no questionário do ENADE respondido pelos concluintes de cada curso ao MEC, sendo, portanto, uma informação a ser mais bem apropriada pelos estudantes de todos os cursos.

2.3 Comentários, críticas e sugestões dos estudantes (Questão Aberta)

Dentre os 122 estudantes participantes dessa consulta avaliativa 35 responderam à questão aberta (28%). Ao contrário da avaliação dos professores e do corpo diretivo, os comentários dos estudantes, na questão aberta, foram majoritariamente desfavoráveis. Como já mencionado, o conteúdo completo da questão aberta está organizado e apresentado no Relatório Detalhado anexo. Os comentários dos estudantes apontam que a qualidade do atendimento deve ser aperfeiçoada, sobretudo, no que se refere a uma abordagem mais cordial dos funcionários no atendimento aos alunos. Os estudantes

registraram suas queixas ao atendimento do expediente da FACHS, utilizando termos como: grosseria, rispidez, apatia, má vontade, preguiça, descaso.

Apontaram também que a comunicação da secretaria com os estudantes não ocorre em tempo oportuno e de modo eficaz, o que afeta a qualidade da vida acadêmica. Incorreções, imprecisão nas informações, informações cruzadas, falta de interesse em compreender a dúvida do estudante são algumas das reclamações que fazem. Os problemas citados parecem estar relacionados ao acesso dos alunos à coordenação de curso, a informações e esclarecimentos que deveriam ser disponibilizados aos estudantes no portal ou por e-mail ou contato telefônico, até como garantia de direitos, tais como de acessibilidade às salas de aula quando algum aluno enfrenta problema temporário de mobilidade física.

Outros comentários fazem alusão à interface do trabalho da secretaria com a coordenação de curso, como funcionamento do portal e com outros setores e administração geral da Universidade.

Os comentários de professores e estudantes parecem convergir para a urgência de uma capacitação da secretaria, no sentido do aperfeiçoamento do atendimento, sobretudo em relação ao acolhimento e resolução de demandas do corpo discente e docente, à necessidade de esclarecimento sobre as atribuições específicas e o comprometimento em manter-se informado e colaborar com a implantação de um sistema mais eficaz e eficiente de atendimento e apoio ao projeto acadêmico dos cursos.

3. Análise Geral da Avaliação do Expediente da FACHS

Conforme já mencionado, os dois questionários aplicados mantiveram as mesmas dimensões avaliadas, o que permitiu reunir no gráfico abaixo as médias de respostas segundo o grau de satisfação obtidas em cada uma das três dimensões avaliadas.

Fica evidente, na figura 11 abaixo, a necessidade de investimento para melhoria do atendimento aos estudantes, sobretudo na dimensão dos serviços realizados e de modalidades de atendimento.

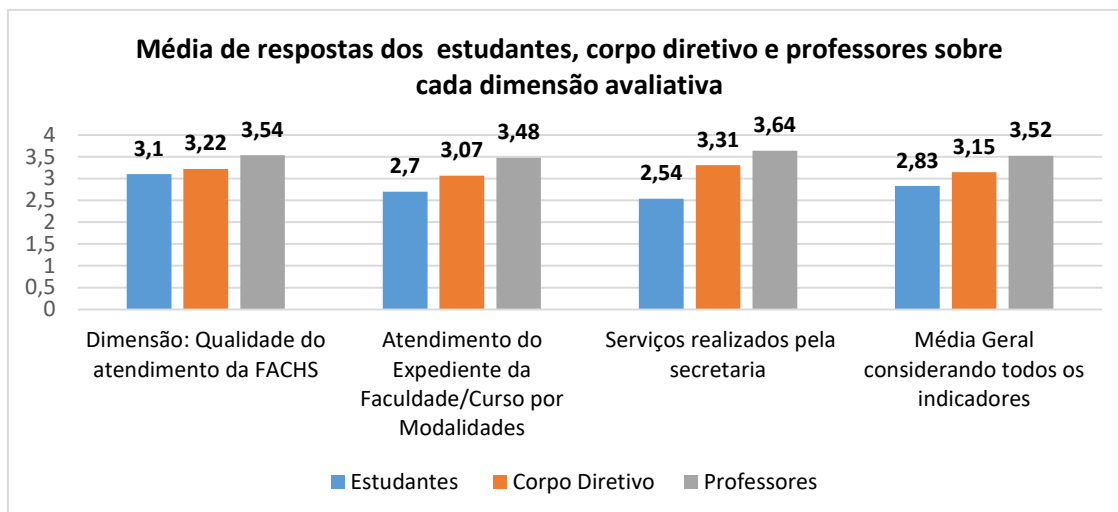


Figura –11 Distribuição das respostas dos estudantes da FaCHS segundo o grau de satisfação em relação ao atendimento do Expediente da em relação a cada dimensão avaliativa.

Na figura 11, observa-se que os grupos que mais diretamente dependem do atendimento do Expediente da FACHS - estudantes e corpo diretivo - apontam os menores índices de satisfação com a qualidade dos atendimentos, dos serviços e com a modalidade de atendimento nas três dimensões.

Com relação ao corpo diretivo foi observado que Organização de materiais, informações e/ou documentação para suporte a atividades de gestão acadêmico-administrativa e o Acompanhamento e encaminhamentos no trâmite de processos em outras instâncias da Universidade foram os quesitos relativos à qualidade do atendimento com menores índices de satisfação. O Fornecimento de orientações institucionais de acordo com as normativas de órgãos/setores/colegiados da Universidade e a Atuação colaborativa entre os membros da equipe que compõem a secretaria (expediente) para a efetivação de apoio e suporte às atividades acadêmico-administrativas do Curso/Faculdade foram os serviços com avaliação menos positiva, seguida da Transmissão de avisos relacionados à rotina do curso (aviso de ausência do professor para os estudantes, mudança de sala, reuniões de colegiados, entre outros), Fornecimento de instruções quanto aos processos e trâmites da Faculdade (prazos, documentações, normas acadêmico-administrativas, entre outras) e Realização de tarefas referentes ao registro, organização/arquivamento de documentações física e digital produzidas pelo corpo diretivo e docentes do Curso/Faculdade. Esses serviços certamente precisam ser aperfeiçoados. O atendimento telefônico obteve a pior avaliação.

A avaliação dos estudantes sobre o atendimento do Expediente da FACHS aponta urgência no aprimoramento dos seguintes quesitos: 1) Tempo de espera para solução de

demandas; 2) Respostas à solicitação de procedimentos encaminhada via portal (alteração de matrícula, trancamento ou mudança de turma etc.); 3) Precisão e consistência das informações/orientações; 4) Comprometimento com a resolução das demandas; 5) Comunicação por e-mail e por contato telefônico.

Importante salientar que esta avaliação destaca os mesmos aspectos negativos apontados na consulta anteriormente feita sobre atendimento da SAE.

É recomendável à direção da FACHS buscar realizar oficinas com os funcionários para promover a reflexão da equipe com vistas a aperfeiçoar o atendimento em relação a tais atributos/funções. Da mesma forma, é importante o contato com a SAE para que medidas possam ser tomadas em conjunto, pois os aperfeiçoamentos destes quesitos parecem depender de uma melhor coordenação entre estas secretarias e a coordenação de curso. Também cabe dizer que nos parece que a maioria dos contatos dos estudantes com o Expediente são decorrentes de questões burocráticas (matrícula, transferência, horário) ou a falta de informações no portal, o que requer uma análise detalhada de aspectos de funcionamento entre SAE, secretaria acadêmica, coordenação de curso e direção de faculdade. Ainda cabe ressaltar que o quesito Orientação para procedimentos acadêmico-administrativos específicos (TCC, Iniciação Científica, Monitoria, atividades complementares e/ou estágios) precisa ser mais bem trabalhado junto aos estudantes. E que os apontamentos dos alunos na questão aberta mostram também a necessidade de qualificação do atendimento presencial para o acolhimento ético e educativo dos estudantes.

Considerações Finais

Avaliação do atendimento oferecido pelo expediente da FACHS aos estudantes, professores e corpo diretivo mostra que:

- Prevaleceu na avaliação índices de satisfação na análise geral dos dados. No entanto, o percentual de avaliações mais desfavoráveis deve ser considerado, sobretudo, em relação ao atendimento aos estudantes, chefias de departamento e diretores da faculdade, uma vez que a meta desejável da Universidade é alcançar a excelência do atendimento para todos os segmentos consultados.
- Os professores apresentaram índices de avaliação mais positivas. Entre as categorias que compõem o corpo diretivo da FACHS, os coordenadores de curso

de graduação também foram os que demonstraram os melhores índices de satisfação. Os estudantes e os chefes de departamento, comparativamente aos demais segmentos, foram os que demonstraram os índices mais baixos de avaliações positivas.

- Em relação à qualidade do atendimento aos estudantes é necessário que a secretaria aperfeiçoe os quesitos - Tempo de espera para solução de demandas; Respostas à solicitação de procedimentos encaminhada via portal (alteração de matrícula, trancamento ou mudança de turma etc.); Precisão e consistência das informações/orientações; Comprometimento com a resolução das demandas – e que considere o fato de que, embora os índices de satisfação em relação ao atendimento presencial sejam positivos, é preciso ter escuta para a insatisfação expressa por esse segmento nas respostas à questão aberta e a manifestação do desejo de serem atendidos com maior Receptividade e cordialidade em uma relação pautada na ética, atenção, escuta e identificação do problema.
- Em relação ao corpo diretivo destaca-se, para o aperfeiçoamento do atendimento, dentre outras: a Organização de materiais, informações e/ou documentação para suporte a atividades de gestão acadêmico-administrativa, o Acompanhamento e encaminhamentos no trâmite de processos em outras instâncias da Universidade e o Fornecimento de orientações institucionais de acordo com as normativas de órgãos/setores/colegiados da Universidade, bem como a Atuação colaborativa entre os membros da equipe que compõem a secretaria.
- Em relação às modalidades de atendimento ressalta-se a importância de melhorar o atendimento telefônico para todos os segmentos.

A avaliação dos professores e estudantes reafirma a importância de aperfeiçoamento do atendimento do Expediente da FACHS em busca da excelência, além de apontar a necessidade de esclarecimento ao público das atribuições dos funcionários e suas atribuições específicas. Também cumpre destacar a necessidade de comprometimento desses funcionários em se manterem informados e colaborarem com a implantação de um sistema mais eficaz e eficiente de atendimento e apoio aos projetos acadêmicos dos cursos.

Devolutiva e encaminhamento para tomada de decisão

Para a finalização do Processo avaliativo e encaminhamento para tomada de decisão, com base nos resultados dessa avaliação, a CPA recomenda à direção da FACHS:

- Ações para o aperfeiçoamento dos quesitos relacionados à qualidade do atendimento, principalmente aos estudantes e chefes de departamento, dando prioridade às iniciativas que possam propiciar maior satisfação com o acolhimento e resolução no atendimento do expediente.
- Ações para tomada de medidas que articulem o atendimento da FACHS aos diferentes setores (SAE, DTI) envolvidos com o atendimento ao estudante, facilitando a comunicação e a autonomia do estudante.
- Investimentos para melhoria da comunicação dos cursos com os estudantes por meio do portal, telefone e presencial (considerando as queixas registradas na questão aberta)

Ao finalizar a devolutiva dos resultados desta avaliação à direção da FACHS, a CPA espera que possam ser amplamente debatidos com os funcionários para o envolvimento efetivo de todos nas ações de aperfeiçoamento do atendimento oferecido por essa secretaria.

Solicita-se também que a direção encaminhe à CPA sua análise do relatório e as medidas tomadas a partir desse processo avaliativo para podermos complementá-lo e agregá-las ao registro desta consulta avaliativa no Relatório de Autoavaliação Institucional.

A CPA fará a devolutiva aos estudantes, professores e corpo diretivo por meio de comunicado em que será informado o *link* no *site da CPA* onde essa síntese ficará hospedada.

São Paulo fevereiro de 2019
Pela Comissão Própria de Avaliação da PUC-SP