



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

# **RELATÓRIO COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO 2014 / 2015**

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

**São Paulo  
Março de 2015**



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
COMISSÃO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR –  
CONAES  
INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS  
ANÍSIO TEIXEIRA - INEP**

**I – DADOS DA INSTITUIÇÃO**

Nome/ Código da IES: FACULDADE PAULISTA DE SERVIÇO SOCIAL / 362

Caracterização de IES: Faculdade privada

Estado: São Paulo / Município: São Paulo

**Composição da CPA**

Nome (assinalar, com um *, o nome do coordenador da CPA)	Segmento que representa (docente, discente, técnico-administrativo, sociedade civil)
Alexandre José Bernardo	Representante Técnico-Administrativo
Antonia Maria de Farias*	Representante Docente
Fernanda de Cássia Rodrigues Pimenta	Representante da Sociedade Civil
Franciele Silva Leão	Representante discente

Período de mandato da CPA: 01 de abril de 2014.

Ato de designação da CPA: Portaria 10/2014 de 1º de abril de 2014.

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

## Sumário

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	4
METODOLOGIA.....	7
Indicadores Institucionais.....	10
Mercado de Trabalho .....	11
Empreendedorismo e Inovação.....	13
Avaliação do Curso .....	13
Estrutura Física .....	17
Avaliação de Serviços.....	20
1)Secretaria.....	20
2)Biblioteca .....	24
3)Setor de Estágios .....	27
4)Setor de Bolsas .....	30
5)Serviço de Apoio Psicopedagógico .....	31
6)Práticas sustentáveis .....	32

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail:fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

## INTRODUÇÃO

O Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior – SINAES, instituído pela Lei 10.861 de 14 de abril de 2004, às instituições do sistema federal de educação, assegura em nível nacional o processo de avaliação das instituições de educação superior, dos cursos de graduação e o desempenho acadêmico dos estudantes.

A Avaliação Institucional, um dos componentes deste sistema, está relacionada:

- à melhoria da qualidade da educação superior;
- à orientação da expansão de sua oferta;
- ao aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social;
- ao aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

E, divide-se em duas modalidades:

- **Autoavaliação** – Coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada instituição e orientada pelas diretrizes e pelo roteiro da autoavaliação institucional da CONAES.
- **Avaliação externa** – Realizada por comissões designadas pelo INEP, que tem como referência os padrões de qualidade para a educação superior expressos nos instrumentos de avaliação e os relatórios das autoavaliações.

A avaliação institucional tem por objetivo identificar perfil institucional e o significado de sua atuação, refletindo sobre suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, considerando as diferentes dimensões institucionais, dentre elas, obrigatoriamente:

- I. A missão e plano de desenvolvimento institucional;
- II. A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização,

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

incluídos os procedimentos para estímulo à a produção acadêmica; as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;

- III. A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
- IV. A comunicação com a sociedade;
- V. As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
- VI. Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
- VII. Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
- VIII. Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da auto avaliação institucional;
- IX. Políticas de atendimento aos estudantes;
- X. Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

No tocante à avaliação interna, cada instituição de ensino superior, pública ou privada, deve constituir Comissão Própria de Avaliação – CPA, que tem como atribuição a condução dos processos de avaliação internos da instituição tal como orientações das dez dimensões analíticas obrigatórias, de sistematização e prestação das informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP.

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade Paulista de Serviço Social – FAPSS /SP, que tem setenta e cinco anos de tradição na formação de



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

Assistentes Sociais, foi constituída pela primeira vez em 2005, logo após a publicação da Lei do SINAES. Essa primeira CPA desenvolveu um articulado relatório de avaliação que se desdobrou na descrição do Perfil Institucional, Processo de Autoavaliação, Resultados Alcançados e levantamento de propostas e considerações sobre o processo vivido e proposta de continuidade. Dessa maneira, abarcou de modo pouco analítico as diretrizes avaliativas propostas pelo SINAES para avaliação interna.

A partir desta, as próximas avaliações apresentaram relatórios mais amadurecidos, de acordo as exigências do SINAES, versando sobre aspectos e informações da entidade mantenedora, missão e objetivos institucionais, aspectos históricos da constituição da faculdade, organização do curso, estrutura orgânica/institucional, corpo docente, quadro curricular e atividades didático-pedagógicas complementares e projetos de extensão.

Em razão de profundas mudanças institucionais na FAPSS/SP, a CPA ganhou diversas constituições, e estas se projetaram no âmbito de sucessivos ensaios para dar conta da regulamentação específica, com poucos documentos arquivados e com a retenção história de seus processos prejudicados, uma vez que não há muitos registros dos relatórios apresentados ao INEP, o que impõe grande lacuna na percepção e traço histórico do movimento da CPA ao longo do período.

A partir da nova Mantenedora e nova Direção, no ano de 2013, a CPA ganhou apoio institucional e se reconfigurou com novos membros e infraestrutura para desenvolvimento de suas atividades.

Em abril de 2014 foram designados novos membros – membros atuais já mencionados anteriormente - em substituição aqueles cujo mandato havia terminado ou se desligaram da instituição.

E é esta CPA que apresenta o Relatório de Autoavaliação da Faculdade Paulista de Serviço Social, ora aprovado, com o objetivo de divulgar os resultados a todos os membros da comunidade acadêmica e a todos os interessados no processo de melhoria da qualidade dos seus cursos e serviços prestados à sociedade.

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

## **METODOLOGIA**

Na metodologia apresentar-se-á os instrumentos que foram elaborados para a coleta de dados e amostra que foi avaliada nesta pesquisa. Dessa forma os dados serão retratados em tabelas e com análises quantitativas a partir dos quais serão propostos plano de ação.

### **Instrumentos**

A Comissão Própria de Avaliação desta instituição trabalhou inicialmente com uma ferramenta de avaliação institucional aplicada aos alunos representantes de todos os semestres letivos. Optou-se por este instrumento único como forma de mapeamento de pontos de atenção, na percepção do alunado. Com base nestes dados serão traçadas ações iniciais, conforme plano de ação constante no final deste relatório.

O instrumento desenvolvido trata-se de um questionário específico que buscava identificar a percepção do aluno a respeito dos serviços básicos da IES, assim como sua relação com o curso o qual estava inserido. Ele foi elaborado para ser analisado de forma quantitativa, visto que trata-se de uma análise exploratória sobre a relação da IES com o alunado.

Utilizou-se o software estatístico SPSS versão 17.0 como descritivo de frequência e percentuais. Esses dados obtidos permitirão um olhar mais específico sobre algumas questões relativas ao funcionamento do curso. Eles serão apresentados a seguir em forma de tabelas.

### **Amostra**

A pesquisa foi realizada com o total de 42 alunos de quatro turmas distintas. Sendo elas representadas de acordo com a distribuição de frequência na figura 1 a seguir. Os resultados mostram que 35,7% dos entrevistados pertencem ao 4º semestre, 28,6% pertencem ao 1º semestre, 21,4% dos entrevistados pertencem ao 2º semestre e 14,3% dos entrevistados pertencem ao 7º semestre. Lembramos que não existem as turmas de 3º e 5º semestres e as turmas de 6º e 8º semestres se

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

recusaram a responder o questionário. Ainda assim, pode-se afirmar que temos uma amostra bastante representativa da população de alunos da instituição. Isso desembocará em uma ação de conscientização junto ao corpo discente da importância da autoavaliação institucional junto a apresentação dos dados da avaliação do ano anterior, destacando possibilidades de melhorias advindas da participação do mesmo.

**Figura 1: Semestres entrevistados**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido 1º semestre	12	28,6	28,6	28,6
2º semestre	9	21,4	21,4	50,0
4º semestre	15	35,7	35,7	85,7
7º semestre	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Ainda com o objetivo de caracterizar a amostra desta pesquisa segue representada na Figura 2, a distribuição de frequência e o percentual daqueles alunos que trabalham na área de atuação do curso. Pelos dados coletados pode-se perceber que 61,9% dos entrevistados trabalham enquanto que 38,1% deles não trabalham, independentemente da área de formação do curso. O que denota um percentual relativamente alto de aplicação dos entrevistados, no entanto esse dado precisa ser analisado conjuntamente com a aplicação do aluno ao mercado de trabalho (MT) específico da área, abordado na Figura 3.

**Figura 2: Número de alunos que trabalha**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido Sim	26	61,9	61,9	61,9
Não	16	38,1	38,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Na Figura 3 percebe-se que 29,2% daqueles que responderam trabalhar

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010





**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

estão aplicados a área do curso. Isso representa um valor relativamente baixo, mas que pode ser contraposto ao fato de que no serviço social, especificamente, o alunado só tem acesso ao mercado após formado ou na condição de estágio.

**Figura 3: Alunos que trabalham na área do curso**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Sim	7	16,7	29,2	29,2
	Não	17	40,5	70,8	100,0
	Total	24	57,1	100,0	
Inválidos	Não se aplica	16	38,1		
	Não respondeu	2	4,8		
	Total	18	42,9		
Total		42	100,0		

Na Figura 4 os dados mostram que 12,5% dentre aqueles que responderam trabalhar estão na iniciativa pública enquanto que 87,5% na iniciativa privada. Isso é um dado relevante para organização de políticas futuras de captação de alunos desmistificando o dito que o aluno do serviço social está concentrado na iniciativa pública.

**Figura 4: Tipologia de Iniciativa onde o alunado se insere**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Pública	3	7,1	12,5	12,5
	Privada	21	50,0	87,5	100,0
	Total	24	57,1	100,0	
Inválidos	Não se aplica	18	42,9		
Total		42	100,0		

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

Como última forma de caracterizar o aluno da instituição em relação ao mercado de trabalho, buscou-se identificar qual o perfil de rendimento mensal do mesmo. Os resultados encontrados mostram que 50% dos respondentes estão concentrados na faixa de 1 a 2 salários mínimos,



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

enquanto que 32,5% recebem até um salário mínimo. Ou seja, 82,5% dos respondentes estão concentrados na faixa de renda até 2 salários mínimos, conforme pode-se encontrar na Figura 5, a seguir.

**Figura 5: Perfil de renda mensal dos alunos da instituição**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido Até 1 salário mínimo	13	31,0	32,5	32,5
De 1 a 2 salários mínimos	20	47,6	50,0	82,5
De 2 a 5 salários mínimos	2	4,8	5,0	87,5
Prefiro não responder	4	9,5	10,0	97,5
Não possui renda	1	2,4	2,5	100,0
Total	40	95,2	100,0	
Inválidos Não respondeu	2	4,8		
Total	42	100,0		

### Desenvolvimento

Neste trecho do relatório serão apresentados os indicadores institucionais que correspondem aos resultados obtidos com o instrumento utilizado. Concomitantemente a apresentação dos resultados, serão feitas propostas e destacados problemas ou pontos de atenção que esta comissão passará a observar com maior atenção.

Posteriormente será apresentado um quadro de ações sugeridas por esta comissão, de forma que estejamos focados na melhoria contínua dos processos diversos analisados. Estas ações buscarão implementar possibilidades de aprimoramento dos pontos de atenção percebidos pela comissão.

### Indicadores Institucionais

Na elaboração do questionário, alguns eixos foram centrais na busca de informações a respeito da avaliação que o aluno faz de seu curso, da instituição e de órgãos onde o mesmo atua como usuário direto. Essa

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

avaliação permitirá que sejam traçados planos de melhoria e aprimoramento em vários níveis.

### **Mercado de Trabalho**

A Figura 6 representa a avaliação que o aluno faz das oportunidades que são oferecidas no campo de trabalho ligado a sua formação, especificamente, o serviço social. Dentre os respondentes, 52,6% afirmam que o curso oferece boas oportunidades de trabalho, enquanto que 28,9% acreditam que as oportunidades são regulares.

**Figura 6: avaliação das oportunidades de trabalho que o campo do curso oferece**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Ruim	1	2,4	2,6	2,6
	Regular	11	26,2	28,9	31,6
	Boa	20	47,6	52,6	84,2
	Excelente	2	4,8	5,3	89,5
	Não sei avaliar	4	9,5	10,5	100,0
Total		38	90,5	100,0	
Inválidos	Não respondeu	4	9,5		
Total		42	100,0		

Ao avaliar a qualidade da remuneração, a Figura 7 mostra que não há uma certa clareza a respeito do fato, pois 38,5% afirmam que a remuneração da área é regular, enquanto que 35,9% afirmam que a mesma é boa. Ainda temos um total de 12,8% que afirmam não saber avaliar a respeito do tipo de remuneração que sua carreira oferecerá. A partir disso, acredita-se que uma pesquisa de campo e campanhas informativas relacionando o mercado de trabalho e suas variáveis podem contribuir para uma clareza a respeito do mesmo.

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

**Figura 7: Avaliação da qualidade da remuneração no mercado de trabalho**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Ruim	3	7,1	7,7	7,7
	Regular	15	35,7	38,5	46,2
	Boa	14	33,3	35,9	82,1
	Excelente	2	4,8	5,1	87,2
	Não sei avaliar	5	11,9	12,8	100,0
Total		39	92,9	100,0	
Inválidos	Não respondeu	3	7,1		
	Total	42	100,0		

Ainda com a preocupação no entrelaçamento de mercado de trabalho e formação acadêmica, optou-se por avaliar na percepção do aluno se o curso estava preparando-o para esse mercado. Na Figura 8, observou-se que 95,2% afirmam que sim, enquanto que somente 4,8% acreditam que não. Isso demonstra que o alunado reconhece as iniciativas formativas e as práticas direcionadas para sua preparação para o mercado.

**Figura 8: Avaliação do curso quanto a sua preparação para o MT**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Sim	40	95,2	95,2	95,2
	Não	2	4,8	4,8	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Outro pilar avaliado por esta comissão residiu no fato do curso abordar questões relativas ao empreendedorismo e a inovação. Dentre os respondentes, 72,5% afirmam que o curso aborda essa temática, enquanto que 27,5% afirmam que não. Sugere-se que seja feito um trabalho direcionado com os alunos no sentido de reconhecerem a importância da temática e de forma que aqueles que não o identifiquem em suas formações possam ver de forma mais explícita o que está sendo trabalhado e como isso repercute na sua prática diária. A Figura 9 mostra esses dados com maior clareza a seguir.

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

## Empreendedorismo e Inovação

**Figura 9: Abordagem sobre o tema: Empreendedorismo e Inovação**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Sim	29	69,0	72,5	72,5
	Não	11	26,2	27,5	100,0
	Total	40	95,2	100,0	
Inválidos	Não respondeu	2	4,8		
Total		42	100,0		

A Figura 10 segue no tema empreendedorismo e pode-se perceber que dentre os respondentes, 47,2% afirmam que gostaria que houvesse maior ênfase na temática, enquanto que 28,9% afirmam estarem satisfeitos com a abordagem. Isso corrobora a sugestão apresentada anterior no sentido de priorizar a abordagem, ou ainda, atuar de forma direcionada a mostrar ao discente a importância do tema.

**Figura 10: Avaliação da Ênfase sobre Empreendedorismo dada no curso**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Gostaria que houvesse maior ênfase	18	42,9	47,4	47,4
	Gostaria que houvesse menor ênfase	1	2,4	2,6	50,0
	Estou satisfeito com a abordagem	11	26,2	28,9	78,9
	Não sei avaliar	8	19,0	21,1	100,0
Total		38	90,5	100,0	
Inválidos	Não respondeu	4	9,5		
Total		42	100,0		

## Avaliação do Curso

Outra temática abordada por esta comissão, foi a avaliação da satisfação do alunado em relação a seu curso, percebe-se que 76,2% estão satisfeitos



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

com o mesmo, enquanto que 11,9% afirmam estar totalmente satisfeitos, o que nos dá um índice de satisfação geral com o curso de satisfeitos a totalmente satisfeitos de 88,1%, conforme Figura 11.

**Figura 11: Avaliação do Índice de Satisfação com o Curso**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido Totalmente Insatisfeito	1	2,4	2,4	2,4
Insatisfeito	3	7,1	7,1	9,5
Satisfeito	32	76,2	76,2	85,7
Totalmente Satisfeito	5	11,9	11,9	97,6
Não sei avaliar	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Quanto ao corpo docente, os respondentes afirmaram que 70,7% se encontram satisfeitos, e 22% se encontram insatisfeitos. Esse dado nos chama a atenção, pois encontra-se um índice relativamente alto de insatisfeitos com o corpo docente. Caberia aqui uma nova investigação do que pode estar gerando tal índice. Isso vem representado na Figura 12.

**Figura 12: Avaliação da Satisfação em relação aos seus Professores**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido Totalmente Insatisfeito	1	2,4	2,4	2,4
Insatisfeito	9	21,4	22,0	24,4
Satisfeito	29	69,0	70,7	95,1
Totalmente Satisfeito	1	2,4	2,4	97,6
Não sei avaliar	1	2,4	2,4	100,0
Total	41	97,6	100,0	
Inválidos Não respondeu	1	2,4		
Total	42	100,0		

Quanto a coordenação de curso, os respondentes afirmaram que 54,8% se encontram satisfeitos, e 23,8% se encontram insatisfeitos. Esse dado, como o anterior, nos chama a atenção, pois denota um índice relativamente

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

alto de insatisfeitos com a coordenação de curso. Isso vem representado na Figura 13, a seguir.

**Figura 13: Avaliação da Satisfação em relação a Coordenação de curso**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido Totalmente Insatisfeito	1	2,4	2,4	2,4
Insatisfeito	4	9,5	9,5	11,9
Indiferente	10	23,8	23,8	35,7
Satisfeito	23	54,8	54,8	90,5
Não sei avaliar	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Outro aspecto avaliado ainda dentro da temática de avaliação do curso, foi se o aluno recomendaria o seu curso para outras pessoas. A Figura 14 a seguir nos mostra que 83,3% o recomendaria, enquanto que apenas 4,8% não o faria. Isso demonstra um nível elevado de satisfação com a proposta institucional de uma forma ampla e nos incentiva a continuar investindo nas diversas propostas de desenvolvimento do curso e busca da satisfação dos mesmos.

**Figura 14: Recomendação do Curso**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido Sim	35	83,3	83,3	83,3
Talvez	5	11,9	11,9	95,2
Não	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

O tempo de espera para atendimento da coordenação também foi avaliado conforme Figura 15. Percebe-se que 60% o avaliam como bom e 35% como indiferente, o que nos remete a um nível de satisfação razoável.



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

**Figura 15: Avaliação do tempo de Espera na Coordenação**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	1	2,4	2,5	2,5
	Ruim	1	2,4	2,5	5,0
	Indiferente	14	33,3	35,0	40,0
	Bom	24	57,1	60,0	100,0
	Total	40	95,2	100,0	
Inválidos	Não respondeu	2	4,8		
Total		42	100,0		

Na Figura 16 pode-se perceber que os percentuais referentes à avaliação da duração do atendimento da coordenação também é visto como bom por 60,5% dos respondentes, e indiferente por 34,2%. O que nos remete à mesma conclusão anterior quanto à satisfação dos alunos neste aspecto.

**Figura 16: Avaliação da Duração do Atendimento da Coordenação**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Ruim	2	4,8	5,3	5,3
	Indiferente	13	31,0	34,2	39,5
	Bom	23	54,8	60,5	100,0
	Total	38	90,5	100,0	
Inválidos	Não respondeu	4	9,5		
Total		42	100,0		

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

Na Figura 17, também encontramos um percentual muito próximo aos dados anteriores, pois 59,5% avaliam a coordenação do curso como boa em sua cordialidade e simpatia, enquanto que 35,1% a avaliam como indiferente neste critério.





**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

**Figura 17: Cordialidade e simpatia no atendimento da Coordenação**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Ruim	1	2,4	2,7	2,7
	Indiferente	13	31,0	35,1	37,8
	Bom	22	52,4	59,5	97,3
	Excelente	1	2,4	2,7	100,0
	Total	37	88,1	100,0	
Inválidos	Não respondeu	5	11,9		
Total		42	100,0		

E finalmente, no que se refere à solução de dúvidas por parte da coordenação, 58,3% a avaliam como bom e 30,6% como indiferente. Percentuais bastante próximos em todos os fatores avaliados da coordenação de curso. Destaca-se que esta avaliação se refere a duas coordenações de curso diferentes, o que efetivamente não nos permite fazer avaliações mais profundas do serviço prestado.

**Figura 18: A respeito da solução de Dúvidas pela Coordenação**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Ruim	3	7,1	8,3	8,3
	Indiferente	11	26,2	30,6	38,9
	Bom	21	50,0	58,3	97,2
	Excelente	1	2,4	2,8	100,0
	Total	36	85,7	100,0	
Inválidos	Não respondeu	6	14,3		
Total		42	100,0		

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

### **Estrutura Física**

Dentro os indicadores escolhidos, a estrutura física foi contemplada como foco de análise por mostrar a relação que o indivíduo estabelece com a instituição e como isso reflete a opinião do mesmo sobre a estruturação dos



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

serviços que são oferecidos.

Na Figura 19 percebe-se que 69,2% dentre os respondentes estão satisfeitos e 7,7% se dizem totalmente satisfeitos com a estrutura física institucional, o que perfaz um total de 76,9% entre totalmente satisfeitos e satisfeitos. Nos sugere uma boa aprovação do que é oferecido de uma forma ampla.

**Figura 19: Avaliação da Satisfação com a Estrutura Física**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Insatisfeito	5	11,9	12,8	12,8
	Indiferente	4	9,5	10,3	23,1
	Satisfeito	27	64,3	69,2	92,3
	Totalmente Satisfeito	3	7,1	7,7	100,0
	Total	39	92,9	100,0	
Inválidos	Não respondeu	3	7,1		
Total		42	100,0		

No aspecto estrutural, propôs-se a avaliação das condições de limpeza dos banheiros da instituição. Dentre os respondentes 50% afirmam ser indiferentes, 19% avaliam a mesma como boa e os mesmos 19% a avaliam como ruim. Esses dados nos indicam que esta pode ser uma questão a ser melhor investigada.

**Figura 20: Avaliação da limpeza do banheiro**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	3	7,1	7,1	7,1
	Ruim	8	19,0	19,0	26,2
	Indiferente	21	50,0	50,0	76,2
	Bom	8	19,0	19,0	95,2
	Excelente	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL**  
-  
**FAPSS - SP**

Já o laboratório de informática da instituição se mostrou um ponto forte de atenção, pois conforme Figura 21 a seguir, 35,7% o avaliaram como ruim e 16,7% como péssimo, o que nos permite dizer que 52,4% se encontram insatisfeitos com o serviço oferecido. Acredita-se que o mesmo necessite de um olhar mais atento por parte da instituição.

**Figura 21: Avaliação do Laboratório de Informática**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido Péssimo	7	16,7	16,7	16,7
Ruim	15	35,7	35,7	52,4
Indiferente	9	21,4	21,4	73,8
Bom	8	19,0	19,0	92,9
Relata não conhecer o serviço	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Quanto à infraestrutura da sala de aula, 59,5% avaliam a mesma como boa, enquanto que 14,3% a avaliam como excelente, o que nos remete a um percentual de 73,8% de satisfação com a infraestrutura atual das salas de aula. Isso só tende a reforçar o projeto inicialmente desenvolvido pela instituição de reestruturação da infraestrutura, de uma forma geral.

**Figura 22: Avaliação da Infraestrutura da Sala de Aula**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido Péssimo	1	2,4	2,4	2,4
Ruim	1	2,4	2,4	4,8
Indiferente	9	21,4	21,4	26,2
Bom	25	59,5	59,5	85,7
Excelente	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

Na Figura 23, podemos encontrar a avaliação da limpeza das salas de aula,



FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP

45,2% a avaliam como boa, enquanto que 23,8% como excelente. E, destoante dessa avaliação, 21,4% a avaliam como ruim. Efetivamente pelo instrumento utilizado não se tem como avaliar essa discrepância.

Figura 23: Avaliação da limpeza da sala de Aula

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Ruim	9	21,4	21,4	21,4
	Indiferente	4	9,5	9,5	31,0
	Bom	19	45,2	45,2	76,2
	Excelente	10	23,8	23,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

### Avaliação de Serviços

#### 1) Secretaria

Figura 24: Avaliação da Satisfação em relação a Secretaria

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Insatisfeito	6	14,3	14,3	14,3
	Satisfeito	32	76,2	76,2	90,5
	Totalmente Satisfeito	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Na Figura 24 os dados nos mostram que 76,2%% dos entrevistados estão satisfeitos com a secretaria, e ainda 9,5% estão totalmente satisfeitos com o serviço prestado por este órgão, o que nos permite dizer que 85,7% estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos com ele.

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

**Figura 25: Avaliação do Tempo de Espera na Secretaria Presencialmente**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	1	2,4	2,4	2,4
	Ruim	4	9,5	9,8	12,2
	Indiferente	3	7,1	7,3	19,5
	Bom	27	64,3	65,9	85,4
	Excelente	6	14,3	14,6	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Inválidos	Não respondeu	1	2,4		
Total		42	100,0		

No que se refere a avaliação do tempo de espera presencial na secretaria, 80,5% avaliam o mesmo como bom ou excelente, o que nos permite dizer haver um grande índice de satisfação também no que se refere a este tipo de prestação de serviço.

No que se refere ao tempo de duração dos atendimentos da secretaria presencialmente 76,9% o avaliam como bom ou excelente. Índice bastante satisfatório, como pode-se perceber na Figura 26.

**Figura 26: Avaliação da Duração do Atendimento da Secretaria Presencialmente**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	1	2,4	2,6	2,6
	Ruim	2	4,8	5,1	7,7
	Indiferente	6	14,3	15,4	23,1
	Bom	25	59,5	64,1	87,2
	Excelente	5	11,9	12,8	100,0
	Total	39	92,9	100,0	
Inválidos	Não respondeu	3	7,1		
Total		42	100,0		

Com relação a cordialidade e simpatia no atendimento da secretaria presencialmente, pode-se perceber que 84,3% o avaliam como bom ou

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

excelente, conforme exposto na Figura 27.

**Figura 27: Avaliação da Cordialidade e simpatia no atendimento da Secretaria**

		<b>Presencialmente</b>			
		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	1	2,4	2,6	2,6
	Ruim	3	7,1	7,9	10,5
	Indiferente	2	4,8	5,3	15,8
	Bom	24	57,1	63,2	78,9
	Excelente	8	19,0	21,1	100,0
	Total	38	90,5	100,0	
Inválidos	Não respondeu	4	9,5		
Total		42	100,0		

O tempo de espera de atendimento da secretaria via telefone foi avaliado como bom por 65,8% e ruim por 13,2% dos respondentes. Ainda, 7,9% o avaliam como excelente e 7,9% como indiferente. Podendo-se dizer que 73,7% estão satisfeitos com o critério avaliado.

**Figura 28: Avaliação do Tempo de Espera no atendimento da secretaria via telefone**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	2	4,8	5,3	5,3
	Ruim	5	11,9	13,2	18,4
	Indiferente	3	7,1	7,9	26,3
	Bom	25	59,5	65,8	92,1
	Excelente	3	7,1	7,9	100,0
	Total	38	90,5	100,0	
Inválidos	Não respondeu	4	9,5		
Total		42	100,0		

A duração do atendimento da secretaria via telefone foi avaliado como boa por 67,6% dos respondentes e excelente por 10,8%, o que nos remete a um total de 78,4% de satisfeitos com o critério avaliado, conforme Figura

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

29.

**Figura 29: Avaliação da duração do atendimento da Secretaria via telefônica**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	2	4,8	5,4	5,4
	Ruim	5	11,9	13,5	18,9
	Indiferente	1	2,4	2,7	21,6
	Bom	25	59,5	67,6	89,2
	Excelente	4	9,5	10,8	100,0
	Total	37	88,1	100,0	
Inválidos	Não respondeu	5	11,9		
Total		42	100,0		

No critério cordialidade e simpatia via atendimento telefônico, 52,8% dos respondentes o avaliam como bom, enquanto que 25% o avaliam como ruim. E ainda 16,7% dos entrevistados afirmam que o mesmo é um serviço excelente. Como aconteceu em questão anterior, essa discrepância de 69,5% avaliando positivamente e 25% negativamente é um ponto de atenção, mas a ferramenta não nos permite identificar os motivos da diferença existente.

**Figura 30: Avaliação da Cordialidade e simpatia no atendimento da Secretaria via telefone**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	1	2,4	2,8	2,8
	Ruim	9	21,4	25,0	27,8
	Indiferente	1	2,4	2,8	30,6
	Bom	19	45,2	52,8	83,3
	Excelente	6	14,3	16,7	100,0
	Total	36	85,7	100,0	
Inválidos	Não respondeu	6	14,3		
Total		42	100,0		

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

Com relação à resolução de dúvidas por parte da secretaria, as Figuras 31 e 32, nos mostram que 68,4% afirmam ser boa a resolução presencial e 52,8% ser boa a resolução via telefone. Enquanto que 13,2% afirmam ser excelente a resolução presencial de dúvidas pela secretaria e 13,9% afirmam ser excelente a resolução telefônica de dúvidas pela secretaria. Isso totaliza um percentual de 81,6% avaliando a resolução de dúvidas presencialmente satisfatoriamente e 66,7% avaliando positivamente a resolução de dúvidas telefônicas da secretaria.

**Figura 31: Avaliação da resolução de Dúvidas pela secretaria presencialmente**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	2	4,8	5,3	5,3
	Ruim	3	7,1	7,9	13,2
	Indiferente	2	4,8	5,3	18,4
	Bom	26	61,9	68,4	86,8
	Excelente	5	11,9	13,2	100,0
Total		38	90,5	100,0	
Inválidos	Não respondeu	4	9,5		
Total		42	100,0		

**Figura 32: Avaliação da resolução de dúvidas pela secretaria via telefone**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	2	4,8	5,6	5,6
	Ruim	9	21,4	25,0	30,6
	Indiferente	1	2,4	2,8	33,3
	Bom	19	45,2	52,8	86,1
	Excelente	5	11,9	13,9	100,0
Total		36	85,7	100,0	
Inválidos	Não respondeu	6	14,3		
Total		42	100,0		

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

## 2) Biblioteca





**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

Outro serviço avaliado por esta comissão se refere à biblioteca institucional. Pode-se perceber um índice de 34,2% de insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos no que se refere ao acervo apresentado. E ainda um total de 34,1% se mostrando como indiferentes a este serviço. Isso nos desperta a necessidade de realizarmos junto ao setor e aos docentes uma avaliação minuciosa do acervo na busca de tentarmos identificar possíveis idiosincrasias. Em um segundo momento, uma avaliação junto ao aluno em uma pesquisa qualitativa a fim de compreender melhor as dificuldades e possíveis causas da insatisfação.

**Figura 33: Avaliação da satisfação do Acervo da Biblioteca**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfeito	4	9,5	9,8	9,8
	Insatisfeito	10	23,8	24,4	34,1
	Indiferente	14	33,3	34,1	68,3
	Satisfeito	10	23,8	24,4	92,7
	Totalmente Satisfeito	2	4,8	4,9	97,6
	Não sei avaliar	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Inválidos	Não respondeu	1	2,4		
Total		42	100,0		

Com relação ao tempo de espera na biblioteca, os respondentes o avaliam como bom em 36,6% e indiferente e 34,1%, conforme Figura 34 a seguir.

**Figura 34: avaliação do Tempo de Espera na Biblioteca**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	5	11,9	12,2	12,2
	Ruim	5	11,9	12,2	24,4
	Indiferente	14	33,3	34,1	58,5
	Bom	15	35,7	36,6	95,1
	Excelente	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Inválidos	Não respondeu	1	2,4		
Total		42	100,0		

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

A duração do atendimento da biblioteca é avaliada como bom por 38,5% dos respondentes e indiferente por 41% dos mesmos.

**Figura 35: Avaliação da Duração do Atendimento da Biblioteca**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	3	7,1	7,7	7,7
	Ruim	3	7,1	7,7	15,4
	Indiferente	16	38,1	41,0	56,4
	Bom	15	35,7	38,5	94,9
	Excelente	2	4,8	5,1	100,0
	Total	39	92,9	100,0	
Inválidos	Não respondeu	3	7,1		
Total		42	100,0		

Já no que se refere a cordialidade e simpatia no atendimento da biblioteca, 36,8% dos entrevistados que responderam o avaliam como bom e 26,3% como excelente, o que nos remete a um índice de satisfação de 63,1% quanto ao critério avaliado demonstrado na Figura 36.

**Figura 36: Avaliação da Cordialidade e simpatia pela Biblioteca**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	5	11,9	13,2	13,2
	Ruim	2	4,8	5,3	18,4
	Indiferente	7	16,7	18,4	36,8
	Bom	14	33,3	36,8	73,7
	Excelente	10	23,8	26,3	100,0
	Total	38	90,5	100,0	
Inválidos	Não respondeu	4	9,5		
Total		42	100,0		

Quanto a resolução das dúvidas por parte da biblioteca 39,5% a avaliam como indiferente, 34,2% como bom e 13,2% como excelente. Isso pode nos

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

sugerir que embora tenhamos tido um percentual bastante alto de indiferentes, e isso sugira uma melhor investigação, ainda assim os percentuais de insatisfação são muito baixos enquanto que os de satisfação são altos, e essa tendência do indiferente pode de fato representar uma não insatisfação.

**Figura 37: Avaliação da resolução de Duvidas pela Biblioteca**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	3	7,1	7,9	7,9
	Ruim	2	4,8	5,3	13,2
	Indiferente	15	35,7	39,5	52,6
	Bom	13	31,0	34,2	86,8
	Excelente	5	11,9	13,2	100,0
	Total	38	90,5	100,0	
Inválidos	Não respondeu	4	9,5		
Total		42	100,0		

### **3) Setor de Estágios**

Outro serviço avaliado por esta comissão se refere ao setor de estágios. O primeiro item pesquisado se refere ao tempo de espera por parte dos entrevistados no setor de estágio. 37,5% dos entrevistados o avaliam como ruim, enquanto que 31,3% como bom. Também pode-se perceber que 15,6% são indiferentes a questão e 12,5% o avaliam como péssimo. Efetivamente os dados nos mostram uma avaliação não unanime e que necessita de atenção por parte da instituição a fim de avaliar possíveis problemas relacionados ao critério.

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

**Figura 38: Avaliação do Tempo de Espera no setor de Estágios**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	4	9,5	12,5	12,5
	Ruim	12	28,6	37,5	50,0
	Indiferente	5	11,9	15,6	65,6
	Bom	10	23,8	31,3	96,9
	Excelente	1	2,4	3,1	100,0
	Total	32	76,2	100,0	
Inválidos	Não respondeu	10	23,8		
Total		42	100,0		

A duração dos atendimentos por parte do setor de estágio é avaliada como boa por 51,6%, enquanto que 19,4% como ruim e 12,9% como péssimo e outros 12,9% como indiferentes. Embora tenhamos índices não tão altos de insatisfação (32,3%), é algo que precisa ser acompanhado de perto por parte da instituição.

**Figura 39: Avaliação da Duração do Atendimento do setor Estágios**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	4	9,5	12,9	12,9
	Ruim	6	14,3	19,4	32,3
	Indiferente	4	9,5	12,9	45,2
	Bom	16	38,1	51,6	96,8
	Excelente	1	2,4	3,2	100,0
	Total	31	73,8	100,0	
Inválidos	Não respondeu	11	26,2		
Total		42	100,0		

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

Com relação a cordialidade e simpatia do setor de estágio, os números se aproximam dos apresentados na Figura 39. O que nos remete a uma necessidade de compreensão daquilo que pode estar gerando essa insatisfação. Por outro lado, como o setor lida com normas e legislações,



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

muitas vezes é compreensível que haja uma certa insatisfação com questões específicas e que estas sejam transferidas para o setor. Na Figura 40 percebemos que 50% avaliam a cordialidade simpatia como boa, enquanto que 16,7% o avaliam como ruim e os mesmos 16,7% como indiferente.

**Figura 40: Avaliação da Cordialidade e simpatia do setor Estágios**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	4	9,5	13,3	13,3
	Ruim	5	11,9	16,7	30,0
	Indiferente	5	11,9	16,7	46,7
	Bom	15	35,7	50,0	96,7
	Excelente	1	2,4	3,3	100,0
	Total	30	71,4	100,0	
Inválidos	Não respondeu	12	28,6		
Total		42	100,0		

Ainda no setor de estágios, foi avaliada a percepção dos alunos quanto à resolução de dúvidas. Dos respondentes, 50% o avaliam como bom, enquanto que 20% o avaliam como ruim e 13,3% como péssimo e os mesmos 13,3% como indiferente.

**Figura 41: Avaliação da resolução de Duvidas por parte do setor de Estágios**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	4	9,5	13,3	13,3
	Ruim	6	14,3	20,0	33,3
	Indiferente	4	9,5	13,3	46,7
	Bom	15	35,7	50,0	96,7
	Excelente	1	2,4	3,3	100,0
	Total	30	71,4	100,0	
Inválidos	Não respondeu	12	28,6		
Total		42	100,0		

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

#### 4) Setor de Bolsas

O setor de bolsas também foi avaliado por esta comissão. Na Figura 42 foi avaliado o tempo de espera no setor e pode-se perceber que 42,9% o avaliam como indiferente, 37,1% como bom e 8,6% como excelente. Acredita-se que estes 42,9% podem estar relacionados a alunos que nunca utilizaram o serviço, embora nossa ferramenta não nos permita fazer essa análise. Fica a sugestão para ferramentas futuras a inclusão de um desvio no questionário para que possamos identificar os dados com maior fidedignidade.

**Figura 42: Avaliação do Tempo de Espera pelo setor de bolsas**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	2	4,8	5,7	5,7
	Ruim	2	4,8	5,7	11,4
	Indiferente	15	35,7	42,9	54,3
	Bom	13	31,0	37,1	91,4
	Excelente	3	7,1	8,6	100,0
	Total	35	83,3	100,0	
Inválidos	Não respondeu	7	16,7		
Total		42	100,0		

Já a duração do atendimento do setor de bolsas foi avaliada como boa por 54,3% dos respondentes, enquanto que 28,6% o avaliam como indiferentes.

**Figura 43: Avaliação da duração do atendimento pelo Setor de Bolsas**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	2	4,8	5,7	5,7
	Ruim	1	2,4	2,9	8,6
	Indiferente	10	23,8	28,6	37,1
	Bom	19	45,2	54,3	91,4
	Excelente	3	7,1	8,6	100,0
	Total	35	83,3	100,0	
Inválidos	Não respondeu	7	16,7		
Total		42	100,0		

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

No que se refere a cordialidade e simpatia no atendimento do setor de bolsas, 54,5% o avaliam como bom, enquanto que 24,2% são indiferentes ao critério avaliado.

**Figura 43: Avaliação da Cordialidade e simpatia pelo setor de Bolsas**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	2	4,8	6,1	6,1
	Ruim	2	4,8	6,1	12,1
	Indiferente	8	19,0	24,2	36,4
	Bom	18	42,9	54,5	90,9
	Excelente	3	7,1	9,1	100,0
	Total	33	78,6	100,0	
Inválidos	Não respondeu	9	21,4		
Total		42	100,0		

Quanto à resolução de dúvidas por parte do setor de bolsas, 56,3% o avaliam como bom e 25% como indiferente, conforme Figura 44.

**Figura 44: Avaliação da resolução de Duvidas pelo Setor de Bolsas**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Péssimo	2	4,8	6,3	6,3
	Ruim	1	2,4	3,1	9,4
	Indiferente	8	19,0	25,0	34,4
	Bom	18	42,9	56,3	90,6
	Excelente	3	7,1	9,4	100,0
	Total	32	76,2	100,0	
Inválidos	Não respondeu	10	23,8		
Total		42	100,0		

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010

### **5) Serviço de Apoio Psicopedagógico**

O último serviço avaliado por esta comissão trata-se do Serviço de Apoio Psicopedagógico da instituição. Questionados sobre o conhecimento do setor, 61,9% relataram não conhecer o serviço. Dado bastante preocupante



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL**  
-  
**FAPSS - SP**

de forma institucional, pois mostra uma fraqueza nos processos de divulgação do setor e acesso ao serviço. A utilização do serviço dentre os respondentes foi de 7,1%. Dentre os entrevistados, 31% afirmam conhecer mas não utilizar o serviço. Dessa forma, acredita-se que devemos investir maciçamente na divulgação do serviço e de suas especificidades.

**Figura 45: Avaliação do conhecimento sobre a existência do SEAP**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido Não conheço	26	61,9	61,9	61,9
Conheço, mas não utilizo o serviço	13	31,0	31,0	92,9
Conheço e utilizo o serviço	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

### Práticas sustentáveis

O último objetivo desta comissão foi avaliar algumas práticas sustentáveis de nossos entrevistados como uma forma de nortear ações a serem tomadas pela instituição. Nas Figuras 46,47 e 48 encontraremos a forma como nosso respondente se comporta.

Com relação à economia de energia, pelo comportamento de desligamento do monitor, 57,1% afirmam o fazer, enquanto que 42,9% afirmam não fazer e 69% afirmam evitar os desperdícios de alguma forma, seja ela qual for. Isso vem retratado nas figuras a seguir.

**Figura 46: Comportamento de Desligar o Monitor quando não está em uso**

	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido Faço	24	57,1	57,1	57,1
Não Faço	18	42,9	42,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010





**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

**Figura 47: Comportamento de apagar as luzes quando sai do ambiente**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Faço	34	81,0	81,0	81,0
	Não Faço	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 48: Comportamento de evitar o desperdício de alguma forma**

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Faço	29	69,0	69,0	69,0
	Não Faço	13	31,0	31,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010



**FACULDADE  
PAULISTA  
DE  
SERVIÇO SOCIAL  
-  
FAPSS - SP**

## Plano de Ação

<b>Ação</b>	<b>Objetivo</b>
Reuniões específicas com o corpo discente para apresentação dos dados obtidos na avaliação de 2014	Explicitar os principais resultados obtidos na pesquisa de autoavaliação institucional.
Desenvolvimento de uma campanha de conscientização junto ao corpo discente	Evitar o boicote à avaliação e mostrar a importância da expressão do alunado com relação a sua percepção institucional.
Reuniões específicas com representantes de cada área para apresentação dos resultados	Apresentar os resultados obtidos em 2014 e avaliar junto as equipes possibilidades de aprimoramento dos pontos de atenção
Elaboração de instrumental de avaliação junto ao corpo docente e técnico administrativo	Avaliar a percepção do corpo docente e técnico administrativo
Aplicação de instrumental de avaliação junto ao corpo docente e técnico administrativo	
Elaboração de instrumental de avaliação junto ao corpo discente	Avaliar a percepção do corpo discente
Aplicação de instrumental de avaliação junto ao corpo discente	
Elaboração de um novo instrumento para avaliação do corpo docente e coordenação de cursos	Identificar lacunas no que se refere a insatisfação detectada pelo instrumento anterior e que não seriam resolvidas pelo mesmo.
Reuniões mensais da CPA para estruturação de ações complementares	Estruturar as ações específicas da comissão e organizar possíveis reestruturações, caso necessário.
Realização de campanhas institucionais junto ao mercado de trabalho de curso e órgãos reguladores.	Suprir o aluno com informações detectadas no questionário como insuficientes.
Criação de um eixo de Empreendedorismo na instituição	Fomentar a discussão a respeito do tema, de forma a contribuir para o desenvolvimento do espírito empreendedor no aluno e a criação de eixos de discussão na instituição.

## Considerações Finais

Com base nos dados apresentados pode-se perceber que a instituição preza pela qualidade em seus processos e oferece serviços bem avaliados na análise dos entrevistados. Embora algumas questões precisem de maior atenção, os resultados apresentam-se satisfatórios e o plano de ação proposto tem por objetivo aprimorar o instrumento atual e desenvolver novas ferramentas de avaliação junto ao corpo docente, discente e técnico-administrativo, dentre outras ações de melhoria.

Decreto Federal de  
Reconhecimento  
Nº 40719 de 08/01/57

Rua Lopes Chaves, 273  
Barra Funda - São Paulo - SP  
Fones: (11) 3666-0246  
E-mail: fapss-sp@fapss.br  
Fax: (11) 3826-1925  
CEP 01154-010