

**Assessoria de Avaliação Institucional**  
**Projeto Caminhar: Vale a pena conhecer**

**Infra - Estrutura**  
**Atendimento da Secretaria**

**FATEC Indaiatuba - Indaiatuba**

➤ **Problema**

Percepção dos alunos considerando o atendimento da secretaria, resultado da avaliação SAI 2002 – 85,89% consideraram muito bom ou bom.

➤ **Justificativa**

Atender de forma mais eficaz as necessidades dos alunos.

➤ **Metas Propostas**

Aumentar a velocidade no atendimento para esclarecimento de dúvidas ou solicitações de documentos.

➤ **Ações Desenvolvidas**

Disponibilizar na rede e posteriormente no site. (portarias, frequências, trancamento de matrícula, suspensão de matrícula, etc.).

➤ **Resultados Obtidos**

O resultado considerado entre Muito bom e Bom passou de 85,89% em 2002 para 83,89% em 2003.

Obs.

Em discussão com a equipe, atribuímos a diminuição no percentual deste quesito à automação do processo de consulta ao material da Secretaria Acadêmica. Acreditamos que em um primeiro momento, a diminuição do relacionamento interpessoal e algumas dificuldades em entender o processo automatizado deva ter gerado este decréscimo no índice de satisfação.

➤ **Responsáveis**

Eugenio Tadeu Bertagnoli

Maria das Graças Junqueira Machado Tomazela

FATEC Indaiatuba

Indaiatuba – Fone: (19) 3834-8981

E-mail: [fatecid@fatecid.com.br](mailto:fatecid@fatecid.com.br)