



**FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA
VICE-REITORIA DE GRADUAÇÃO – VREGRAD
PROGRAMA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL INTERNA – PROAVI**

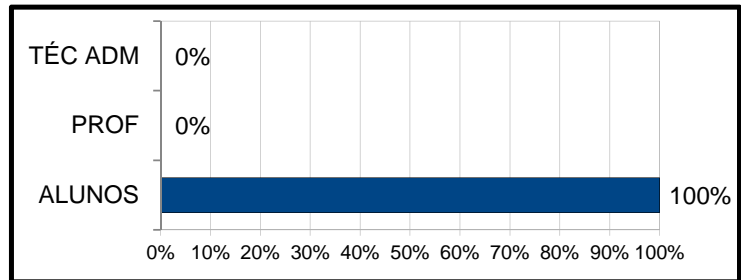
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS 2012

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO ALUNO

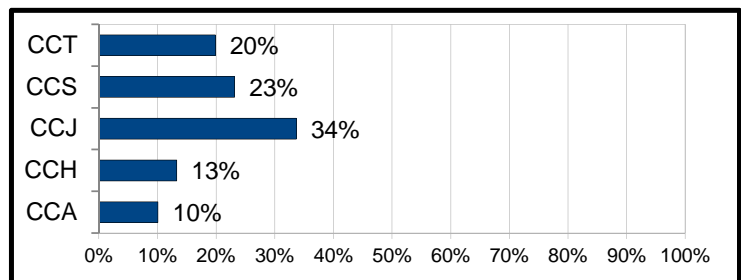
março/2013

1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

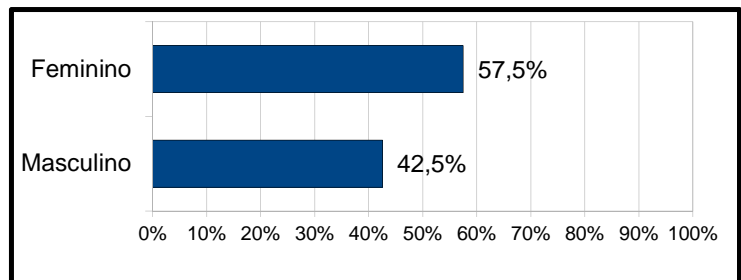
População		
ALUNOS	10674	100%
PROF	0	0%
TÉC ADM	0	0%
Total	10674	100%



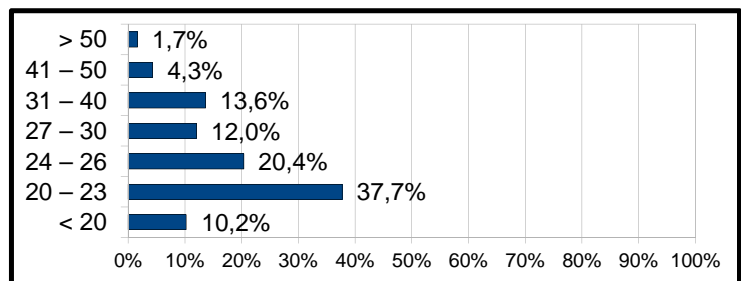
Centro		
CCA	1077	10%
CCH	1417	13%
CCJ	3593	34%
CCS	2470	23%
CCT	2117	20%
Total	10674	100%



Sexo		
Masculino	4540	42,5%
Feminino	6134	57,5%
Total	10674	100%



Faixa Etária (anos)		
< 20	1093	10,2%
20 – 23	4025	37,7%
24 – 26	2177	20,4%
27 – 30	1285	12,0%
31 – 40	1457	13,6%
41 – 50	458	4,3%
> 50	179	1,7%
Total	10674	100%

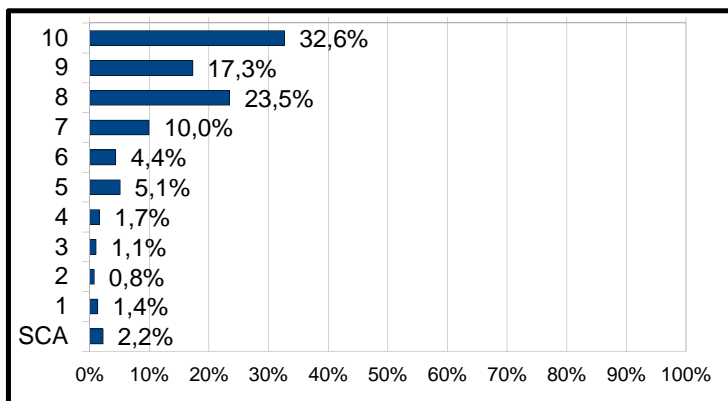


2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO ALUNO

1ª Questão - Indique o número que melhor traduz sua avaliação do espaço físico da Divisão de Assuntos Estudantis no item proposto:

1.1 Possui espaço físico adequado ao atendimento

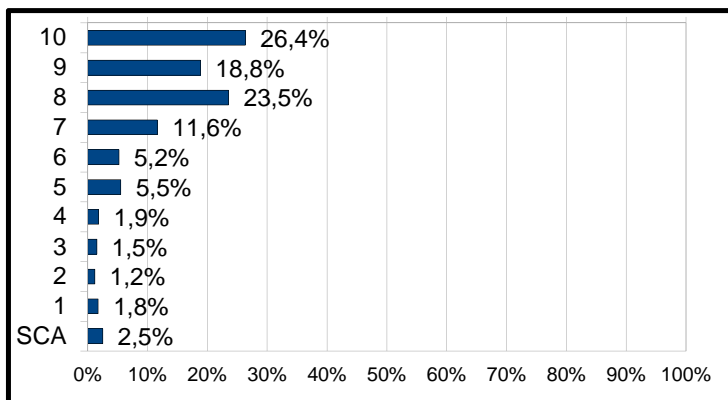
10	3485	32,6%
9	1846	17,3%
8	2507	23,5%
7	1063	10,0%
6	467	4,4%
5	545	5,1%
4	179	1,7%
3	115	1,1%
2	81	0,8%
1	147	1,4%
SCA	239	2,2%
Total	10674	100%
Média	8,23	82,28%



2ª Questão - Indique o número que melhor traduz seu grau de satisfação quanto aos serviços relativos aos:

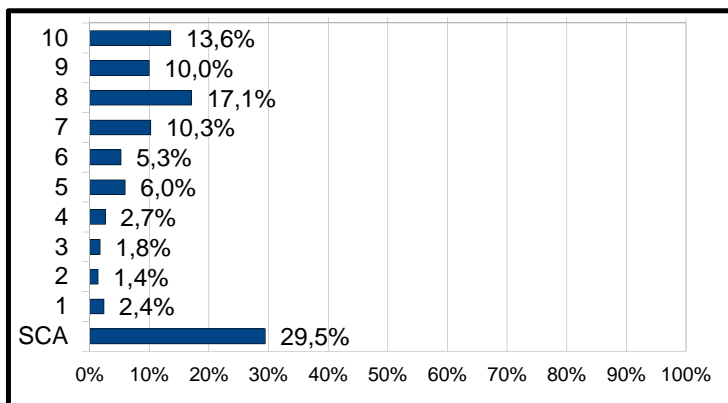
2.1 Assuntos Acadêmicos (Matrícula, Aproveitamento de Estudo, Solicitação de Histórico e Declarações)

10	2814	26,4%
9	2011	18,8%
8	2513	23,5%
7	1241	11,6%
6	559	5,2%
5	591	5,5%
4	198	1,9%
3	165	1,5%
2	127	1,2%
1	187	1,8%
SCA	268	2,5%
Total	10674	100%
Média	7,98	79,83%



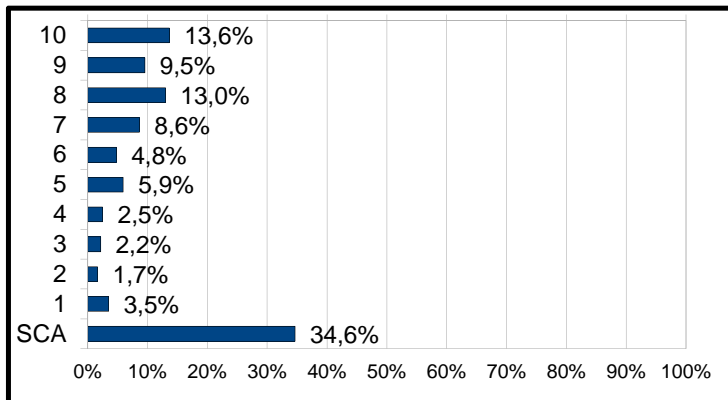
2.2 Assuntos de Estágio não-obrigatório (Não vinculado à disciplina)

10	1452	13,6%
9	1067	10,0%
8	1827	17,1%
7	1095	10,3%
6	564	5,3%
5	638	6,0%
4	283	2,7%
3	191	1,8%
2	153	1,4%
1	259	2,4%
SCA	3145	29,5%
Total	10674	100%
Média	7,34	73,38%



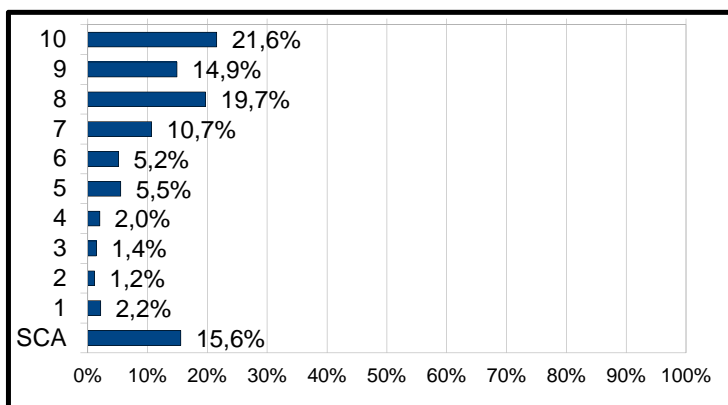
2.3 Assuntos de FIES

10	1455	13,6%
9	1019	9,5%
8	1386	13,0%
7	923	8,6%
6	510	4,8%
5	633	5,9%
4	266	2,5%
3	233	2,2%
2	177	1,7%
1	374	3,5%
SCA	3698	34,6%
Total	10674	100%
Média	7,17	71,65%



2.4 Assuntos Financeiros

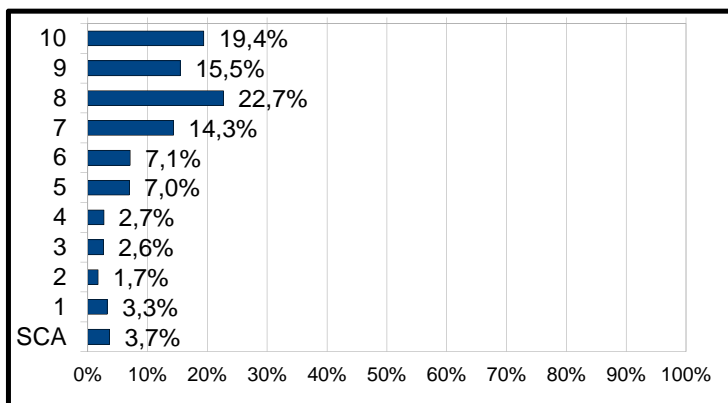
10	2302	21,6%
9	1595	14,9%
8	2102	19,7%
7	1144	10,7%
6	551	5,2%
5	591	5,5%
4	216	2,0%
3	154	1,4%
2	123	1,2%
1	232	2,2%
SCA	1664	15,6%
Total	10674	100%
Média	7,80	77,98%



3ª Questão - Com relação à segurança e à agilidade no atendimento prestado, como você avalia a:

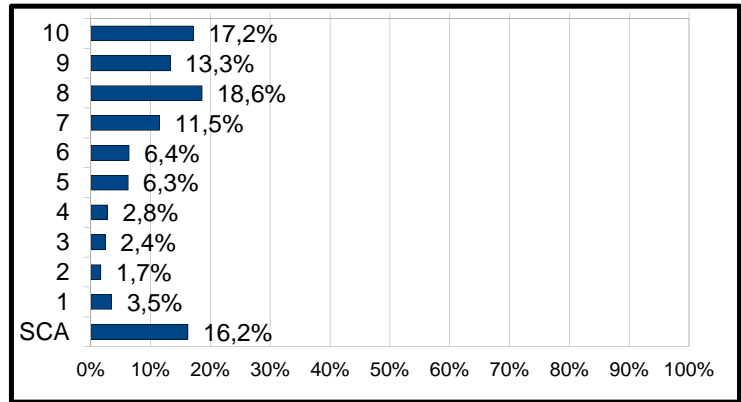
3.1 DAE (Divisão de Assuntos Estudantis)

10	2071	19,4%
9	1653	15,5%
8	2421	22,7%
7	1529	14,3%
6	759	7,1%
5	744	7,0%
4	289	2,7%
3	279	2,6%
2	185	1,7%
1	351	3,3%
SCA	393	3,7%
Total	10674	100%
Média	7,46	74,55%



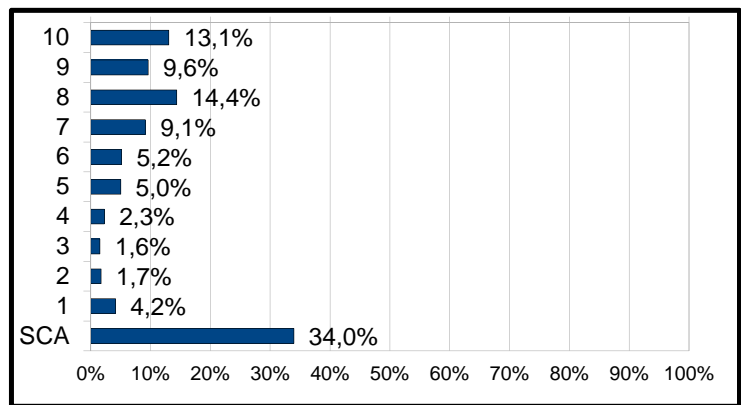
3.2 Central de Atendimento (Por telefone)

10	1832	17,2%
9	1418	13,3%
8	1985	18,6%
7	1227	11,5%
6	687	6,4%
5	669	6,3%
4	302	2,8%
3	261	2,4%
2	182	1,7%
1	377	3,5%
SCA	1734	16,2%
Total	10674	100%
Média	7,35	73,55%



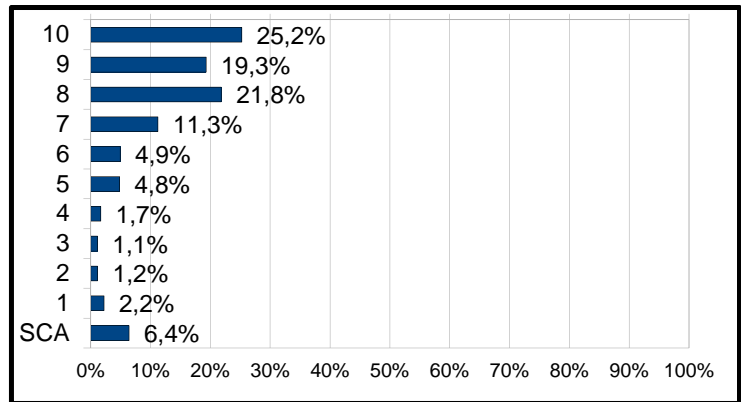
3.3 Ouvidoria (Online)

10	1396	13,1%
9	1025	9,6%
8	1534	14,4%
7	975	9,1%
6	551	5,2%
5	535	5,0%
4	241	2,3%
3	166	1,6%
2	184	1,7%
1	443	4,2%
SCA	3624	34,0%
Total	10674	100%
Média	7,17	71,68%



3.4 Secretaria do Centro de seu curso

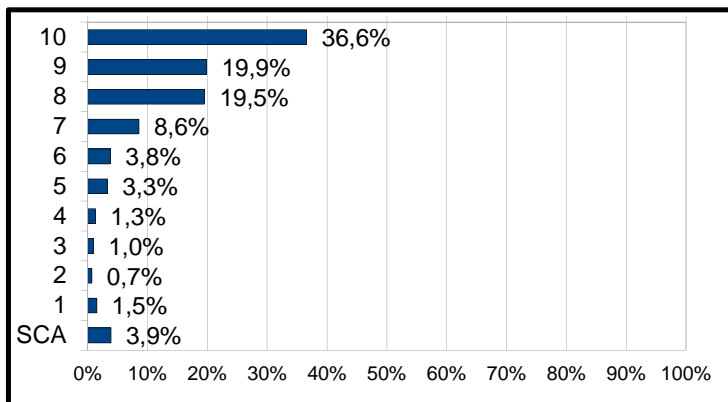
10	2695	25,2%
9	2059	19,3%
8	2329	21,8%
7	1201	11,3%
6	527	4,9%
5	515	4,8%
4	179	1,7%
3	121	1,1%
2	125	1,2%
1	238	2,2%
SCA	685	6,4%
Total	10674	100%
Média	7,99	79,91%



4ª Questão - Indique o número que melhor traduz sua avaliação do funcionário nos itens propostos:

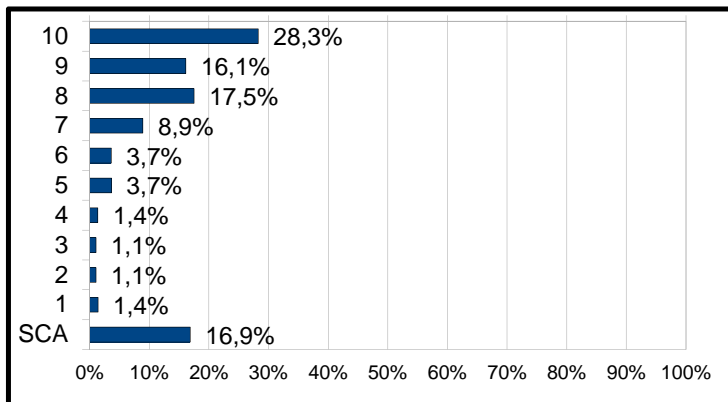
4.1 No atendimento da DAE (Divisão de Assuntos Estudantis) mantém um clima de respeito mútuo

10	3906	36,6%
9	2122	19,9%
8	2082	19,5%
7	915	8,6%
6	404	3,8%
5	351	3,3%
4	137	1,3%
3	102	1,0%
2	75	0,7%
1	163	1,5%
SCA	417	3,9%
Total	10674	100%
Média	8,44	84,40%



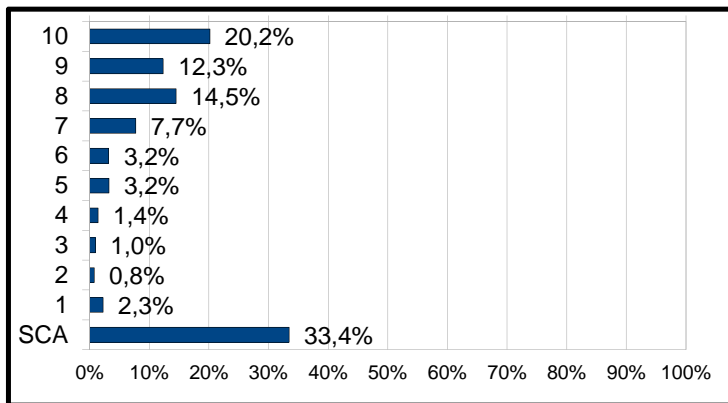
4.2 No atendimento da Central de Atendimento (Por telefone) mantém um clima de respeito mútuo

10	3019	28,3%
9	1722	16,1%
8	1870	17,5%
7	954	8,9%
6	390	3,7%
5	392	3,7%
4	148	1,4%
3	113	1,1%
2	114	1,1%
1	151	1,4%
SCA	1801	16,9%
Total	10674	100%
Média	8,22	82,20%



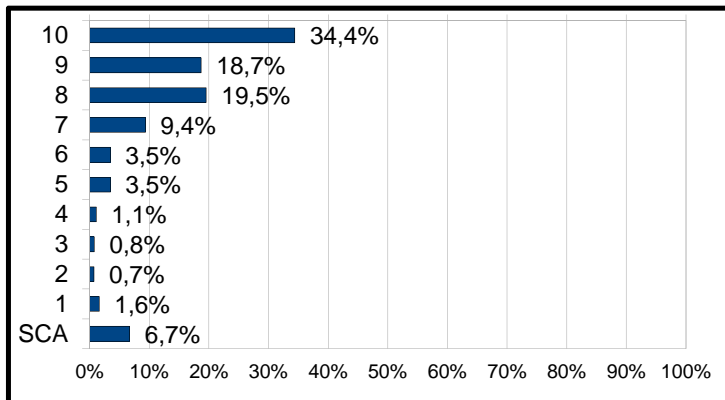
4.3 No atendimento da Ouvidoria (Online) mantém um clima de respeito mútuo

10	2152	20,2%
9	1316	12,3%
8	1547	14,5%
7	827	7,7%
6	342	3,2%
5	346	3,2%
4	150	1,4%
3	102	1,0%
2	81	0,8%
1	241	2,3%
SCA	3570	33,4%
Total	10674	100%
Média	7,97	79,70%



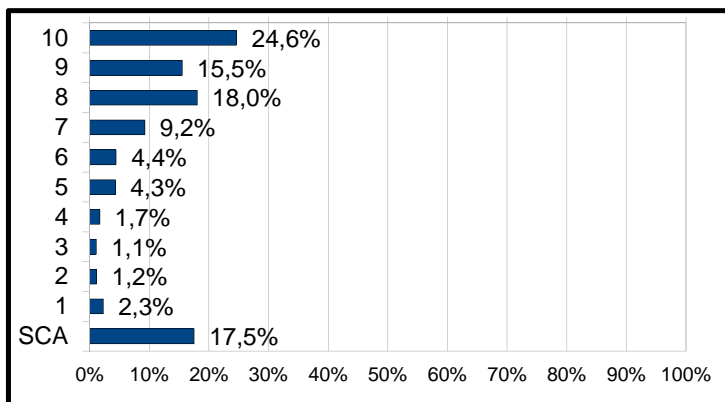
4.4 No atendimento da Secretaria do Centro de seu curso mantém um clima de respeito mútuo

10	3671	34,4%
9	1997	18,7%
8	2086	19,5%
7	999	9,4%
6	373	3,5%
5	373	3,5%
4	119	1,1%
3	84	0,8%
2	80	0,7%
1	175	1,6%
SCA	717	6,7%
Total	10674	100%
Média	8,39	83,89%



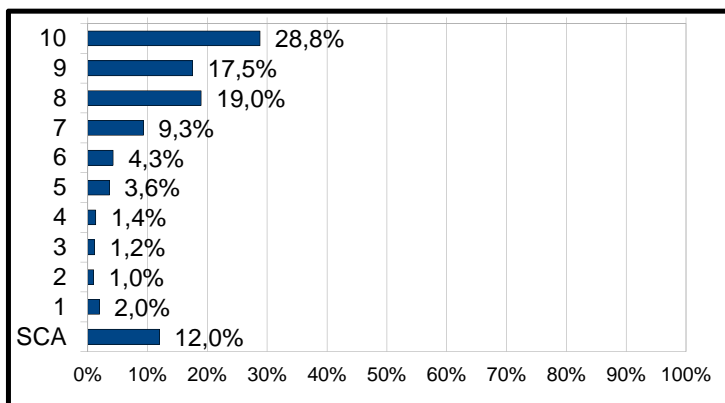
4.5 Na Central de Atendimento (Por telefone), encaminha corretamente ao setor competente, quando o assunto não diz respeito ao seu setor

10	2629	24,6%
9	1656	15,5%
8	1925	18,0%
7	987	9,2%
6	474	4,4%
5	461	4,3%
4	182	1,7%
3	118	1,1%
2	126	1,2%
1	246	2,3%
SCA	1870	17,5%
Total	10674	100%
Média	7,98	79,77%



4.6 No atendimento da Secretaria do Centro de seu curso, encaminha corretamente ao setor competente, quando o assunto não diz respeito ao seu setor

10	3075	28,8%
9	1872	17,5%
8	2024	19,0%
7	992	9,3%
6	455	4,3%
5	388	3,6%
4	146	1,4%
3	125	1,2%
2	105	1,0%
1	211	2,0%
SCA	1281	12,0%
Total	10674	100%
Média	8,17	81,75%



3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação

Espaço	8,23	82,28%
Serviço	7,57	75,71%
Atendim.	7,49	74,92%
Funcion.	8,20	81,95%
Geral	7,87	78,72%

