



**FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA
Diretoria de Planejamento - DIPLAN
Núcleo de Avaliação Institucional - NAI
Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI
Programa de Avaliação Institucional Interna – PROAVI**

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS 2015

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO ALUNO

novembro/2015



FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA
Diretoria de Planejamento - DIPLAN
Núcleo de Avaliação Institucional - NAI
Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI
Programa de Avaliação Institucional Interna – PROAVI

INTRODUÇÃO:

Com o propósito de potencializar o desenvolvimento da instituição mediante processo permanente de avaliação do seu desempenho acadêmico-administrativo, intentando aperfeiçoar a atuação qualificada na educação superior, a Universidade de Fortaleza põe em execução o processo avaliativo interno.

A Diretoria de Planejamento – DIPLAN, o Núcleo de Avaliação Institucional - NAI, o Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e o Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI apresentam, neste Relatório, o resultado da pesquisa realizada com os alunos da UNIFOR, cujo objetivo foi investigar alguns aspectos da vida profissional e acadêmica a partir da opinião dos respondentes em pauta.

No presente documento, os resultados da pesquisa de opinião, junto aos alunos. Geral, são apresentados por meio de tabelas e gráficos, assim como os procedimentos metodológicos utilizados para coletar os dados.

Espera-se que as informações aqui apresentadas constituam-se como referência para tomada de decisões que favoreçam o desempenho institucional, notadamente no que tange à qualidade da universidade.

I- ASPECTOS METODOLÓGICOS:

A avaliação dos possíveis concludentes foi censitária em sua concepção e realizou-se no período de 2015.1. A totalidade dos componentes do respectivo grupo avaliador (alunos), mediante a adesão voluntária, poderia participar do processo avaliativo.

I.1 - População

Alunos do período de 2015.1.

I.2 Grandeza da Amostra

Para fixar a precisão do tamanho da amostra, admitiu-se um nível de confiança de 95% e margem de erro de no máximo 1,5% para uma população constituída de 29.292 respondentes na Universidade de Fortaleza - UNIFOR.

Preferiu-se adotar o valor antecipado para p igual a 0,50 com o objetivo de maximizar a variância populacional, obtendo-se maior aproximação para o valor da característica na população. Em outras palavras, fixou-se um maior tamanho da amostra para a precisão fixada.

Assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 3.675, ou seja, com uma amostra de no mínimo 3.675, respondentes na Universidade de Fortaleza - UNIFOR.

I.3 Seleção das Unidades Amostrais

Definido o tamanho mínimo da amostra em 3.675, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 4.060 instrumentos.

I.4 Instrumentos de Coleta e Pesquisa de Campo

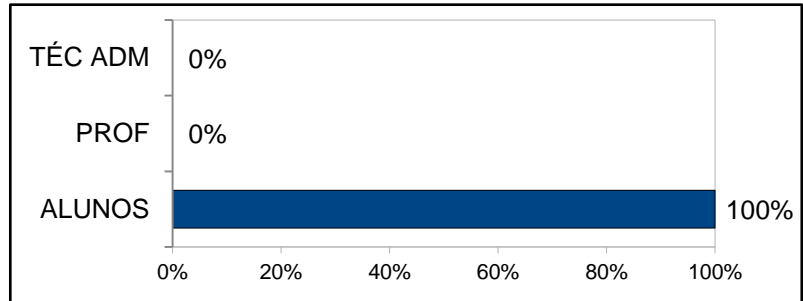
A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online previamente elaborado e testado, por pesquisadores do Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e do Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI.

O instrumento foi estruturado com questões relativas ao grau de satisfação com os serviços oferecidos de Atendimento ao Aluno. O questionário fechado, seguiu a escala numérica de de 1 (um) a 10 (dez). A nota 10 corresponde ao maior conceito e 1 ao menor, além da opção Sem Condições de Avaliar (SC), cujo valor numérico é zero (nulo). Cabe registrar que cada um dos instrumentos avaliativos possuía um espaço disponível para manifestação da opinião dos avaliadores acerca da dimensão avaliada.

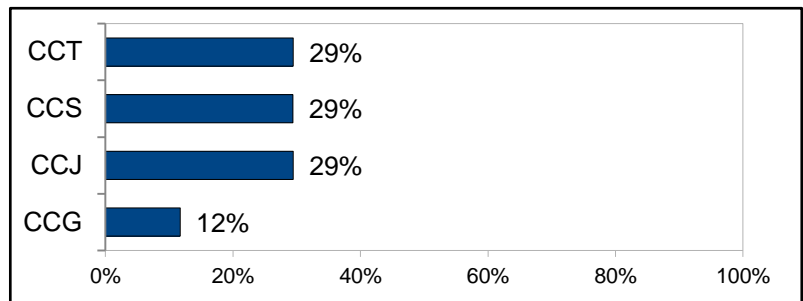
II – GRÁFICOS E TABELAS

1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

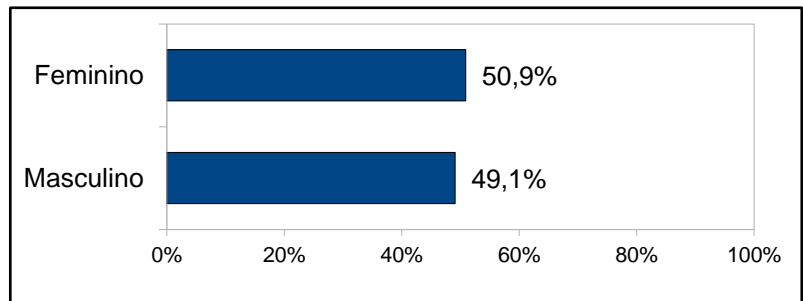
População		
ALUNOS	4060	100%
PROF	0	0%
TÉC ADM	0	0%
Total	4060	100%



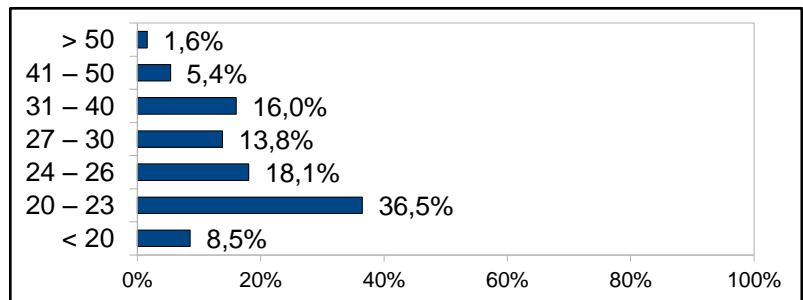
Centro		
CCG	475	12%
CCJ	1195	29%
CCS	1194	29%
CCT	1196	29%
Total	4060	100%



Sexo		
Masculino	1993	49,1%
Feminino	2067	50,9%
Total	4060	100%



Faixa Etária (anos)		
< 20	347	8,5%
20 – 23	1482	36,5%
24 – 26	734	18,1%
27 – 30	561	13,8%
31 – 40	651	16,0%
41 – 50	220	5,4%
> 50	65	1,6%
Total	4060	100%

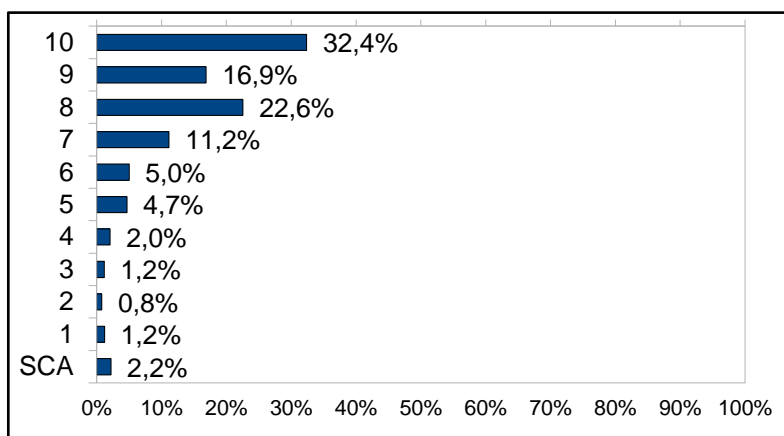


2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO ALUNO

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

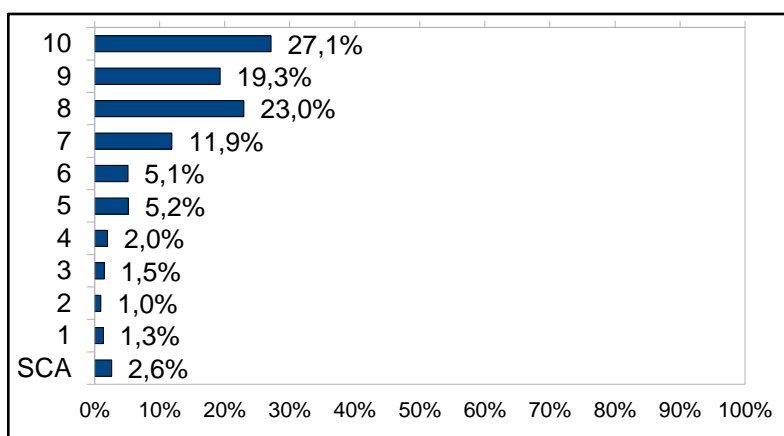
10	1315	32,4%
9	685	16,9%
8	916	22,6%
7	453	11,2%
6	203	5,0%
5	189	4,7%
4	83	2,0%
3	47	1,2%
2	31	0,8%
1	49	1,2%
SCA	89	2,2%
Total	4060	100%
Média	8,20	82,00%



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

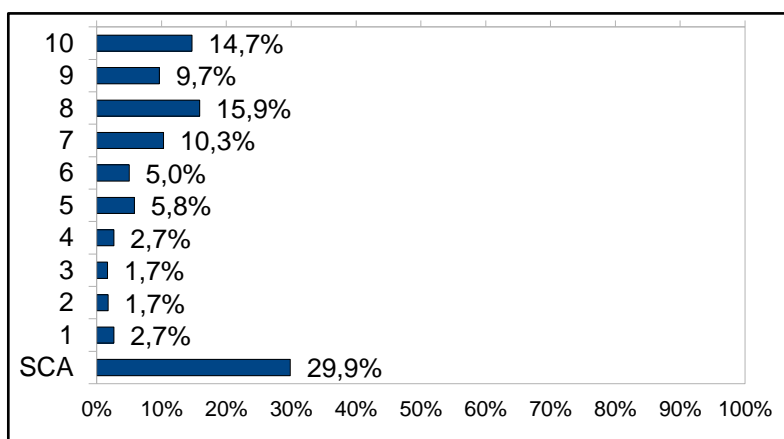
2.1 Assuntos Acadêmicos (Matrícula, Aproveitamento de Estudo, Solicitação de Histórico e Declarações)

10	1102	27,1%
9	784	19,3%
8	932	23,0%
7	483	11,9%
6	208	5,1%
5	211	5,2%
4	81	2,0%
3	60	1,5%
2	39	1,0%
1	54	1,3%
SCA	106	2,6%
Total	4060	100%
Média	8,06	80,56%



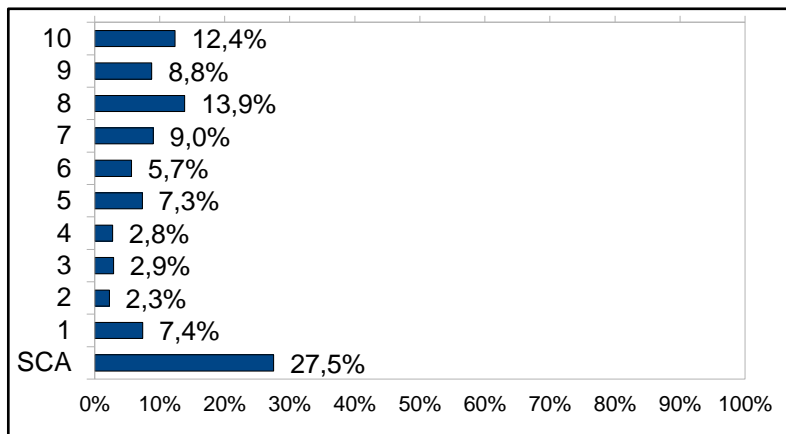
2.2 Assuntos de Estágio não-obrigatório (Não vinculado à disciplina)

10	596	14,7%
9	393	9,7%
8	644	15,9%
7	418	10,3%
6	204	5,0%
5	237	5,8%
4	108	2,7%
3	68	1,7%
2	71	1,7%
1	108	2,7%
SCA	1213	29,9%
Total	4060	100%
Média	7,33	73,31%



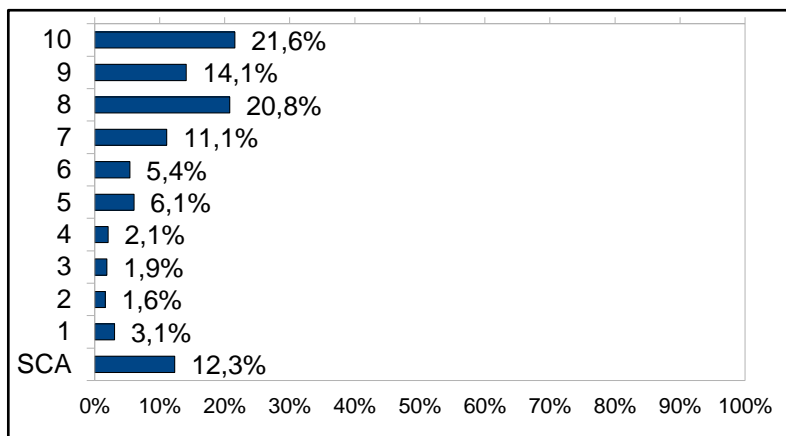
2.3 Assuntos de FIES

10	503	12,4%
9	357	8,8%
8	563	13,9%
7	367	9,0%
6	231	5,7%
5	298	7,3%
4	112	2,8%
3	118	2,9%
2	92	2,3%
1	301	7,4%
SCA	1118	27,5%
Total	4060	100%
Média	6,62	66,21%



2.4 Assuntos Financeiros

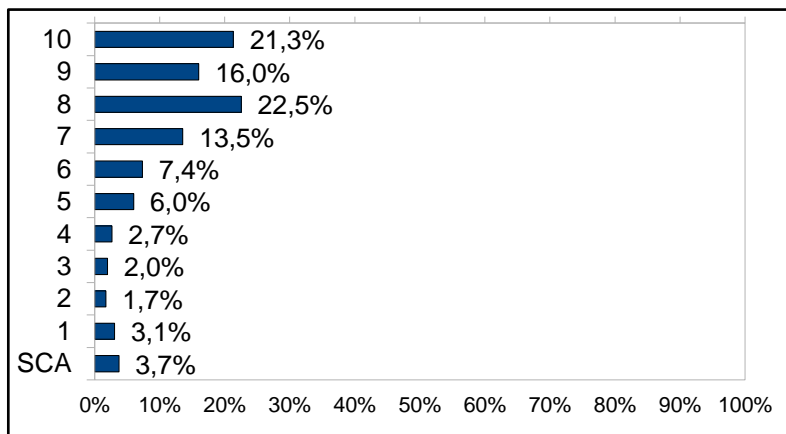
10	875	21,6%
9	572	14,1%
8	844	20,8%
7	450	11,1%
6	221	5,4%
5	246	6,1%
4	84	2,1%
3	77	1,9%
2	66	1,6%
1	125	3,1%
SCA	500	12,3%
Total	4060	100%
Média	7,63	76,35%



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

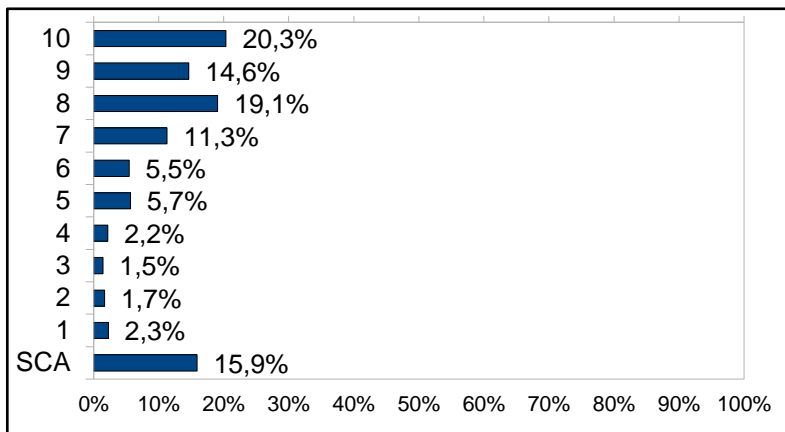
3.1 DAE (Divisão de Assuntos Estudantis)

10	866	21,3%
9	650	16,0%
8	915	22,5%
7	550	13,5%
6	299	7,4%
5	244	6,0%
4	108	2,7%
3	81	2,0%
2	71	1,7%
1	124	3,1%
SCA	152	3,7%
Total	4060	100%
Média	7,58	75,83%



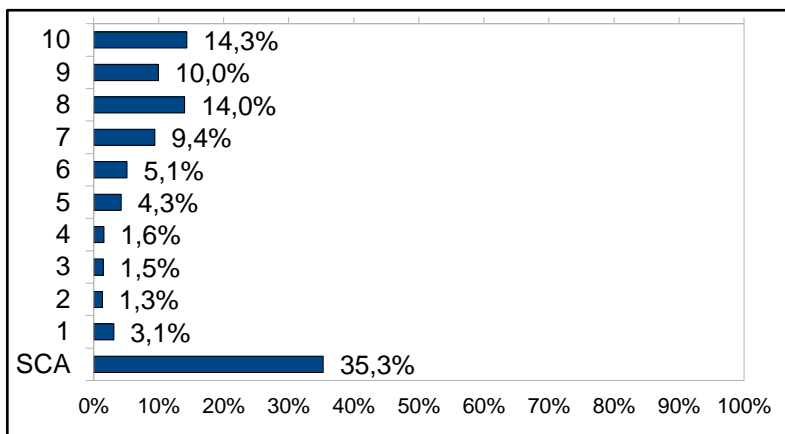
3.2 Central de Atendimento (Por telefone)

10	826	20,3%
9	593	14,6%
8	774	19,1%
7	459	11,3%
6	222	5,5%
5	231	5,7%
4	89	2,2%
3	59	1,5%
2	69	1,7%
1	92	2,3%
SCA	646	15,9%
Total	4060	100%
Média	7,69	76,90%



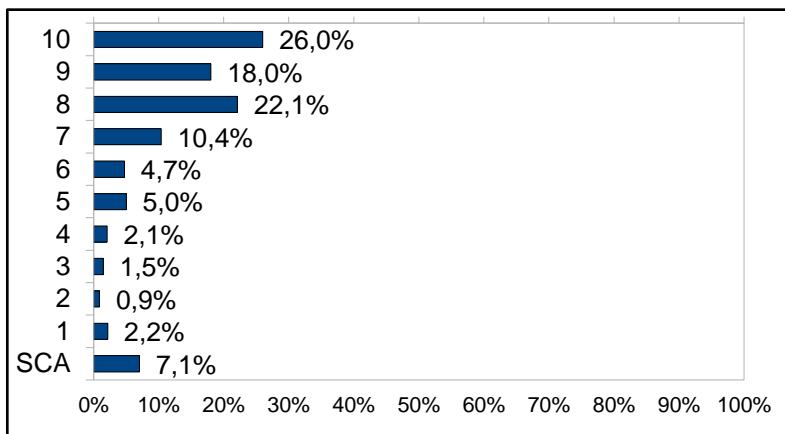
3.3 Ouvidoria (Online)

10	582	14,3%
9	404	10,0%
8	569	14,0%
7	383	9,4%
6	209	5,1%
5	173	4,3%
4	65	1,6%
3	61	1,5%
2	54	1,3%
1	126	3,1%
SCA	1434	35,3%
Total	4060	100%
Média	7,42	74,20%



3.4 Secretaria do Centro de seu curso

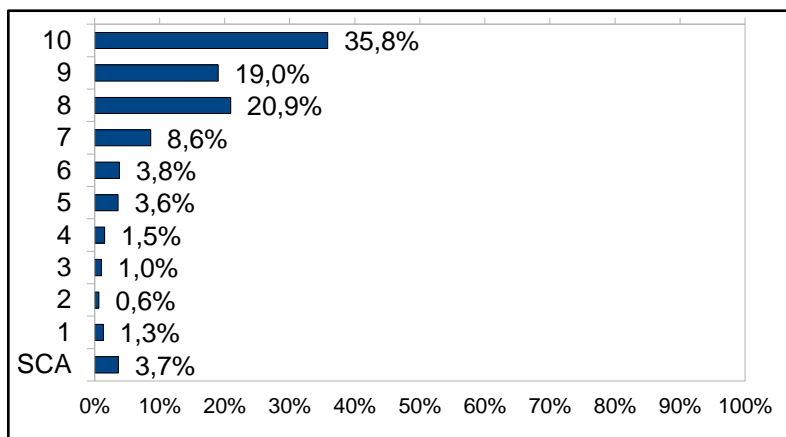
10	1055	26,0%
9	732	18,0%
8	898	22,1%
7	422	10,4%
6	192	4,7%
5	204	5,0%
4	85	2,1%
3	60	1,5%
2	37	0,9%
1	88	2,2%
SCA	287	7,1%
Total	4060	100%
Média	7,99	79,86%



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

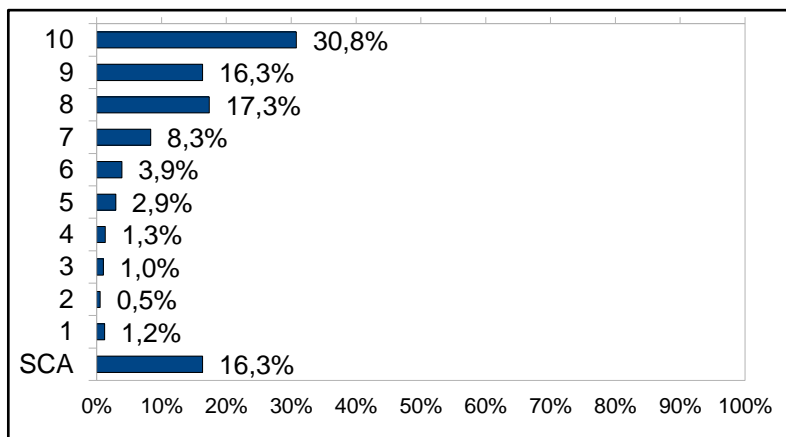
4.1 No atendimento da DAE (Divisão de Assuntos Estudantis) mantém um clima de respeito mútuo

10	1455	35,8%
9	771	19,0%
8	849	20,9%
7	350	8,6%
6	155	3,8%
5	147	3,6%
4	62	1,5%
3	42	1,0%
2	26	0,6%
1	54	1,3%
SCA	149	3,7%
Total	4060	100%
Média	8,41	84,06%



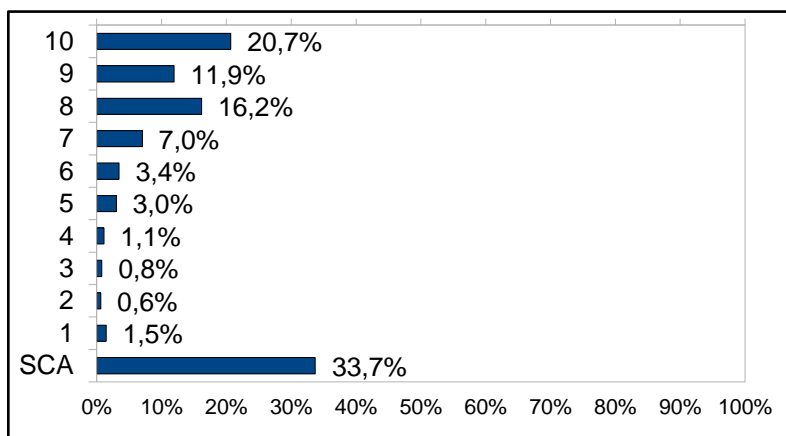
4.2 No atendimento da Central de Atendimento (Por telefone) mantém um clima de respeito mútuo

10	1251	30,8%
9	662	16,3%
8	704	17,3%
7	338	8,3%
6	157	3,9%
5	119	2,9%
4	54	1,3%
3	41	1,0%
2	22	0,5%
1	49	1,2%
SCA	663	16,3%
Total	4060	100%
Média	8,37	83,71%



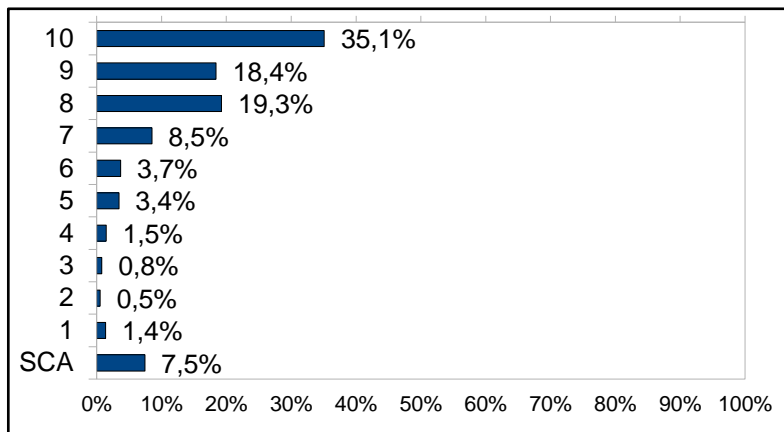
4.3 No atendimento da Ouvidoria (Online) mantém um clima de respeito mútuo

10	839	20,7%
9	485	11,9%
8	656	16,2%
7	286	7,0%
6	140	3,4%
5	123	3,0%
4	46	1,1%
3	32	0,8%
2	25	0,6%
1	59	1,5%
SCA	1369	33,7%
Total	4060	100%
Média	8,12	81,19%



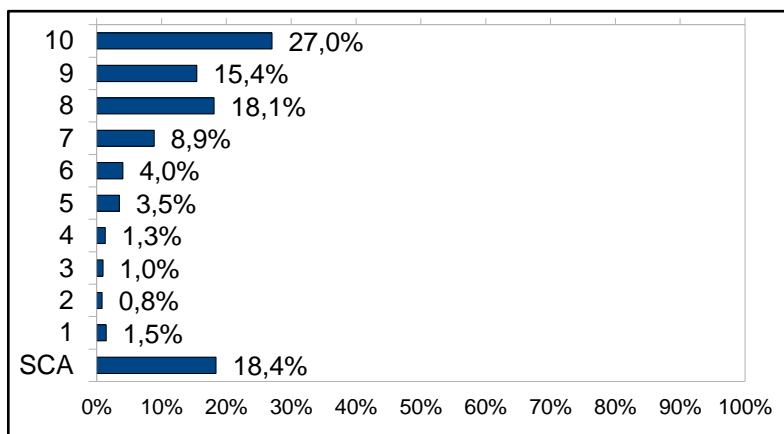
4.4 No atendimento da Secretaria do Centro de seu curso mantém um clima de respeito mútuo

10	1425	35,1%
9	747	18,4%
8	782	19,3%
7	346	8,5%
6	150	3,7%
5	139	3,4%
4	59	1,5%
3	32	0,8%
2	21	0,5%
1	56	1,4%
SCA	303	7,5%
Total	4060	100%
Média	8,43	84,31%



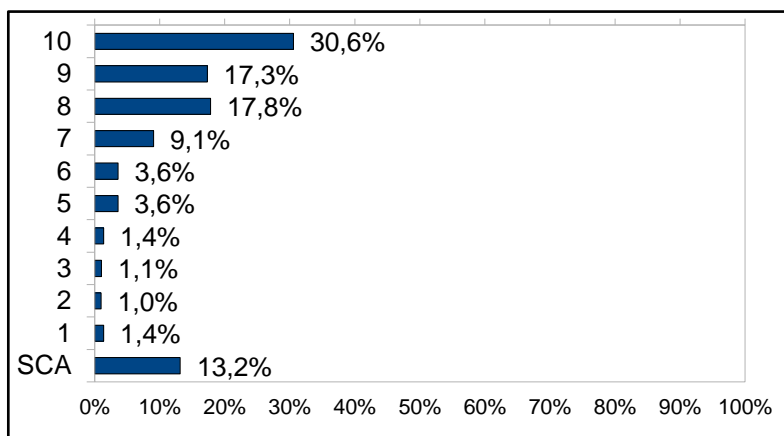
4.5 Na Central de Atendimento (Por telefone), encaminha corretamente ao setor competente, quando o assunto não diz respeito ao seu setor

10	1098	27,0%
9	627	15,4%
8	736	18,1%
7	360	8,9%
6	164	4,0%
5	142	3,5%
4	53	1,3%
3	39	1,0%
2	34	0,8%
1	60	1,5%
SCA	747	18,4%
Total	4060	100%
Média	8,20	82,05%



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	1241	30,6%
9	703	17,3%
8	723	17,8%
7	368	9,1%
6	147	3,6%
5	146	3,6%
4	56	1,4%
3	43	1,1%
2	41	1,0%
1	57	1,4%
SCA	535	13,2%
Total	4060	100%
Média	8,28	82,84%



3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação

Espaço	8,20	82,00%
Serviço	7,41	74,11%
Atendim.	7,67	76,70%
Funcion.	8,30	83,03%
Geral	7,90	78,96%

