



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 DOS SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO AO ALUNO
DA UNIVERSIDADE DE FORTALEZA - UNIFOR
2017**



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.

No presente documento os resultados da pesquisa de opinião 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 de Serviços foi censitária em sua concepção e realizou-se no período de 2017.1. A totalidade dos componentes do respectivo grupo avaliador, mediante a adesão voluntária, poderia participar do processo avaliativo.

I.1 - População

Alunos do período de 2017.1.

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 5% para uma população constituída de 27.341 alunos da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 379, ou seja, com uma amostra de no mínimo 379 alunos da Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Para uma amostra de 5.626 candidatos entrevistados, a margem de erro estabelecida foi de 1,16%.

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.

I.3 Seleção das Unidades Amostras

Definido o tamanho mínimo da amostra em 379, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 5.626 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

Amostra		
Alunos	5.626	21%
Total	27.341	21%

Centro (Graduação)		
CCJ	1.721	32%
CCT	1.476	27%
CCS	1.422	26%
CCG	761	14%
Total	5.380	100%



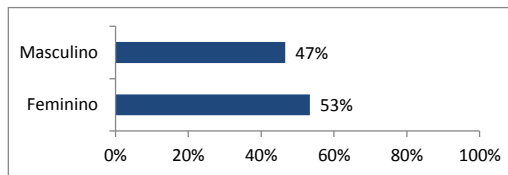
% de Participação em relação ao nº total de alunos de cada Centro			
Centro	Total de alunos	Quantidade Respondentes	%
CCJ	5.973	1.721	29%
CCT	7.238	1.476	20%
CCS	7.031	1.422	20%
CCG	3.543	761	21%
UNIFOR	23.785	5.380	23%

Centro (Pós-Graduação)		
Escola De Direito - Dpg	75	30%
Escola De Tecnologia - Dpg	59	24%
Escola De Saúde - Dpg	58	24%
Escola De Comunicação E Gestão	54	22%
Total	246	100%

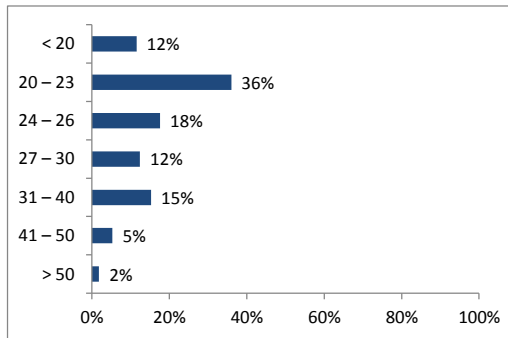


Pós-Graduação		
Lato Sensu	173	70%
Stricto Senç	73	30%
Total	246	100%

Sexo		
Masculino	2.623	47%
Feminino	3.003	53%
Total	5.626	100%



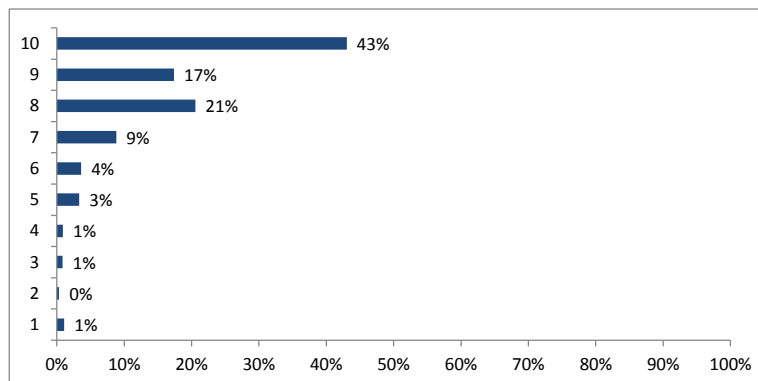
Faixa Etária (anos)		
< 20	590	12%
20 – 23	1.841	36%
24 – 26	899	18%
27 – 30	635	12%
31 – 40	781	15%
41 – 50	271	5%
> 50	94	2%
Total	5111	100%



2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO ALUNO

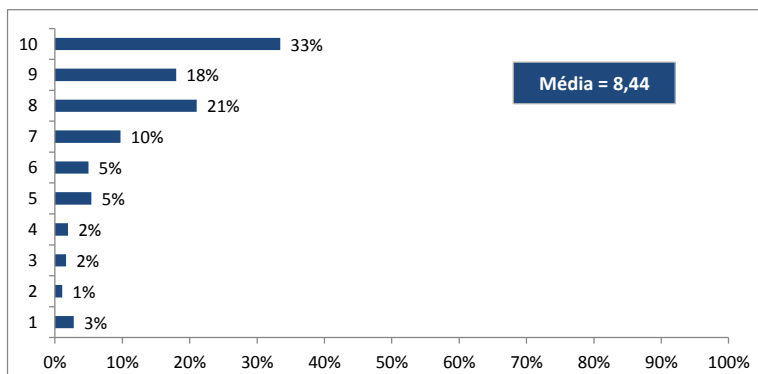
1. Com relação ao espaço físico da Divisão de Assuntos Estudantis, como você avalia?

10	2.368	43%
9	958	17%
8	1.133	21%
7	485	9%
6	198	4%
5	183	3%
4	50	1%
3	48	1%
2	19	0%
1	61	1%
Total	5.503	100%
Média	8,60	



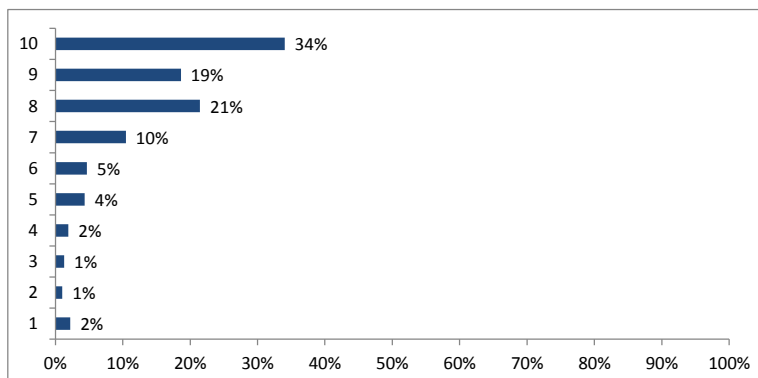
2. Indique o número que melhor traduz seu grau de satisfação quanto aos serviços prestados:

10	5.792	33%
9	3.117	18%
8	3.649	21%
7	1.688	10%
6	864	5%
5	935	5%
4	335	2%
3	284	2%
2	183	1%
1	479	3%
Total	17.326	100%
Média	8,07	



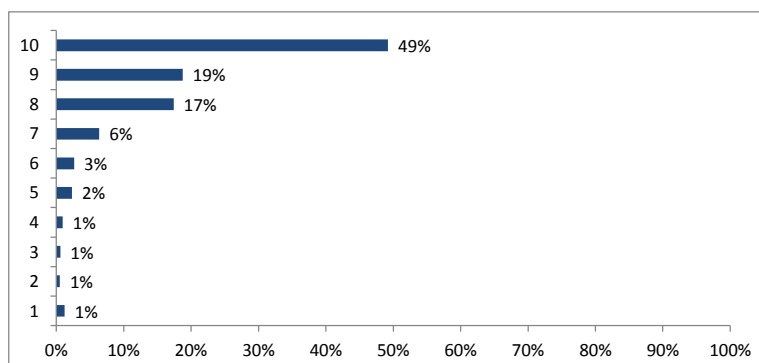
3. Com relação à segurança e à agilidade no atendimento prestado, como você avalia?

10	6.241	34%
9	3.414	19%
8	3.935	21%
7	1.917	10%
6	857	5%
5	798	4%
4	348	2%
3	235	1%
2	184	1%
1	401	2%
Total	18.330	100%
Média	8,19	



4. Indique o número que melhor traduz sua avaliação dos funcionários:

10	13.553	49%
9	5.167	19%
8	4.800	17%
7	1.754	6%
6	723	3%
5	637	2%
4	256	1%
3	165	1%
2	142	1%
1	334	1%
Total	27.531	100%
Média	8,80	



3ª Parte - RESULTADO GERAL DA AVALIAÇÃO

Espaço Físico	8,60	85,97%
Serviços	8,07	80,73%
Atendimento	8,19	81,85%
Funcionários	8,80	88,04%
Geral	8,41	84,15%