



**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**

**CENTRAL DE IMPRESSÃO (GR3 E GR4)**

**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 e professores 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 e professores. 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 e professores), mediante a adesão voluntária, poderia participar do processo avaliativo.

### **I.1 - População**

Alunos e professores , no 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 1,6% para uma população constituída de 27.766 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 3.305, ou seja, com uma amostra de no mínimo 3.305, respondentes na Universidade de Fortaleza - UNIFOR.

### **I.3 Seleção das Unidades Amostrais**

Definido o tamanho mínimo da amostra em 3.305, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar, nestes termos, que foram considerados válidos 3.626 instrumentos.

#### **I.4 Instrumentos de Coleta e Pesquisa de Campo**

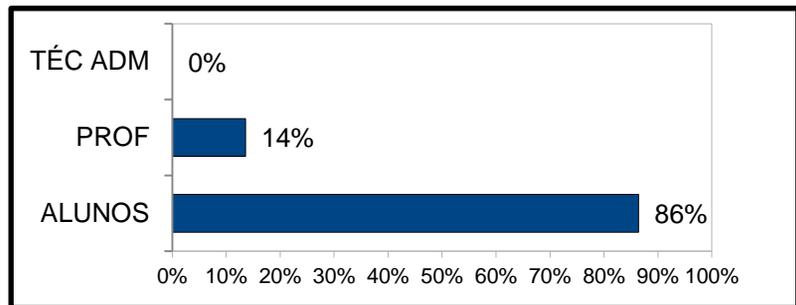
A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online previamente elaborado e testado, por pesquisadores do Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e do Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI.

O instrumento foi estruturado com questões relativas ao grau de satisfação com os serviços oferecidos pela central de impressão (GR3 e GR4). 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.

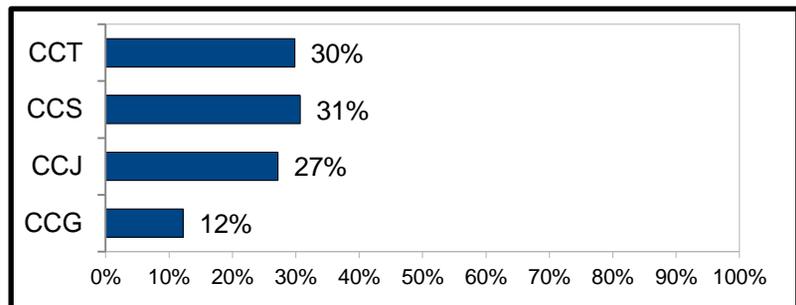
## **II – GRÁFICOS E TABELAS**

## 1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

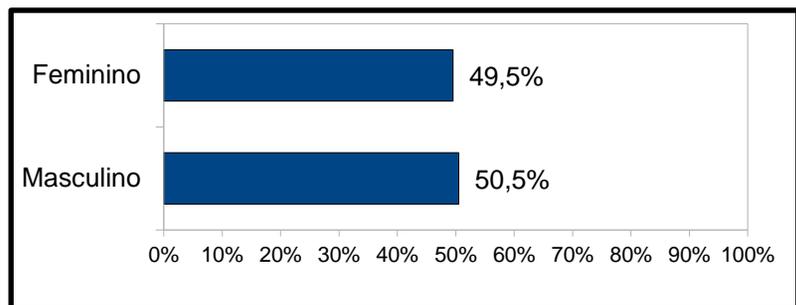
População		
ALUNOS	3134	86%
PROF	492	14%
TÉC ADM	0	0%
<b>Total</b>	<b>3626</b>	<b>100%</b>



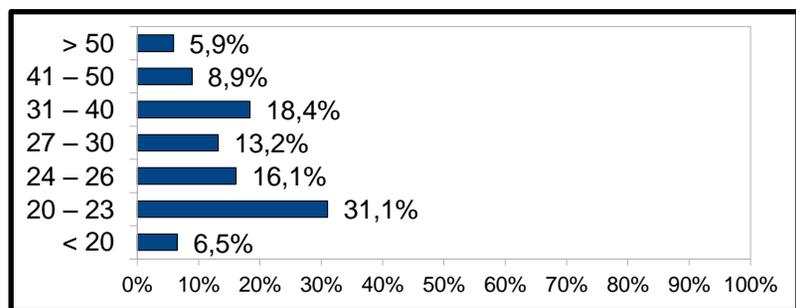
Centro		
CCG	444	12%
CCJ	986	27%
CCS	1114	31%
CCT	1082	30%
<b>Total</b>	<b>3626</b>	<b>100%</b>



Sexo		
Masculino	1831	50,5%
Feminino	1795	49,5%
<b>Total</b>	<b>3626</b>	<b>100%</b>



Faixa Etária (anos)		
< 20	235	6,5%
20 – 23	1126	31,1%
24 – 26	584	16,1%
27 – 30	478	13,2%
31 – 40	666	18,4%
41 – 50	323	8,9%
> 50	214	5,9%
<b>Total</b>	<b>3626</b>	<b>100%</b>

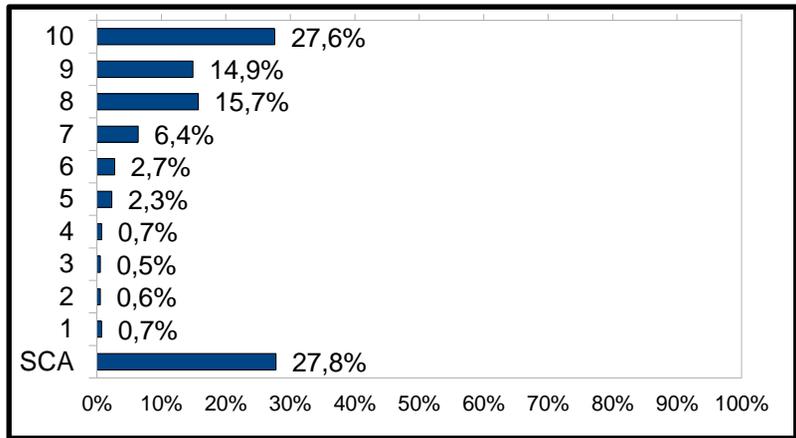


**2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE IMPRESSÃO (GR3 E GR4)**

1ª Questão - Indique sua avaliação do material produzido pela Central de Impressão nos itens propostos:

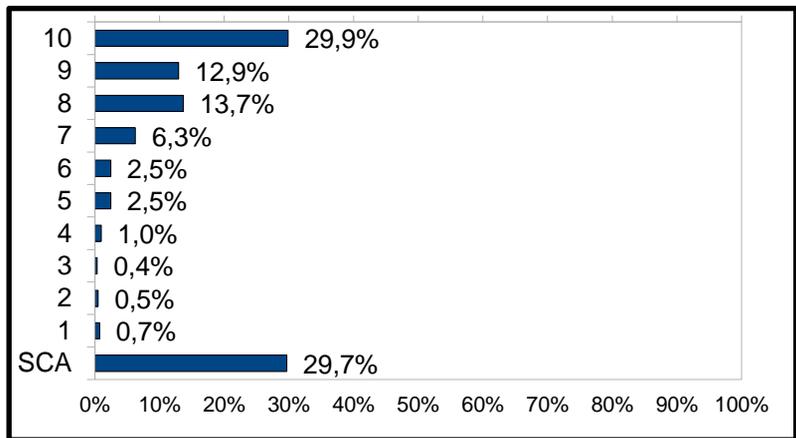
1.1 Apresenta qualidade adequada

10	1001	27,6%
9	541	14,9%
8	570	15,7%
7	232	6,4%
6	99	2,7%
5	84	2,3%
4	27	0,7%
3	19	0,5%
2	20	0,6%
1	26	0,7%
SCA	1007	27,8%
<b>Total</b>	<b>3626</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,52</b>	<b>85,18%</b>



1.2 É entregue no prazo previsto

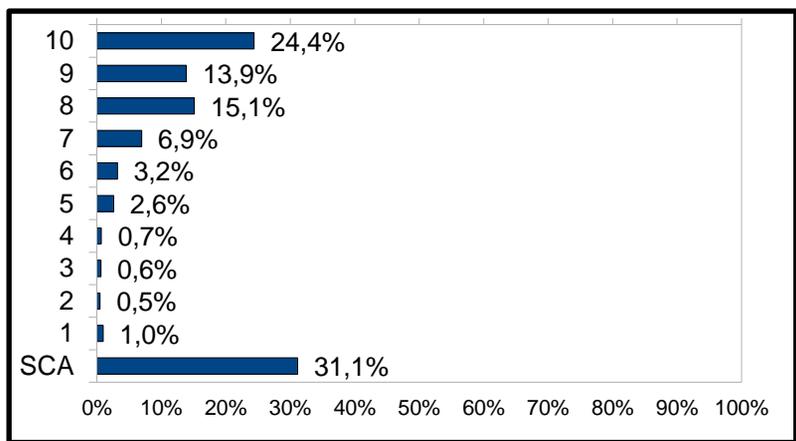
10	1084	29,9%
9	469	12,9%
8	496	13,7%
7	228	6,3%
6	90	2,5%
5	89	2,5%
4	36	1,0%
3	13	0,4%
2	18	0,5%
1	27	0,7%
SCA	1076	29,7%
<b>Total</b>	<b>3626</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,57</b>	<b>85,71%</b>



2ª Questão - Indique sua avaliação do funcionário no atendimento da Central de Impressão nos itens propostos:

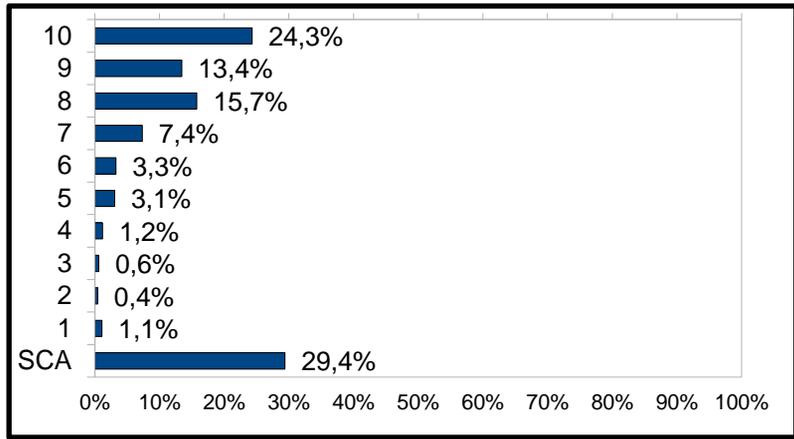
2.1 Demonstra eficiência na condução dos problemas apresentados

10	884	24,4%
9	503	13,9%
8	548	15,1%
7	252	6,9%
6	116	3,2%
5	94	2,6%
4	25	0,7%
3	22	0,6%
2	18	0,5%
1	35	1,0%
SCA	1129	31,1%
<b>Total</b>	<b>3626</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,38</b>	<b>83,77%</b>



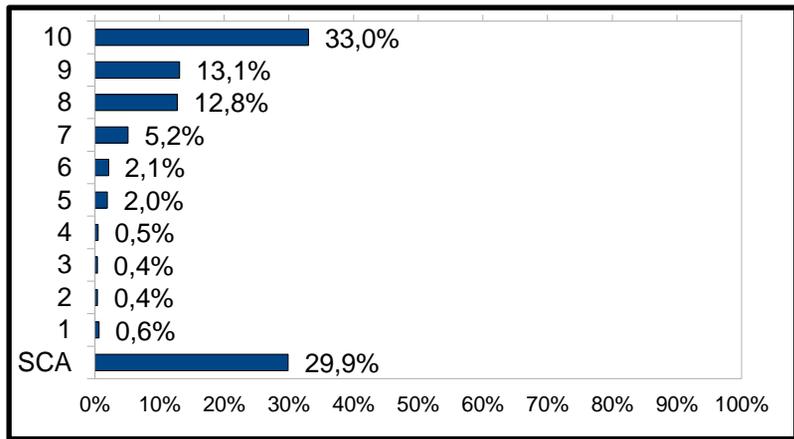
**2.2 Demonstra agilidade no atendimento**

10	882	24,3%
9	487	13,4%
8	571	15,7%
7	267	7,4%
6	119	3,3%
5	112	3,1%
4	44	1,2%
3	22	0,6%
2	16	0,4%
1	40	1,1%
SCA	1066	29,4%
<b>Total</b>	<b>3626</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,29</b>	<b>82,92%</b>



**2.3 Mantém um clima de respeito mútuo**

10	1198	33,0%
9	476	13,1%
8	463	12,8%
7	187	5,2%
6	77	2,1%
5	71	2,0%
4	18	0,5%
3	14	0,4%
2	15	0,4%
1	23	0,6%
SCA	1084	29,9%
<b>Total</b>	<b>3626</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,76</b>	<b>87,57%</b>



**3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação**

Material	8,54	85,44%
Funcion.	8,48	84,76%
<b>Geral</b>	<b>8,51</b>	<b>85,10%</b>

