



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 DA
CENTRAL DE IMPRESSÃO EPJ (ZCI)
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 matriculados nas disciplinas de Estágio IV e V 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 947 concludentes da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 273, ou seja, com uma amostra de no mínimo 273 concludentes da Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Para uma amostra de 194 candidatos entrevistados, a margem de erro estabelecida foi de 6,2%.

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 273, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 194 instrumentos.

I.4 Instrumentos de Coleta e Pesquisa de Campo

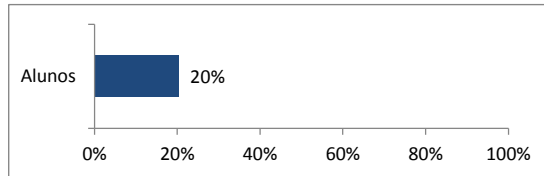
A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online previamente elaborado e testado, por pesquisadores do Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e do Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI.

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.

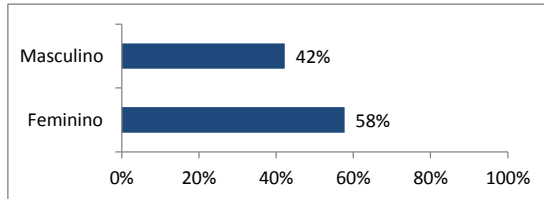
II – GRÁFICOS E TABELAS

1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

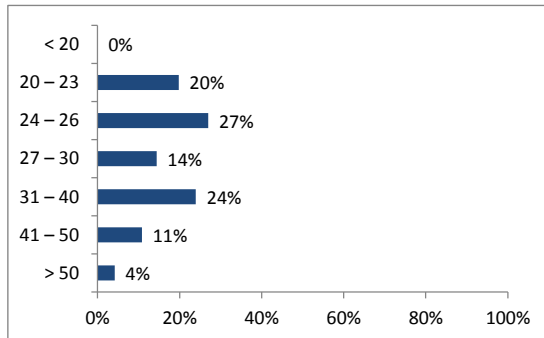
Amostra		
Alunos	194	20%
Total	947	20%



Sexo		
Masculino	82	42%
Feminino	112	58%
Total	194	100%



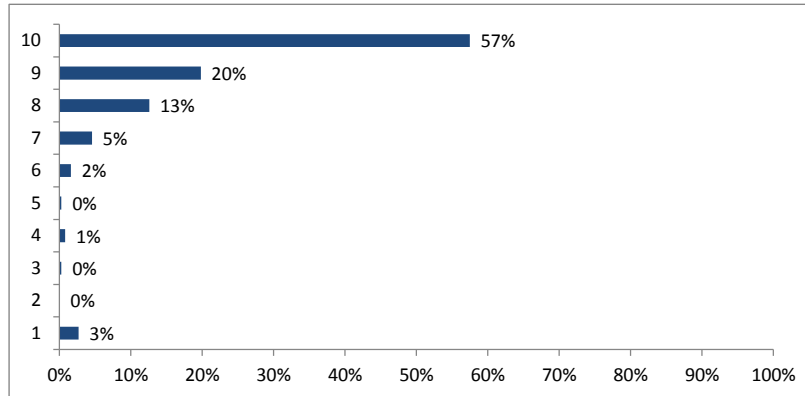
Faixa Etária (anos)		
< 20	0	0%
20 - 23	33	20%
24 - 26	45	27%
27 - 30	24	14%
31 - 40	40	24%
41 - 50	18	11%
> 50	7	4%
Total	167	100%



2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE IMPRESSÃO EPJ (ZCI)

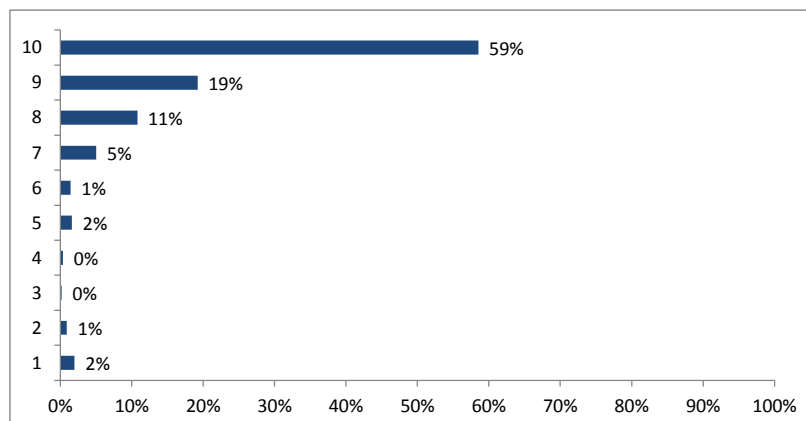
1. Indique sua avaliação do material produzido pela Central de Impressão do EPJ:

10	215	57%
9	74	20%
8	47	13%
7	17	5%
6	6	2%
5	1	0%
4	3	1%
3	1	0%
2	0	0%
1	10	3%
Total	374	100%
Média	9,03	



2. Indique sua avaliação dos funcionários no atendimento da Central de Impressão do EPJ:

10	326	59%
9	107	19%
8	60	11%
7	28	5%
6	8	1%
5	9	2%
4	2	0%
3	1	0%
2	5	1%
1	11	2%
Total	557	100%
Média	9,02	



3ª Parte - RESULTADO GERAL DA AVALIAÇÃO

Material	9,03	90,29%
Atendimento	9,02	90,20%
Geral	9,02	90,25%