



**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 MANUTENÇÃO E LIMPEZA**

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

### **I.1 - População**

Alunos, funcionários 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 1,1% 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 6.245, ou seja, com uma amostra de no mínimo 6.245, respondentes na Universidade de Fortaleza - UNIFOR.

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

Definido o tamanho mínimo da amostra em 6.245, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 6.703 instrumentos.

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

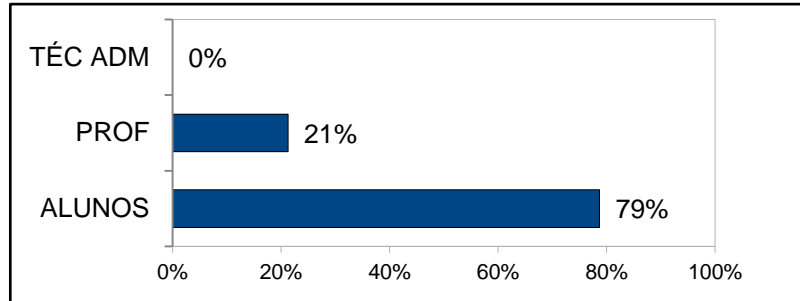
A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online previamente elaborado e testado, por pesquisadores do Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e do Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI.

O instrumento foi estruturado com questões relativas ao grau de satisfação com os serviços oferecidos de Manutenção e Limpeza. 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.

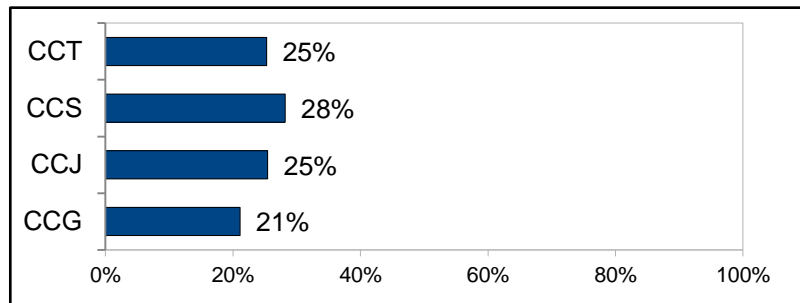
## **II – GRÁFICOS E TABELAS**

## 1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

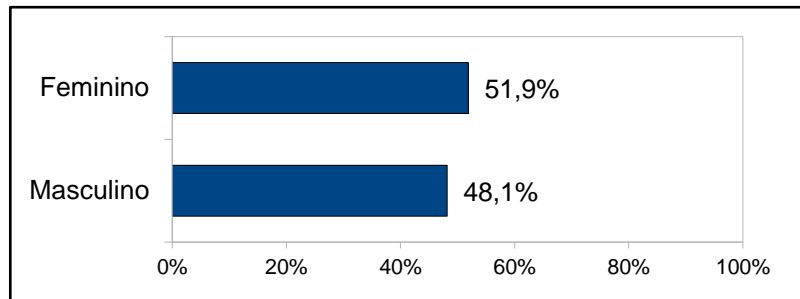
| <b>População</b> |             |             |
|------------------|-------------|-------------|
| ALUNOS           | 5276        | 79%         |
| PROF             | 1427        | 21%         |
| TÉC ADM          | 0           | 0%          |
| <b>Total</b>     | <b>6703</b> | <b>100%</b> |



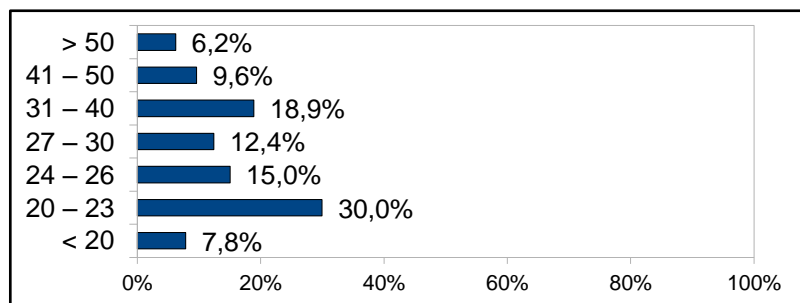
| <b>Centro</b> |             |             |
|---------------|-------------|-------------|
| CCG           | 1415        | 21%         |
| CCJ           | 1706        | 25%         |
| CCS           | 1888        | 28%         |
| CCT           | 1694        | 25%         |
| <b>Total</b>  | <b>6703</b> | <b>100%</b> |



| <b>Sexo</b>  |             |             |
|--------------|-------------|-------------|
| Masculino    | 3227        | 48,1%       |
| Feminino     | 3476        | 51,9%       |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b> |



| <b>Faixa Etária (anos)</b> |             |             |
|----------------------------|-------------|-------------|
| < 20                       | 524         | 7,8%        |
| 20 – 23                    | 2009        | 30,0%       |
| 24 – 26                    | 1008        | 15,0%       |
| 27 – 30                    | 833         | 12,4%       |
| 31 – 40                    | 1267        | 18,9%       |
| 41 – 50                    | 644         | 9,6%        |
| > 50                       | 418         | 6,2%        |
| <b>Total</b>               | <b>6703</b> | <b>100%</b> |



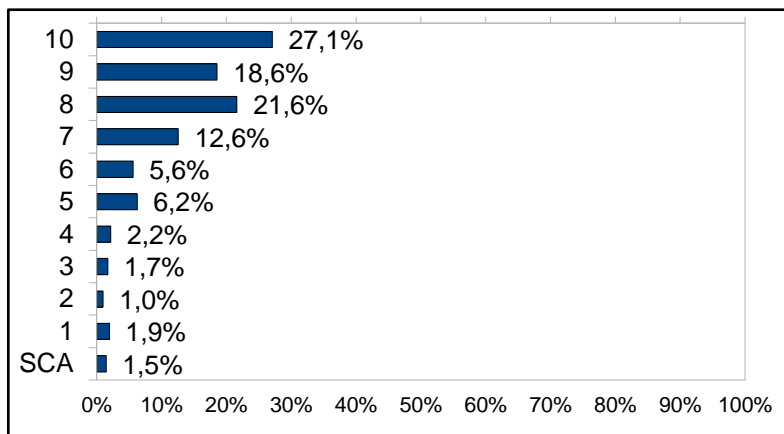
## 2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LIMPEZA

1ª Questão - Indique o número que melhor traduz sua avaliação dos serviços gerais nos itens propostos:

1. Com relação à Sala de Aula, como você avalia a (o):

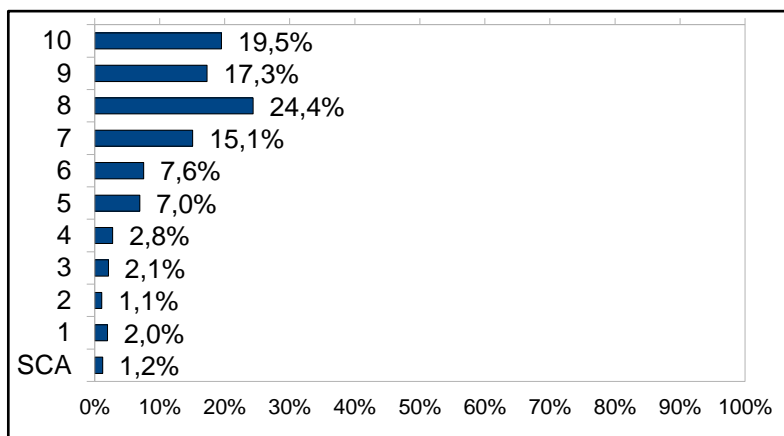
1.1 Limpeza

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1816        | 27,1%         |
| 9            | 1245        | 18,6%         |
| 8            | 1450        | 21,6%         |
| 7            | 844         | 12,6%         |
| 6            | 375         | 5,6%          |
| 5            | 418         | 6,2%          |
| 4            | 145         | 2,2%          |
| 3            | 116         | 1,7%          |
| 2            | 66          | 1,0%          |
| 1            | 130         | 1,9%          |
| SCA          | 98          | 1,5%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>7,93</b> | <b>79,34%</b> |



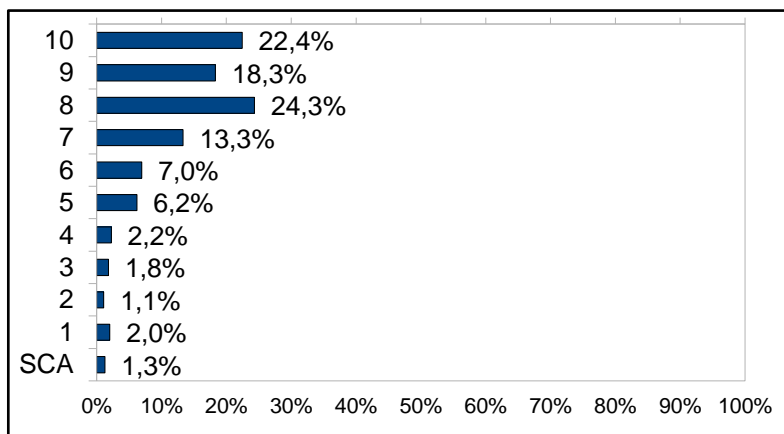
1.2 Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos e do mobiliário

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1307        | 19,5%         |
| 9            | 1160        | 17,3%         |
| 8            | 1633        | 24,4%         |
| 7            | 1012        | 15,1%         |
| 6            | 507         | 7,6%          |
| 5            | 466         | 7,0%          |
| 4            | 187         | 2,8%          |
| 3            | 142         | 2,1%          |
| 2            | 75          | 1,1%          |
| 1            | 132         | 2,0%          |
| SCA          | 82          | 1,2%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>7,63</b> | <b>76,25%</b> |



1.3 Estrutura física (parede, piso, iluminação)

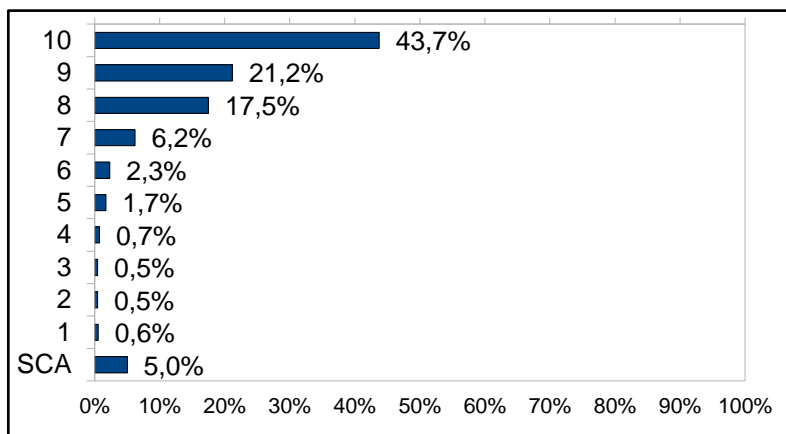
|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1504        | 22,4%         |
| 9            | 1226        | 18,3%         |
| 8            | 1631        | 24,3%         |
| 7            | 894         | 13,3%         |
| 6            | 467         | 7,0%          |
| 5            | 415         | 6,2%          |
| 4            | 150         | 2,2%          |
| 3            | 123         | 1,8%          |
| 2            | 73          | 1,1%          |
| 1            | 136         | 2,0%          |
| SCA          | 84          | 1,3%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>7,78</b> | <b>77,82%</b> |



## 2. Com relação à Biblioteca Central, como você avalia a (o):

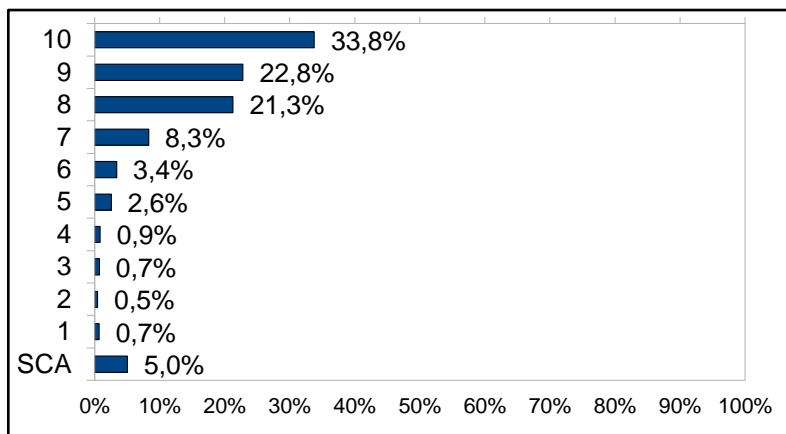
### 2.1 Limpeza

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 2932        | 43,7%         |
| 9            | 1420        | 21,2%         |
| 8            | 1172        | 17,5%         |
| 7            | 418         | 6,2%          |
| 6            | 157         | 2,3%          |
| 5            | 116         | 1,7%          |
| 4            | 50          | 0,7%          |
| 3            | 32          | 0,5%          |
| 2            | 31          | 0,5%          |
| 1            | 38          | 0,6%          |
| SCA          | 337         | 5,0%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>8,85</b> | <b>88,47%</b> |



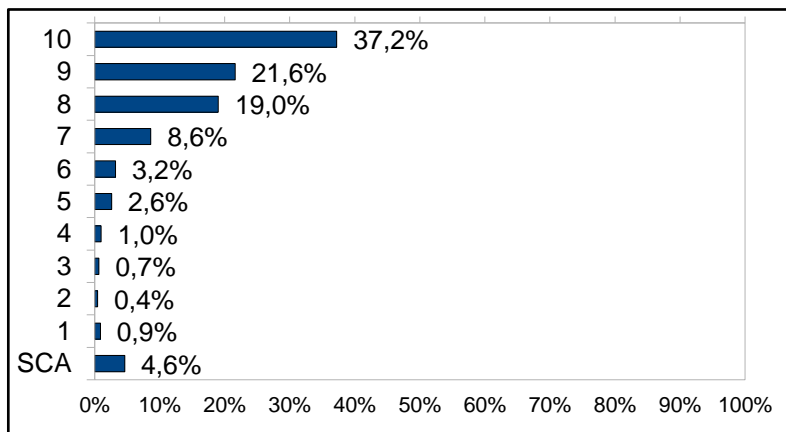
### 2.2 Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos e do mobiliário

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 2265        | 33,8%         |
| 9            | 1529        | 22,8%         |
| 8            | 1427        | 21,3%         |
| 7            | 557         | 8,3%          |
| 6            | 228         | 3,4%          |
| 5            | 172         | 2,6%          |
| 4            | 58          | 0,9%          |
| 3            | 49          | 0,7%          |
| 2            | 32          | 0,5%          |
| 1            | 48          | 0,7%          |
| SCA          | 338         | 5,0%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>8,55</b> | <b>85,54%</b> |



### 2.3 Estrutura física (parede, piso, iluminação)

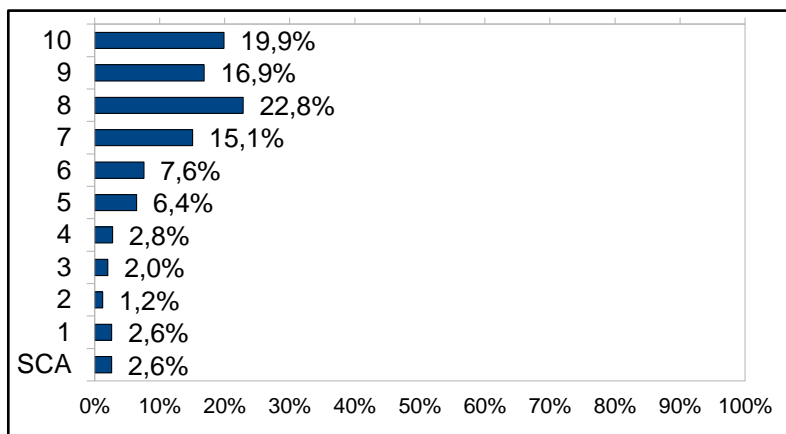
|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 2496        | 37,2%         |
| 9            | 1449        | 21,6%         |
| 8            | 1275        | 19,0%         |
| 7            | 579         | 8,6%          |
| 6            | 217         | 3,2%          |
| 5            | 175         | 2,6%          |
| 4            | 68          | 1,0%          |
| 3            | 45          | 0,7%          |
| 2            | 30          | 0,4%          |
| 1            | 59          | 0,9%          |
| SCA          | 310         | 4,6%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>8,60</b> | <b>85,96%</b> |



### 3. Com relação ao Centro de Convivência, como você avalia a (o):

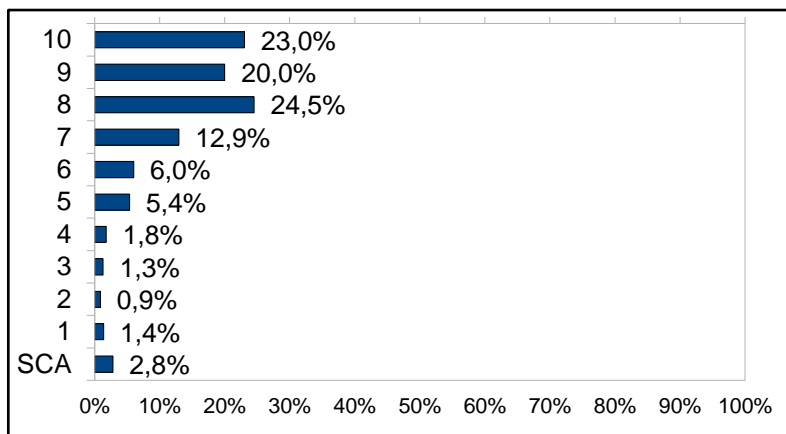
#### 3.1 Limpeza

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1333        | 19,9%         |
| 9            | 1130        | 16,9%         |
| 8            | 1531        | 22,8%         |
| 7            | 1010        | 15,1%         |
| 6            | 508         | 7,6%          |
| 5            | 432         | 6,4%          |
| 4            | 186         | 2,8%          |
| 3            | 137         | 2,0%          |
| 2            | 83          | 1,2%          |
| 1            | 177         | 2,6%          |
| SCA          | 176         | 2,6%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>7,59</b> | <b>75,88%</b> |



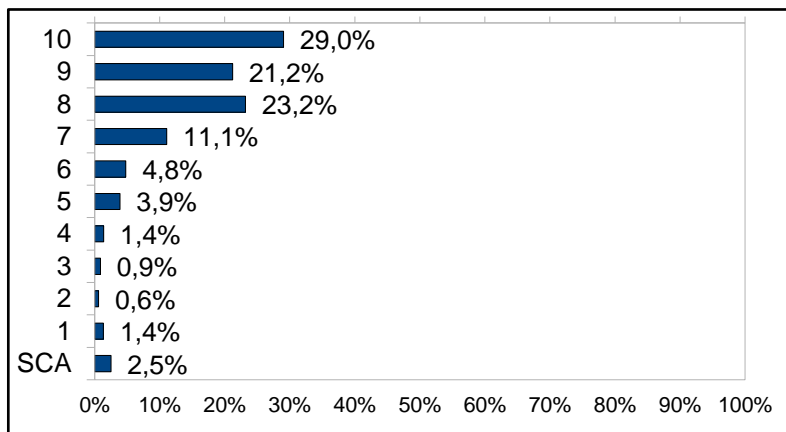
#### 3.2 Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos e do mobiliário

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1544        | 23,0%         |
| 9            | 1340        | 20,0%         |
| 8            | 1642        | 24,5%         |
| 7            | 867         | 12,9%         |
| 6            | 402         | 6,0%          |
| 5            | 360         | 5,4%          |
| 4            | 119         | 1,8%          |
| 3            | 88          | 1,3%          |
| 2            | 59          | 0,9%          |
| 1            | 93          | 1,4%          |
| SCA          | 189         | 2,8%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>7,96</b> | <b>79,63%</b> |



#### 3.3 Estrutura física (parede, piso, iluminação)

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1947        | 29,0%         |
| 9            | 1421        | 21,2%         |
| 8            | 1555        | 23,2%         |
| 7            | 742         | 11,1%         |
| 6            | 322         | 4,8%          |
| 5            | 262         | 3,9%          |
| 4            | 94          | 1,4%          |
| 3            | 59          | 0,9%          |
| 2            | 42          | 0,6%          |
| 1            | 91          | 1,4%          |
| SCA          | 168         | 2,5%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>8,24</b> | <b>82,42%</b> |

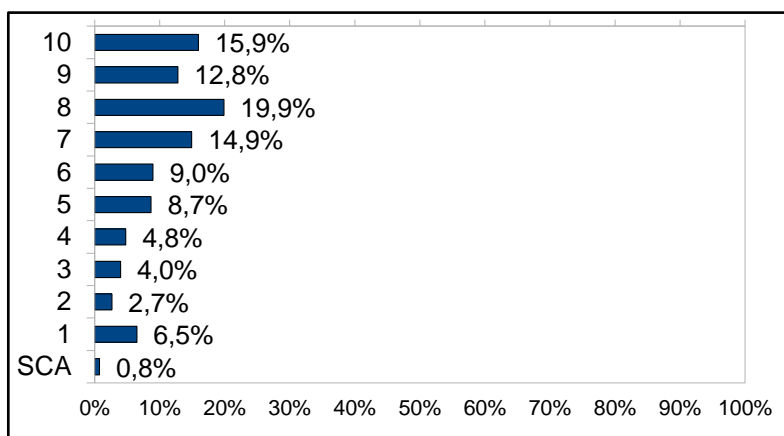




#### 4. Com relação ao Banheiro, como você avalia a (o):

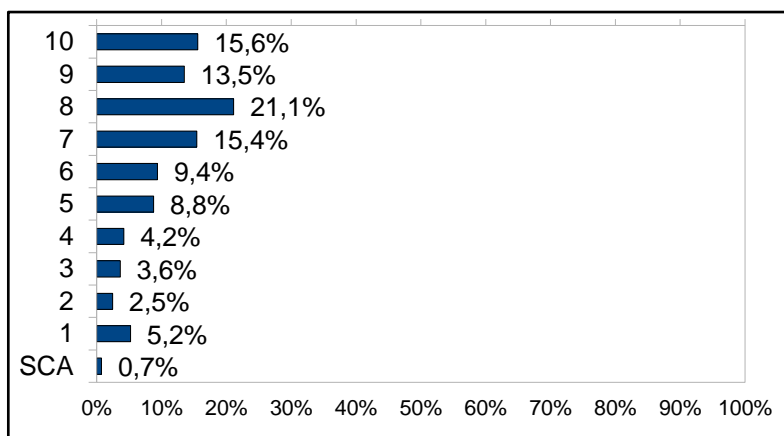
##### 4.1 Limpeza

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1069        | 15,9%         |
| 9            | 858         | 12,8%         |
| 8            | 1333        | 19,9%         |
| 7            | 1001        | 14,9%         |
| 6            | 603         | 9,0%          |
| 5            | 583         | 8,7%          |
| 4            | 321         | 4,8%          |
| 3            | 267         | 4,0%          |
| 2            | 180         | 2,7%          |
| 1            | 436         | 6,5%          |
| SCA          | 52          | 0,8%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>6,84</b> | <b>68,41%</b> |



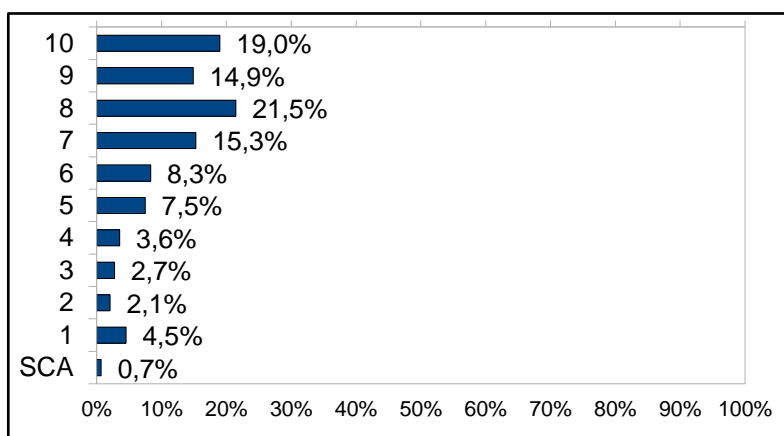
##### 4.2 Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1044        | 15,6%         |
| 9            | 905         | 13,5%         |
| 8            | 1417        | 21,1%         |
| 7            | 1034        | 15,4%         |
| 6            | 628         | 9,4%          |
| 5            | 587         | 8,8%          |
| 4            | 280         | 4,2%          |
| 3            | 243         | 3,6%          |
| 2            | 165         | 2,5%          |
| 1            | 350         | 5,2%          |
| SCA          | 50          | 0,7%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>6,97</b> | <b>69,73%</b> |



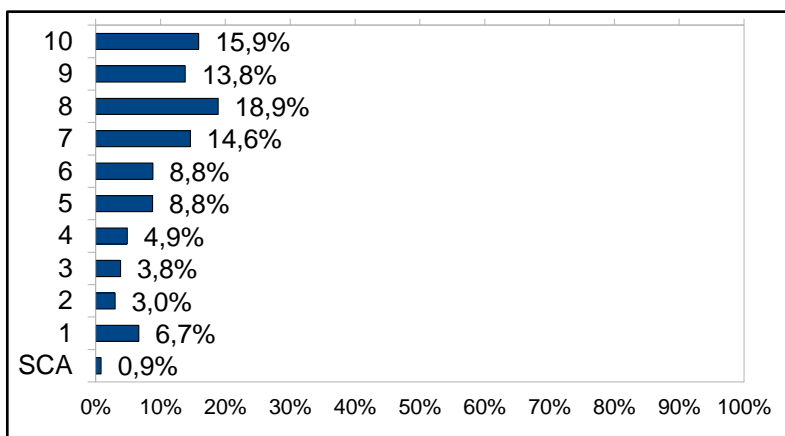
##### 4.3 Estrutura física ( parede, piso, iluminação)

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1274        | 19,0%         |
| 9            | 997         | 14,9%         |
| 8            | 1438        | 21,5%         |
| 7            | 1025        | 15,3%         |
| 6            | 557         | 8,3%          |
| 5            | 503         | 7,5%          |
| 4            | 238         | 3,6%          |
| 3            | 183         | 2,7%          |
| 2            | 138         | 2,1%          |
| 1            | 303         | 4,5%          |
| SCA          | 47          | 0,7%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>7,26</b> | <b>72,61%</b> |



**4.4 O material de limpeza pessoal disponível (papel toalha ou secador de mãos, papel higiênico e sabonete líquido)**

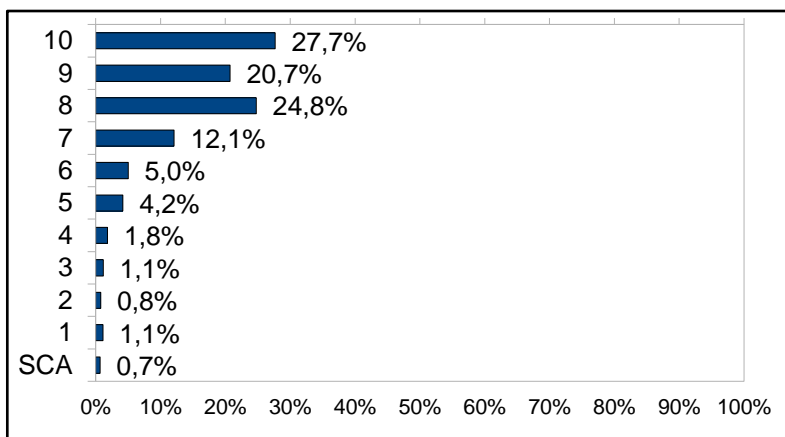
|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1064        | 15,9%         |
| 9            | 927         | 13,8%         |
| 8            | 1265        | 18,9%         |
| 7            | 977         | 14,6%         |
| 6            | 591         | 8,8%          |
| 5            | 589         | 8,8%          |
| 4            | 327         | 4,9%          |
| 3            | 257         | 3,8%          |
| 2            | 202         | 3,0%          |
| 1            | 447         | 6,7%          |
| SCA          | 57          | 0,9%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>6,83</b> | <b>68,26%</b> |



**5. Com relação às áreas livres do campus (pração, corredores, halls etc), como você avalia a(s) (o):**

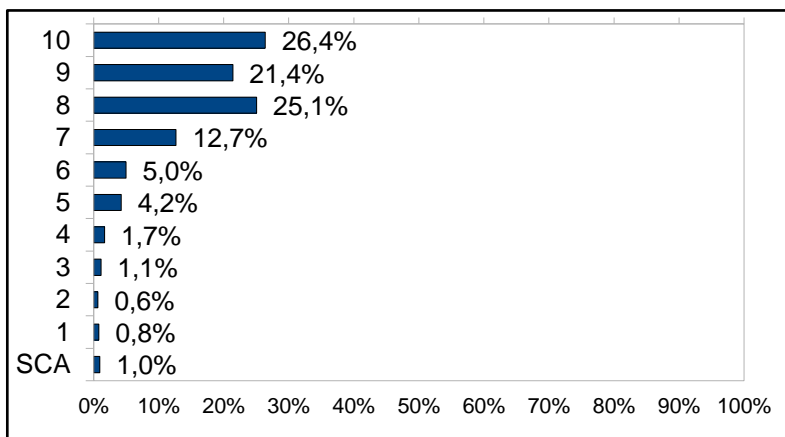
**5.1 Limpeza**

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1855        | 27,7%         |
| 9            | 1390        | 20,7%         |
| 8            | 1660        | 24,8%         |
| 7            | 810         | 12,1%         |
| 6            | 337         | 5,0%          |
| 5            | 281         | 4,2%          |
| 4            | 122         | 1,8%          |
| 3            | 77          | 1,1%          |
| 2            | 51          | 0,8%          |
| 1            | 75          | 1,1%          |
| SCA          | 45          | 0,7%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>8,16</b> | <b>81,61%</b> |



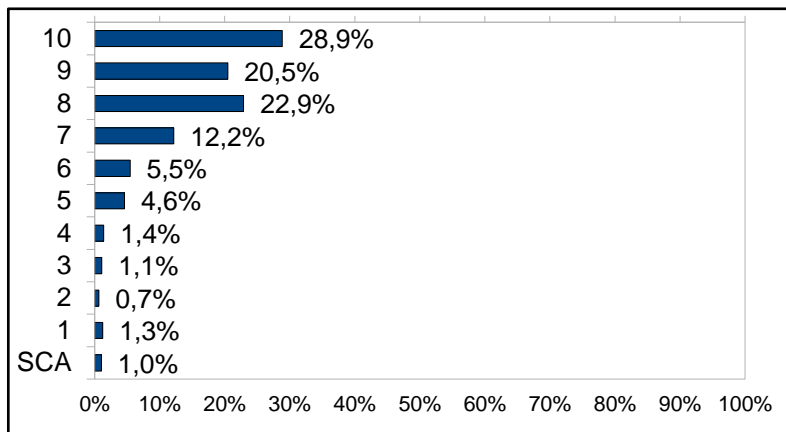
**5.2 Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos**

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1770        | 26,4%         |
| 9            | 1436        | 21,4%         |
| 8            | 1680        | 25,1%         |
| 7            | 849         | 12,7%         |
| 6            | 335         | 5,0%          |
| 5            | 284         | 4,2%          |
| 4            | 112         | 1,7%          |
| 3            | 76          | 1,1%          |
| 2            | 43          | 0,6%          |
| 1            | 54          | 0,8%          |
| SCA          | 64          | 1,0%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>8,17</b> | <b>81,72%</b> |



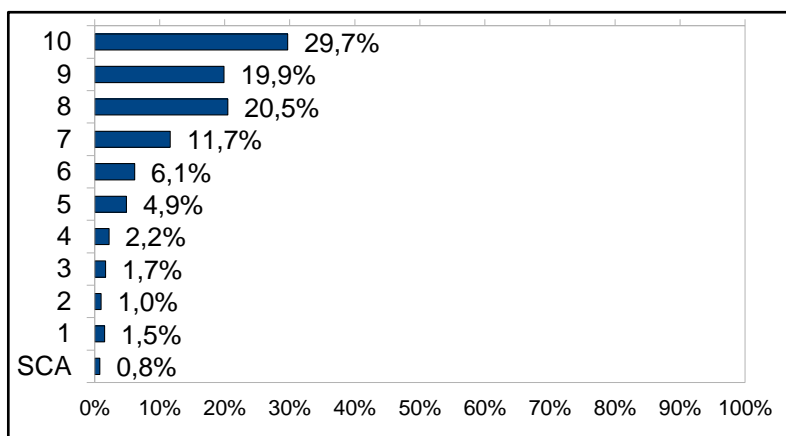
### 5.3 Estrutura física (parede, piso, iluminação)

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1935        | 28,9%         |
| 9            | 1373        | 20,5%         |
| 8            | 1536        | 22,9%         |
| 7            | 816         | 12,2%         |
| 6            | 367         | 5,5%          |
| 5            | 309         | 4,6%          |
| 4            | 95          | 1,4%          |
| 3            | 74          | 1,1%          |
| 2            | 45          | 0,7%          |
| 1            | 84          | 1,3%          |
| SCA          | 69          | 1,0%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>8,17</b> | <b>81,75%</b> |



### 5.4 As lixeiras disponíveis

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| 10           | 1991        | 29,7%         |
| 9            | 1335        | 19,9%         |
| 8            | 1372        | 20,5%         |
| 7            | 781         | 11,7%         |
| 6            | 412         | 6,1%          |
| 5            | 328         | 4,9%          |
| 4            | 148         | 2,2%          |
| 3            | 112         | 1,7%          |
| 2            | 68          | 1,0%          |
| 1            | 103         | 1,5%          |
| SCA          | 53          | 0,8%          |
| <b>Total</b> | <b>6703</b> | <b>100%</b>   |
| <b>Média</b> | <b>8,07</b> | <b>80,67%</b> |



## 3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação

|              |             |               |
|--------------|-------------|---------------|
| Serviço      | 7,78        | 77,80%        |
| Biblioteca   | 8,67        | 86,66%        |
| Conviven.    | 7,93        | 79,31%        |
| Banheiro     | 6,98        | 69,75%        |
| Campus       | 8,14        | 81,44%        |
| <b>Geral</b> | <b>7,90</b> | <b>78,99%</b> |

