



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
MANUTENÇÃO E LIMPEZA
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 e funcionários (Docente e Técnico-administrativo) 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	4.654	15%
Docentes	2.012	7%
Técnico-adr		
Total	30.127	22%

Centro (Graduação)		
CCJ	1.477	33%
CCT	1.252	28%
CCS	1.140	25%
CCG	624	14%
Total	4.493	100%



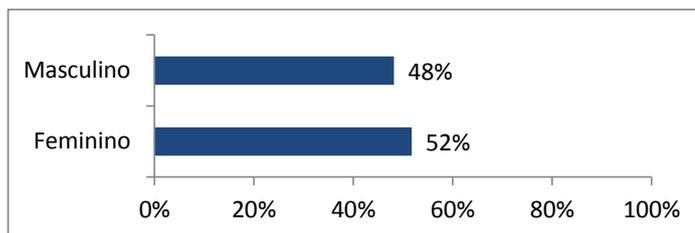
% de Participação em relação ao nº total de alunos de cada Centro			
Centro	Total de alunos	Quantidade Respondentes	%
CCJ	5.973	1.477	25%
CCT	7.238	1.252	17%
CCS	7.031	1.140	16%
CCG	3.543	624	18%
Unifor	23.785	4.493	19%

Centro (Pós-Graduação)		
Escola De Direito - Dpg	55	34%
Escola De Tecnologia - Dpg	32	20%
Escola De Saúde - Dpg	37	23%
Escola De Comunicação E Gestão -	37	23%
Total	161	100%

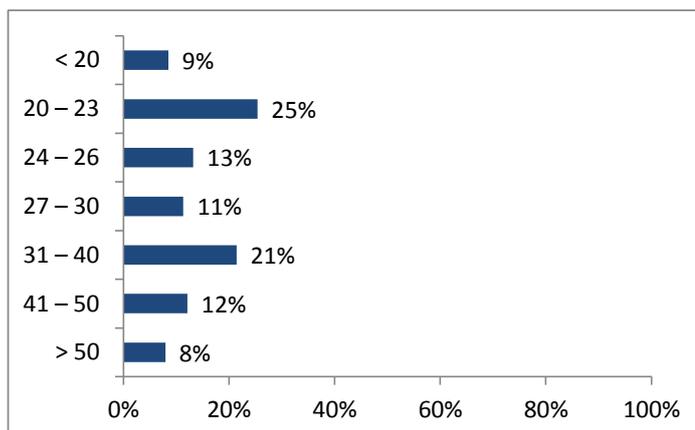


Pós-Graduação		
Lato Sensu	114	71%
Stricto Sensu	47	29%
Total	161	100%

Sexo		
Masculino	3.214	48%
Feminino	3.452	52%
Total	6.666	100%



Faixa Etária (anos)		
< 20	519	9%
20 – 23	1.542	25%
24 – 26	802	13%
27 – 30	688	11%
31 – 40	1302	21%
41 – 50	737	12%
> 50	483	8%
Total	6.073	100%

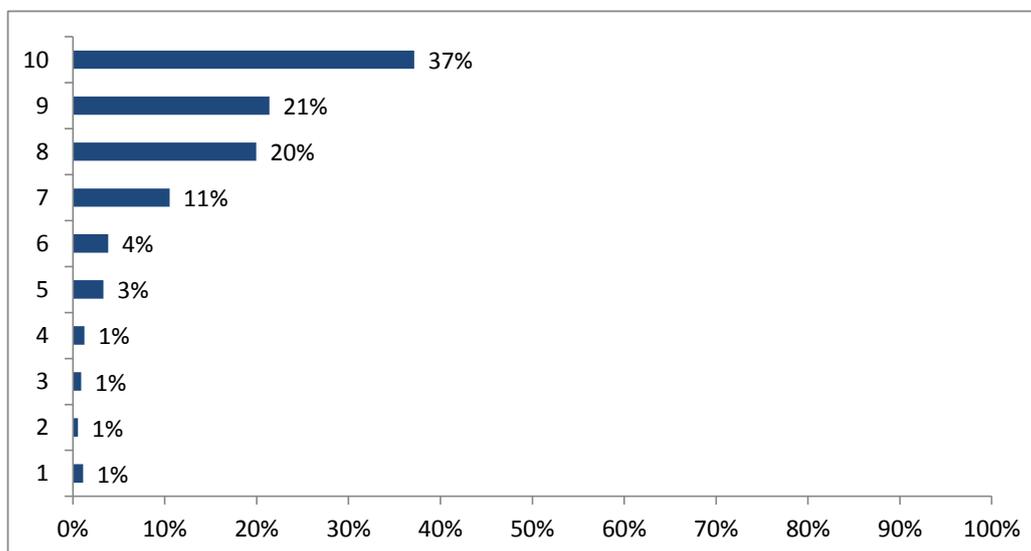


2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LIMPEZA

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

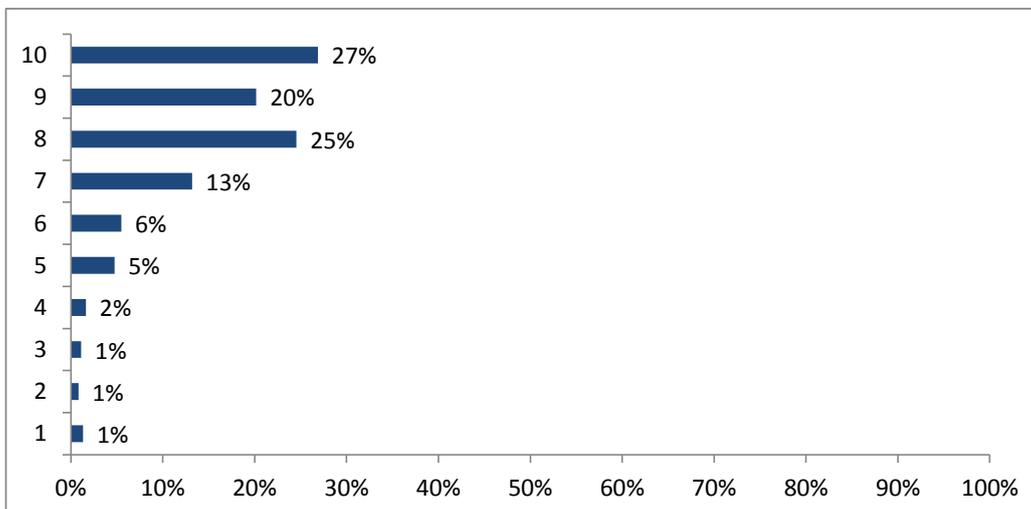
1.1 Limpeza

10	2.436	37%
9	1.401	21%
8	1.307	20%
7	690	11%
6	253	4%
5	218	3%
4	82	1%
3	59	1%
2	37	1%
1	72	1%
Total	6.555	100%
Média	8,47	



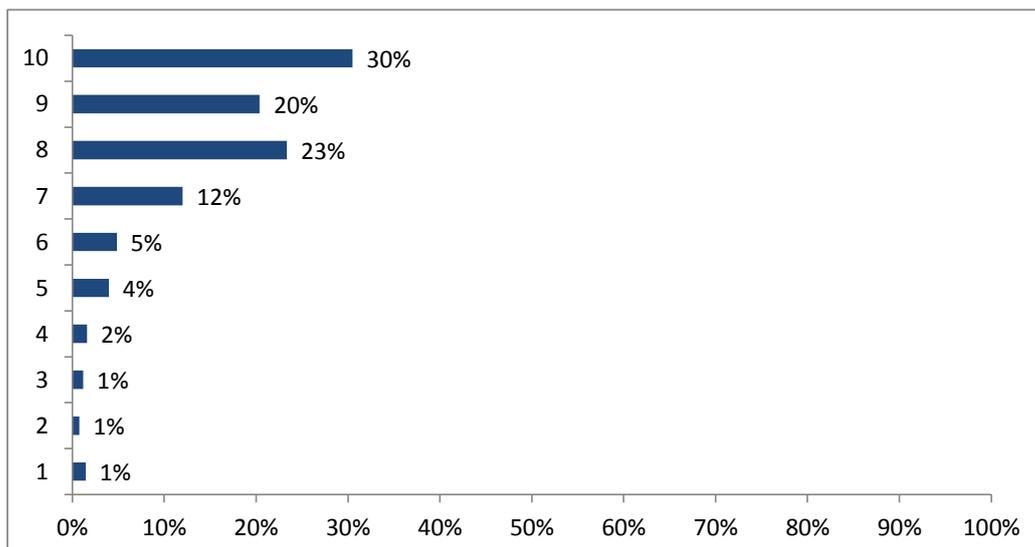
1.2. Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos e do mobiliário.

10	1.765	27%
9	1.324	20%
8	1.610	25%
7	865	13%
6	361	6%
5	313	5%
4	108	2%
3	74	1%
2	54	1%
1	88	1%
Total	6.562	100%
Média	8,09	



1.3. Estrutura física (parede, piso, iluminação)

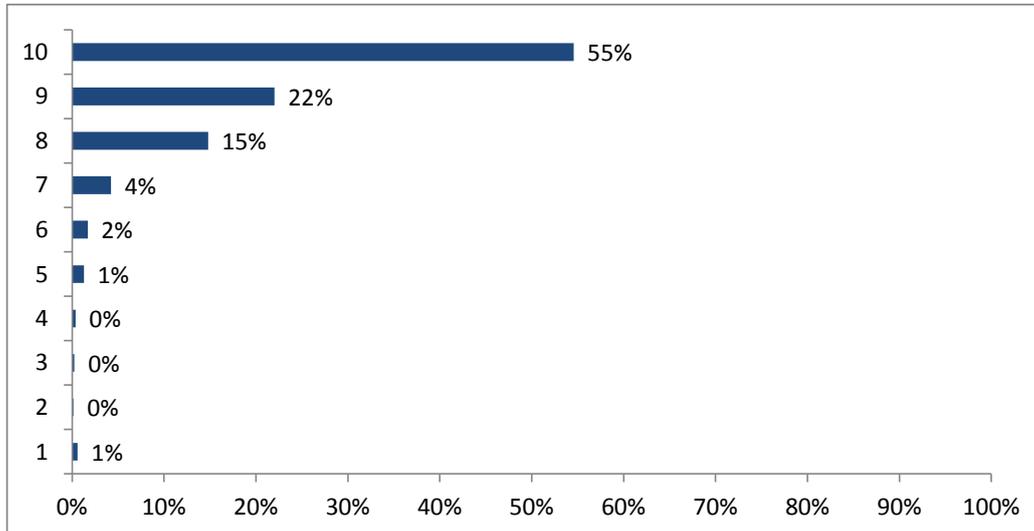
10	2.003	30%
9	1.339	20%
8	1.533	23%
7	788	12%
6	318	5%
5	261	4%
4	105	2%
3	77	1%
2	49	1%
1	96	1%
Total	6.569	100%
Média	8,21	



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

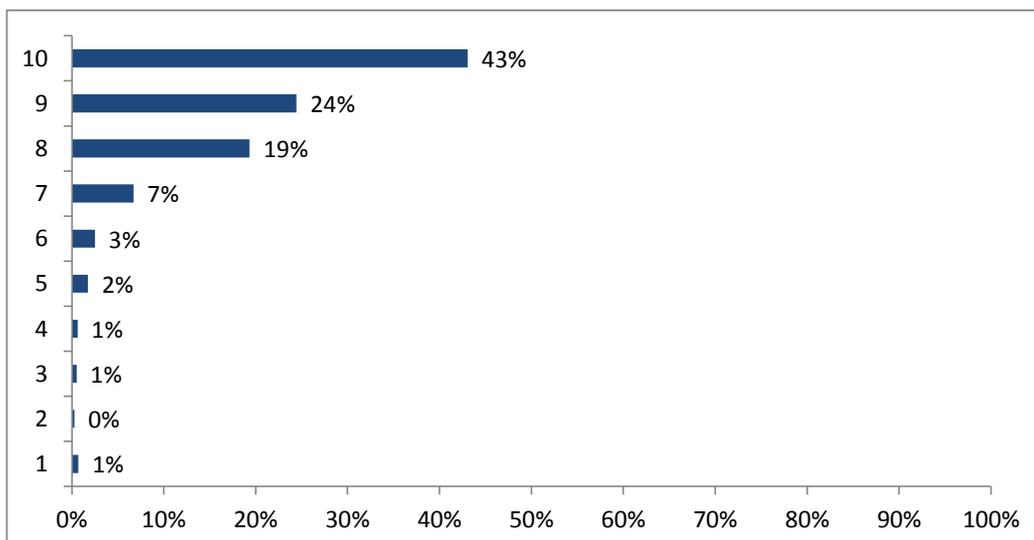
2.1 Limpeza

10	3.439	55%
9	1.388	22%
8	932	15%
7	267	4%
6	107	2%
5	81	1%
4	25	0%
3	16	0%
2	9	0%
1	38	1%
Total	6.302	100%
Média	9,12	



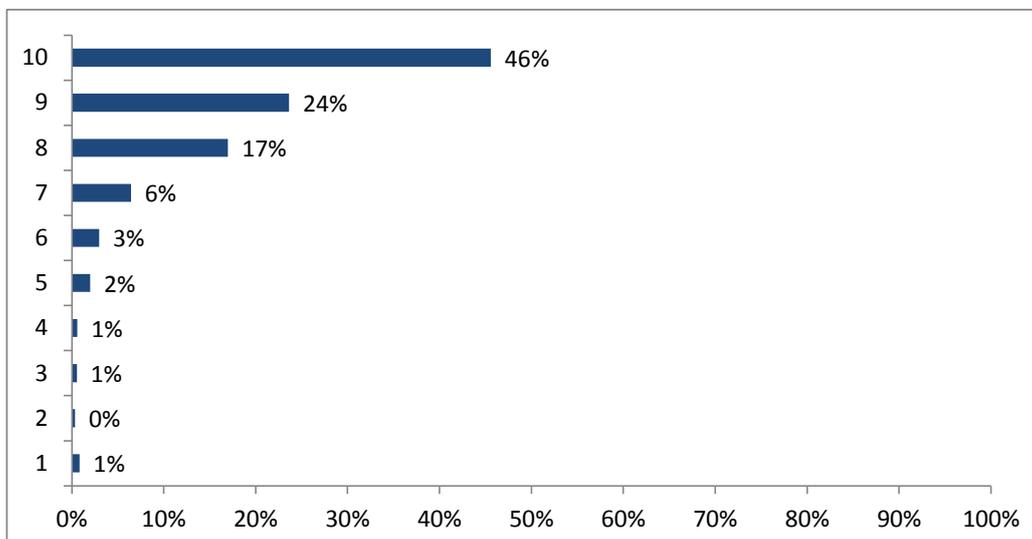
2.2. Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos e do mobiliário.

10	2.706	43%
9	1.536	24%
8	1.215	19%
7	422	7%
6	159	3%
5	111	2%
4	39	1%
3	33	1%
2	17	0%
1	45	1%
Total	6.283	100%
Média	8,82	



2.3. Estrutura física (parede, piso, iluminação)

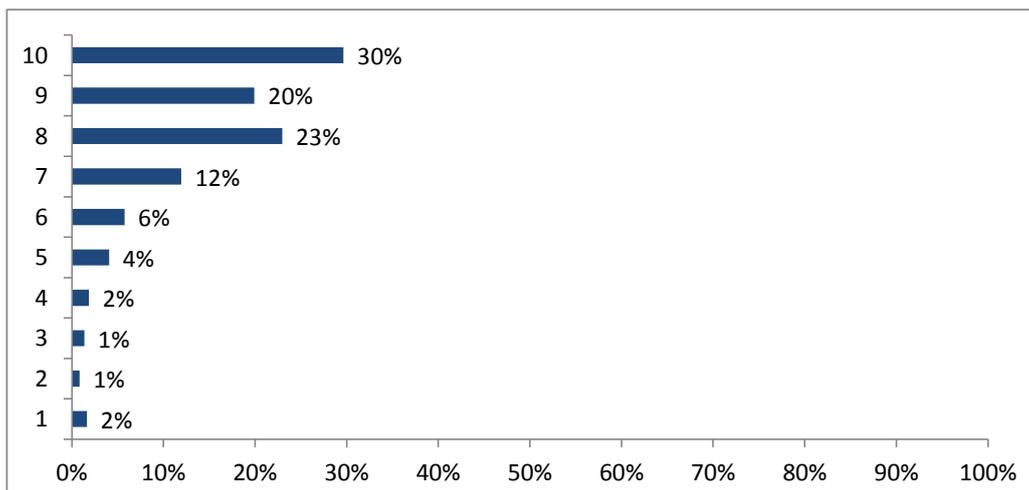
10	2.881	46%
9	1.493	24%
8	1.074	17%
7	407	6%
6	189	3%
5	127	2%
4	38	1%
3	35	1%
2	23	0%
1	53	1%
Total	6.320	100%
Média	8,83	



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

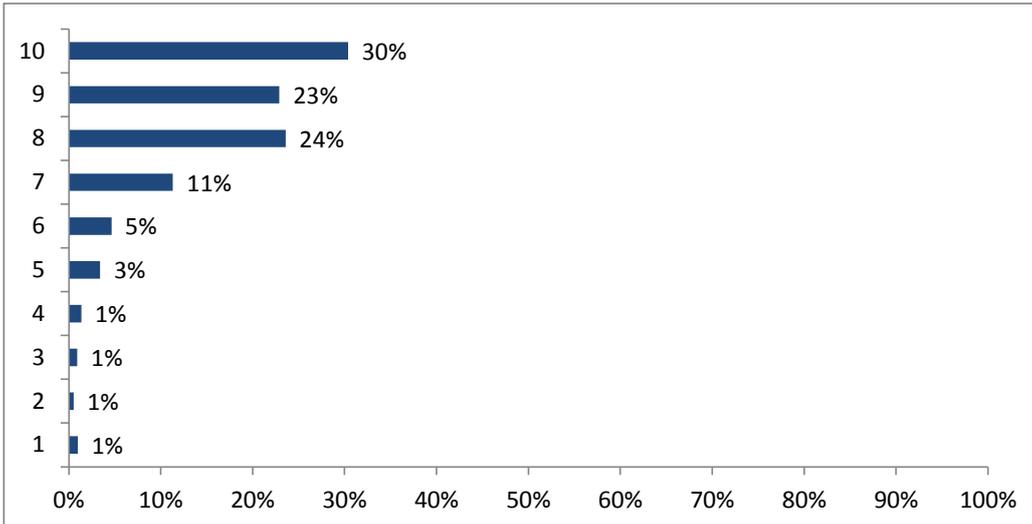
3.1 Limpeza

10	1.934	30%
9	1.300	20%
8	1.498	23%
7	779	12%
6	375	6%
5	265	4%
4	122	2%
3	89	1%
2	54	1%
1	108	2%
Total	6.524	100%
Média	8,13	



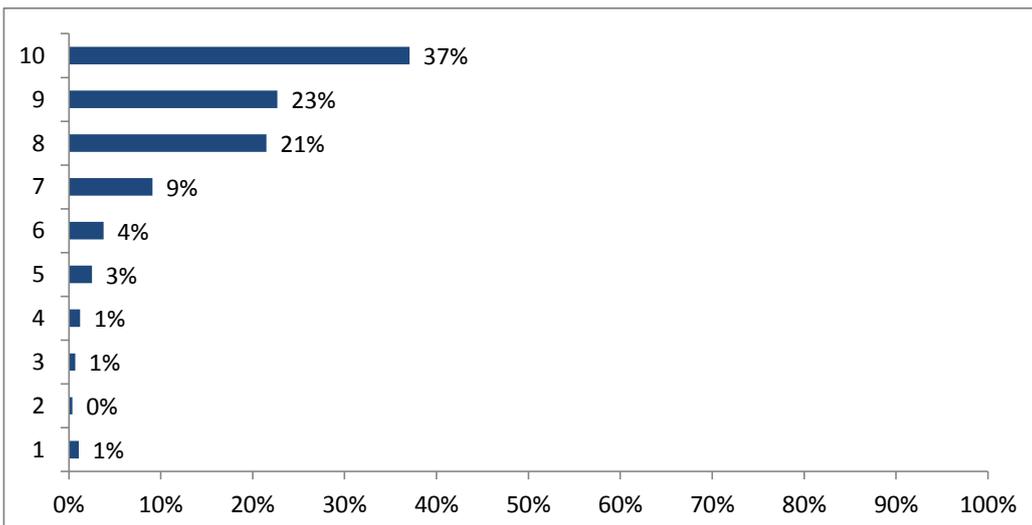
3.2. Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos e do mobiliário.

10	1.978	30%
9	1.491	23%
8	1.535	24%
7	737	11%
6	302	5%
5	222	3%
4	88	1%
3	60	1%
2	33	1%
1	63	1%
Total	6.509	100%
Média	8,33	



3.3. Estrutura física (parede, piso, iluminação)

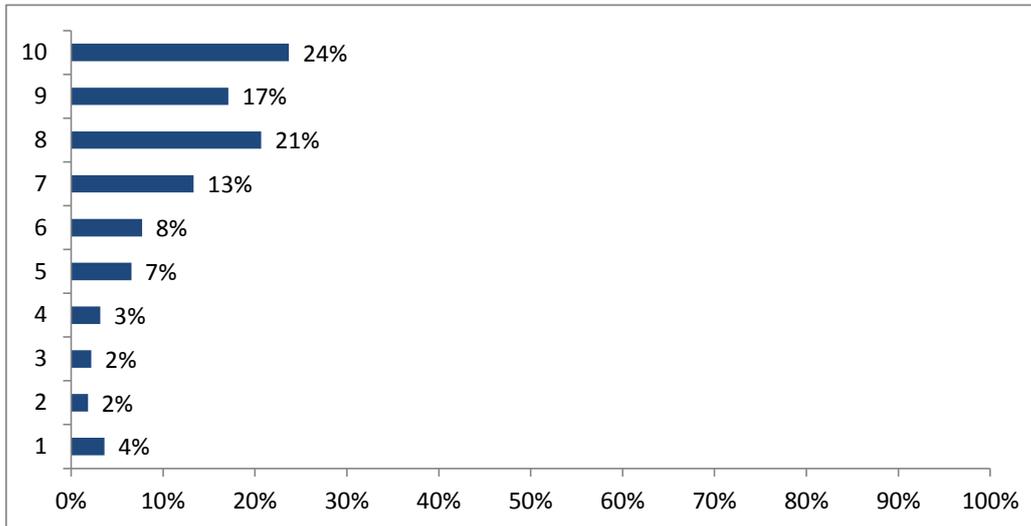
10	2.420	37%
9	1.481	23%
8	1.403	21%
7	595	9%
6	247	4%
5	164	3%
4	80	1%
3	45	1%
2	25	0%
1	71	1%
Total	6.531	100%
Média	8,54	



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

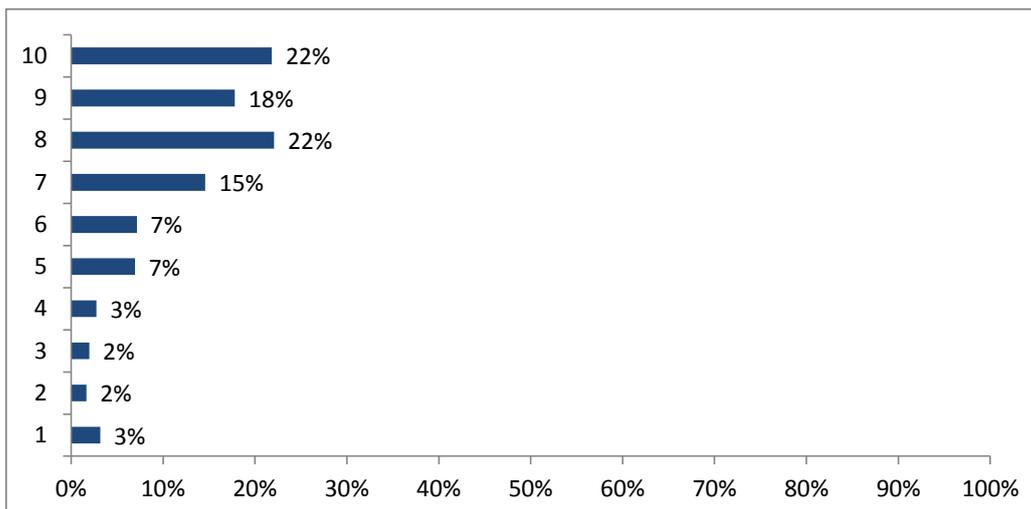
4.1 Limpeza

10	1.569	24%
9	1.133	17%
8	1.370	21%
7	883	13%
6	512	8%
5	435	7%
4	211	3%
3	146	2%
2	121	2%
1	241	4%
Total	6.621	100%
Média	7,56	



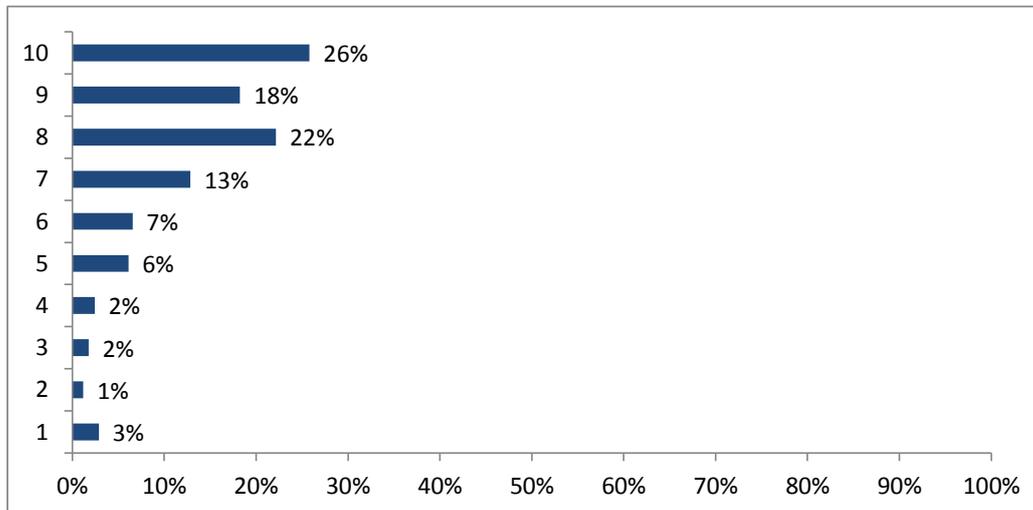
4.2. Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos.

10	1.445	22%
9	1.179	18%
8	1.460	22%
7	966	15%
6	473	7%
5	460	7%
4	183	3%
3	131	2%
2	110	2%
1	209	3%
Total	6.616	100%
Média	7,59	



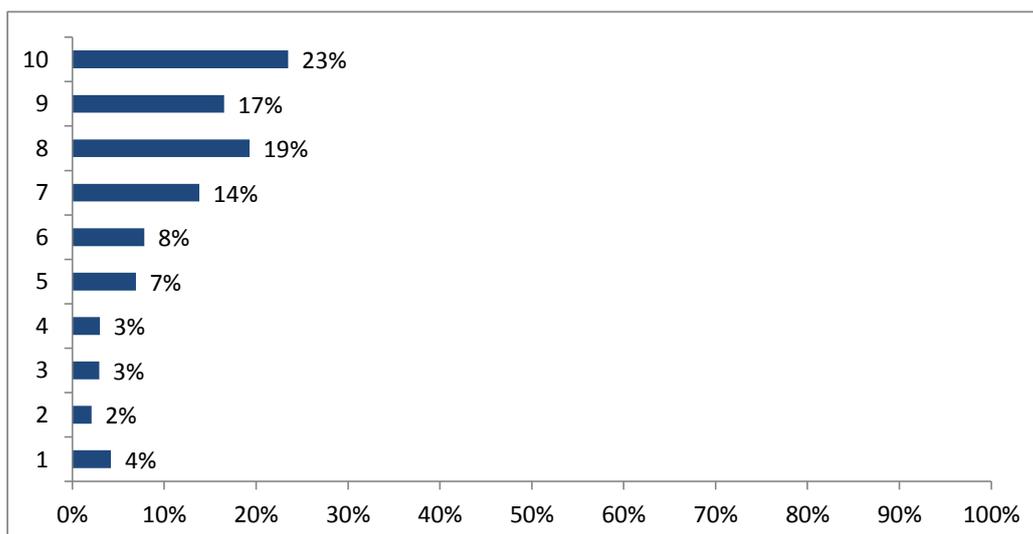
4.3.Estrutura física (parede, piso, iluminação)

10	1.708	26%
9	1.208	18%
8	1.467	22%
7	851	13%
6	435	7%
5	404	6%
4	162	2%
3	117	2%
2	78	1%
1	191	3%
Total	6.621	100%
Média	7,80	



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

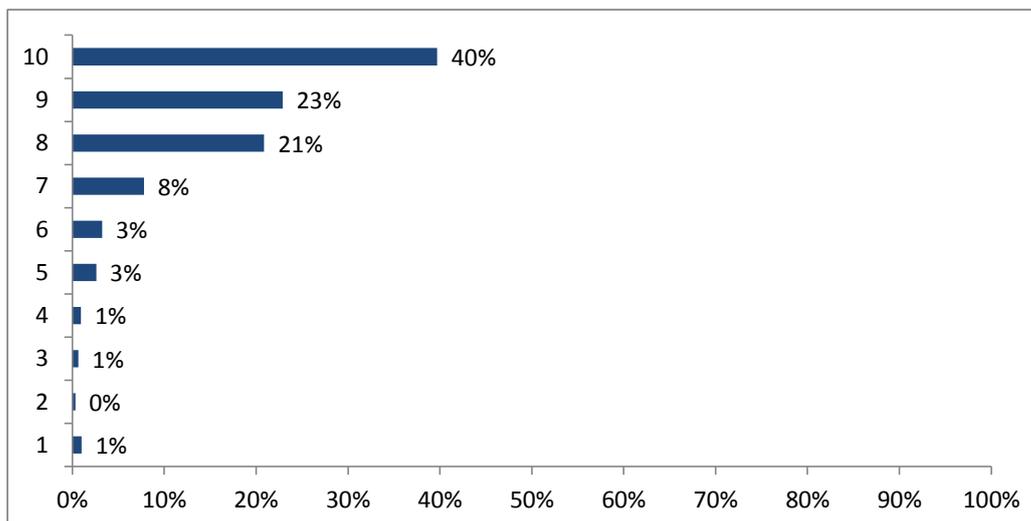
10	1.553	23%
9	1.092	17%
8	1.275	19%
7	913	14%
6	517	8%
5	458	7%
4	198	3%
3	193	3%
2	138	2%
1	278	4%
Total	6.615	100%
Média	7,45	



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

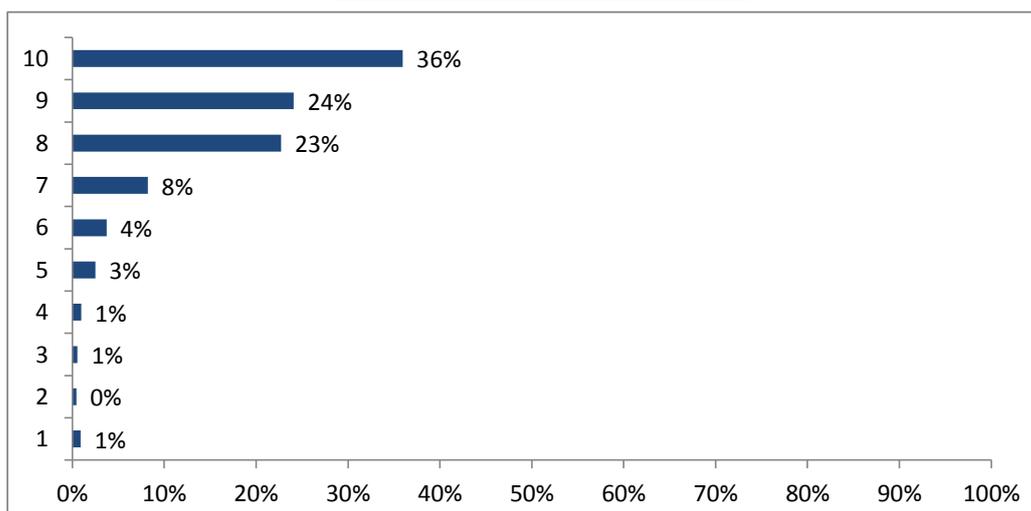
5.1 Limpeza

10	2.630	40%
9	1.515	23%
8	1.382	21%
7	516	8%
6	214	3%
5	172	3%
4	62	1%
3	44	1%
2	22	0%
1	66	1%
Total	6.623	100%
Média	8,64	



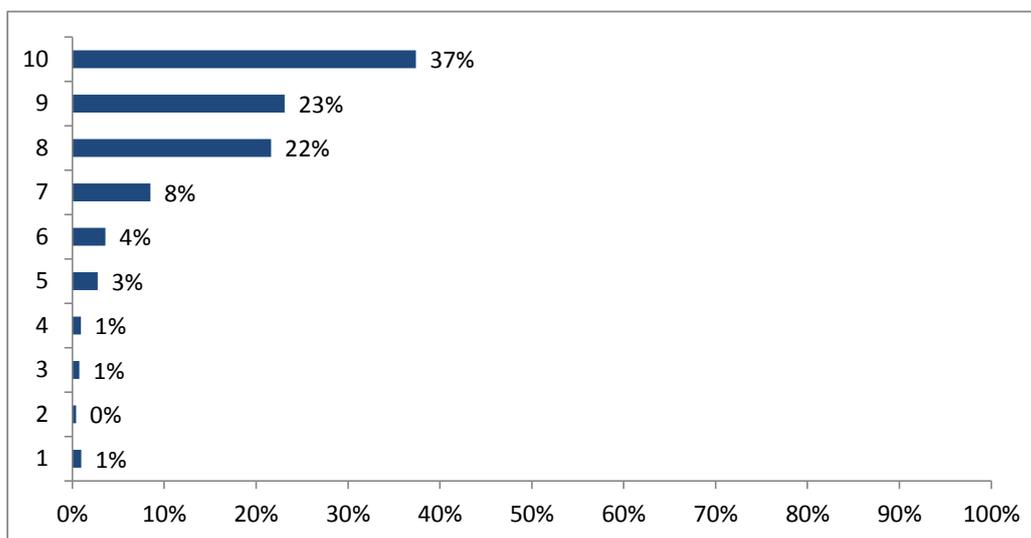
5.2. Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos

10	2.372	36%
9	1.589	24%
8	1.498	23%
7	542	8%
6	246	4%
5	165	3%
4	63	1%
3	37	1%
2	29	0%
1	59	1%
Total	6.600	100%
Média	8,57	



5.3. Estrutura física (parede, piso, iluminação)

10	2.466	37%
9	1.523	23%
8	1.426	22%
7	560	8%
6	238	4%
5	182	3%
4	61	1%
3	49	1%
2	27	0%
1	65	1%
Total	6.597	100%
Média	8,57	



5.4 As lixeiras disponíveis

10	2.573	39%
9	1.332	20%
8	1.238	19%
7	639	10%
6	325	5%
5	221	3%
4	91	1%
3	68	1%
2	53	1%
1	76	1%
Total	6.616	100%
Média	8,45	

