



FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA
VICE-REITORIA DE GRADUAÇÃO – VREGRAD
PROGRAMA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL INTERNA – PROAVI

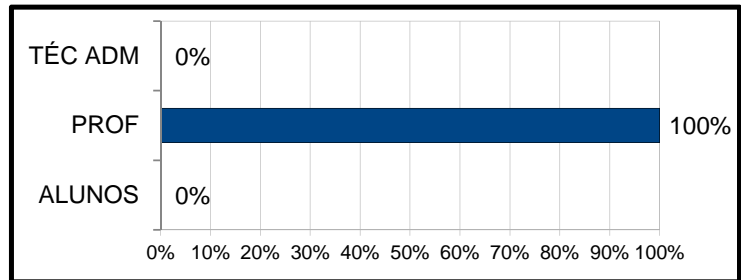
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS 2012

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TELE
SUPORTE)**

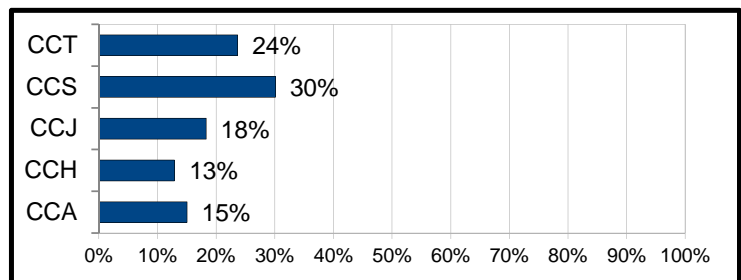
março/2013

1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

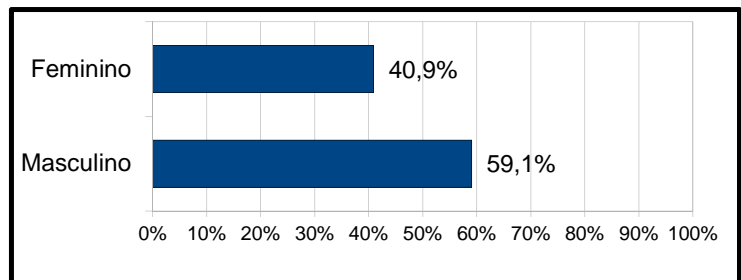
População		
ALUNOS	0	0%
PROF	1187	100%
TÉC ADM	0	0%
Total	1187	100%



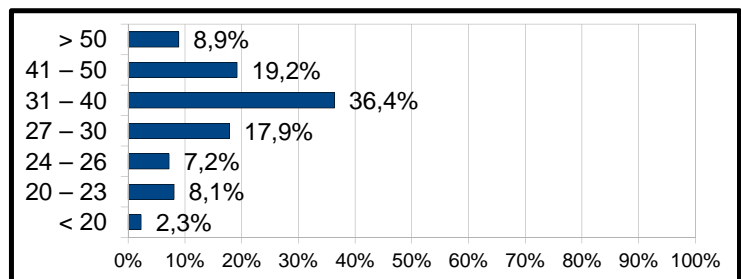
Centro		
CCA	14	15%
CCH	12	13%
CCJ	17	18%
CCS	28	30%
CCT	22	24%
Total	93	100%



Sexo		
Masculino	701	59,1%
Feminino	486	40,9%
Total	1187	100%



Faixa Etária (anos)		
< 20	27	2,3%
20 – 23	96	8,1%
24 – 26	86	7,2%
27 – 30	212	17,9%
31 – 40	432	36,4%
41 – 50	228	19,2%
> 50	106	8,9%
Total	1187	100%

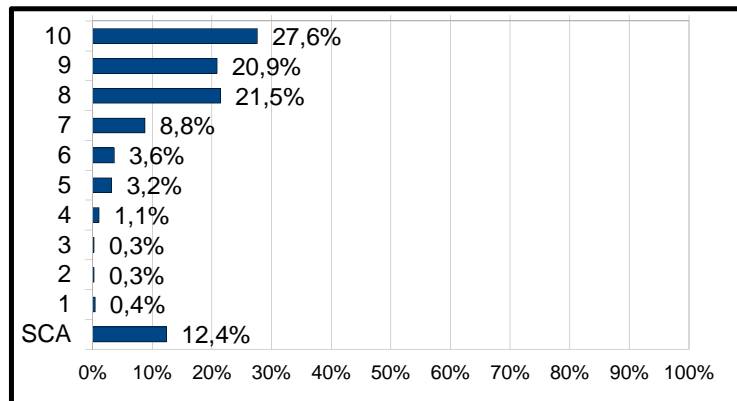


2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TELE SUPORTE)

1ª Questão - Indique sua avaliação dos serviços do Tele Suporte nos itens propostos:

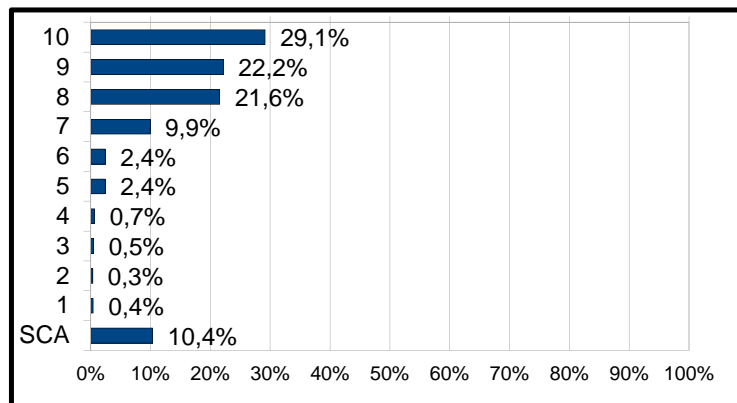
1.1 Atendimento do técnico por telefone (hel desk)

10	328	27,6%
9	248	20,9%
8	255	21,5%
7	104	8,8%
6	43	3,6%
5	38	3,2%
4	13	1,1%
3	3	0,3%
2	3	0,3%
1	5	0,4%
SCA	147	12,4%
Total	1187	100%
Média	8,46	84,62%



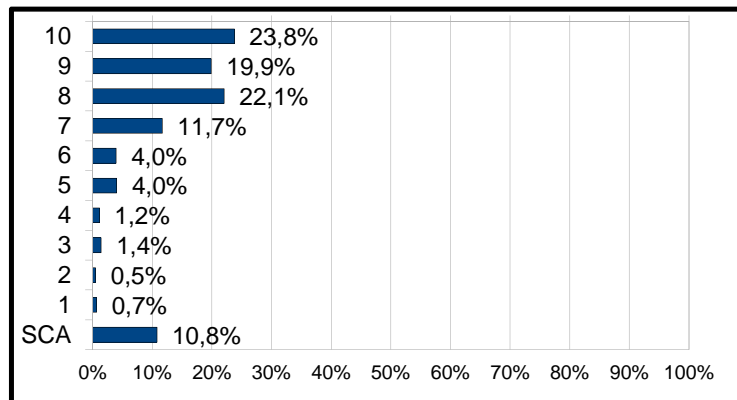
1.2 Atendimento do técnico de campo (presencial)

10	346	29,1%
9	263	22,2%
8	256	21,6%
7	118	9,9%
6	29	2,4%
5	29	2,4%
4	8	0,7%
3	6	0,5%
2	4	0,3%
1	5	0,4%
SCA	123	10,4%
Total	1187	100%
Média	8,54	85,37%



1.3 Tempo de atendimento do técnico de campo (presencial)

10	282	23,8%
9	236	19,9%
8	262	22,1%
7	139	11,7%
6	47	4,0%
5	48	4,0%
4	14	1,2%
3	17	1,4%
2	6	0,5%
1	8	0,7%
SCA	128	10,8%
Total	1187	100%
Média	8,18	81,79%



3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação

Serviço	8,39	83,93%
Geral	8,39	83,93%

