



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

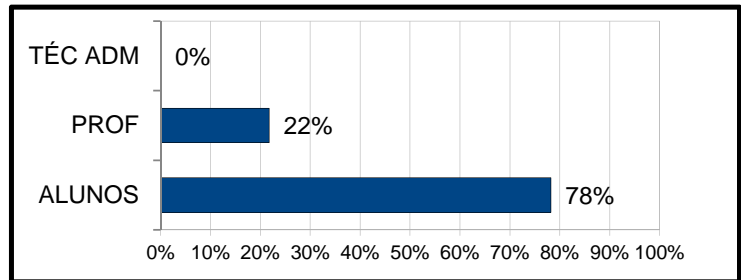
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS 2012

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL

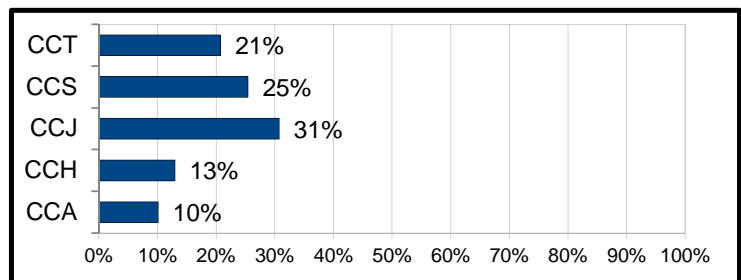
março/2013

1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

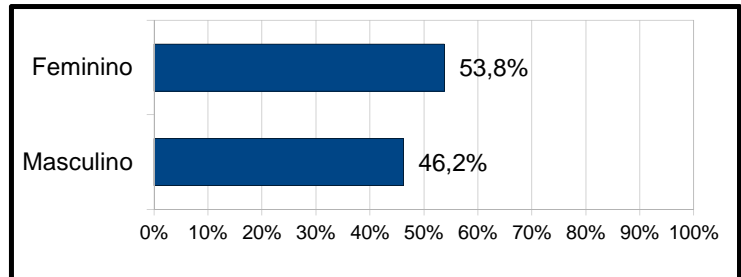
População		
ALUNOS	6208	78%
PROF	1727	22%
TÉC ADM	0	0%
Total	7935	100%



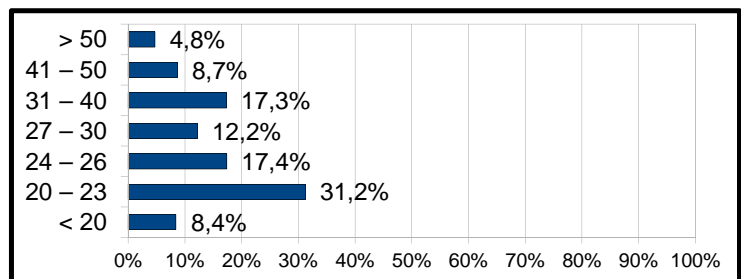
Centro		
CCA	699	10%
CCH	898	13%
CCJ	2126	31%
CCS	1759	25%
CCT	1436	21%
Total	6918	100%



Sexo		
Masculino	3668	46,2%
Feminino	4267	53,8%
Total	7935	100%



Faixa Etária (anos)		
< 20	669	8,4%
20 – 23	2478	31,2%
24 – 26	1378	17,4%
27 – 30	969	12,2%
31 – 40	1376	17,3%
41 – 50	688	8,7%
> 50	377	4,8%
Total	7935	100%

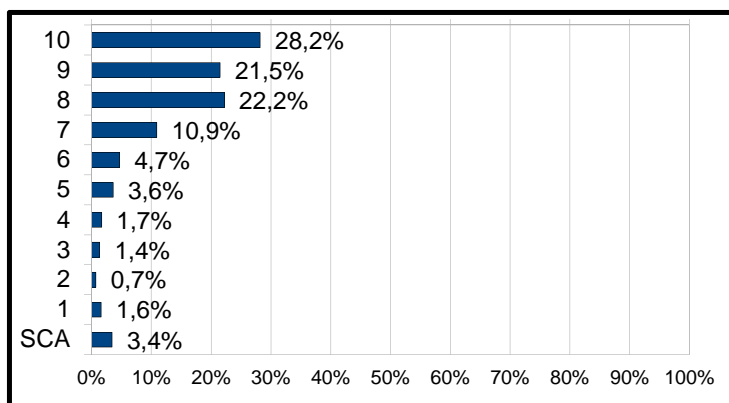


2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL

1ª Questão - Com relação à Biblioteca Central, como você avalia o:

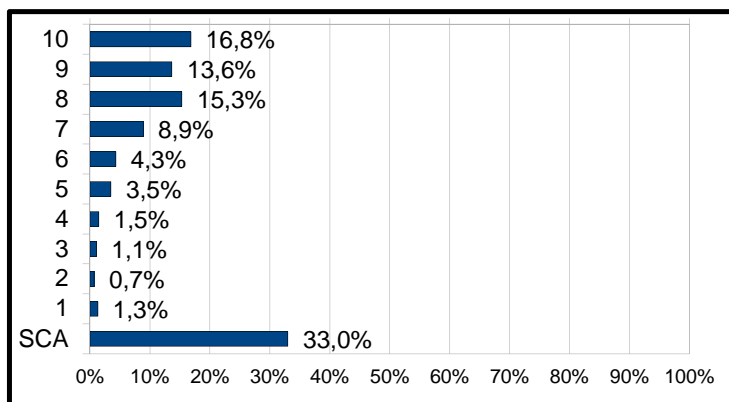
1.1 Acervo de livros

10	2239	28,2%
9	1705	21,5%
8	1763	22,2%
7	868	10,9%
6	373	4,7%
5	288	3,6%
4	134	1,7%
3	108	1,4%
2	57	0,7%
1	128	1,6%
SCA	272	3,4%
Total	7935	100%
Média	8,18	81,82%



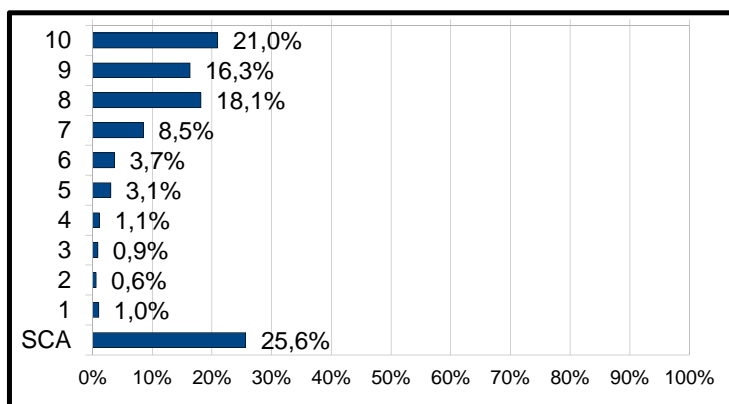
1.2 Acervo de vídeos

10	1335	16,8%
9	1083	13,6%
8	1217	15,3%
7	704	8,9%
6	341	4,3%
5	277	3,5%
4	116	1,5%
3	84	1,1%
2	54	0,7%
1	104	1,3%
SCA	2620	33,0%
Total	7935	100%
Média	7,92	79,25%



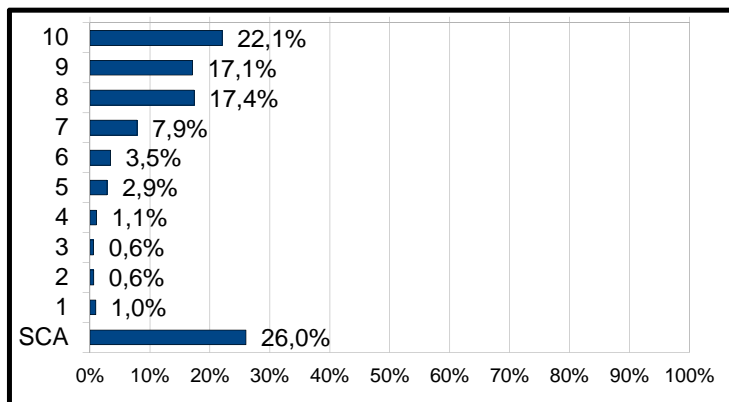
1.3 Acervo de periódicos

10	1664	21,0%
9	1294	16,3%
8	1440	18,1%
7	678	8,5%
6	291	3,7%
5	243	3,1%
4	91	1,1%
3	70	0,9%
2	47	0,6%
1	82	1,0%
SCA	2035	25,6%
Total	7935	100%
Média	8,18	81,80%



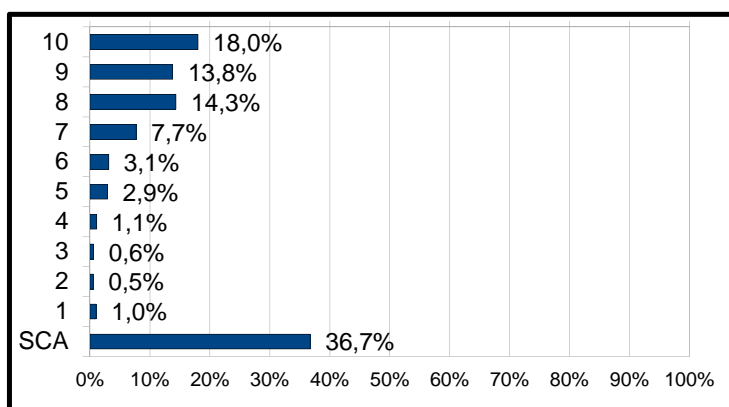
1.4 Acervo das Bases Digitais (A to Z/Ebsco)

10	1750	22,1%
9	1356	17,1%
8	1378	17,4%
7	624	7,9%
6	274	3,5%
5	227	2,9%
4	86	1,1%
3	47	0,6%
2	50	0,6%
1	77	1,0%
SCA	2066	26,0%
Total	7935	100%
Média	8,27	82,70%



1.5 Acervo de vídeos digitais da TV Unifor, disponível no site da universidade

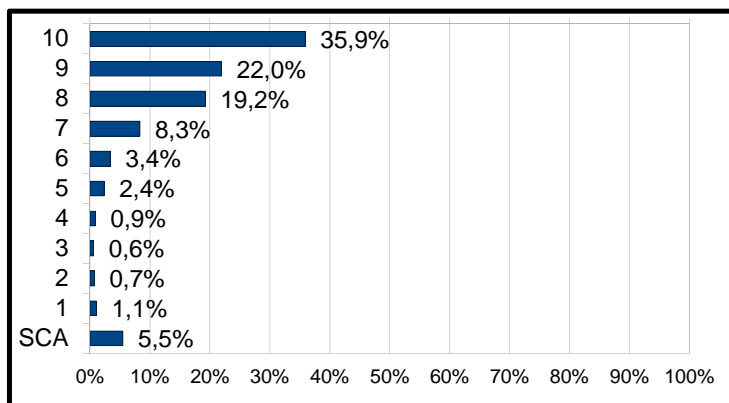
10	1430	18,0%
9	1096	13,8%
8	1137	14,3%
7	612	7,7%
6	249	3,1%
5	234	2,9%
4	88	1,1%
3	48	0,6%
2	43	0,5%
1	83	1,0%
SCA	2915	36,7%
Total	7935	100%
Média	8,14	81,42%



2ª Questão - Indique sua avaliação do funcionário no atendimento na Biblioteca Central nos itens propostos:

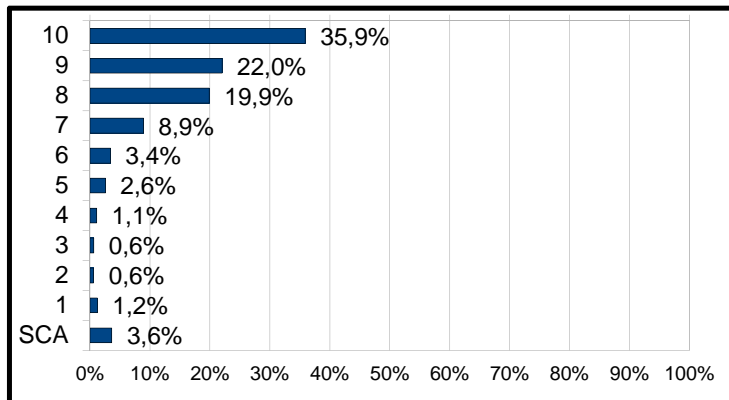
2.1 Demonstra eficiência na condução dos problemas apresentados

10	2848	35,9%
9	1742	22,0%
8	1526	19,2%
7	661	8,3%
6	269	3,4%
5	188	2,4%
4	73	0,9%
3	47	0,6%
2	58	0,7%
1	86	1,1%
SCA	437	5,5%
Total	7935	100%
Média	8,56	85,60%



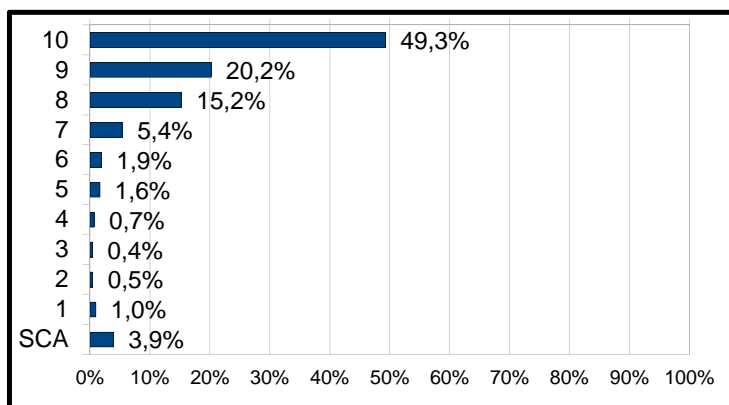
2.2 Demonstra agilidade no atendimento

10	2850	35,9%
9	1748	22,0%
8	1579	19,9%
7	707	8,9%
6	271	3,4%
5	206	2,6%
4	89	1,1%
3	50	0,6%
2	48	0,6%
1	98	1,2%
SCA	289	3,6%
Total	7935	100%
Média	8,52	85,23%



2.3 Mantém um clima de respeito mútuo

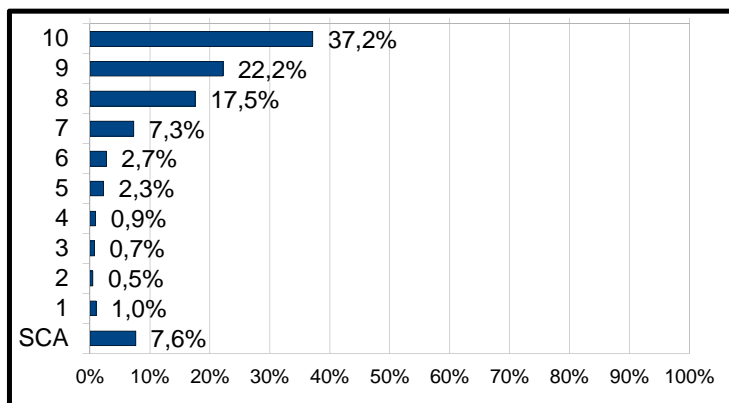
10	3911	49,3%
9	1603	20,2%
8	1207	15,2%
7	425	5,4%
6	150	1,9%
5	130	1,6%
4	53	0,7%
3	33	0,4%
2	36	0,5%
1	76	1,0%
SCA	311	3,9%
Total	7935	100%
Média	8,94	89,42%



3ª Questão - Indique sua avaliação do serviço de atendimento Online da Biblioteca Central no item proposto:

3.1 Atende às necessidades do usuário

10	2949	37,2%
9	1759	22,2%
8	1391	17,5%
7	581	7,3%
6	216	2,7%
5	180	2,3%
4	75	0,9%
3	57	0,7%
2	39	0,5%
1	81	1,0%
SCA	607	7,6%
Total	7935	100%
Média	8,64	86,44%



3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação

Acervo	8,14	81,40%
Funcion.	8,68	86,75%
Atend. On.	8,64	86,44%
Geral	8,49	84,86%

