



**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 DA CENTRAL DE IMPRESSÃO DO EPJ (ZCI)

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 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. 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), mediante a adesão voluntária, poderia participar do processo avaliativo.

I.1 - População

Alunos do 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 6,2% para uma população constituída de 1.169 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 206, ou seja, com uma amostra de no mínimo 206, respondentes na Universidade de Fortaleza - UNIFOR.

I.3 Seleção das Unidades Amostrais

Definido o tamanho mínimo da amostra em 206, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 208 instrumentos.

I.4 Instrumentos de Coleta e Pesquisa de Campo

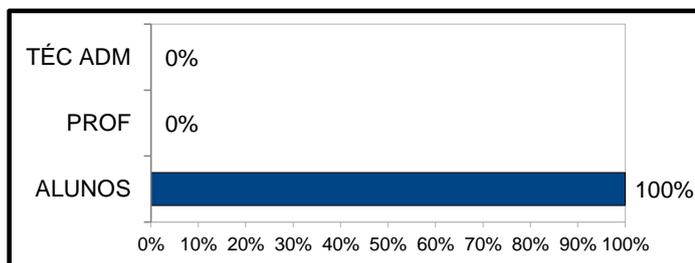
A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online previamente elaborado e testado, por pesquisadores do Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e do Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI.

O instrumento foi estruturado com questões relativas ao grau de satisfação com os serviços oferecidos de Central de Impressão do Cartório Simulado EPJ (ZCI). 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.

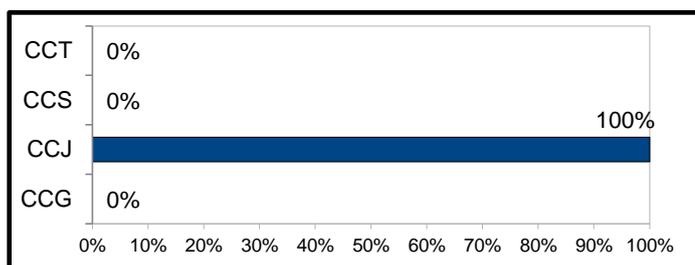
II – GRÁFICOS E TABELAS

1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

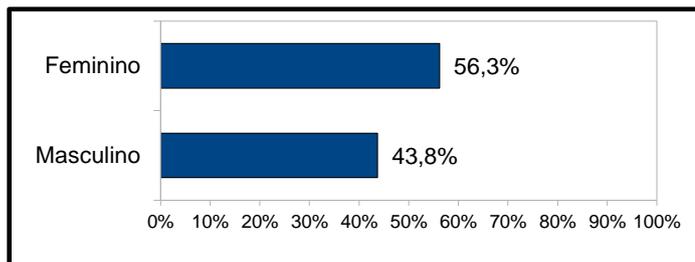
População		
ALUNOS	208	100%
PROF	0	0%
TÉC ADM	0	0%
Total	208	100%



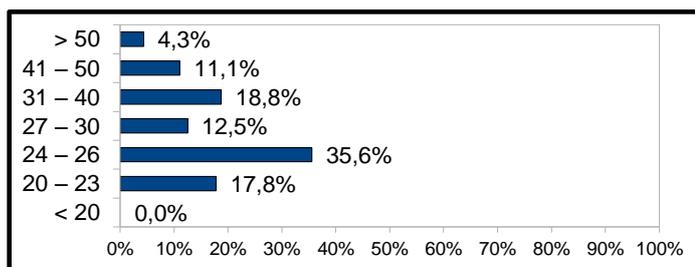
Centro		
CCG	0	0%
CCJ	208	100%
CCS	0	0%
CCT	0	0%
Total	208	100%



Sexo		
Masculino	91	43,8%
Feminino	117	56,3%
Total	208	100%



Faixa Etária (anos)		
< 20	0	0,0%
20 – 23	37	17,8%
24 – 26	74	35,6%
27 – 30	26	12,5%
31 – 40	39	18,8%
41 – 50	23	11,1%
> 50	9	4,3%
Total	208	100%

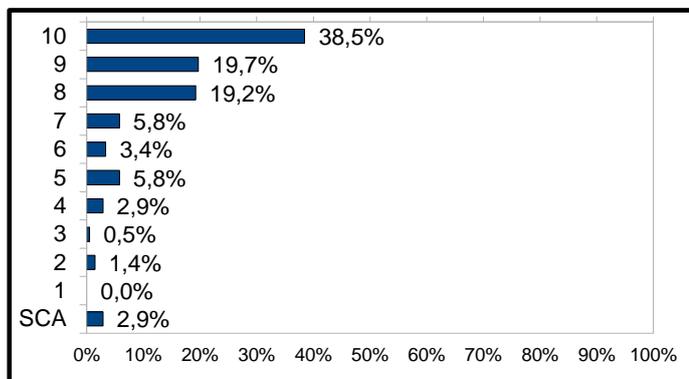


2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE IMPRESSÃO DO EPJ (ZCI)

1ª Questão - Indique sua avaliação do material produzido pela Central de Impressão - Cartório Simulado nos itens propostos:

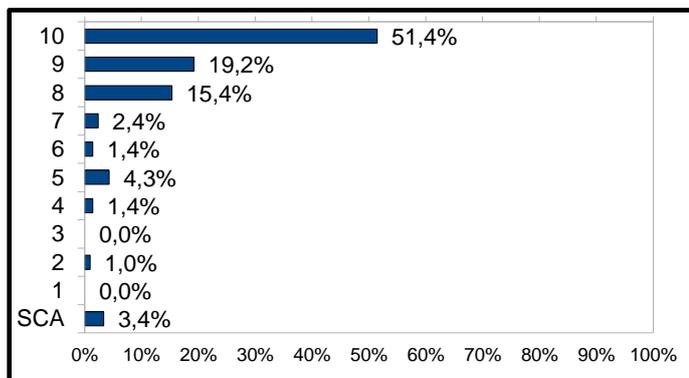
1.1 Apresenta qualidade adequada

10	80	38,5%
9	41	19,7%
8	40	19,2%
7	12	5,8%
6	7	3,4%
5	12	5,8%
4	6	2,9%
3	1	0,5%
2	3	1,4%
1	0	0,0%
SCA	6	2,9%
Total	208	100%
Média	8,46	84,55%



1.2 É entregue no prazo previsto

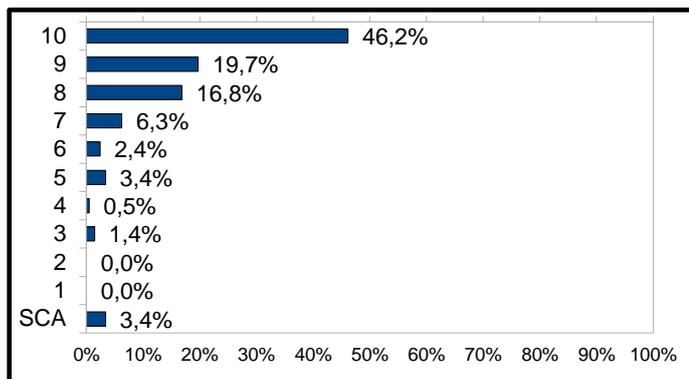
10	107	51,4%
9	40	19,2%
8	32	15,4%
7	5	2,4%
6	3	1,4%
5	9	4,3%
4	3	1,4%
3	0	0,0%
2	2	1,0%
1	0	0,0%
SCA	7	3,4%
Total	208	100%
Média	8,96	89,55%



2ª Questão - Indique sua avaliação do funcionário no atendimento da Central de Impressão - Cartório Simulado nos itens propostos:

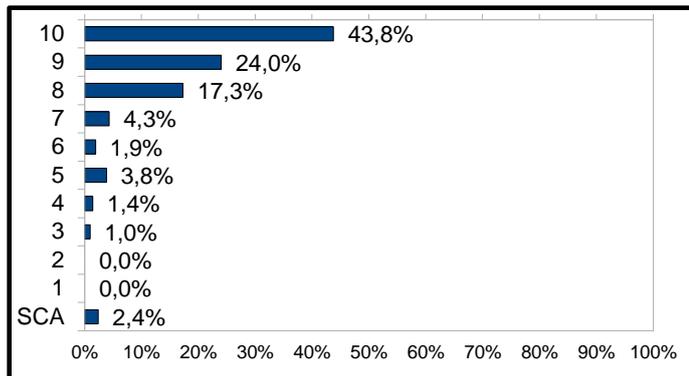
2.1 Demonstra eficiência na condução dos problemas apresentados

10	96	46,2%
9	41	19,7%
8	35	16,8%
7	13	6,3%
6	5	2,4%
5	7	3,4%
4	1	0,5%
3	3	1,4%
2	0	0,0%
1	0	0,0%
SCA	7	3,4%
Total	208	100%
Média	8,85	88,46%



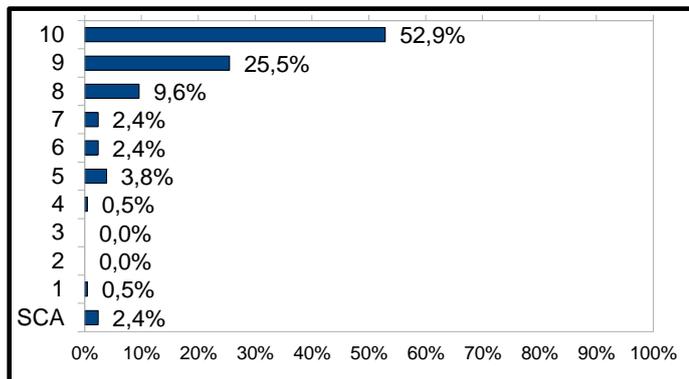
2.2 Demonstra agilidade no atendimento

10	91	43,8%
9	50	24,0%
8	36	17,3%
7	9	4,3%
6	4	1,9%
5	8	3,8%
4	3	1,4%
3	2	1,0%
2	0	0,0%
1	0	0,0%
SCA	5	2,4%
Total	208	100%
Média	8,83	88,33%



2.3 Mantém um clima de respeito mútuo

10	110	52,9%
9	53	25,5%
8	20	9,6%
7	5	2,4%
6	5	2,4%
5	8	3,8%
4	1	0,5%
3	0	0,0%
2	0	0,0%
1	1	0,5%
SCA	5	2,4%
Total	208	100%
Média	9,10	90,99%



3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação

Material	8,71	87,05%
Funcion.	8,93	89,26%
Geral	8,82	88,15%

