



**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 DIVISÃO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA**

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 1,0% 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 7.233, ou seja, com uma amostra de no mínimo 7.233, respondentes na Universidade de Fortaleza - UNIFOR.

I.3 Seleção das Unidades Amostrais

Definido o tamanho mínimo da amostra em 7.233, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 7.337 instrumentos.

I.4 Instrumentos de Coleta e Pesquisa de Campo

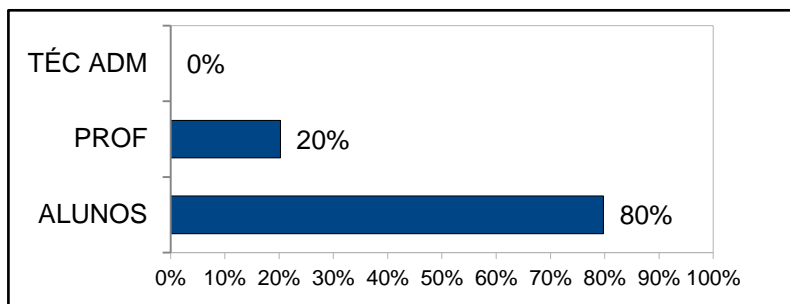
A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online previamente elaborado e testado, por pesquisadores do Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e do Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI.

O instrumento foi estruturado com questões relativas ao grau de satisfação com os serviços oferecidos pela Divisão de Segurança e Vigilância. 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.

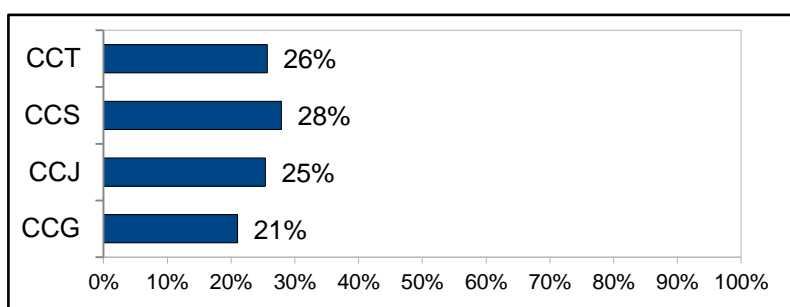
II – GRÁFICOS E TABELAS

1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

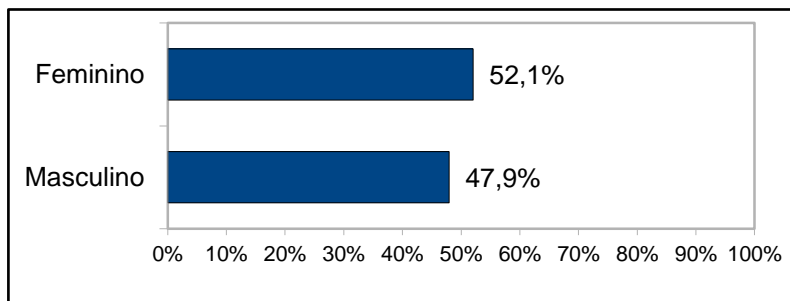
População		
ALUNOS	5852	80%
PROF	1485	20%
TÉC ADM	0	0%
Total	7337	100%



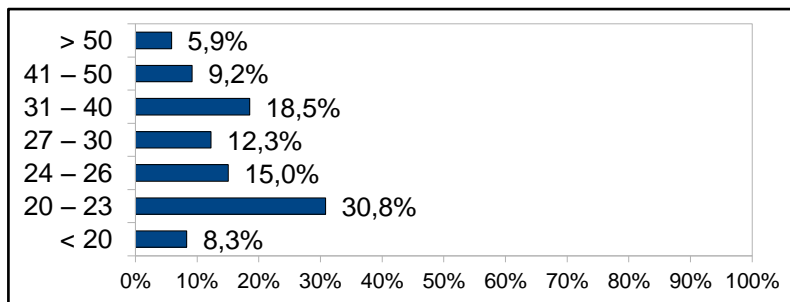
Centro		
CCG	1543	21%
CCJ	1863	25%
CCS	2047	28%
CCT	1884	26%
Total	7337	100%



Sexo		
Masculino	3518	47,9%
Feminino	3819	52,1%
Total	7337	100%



Faixa Etária (anos)		
< 20	608	8,3%
20 – 23	2262	30,8%
24 – 26	1104	15,0%
27 – 30	900	12,3%
31 – 40	1358	18,5%
41 – 50	675	9,2%
> 50	430	5,9%
Total	7337	100%

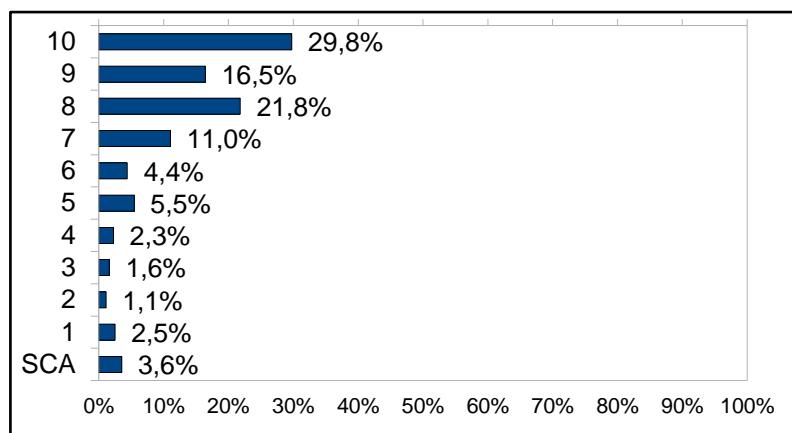


2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA DIVISÃO DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

1ª Questão - Indique o número que melhor traduz sua avaliação do serviço de Segurança nos itens propostos:

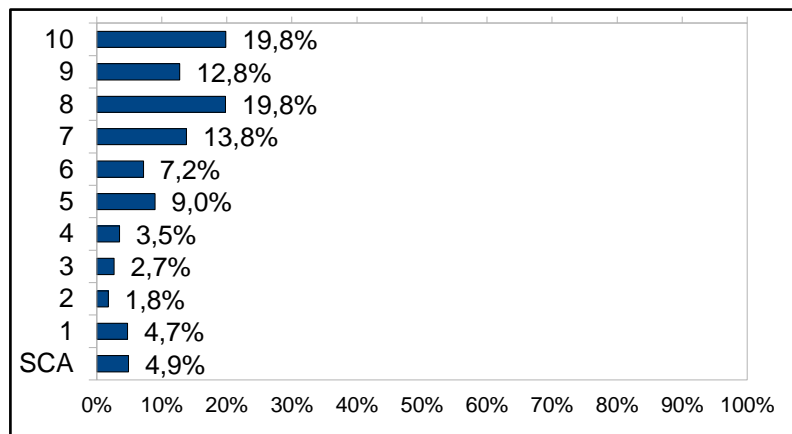
1.1 O atendimento nas Portarias e Acessos

10	2184	29,8%
9	1207	16,5%
8	1601	21,8%
7	809	11,0%
6	322	4,4%
5	401	5,5%
4	167	2,3%
3	119	1,6%
2	81	1,1%
1	185	2,5%
SCA	261	3,6%
Total	7337	100%
Média	7,98	79,82%



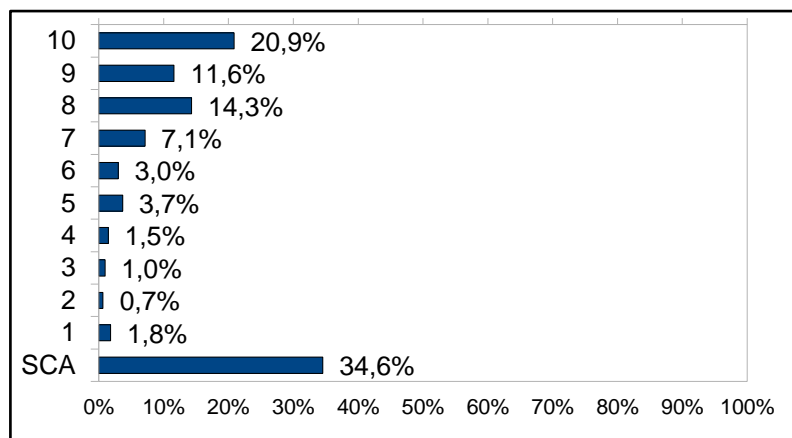
1.2 A sinalização interna de acesso aos Estacionamentos

10	1456	19,8%
9	937	12,8%
8	1454	19,8%
7	1013	13,8%
6	529	7,2%
5	658	9,0%
4	257	3,5%
3	196	2,7%
2	130	1,8%
1	348	4,7%
SCA	359	4,9%
Total	7337	100%
Média	7,22	72,23%



1.3 O atendimento no setor de Achados e Perdidos

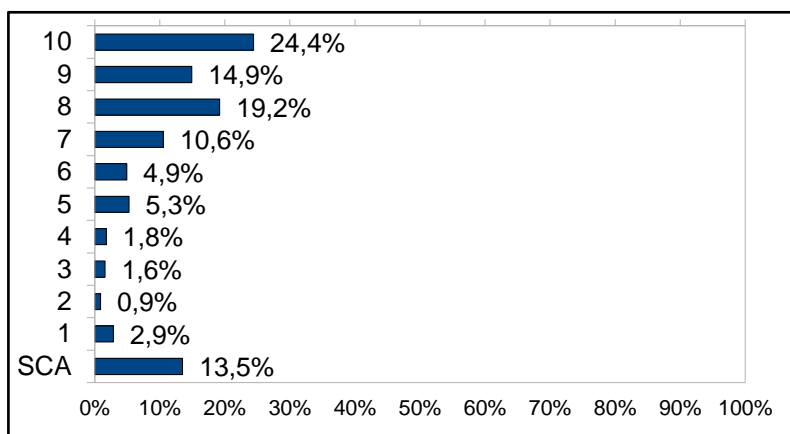
10	1530	20,9%
9	852	11,6%
8	1049	14,3%
7	523	7,1%
6	221	3,0%
5	269	3,7%
4	108	1,5%
3	70	1,0%
2	48	0,7%
1	132	1,8%
SCA	2535	34,6%
Total	7337	100%
Média	8,03	80,30%



2ª Questão - Indique o número que melhor traduz sua avaliação do funcionário da Segurança nos itens propostos:

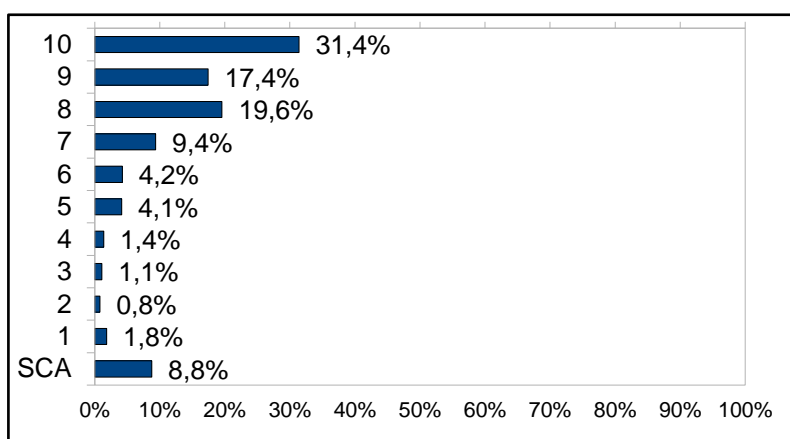
2.1 Demonstra eficiência na condução dos problemas apresentados

10	1791	24,4%
9	1094	14,9%
8	1409	19,2%
7	775	10,6%
6	361	4,9%
5	389	5,3%
4	132	1,8%
3	118	1,6%
2	65	0,9%
1	211	2,9%
SCA	992	13,5%
Total	7337	100%
Média	7,85	78,47%



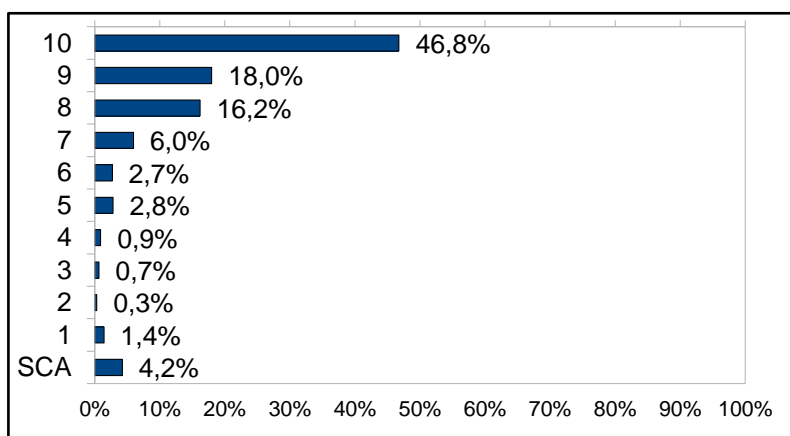
2.2 É preciso nas informações prestadas sobre a localização e/ou eventos acadêmicos no campus

10	2305	31,4%
9	1278	17,4%
8	1435	19,6%
7	688	9,4%
6	311	4,2%
5	303	4,1%
4	101	1,4%
3	81	1,1%
2	58	0,8%
1	134	1,8%
SCA	643	8,8%
Total	7337	100%
Média	8,24	82,35%



2.3 Mantém um clima de respeito mútuo

10	3431	46,8%
9	1320	18,0%
8	1188	16,2%
7	437	6,0%
6	198	2,7%
5	208	2,8%
4	68	0,9%
3	49	0,7%
2	23	0,3%
1	105	1,4%
SCA	310	4,2%
Total	7337	100%
Média	8,76	87,59%



3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação

Serviço	7,75	77,45%
Funcion.	8,28	82,80%
Geral	8,01	80,13%

