



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
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TELESUORTE)
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 funcionários 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

Funcionários da Universidade de Fortaleza - Unifor 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 2.786 funcionários da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 338, ou seja, com uma amostra de no mínimo 338 funcionários da Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Para uma amostra de 1.274 candidatos entrevistados, a margem de erro estabelecida foi de 2,02%.

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 338, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 1.274 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.

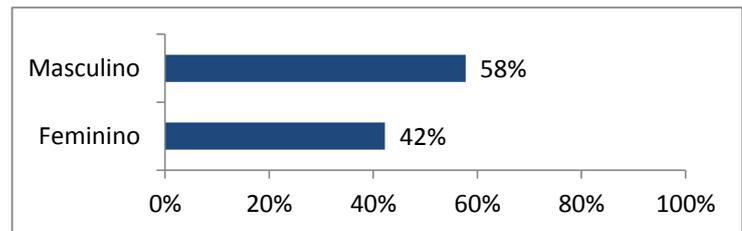
O instrumento foi estruturado com questões relativas ao grau de satisfação com os serviços oferecidos de Atendimento ao Aluno. O questionário fechado, seguiu a escala numérica de de 1 (um) a 10 (dez). A nota 10 corresponde ao maior conceito e 1 ao menor, além da opção Sem Condições de Avaliar (SC), cujo 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

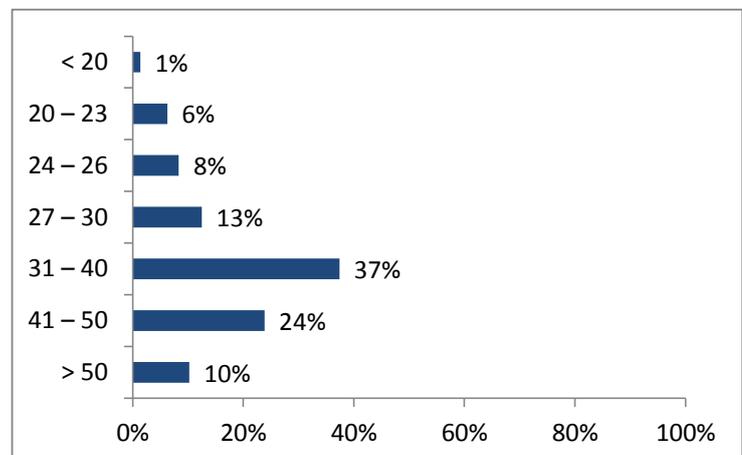
1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

População		
Docentes	1.274	46%
Téc-adminis		
Total	2.786	46%

Sexo		
Masculino	735	58%
Feminino	538	42%
Total	1.273	100%



Faixa Etária (anos)		
< 20	16	1%
20 – 23	72	6%
24 – 26	96	8%
27 – 30	144	13%
31 – 40	431	37%
41 – 50	275	24%
> 50	118	10%
Total	1.152	100%

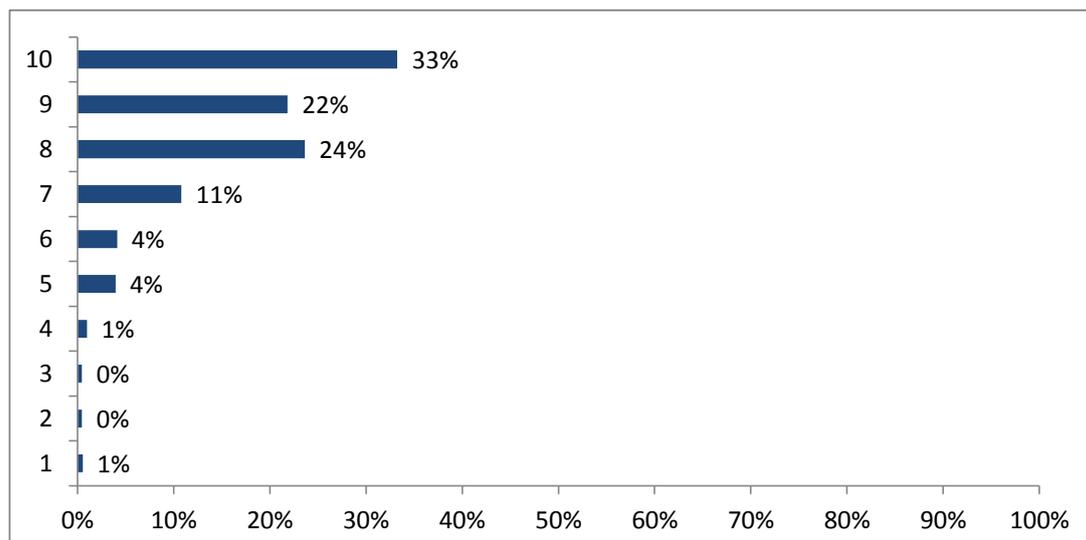


2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

1. Indique sua avaliação dos serviços do Tele Suporte nos itens propostos:

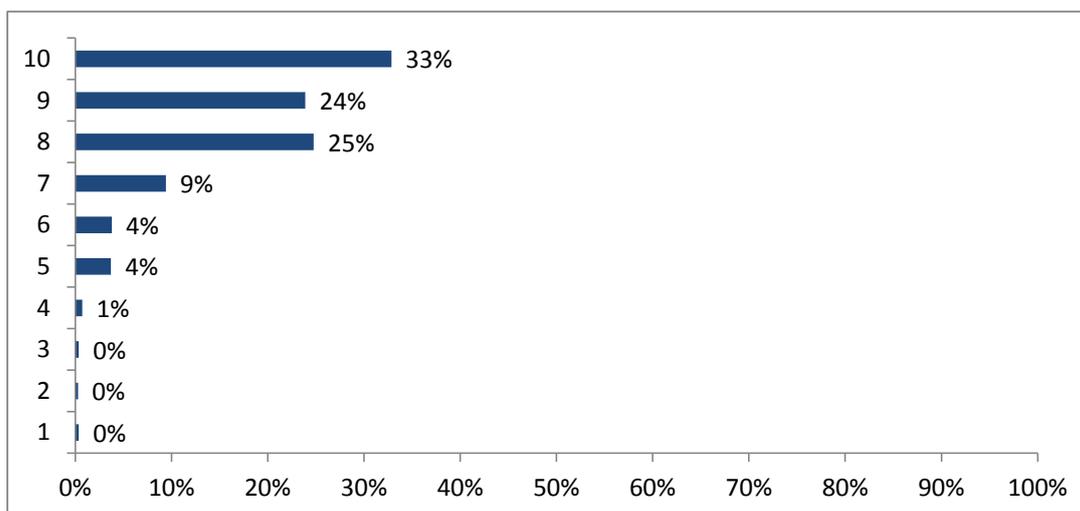
1.1. Atendimento do técnico por telefone (help desk).

10	370	33%
9	243	22%
8	263	24%
7	120	11%
6	46	4%
5	44	4%
4	11	1%
3	5	0%
2	5	0%
1	6	1%
Total	1.113	100%
Média	8,45	



1.2. Atendimento do técnico de campo (presencial).

10	374	33%
9	272	24%
8	282	25%
7	107	9%
6	43	4%
5	42	4%
4	8	1%
3	4	0%
2	3	0%
1	4	0%
Total	1.139	100%
Média	8,53	



1.3. Tempo de atendimento do técnico de campo (presencial).

10	317	28%
9	244	21%
8	293	26%
7	140	12%
6	56	5%
5	52	5%
4	17	1%
3	7	1%
2	5	0%
1	10	1%
Total	1.141	100%
Média	8,23	

