



**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 DA  
CENTRAL DE IMPRESSÃO EPJ (ZCI)  
DA UNIVERSIDADE DE FORTALEZA - UNIFOR  
2019**



**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.

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 2019.1. A totalidade dos componentes do respectivo grupo avaliador, mediante a adesão voluntária, poderia participar do processo avaliativo.

### **I.1 - População**

Alunos matriculados nas disciplinas de Estágio IV e V do período de 2019.1.

### **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 298 concludentes da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 168, ou seja, com uma amostra de no mínimo 168 concludentes da Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Para uma amostra de 298 candidatos entrevistados, a margem de erro estabelecida foi de 5%.

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 Amostrais**

Definido o tamanho mínimo da amostra em 168, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 298 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.

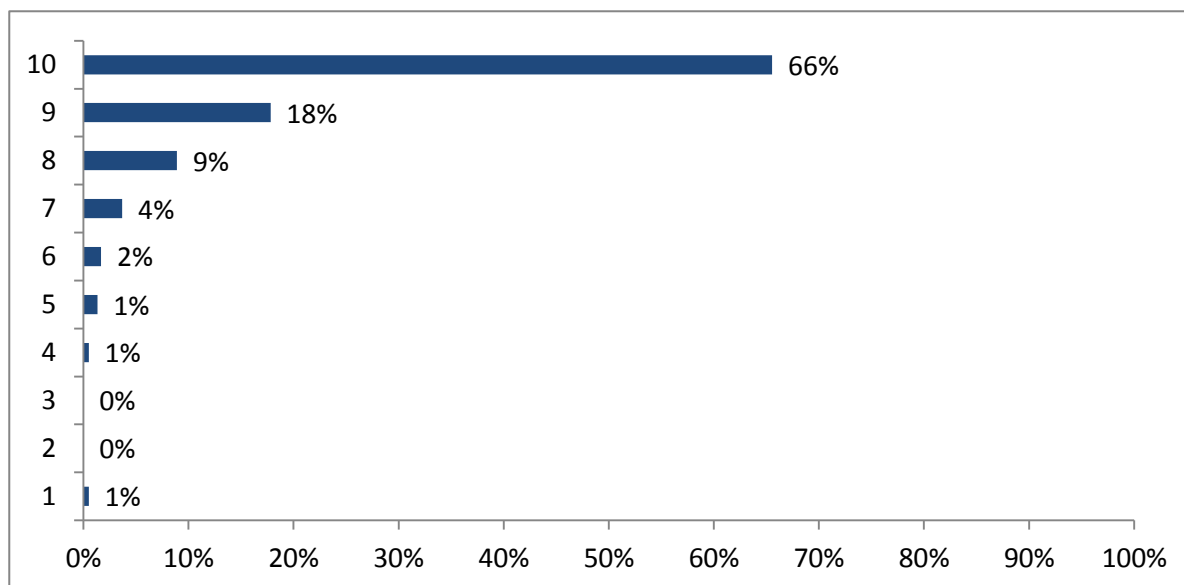


## **II – GRÁFICOS E TABELAS**

## 1ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE IMPRESSÃO EPJ (ZCI)

1. Indique sua avaliação do material produzido pela Central de Impressão do EPJ nos itens propostos:

10	390	66%
9	106	18%
8	53	9%
7	22	4%
6	10	2%
5	8	1%
4	3	1%
3	0	0%
2	0	0%
1	3	1%
<b>Total</b>	<b>595</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>9,32</b>	



2. Indique sua avaliação do funcionário no atendimento da Central de Impressão do EPJ nos itens:

10	584	65%
9	144	16%
8	89	10%
7	35	4%
6	19	2%
5	14	2%
4	4	0%
3	1	0%
2	1	0%
1	6	1%
<b>Total</b>	<b>897</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>9,26</b>	

