



**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  
ATENDIMENTO AO ALUNO  
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 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 6.980 alunos da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 364, ou seja, com uma amostra de no mínimo 364 alunos da Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Para uma amostra de 6.980 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 364, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 6.980 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.

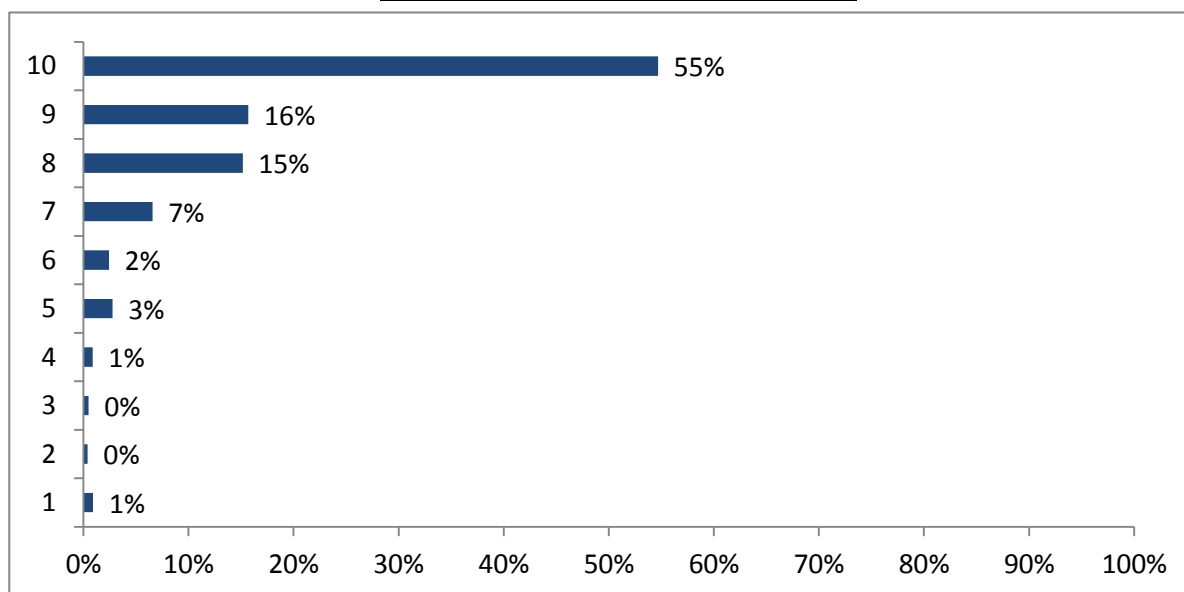
O instrumento foi estruturado com questões relativas ao grau de satisfação com os serviços oferecidos de Atendimento ao Aluno. O questionário fechado, seguiu a escala numérica de de 1 (um) a 10 (dez). A nota 10 corresponde ao maior conceito e 1 ao menor, além da opção Sem Condições de Avaliar (SC), cujo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

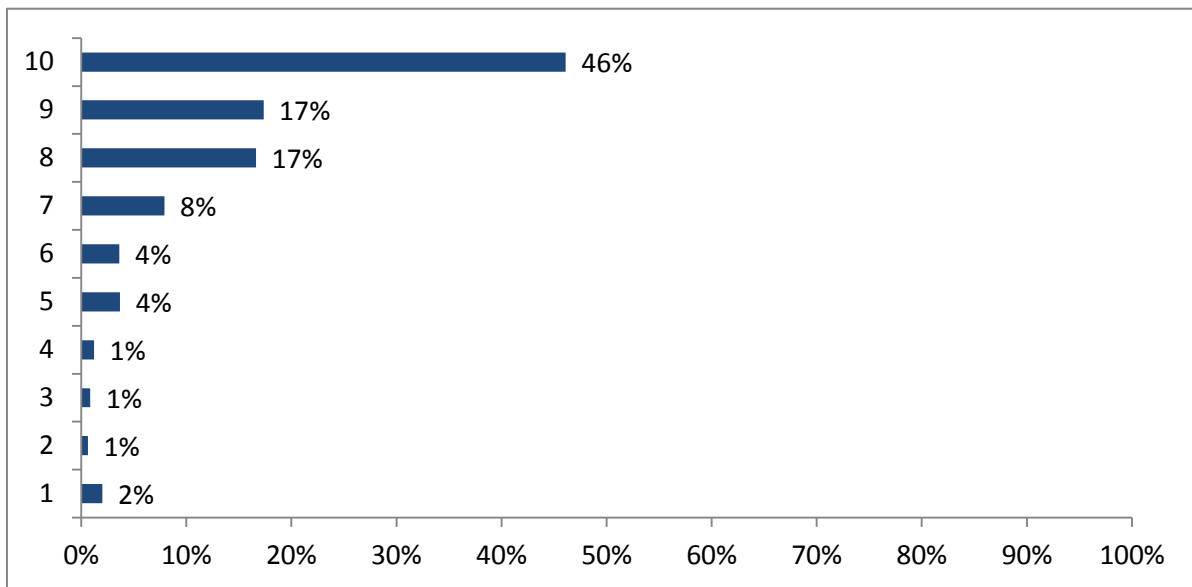
### 1. Com relação ao espaço físico da Divisão de Assuntos Estudantis no item proposto:

10	3.817	55%
9	1.096	16%
8	1.058	15%
7	459	7%
6	169	2%
5	194	3%
4	61	1%
3	34	0%
2	28	0%
1	64	1%
<b>Total</b>	<b>6.980</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,91</b>	



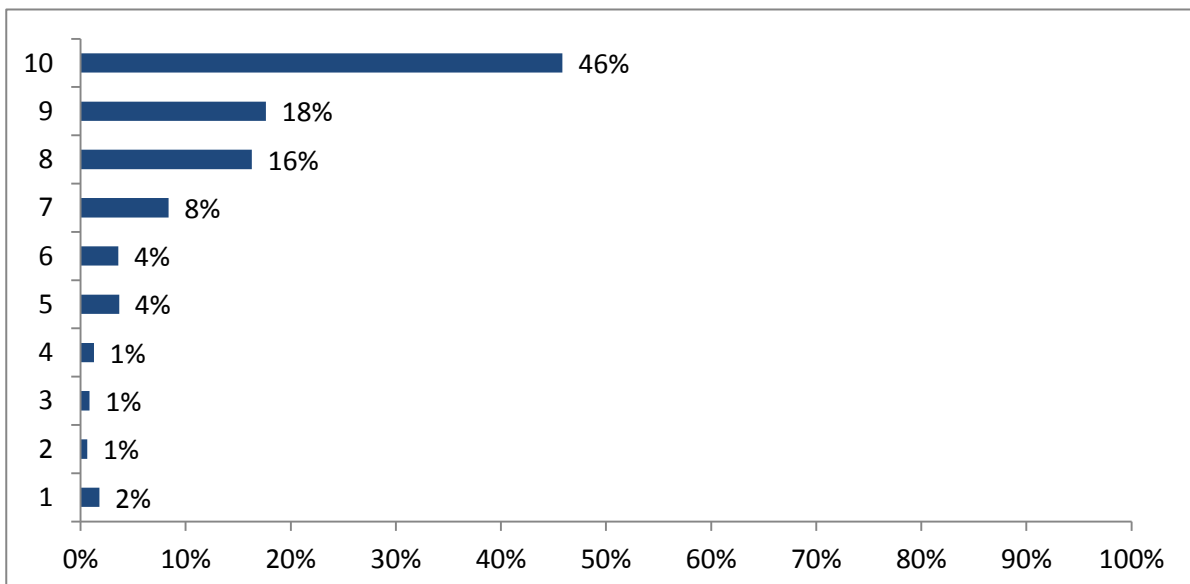
### 2. Indique o número que melhor traduz seu grau de satisfação quanto aos serviços relativos aos:

10	10.497	46%
9	3.952	17%
8	3.788	17%
7	1.801	8%
6	826	4%
5	836	4%
4	275	1%
3	196	1%
2	142	1%
1	455	2%
<b>Total</b>	<b>22.768</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,57</b>	



3. Com relação à segurança e à agilidade no atendimento prestado, como você avalia a:

10	10.899	46%
9	4.192	18%
8	3.877	16%
7	1.991	8%
6	857	4%
5	872	4%
4	305	1%
3	204	1%
2	151	1%
1	427	2%
<b>Total</b>	<b>23.775</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,57</b>	



4. Indique o número que melhor traduz sua avaliação do funcionário nos itens propostos:

10	20.957	58%
9	6.053	17%
8	4.612	13%
7	1.939	5%
6	747	2%
5	752	2%
4	228	1%
3	151	0%
2	118	0%
1	364	1%
<b>Total</b>	<b>35.921</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>9,04</b>	

