



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
MANUTENÇÃO E LIMPEZA
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 e funcionários (Docente e Técnico-administrativo) 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 8.628 alunos da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 368, ou seja, com uma amostra de no mínimo 368 alunos da Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Para uma amostra de 8.628 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 368, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 8.628 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.

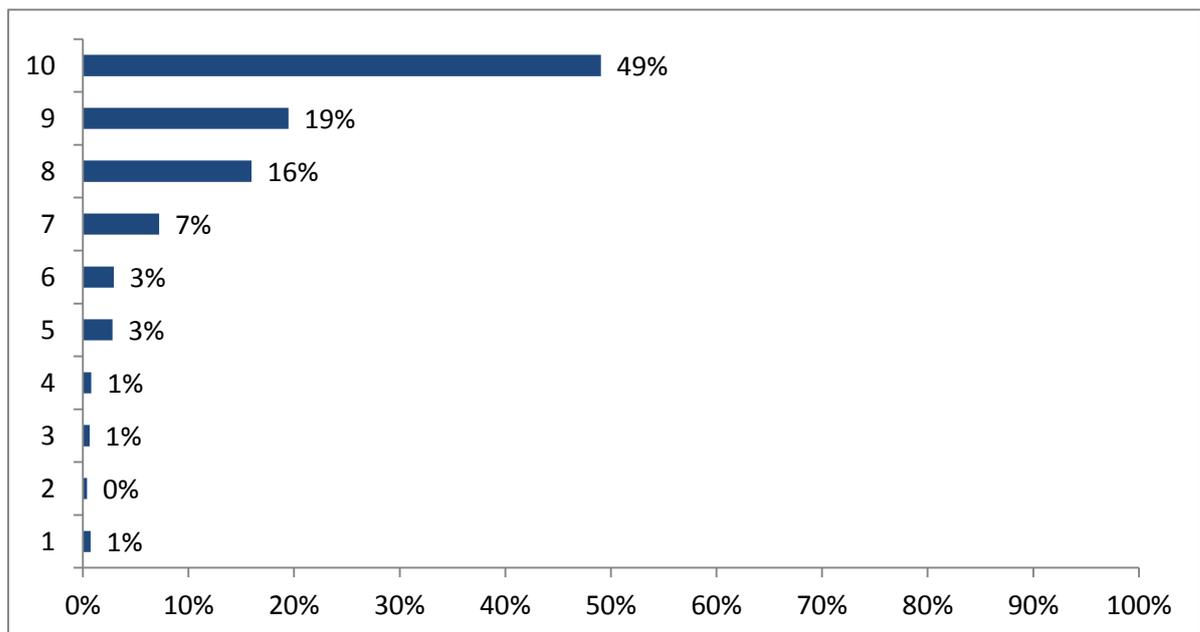
II – GRÁFICOS E TABELAS

1ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LIMPEZA

1. Com relação à Sala de Aula, como você avalia a (o):

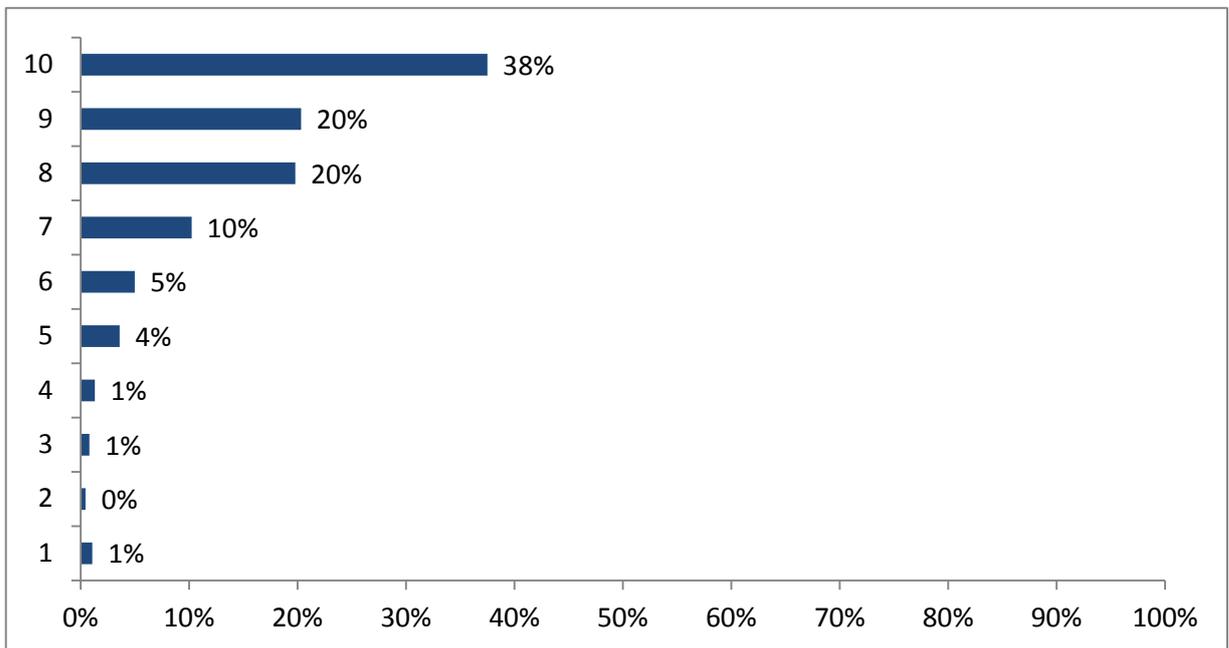
1.1 Limpeza

10	4.233	49%
9	1.680	19%
8	1.378	16%
7	624	7%
6	253	3%
5	241	3%
4	68	1%
3	54	1%
2	34	0%
1	63	1%
Total	8.628	100%
Média	8,82	



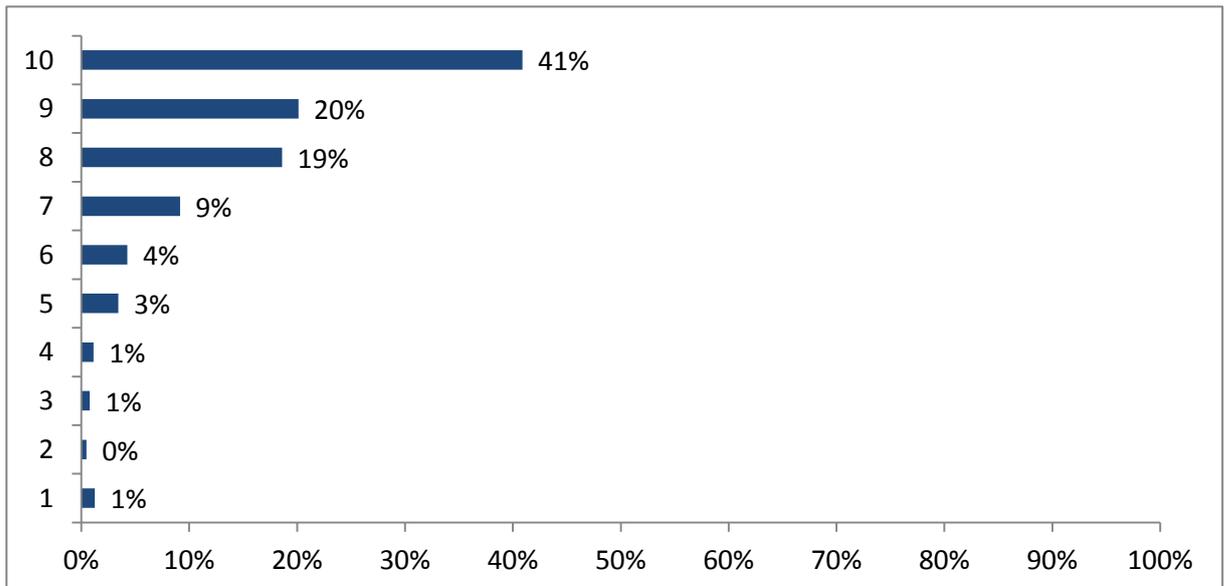
1.2. Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos e do mobiliário.

10	3.236	38%
9	1.753	20%
8	1.707	20%
7	882	10%
6	429	5%
5	309	4%
4	112	1%
3	69	1%
2	39	0%
1	93	1%
Total	8.629	100%
Média	8,45	



1.3. Estrutura física (parede, piso, iluminação)

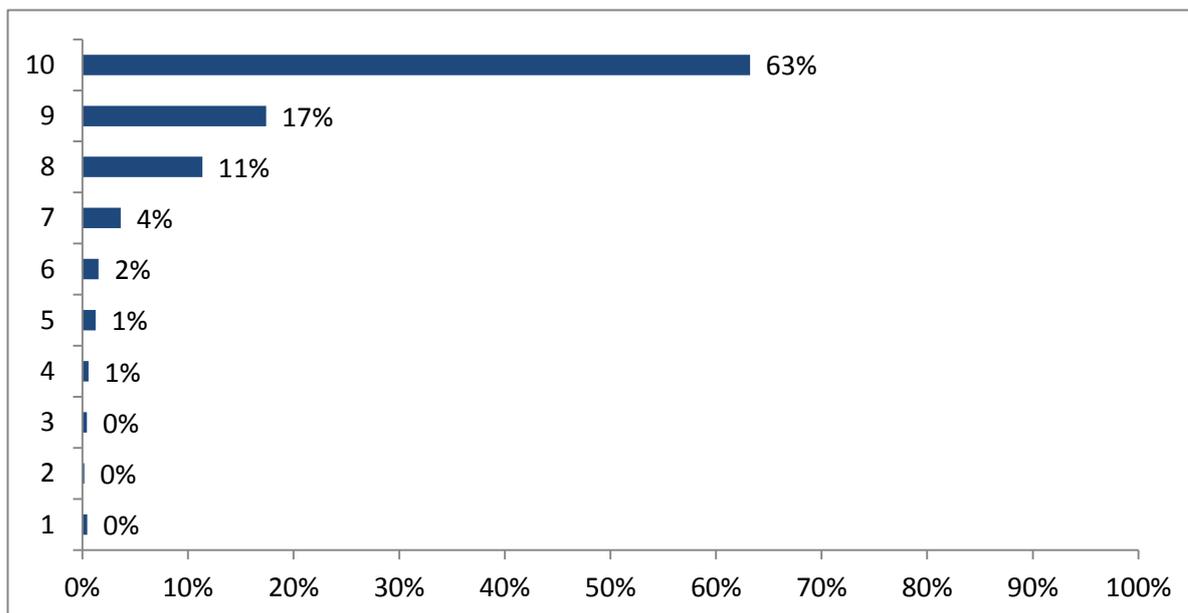
10	3.534	41%
9	1.739	20%
8	1.608	19%
7	790	9%
6	368	4%
5	295	3%
4	97	1%
3	67	1%
2	40	0%
1	107	1%
Total	8.645	100%
Média	8,54	



2. Com relação à Biblioteca Central, como você avalia a (o):

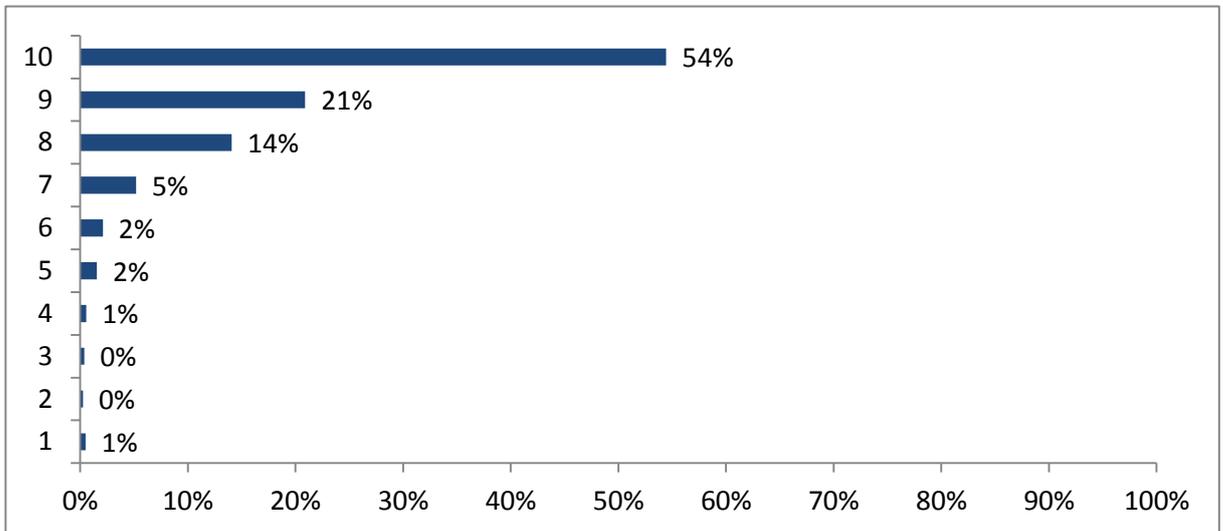
2.1 Limpeza

10	5.147	63%
9	1.416	17%
8	926	11%
7	296	4%
6	124	2%
5	101	1%
4	47	1%
3	34	0%
2	14	0%
1	37	0%
Total	8.142	100%
Média	9,25	



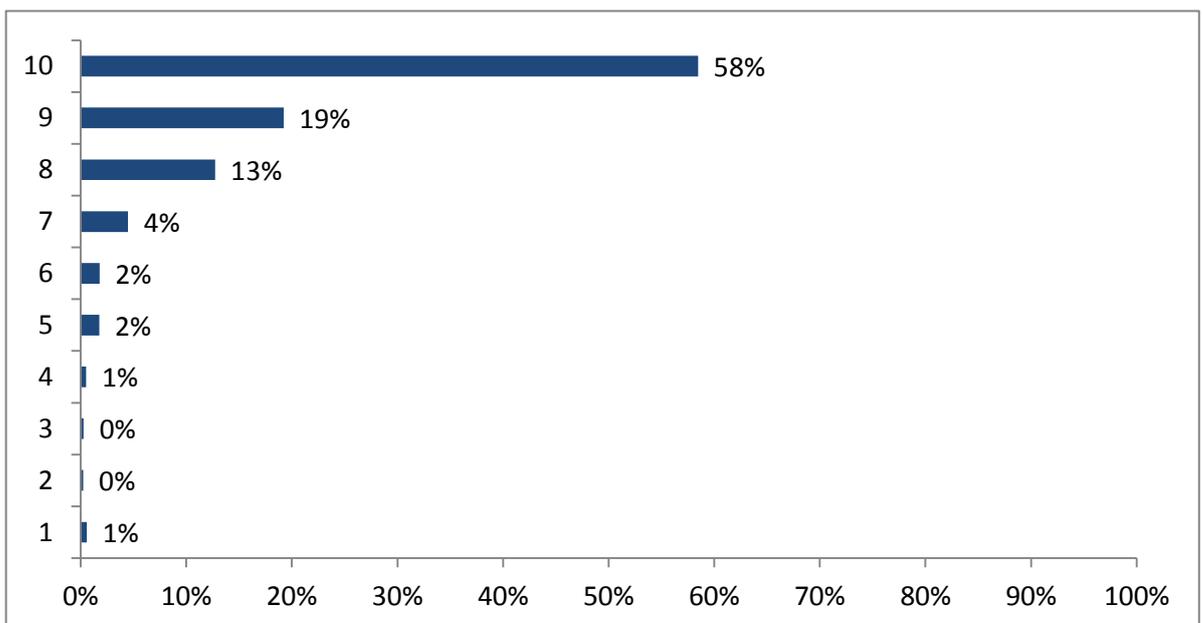
2.2. Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos e do mobiliário.

10	4.409	54%
9	1.693	21%
8	1.140	14%
7	421	5%
6	171	2%
5	126	2%
4	46	1%
3	31	0%
2	21	0%
1	41	1%
Total	8.099	100%
Média	9,06	



2.3.Estrutura física (parede, piso, iluminação)

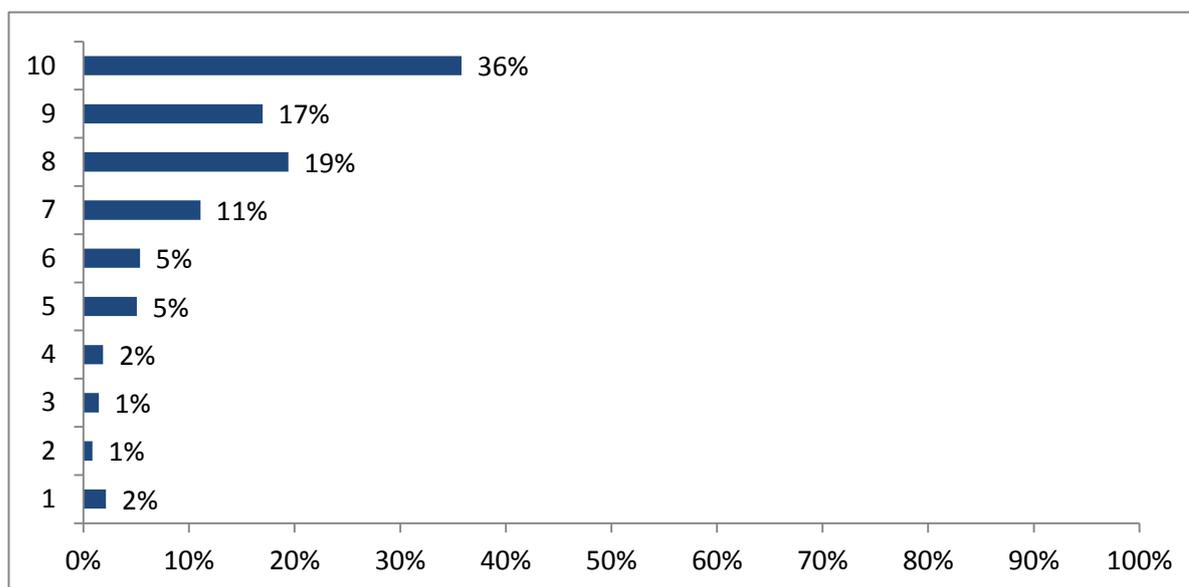
10	4.764	58%
9	1.566	19%
8	1.037	13%
7	364	4%
6	145	2%
5	143	2%
4	41	1%
3	23	0%
2	19	0%
1	47	1%
Total	8.149	100%
Média	9,14	



3. Com relação ao Centro de Convivência, como você avalia a (o):

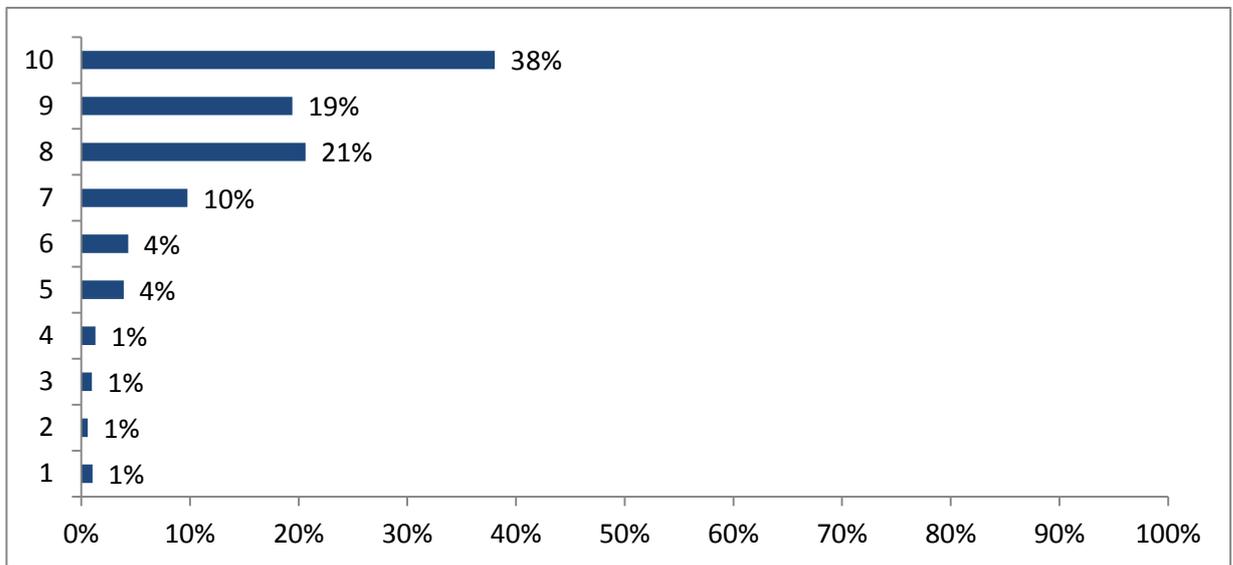
3.1 Limpeza

10	3.072	36%
9	1.456	17%
8	1.665	19%
7	951	11%
6	459	5%
5	434	5%
4	160	2%
3	124	1%
2	74	1%
1	182	2%
Total	8.577	100%
Média	8,17	



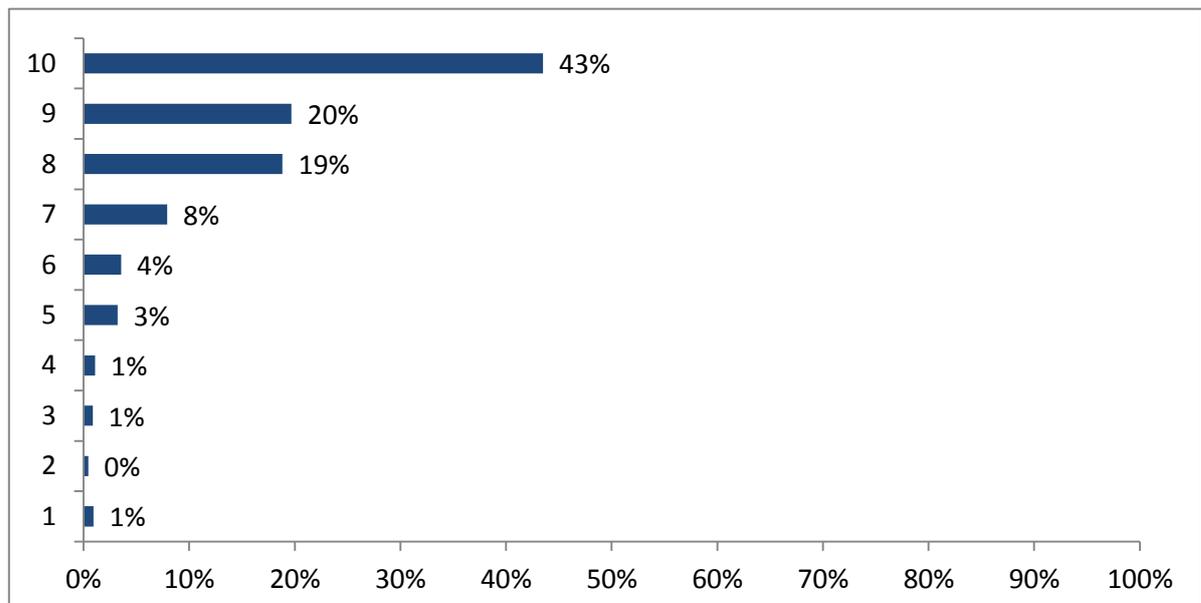
3.2. Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos e do mobiliário.

10	3.256	38%
9	1.662	19%
8	1.765	21%
7	836	10%
6	369	4%
5	334	4%
4	112	1%
3	83	1%
2	51	1%
1	89	1%
Total	8.557	100%
Média	8,44	



3.3.Estrutura física (parede, piso, iluminação)

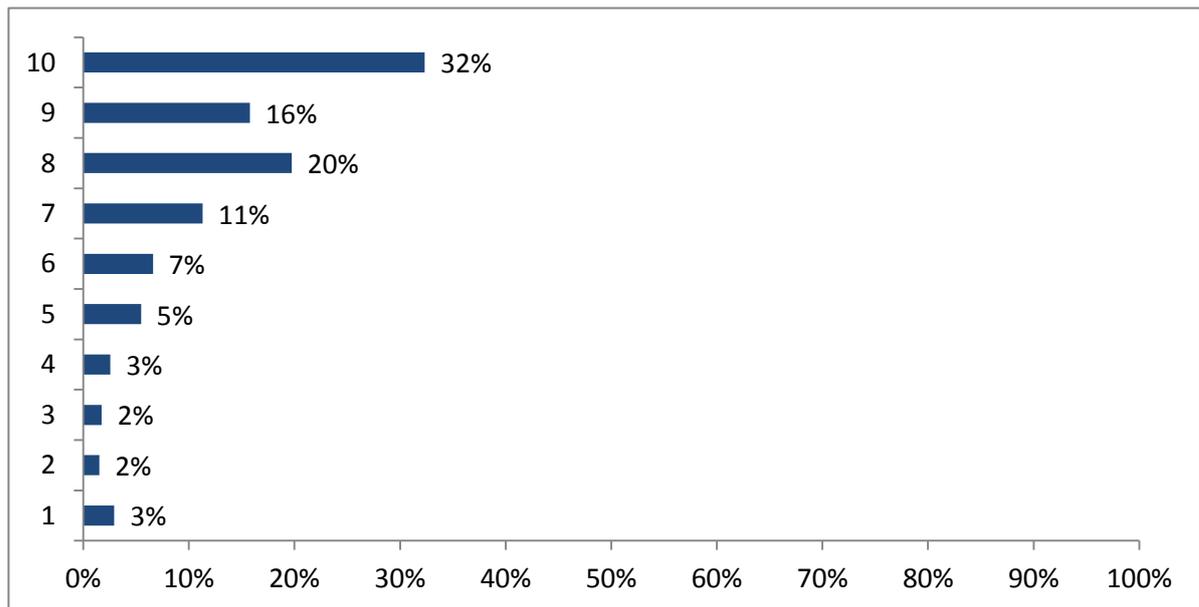
10	3.724	43%
9	1.684	20%
8	1.611	19%
7	679	8%
6	304	4%
5	277	3%
4	93	1%
3	74	1%
2	38	0%
1	80	1%
Total	8.564	100%
Média	8,64	



4. Com relação ao Banheiro, como você avalia a (o):

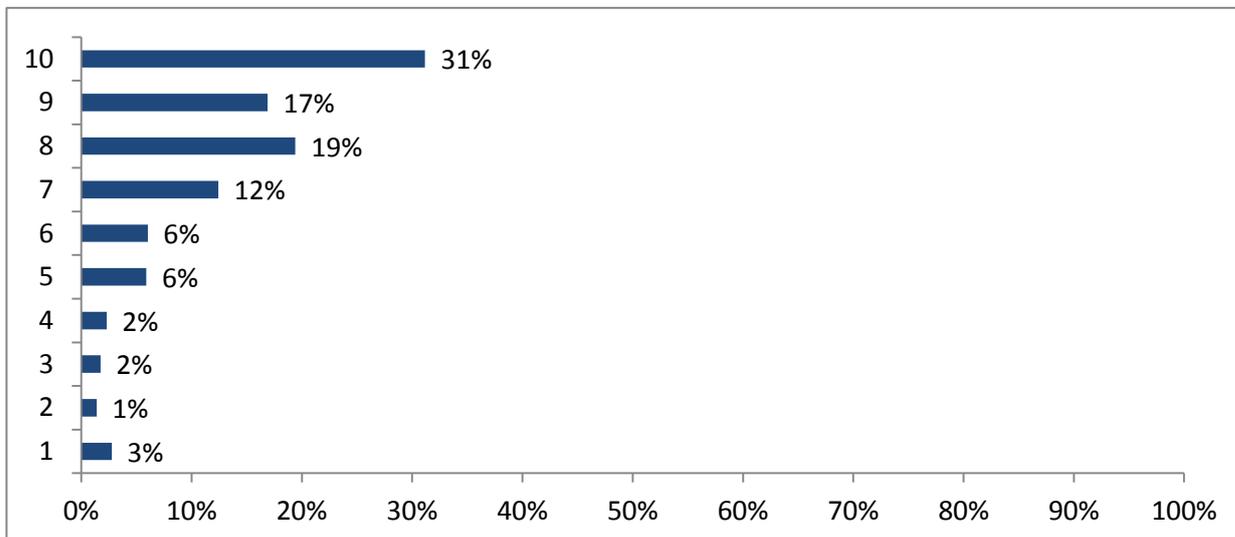
4.1 Limpeza

10	2.820	32%
9	1.377	16%
8	1.722	20%
7	986	11%
6	575	7%
5	477	5%
4	224	3%
3	151	2%
2	132	2%
1	256	3%
Total	8.720	100%
Média	7,91	



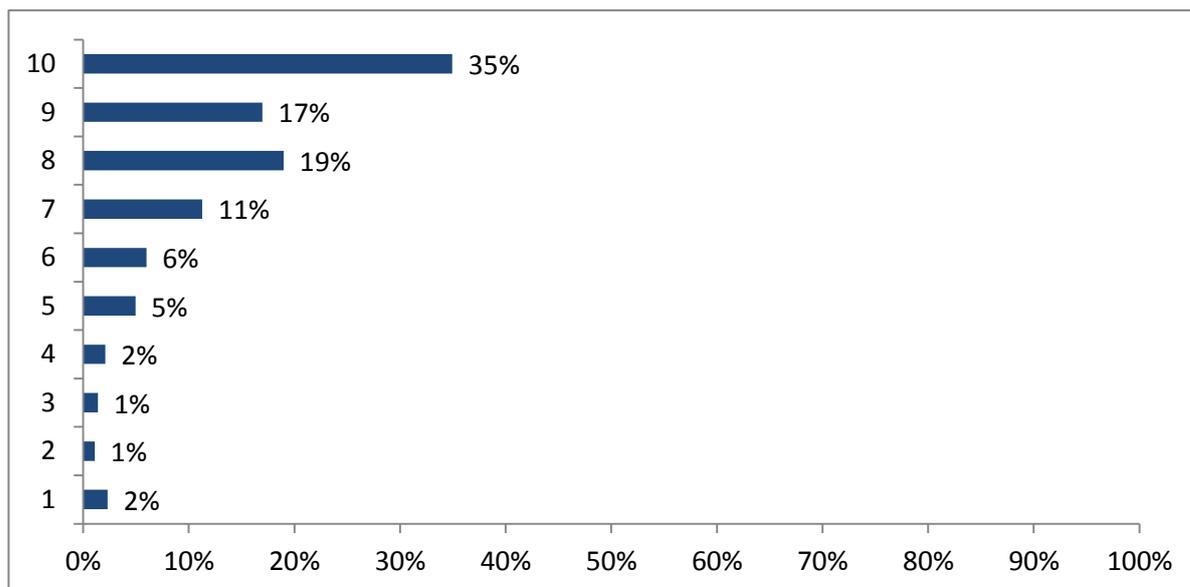
4.2. Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos.

10	2.714	31%
9	1.470	17%
8	1.690	19%
7	1.081	12%
6	526	6%
5	514	6%
4	200	2%
3	152	2%
2	121	1%
1	240	3%
Total	8.708	100%
Média	7,91	



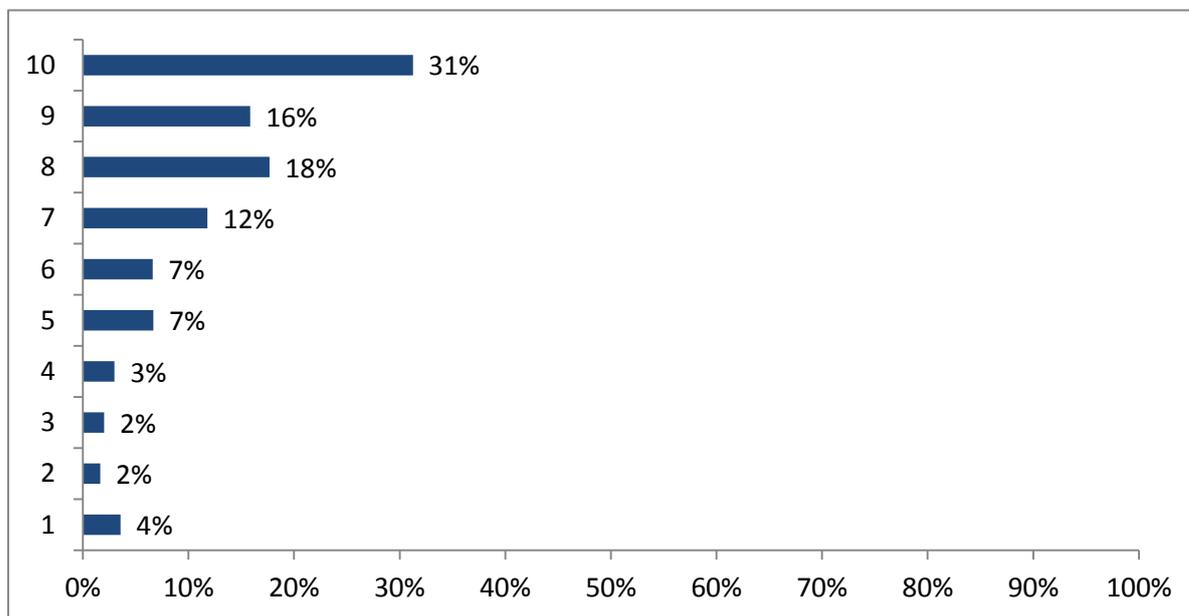
4.3. Estrutura física (parede, piso, iluminação)

10	3.045	35%
9	1.479	17%
8	1.653	19%
7	982	11%
6	523	6%
5	432	5%
4	182	2%
3	121	1%
2	95	1%
1	201	2%
Total	8.713	100%
Média	8,11	



4.4 O material de limpeza pessoal disponível (papel toalha ou secador de mãos, papel higiênico e sabonete líquido)

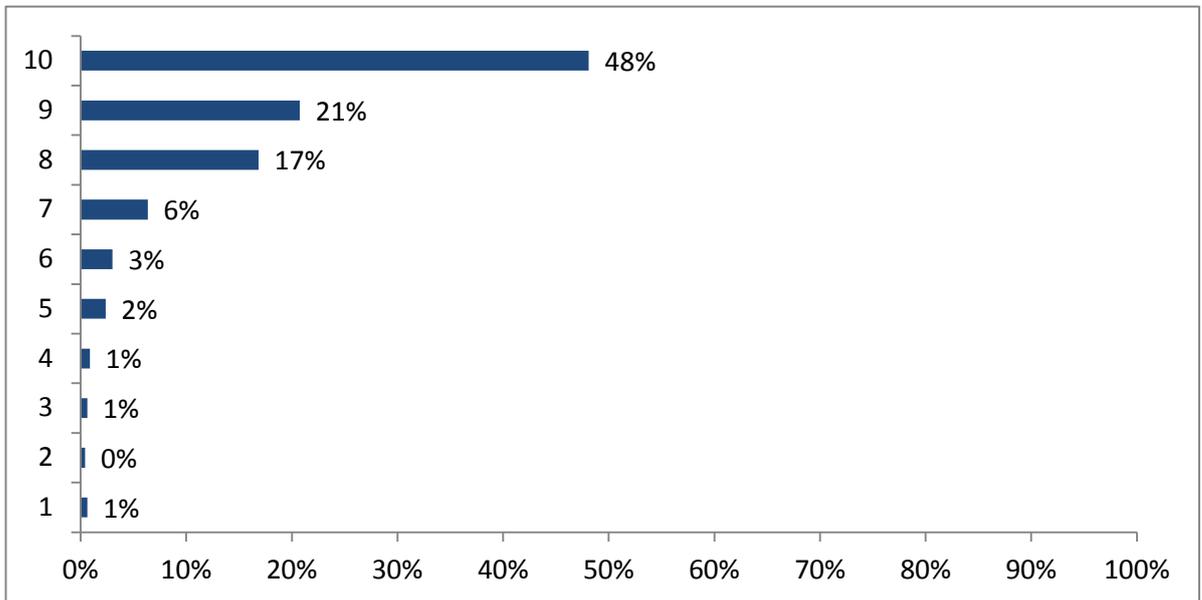
10	2.720	31%
9	1.380	16%
8	1.538	18%
7	1.026	12%
6	574	7%
5	581	7%
4	259	3%
3	174	2%
2	142	2%
1	311	4%
Total	8.705	100%
Média	7,77	



5. Com relação às áreas livres do campus (praças, corredores, halls etc), como você avalia a(s) (o):

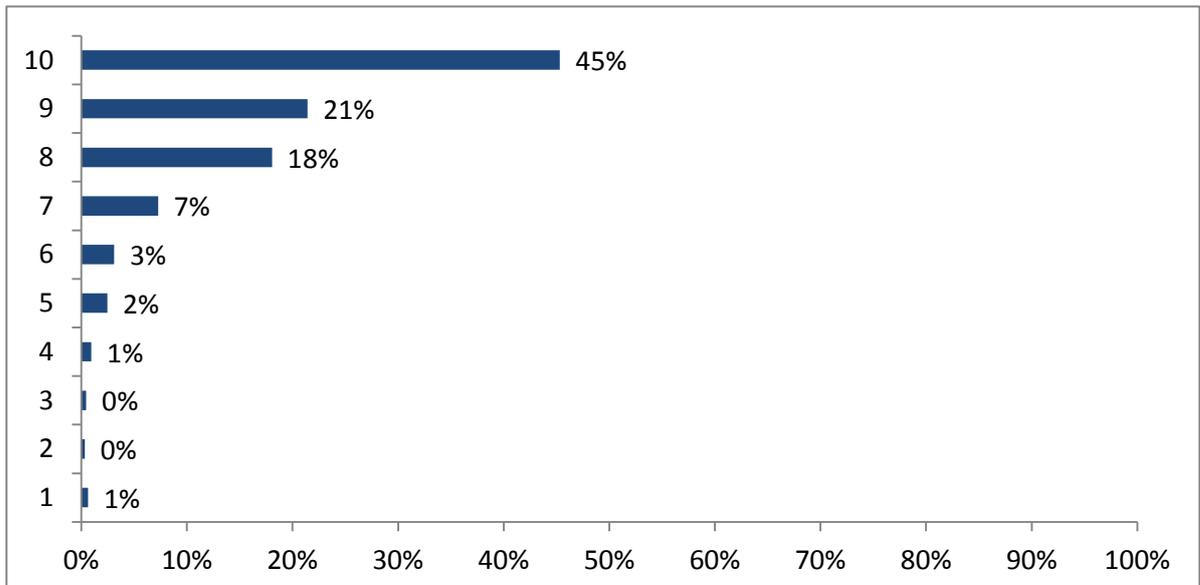
5.1 Limpeza

10	4.185	48%
9	1.805	21%
8	1.465	17%
7	553	6%
6	263	3%
5	206	2%
4	76	1%
3	54	1%
2	37	0%
1	56	1%
Total	8.700	100%
Média	8,84	



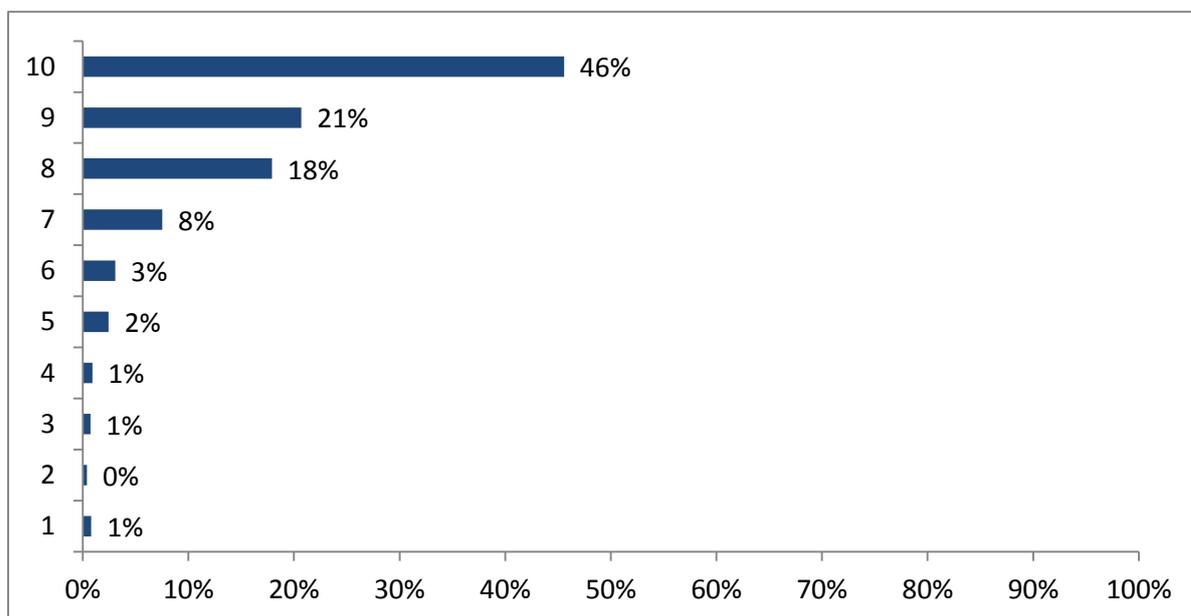
5.2. Estado de manutenção e de conservação dos equipamentos

10	3.922	45%
9	1.855	21%
8	1.563	18%
7	630	7%
6	269	3%
5	212	2%
4	81	1%
3	40	0%
2	28	0%
1	55	1%
Total	8.655	100%
Média	8,79	



5.3. Estrutura física (parede, piso, iluminação)

10	3.954	46%
9	1.796	21%
8	1.554	18%
7	654	8%
6	266	3%
5	211	2%
4	78	1%
3	62	1%
2	33	0%
1	69	1%
Total	8.677	100%
Média	8,76	



5.4 As lixeiras disponíveis

10	4.197	48%
9	1.606	18%
8	1.410	16%
7	688	8%
6	275	3%
5	243	3%
4	97	1%
3	62	1%
2	39	0%
1	75	1%
Total	8.692	100%
Média	8,76	

