



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
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 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 2019.1. 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 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 1.259 funcionários da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 295, ou seja, com uma amostra de no mínimo 295 funcionários da Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Para uma amostra de 1.259 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 295, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 1.259 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.

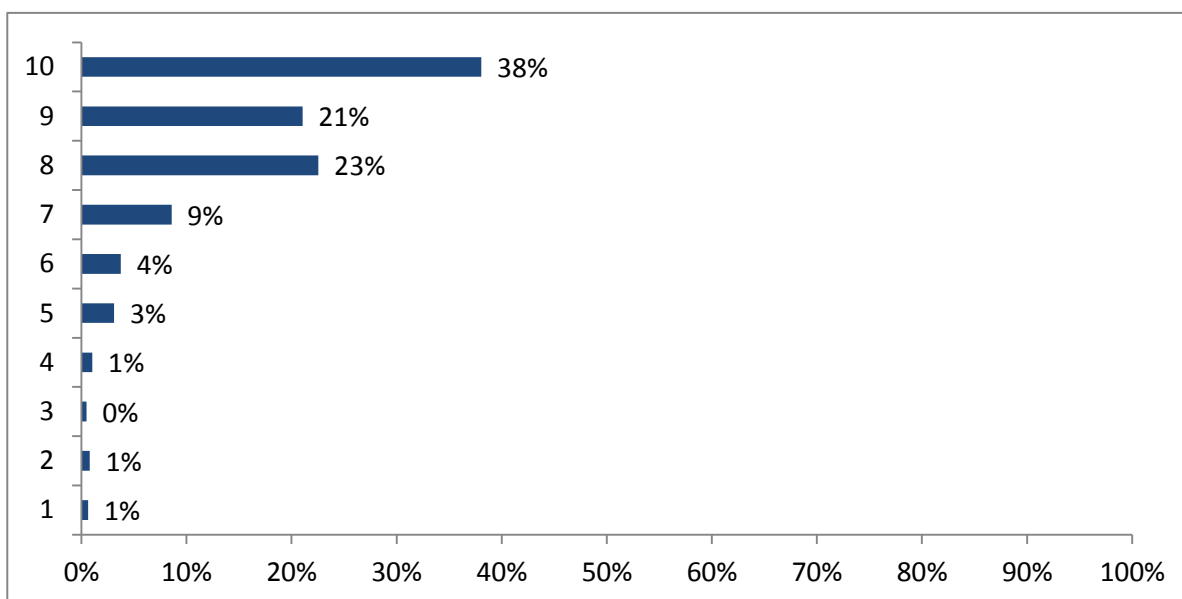
II – GRÁFICOS E TABELAS

1ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TELESUORTE)

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

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

10	479	38%
9	265	21%
8	284	23%
7	108	9%
6	47	4%
5	39	3%
4	13	1%
3	6	0%
2	10	1%
1	8	1%
Total	1.259	100%
Média	8,56	



1.2. Atendimento do técnico de campo (presencial).

10	540	42%
9	294	23%
8	265	21%
7	97	8%
6	34	3%
5	38	3%
4	10	1%
3	4	0%
2	3	0%
1	6	0%
Total	1.291	100%
Média	8,76	

