



**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 DE SERVIÇOS 2015  
CENTRAL DE IMPRESSÃO DO CARTÓRIO SIMULADO DO EPJ (ZCS)**

**novembro/2015**



**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, cujo objetivo foi investigar alguns aspectos da vida profissional e acadêmica a partir da opinião dos respondentes em pauta.

No presente documento, os resultados da pesquisa de opinião, junto aos alunos. Geral, 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 dos possíveis concludentes foi censitária em sua concepção e realizou-se no período de 2015.1. A totalidade dos componentes do respectivo grupo avaliador (alunos), mediante a adesão voluntária, poderia participar do processo avaliativo.

### **I.1 - População**

Alunos do período de 2015.1.

### **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 4,6% para uma população constituída de 1.711 respondentes na Universidade de Fortaleza - UNIFOR.

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.

Assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 359, ou seja, com uma amostra de no mínimo 359, respondentes na Universidade de Fortaleza - UNIFOR.

### **I.3 Seleção das Unidades Amostrais**

Definido o tamanho mínimo da amostra em 359, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 364 instrumentos.

#### **I.4 Instrumentos de Coleta e Pesquisa de Campo**

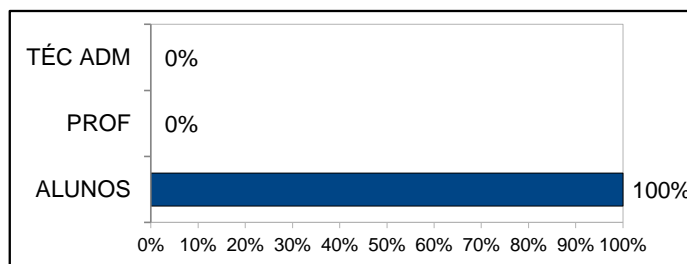
A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online previamente elaborado e testado, por pesquisadores do Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e do Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI.

O instrumento foi estruturado com questões relativas ao grau de satisfação com os serviços oferecidos de Central de Impressão do Cartório Simulado EPJ (ZCS). 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.

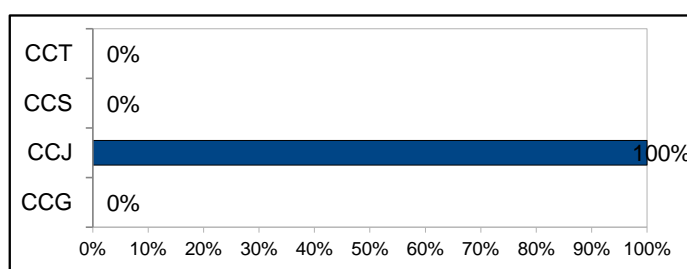
## **II – GRÁFICOS E TABELAS**

## 1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

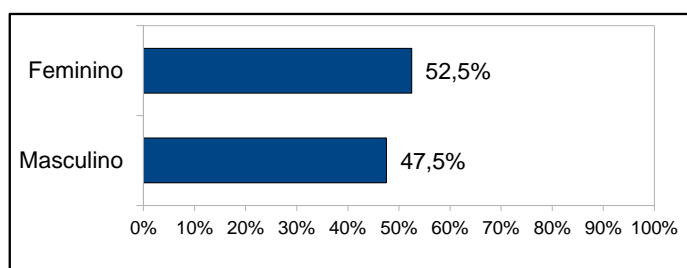
População		
ALUNOS	364	100%
PROF	0	0%
TÉC ADM	0	0%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>



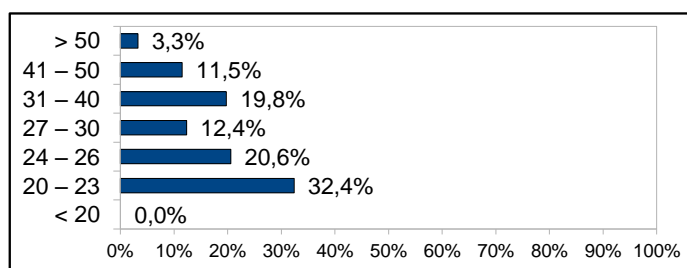
Centro		
CCG	0	0%
CCJ	364	100%
CCS	0	0%
CCT	0	0%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>



Sexo		
Masculino	173	47,5%
Feminino	191	52,5%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>



Faixa Etária (anos)		
< 20	0	0,0%
20 – 23	118	32,4%
24 – 26	75	20,6%
27 – 30	45	12,4%
31 – 40	72	19,8%
41 – 50	42	11,5%
> 50	12	3,3%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

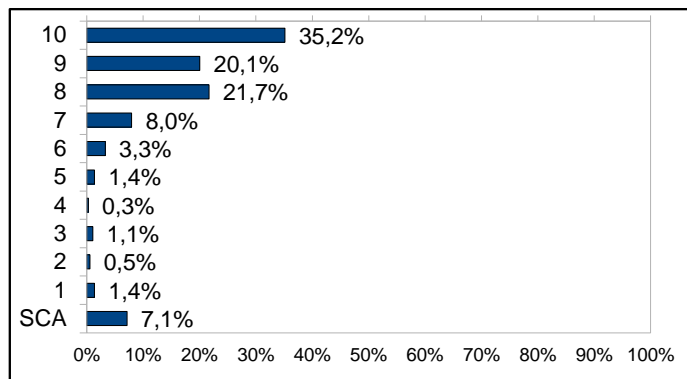


**2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE IMPRESSÃO DO CARTORIO SIMULADO DO EPJ (ZCS)**

1ª Questão - Indique sua avaliação do material produzido pela Central de Impressão nos itens propostos:

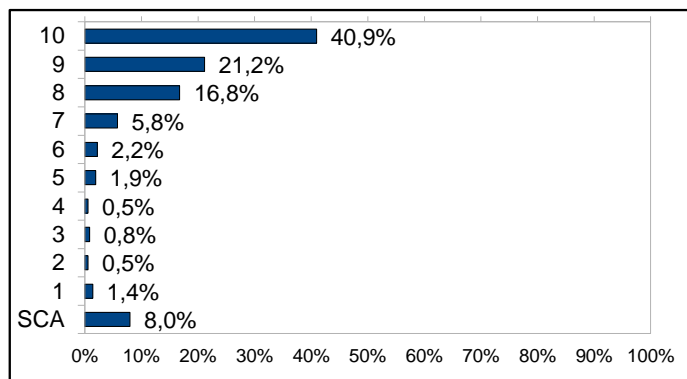
1.1 Apresenta qualidade adequada

10	128	35,2%
9	73	20,1%
8	79	21,7%
7	29	8,0%
6	12	3,3%
5	5	1,4%
4	1	0,3%
3	4	1,1%
2	2	0,5%
1	5	1,4%
SCA	26	7,1%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,56</b>	<b>85,62%</b>



1.2 É entregue no prazo previsto

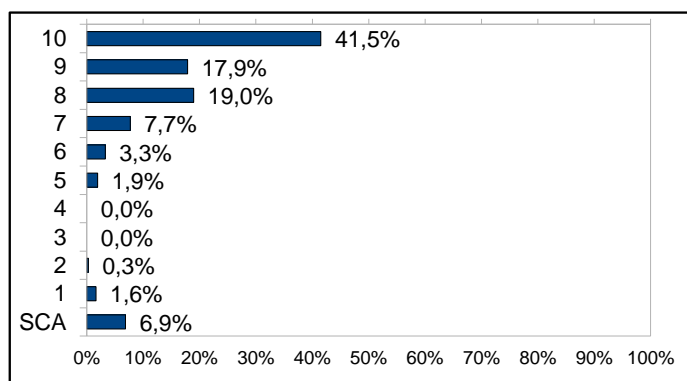
10	149	40,9%
9	77	21,2%
8	61	16,8%
7	21	5,8%
6	8	2,2%
5	7	1,9%
4	2	0,5%
3	3	0,8%
2	2	0,5%
1	5	1,4%
SCA	29	8,0%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,74</b>	<b>87,37%</b>



2ª Questão - Indique sua avaliação do funcionário no atendimento da Central de Impressão nos itens propostos:

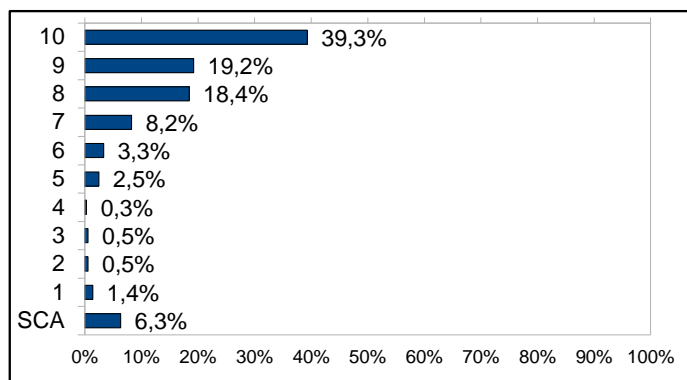
2.1 Demonstra eficiência na condução dos problemas apresentados

10	151	41,5%
9	65	17,9%
8	69	19,0%
7	28	7,7%
6	12	3,3%
5	7	1,9%
4	0	0,0%
3	0	0,0%
2	1	0,3%
1	6	1,6%
SCA	25	6,9%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,73</b>	<b>87,26%</b>



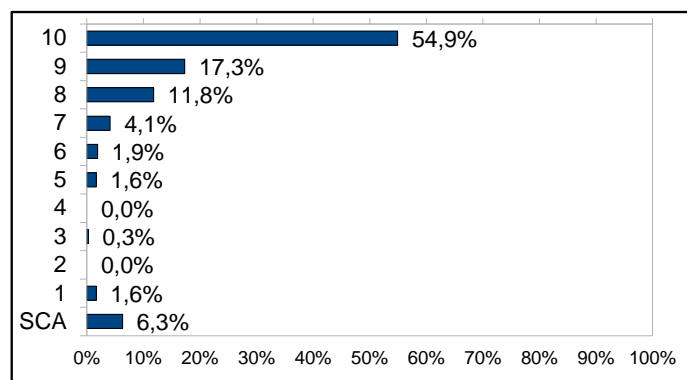
## 2.2 Demonstra agilidade no atendimento

10	143	39,3%
9	70	19,2%
8	67	18,4%
7	30	8,2%
6	12	3,3%
5	9	2,5%
4	1	0,3%
3	2	0,5%
2	2	0,5%
1	5	1,4%
SCA	23	6,3%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>8,63</b>	<b>86,28%</b>



## 2.3 Mantém um clima de respeito mútuo

10	200	54,9%
9	63	17,3%
8	43	11,8%
7	15	4,1%
6	7	1,9%
5	6	1,6%
4	0	0,0%
3	1	0,3%
2	0	0,0%
1	6	1,6%
SCA	23	6,3%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>9,08</b>	<b>90,82%</b>



## 3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação

Material	8,65	86,50%
Funcion.	8,81	88,12%
<b>Geral</b>	<b>8,73</b>	<b>87,31%</b>

