



**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

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TELESUORTE)

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 professores e funcionários 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 funcionários e professores. 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 e professores), mediante a adesão voluntária, poderia participar do processo avaliativo.

I.1 - População

Funcionários e professores, no 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 3,1% para uma população constituída de 2.889 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 743, ou seja, com uma amostra de no mínimo 743, respondentes na Universidade de Fortaleza - UNIFOR.

I.3 Seleção das Unidades Amostrais

Definido o tamanho mínimo da amostra em 743, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar, nestes termos, que foram considerados válidos 751 instrumentos.

I.4 Instrumentos de Coleta e Pesquisa de Campo

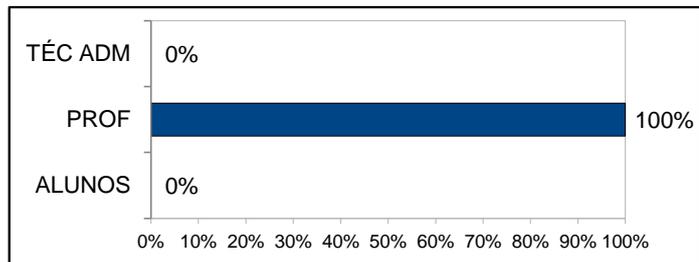
A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online previamente elaborado e testado, por pesquisadores do Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e do Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI.

O instrumento foi estruturado com questões relativas ao grau de satisfação com os serviços oferecidos de Tecnologia da Informação e Comunicação (Telesuporte) . 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.

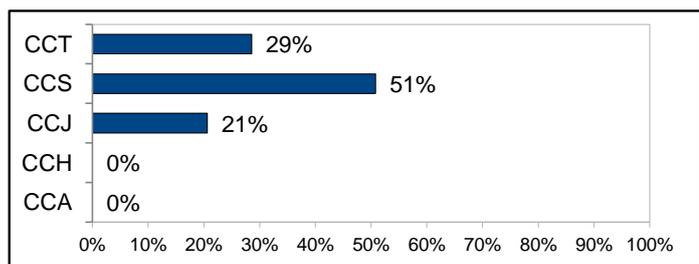
II – GRÁFICOS E TABELAS

1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

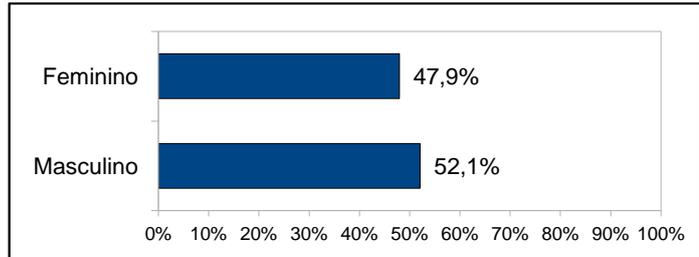
População		
ALUNOS	0	0%
PROF	751	100%
TÉC ADM	0	0%
Total	751	100%



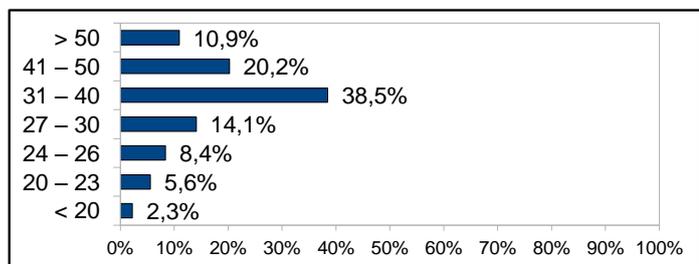
Centro		
CCA	0	0%
CCH	0	0%
CCJ	13	21%
CCS	32	51%
CCT	18	29%
Total	63	100%



Sexo		
Masculino	391	52,1%
Feminino	360	47,9%
Total	751	100%



Faixa Etária (anos)		
< 20	17	2,3%
20 – 23	42	5,6%
24 – 26	63	8,4%
27 – 30	106	14,1%
31 – 40	289	38,5%
41 – 50	152	20,2%
> 50	82	10,9%
Total	751	100%

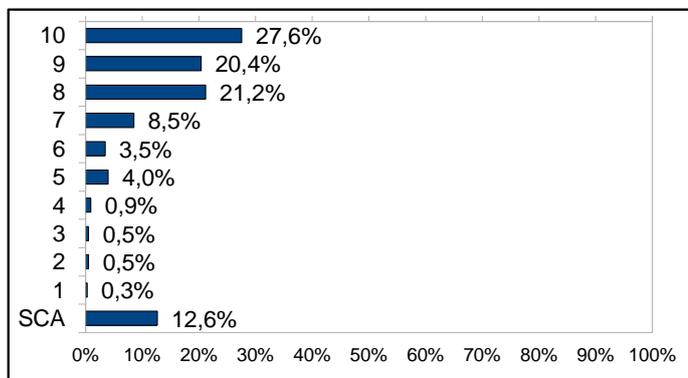


2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

1ª Questão - Indique sua avaliação dos serviços do Tele Suporte nos itens propostos:

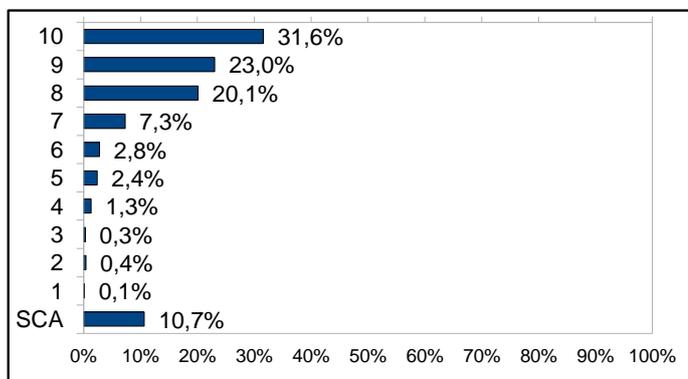
1.1 Atendimento do técnico por telefone (hel desk)

10	207	27,6%
9	153	20,4%
8	159	21,2%
7	64	8,5%
6	26	3,5%
5	30	4,0%
4	7	0,9%
3	4	0,5%
2	4	0,5%
1	2	0,3%
SCA	95	12,6%
Total	751	100%
Média	8,42	84,19%



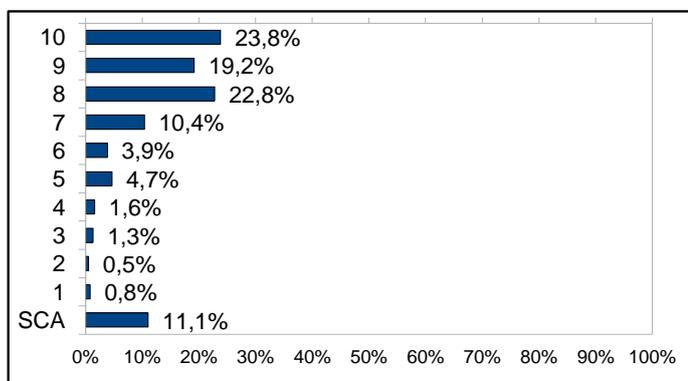
1.2 Atendimento do técnico de campo (presencial)

10	237	31,6%
9	173	23,0%
8	151	20,1%
7	55	7,3%
6	21	2,8%
5	18	2,4%
4	10	1,3%
3	2	0,3%
2	3	0,4%
1	1	0,1%
SCA	80	10,7%
Total	751	100%
Média	8,63	86,27%



1.3 Tempo de atendimento do técnico de campo (presencial)

10	179	23,8%
9	144	19,2%
8	171	22,8%
7	78	10,4%
6	29	3,9%
5	35	4,7%
4	12	1,6%
3	10	1,3%
2	4	0,5%
1	6	0,8%
SCA	83	11,1%
Total	751	100%
Média	8,15	81,45%



3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação

Serviço	8,40	83,97%
Geral	8,40	83,97%

