



**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

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

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

I.1 - População

Alunos, 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 1,2% para uma população constituída de 29.292 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 5.433, ou seja, com uma amostra de no mínimo 5.433, respondentes na Universidade de Fortaleza - UNIFOR.

I.3 Seleção das Unidades Amostrais

Definido o tamanho mínimo da amostra em 5.433, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 6.239 instrumentos.

I.4 Instrumentos de Coleta e Pesquisa de Campo

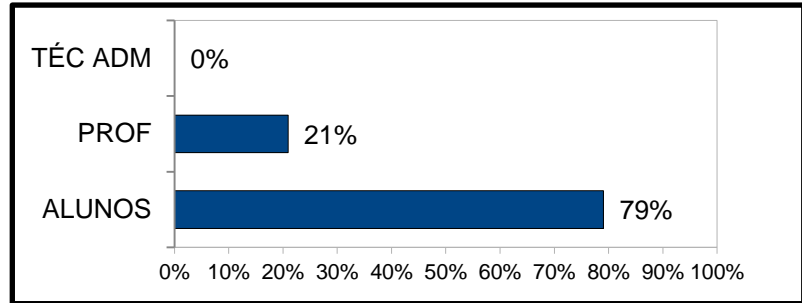
A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online previamente elaborado e testado, por pesquisadores do Programa de Avaliação Institucional Interna - PROAVI e do Colegiado de Avaliação Institucional - COAVI.

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

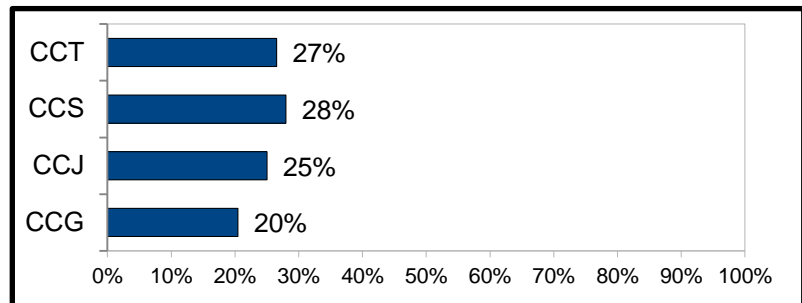
II – GRÁFICOS E TABELAS

1ª Parte - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

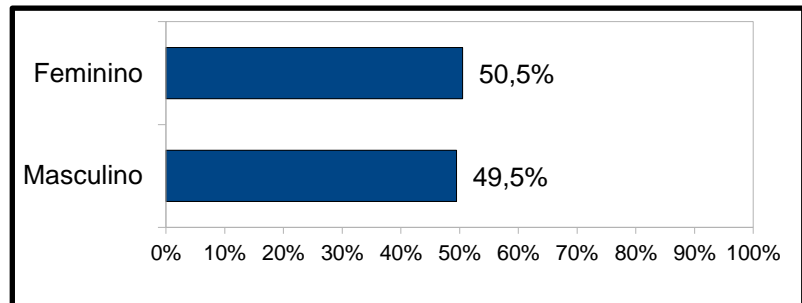
População		
ALUNOS	4933	79%
PROF	1306	21%
TÉC ADM	0	0%
Total	6239	100%



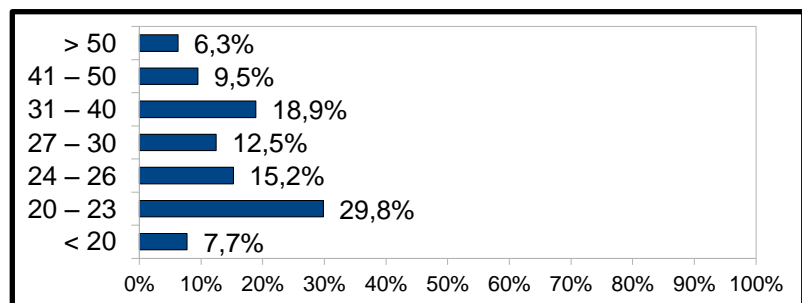
Centro		
CCG	1277	20%
CCJ	1560	25%
CCS	1747	28%
CCT	1655	27%
Total	6239	100%



Sexo		
Masculino	3086	49,5%
Feminino	3153	50,5%
Total	6239	100%



Faixa Etária (anos)		
< 20	483	7,7%
20 – 23	1862	29,8%
24 – 26	951	15,2%
27 – 30	779	12,5%
31 – 40	1180	18,9%
41 – 50	593	9,5%
> 50	391	6,3%
Total	6239	100%

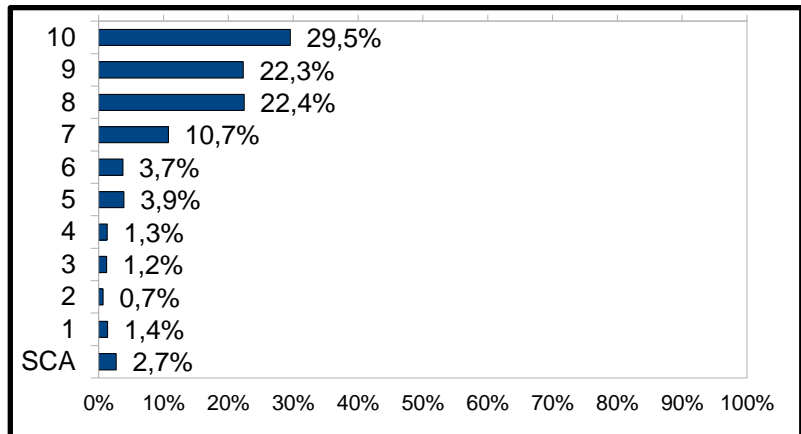


2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

1ª Questão - Indique sua avaliação do Unifor On-line nos itens propostos:

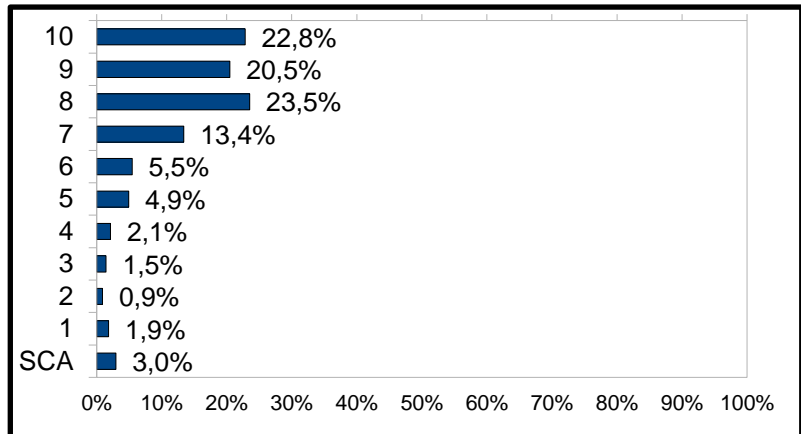
1.1 Disponibilidade de acesso

10	1843	29,5%
9	1392	22,3%
8	1400	22,4%
7	670	10,7%
6	232	3,7%
5	244	3,9%
4	83	1,3%
3	76	1,2%
2	43	0,7%
1	86	1,4%
SCA	170	2,7%
Total	6239	100%
Média	8,27	82,70%



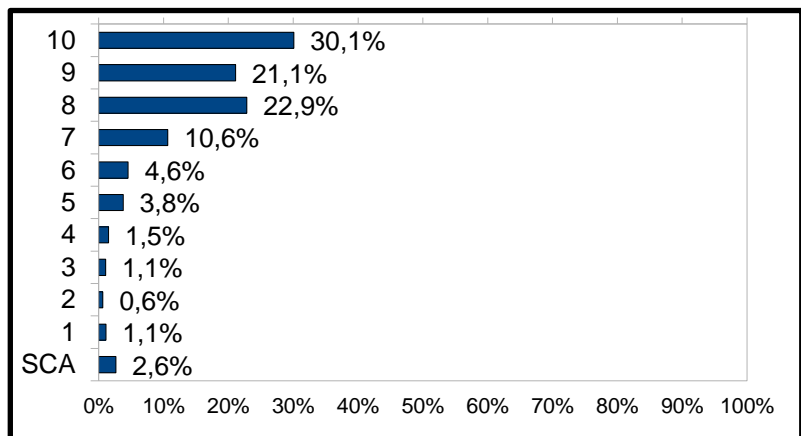
1.2 Tempo de resposta (Velocidade)

10	1424	22,8%
9	1278	20,5%
8	1467	23,5%
7	837	13,4%
6	342	5,5%
5	307	4,9%
4	134	2,1%
3	91	1,5%
2	57	0,9%
1	116	1,9%
SCA	186	3,0%
Total	6239	100%
Média	7,92	79,24%



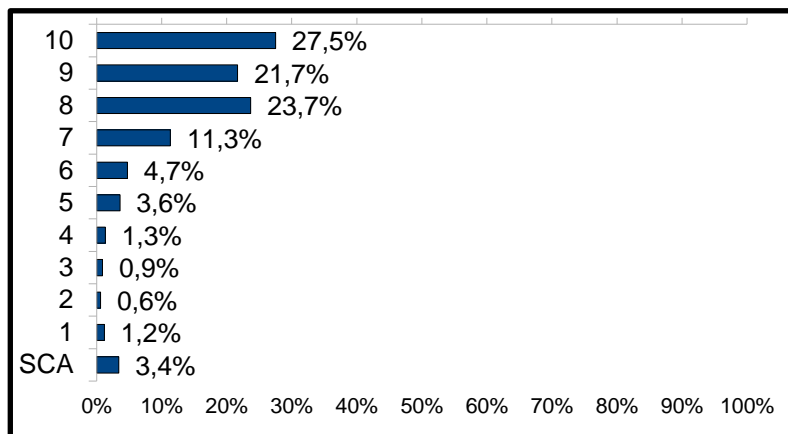
1.3 Facilidade de uso

10	1878	30,1%
9	1317	21,1%
8	1426	22,9%
7	664	10,6%
6	284	4,6%
5	236	3,8%
4	94	1,5%
3	67	1,1%
2	39	0,6%
1	69	1,1%
SCA	165	2,6%
Total	6239	100%
Média	8,28	82,81%



1.4 Abrangência dos serviços oferecidos (Conjunto dos serviços)

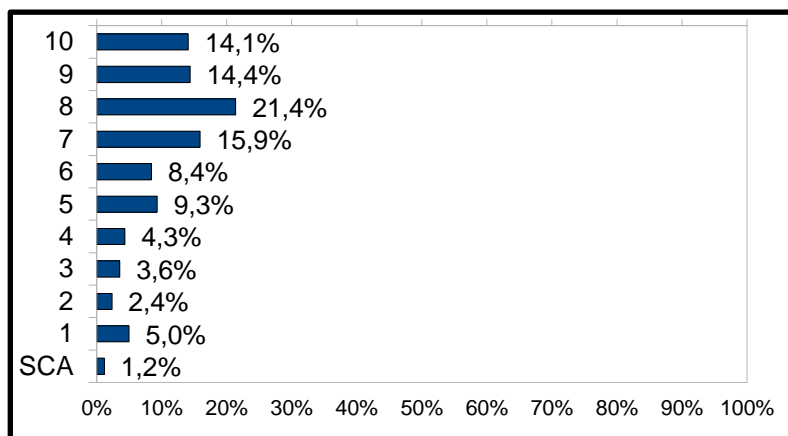
10	1717	27,5%
9	1353	21,7%
8	1479	23,7%
7	707	11,3%
6	295	4,7%
5	224	3,6%
4	83	1,3%
3	56	0,9%
2	37	0,6%
1	74	1,2%
SCA	214	3,4%
Total	6239	100%
Média	8,24	82,43%



2ª Questão - Com relação à rede Wi-Fi (Wireless) na UNIFOR, como você avalia a:

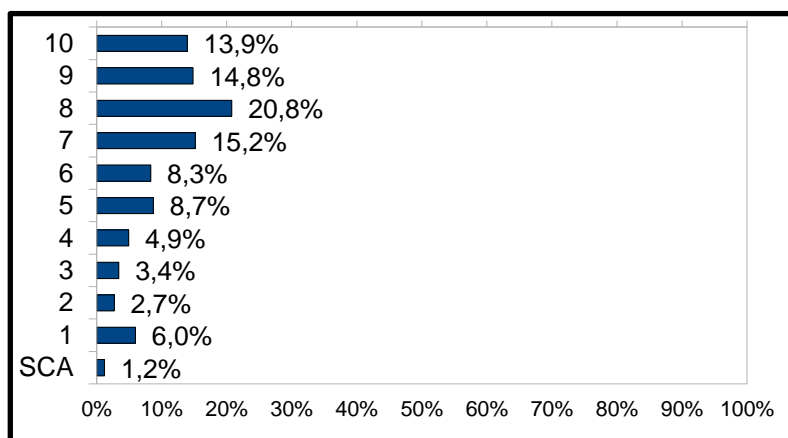
2.1 Disponibilidade de acesso nas áreas de cobertura

10	880	14,1%
9	897	14,4%
8	1334	21,4%
7	993	15,9%
6	527	8,4%
5	582	9,3%
4	270	4,3%
3	223	3,6%
2	147	2,4%
1	312	5,0%
SCA	74	1,2%
Total	6239	100%
Média	6,96	69,62%



2.2 Velocidade da conexão

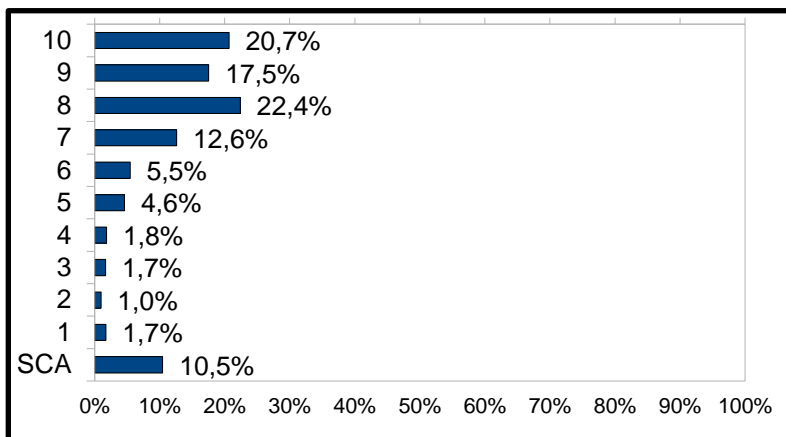
10	870	13,9%
9	926	14,8%
8	1295	20,8%
7	946	15,2%
6	519	8,3%
5	544	8,7%
4	307	4,9%
3	214	3,4%
2	170	2,7%
1	372	6,0%
SCA	76	1,2%
Total	6239	100%
Média	6,88	68,85%



3. Indique sua avaliação dos laboratórios de informática nos itens propostos:

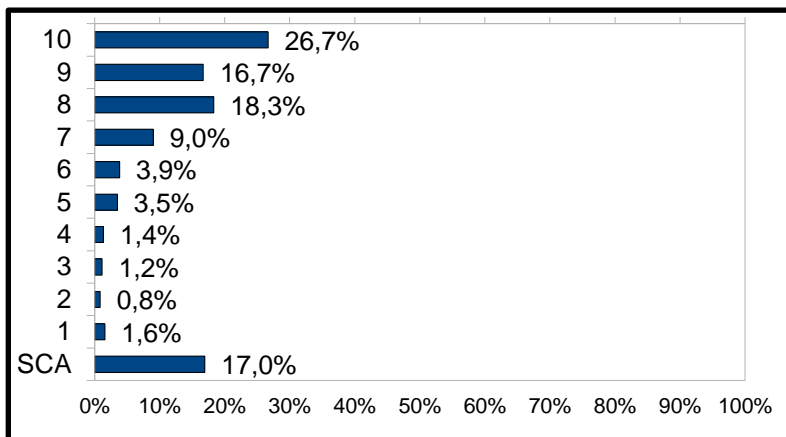
3.1 Qualidade de equipamentos disponíveis

10	1290	20,7%
9	1094	17,5%
8	1397	22,4%
7	786	12,6%
6	341	5,5%
5	288	4,6%
4	115	1,8%
3	105	1,7%
2	61	1,0%
1	109	1,7%
SCA	653	10,5%
Total	6239	100%
Média	7,86	78,62%



3.2 Atendimento do Técnico (Laboratorista)

10	1664	26,7%
9	1043	16,7%
8	1144	18,3%
7	563	9,0%
6	241	3,9%
5	218	3,5%
4	85	1,4%
3	72	1,2%
2	53	0,8%
1	98	1,6%
SCA	1058	17,0%
Total	6239	100%
Média	8,19	81,87%



3ª Parte - Resultado Geral da Avaliação

Unifor On.	8,18	81,80%
Wifi	6,92	69,24%
Lab. Infor.	8,02	80,24%
Geral	7,71	77,09%

