



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 DA
BIBLIOTECA CENTRAL
DA UNIVERSIDADE DE FORTALEZA - UNIFOR
2017



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 e 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 2017.1. 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 2017.1.

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 30.127 alunos da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, assim, o número mínimo de candidatos a serem entrevistados foi estipulado em 379, ou seja, com uma amostra de no mínimo 379 alunos da Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Para uma amostra de 6.351 candidatos entrevistados, a margem de erro estabelecida foi de 1,09%.

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 Amostras

Definido o tamanho mínimo da amostra em 379, foram selecionadas as unidades amostrais. Cabe registrar que foram considerados válidos 6.351 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 - INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AVALIADOR

Amostra		
Alunos (Graduação+Pós)	4.349	14%
Docentes	2.002	7%
Técnico-administrativo		
Total	30.127	21%

% Participação Colaboradores		
Docentes	2.002	72%
Técnico-adm		
Total	2.786	72%

Centro (Graduação)		
CCJ	1.393	33%
CCT	1.165	28%
CCS	1.070	25%
CCG	577	14%
Total	4.205	100%



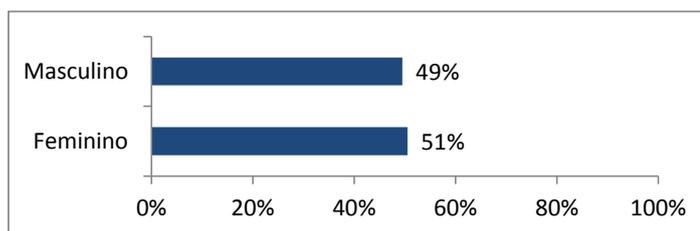
% de Participação em relação ao nº total de alunos de cada Centro			
Centro	Total de alunos	Quantidade Respondentes	%
CCJ	5.973	1.393	23%
CCT	7.238	1.165	16%
CCS	7.031	1.070	15%
CCG	3.543	577	16%
UNIFOR	23.785	4.205	18%

Centro (Pós-Graduação)		
Escola De Direito - Dpg	48	33%
Escola De Tecnologia - Dpg	31	22%
Escola De Saúde - Dpg	30	21%
Escola De Comunicação E Gestão - I	35	24%
Total	144	100%

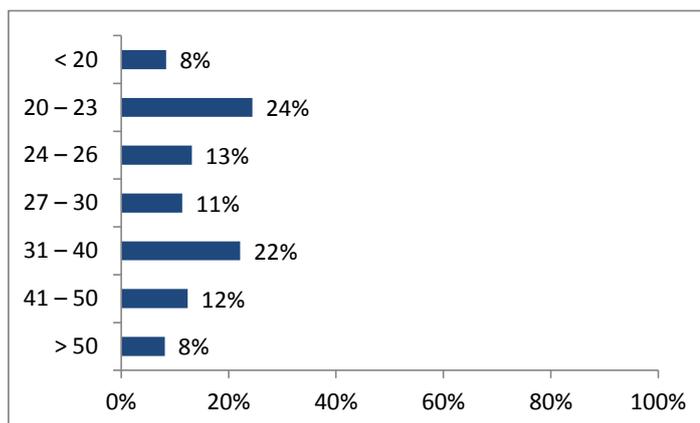


Pós-Graduação		
Lato Sensu	98	68%
Stricto Sens	46	32%
Total	144	100%

Sexo		
Masculino	3.143	49%
Feminino	3.208	51%
Total	6.351	100%



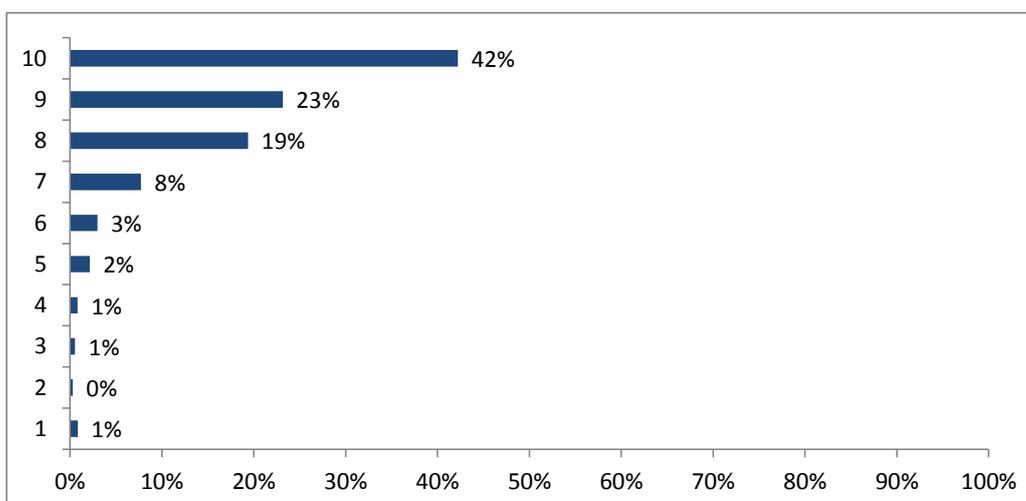
Faixa Etária (anos)		
< 20	468	8%
20 – 23	1.364	24%
24 – 26	734	13%
27 – 30	636	11%
31 – 40	1238	22%
41 – 50	693	12%
> 50	453	8%
Total	5.586	100%



2ª Parte - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL

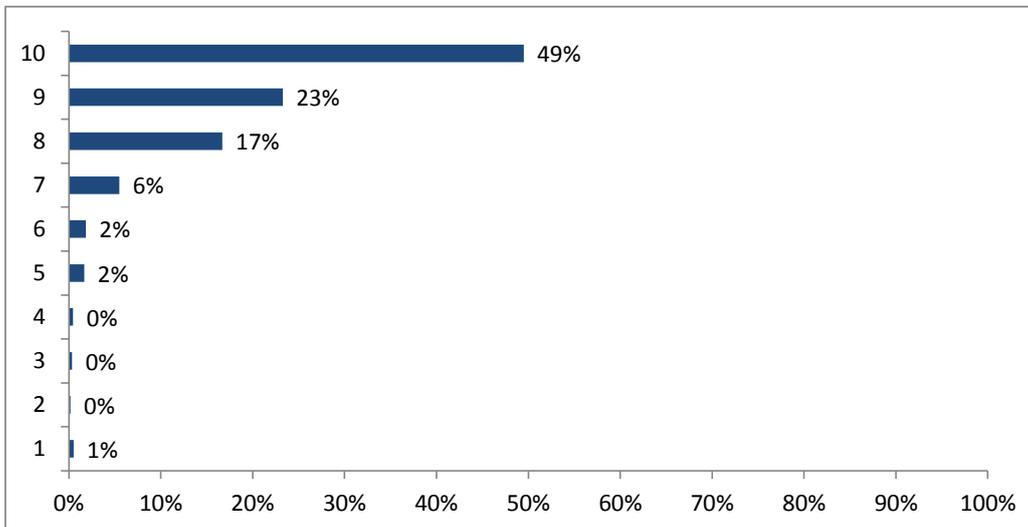
1. Com relação ao acervo da Biblioteca, como você avalia?

10	8.866	42%
9	4.864	23%
8	4.069	19%
7	1.621	8%
6	622	3%
5	446	2%
4	171	1%
3	112	1%
2	60	0%
1	174	1%
Total	21.005	100%
Média	8,74	



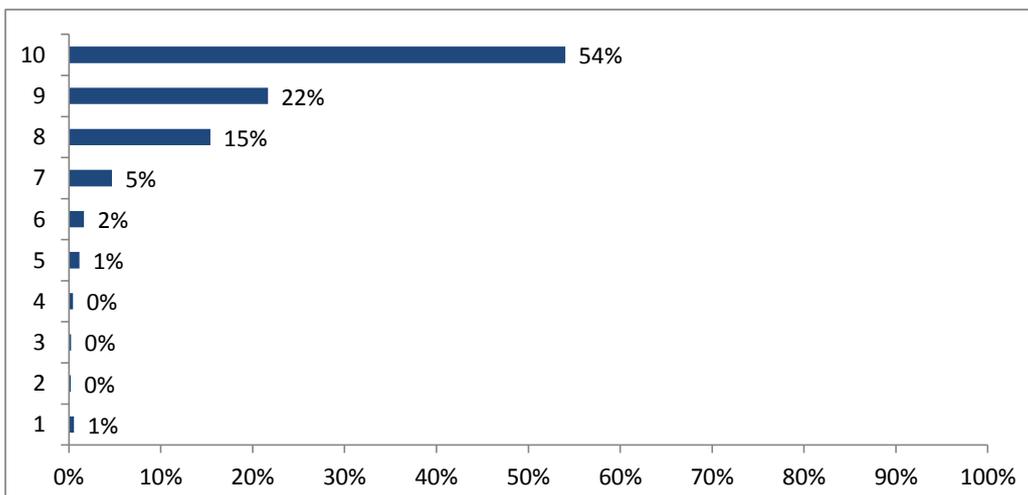
2. Com relação à estrutura física da Biblioteca e Videoteca, como você avalia?

10	5.710	49%
9	2.687	23%
8	1.928	17%
7	635	6%
6	214	2%
5	193	2%
4	53	0%
3	38	0%
2	21	0%
1	58	1%
Total	11.537	100%
Média	9,00	



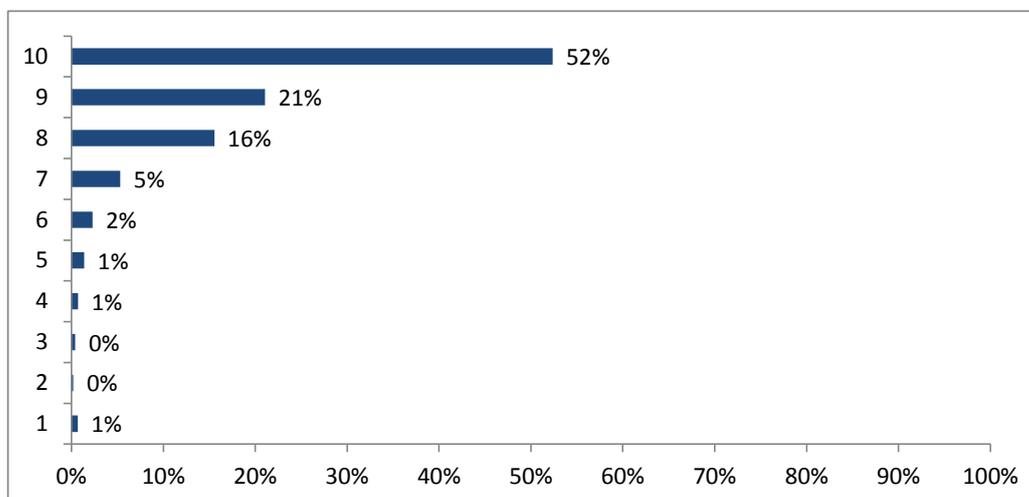
3. Como você avalia o funcionário no atendimento na Biblioteca/Videoteca?

10	9.442	54%
9	3.785	22%
8	2.691	15%
7	819	5%
6	289	2%
5	198	1%
4	79	0%
3	44	0%
2	35	0%
1	99	1%
Total	17.481	100%
Média	9,10	



4. Com relação aos serviços online da Biblioteca, como você avalia?

10	8.938	52%
9	3.597	21%
8	2.654	16%
7	908	5%
6	389	2%
5	237	1%
4	121	1%
3	71	0%
2	34	0%
1	117	1%
Total	17.066	100%
Média	9,01	



3ª Parte - RESULTADO GERAL DA AVALIAÇÃO

Acervo	8,74	87,41%
Estrutura Física	9,00	89,99%
Atendimento	9,10	91,01%
Serviços Online	9,01	90,09%
Geral	8,96	89,63%