



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
MARIA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
COMISSÃO DE AVALIAÇÃO
INSTITUCIONAL DO CE**



PESQUISA E EXTENSÃO

**Proposta Experimental de Avaliação do Projeto Político-pedagógico do CE
da UFSM**

RELATÓRIO TÉCNICO

**Análise dos dados estatísticos da Avaliação dos Prestadores de
Serviços Privados (IA-8)**

Santa Maria, agosto de 2017.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
COMISSÃO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DO CE
CAICE

Prof.^a. Helenise Sangói Antunes
Diretora do CE

Prof.^a. Ane Carine Meurer
Vice-diretora

Prof.^a. Glades Tereza Felix
Coordenadora CAICE

CAICE
Gestão 2015/2017
Grupo de Pesquisa
Avaliação no Ensino Superior

CNPq/UFSM
Portaria nº 150/2015 CE - UFSM

Integrantes CAICE

TAE Cris Pinheiro Corrêa Barrozo - EDE
TAE Everton Weber Bocca – UniTI-LinCE
Prof.^a. Fabiane Adela Tonetto Costas – FUE
Prof.^a Glades Tereza Félix – ADE
Prof.^a Graziela Franceschet Farias - MEN
Prof. José Luiz Padilha Damilano - EDE
TAE Alessandra Alfaro Bastos – Direção do CE

Consultoria Externa (UFRGS)
Júlio Godoy Bertolin

Técnica em Ass. Educacionais
Alessandra Alfaro Bastos

Assistente de pesquisa
Acad. Dioggo Codeim Dresch (Matemática)

Assistentes de Tecnologia
TAE Everton Weber Bocca (UniTI-LINCE)
TAE Fernando Rocha (CPD)

Organização do Relatório
TAE Alessandra Alfaro Bastos

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. METODOLOGIA.....	4
2.1 PARTICIPANTES	5
3. RESULTADOS	5
3.1. PORTARIA	5
3.2. REPROGRAFIA	6
3.3. DIMENSÃO LANCHERIA.....	7
3.4. DIMENSÃO LIMPEZA	8
3.5. DIMENSÃO SEGURANÇA.....	9
4. COMPARATIVO	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12
REFERÊNCIAS	13

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório apresenta uma síntese final da avaliação quantitativa do processo de Avaliação dos Prestadores dos Serviços Privados do Centro de Educação ocorrida no 1º semestre de 2017, no âmbito da Proposta Experimental de Avaliação do Projeto Político-pedagógico do CE, implementada para ser desenvolvida no ciclo 2014/2017 cuja proposta objetiva avaliar, de modo global, as atividades estratégicas ofertadas pelo CE.

Para dar conta do processo de Avaliação do segmento “Prestadores dos serviços privados” (IA-8) a CAICE em 2016 deliberou pela formação de uma subcomissão que ficou composta por três técnicos administrativos em educação, um estudante e um docente¹ que se responsabilizaram pelo estudo e a elaboração do instrumento. Em 2017 deliberou-se pela formação de uma subcomissão² para revisar o referido instrumento o qual permaneceu composto por quinze (15) questões objetivas, tendo, pois, cinco (05) dimensões cada uma com três (03) questões objetivas e sendo incluída uma questão aberta de livre manifestação.

Com base na metodologia da Avaliação Institucional Participativa os resultados coletados e os achados nos permitiram classificar a pesquisa em quantitativa, onde analisou-se a média ponderada das notas da Escala *Likert* de 5 pontos³, obtendo-se médias por questão e por dimensão, além da soma do desvio padrão da nota das respostas, tudo favorecido pelo uso do *Software* Excel versão 2016. Conforme o relatório do GoogleDocs (2017) foram respondidos 374 questionários de um total de 1.828, havendo 20,45% de adesão.

2. METODOLOGIA

A implementação do processo avaliativo ocorreu no período de 06 de junho a 04 de agosto de 2017 sendo aplicado de duas formas: i) por uma equipe responsável, (docente, estudantes e TAEs) que abordou os membros da comunidade nos setores, salas de aula e hall do prédio 16B nos dois turnos. Para a coleta dos dados foram utilizados dois tablets e dois iPads nos quais os questionários foram disponibilizados aos respondentes por meio da ferramenta *GoogleDocs*; ii) foi enviado e-mail aos membros da comunidade convidando os mesmos a responderem o questionário disponível em <<https://goo.gl/forms/C2miDfQdw1i5s6O12>>, no qual era permitida uma única resposta por login. Na oportunidade foi explicado objetivo do

¹ TAEs Alessandra Alfaro Bastos, Everton Weber Bocca e Diego Stigger Marins, estudante Helen da Silva Costa e docente Glades Tereza Felix.

² TAEs Everton Weber Bocca e Karina Oliveira de Freitas.

³ Ótimo (5), Bom (4), Satisfeito (3), Insatisfeito (2), Péssimo (1) e Não se aplica.

processo e realizado o convite para a participação voluntariamente. As respostas não foram identificadas sendo recebidas no endereço eletrônico caiceufsm@gmail.com, as quais imediatamente foram computadas e organizadas por segmento, questão e dimensão.

Os dados estatísticos referentes à pesquisa quantitativa foram tratados do seguinte modo: para a realização do cálculo das médias das questões foi estabelecida a ponderação dos dados da Escala *Likert* de 5 pontos, essa ponderação permitiu que se chegasse a uma média da nota de avaliação por questão e dimensão.

Na sequência apresentamos o resultado da análise dos dados quantitativos para o IA-8.

2.1 Participantes

Na segunda edição do processo avaliativo dos Prestadores de serviço privados participaram 374 num total de 1828 membros da comunidade. Abaixo apresentamos um quadro comparativo da participação da comunidade do CE nos anos de 2016 e 2017.

Quadro 1 – Participação da Comunidade do CE na Avaliação

Segmento	Participantes		Respondentes		%	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Estudantes da Graduação	1.165	1.272	273	243	23,43	19,10
Estudantes de Pós-Graduação	340	389	87	42	25,59	10,80
Docentes	133	122	83	66	62,41	54,10
Técnico Administrativo	47	45	33	23	70,21	51,11
Total	1.685	1.828	476	374	28,25	20,45

Fonte: GoogleDocs, (2017).

3. RESULTADOS

3.1.Portaria

A dimensão “Portaria” englobou três questões que obtiveram as médias e desvios-padrão descritos no quadro abaixo.

Quadro 2 –Médias e desvios-padrão Dimensão Portaria

(continua)

Questão	Média	Desvio Padrão
1.1- Qual seu nível de satisfação em relação a PORTARIA quanto ao ATENDIMENTO?	4,10	0,85
1.2- Qual seu nível de satisfação em relação a PORTARIA quanto as INFORMAÇÕES PRESTADAS?	3,92	0,82

(continuação)

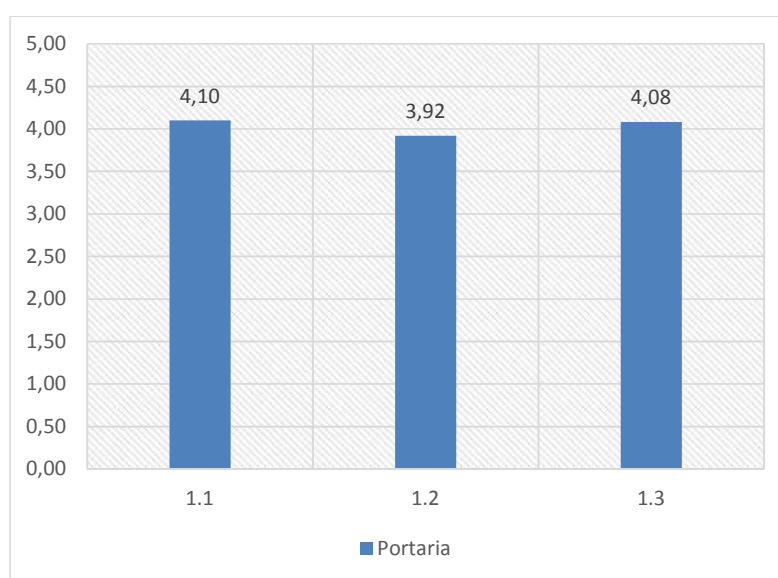
1.3- Qual seu nível de satisfação em relação a PORTARIA. Eu cumpro com as regras estabelecidas?	4,08	0,79
Média da dimensão	4,03	0,82

Fonte: GoogleDocs, (2017).

Ponto Positivo: Questão 1.1 Atendimento

Ponto a melhorar: Questão 1.2 Informações prestadas

Gráfico 1 – Médias dimensão Portaria



Fonte: CAICE, (2017).

3.2. Reprografia

A dimensão “Reprografia” englobou três questões que obtiveram as médias e desvios-padrão descritos no quadro abaixo:

Quadro 3 – Médias e desvios-padrão Dimensão Reprografia

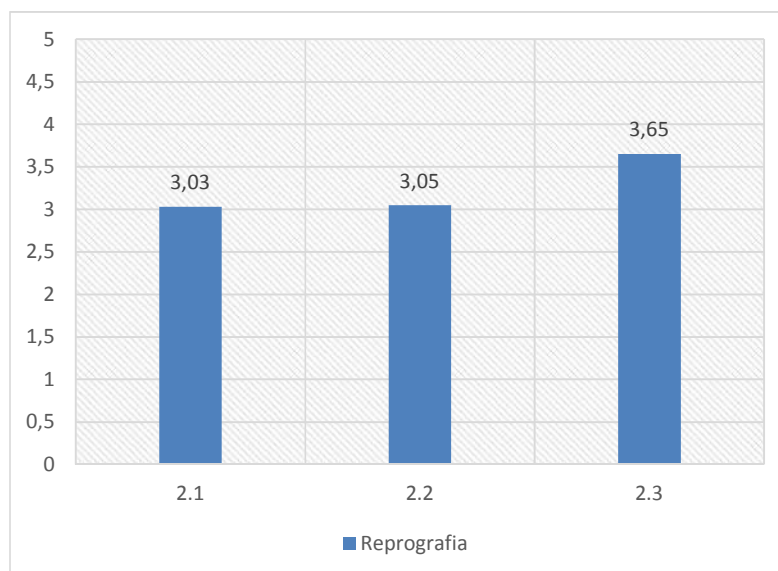
Questão	Média	Desvio Padrão
2.1- Qual seu nível de satisfação em relação a REPROGRAFIA quanto ao PREÇO?	3,03	1,04
2.2- Qual seu nível de satisfação em relação a REPROGRAFIA quanto a QUALIDADE DO PRODUTO?	3,05	1,01
2.3- Qual seu nível de satisfação em relação a REPROGRAFIA quanto ao ATENDIMENTO?	3,65	0,96
Média Dimensão	3,24	1,04

Fonte: GoogleDocs, (2017).

Ponto Positivo: Questão 2.3 Atendimento

Ponto a melhorar: Questão 2.1 Preço

Gráfico 2 – Médias dimensão Reprografia



Fonte: GoogleDocs, (2017).

3.3.Dimensão Lancheria

A dimensão “Lancheria” englobou três questões que obtiveram as médias e desvios-padrão descritos no quadro abaixo:

Quadro 4 – Médias e desvios-padrão Dimensão Lancheria

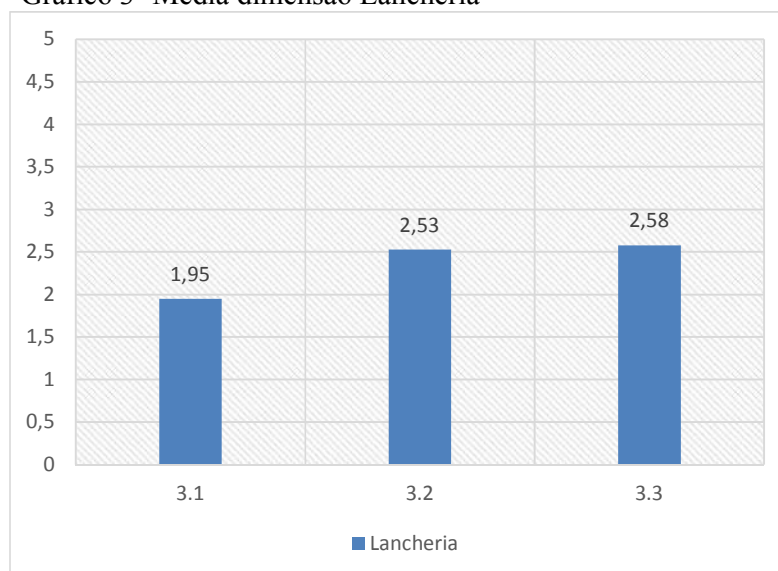
Questão	Média	Desvio Padrão
3.1- Qual seu nível de satisfação em relação a LANCHERIA quanto aos PREÇOS?	1,95	0,89
3.2- Qual seu nível de satisfação em relação a LANCHERIA quanto a HIGIENE?	2,53	1,08
3.3- Qual seu nível de satisfação em relação a LANCHERIA quanto a QUALIDADE DO PRODUTO?	2,58	1,08
Média Dimensão	2,35	1,06

Fonte: GoogleDocs, (2017).

Ponto Positivo: Questão 3.3 Qualidade do produto

Ponto a melhorar: Questão 3.1 Preço

Gráfico 3- Média dimensão Lancheria



Fonte: GoogleDocs, (2017).

3.4.Dimensão Limpeza

A dimensão “Limpeza” englobou três questões que obtiveram as médias e desvios-padrão descritos no quadro abaixo:

Quadro 5 – Médias e desvios-padrão Dimensão Limpeza

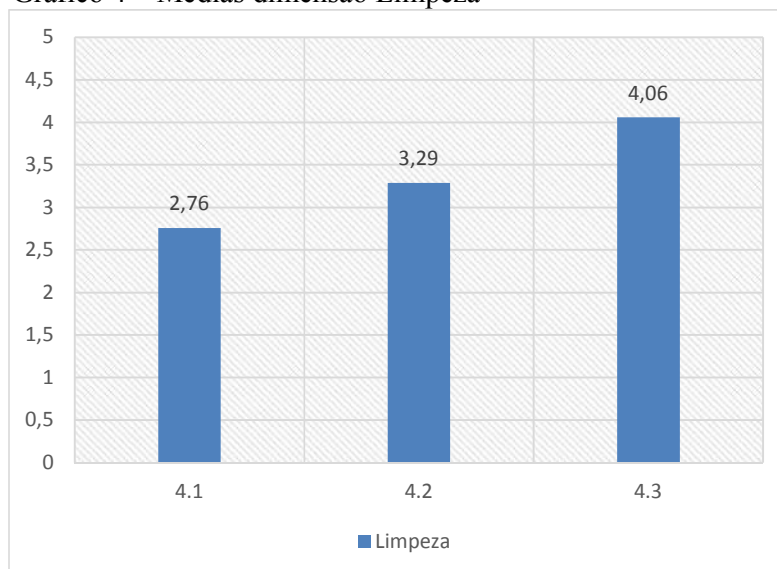
Questão	Média	Desvio Padrão
4.1- Qual seu nível de satisfação em relação a LIMPEZA quanto aos BANHEIROS?	2,76	1,20
4.2- Qual seu nível de satisfação em relação a LIMPEZA quanto as SALAS DE AULA/SETORES/ÁREAS COMUNS ?	3,29	1,08
4.3- Qual seu nível de satisfação em relação a LIMPEZA. Eu colaboro para a conservação da limpeza?	4,06	0,93
Média Dimensão	3,37	1,20

Fonte: GoogleDocs, (2017).

Ponto Positivo: Questão 4.3 Eu colaboro para a conservação da limpeza

Ponto a melhorar: Questão 4.1 Limpeza dos banheiros

Gráfico 4 – Médias dimensão Limpeza



Fonte: GoogleDocs, (2017).

3.5.Dimensão Segurança

A dimensão “Segurança” englobou três questões que obtiveram as médias e desvios-padrão descritos no quadro abaixo:

Quadro 6 – Médias e desvios-padrão Dimensão Segurança

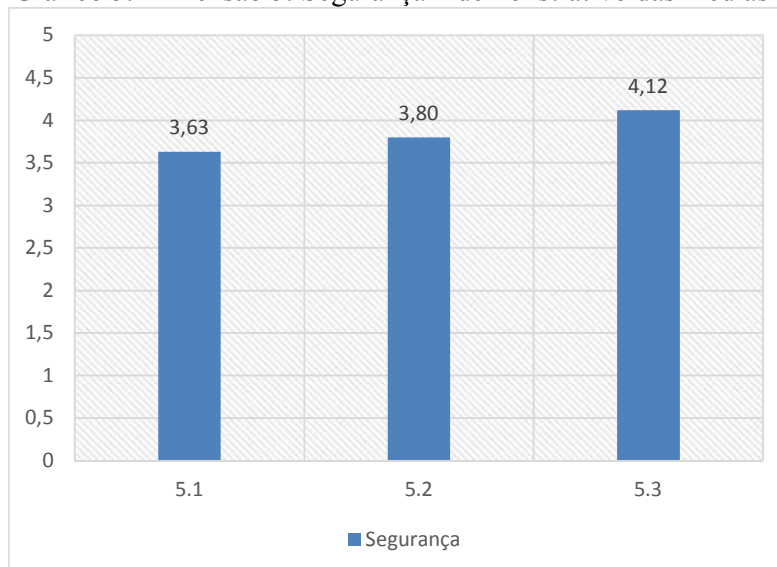
Questão	Média	Desvio Padrão
5.1- Qual seu nível de satisfação em relação a SEGURANÇA quanto ao VIGILÂNCIA?	3,63	0,97
5.2- Qual seu nível de satisfação em relação a SEGURANÇA quanto ao ATENDIMENTO?	3,80	0,93
5.3- Qual seu nível de satisfação em relação a SEGURANÇA. Eu contribuo para o zelo do Patrimônio?	4,12	0,89
Média Dimensão	3,85	0,95

Fonte: GoogleDocs, (2017).

Ponto Positivo: Questão 5.3 Eu contribuo para o zelo do patrimônio

Ponto a melhorar: Questão 5.1 Vigilância

Gráfico 5. Dimensão 5. Segurança – demonstrativo das médias



Fonte: GoogleDocs, (2017).

4. COMPARATIVO

Abaixo apresentamos o quadro comparativo das avaliações implementadas em 2016 e 2017:

Quadro 7 – Comparativo médias 2016 e 2017 avaliação dos serviços privados

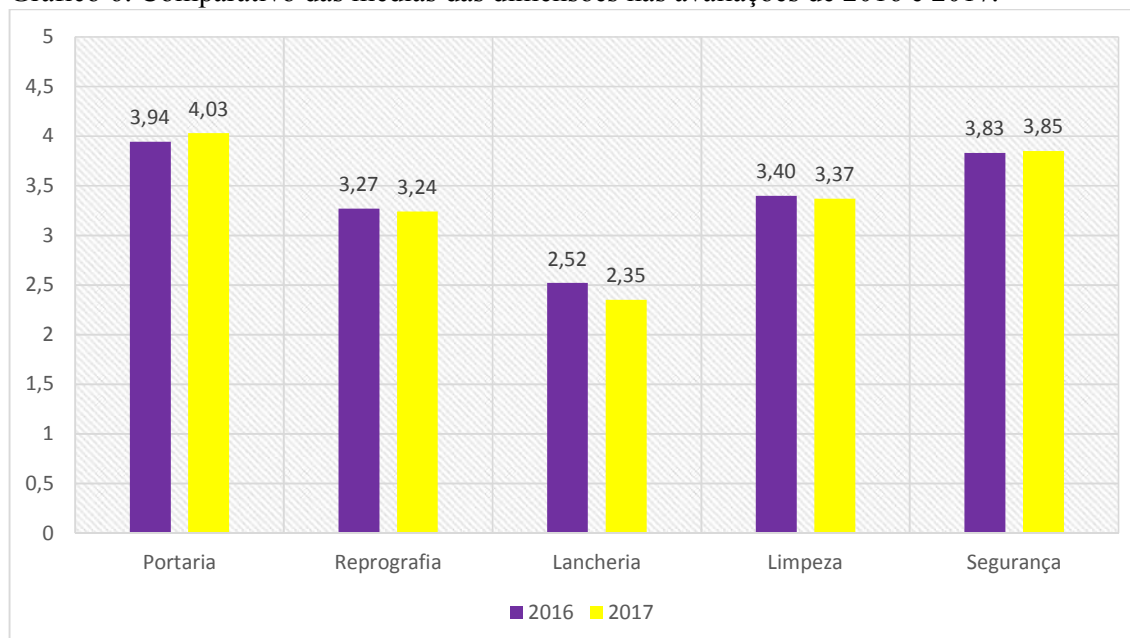
(continua)

Dimensão Portaria		
Questão	Média 2016	Média 2017
1.1 Qual seu nível de satisfação em relação a PORTARIA quanto ao ATENDIMENTO?	4,00	4,10
1.2 Qual seu nível de satisfação em relação a PORTARIA quanto as INFORMAÇÕES PRESTADAS?	3,81	3,92
1.3 Qual seu nível de satisfação em relação a PORTARIA. Eu cumpro com as regras estabelecidas?	3,99	4,08
Média da dimensão	3,94	4,03
Dimensão Reprografia		
2.1 Qual seu nível de satisfação em relação a REPROGRAFIA quanto ao PREÇO?	3,12	3,03
2.2 Qual seu nível de satisfação em relação a REPROGRAFIA quanto a QUALIDADE DO PRODUTO?	3,11	3,05
2.3 Qual seu nível de satisfação em relação a REPROGRAFIA quanto ao ATENDIMENTO?	3,59	3,65
Média Dimensão	3,27	3,24

Dimensão Lancheria		
3.1 Qual seu nível de satisfação em relação a LANCHERIA quanto aos PREÇOS?	2,01	1,95
3.2 Qual seu nível de satisfação em relação a LANCHERIA quanto a HIGIENE?	2,74	2,53
3.3 Qual seu nível de satisfação em relação a LANCHERIA quanto a QUALIDADE DO PRODUTO?	2,81	2,58
Média Dimensão	2,52	2,35
Dimensão Limpeza		
4.1 Qual seu nível de satisfação em relação a LIMPEZA quanto aos BANHEIROS?	2,74	2,76
4.2 Qual seu nível de satisfação em relação a LIMPEZA quanto as SALAS DE AULA/SETORES/ÁREAS COMUNS ?	3,41	3,29
4.3 Qual seu nível de satisfação em relação a LIMPEZA. Eu colaboro para a conservação da limpeza?	4,07	4,06
Média Dimensão	3,40	3,37
Dimensão Segurança		
5.1 Qual seu nível de satisfação em relação a SEGURANÇA quanto ao VIGILÂNCIA?	3,59	3,63
5.2 Qual seu nível de satisfação em relação a SEGURANÇA quanto ao ATENDIMENTO?	3,70	3,80
5.3 Qual seu nível de satisfação em relação a SEGURANÇA. Eu contribuo para o zelo do Patrimônio?	4,18	4,12
Média Dimensão	3,83	3,85

Fonte: CAICE, (2017).

Gráfico 6: Comparativo das médias das dimensões nas avaliações de 2016 e 2017.



Fonte: CAICE, (2017)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Dimensão 1 - Portaria destacou-se como a melhor média, 4,03, o que denota uma melhoria em relação à avaliação de 2016 quando a média foi de 3,94. Manteve-se a satisfação com o atendimento, questão 1.1, como o indicador melhor avaliado subindo a média da questão de 3,99 em 2016 para 4,10 em 2017.

A Dimensão 3 que tratou da Lancheria, continua apresentando a média mais baixa com resultados piores do que os auferidos em 2016, quando obteve a média de 2,52 passando para 2,35 em 2017. A questão 3.1 - Nível de satisfação com o preço obteve a menor média nas duas avaliações sendo 2,01 em 2016 e 1,95 em 2017.

As demais dimensões que trataram da Reprografia, Limpeza e Segurança apresentaram desempenho satisfatório tendo pequena variação, 0,2 – 0,3, no comparativo 2016 e 2017, com médias respectivamente de 3,27; 3,40 e 3,83 em 2017.

Em relação as questões autoavaliativa que tratou “eu cumpro com as regras estabelecidas”, da Dimensão Portaria e “ Eu contribuo para o zelo do patrimônio”, da Dimensão Segurança, apresentaram as notas mais altas, 4,08 e 4,12 respectivamente.

REFERÊNCIAS

UFSM. **Centro de Educação**. Projeto político-pedagógico do Centro de Educação. Santa Maria. 2012.

UFSM. **Centro de Educação**. CAICE. Proposta Experimental de Avaliação do PPP do CE da UFSM. Santa Maria. 2012.

UFSM. **Centro de Educação**. CAICE. Relatórios estatísticos do formulário Google docs. Santa Maria. Agosto de 2016.

UFSM. **Centro de Educação**. CAICE. Relatórios estatísticos do formulário Google docs. Santa Maria. Agosto de 2017.