



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



**Pesquisa**  
**Proposta Experimental de Avaliação do Projeto político-  
pedagógico do Centro de Educação da UFSM**

**Relatório Técnico**

**Análise dos dados estatísticos da Autoavaliação dos  
Prestadores de Serviços Privados do CE (IA-8)**

Santa Maria, Agosto de 2016.

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

Prof.<sup>a</sup> Helenise Sangói Antunes  
**Diretora do CE**

Prof.<sup>a</sup> Ane Carine Meurer  
**Vice-diretora**

Prof.<sup>a</sup> Glades Tereza Felix  
**Coordenadora CAICE**

**CAICE**  
**Gestão 2013/2016**  
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 - LinCE  
Prof.<sup>a</sup> Fabiane Adela Tonetto Costas – FUE  
Prof.<sup>a</sup> Glades Tereza Félix – ADE  
Prof.<sup>a</sup> Graziela Franceschet Farias - MEN  
Prof. José Luiz Padilha Damilano - EDE  
TAE Marlei Terezinha Mainardi – TAEs

**Consultoria Externa (UFRGS)**  
Denise Leite

**Técnica em Ass. Educacionais**  
Alessandra Alfaro Bastos

**Assistente de pesquisa**  
Acad. Helen Costa (Estatística)

**Assistentes de Tecnologia**  
TAE Everton Weber Bocca (LINCE)  
TAE Fernando Rocha (CPD)  
TAE Marlei Veduim Marcuzzo (CPD)

**Organização do Texto**  
Prof.<sup>a</sup> Glades Tereza Felix  
Marlei Mainardi

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. METODOLOGIA .....	5
3. AVALIAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS PRIVADOS (IA-8) .....	6
<b>3.1 Participantes</b> .....	6
4. CONSIDERAÇÕES.....	9
5. REFERÊNCIAS .....	10

## 1. INTRODUÇÃO

Este Relatório apresenta uma síntese final da avaliação quantitativa do processo de Avaliação dos Prestadores de Serviços Privados do Centro de Educação ocorrida no 1º semestre de 2016, 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 de Serviços Privados (IA-8) a CAICE em reunião, deliberou pela formação de uma subcomissão que ficou composta por quatro membros, uma docente, três TAEs e uma bolsista<sup>1</sup> que se responsabilizaram pelo estudo e a elaboração do referido instrumento, cuja tarefa se estendeu de março de 2016 até agosto de 2016.

Para a elaboração do instrumento a subcomissão, procurou nortear as dimensões e questões de modo que pudessem levar a comunidade fazer uma análise criteriosa sobre a prestação dos serviços ofertados pelo setor privado dentro das dependências do CE. Para tanto se tomou por base as sugestões registradas pelos diferentes segmentos em processo de Avaliação Institucional implementados nos últimos três anos, bem como os apontamentos encontrados nas duas Avaliações Pedagógicas implementadas no CE (2014 e 2015).

Após a filtragem das referidas fontes, optou-se pela sistematização de um instrumento avaliativo quantitativo. Desse modo, o IA-8 foi organizado com cinco (05) dimensões cada uma contendo três (03) questões fechadas, totalizando 15. As dimensões norteadoras do IA-8 foram: Portaria, Reprografia, Lancheria, Limpeza e Segurança.

Com base na metodologia da Avaliação Institucional Participativa, a estrutura do IA-8, os resultados coletados e os achados nos permitiram classificar a pesquisa em quantitativa. Em relação à avaliação quantitativa, analisou-se a média ponderada das notas da Escala *Likert* de 5 pontos<sup>2</sup>, 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 2010. Conforme o Relatório Estatístico Sistemas de Questionários (CPD, 2016) foram respondidos 476 questionários de um total de 1685, havendo 28,25% de adesão.

---

<sup>1</sup> Prof.<sup>a</sup> Glades Tereza Felix, TAE Marlei Mainardi; TAE Alessandra Alf aro Bastos; TAE Diego Stigger Marins e acadêmica Helen da Silva Costa

<sup>2</sup> Ótimo (5), Bom (4), Satisfatório (3), Insatisfatório (2) e Péssimo (1) e Não se aplica.

## 2. METODOLOGIA

A implementação do processo avaliativo ocorreu durante todo o mês de junho p.p. e foi aplicado por: uma equipe responsável (docente, estudantes e TAEs) que abordaram os membros da comunidade nos setores, salas de aula e hall do prédio 16B nos dois turnos; na oportunidade foi explicado objetivo do processo e realizado o convite para a participação voluntariamente. Para a coleta dos dados foram utilizados quatro (04) tablets onde os questionários foram disponibilizados aos respondentes por meio da ferramenta google docs, sendo as respectivas respostas recebidas no endereço eletrônico [caiceufsm@gmail.com](mailto: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.

Para a realização dos trabalhos de análises estatísticas foi utilizado o *Software Microsoft Word 2010* e o *Software Microsoft Office Excel versão 2010*, sendo os resultados apresentados de forma gráfica e tabulada. Na sequência apresentamos o resultado da análise dos dados quantitativos para o IA-8.

### 3. AVALIAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS PRIVADOS (IA-8)

#### 3.1 Participantes

Todos os membros da comunidade foram informados previamente e convidados a participarem do processo avaliativo. A aplicação do instrumento (IA-8) ocorreu de 01 a 30 de junho de 2016 e foi implementado por meio de uma equipe responsável que abordou os diferentes membros da comunidade (estudantes da graduação e pós-graduação, docentes e TAEs) por meio do uso de tablets. Do modo como os dados foram disponibilizados foi possível identificar o total de participantes. O Quadro 1 apresenta o quantitativo de participantes.

Quadro 1 – Participação dos segmentos do CE

<b>Segmento</b>	<b>Total</b>	<b>Respondentes</b>	<b>Percentuais</b>
Estudantes Grad.	1.165	273	23,43%
Estudantes PG	340	87	25,59%
Docentes	133	83	62,41%
TAEs	47	33	70,21%
<b>TOTAL</b>	<b>1.685</b>	<b>476</b>	<b>28,25%</b>

Fonte: CPD/UFSM, (2016).

Apresenta-se em forma de quadro e gráfico os resultados estatísticos para o Instrumento (IA-8) que tratou da Avaliação dos Prestadores de Serviços Privados do Centro de Educação por “Questões e Dimensões” no 1º semestre de 2016.

A dimensão “Portaria” englobou três questões: Qual seu nível de satisfação em relação a Portaria do CE?

1.1. Atendimento?

1.2. Informações

1.3. Eu, cumpro as regras estabelecidas?

Quadro 2 – Resultado Dimensão “Portaria”.

Segmento	Questões			Portaria
	1.1	1.2	1.3	Média dimensão
Comunidade CE	4,00	3,81	3,99	3,94

Fonte: CAICE, (2016).

Ponto Positivo: Atendimento

Ponto a melhorar: Informações

A dimensão “Reprografia” englobou três questões: Qual seu nível de satisfação em relação a Reprografia do CE?

2.1 Preço?

2.2 Qualidade do produto?

2.3 Atendimento?

Quadro 3 – Resultado dimensão “Reprografia”.

Segmento	Questões			Reprografia
	2.1	2.2	2.3	Média dimensão
Comunidade CE	3,12	3,11	3,59	3,27

Fonte: CAICE, (2016).

Ponto Positivo: Atendimento

Ponto a melhorar: Qualidade do Produto

A dimensão “Lancheria” englobou três questões: Qual seu nível de satisfação em relação a Lancheria do CE.

3.1 Preço?

3.2 Higiene?

3.3 Qualidade do alimento?

Quadro 4 – Resultado dimensão “Lancheria”.

Segmento	Questões			Lancheria
	3.1	3.2	3.3	Média dimensão
Comunidade CE	2,01	2,74	2,81	2,52

Fonte: CAICE, (2016).

Ponto Positivo: Qualidade do Alimento

Ponto Negativo: Preço

A dimensão “Limpeza” englobou três questões: Qual seu nível de satisfação em relação a Limpeza do CE.

4.1 Banheiros?

4.2 Salas de aula, setores, áreas comuns?

4.3. Eu, colaboro para a conservação da limpeza?

Quadro 5 – Resultado dimensão “Limpeza”.

Segmento	Questões			Limpeza
	4.1	4.2	4.3	Média dimensão
Comunidade CE	2,74	3,41	4,07	3,40

Fonte: CAICE, (2016).

Ponto Positivo: Eu colaboro com a conservação da limpeza

Ponto a melhorar: Banheiros

A dimensão “Segurança” englobou três questões: Qual seu nível de satisfação em relação a segurança do CE.

5.1 Vigilância?

5.2 Atendimento?

5.3 Eu, contribuo para o zelo do patrimônio?

Quadro 6 – Resultado dimensão “Segurança”.

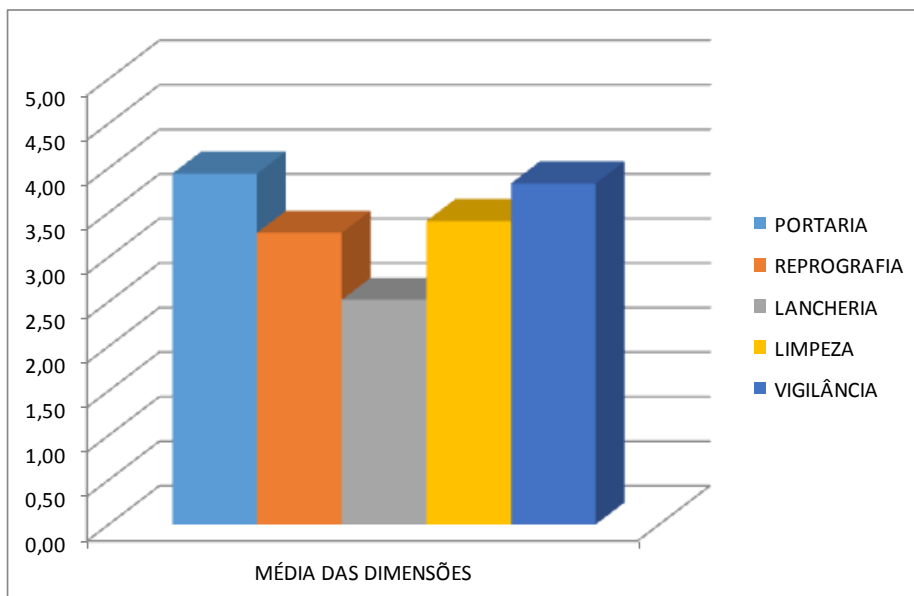
Segmento	Questões			Segurança
	5.1	5.2	5.3	Média dimensão
Comunidade CE	3,59	3,70	4,18	3,83

Fonte: CAICE, (2016).

Ponto Positivo: Eu contribuo para o zelo do patrimônio

Ponto a melhorar: Vigilância

Gráfico 1 - Média das respostas por dimensão



Fonte: CAICE, (2016).



#### 4. CONSIDERAÇÕES

Com base nos resultados encontrados podemos considerar os seguintes pontos positivos e negativos, segundo a percepção dos segmentos participantes que avaliaram os prestadores de serviços privados do Centro de Educação.

A Dimensão Portaria destacou-se como a melhor média (3,94) tendo a questão “satisfação com o atendimento” a melhor avaliação (4,00). A Dimensão 3 que tratou da Lancheria, apresentou a média mais baixa se comparada com as demais dimensões, tendo a questão “nível de satisfação com o preço” a nota mais baixa dentre todas as demais (2,01). As demais dimensões que tratou da Reprografia, Limpeza e Segurança apresentaram bom desempenho variando segundo os participantes entre as médias 3,27 (Reprografia) e 3,83 (Segurança).

Em relação as questões autoavaliativas que tratou “eu colaboro para a conservação da limpeza” e “ Eu contribuo para o zelo do patrimônio”, apresentaram as notas mais altas, 4,07 e 4,18 respectivamente.

## 5. 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.