



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ**
Comissão Própria de Avaliação

Avaliação de Serviços

Manual do Usuário Avaliador

STI-UFC

Com o objetivo de auxiliar os gestores na busca constante pela excelência na prestação dos serviços postos à disposição da sociedade, a Universidade Federal do Ceará disponibiliza um instrumento de avaliação voltado para os usuários externos, beneficiários de seus serviços, para avaliação do grau de satisfação com a qualidade da prestação do serviço. Além de sua importância como recurso para elaboração dos planos de melhoria da instituição. Esta ferramenta também visa a atender aos requisitos de avaliação no âmbito das Instituições de Ensino Superior consignados na lei 10.861/2004 (Lei do SINAES).

Ao ter o serviço demandado atendido, o usuário será convidado pelo agente público prestador do serviço na UFC a realizar a avaliação no site da Comissão Própria de Avaliação (CPA) www.cpa.ufc.br, clicando sobre o *banner* **Avaliação de Serviços** (*vide* imagem 01, abaixo).

A ferramenta consiste de um questionário eletrônico de avaliação pública dividido em três seções (*vide* imagens 02 e 03, abaixo): na seção 01, o usuário deverá selecionar a unidade que prestou o serviço por ele demandado; a seção 02 contém um conjunto de questões (02 a 09) de avaliação onde o usuário deverá selecionar a resposta que melhor exprime seu grau de satisfação com a prestação do serviço; esta seção traz ainda uma questão aberta onde o usuário, caso deseje, poderá fazer críticas, sugerir melhorias ou registrar elogios; na seção 03 é solicitado que o usuário informe alguns dados pessoais que serão utilizados para fins estatísticos.

Ao concluir o preenchimento das questões, o usuário deverá pressionar o botão do *caption* (**Não sou robô**) e, após a

verificação realizada pela ferramenta, clicar no botão **Submeter Respostas do Questionário** para cadastrar suas respostas em registro da avaliação no banco de dados da UFC.

Imagem 01: página principal do site da Comissão Própria de Avaliação

BRASIL | Acesso à informação | Participe | Serviços | Legislação | Canais

Ir para menu | Ir para conteúdo | Ir para rodapé | Alto contraste | Acessibilidade | Acesso à Informação | Portal da UFC

Procurar...

Universidade Federal do Ceará
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Início
Sobre a CPA
Composição da CPA
Legislação e Instrumentos
Avaliação Institucional na UFC
Resultados
Relatórios de Autoavaliação
Tutoriais e Documentos
Dúvidas frequentes
Links
Contato

Gestores participam de treinamento sobre avaliação do atendimento de serviços prestados pela UFC
18 de julho de 2018. Publicado em: Sem categoria
A partir da próxima segunda-feira (23/07/18) a Comissão Própria de Avaliação Institucional (CPA) da Universidade Federal do Ceará vai disponibilizar em seu site um questionário para o público avaliar o [...]

Ações para a graduação serão monitoradas e acompanhadas pela CPA/UFC
18 de julho de 2018. Publicado em: Sem categoria
Propostas para ampliar experiências positivas e para melhorar lacunas em disciplinas da graduação na Universidade Federal do Ceará serão registradas e monitoradas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UFC. [...]

Autoavaliação Institucional 2018.1 tem participação recorde de professores e alunos
18 de julho de 2018. Publicado em: Sem categoria
A Comissão Própria de Avaliação Institucional (CPA) da UFC divulgou, nessa quarta-feira (20), o resultado da avaliação interna 2018.1 da UFC, encerrada na última segunda-feira (18). Os dados mostram índices [...]

Estudantes e professores de graduação realizam autoavaliação institucional 2018.1

ANUÁRIO ESTADÍSTICO UFC 2016
Universidade Federal do Ceará PRO-REITORIA DE PLANEJAMENTO
Universidade Federal do Ceará PRO-REITORIA DE GRADUAÇÃO
INEP
Plano de Desenvolvimento Institucional 2013/2017
Avaliação de Serviços

Imagem 02: página do Questionário de Avaliação de Serviços

UFC - SIGADMIN - Sistema de Administração dos Sistemas
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Caro Usuário,
Por favor preencha os campos abaixo e selecione a opção **Submeter Respostas do Questionário**.

INFORMAÇÕES SOBRE A UNIDADE PRESTADORA DO SERVIÇO

1. Selecione a unidade prestadora do serviço *

--- SELECIONE ---

INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO PRESTADO, AVALIE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO

2. Acesso às informações sobre o serviço *

Muito Satisfeito Satisfeito Insatisfeito Não se aplica

3. Horário de atendimento *

Muito Satisfeito Satisfeito Insatisfeito Não se aplica

4. Cortesia e educação dos atendentes *

Muito Satisfeito Satisfeito Insatisfeito Não se aplica

5. Tempo de espera para ser atendido *

Muito Satisfeito Satisfeito Insatisfeito Não se aplica

6. Prazo para conclusão do serviço *

Muito Satisfeito Satisfeito Insatisfeito Não se aplica

7. Instalações físicas *

Muito Satisfeito Satisfeito Insatisfeito Não se aplica

8. Conservação e limpeza do local de atendimento *

Muito Satisfeito Satisfeito Insatisfeito Não se aplica

9. Indique o seu grau de satisfação com o serviço prestado *

Muito Satisfeito Satisfeito Insatisfeito Não se aplica

Inicialmente, selecione a unidade prestadora de serviço da lista apresentada neste combo!

Responder as questões de 02 a 09 selecionando a opção que a seu juízo melhor exprime o seu grau de satisfação com a prestação do serviço disponibilizado pela unidade prestadora. Todas as questões deverão ser respondidas. Caso o quesito avaliado não tenha relação com o serviço prestado, marcar a opção de resposta Não se aplica.

Imagem 03: página do Questionário de Avaliação de Serviços (continuação ...)

10. Comentários, sugestões ou críticas

255 caracteres disponíveis.

DADOS PESSOAIS (POR FAVOR, PREENCHER OS DADOS ABAIXO, ELES SERÃO UTILIZADOS APENAS PARA FINS ESTATÍSTICOS)

11. Selecione a sua faixa etária *

0-20 anos 21-35 anos 36-59 anos Acima de 60 anos

12. Pessoa com deficiência? *

Sim Não

Não sou um robô

reCAPTCHA
Privacidade - Termos

Submeter Respostas do Questionário

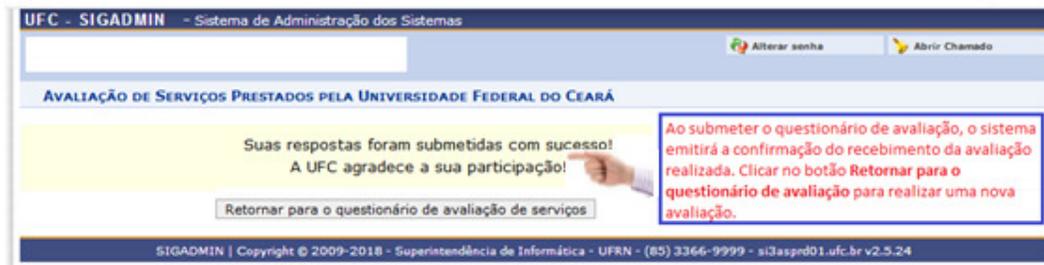
Neste espaço, de utilização opcional, o avaliador poderá deixar suas críticas, sugestões ou elogios.

Ao concluir o preenchimento do questionário, o usuário avaliador deverá clicar no quadrinho ao lado (Não sou um robô) e, em seguida, clicar no botão Submeter Respostas do Questionário.

* Campos de preenchimento obrigatório.

SIGADMIN | Copyright © 2009-2018 - Superintendência de Informática - UFRN - (85) 3366-9999 - sigaspr01.ufc.br v2.5.24

Imagem 04: página do Questionário de Avaliação de Serviços – confirmação de registro no banco de dados da avaliação do usuário



Observações:

- 1) Caso haja problemas no funcionamento do Questionário de Avaliação de Serviços, o usuário poderá contatar a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) da UFC, enviando um email com a descrição do erro e, se possível acompanhado de *printscreen* da página mostrando o erro, para o endereço avalinst_sti@sti.ufc.br;
- 2) A tabulação dos resultados será realizada trimestralmente (janeiro, abril, julho e outubro de cada ano) e enviada para os setores que estão sendo avaliados, onde espera-se que ações sejam realizadas para sanear fragilidades e fortalecer as potencialidades detectadas nas avaliações.

Atenciosamente,

Prof. Dr. José Lassance de Castro Silva
Presidente da CPA/UFC