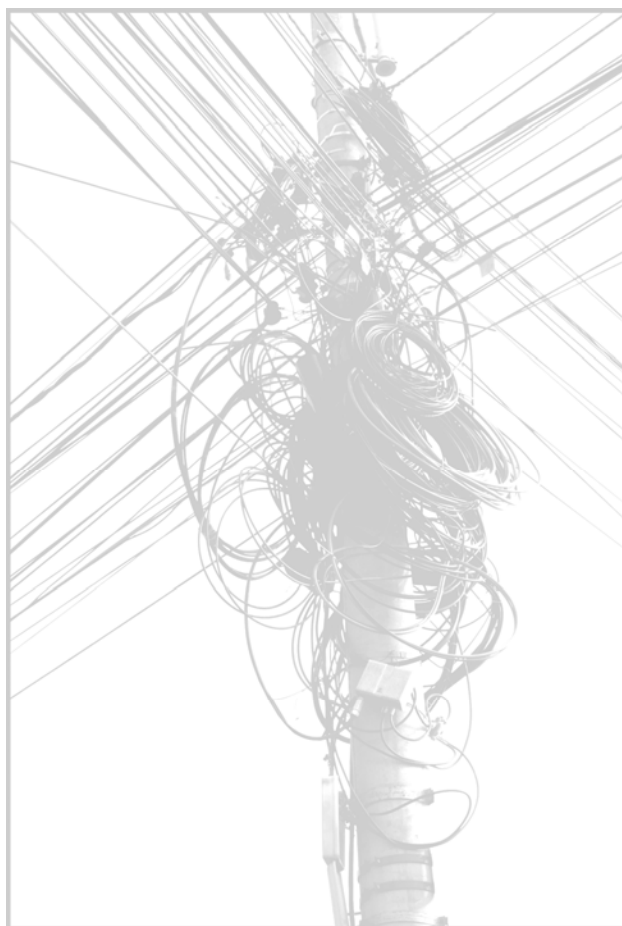


ESTUDO SOBRE A COMUNICAÇÃO INTERNA NA UFP

Apresentação de resultados



Estudo sobre a Comunicação Interna na UFP

Apresentação narrativa de resultados

1. OBJECTIVOS

Este estudo, promovido pelo ProjEst-Q sob direcção do Doutor Miguel Trigo, teve o seu início no mês de Maio de 2007 e foi planeado e executado por uma equipa de 3 colaboradores docentes e 3 não-docentes (Ágata Rosmaninho, Álvaro Cairrão, Áurea Ramos, Carla Barros, Cláudia Camelo e Francisco Sampaio Gomes).

Este trabalho teve como objectivo o estudo da Comunicação Interna praticada na UFP (vertical e horizontal, formal e informal, com origem institucional e individual), na perspectiva dos seus utilizadores (docentes e não-docentes). Consideraram-se vários aspectos da comunicação interna: qualidade (clareza, coerência, utilidade, relevância, oportunidade, reciprocidade); impedimentos à comunicação; e processos, meios e instrumentos. O estudo considerou igualmente a comunicação dos utilizadores com os diversos órgãos e serviços da estrutura da UFP.

2. METODOLOGIA

O estudo recorreu a uma metodologia mista, qualitativa (grupos de discussão - *focus groups*, perguntas abertas em questionário) e quantitativa (questionário com perguntas fechadas). O inquérito utilizado, o “Questionário sobre Comunicação Interna – Quesci” ©2007 (**Anexo I**), foi construído de raiz por este grupo de trabalho, e explorou a temática explicitada nos grupos de discussão, procurando avaliar as percepções de docentes e não-docentes sobre os processos e agentes da comunicação interna na UFP.

O Quesci© é um instrumento composto por 99 perguntas fechadas (de resposta forçada) e 4 perguntas abertas. As perguntas fechadas são compostas por afirmações sobre as quais se pede que o respondente expresse a sua opinião, num formato de 4 opções de resposta, do menos favorável ao mais favorável (por exemplo “discordo totalmente”, “discordo”, “concordo” e “concordo totalmente”). As perguntas abertas recolhem sugestões de novos meios, sugestões para a melhoria da comunicação e a identificação de serviços com os quais há maiores dificuldades de comunicação.

Incluem-se igualmente 4 questões de caracterização sócio-demográfica, tendo sido garantido o carácter anónimo, privado e voluntário da participação.

3. PARTICIPANTES

Responderam ao questionário 270 sujeitos (equivalente a 43,6% de todas as pessoas que trabalham na UFP). Dos respondentes, 70% (189 casos) são docentes (equivalente a cerca de 40% de todos os docentes da UFP), e 30% (78 casos) são não-docentes (equivalente a cerca de 55% de todos os não-docentes).

Em termos de género, 58,9% são homens e 41,1% são mulheres.

Predomina a faixa etária dos 35 aos 45 anos (41,4%), seguida da 25-35 anos (35,2%), 46-55 anos (14,2%), mais de 55 anos (6,1%), e 18-25 anos (3,1%).

O tempo de serviço predominante é a faixa entre 4 e 6 anos (30,4%), seguido da faixa com mais de 10 anos (28,0%), 0 a 3 anos (22,2%) e por último a faixa 7-10 anos (19,5%).

Em termos estatísticos, uma amostra deste tamanho é considerada como produzindo resultados claramente significativos.

4. RESULTADOS

Em ordem a facilitar a interpretação dos resultados, os temas e aspectos abordados são classificados em “aspectos positivos” e “aspectos negativos”. Neste relatório consideramos as percentagens das respostas efectivamente dadas, ignorando-se as respostas ausentes ou omissas, porém, nos gráficos em anexo (**Anexo II**) optámos por fazer uma apresentação mais detalhada dos resultados, incluindo os valores omissos.

4.1 ASPECTOS POSITIVOS

No que se refere aos aspectos positivos da comunicação interna, agrupamos os vários itens em aspectos “extremamente positivos”, “fortemente positivos” e “positivos”.

Os itens associados a aspectos **extremamente positivos** (itens que receberam 90% ou mais de pareceres favoráveis expressos) referem-se a três aspectos:

- i) Conhecimento auto-percepcionado do uso do correio electrónico;
- ii) Capacidade auto-percepcionada de responder a pedidos de informação do público, alunos e departamentos da UFP;
- iii) Utilidade (aplicabilidade prática) da informação recebida de dois órgãos da UFP (Reitoria e Direcções de Faculdades).

Tab. 1

Item	% de casos	Aspecto (fonte)
c5_4	96,1	Sei como funciona o correio electrónico
a10	93,4	Sei responder a pedidos de informação de outros departamentos, colegas ou alunos
a3_4	91,2	Informação tem aplicação prática (Direcção da Faculdade)
a8	91,1	Sei responder a pedidos de informação do público externo
a4_4	90,9	Informação tem aplicação prática (Superior Hierárquico)
a2_4	90,4	Informação tem aplicação prática (Reitoria)

Os itens associados a aspectos **fortemente positivos** (itens que receberam mais de 75%, mas menos de 90%) dos pareceres favoráveis expressos, incluem 23 itens, designadamente:

Tab. 2

Item	% de casos	Aspecto (fonte)
a3_6	87,6	Respeito de hierarquias de transmissão de informação (Direcção da Faculdade)
a13_2	87,5	Resposta a solicitações (Vice - Reitoria)
a13_4	87,1	Resposta a solicitações (Superior Hierárquico)
a5_4	83,5	A informação tem uma aplicação prática (Colegas)
c5_2	83,1	A informação é correctamente direccionada (Correio Electrónico)
a13_1	81,3	Resposta a solicitações (Reitoria)
a2_7	81,1	Respeito pelas hierarquias de transmissão de informação (Reitoria)
a12_4	80,6	Consideração de sugestões (Superior Hierárquico)
c4_2	80,6	Informação actualizada (Site da UFP)
b1	80,0	Respeito de procedimentos institucionais (Colegas)
a2_6	79,7	A informação é coerente com a recebida do Superior Hierárquico (Reitoria)

a9	79,1	Resposta a pedidos de informação fora das competências (Público Externo)
a3_5	78,7	A informação é coerente com a recebida da Reitoria (Direcção da Faculdade)
a6_4	78,4	A informação tem uma aplicação prática (Diversos órgãos da UFP)
a11	78,3	Resposta a pedidos de informação fora das competências (departamentos, alunos)
c4_1	78,1	É prático (Site da UFP)
a4_3	76,3	A informação é clara (Superior Hierárquico)
a3_3	76,1	A informação é clara (Direcção da Faculdade)
a4_1	75,6	A informação é suficiente (Superior Hierárquico)
a2_2	75,3	A informação é atempada (Reitoria)
a2_3	75,3	A informação é clara (Reitoria)
a6_5	75,2	A informação é coerente (Diversos órgãos da UFP)
a2_5	74,9	A informação é coerente com a recebida pela Direcção da Faculdade (Reitoria)

Os itens associados a aspectos **positivos**, isto é, itens que receberam **mais de 60%** (mas menos que 75%) dos pareceres favoráveis expressos, incluem 25 itens, designadamente:

Tab. 3

Item	% de casos	Aspecto (fonte)
c3_2	73,8	Tempo de espera na realização de chamadas é adequado (Telefone Fixo)
a5_7	73,6	A informação é coerente com a recebida do Superior Hierárquico (Colegas)
a2_1	73,4	A informação é suficiente (Reitoria)
a6_1	73,3	A informação é suficiente (Diversos órgãos da UFP)
a5_5	72,9	A informação é coerente com a recebida da Reitoria (Colegas)
a4_2	71,4	A informação é atempada (Superior Hierárquico)
a6_2	71,1	A informação é atempada (Diversos órgãos da UFP)
c4_3	70,9	É apelativo (Site da UFP)
a5_6	70,5	A informação é coerente com a recebida da Direcção da Faculdade (Colegas)
a13_3	69,7	Resposta a Solicitações (Direcção da Faculdade)
a5_3	67,5	A informação é clara (Colegas)
a3_2	67,4	A informação é atempada (Direcção da Faculdade)
c3_3	66,5	Horário da Central Telefónica (Telefone Fixo)
c4_4	65,8	Acesso a computadores de uso colectivo é fácil (Site da UFP)
a3_1	65,6	A informação é Suficiente (Direcção da Faculdade)
a4_6	64,9	Tomada de decisões consulta as partes envolvidas (Superior Hierárquico)
a5_1	64,9	A informação é suficiente (Colegas)
c5_3	63,9	Acesso a computadores de uso colectivo é fácil (Correio Electrónico)
c6_1	63,4	Costuma usar a plataforma UFP-UV (SIM)
c3_4	63,2	Chamadas para número móveis são fáceis (Telefones Fixos)
a12_3	62,6	Consideração de sugestões (Direcção da Faculdade)
a5_2	62,3	A informação é atempada (Colegas)
a12_1	62,3	Consideração de sugestões (Reitoria)
a7_3	61,8	A Informação é clara (Direcção da Faculdade)
c3_1	61,2	Tempo de espera no acesso à Central Telefónica (Telefone Fixo)

4.2 ASPECTOS NEGATIVOS

O Inquérito não produziu itens que possam ser classificados como “negativos” (itens em que as respostas desfavoráveis variam entre 60% e 75% exclusive), “claramente negativos” (em que as respostas desfavoráveis variam entre 75% e 90% exclusive), ou “extremamente negativos” (em que a percentagem de respostas desfavoráveis é superior a 90%).

O item a1 (a comunicação interna é demasiado formal) recebeu 68% de respostas desfavoráveis (discordo ou discordo totalmente), contudo esta característica não se pode considerar nem negativa nem positiva.

Somente um item (a2_8: consulta na decisão) teve respostas desfavoráveis (52,5%) em número superior às favoráveis (47,5%).

Dada a inexistência de itens claramente negativos, passamos a agrupar os itens de acordo com a sua relativa negatividade. A seguir listam-se os itens com cerca de um terço (ou mais), exactamente **33% ou mais**, de respostas desfavoráveis (19 itens).

Tab. 4

Item	% de casos	Aspecto (fonte)
c5_1	48,4	O Spam (lixo electrónico) é reduzido (Correio electrónico)
a7_5	48	A informação é coerente (Direcção da Faculdade)
a7_2	45,5	A informação é atempada (Direcção da Faculdade)
a7_1	43,7	A informação é suficiente (Direcção da Faculdade)
c3_1	38,8	Tempo de espera no Acesso a Central Telefónica (Telefone Fixo)
a7_3	38,2	A informação é clara (Direcção da Faculdade)
a5_2	37,7	A informação é atempada (Colegas)
a12_1	37,7	Consideração de sugestões (Reitoria)
c3_4	36,8	Chamadas para número móveis são fáceis (Telefones Fixos)
c6_1	36,6	Costuma usar a plataforma UFP-UV (SIM)
c5_3	36,1	Acesso a computadores de uso colectivo é fácil (Correio Electrónico)
a4_6	35,1	Tomada de decisões consulta as partes envolvidas (Superior Hierárquico)
a5_1	35,1	A informação é suficiente (Colegas)
a3_1	34,4	A Informação é suficiente (Direcção da Faculdade)
c4_4	34,2	Acesso a computadores de uso colectivo é fácil (Site da UFP)
c3_3	33,5	O horário da central telefónica é adequado
a3_2	32,6	A informação é atempada (Direcção da Faculdade)
a5_3	32,5	A informação é clara (Colegas)
a12_2	32,5	Consideração de sugestões (Vice-Reitoria)

A seguir listam-se os itens com um **mais de 20%** (mas menos de 33%) de respostas desfavoráveis (25 itens):

Tab. 5

Item	% de casos	Aspecto (fonte)
a13_3	30,3	Resposta a solicitações (Direcção da Faculdade)
a5_6	29,5	A informação é coerente com a recebida da Direcção da Faculdade (Colegas)
c4_3	29,1	É apelativo (Site da UFP)
a6_2	28,9	A informação é atempada (Diversos órgãos da UFP)
a4_2	28,6	A informação é atempada (Superior Hierárquico)
a5_5	27,1	A informação é coerente com a recebida da Reitoria (Colegas)
a6_1	26,7	A informação é suficiente (Diversos órgãos da UFP)
a7_4	26,7	A informação tem aplicação prática (Direcção da Faculdade)
a2_1	26,6	A informação é suficiente (Reitoria)
a5_7	26,4	A informação é coerente com a recebida do Superior Hierárquico (Colegas)
c3_2	26,2	Tempo de espera na realização de chamadas é adequado (Telefone Fixo)
a2_5	25,1	A informação é coerente com a recebida da Direcção da Faculdade (Reitoria)
a6_5	24,8	A informação é coerente (Diversos órgãos da UFP)
a2_2	24,7	A informação é atempada (Reitoria)

a2_3	24,7	A informação é clara (Reitoria)
a4_1	24,4	A Informação é suficiente (Superior Hierárquico)
a3_3	23,9	A informação é clara (Direcção da Faculdade)
a4_3	23,7	A Informação é clara (Superior Hierárquico)
a6_3	22,4	A informação é clara (Diversos órgãos da UFP)
c4_1	21,9	É funcional (Site da UFP)
a11	21,7	Pedido de Informação fora das competências (departamentos, alunos)
a6_4	21,6	A informação tem uma aplicação prática (Diversos órgãos da UFP)
a3_5	21,3	A informação é coerente com a recebida pela Reitoria (Direcção da Faculdade)
a9	20,9	Pedido de informação fora das competências (Público Externo)
a2_6	20,3	A informação é coerente com a recebida do Superior Hierárquico (Reitoria)

Em resumo temos 44 aspectos com pelo menos 20% dos respondentes a referir insatisfação ou opinião negativa. Em termos de relevância estes itens podem ser considerados merecedores de evidente interesse tanto interpretativo como interventivo.

4.3 ÓRGÃOS OU SERVIÇOS DA UFP

Os diversos agentes (individuais e colectivos) produtores de comunicação na instituição foram avaliados em vários aspectos, tais como clareza, oportunidade, utilidade e coerência da informação. Um item solicitou uma avaliação de 6 entidades, num conjunto de 5 a 8 aspectos (Tab. 6).

A nota global atribuída a cada entidade ou agente de informação representa a média das pontuações obtidas nos diversos aspectos. O ponto médio (ponto em que as opiniões passam de desfavoráveis ou negativas a favoráveis ou positivas, é o valor 2,50). O valor 2 representa “discordo” e o valor 3 “concordo”. Verificamos que a pontuação global atribuída a cada agente foi ligeiramente positiva, conforme valores a seguir:

Órgão ou serviços	média
Superior hierárquico	3,07
Reitoria	2,93
Direcção da Faculdade	2,85
Diversos órgãos da UFP	2,79
Colegas	2,73
Comunicação entre Direcções das Faculdades	2,60

Foi ainda permitido que os respondentes se pronunciassem em formato de pergunta aberta sobre 3 órgãos ou serviços da UFP à sua escolha (item b4). Foram referidos um total de 30 órgãos ou serviços (**Anexo III**), na Tab.7 destacamos os 10 mais mencionados. As principais queixas referem-se ao horário de atendimento, baixa disponibilidade e atitude dos responsáveis ou funcionários dos serviços, lentidão ou ausência de resposta às solicitações.

Órgão ou serviços	Nº Ref.
Centro de Informática	38
Secretaria de Pós-Graduações e Mestrados	29
Direcção da FCS	14
Direcção da Faculdade	13
Secretariado da Direcção da FCS	5
SIUFP	5
Tesouraria	5
CERLAB	4
Reitoria	4

Recursos Humanos	4
Central Telefónica	4
GCI	4

4.4 PROCESSOS INTERNOS NA UFP

A grande maioria dos respondentes (80%) considera que os seus colegas respeitam os **procedimentos institucionais** (item b1). Os respondentes que consideram que os procedimentos institucionais não são respeitados (51 pessoas ou 20% do total de respondentes) identificam as seguintes razões para tal incumprimento (por ordem decrescente de importância):

Tab. 7

Item	% de casos	Razão do incumprimento
b2_5	96,1	Benefício ou lucro pessoal
b2_1	72,0	Desconhecimento dos procedimentos
b2_3	69,2	Tratamento diferenciado
b2_2	57,7	Incumprimento deliberado
b2_4	52,2	Desrespeito das hierarquias

Cada aspecto da informação emanada dos diversos órgãos e agentes foi classificado através de uma nota global transversal. Assim, por exemplo, a “clareza” da informação foi calculada tendo em consideração as notas de clareza da informação produzida pela Reitoria, Direcção da Faculdade, Superior Hierárquico, etc.

O ponto médio (ponto em que as opiniões passam de desfavorável ou negativas a favoráveis ou positivas, é o valor 2,50). O valor 2 representa “discordo” e o valor 3 “concordo”.

Verificamos que a pontuação global atribuída a cada característica (Tab. 7b) é globalmente positiva (valores superiores a 2,5), excepto para a consulta das partes envolvidas que apresenta pontuação negativa (opinião do grupo dos docentes). O respeito pelas hierarquias e a aplicabilidade prática da informação aparecem com classificações solidamente positivas; a coerência, clareza, suficiência e carácter atempado da informação apresentam pontuações ligeiramente positivas.

Tab. 7b Características da informação interna (média)

	não docentes n = 74 - 75	docentes n = 174 - 186	total n = 248 - 261
Órgão respeita as hierarquias	3,1622	3,1264	3,1371
Informação tem aplicação prática	3,0644	2,9811	3,0050
Informação é coerente	2,9338	2,7984	2,8378
Informação é clara	2,9122	2,7988	2,8315
Informação é suficiente	2,8589	2,7055	2,7496
Informação é atempada	2,7884	2,7188	2,7392
Órgão consulta partes envolvidas	2,7676	2,4091	2,5169

Quanto aos **impedimentos** para o bom relacionamento com os diversos serviços da UFP, as 3 razões oferecidas aparecem com semelhante importância, a saber:

Item	% de casos	Impedimentos
b3_3	64,5	Desconhecimento das atribuições dos outros serviços
b3_2	61,6	Predomínio do trabalho individual
b3_1	60,6	Diferentes horários de funcionamento

4.5. MEIOS E RECURSOS TÉCNICOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA

Os **meios e recursos técnicos** de comunicação interna (itens c1 e c6) apresentam, globalmente, taxas de utilização positiva. Três meios estão associados a taxas de utilização alta (correio electrónico, site da UFP, reuniões); três meios estão associados a utilizações positivas ligeiras (correio interno, telefone fixo, plataforma da universidade virtual), dois meios tem utilizações neutras (boletins electrónicos, revista da UFP) e um meio tem utilização negativa (o número de pessoas que usa é inferior ao número de pessoas que não usa), como é o caso dos placares informativos nos edifícios pedagógicos.

Tab. 9

Item	% de casos	Recursos / meios
c1_3	97,7	Correio electrónico
c1_2	94,7	Site da UFP
c1_8	72,1	Reuniões
c1_9	65,1	Correio interno
c1_1	63,4	Telefone fixo
c1_6	61,6	Plataforma da Universidade Virtual (UFP-UV)
c1_7	50,0	Boletins electrónicos (newsletters)
c1_4	50,0	Revista da UFP
c1_5	44,6	Placards informativos nos pisos dos edifícios pedagógicos

Obs.: percentagem de pessoas que respondeu “uso muito” e “uso”

A maioria dos docentes e funcionários (63,4%) costuma usar a **plataforma da Universidade Virtual** (UFP-UV). As razões apontadas para o a sua **não utilização** são, por ordem decrescente de importância:

Tab. 10

Item	% de casos	N.º de casos	Razão
c6_2_2	14,6	39	Por não estar habituado
c6_2_4	13,5	36	Por falta de Formação
c6_2_1	10,1	27	Por não saber utilizar
c6_2_5	5,6	15	Outras razões
c6_2_3	2,6	7	Por desconhecimento da sua existência

Os **meios de comunicação interna** identificados no inquérito (itens c2) são considerados globalmente bastante eficazes, com taxas de aprovação variando entre valores baixos (61,1% referente à revista da UFP) e valores altos (94,2 referente ao correio electrónico). A seguir apresentam-se estes meios por ordem decrescente de eficácia.

Tab. 11

Item	% de casos	Meio
c2_3	94,2	Correio electrónico

c2_11	91,8	Correio interno
c2_2	89,6	Página de internet da UFP
c2_8	87,1	Comunicação escrita
c2_14	86,1	Placard de ponto (somente pessoal não docente)
c2_13	85,1	Rede informática local
c2_12	81,5	Sinalética (tabuletas, indicações de gabinetes)
c2_6	81,3	Plataforma Universidade Virtual UFP-UV
c2_1	81,1	Telefone fixo
c2_10	77,1	Reuniões
c2_9	70,1	Comunicação oral
c2_7	68,6	Newsletters
c2_4	61,1	Revista da UFP
c2_5	58,9	Placares informativos dos edifícios pedagógicos

Obs.: a percentagem corresponde à soma de respostas "muito eficaz" e "eficaz"

As opiniões expressas sobre o funcionamento de 3 importantes meios de comunicação interna (telefone fixo, site web da UFP e correio electrónico), são globalmente bastante positivas, com uma taxa de aprovação entre baixas (51,6%, referido ao lixo electrónico, SPAM) e altas (96,1% referente ao conhecimento de funcionamento do correio electrónico); não existe nenhum item que tenha recebido uma apreciação negativa.

Tab. 12

Item	% de casos	Meio (aspecto)
C3_1	61,2	Telefone fixo (tempo de espera de acesso adequado)
C3_2	73,8	Telefone fixo (tempo de espera na realização de chamadas adequado)
C3_3	66,5	Telefone fixo (horário de funcionamento da Central Telefónica)
C3_4	63,2	Telefone fixo (facilidade de ligação para números móveis)
C4_1	78,1	Site da UFP (funcionalidade; percursos lógicos)
C4_2	80,6	Site da UFP (informação actualizada)
C4_3	70,9	Site da UFP (aspecto apelativo)
C4_4	65,8	Site da UFP (fácil acesso aos computadores colectivos)
C5_1	51,6	Correio electrónico (spam, lixo electrónico existente)
C5_2	83,1	Correio electrónico (informação correctamente direccionada)
C5_3	63,9	Correio electrónico (acesso a computadores de uso colectivo é fácil)
C5_4	96,1	Correio electrónico (sei como funciona)

Obs.: a percentagem corresponde à soma de respostas "concordo" e "concordo totalmente"

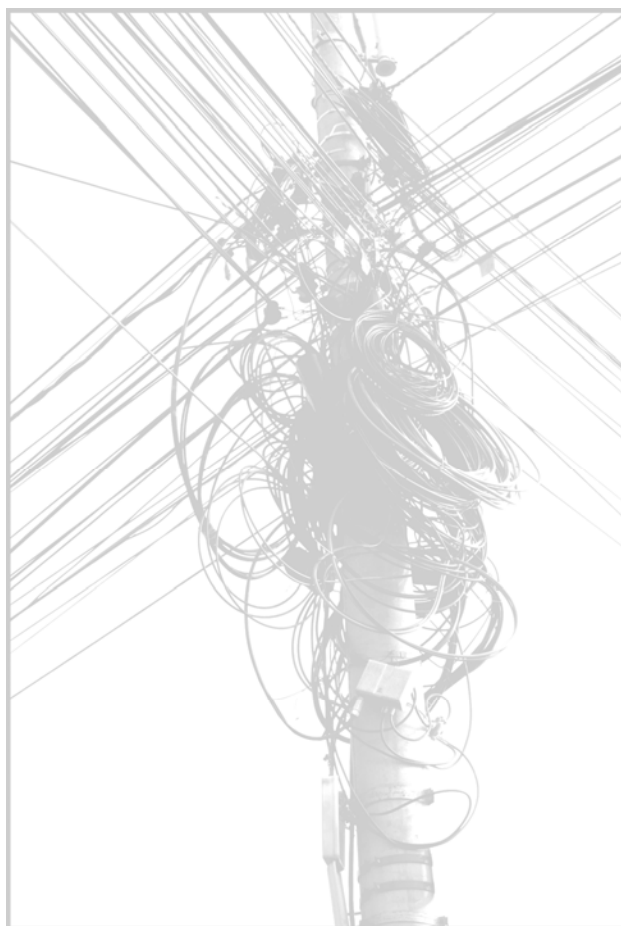
5. CONCLUSÕES

Este relatório faz uma caracterização descritiva dos resultados da administração do Quesci ©. Numa segunda fase deste trabalho, tentaremos interpretar estes resultados, oferecendo explicações para os números mais inesperados ou preocupantes, sugerindo metodologias de verificação de dados (quando necessário) e apresentando sugestões de melhoria dos processos e meios da comunicação interna na UFP.

ESTUDO SOBRE A COMUNICAÇÃO INTERNA NA UFP

Anexo I

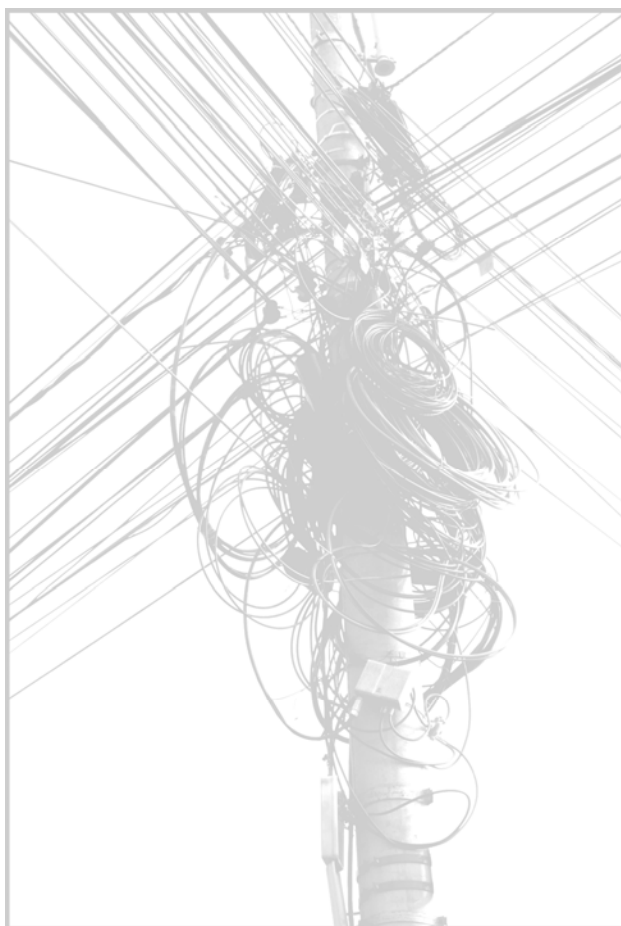
Questionário de Comunicação Interna - QUESCI



ESTUDO SOBRE A COMUNICAÇÃO INTERNA NA UFP

Anexo II

Apresentação Gráfica dos Resultados



Estudo sobre a Comunicação Interna na UFP

Apresentação gráfica de resultados

GRUPO A

Legenda para todas as questões deste grupo:

Tabelas sem “dual”:

DT = Discordo totalmente

D = Discordo

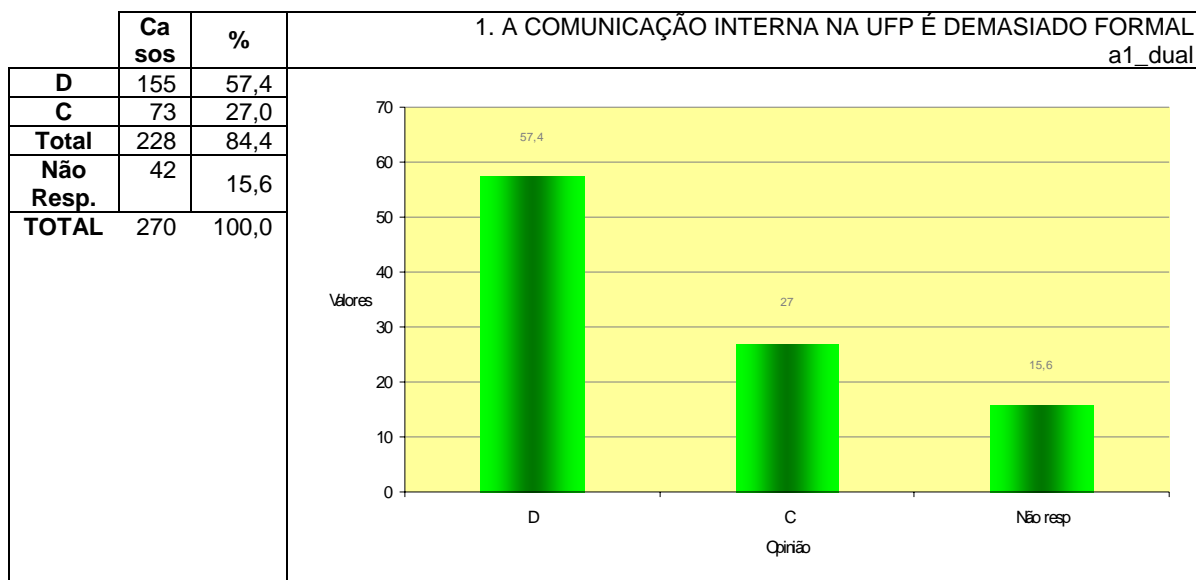
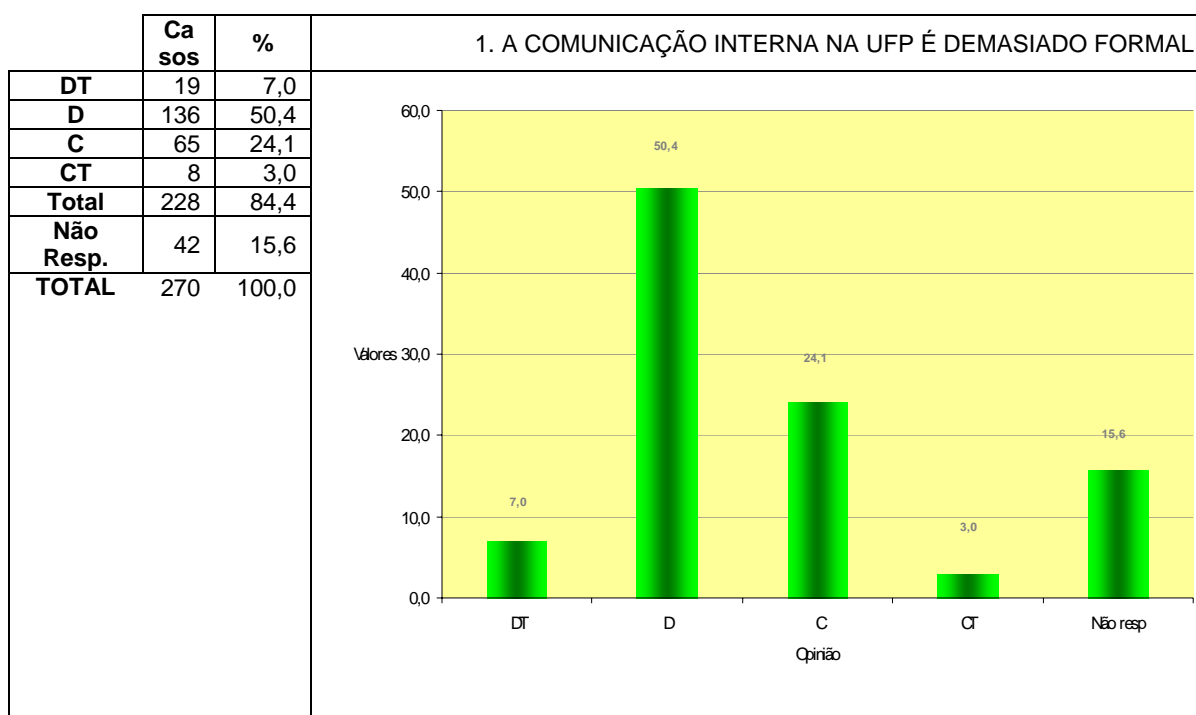
C = Concordo

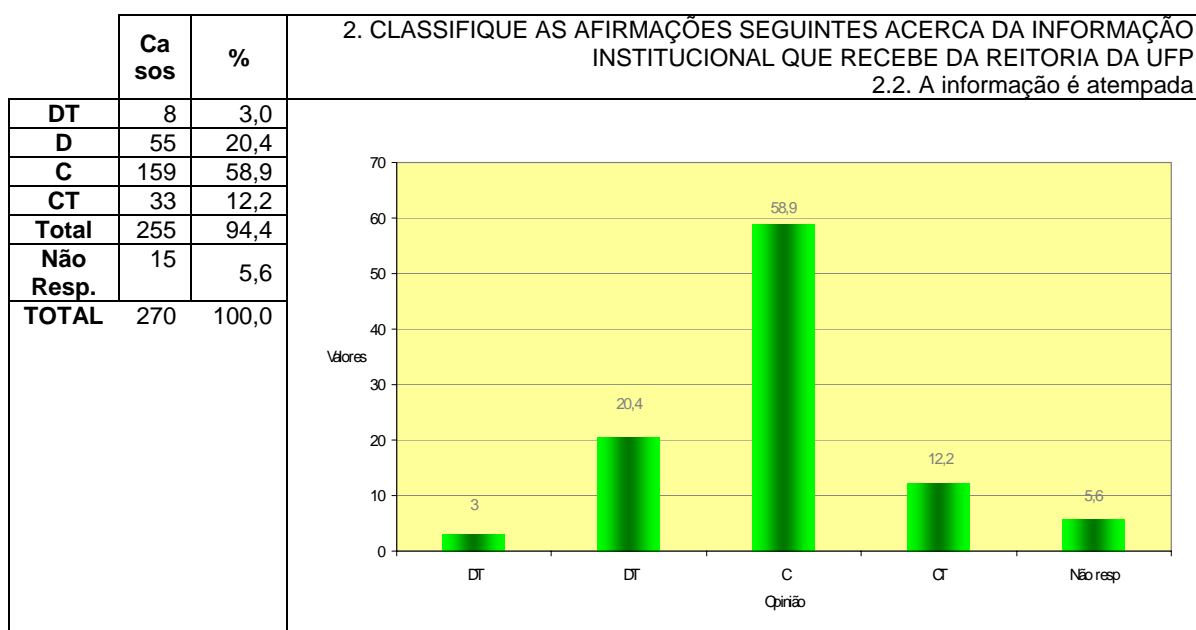
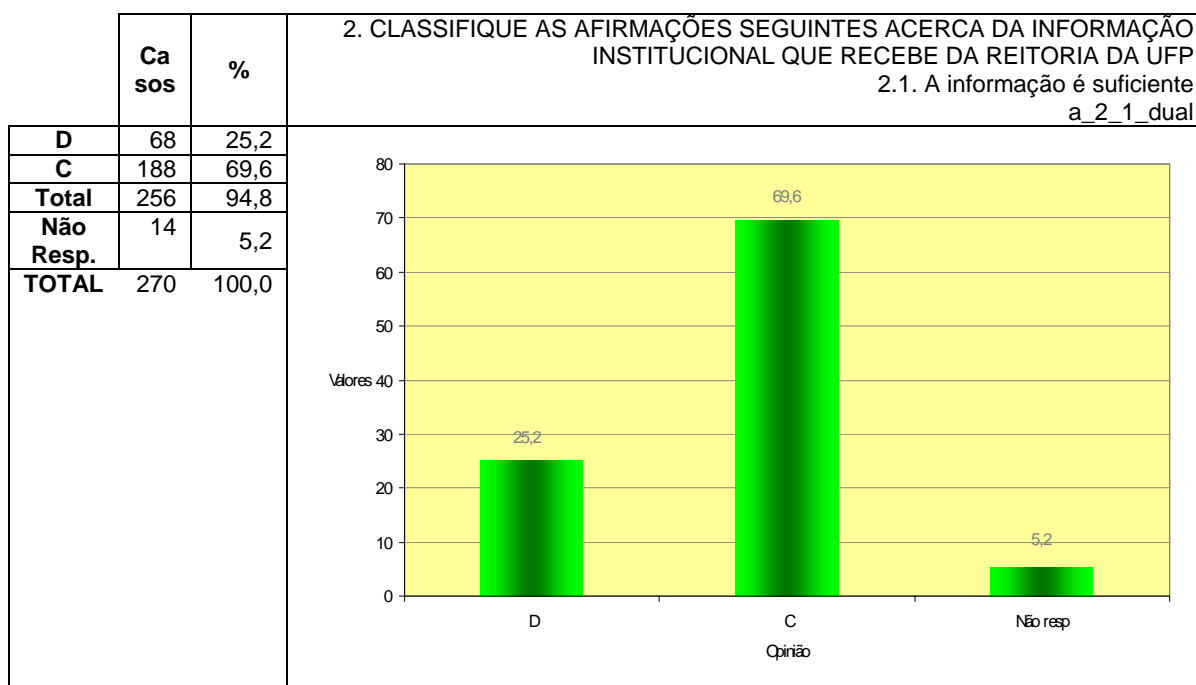
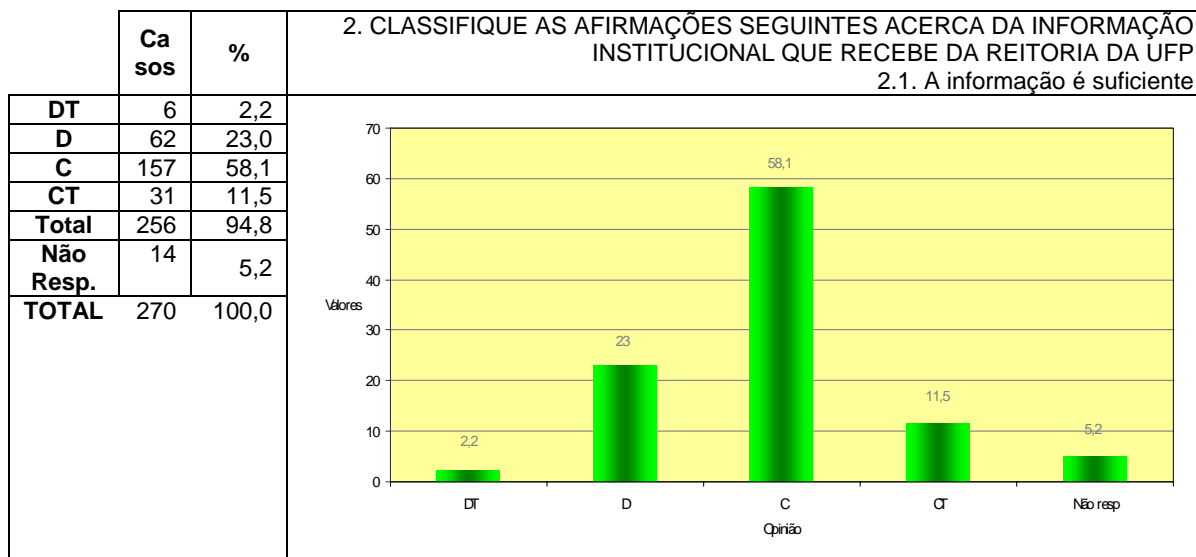
CT = Concordo totalmente

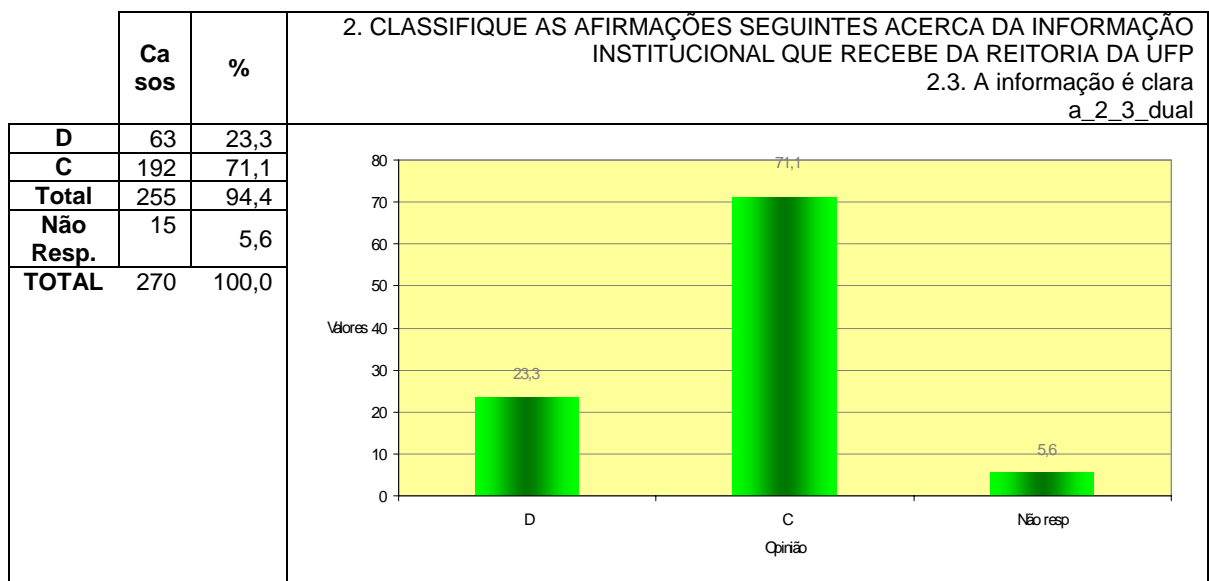
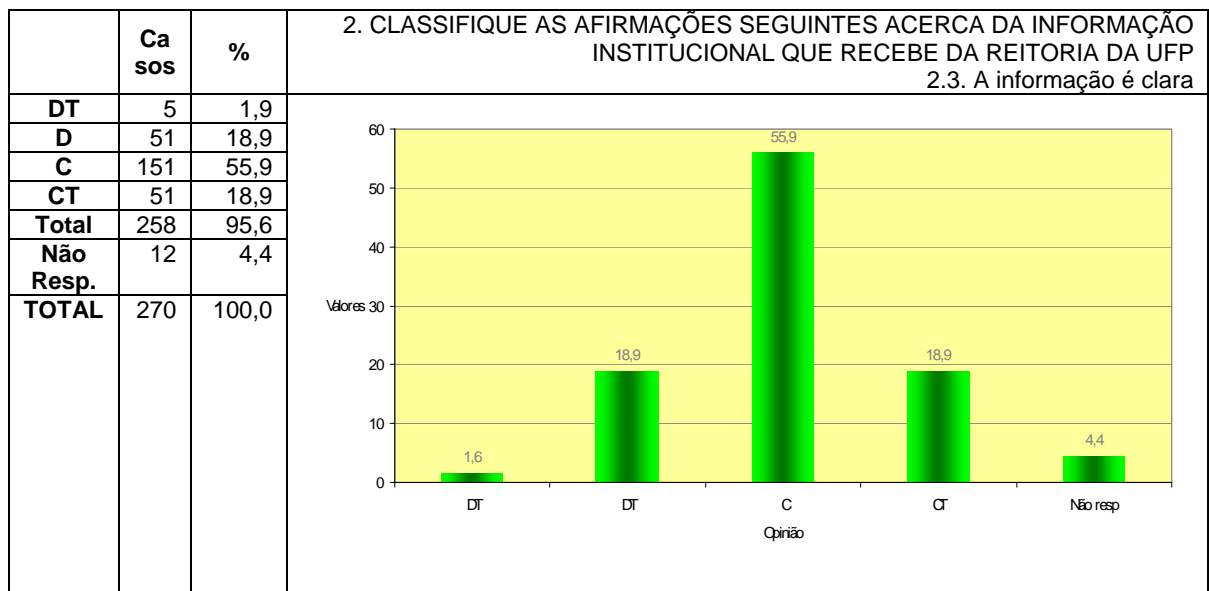
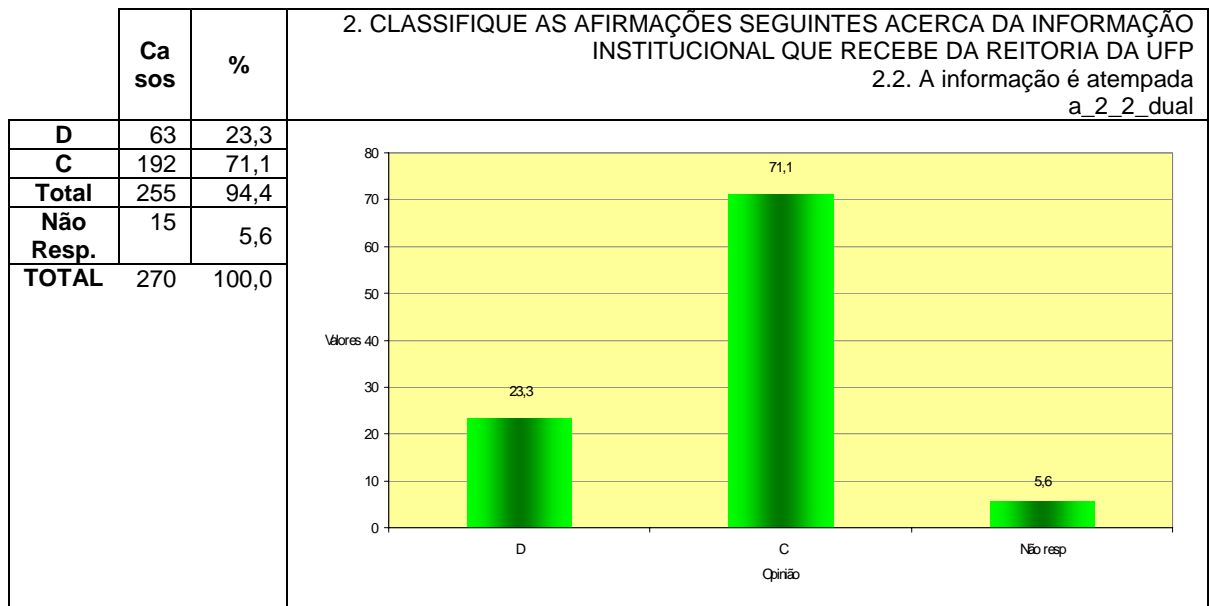
Tabelas com “dual”:

D = Discordo + Discordo totalmente

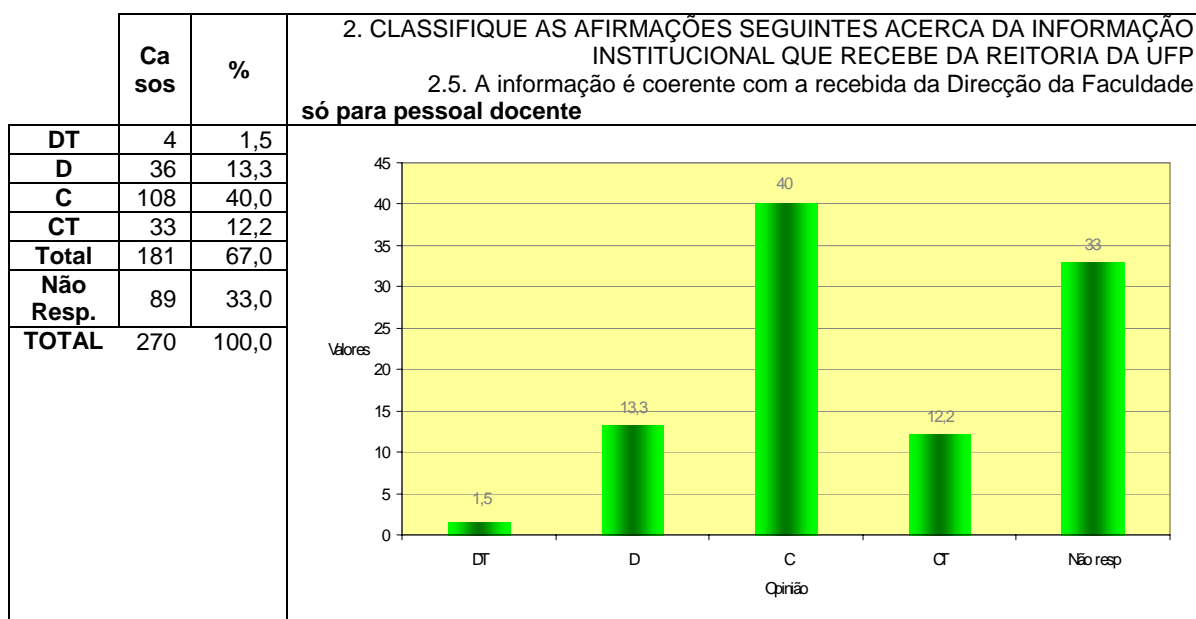
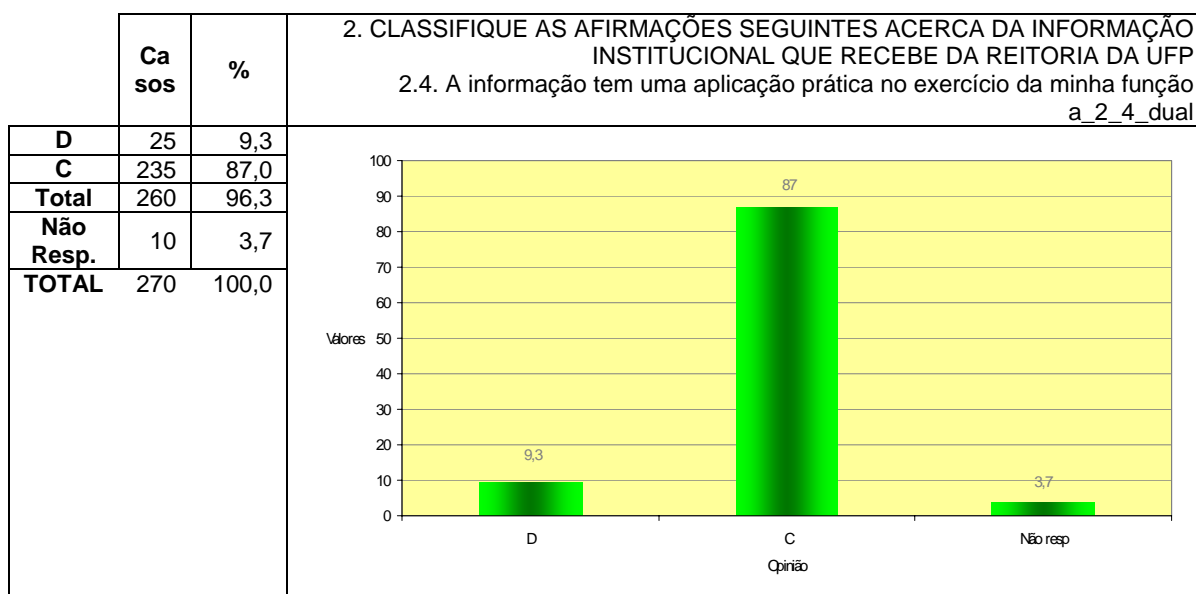
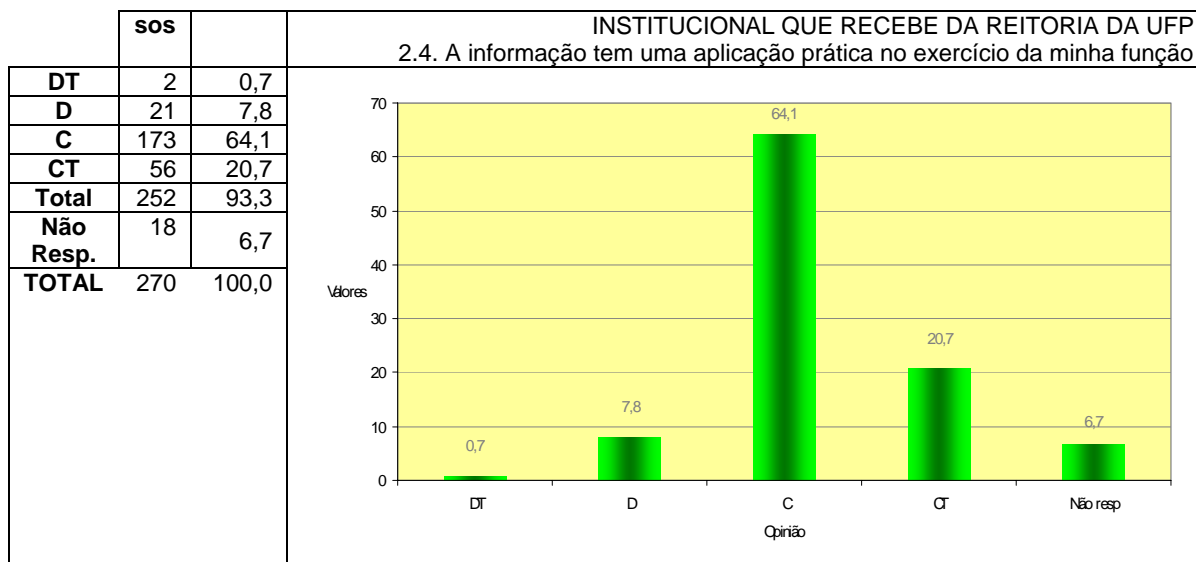
C = Concordo + Concordo totalmente



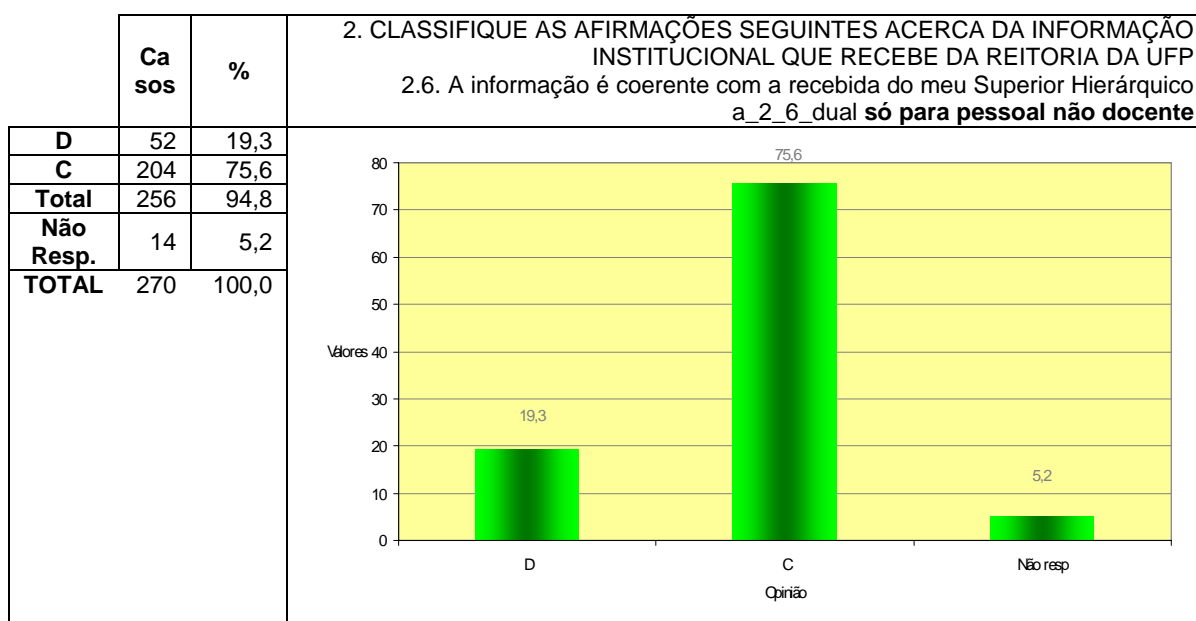
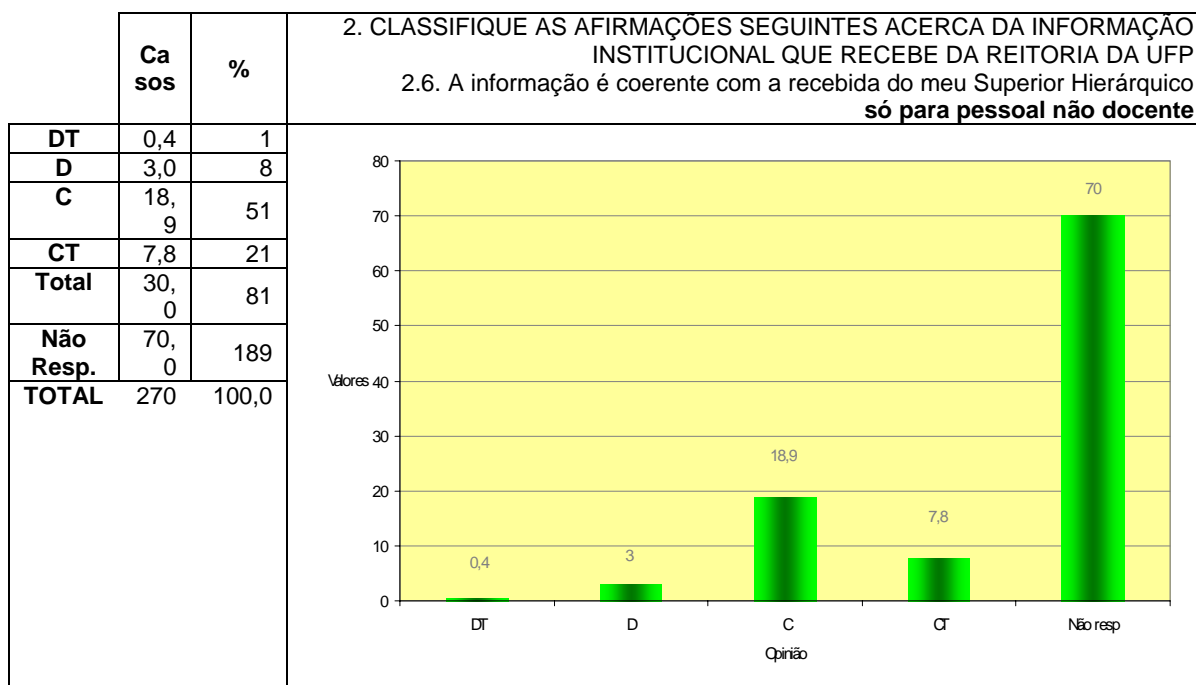
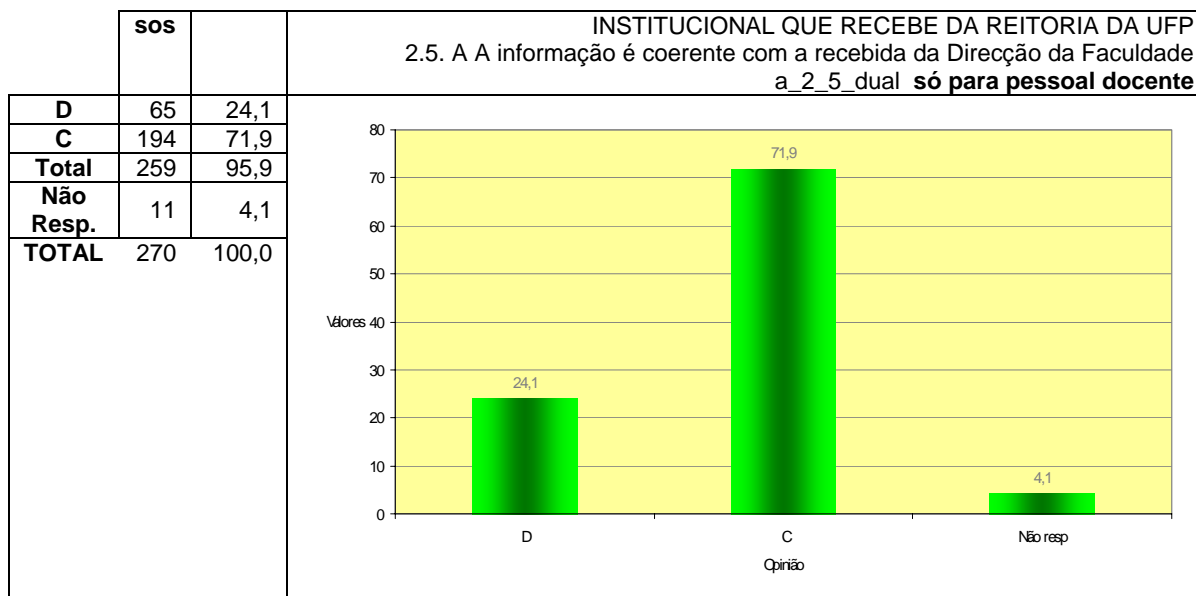


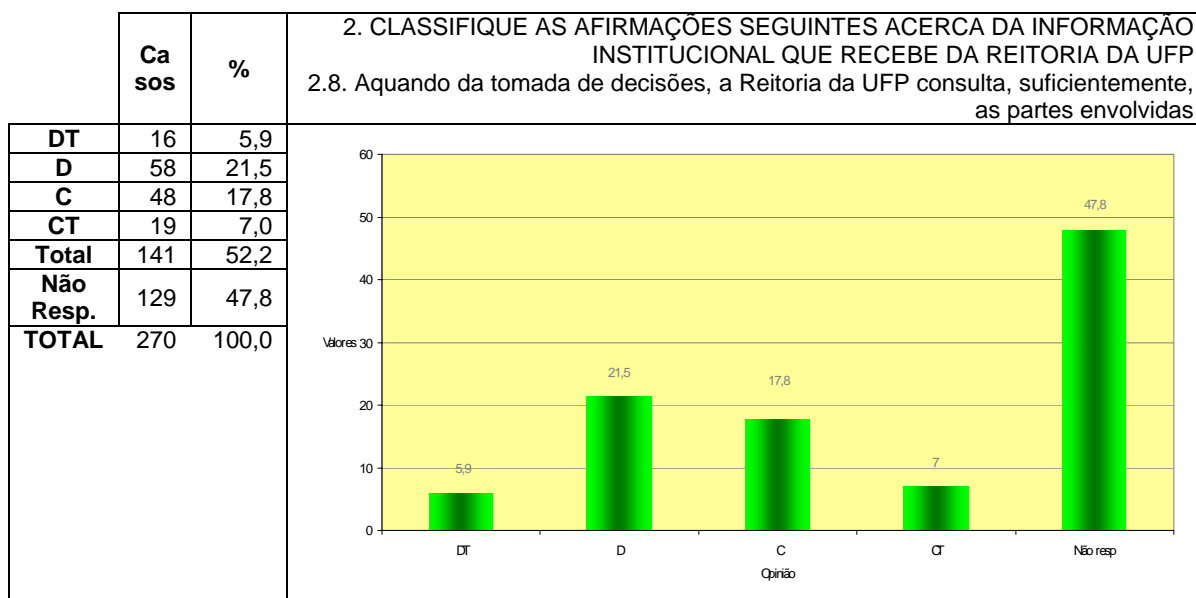
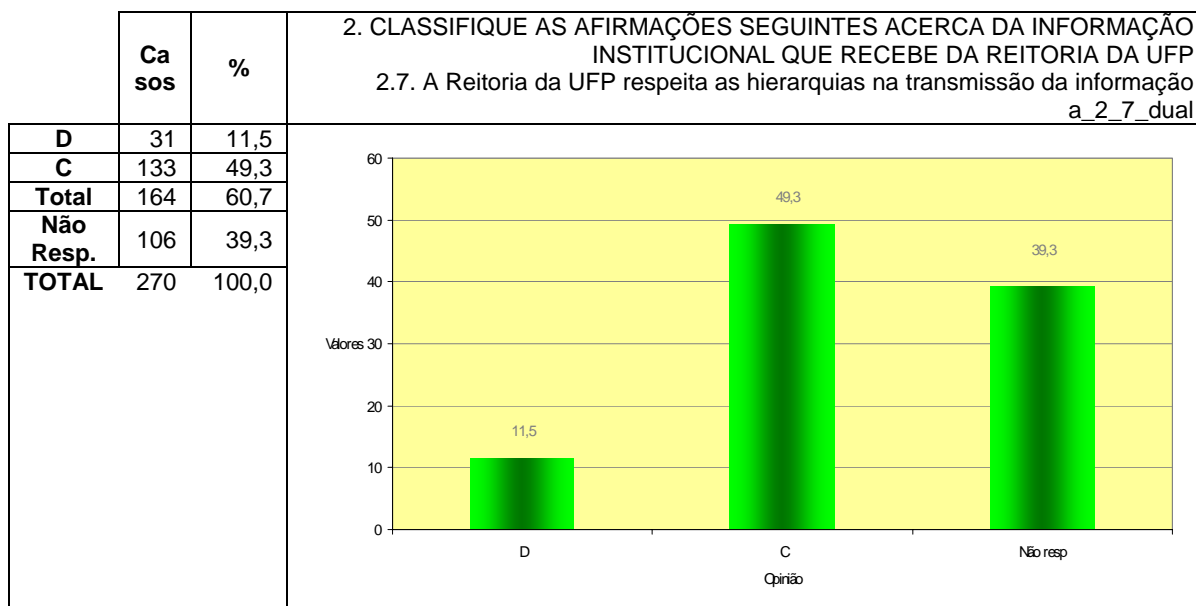
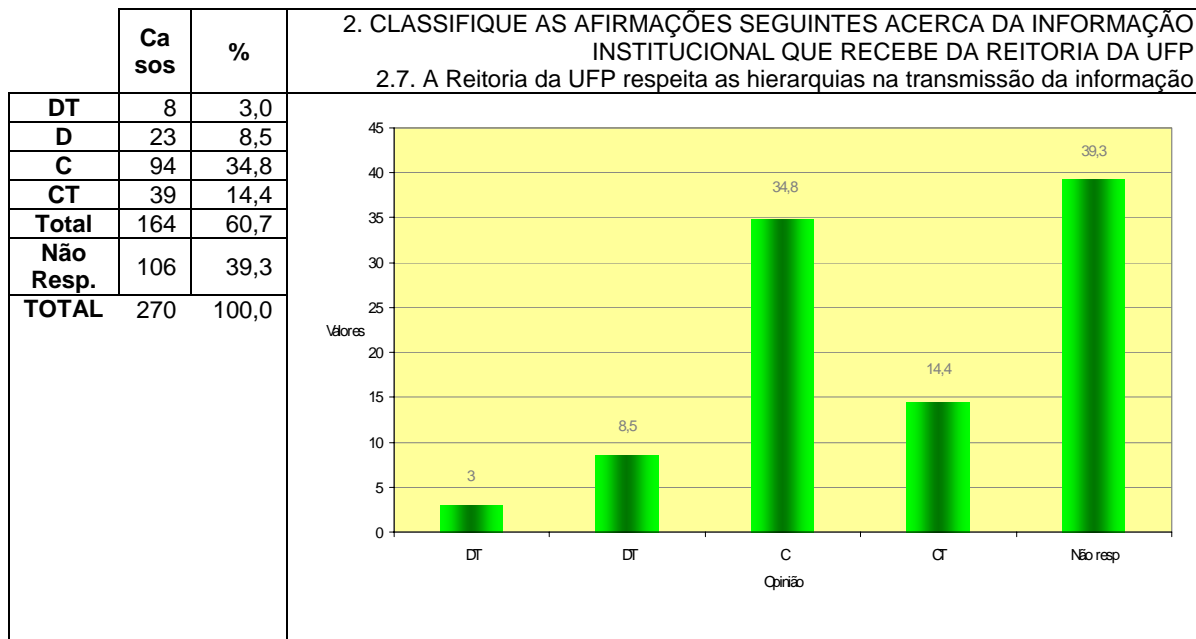


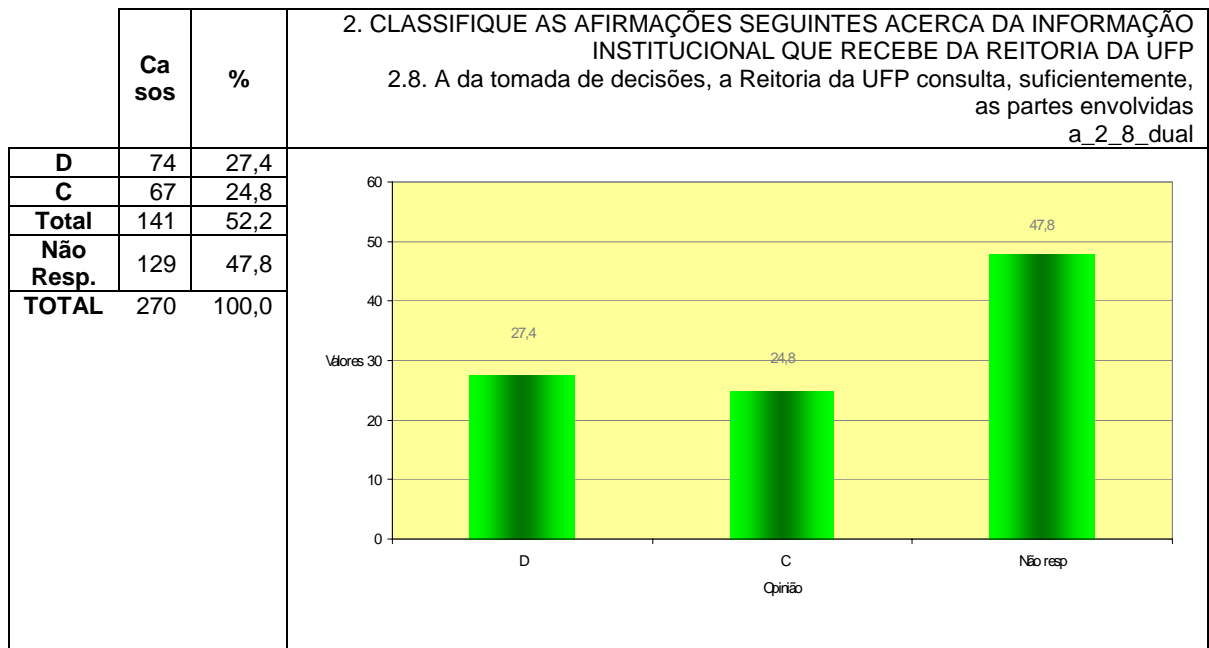
Ca	%	2. CLASSIFIQUE AS AFIRMAÇÕES SEGUINTE ACERCA DA INFORMAÇÃO
----	---	------------------------------------------------------------



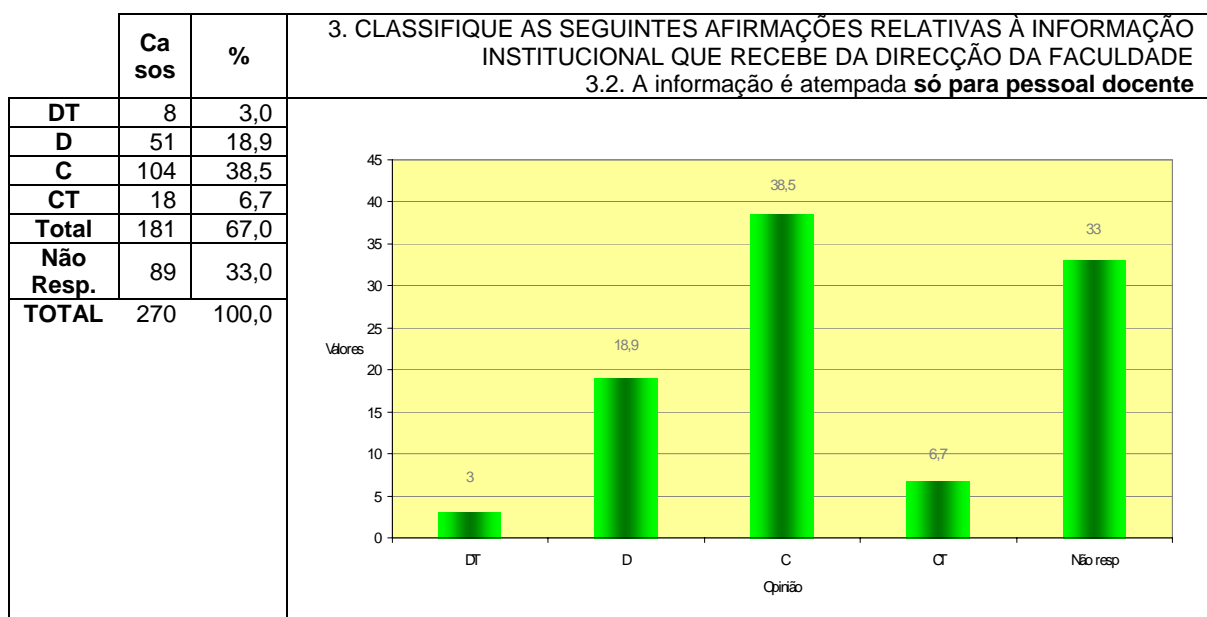
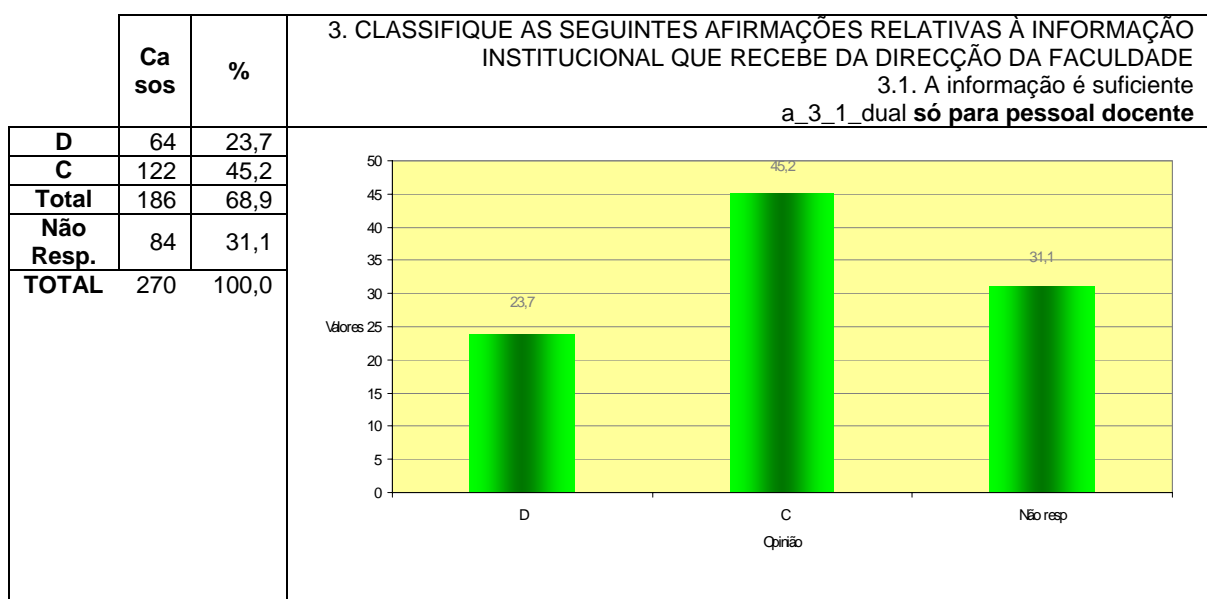
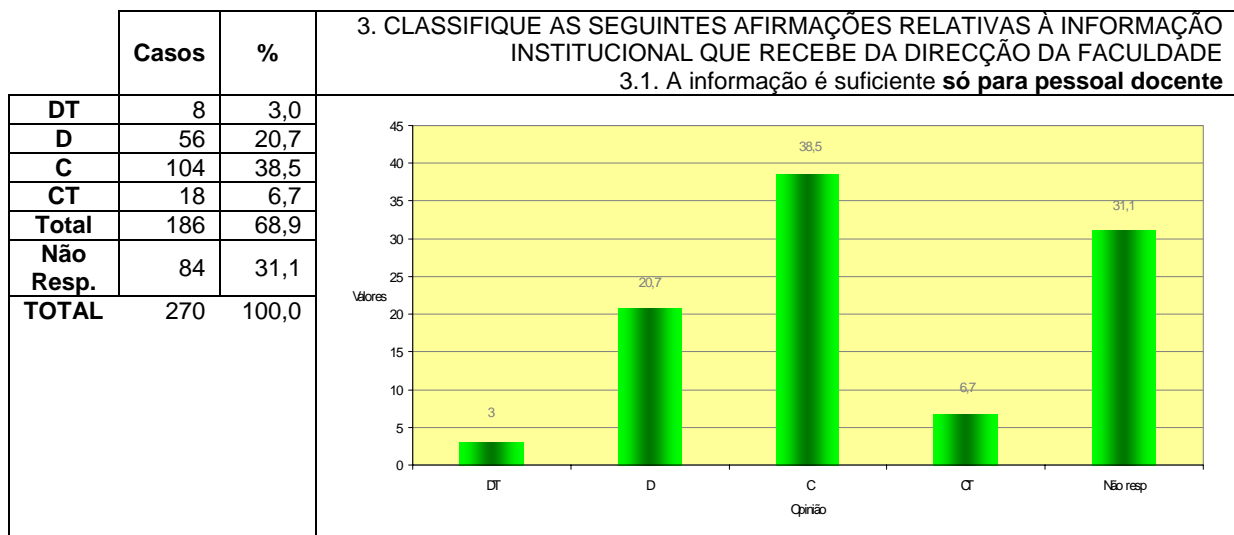
Ca	%	2. CLASSIFIQUE AS AFIRMAÇÕES SEGUINTE ACERCA DA INFORMAÇÃO
----	---	------------------------------------------------------------

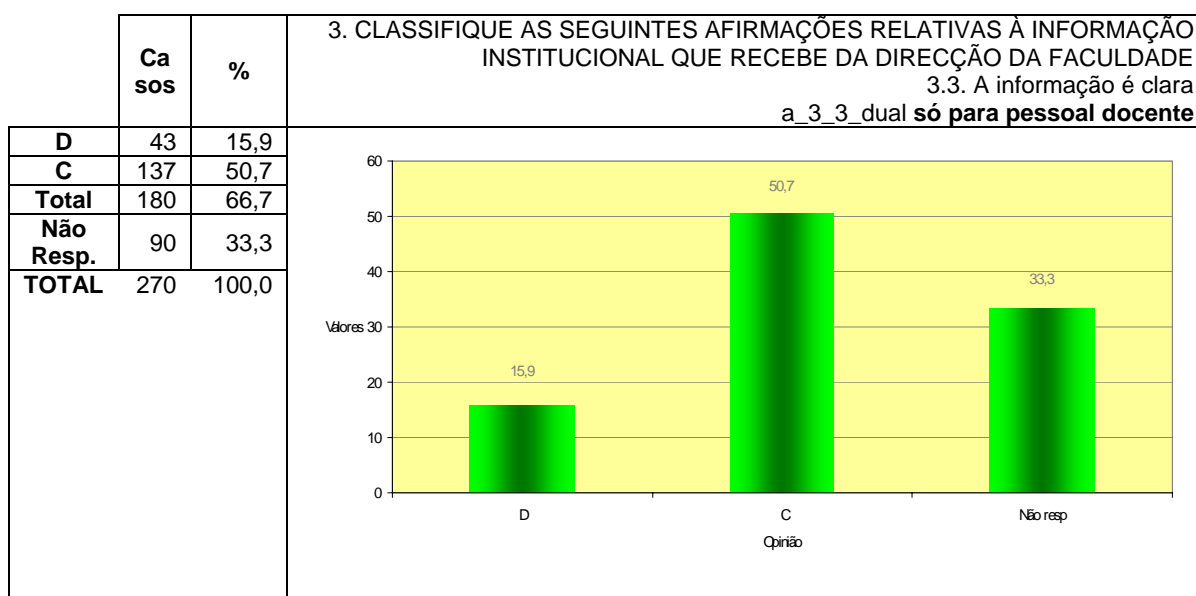
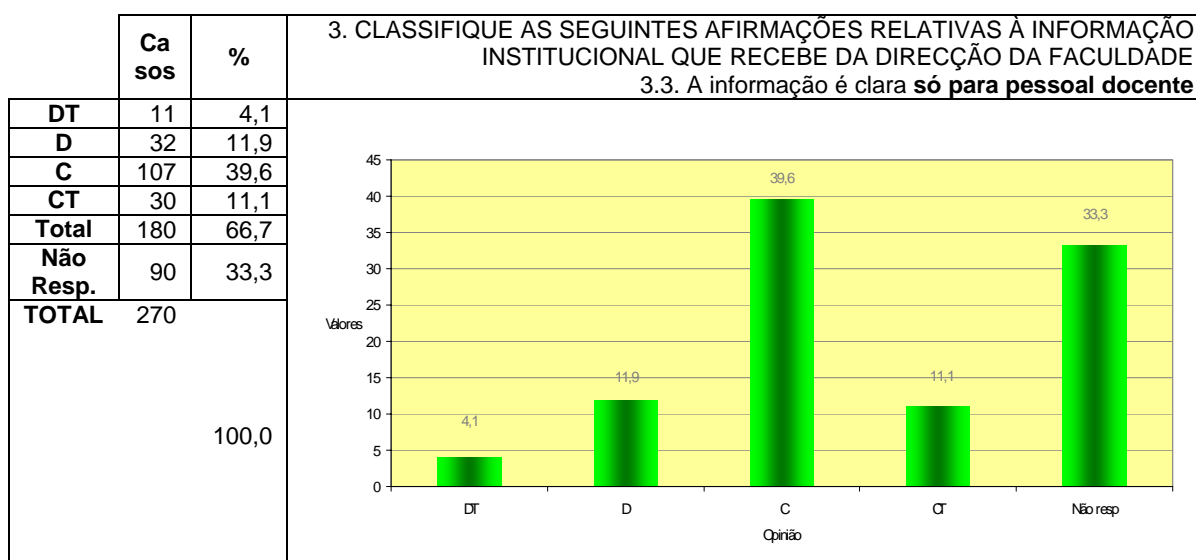
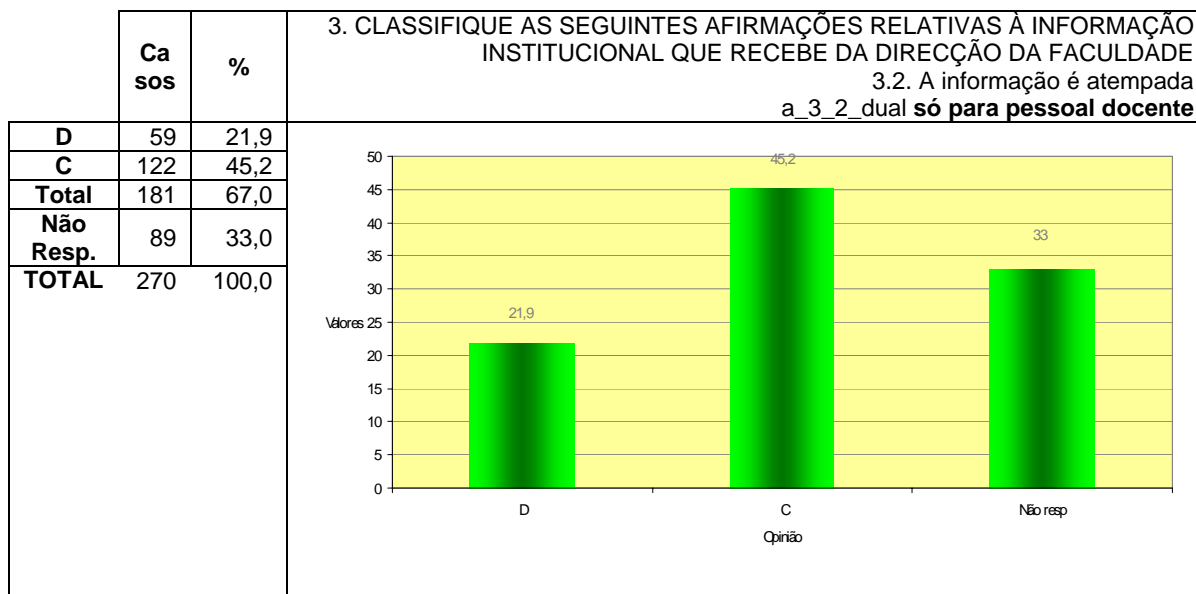


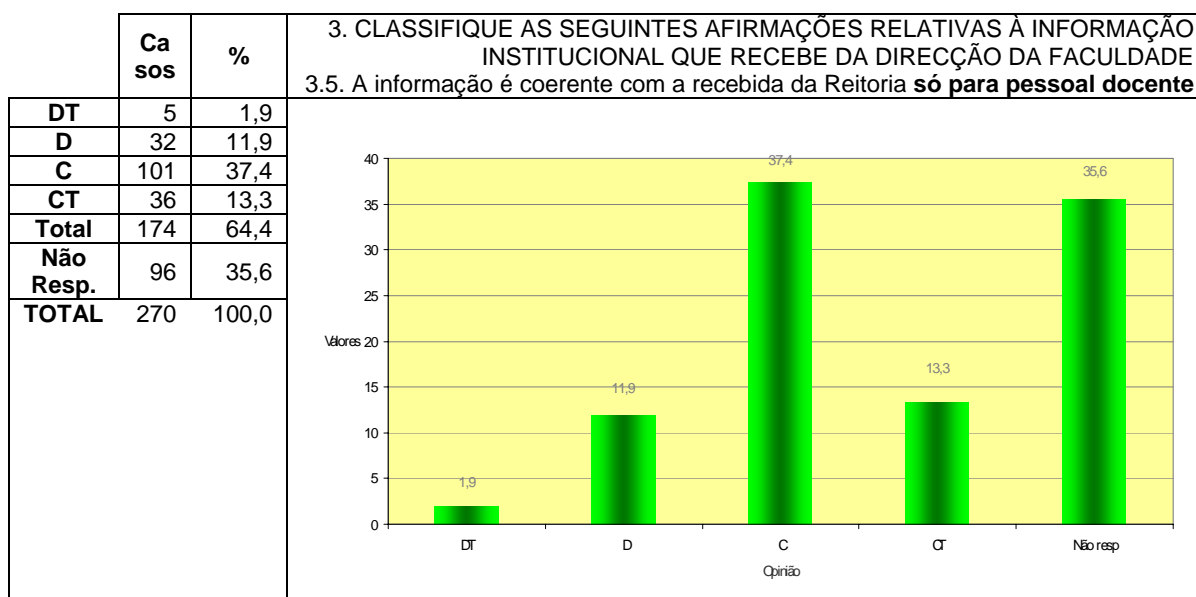
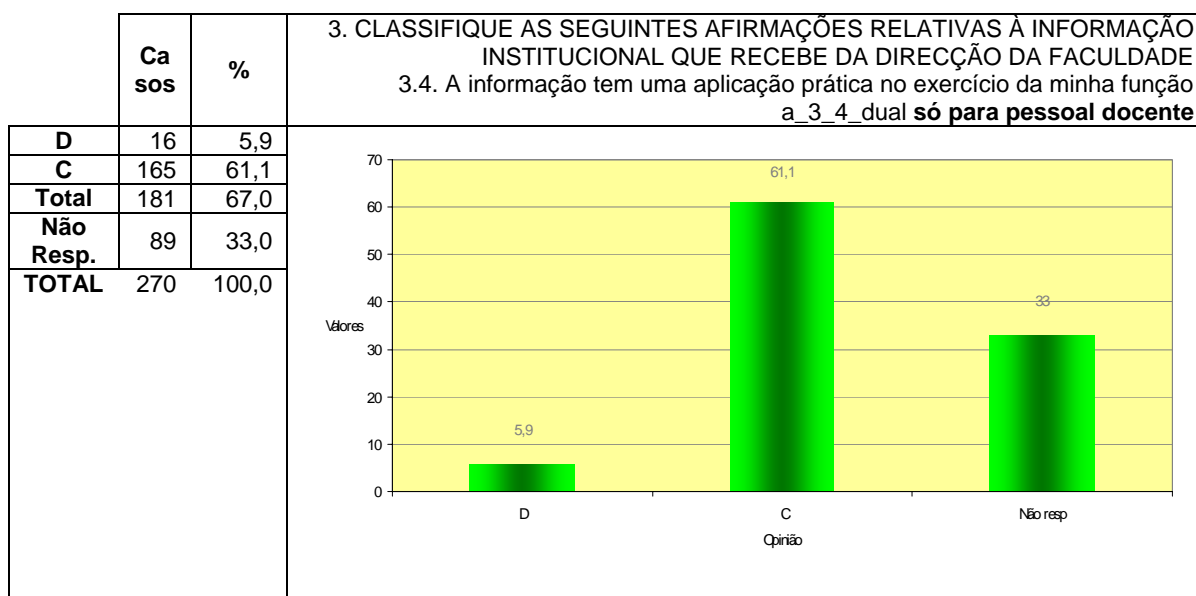
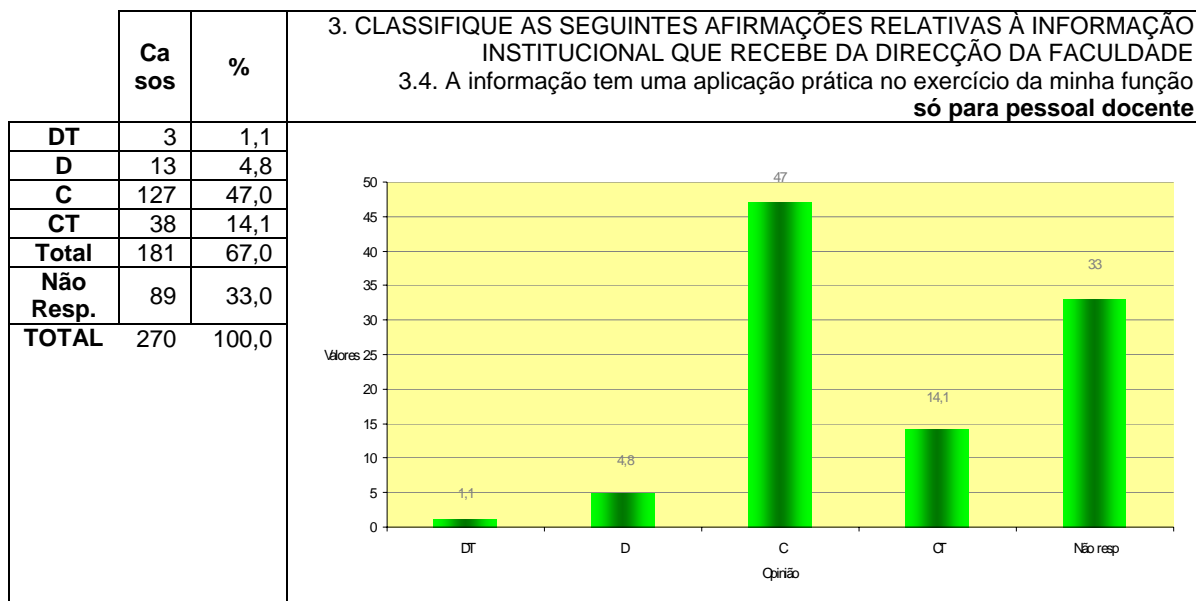


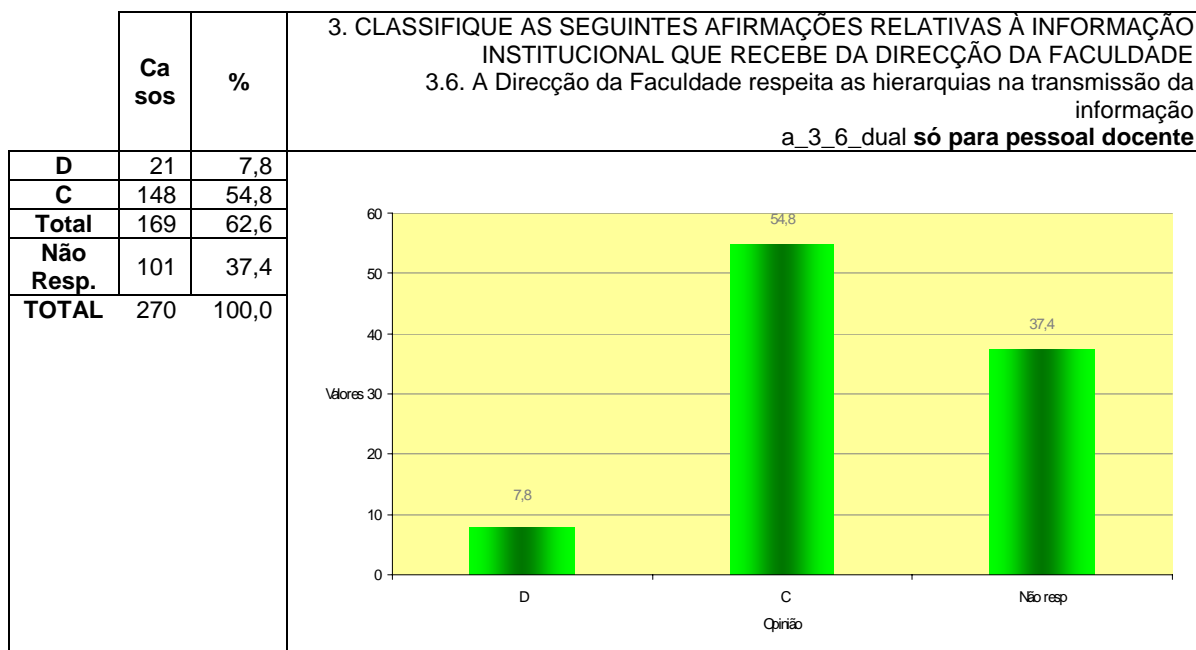
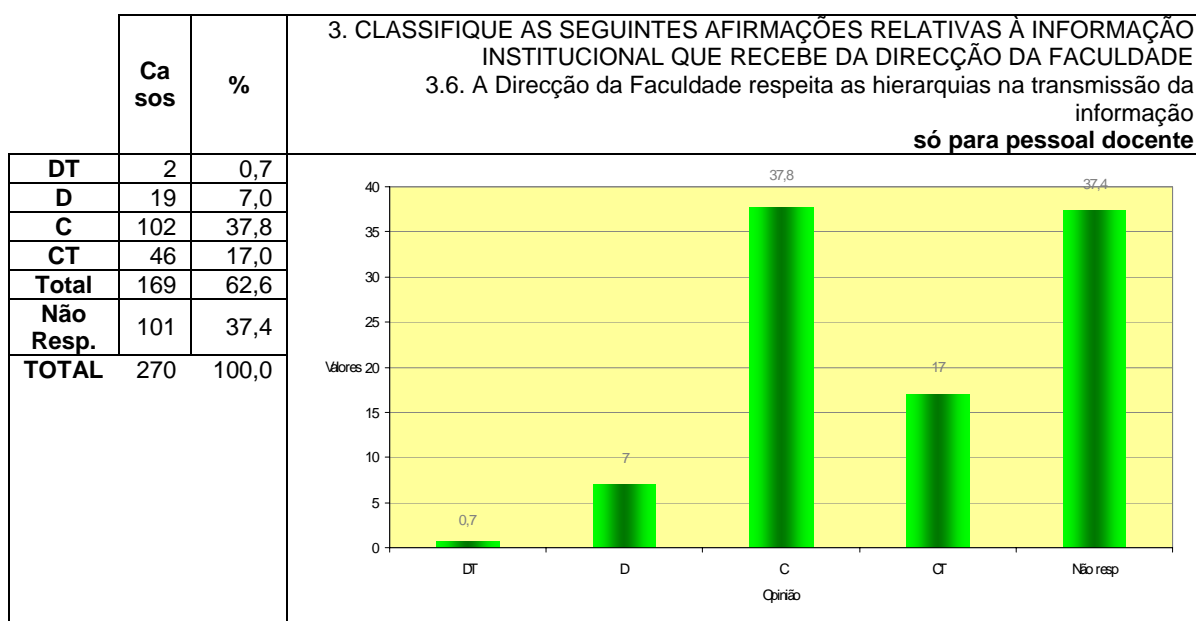
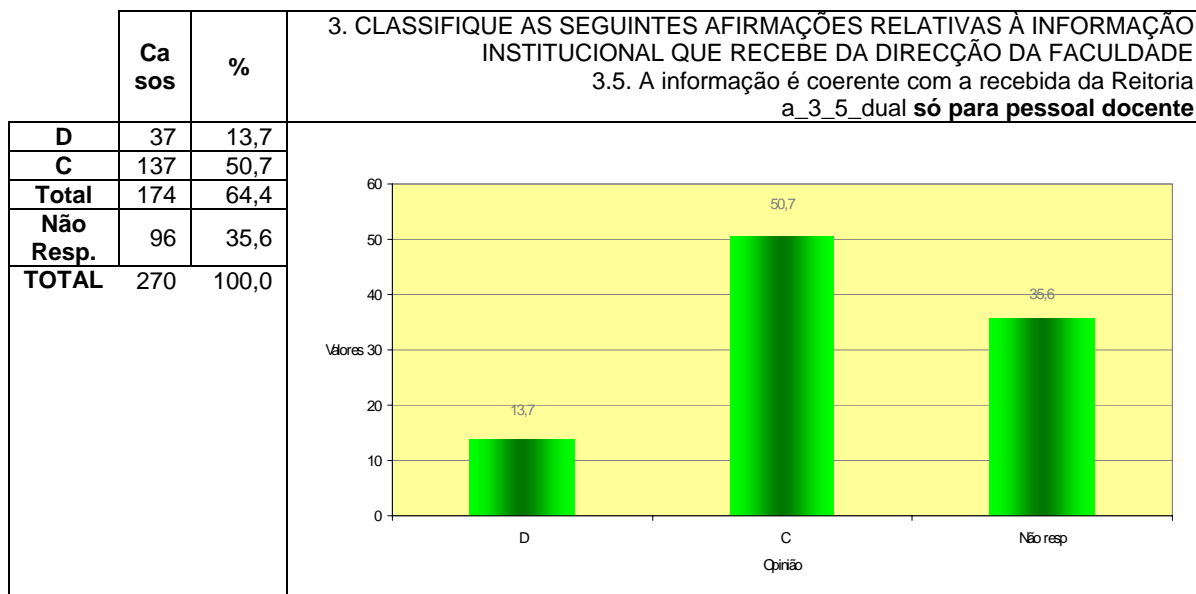


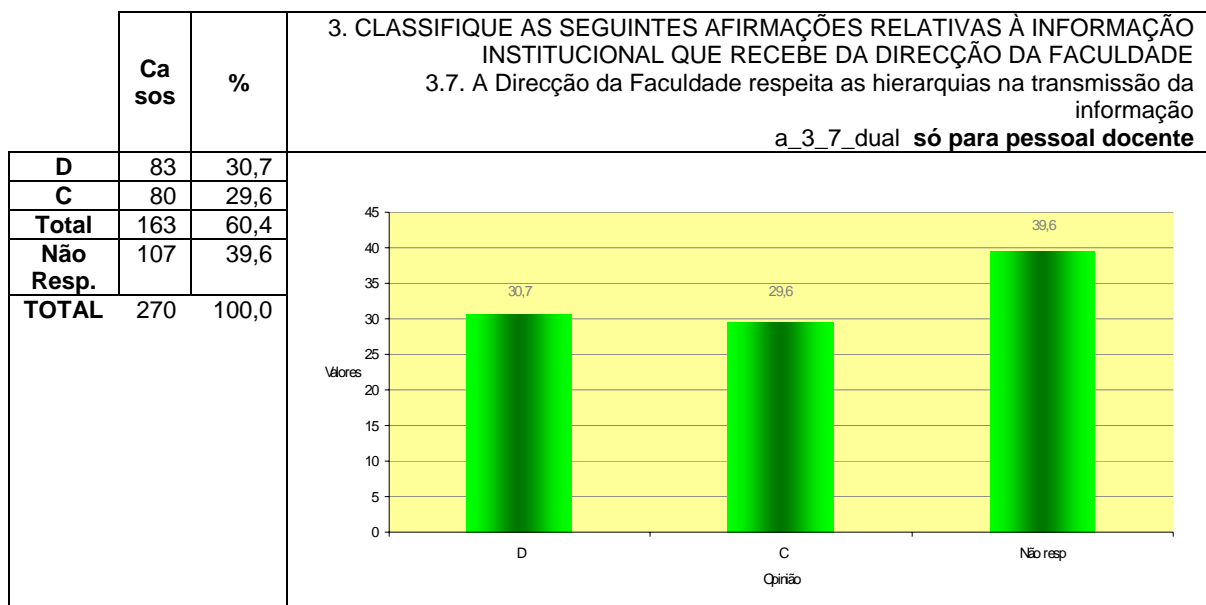
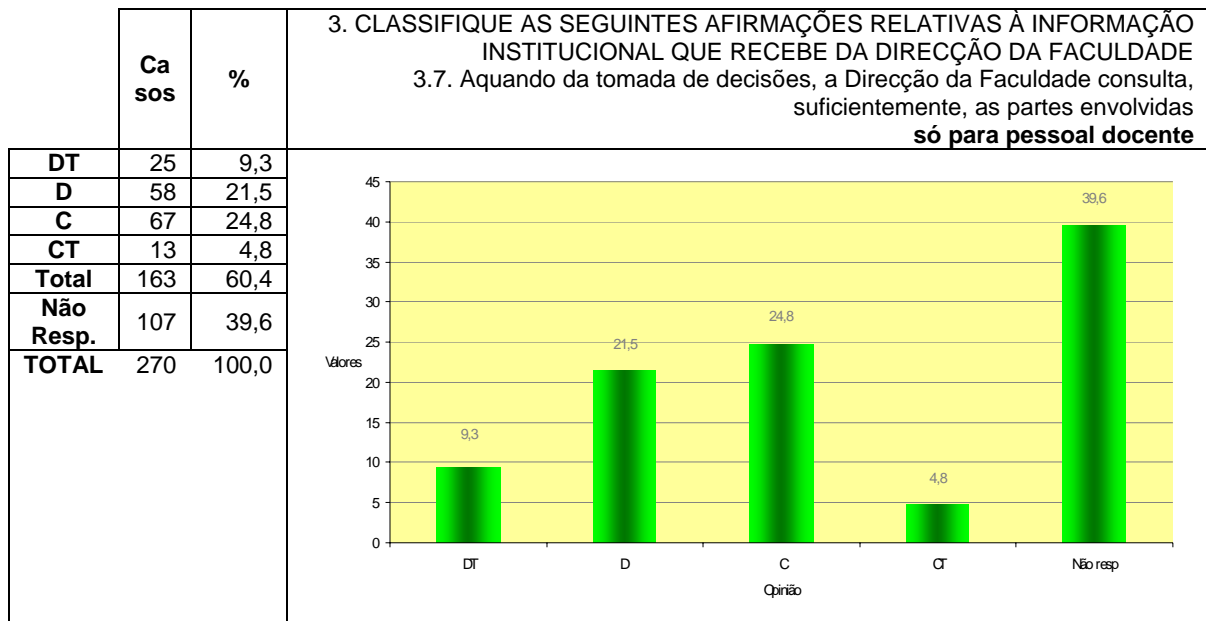
RESUMO DO GRUPO MÉDIA:0		
	Casos	%
-1	1	0,4
-1	2	0,7
-1	4	1,5
-1	1	0,4
-1	7	2,6
0	4	1,5
0	5	1,9
0	2	0,7
0	7	2,6
0	4	1,5
0	6	2,2
0	6	2,2
0	12	4,4
0	5	1,9
0	5	1,9
0	12	4,4
0	2	0,7
0	15	5,6
0	2	0,7
0	18	6,7
1	62	23,0
1	1	0,4
1	9	3,3
1	5	1,9
1	8	3,0
1	9	3,3
1	1	0,4
1	2	0,7
1	6	2,2
1	7	2,6
1	1	0,4
1	6	2,2
1	4	1,5
1	1	0,4
1	2	0,7
1	4	1,5
1	3	1,1
2	11	4,1
Total	262	97,0
Não resp	8	3,0
TOTAL	270	100,0





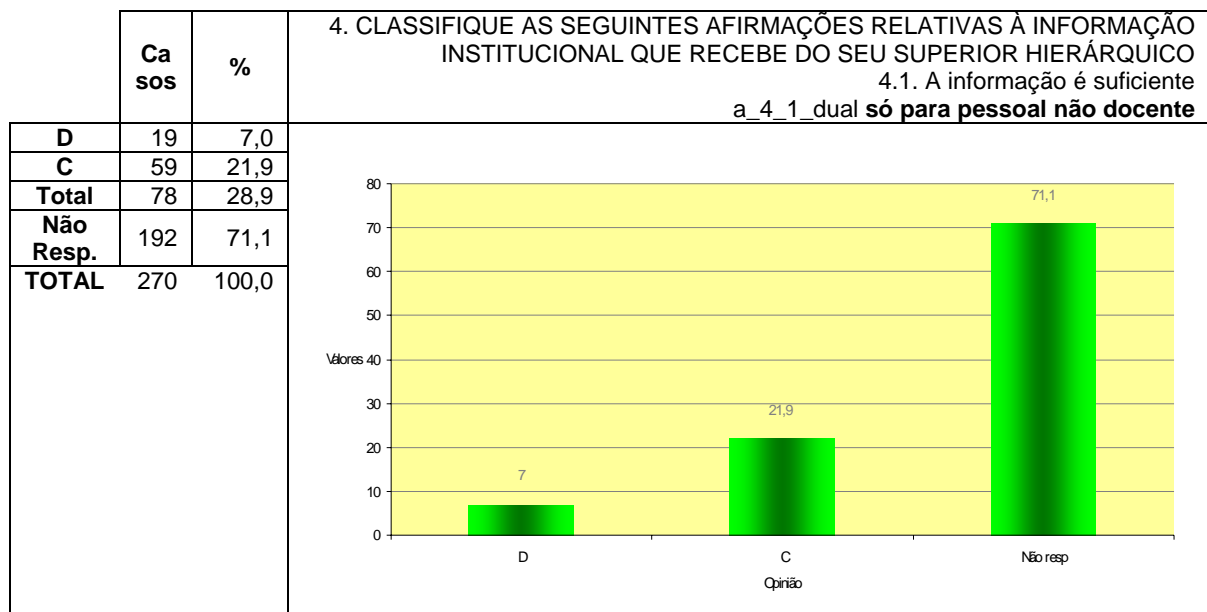
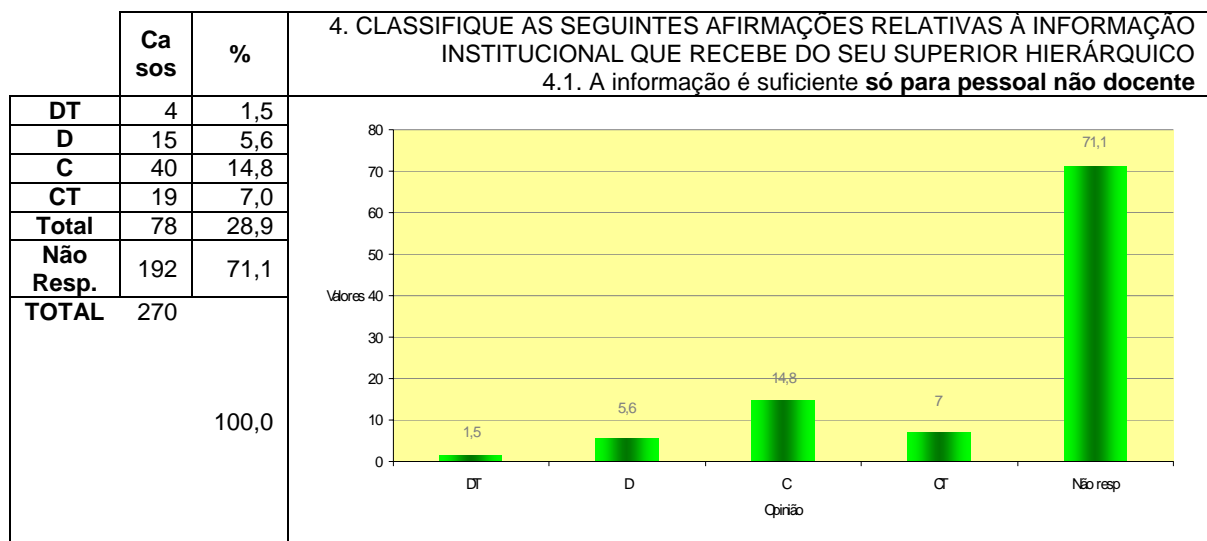


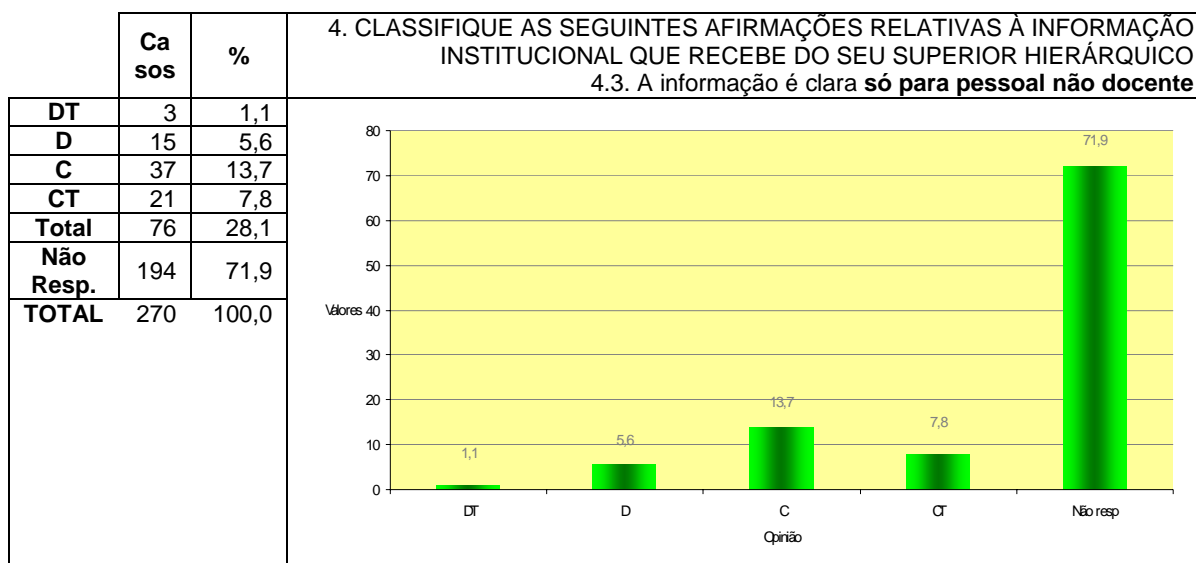
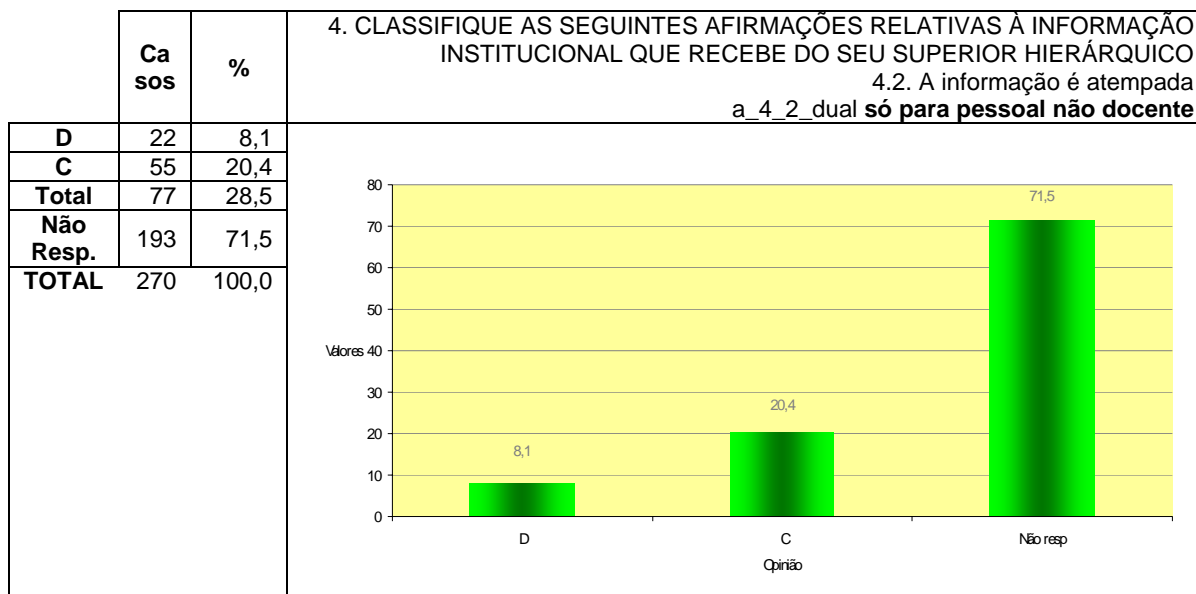
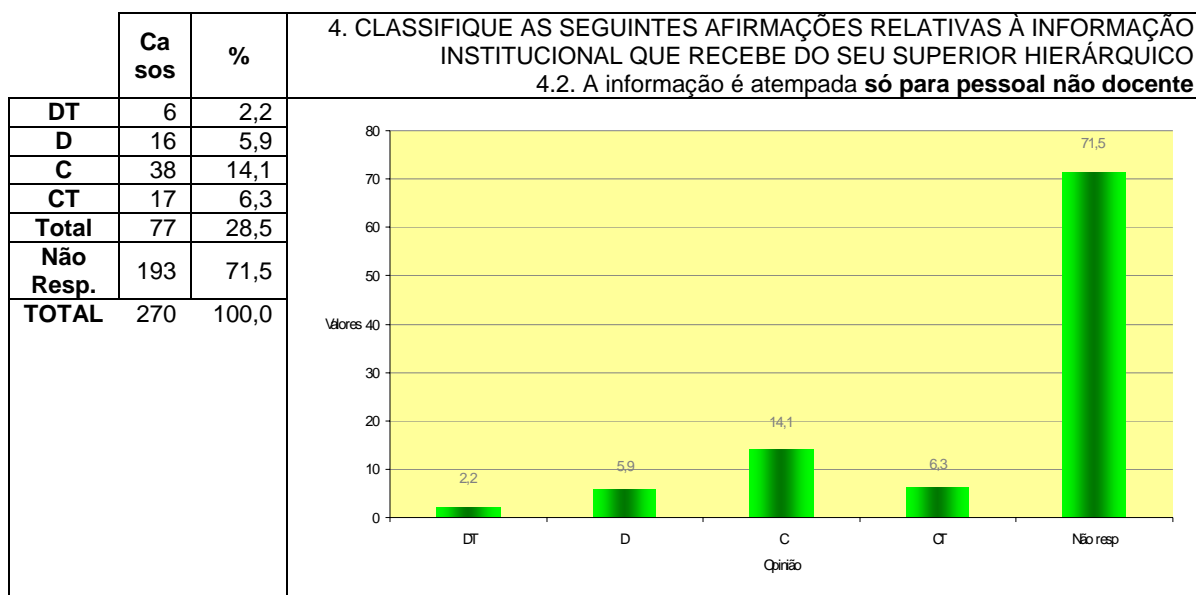


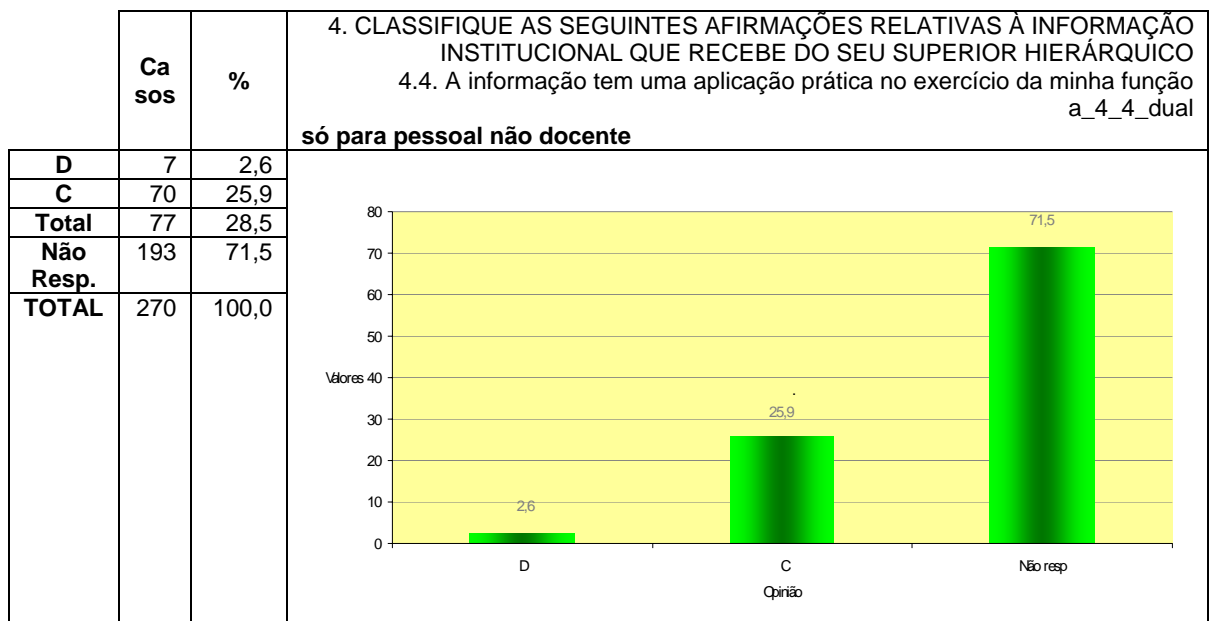
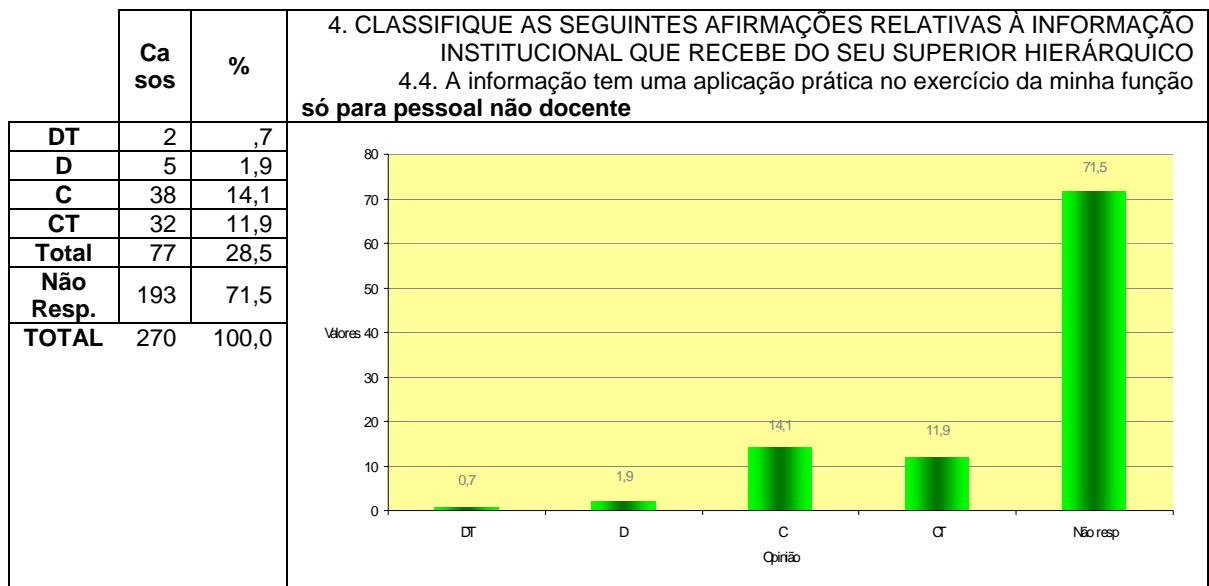
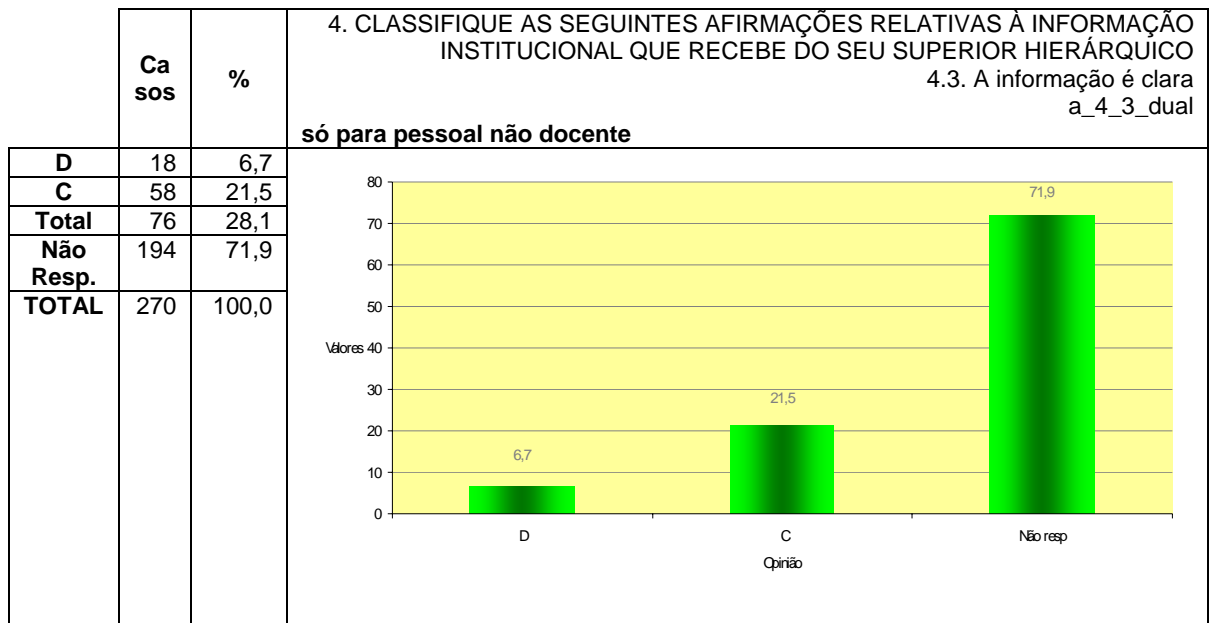


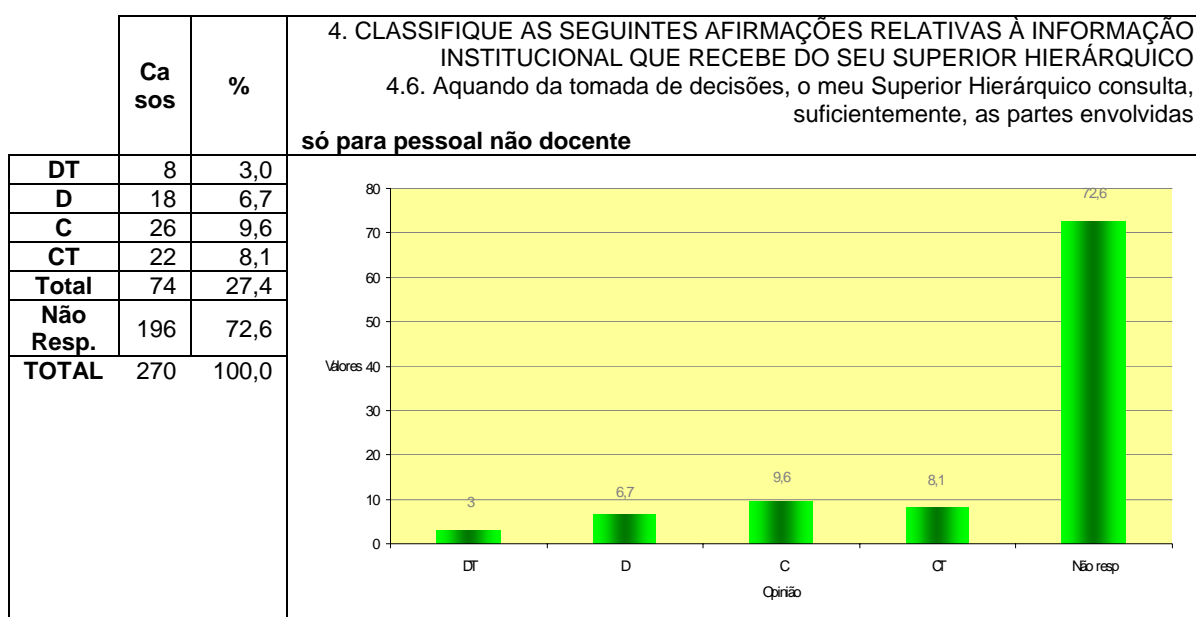
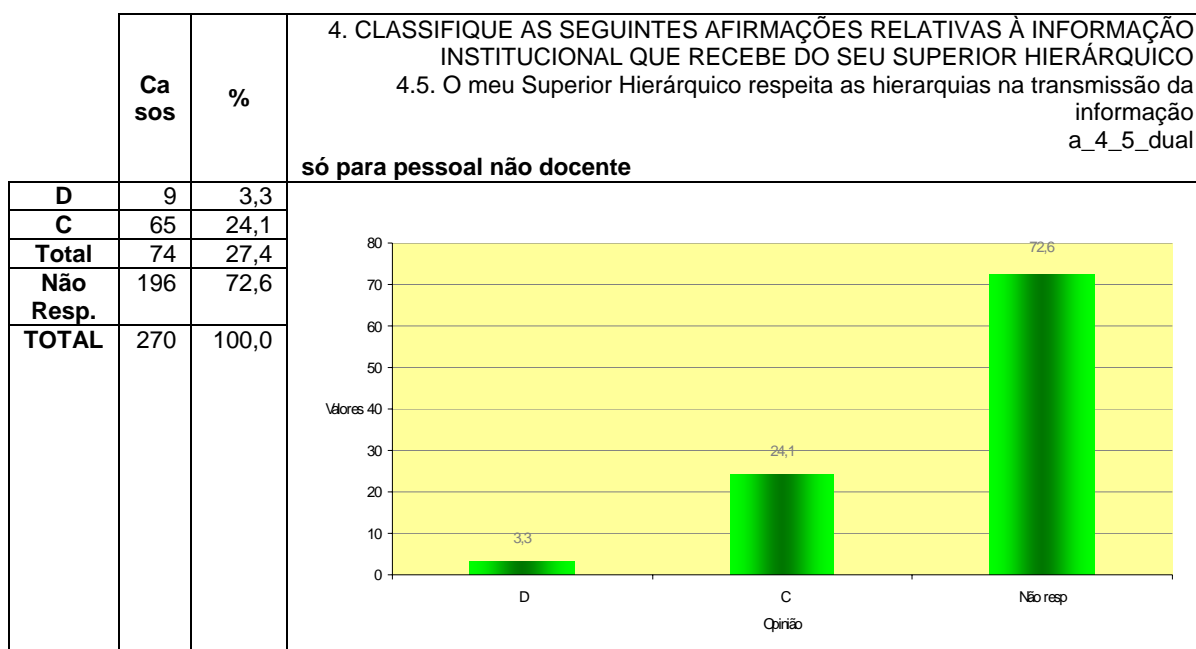
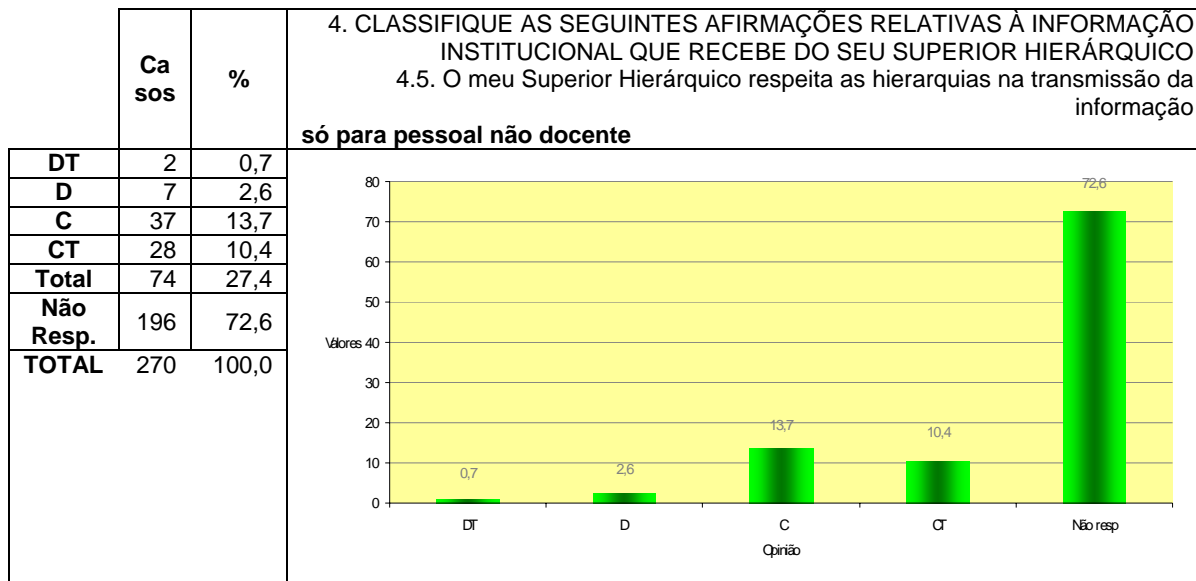
RESUMO DO GRUPO MÉDIA:0		
	Casos	%
-2	1	0,4
-1	2	0,7
-1	1	0,4
-1	1	0,4
-1	1	0,4
-1	2	0,7
-1	1	0,4
-1	4	1,5
0	10	3,7
0	8	3,0
0	4	1,5
0	1	0,4
0	8	3,0
0	4	1,5
0	13	4,8
0	1	0,4
0	13	4,8
0	1	0,4
0	2	0,7
0	20	7,4
1	35	13,0

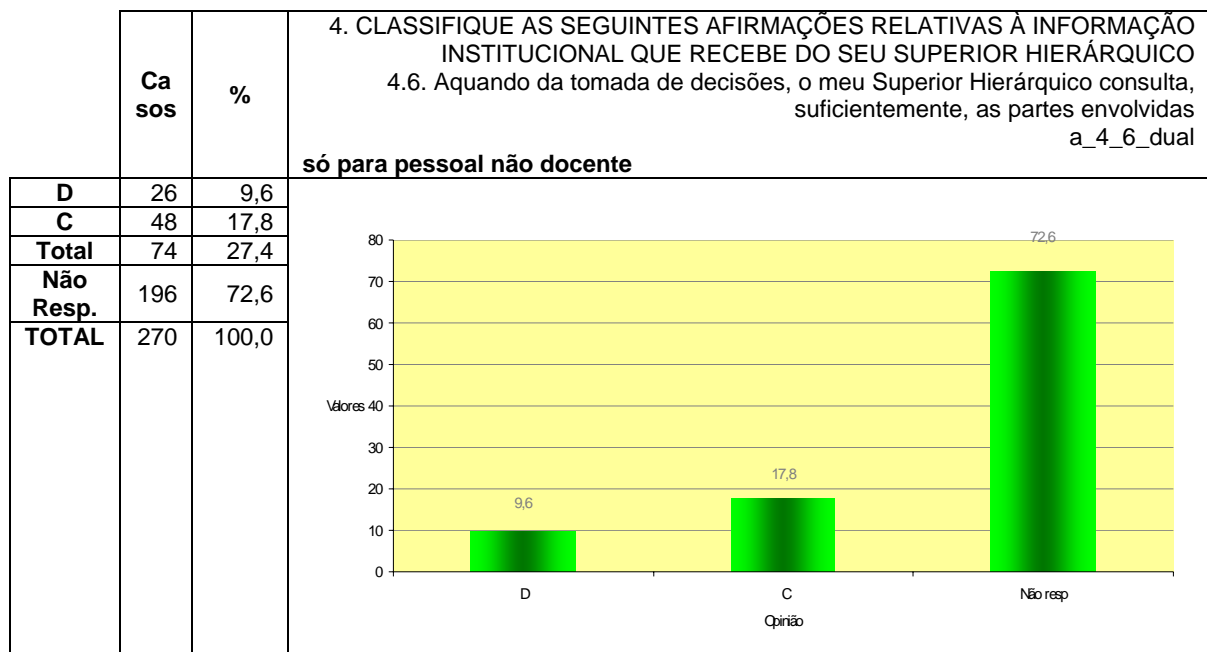
1	12	4,4
1	4	1,5
1	1	0,4
1	9	3,3
1	3	1,1
1	8	3,0
1	1	0,4
1	4	1,5
1	2	0,7
1	3	1,1
1	4	1,5
Total	6	2,2
Não resp	190	70,4
TOTAL	80	29,6



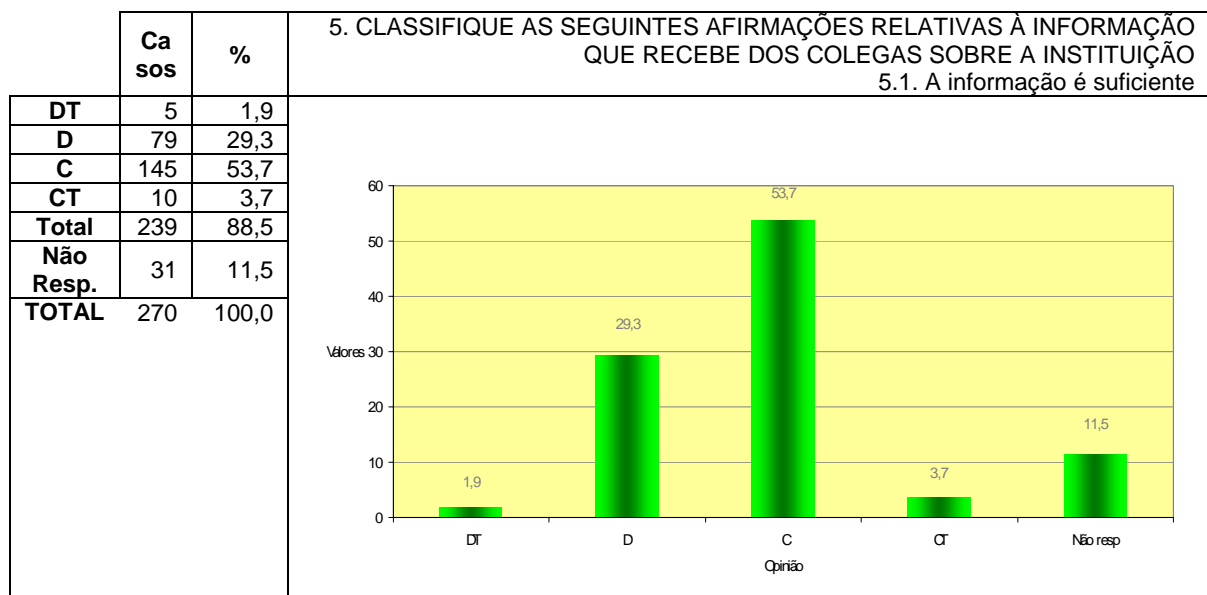


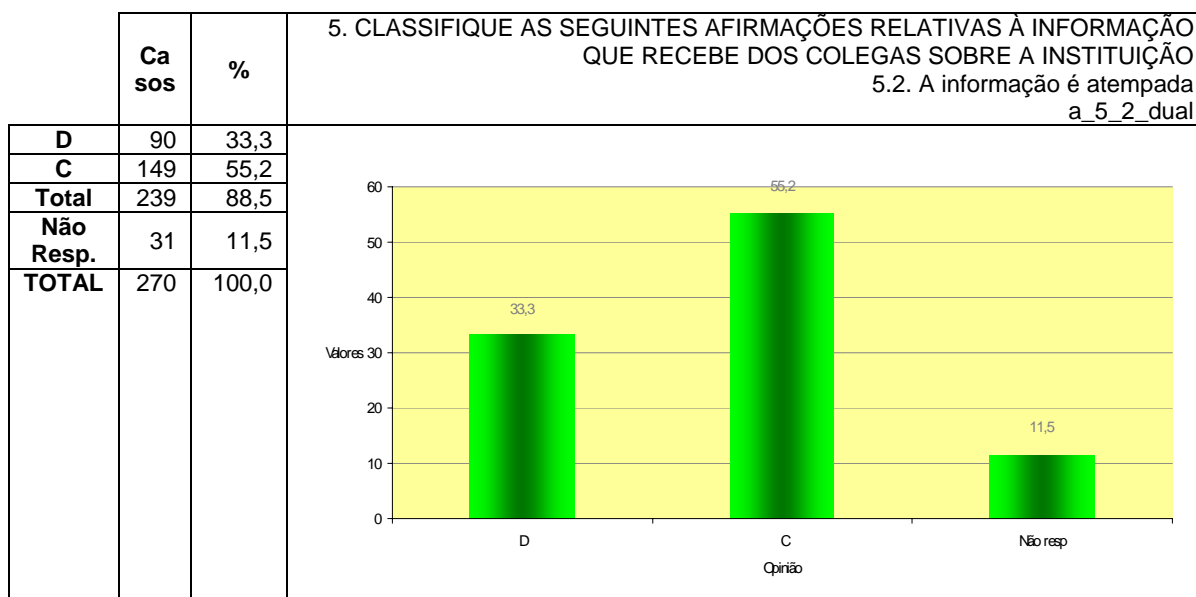
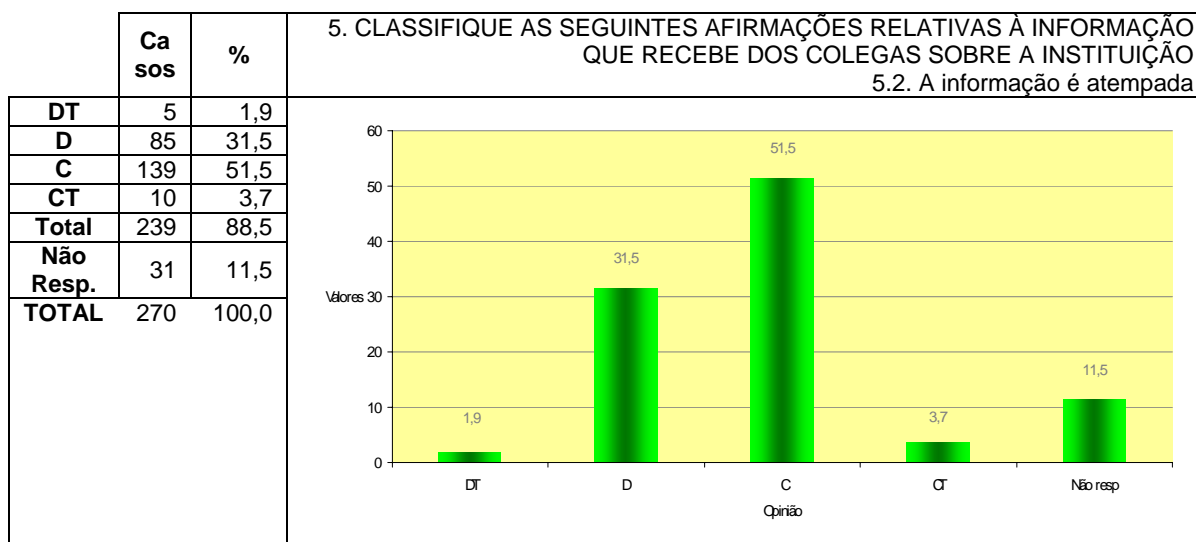
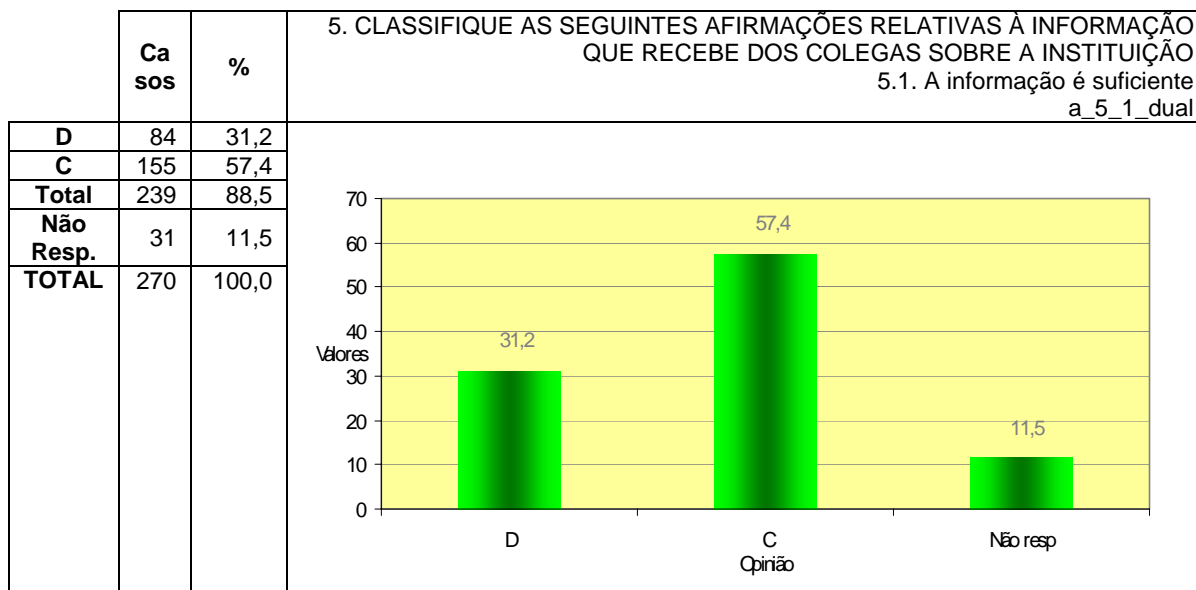


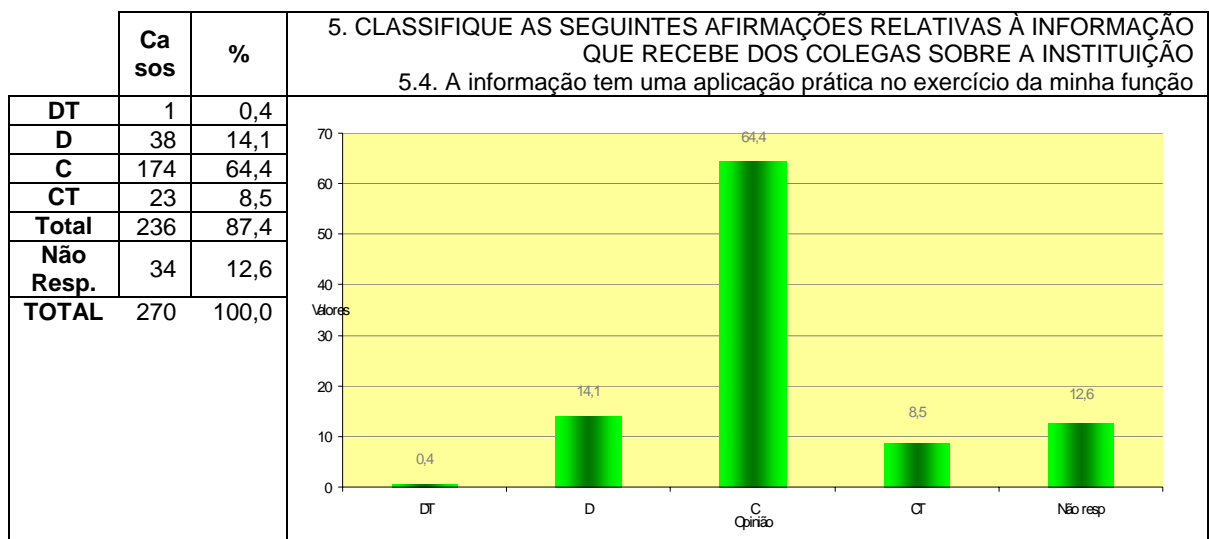
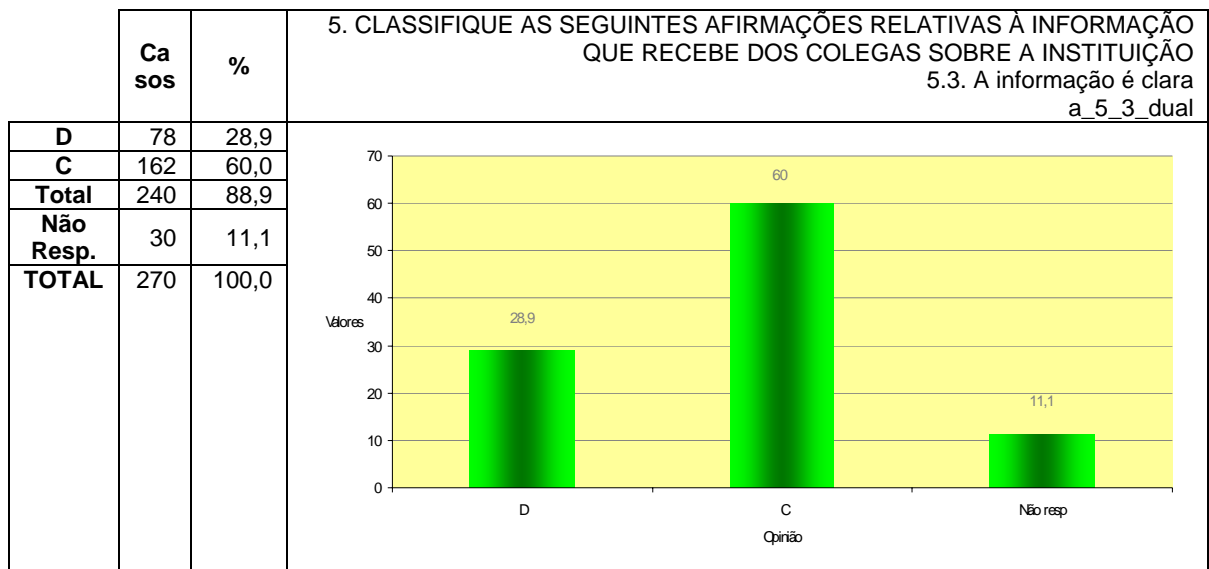
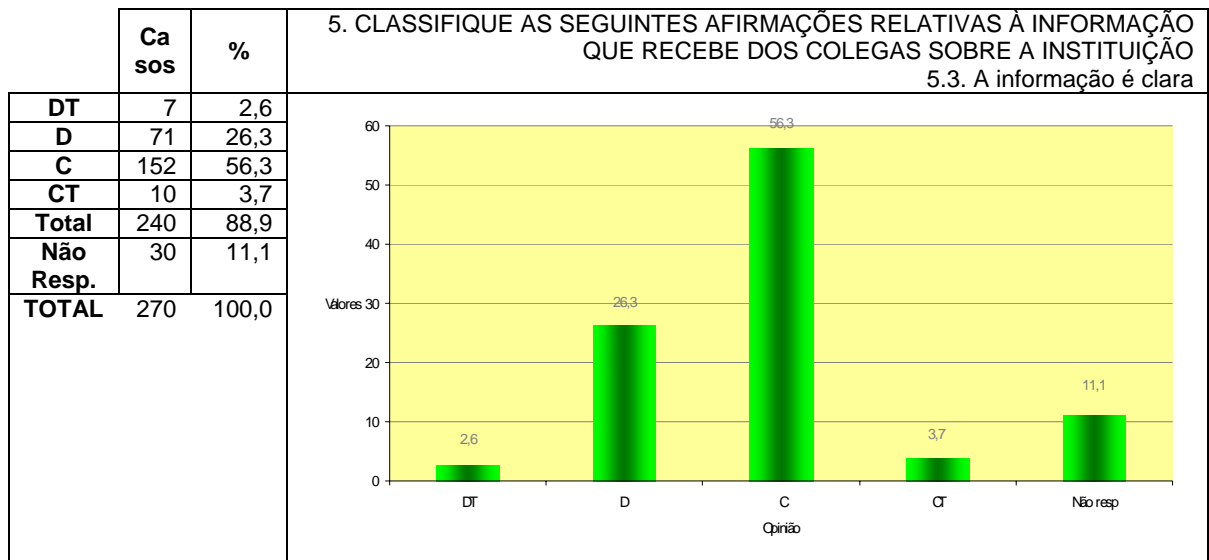


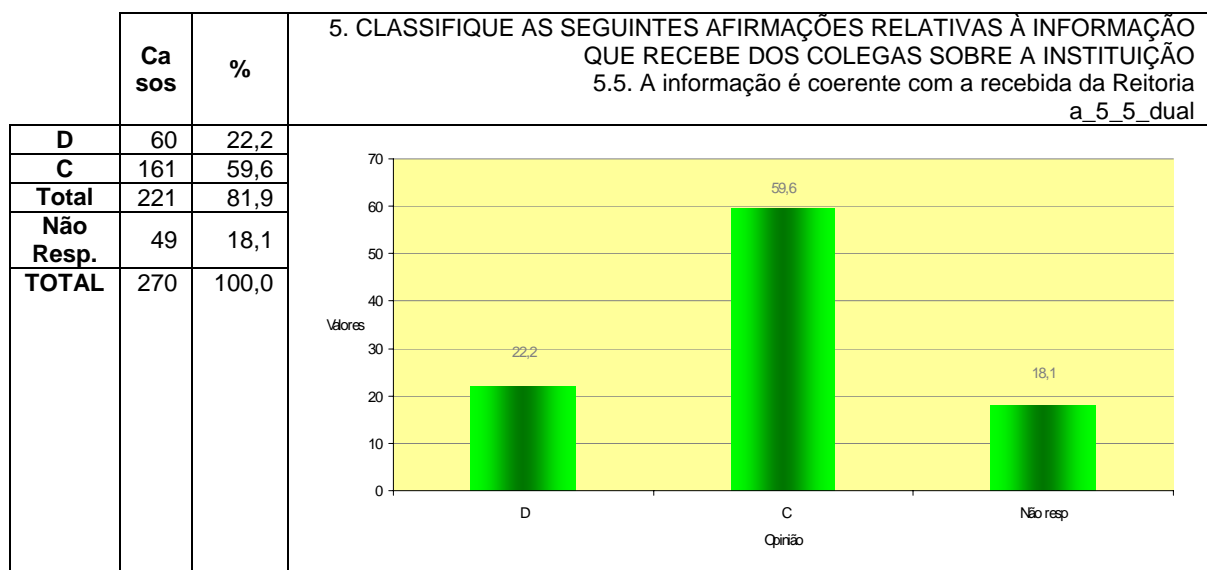
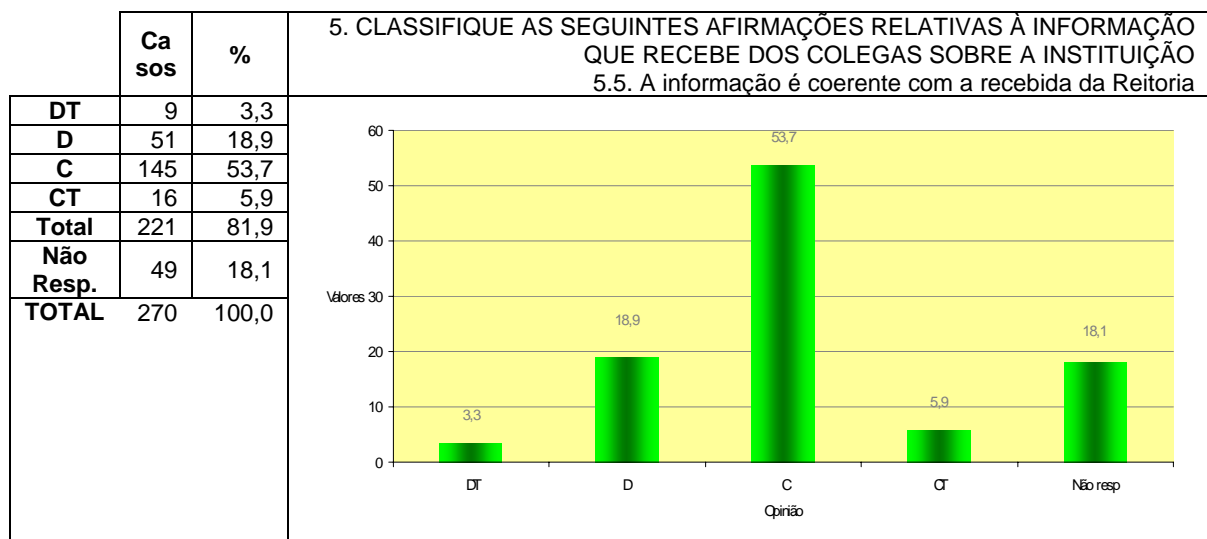
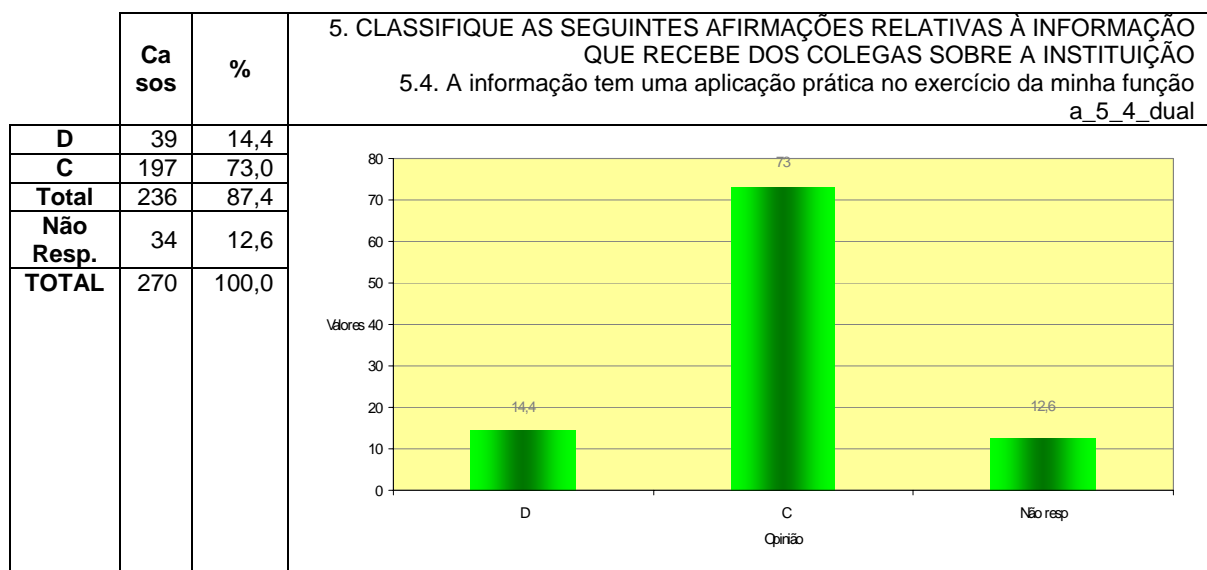


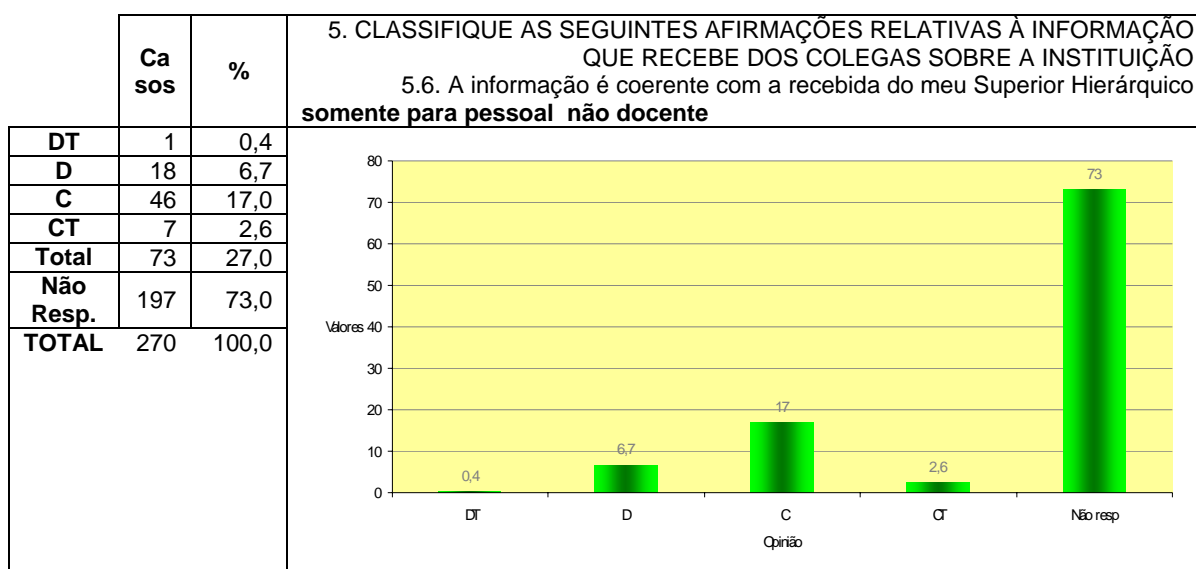
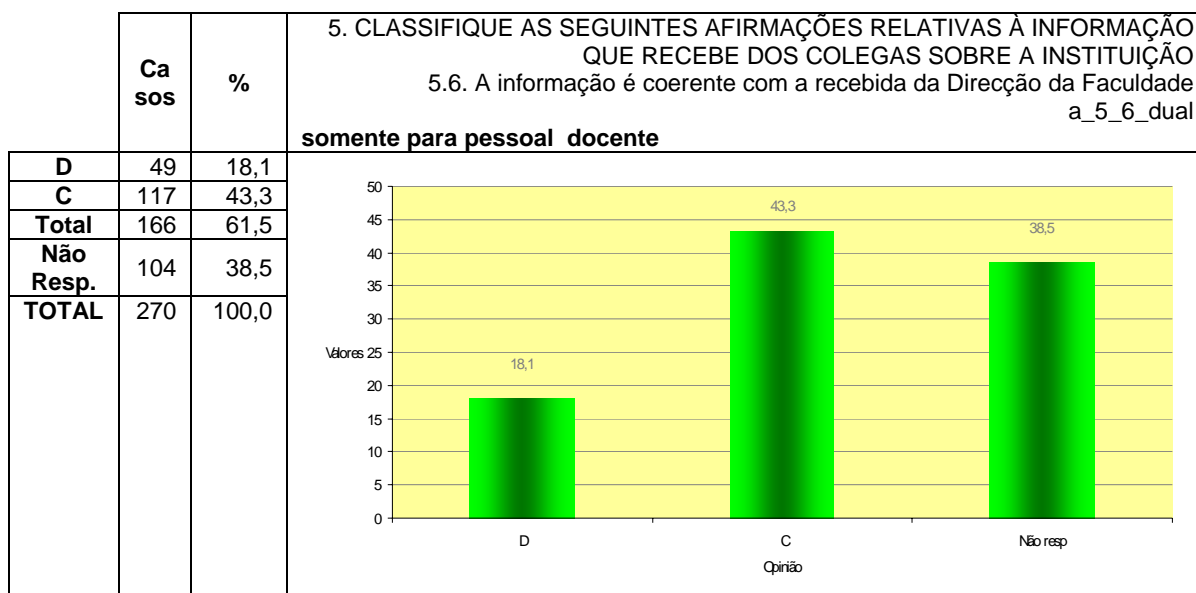
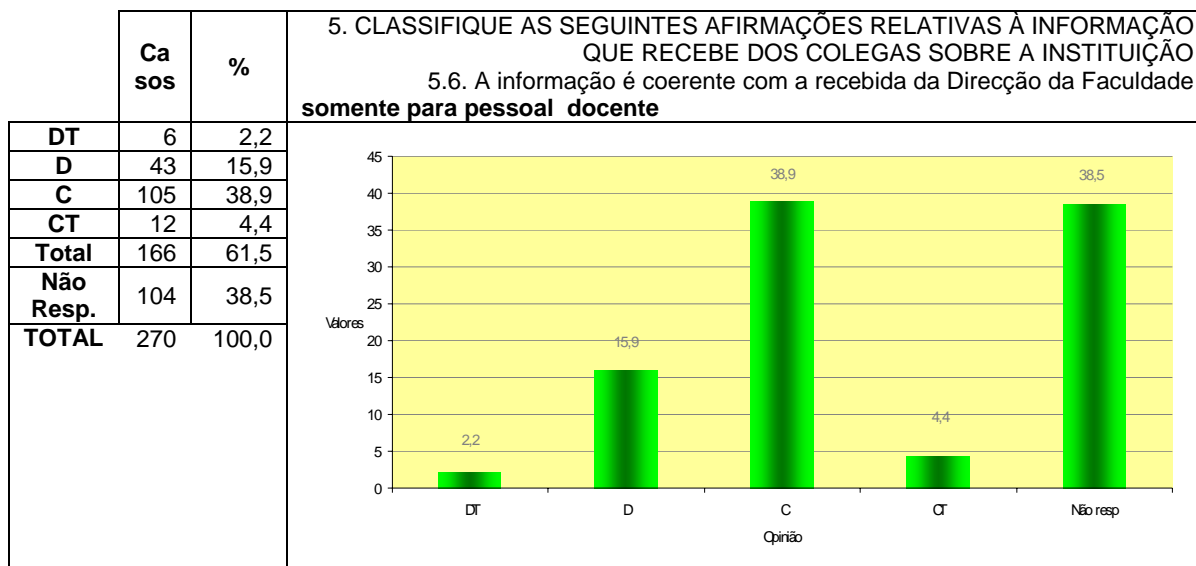
RESUMO DO GRUPO MÉDIA:0		
	Casos	%
-2	1	0,4
-1	2	0,7
-1	1	0,4
0	2	0,7
0	9	3,3
0	4	1,5
0	2	0,7
0	1	0,4
0	7	2,6
1	18	6,7
1	4	1,5
1	5	1,9
1	4	1,5
1	1	0,4
1	3	1,1
1	1	0,4
2	13	4,8
Total	78	28,9
Não resp	192	71,1
TOTAL	270	100,0

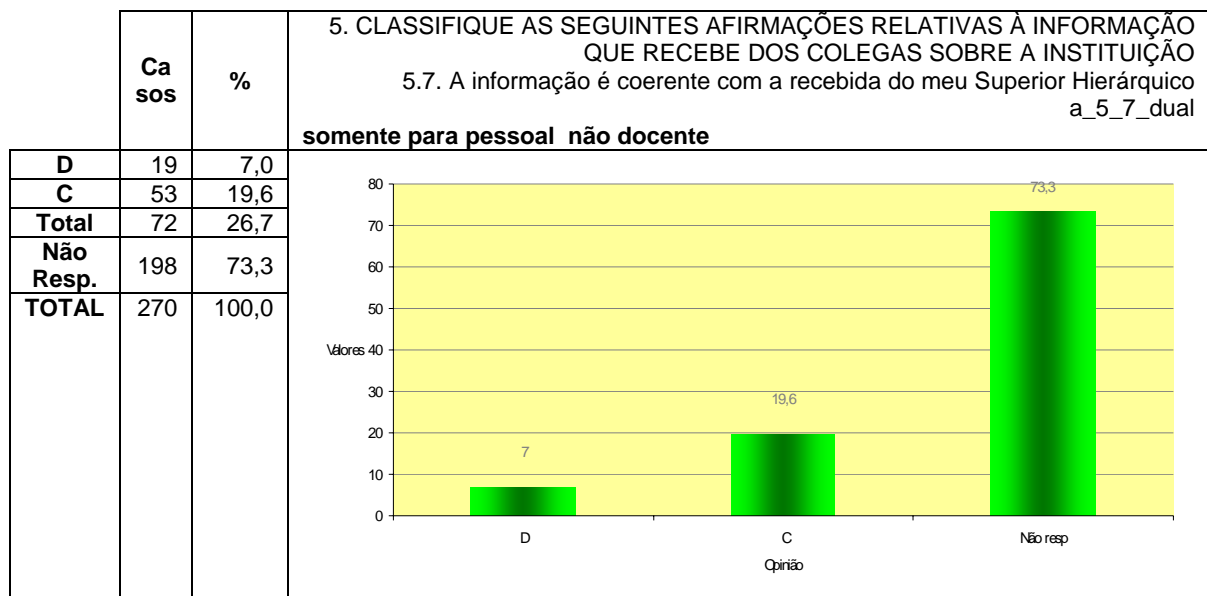




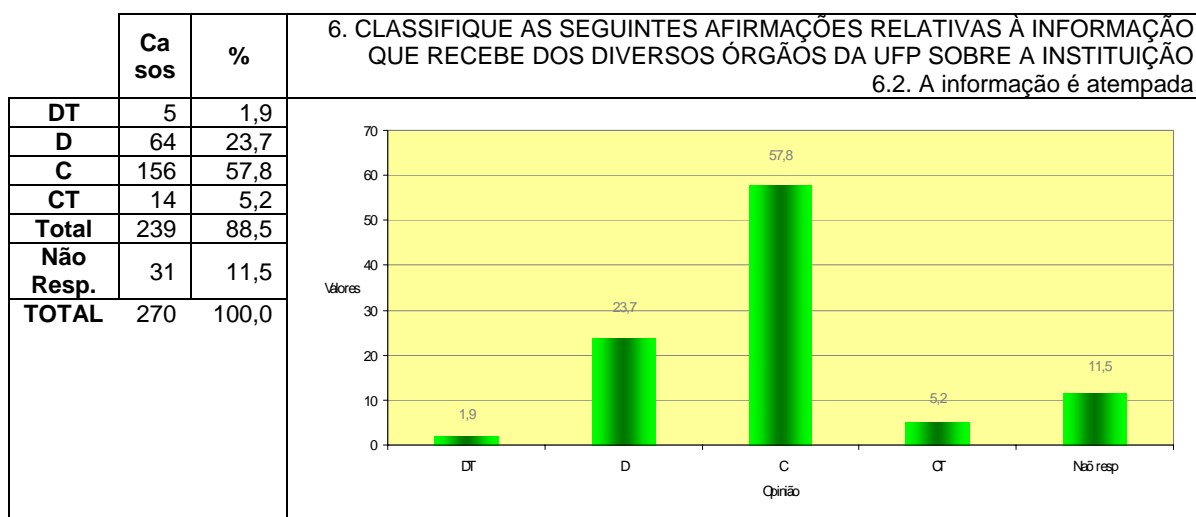
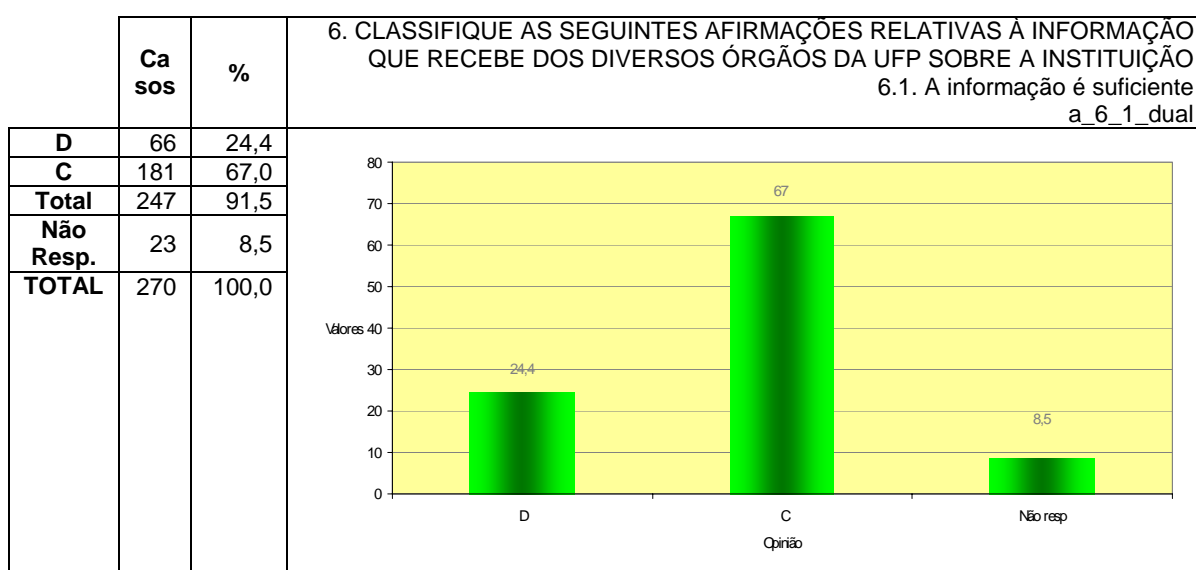
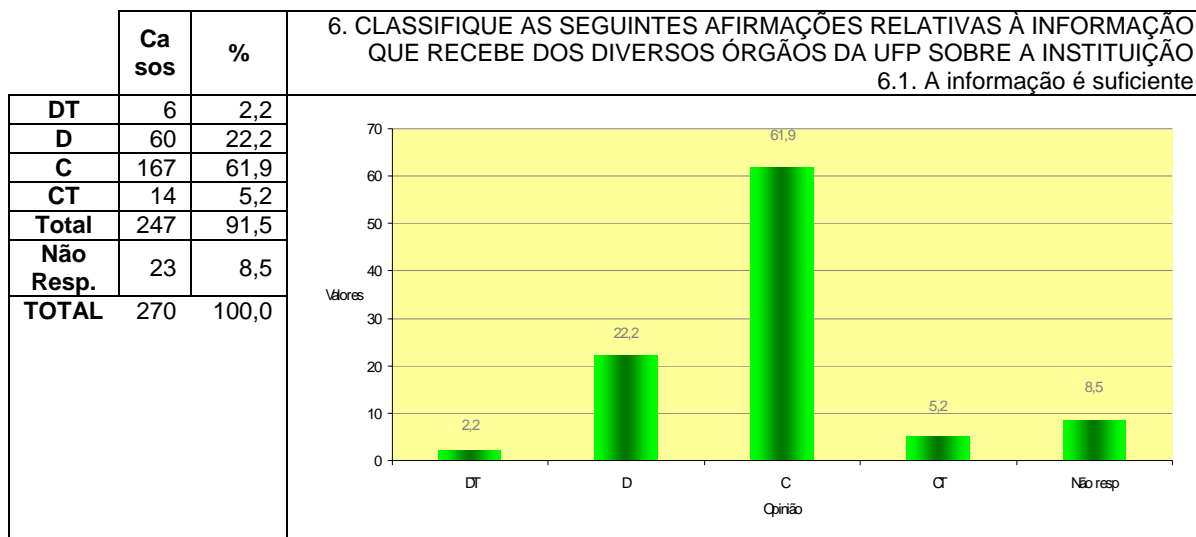


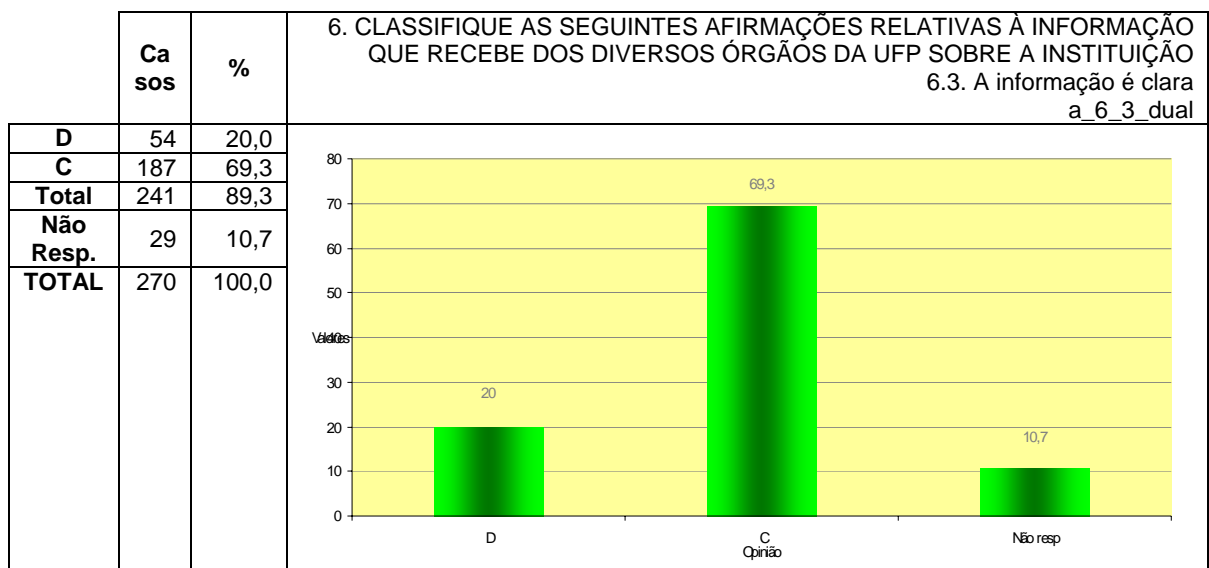
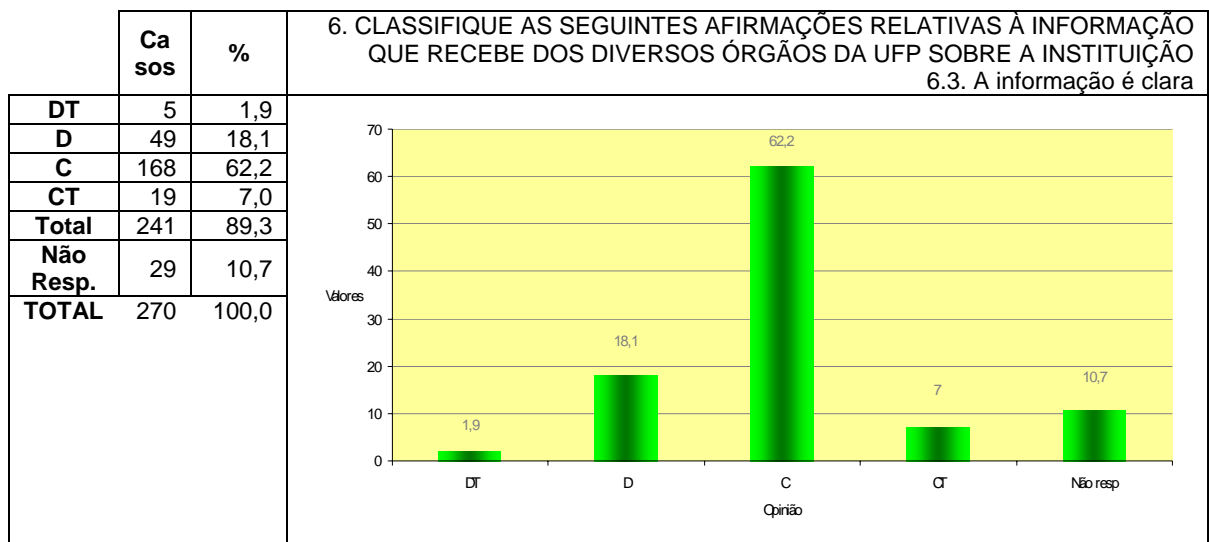
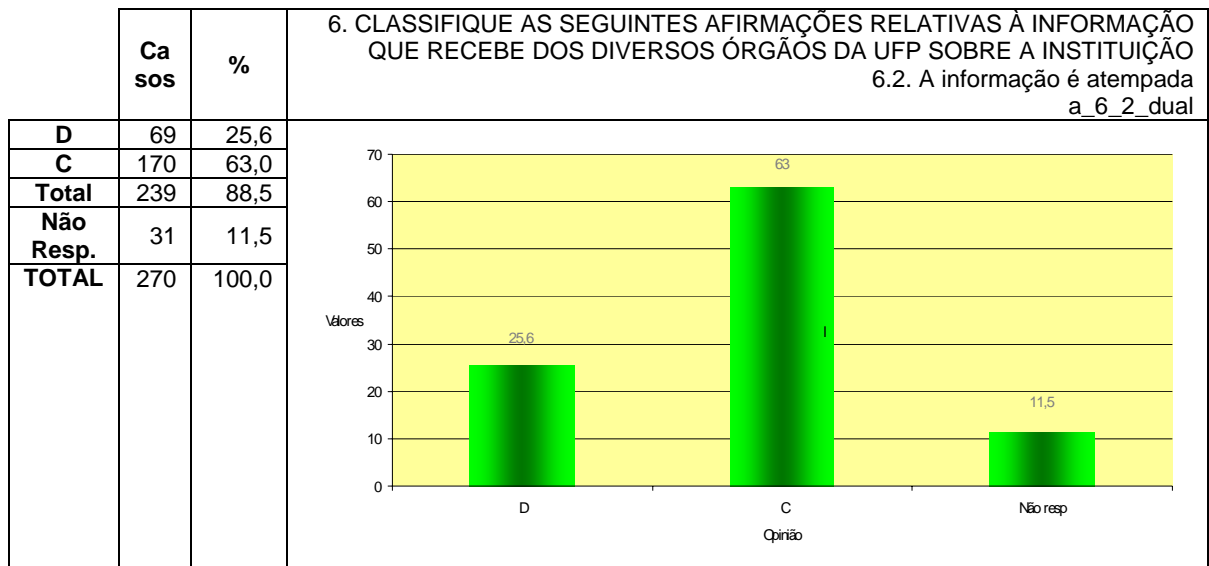


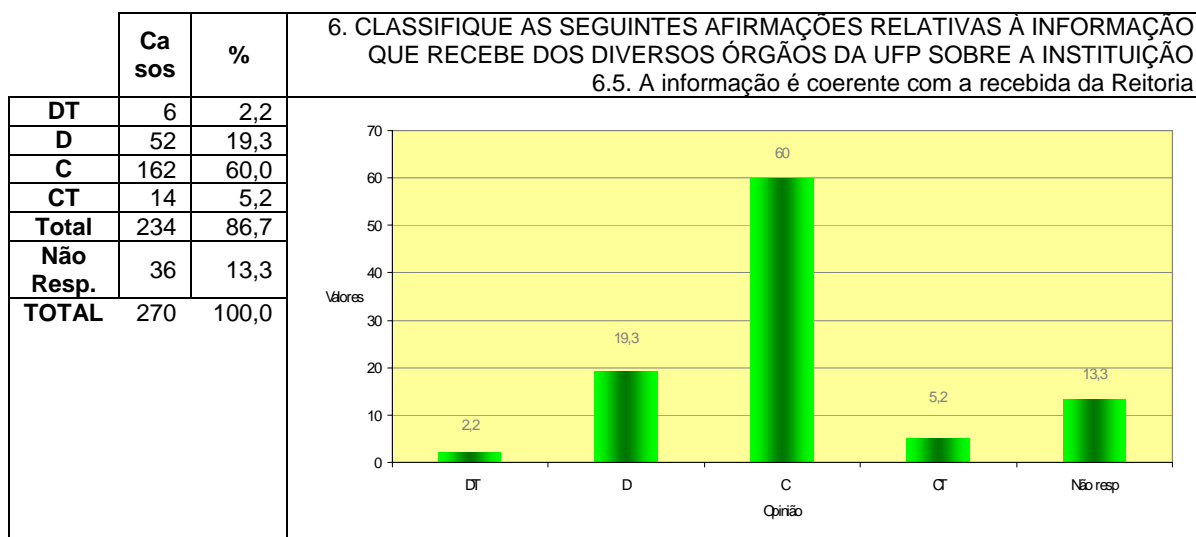
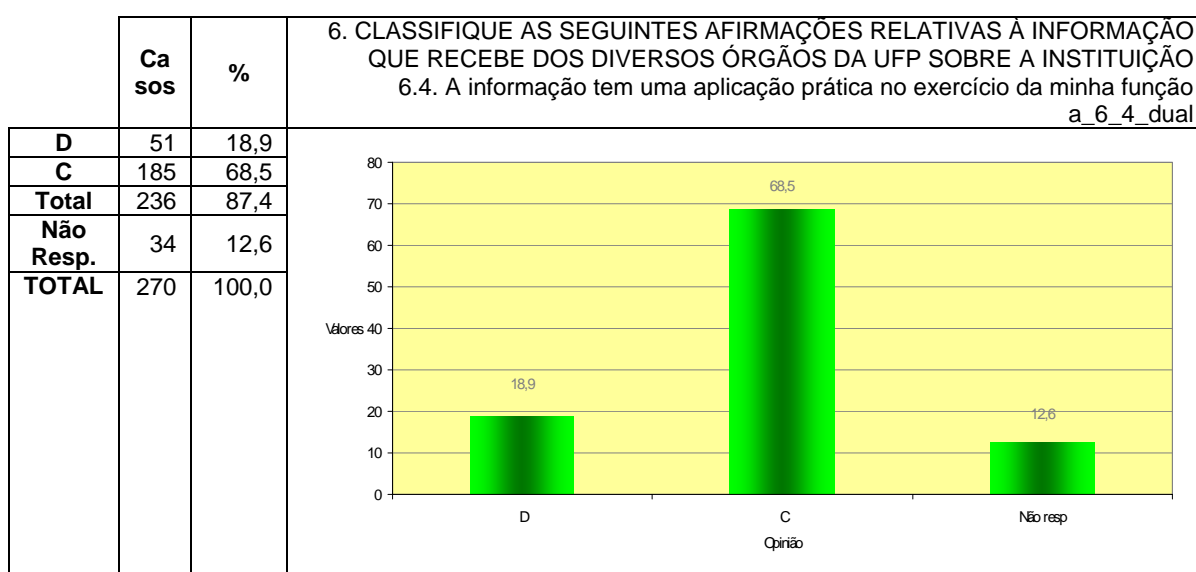
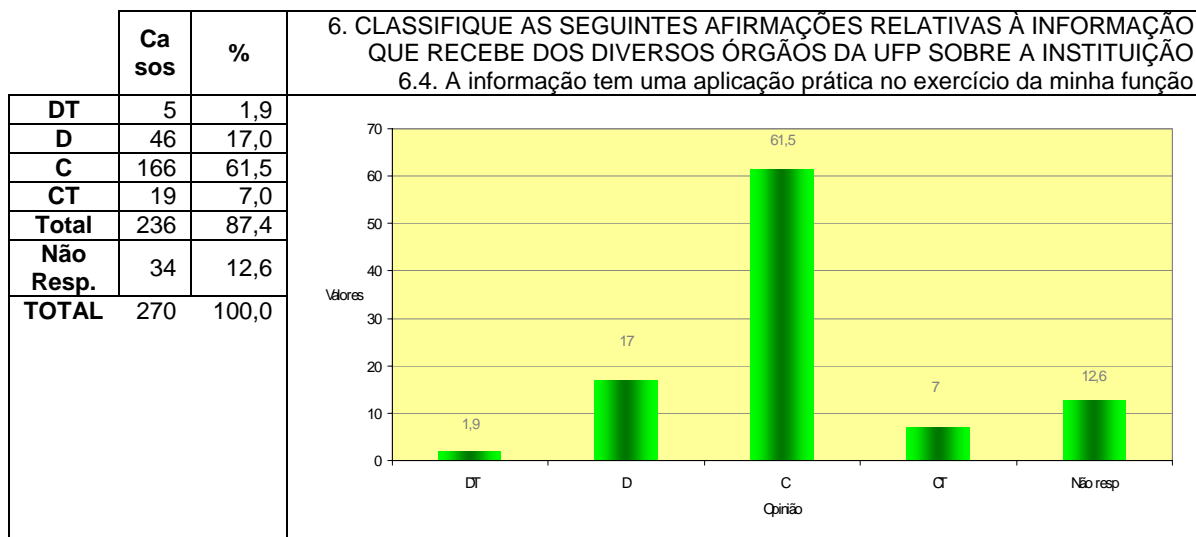




RESUMO DO GRUPO MÉDIA:0		
	Casos	%
-2	1	0,4
-1	1	0,4
-1	1	0,4
-1	2	0,7
-1	2	0,7
-1	17	6,3
0	14	5,2
0	2	0,7
0	2	0,7
0	16	5,9
0	1	0,4
0	23	8,5
0	2	0,7
0	3	1,1
0	22	8,1
0	1	0,4
0	1	0,4
0	28	10,4
1	77	28,5
1	11	4,1
1	2	0,7
1	1	0,4
1	1	0,4
1	4	1,5
1	4	1,5
1	1	0,4
1	2	0,7
2	4	1,5
Total	246	91,1
Não resp	24	8,9
TOTAL	270	100,0

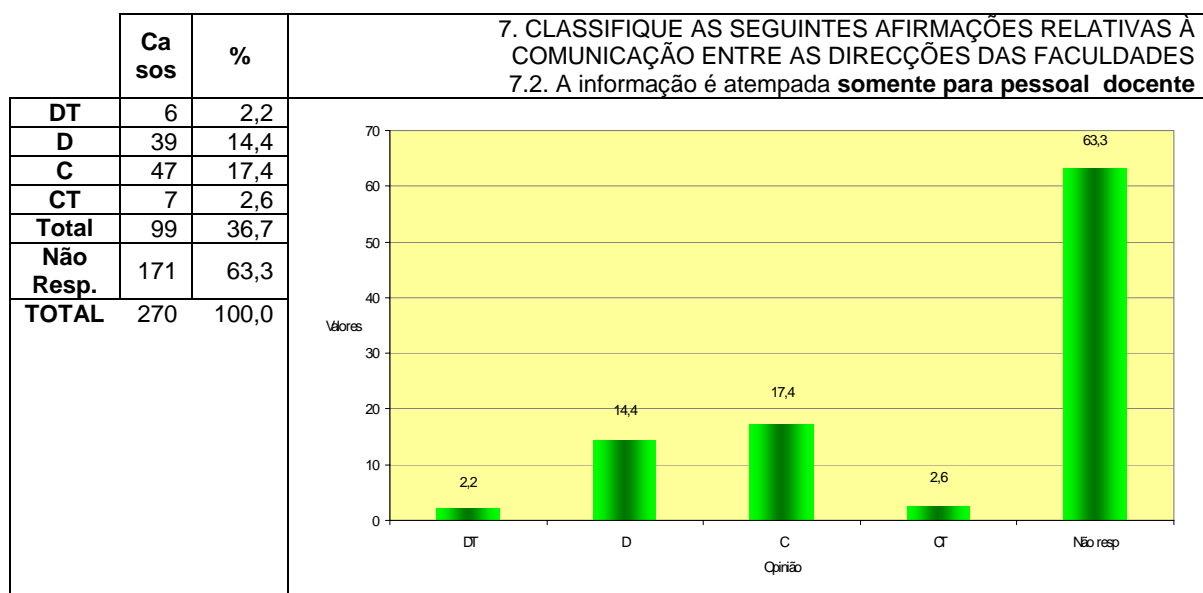
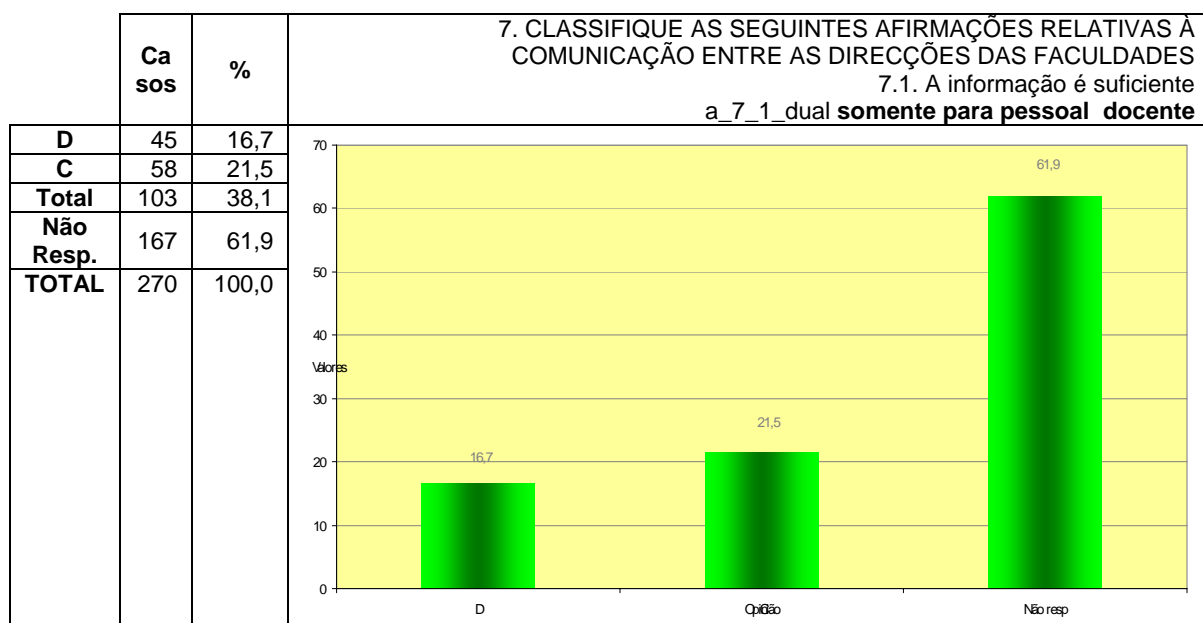
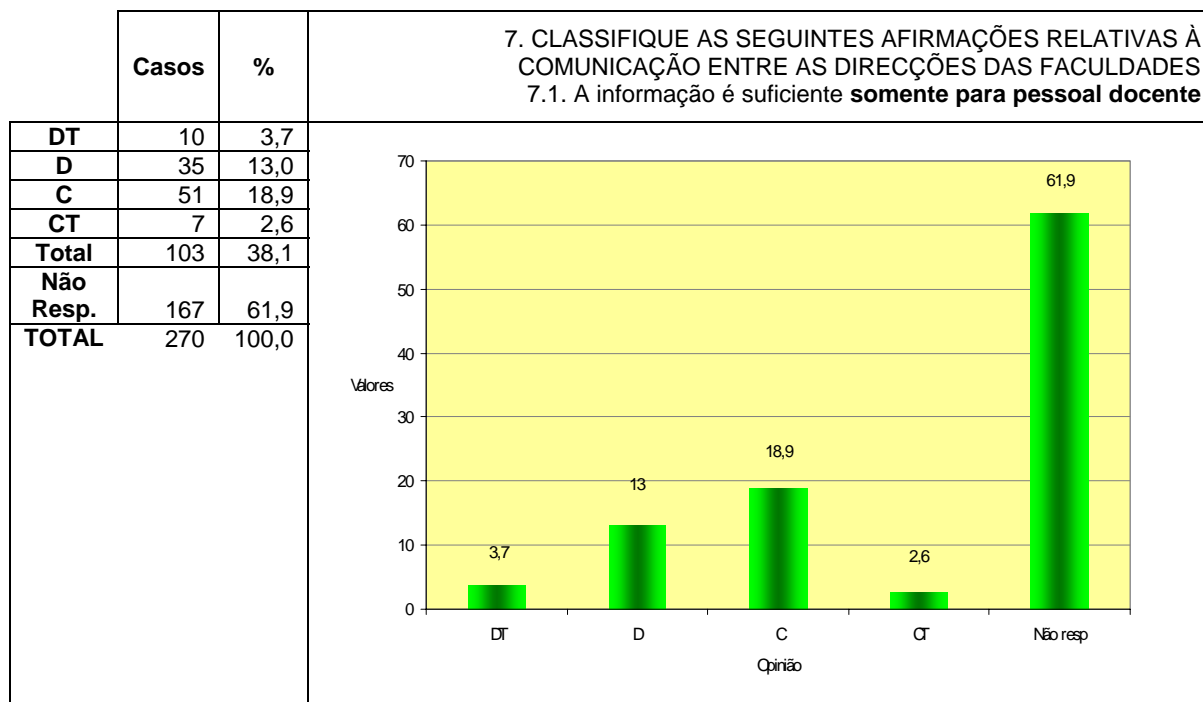


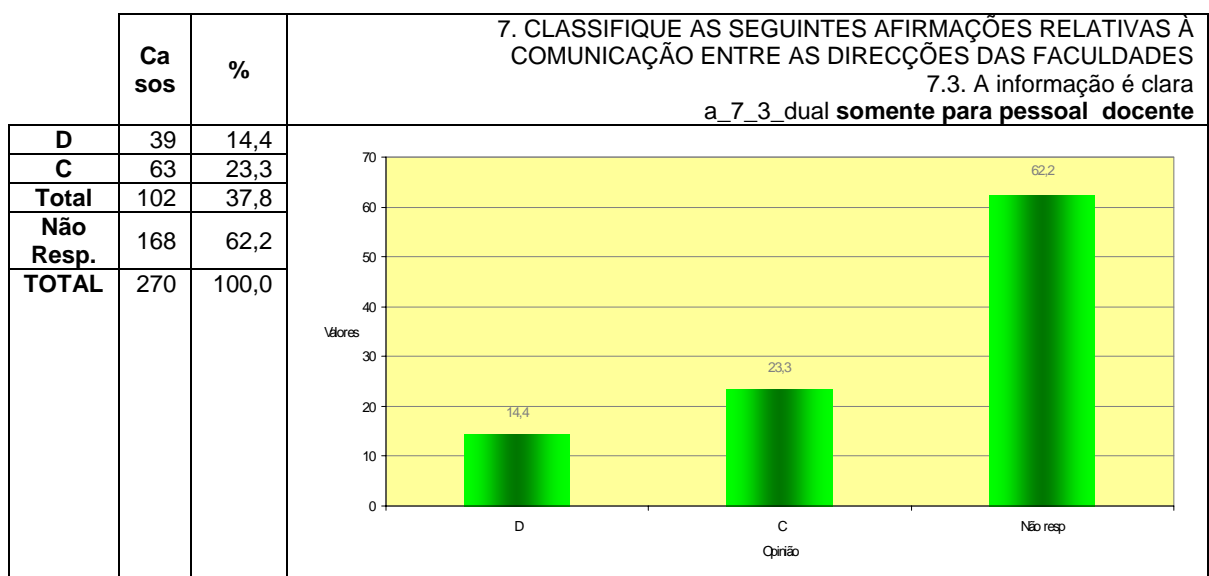
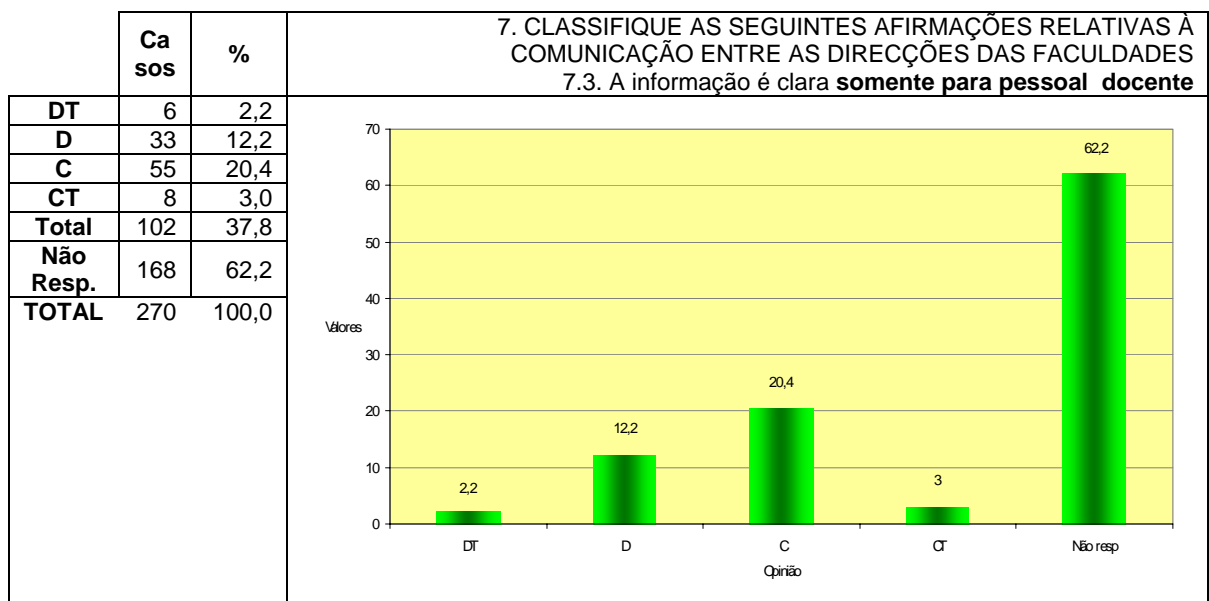
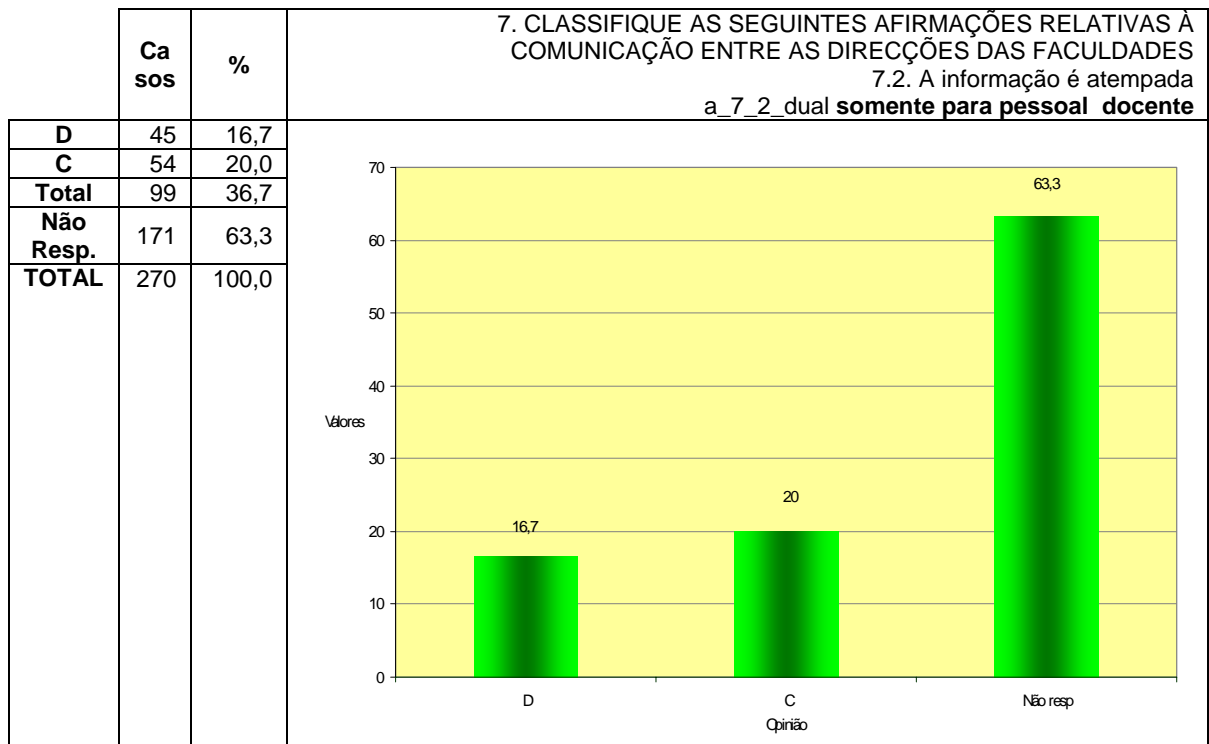


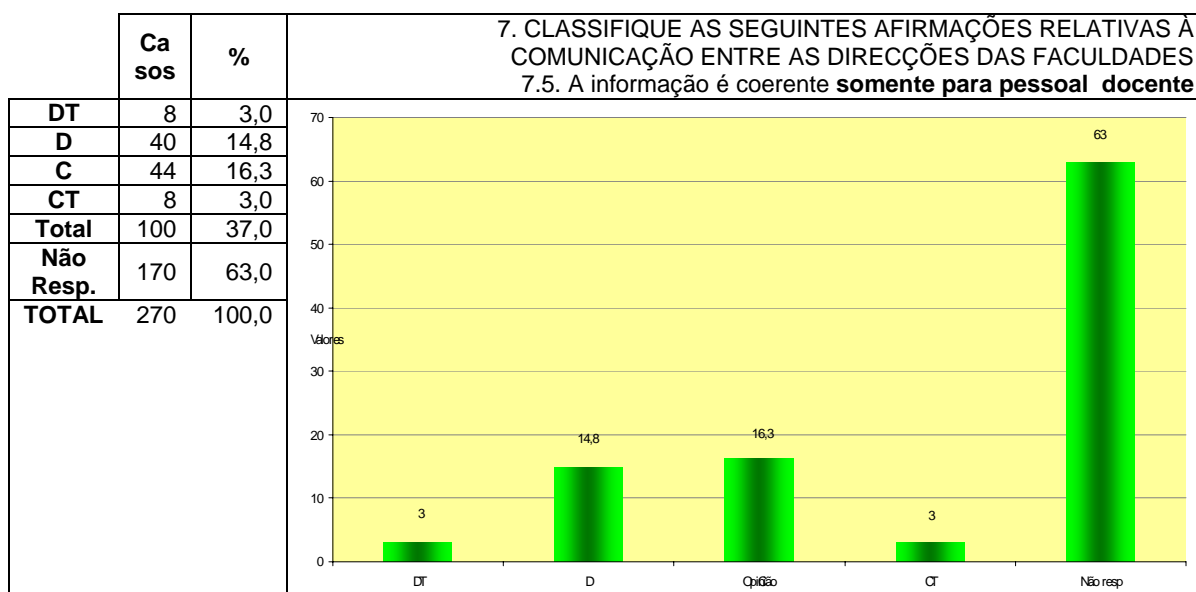
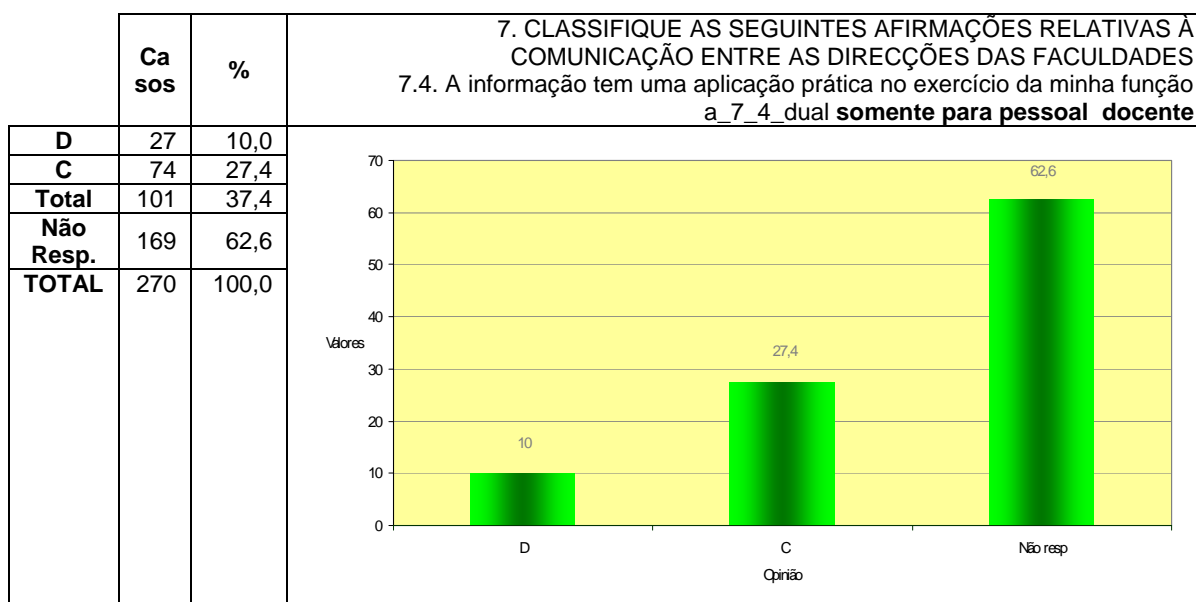
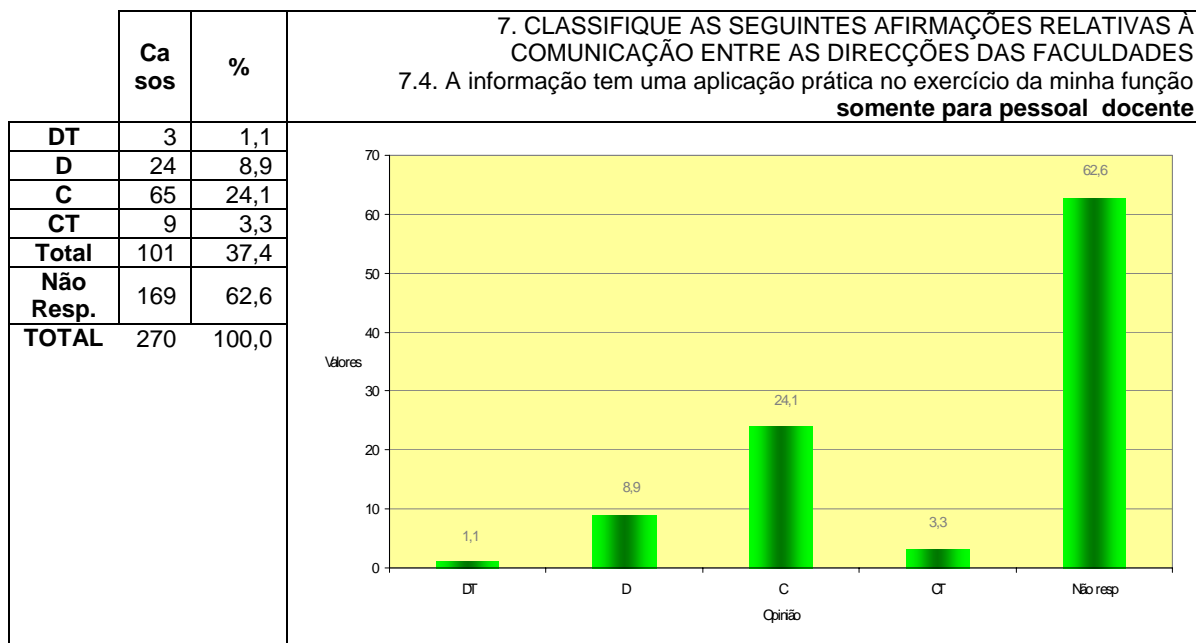


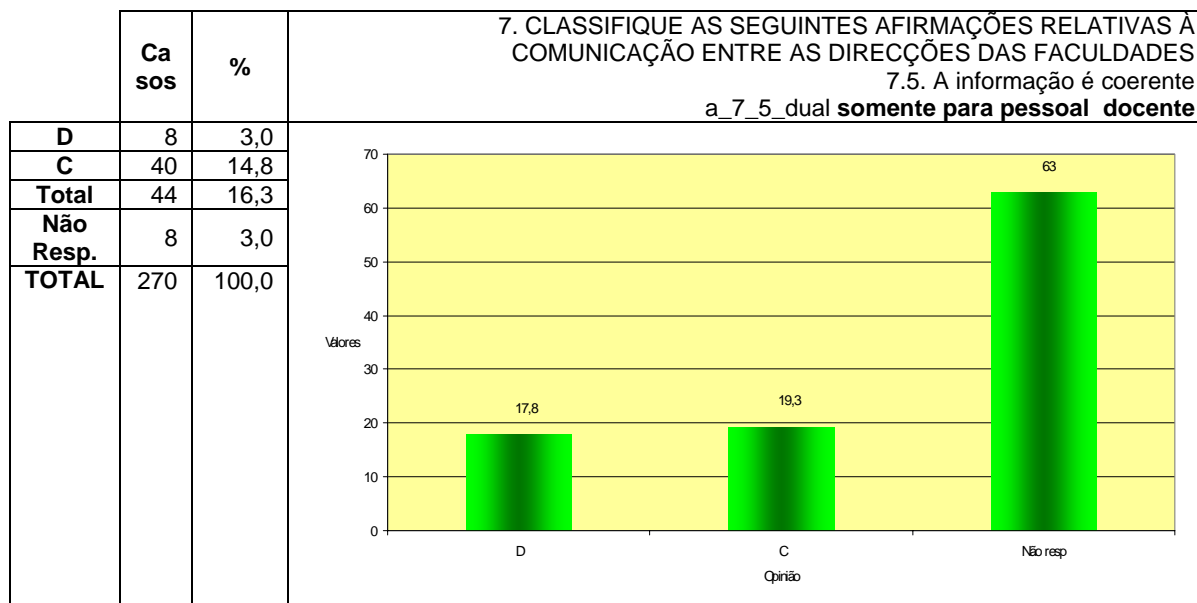
	Ca sos	%	6. CLASSIFIQUE AS SEGUINTE AFIRMAÇÕES RELATIVAS À INFORMAÇÃO QUE RECEBE DOS DIVERSOS ÓRGÃOS DA UFP SOBRE A INSTITUIÇÃO 6.5. A informação é coerente com a recebida da Reitoria a_6_5_dual
D	58	21,5	
C	176	65,2	
Total	234	86,7	
Não Resp.	36	13,3	
TOTAL	270	100,0	

RESUMO DO GRUPO MÉDIA:0		
	Casos	%
-2		
-1	2	0,7
-1	1	0,4
-1	1	0,4
-1	2	0,7
0	20	7,4
0	15	5,6
0	13	4,8
0	4	1,5
0	20	7,4
0	2	0,7
0	1	0,4
1	40	14,8
1	101	37,4
1	10	3,7
1	3	1,1
1	1	0,4
2	2	0,7
-2	10	3,7
Total	248	91,9
Não resp	22	8,1
TOTAL	270	100,0

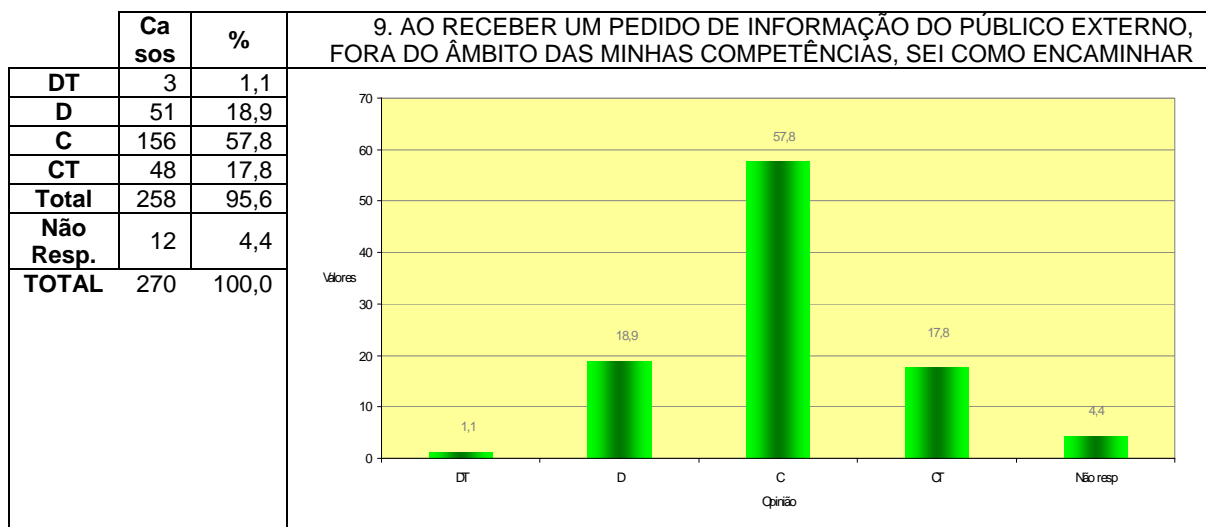
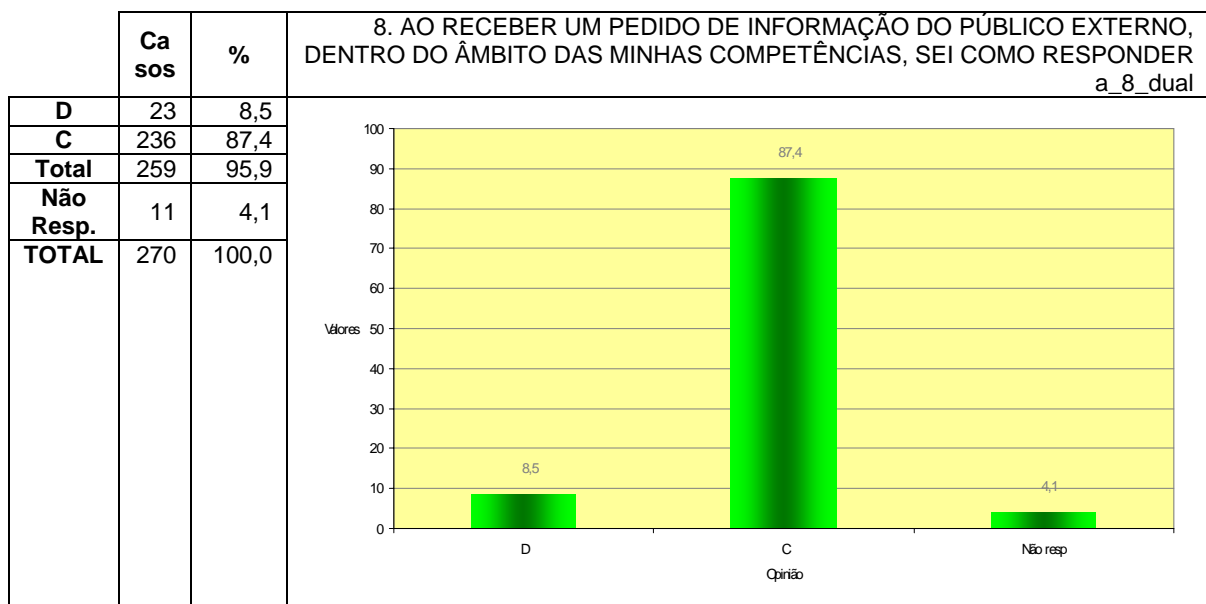
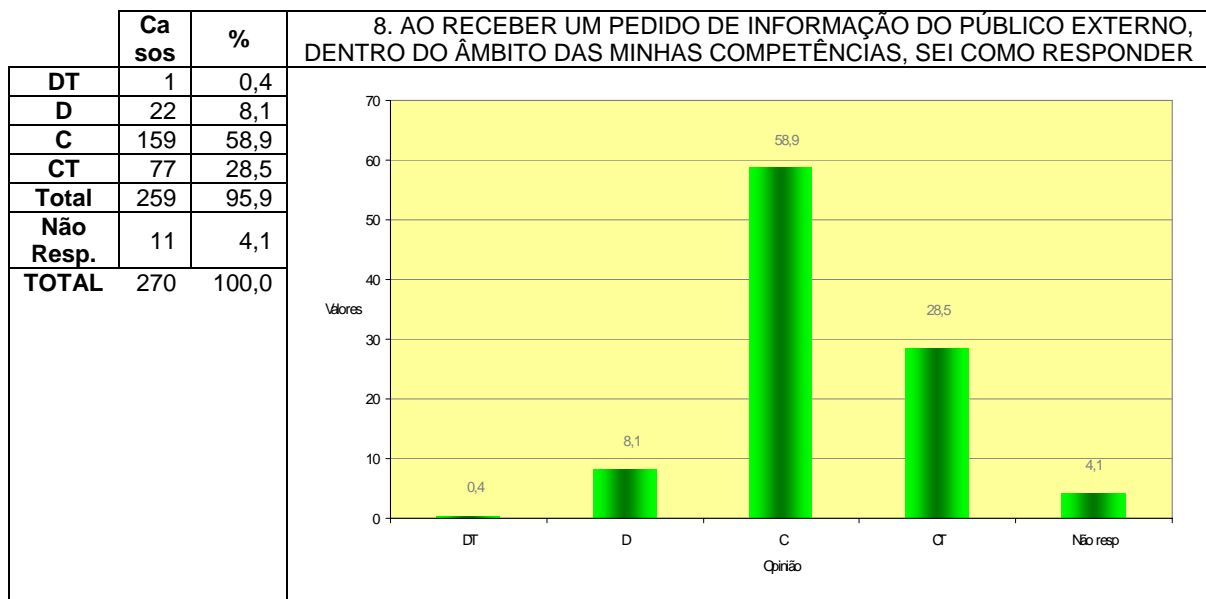


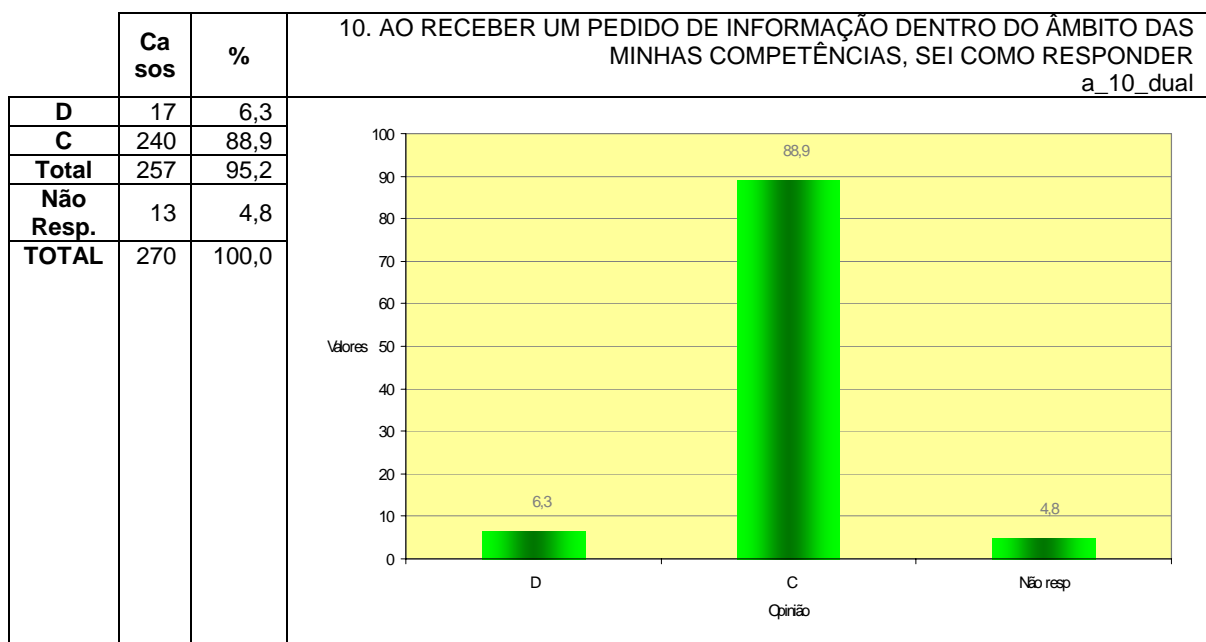
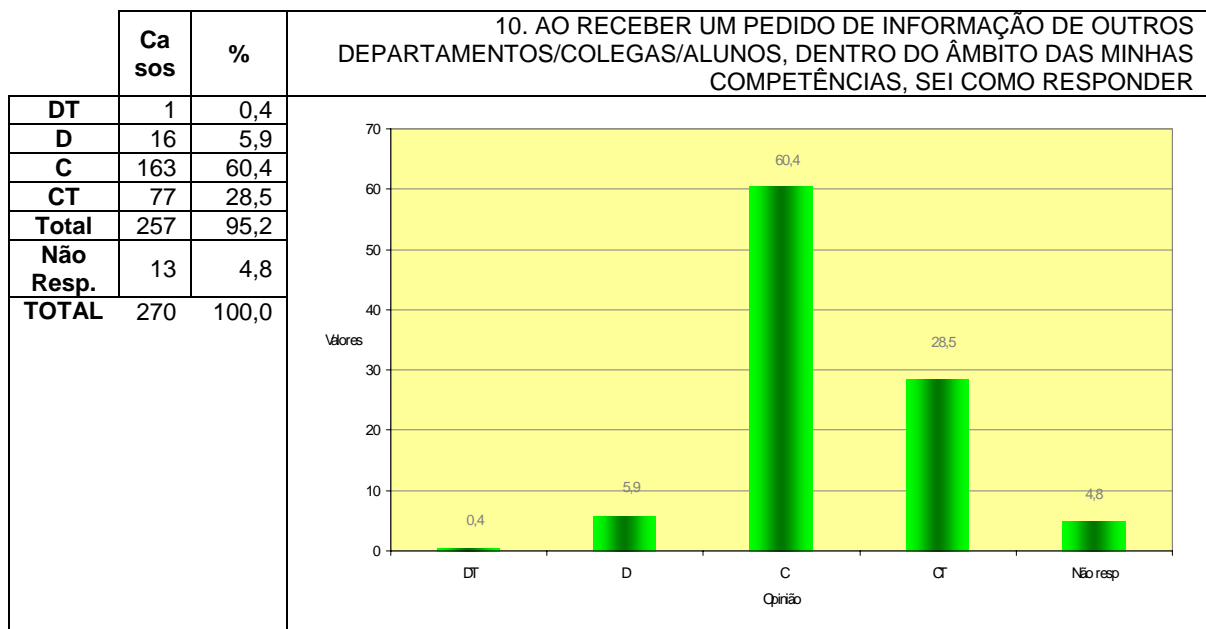
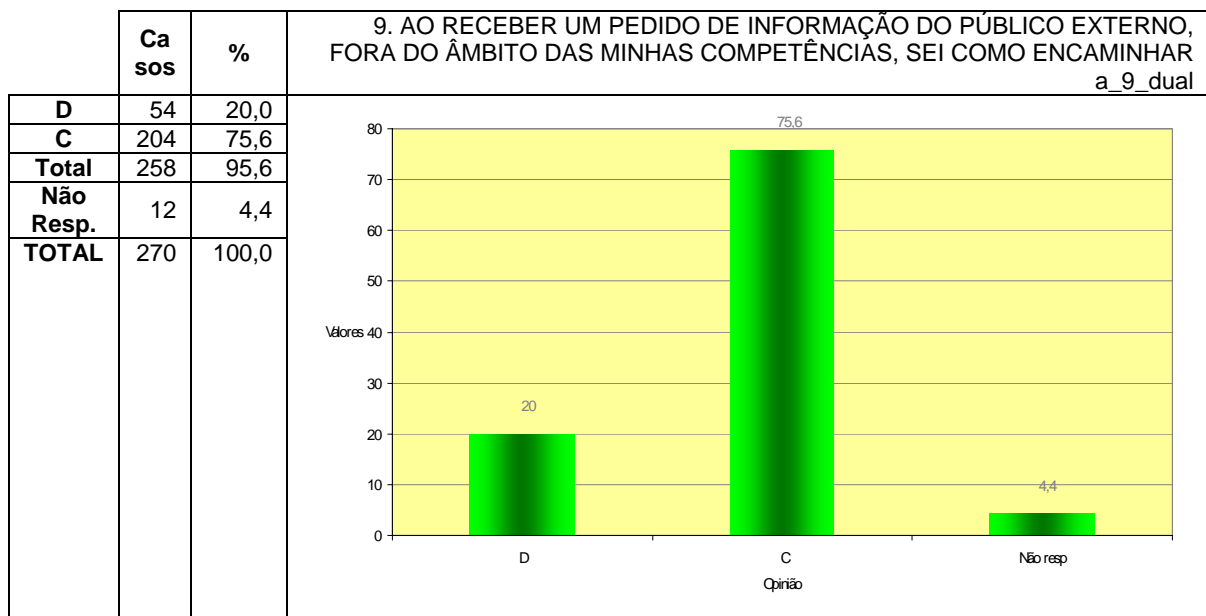


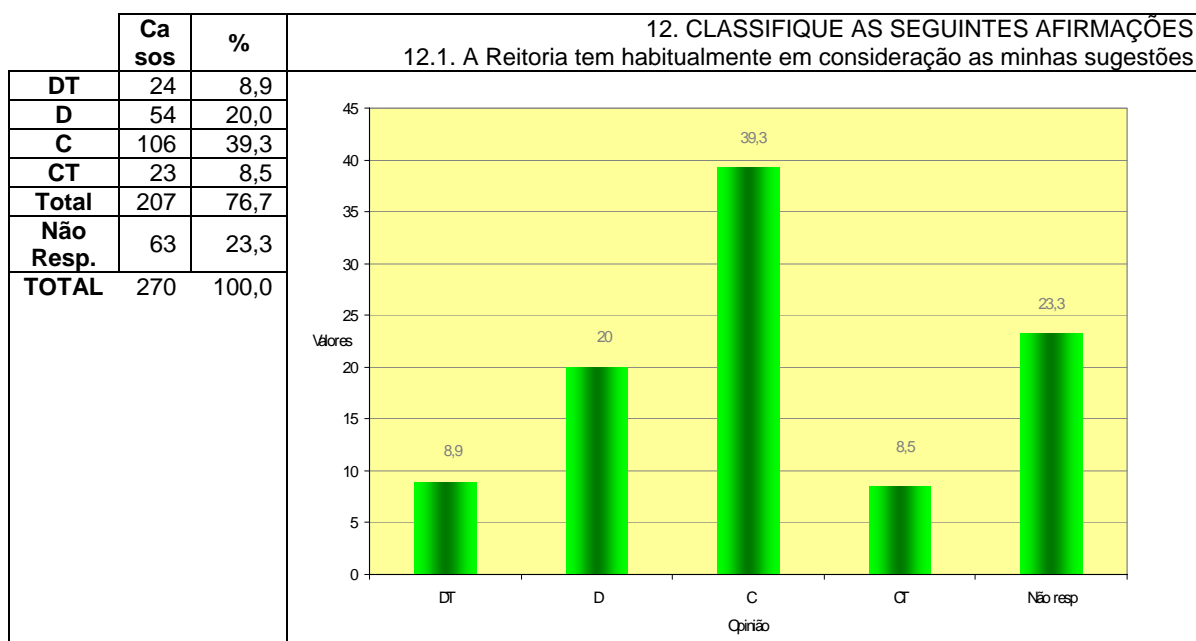
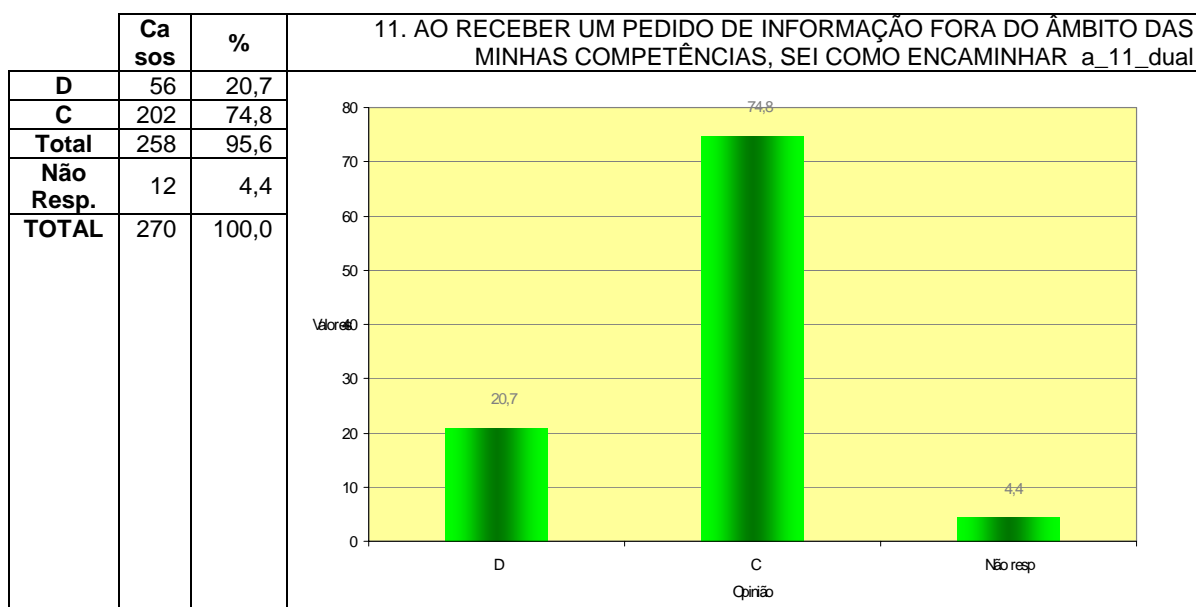
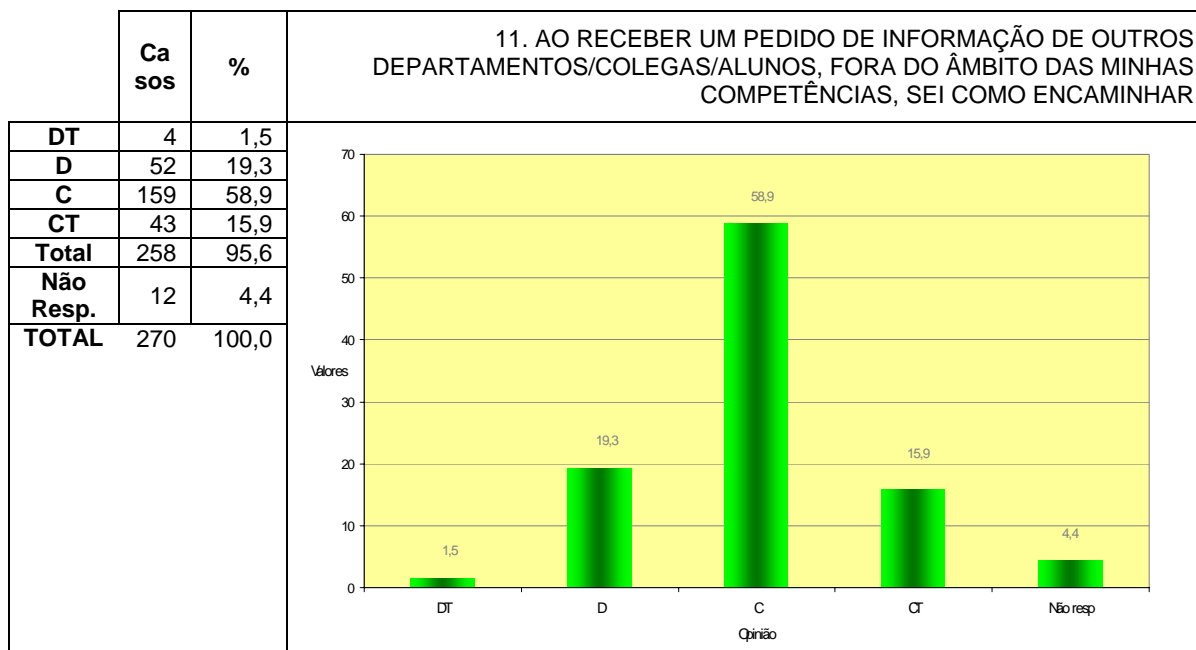


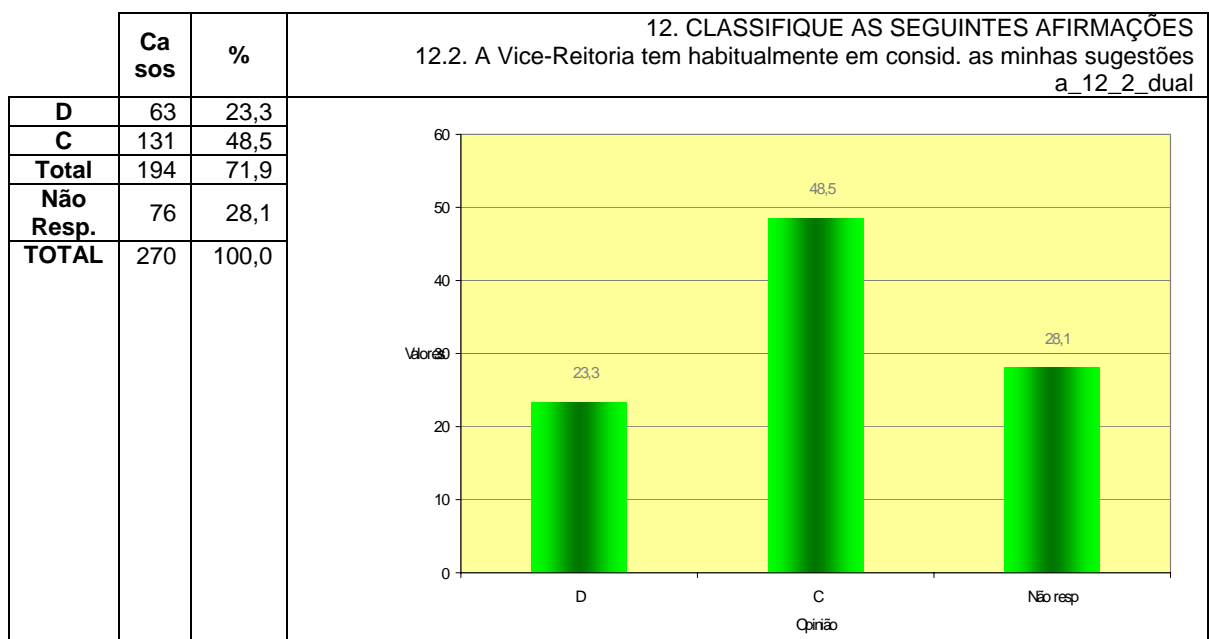
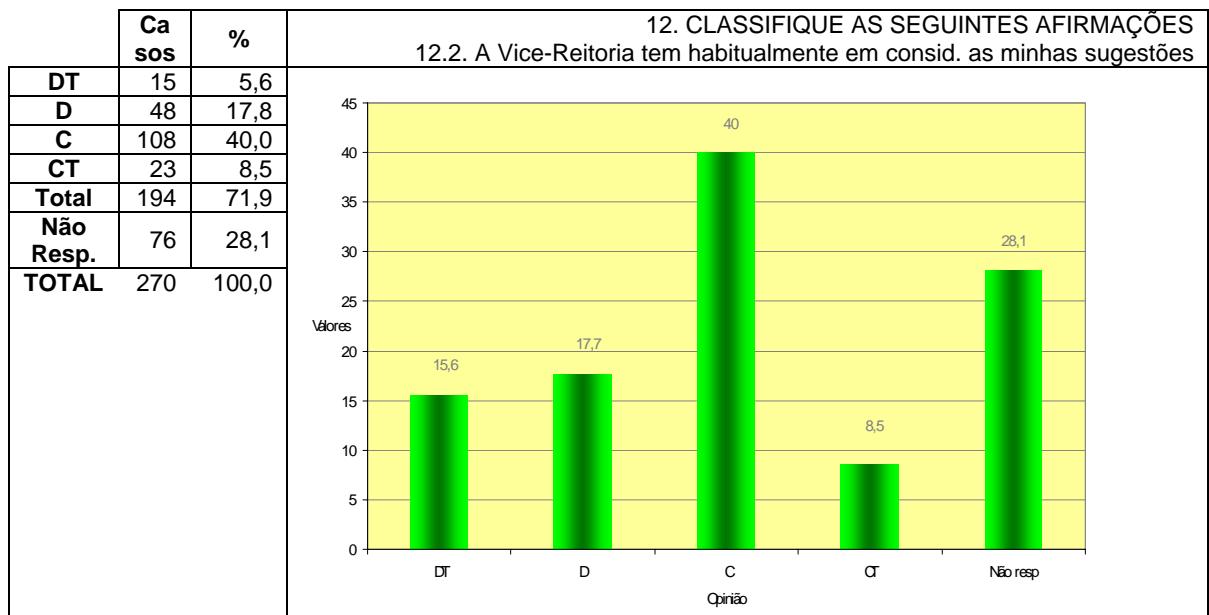
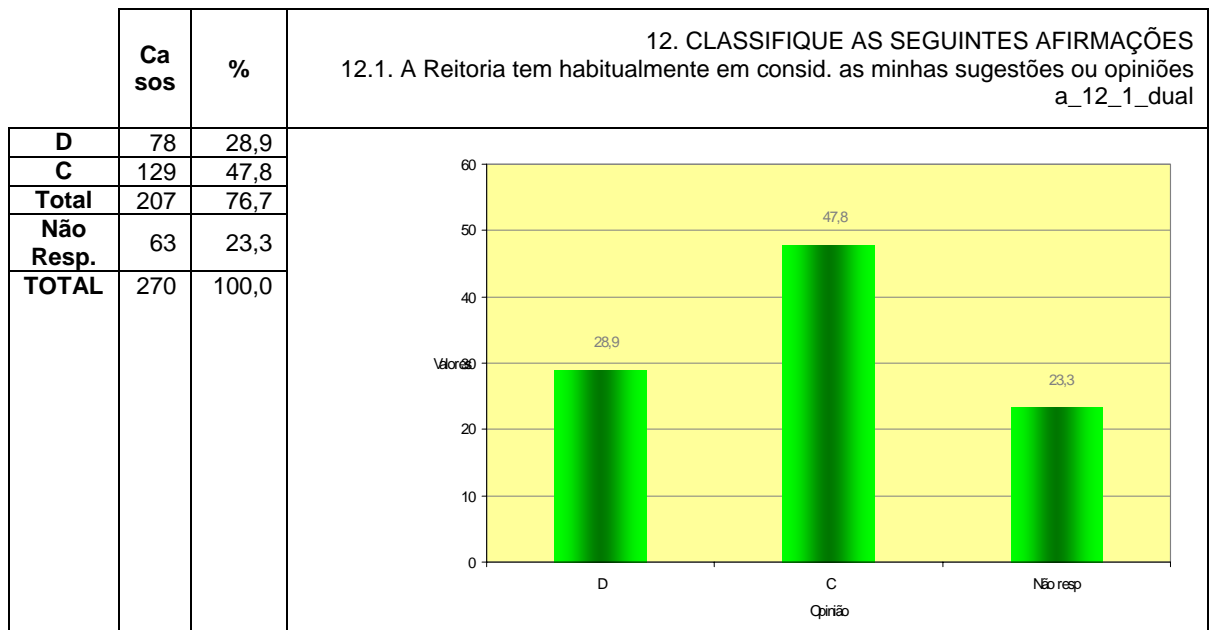


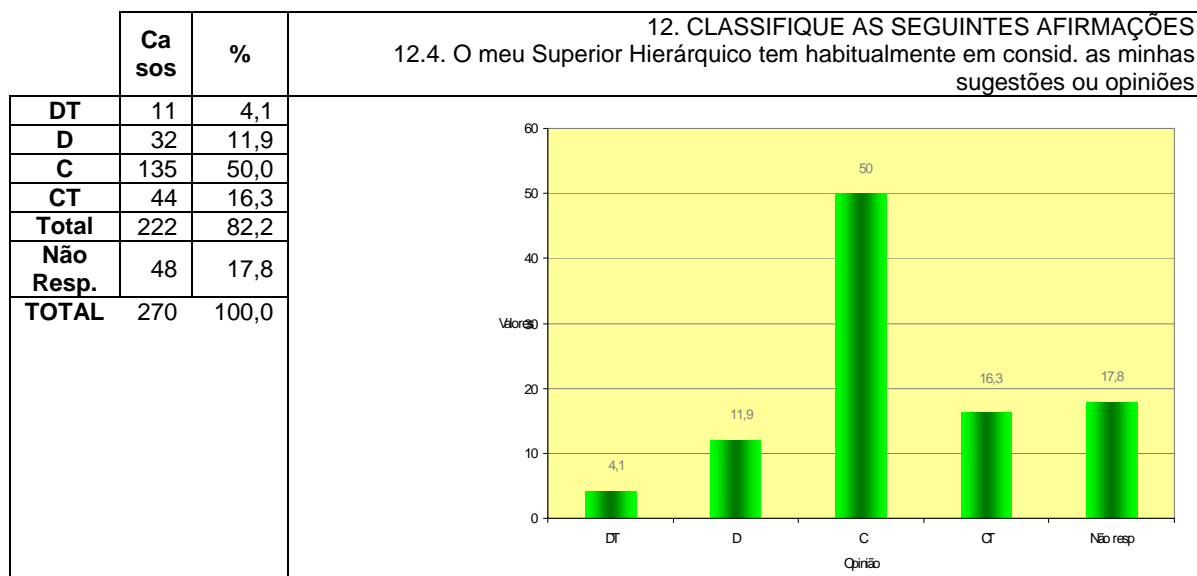
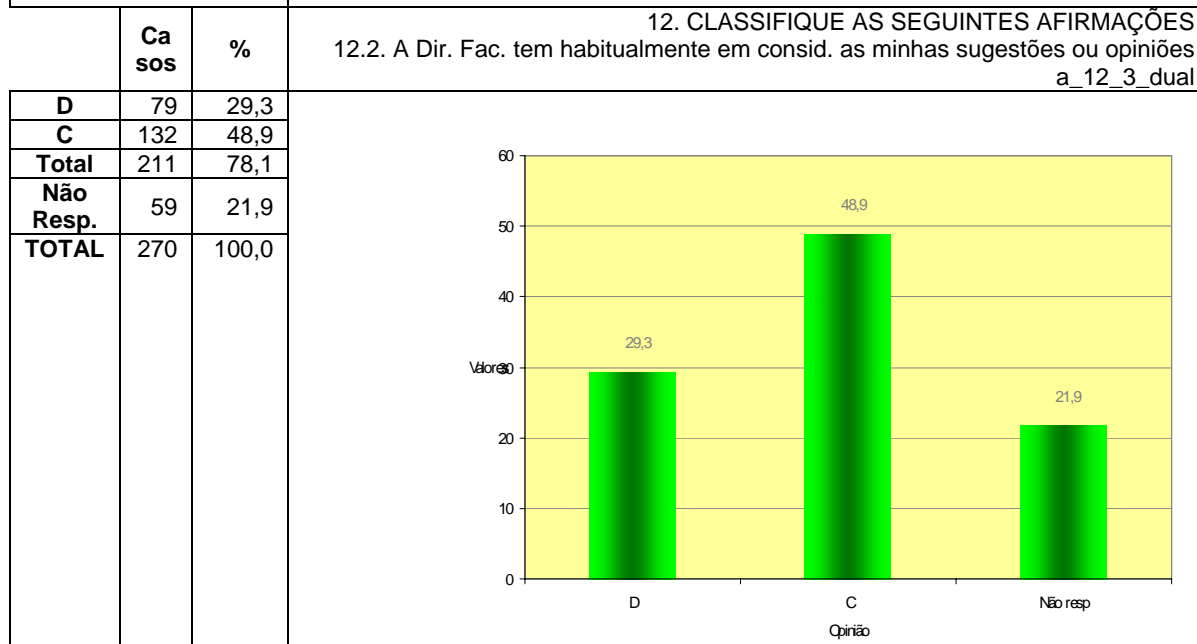
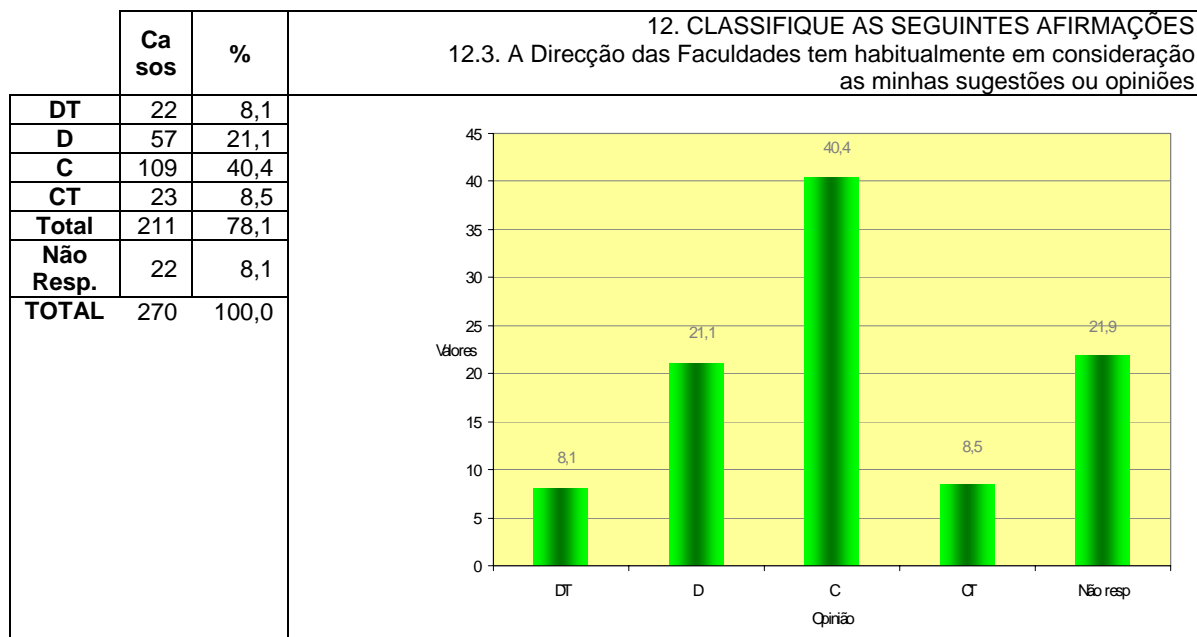
RESUMO DO GRUPO MÉDIA:0		
	Casos	%
-2	3	1,1
-1	2	0,7
-1	1	0,4
-1	1	0,4
-1	1	0,4
-1	1	0,4
-1	11	4,1
0	14	5,2
0	1	0,4
0	10	3,7
0	8	3,0
0	12	4,4
1	27	10,0
1	1	0,4
1	2	0,7
1	1	0,4
1	2	0,7
1	1	0,4
2	4	1,5
Total	103	38,1
Não resp	167	61,9
TOTAL	270	100,0

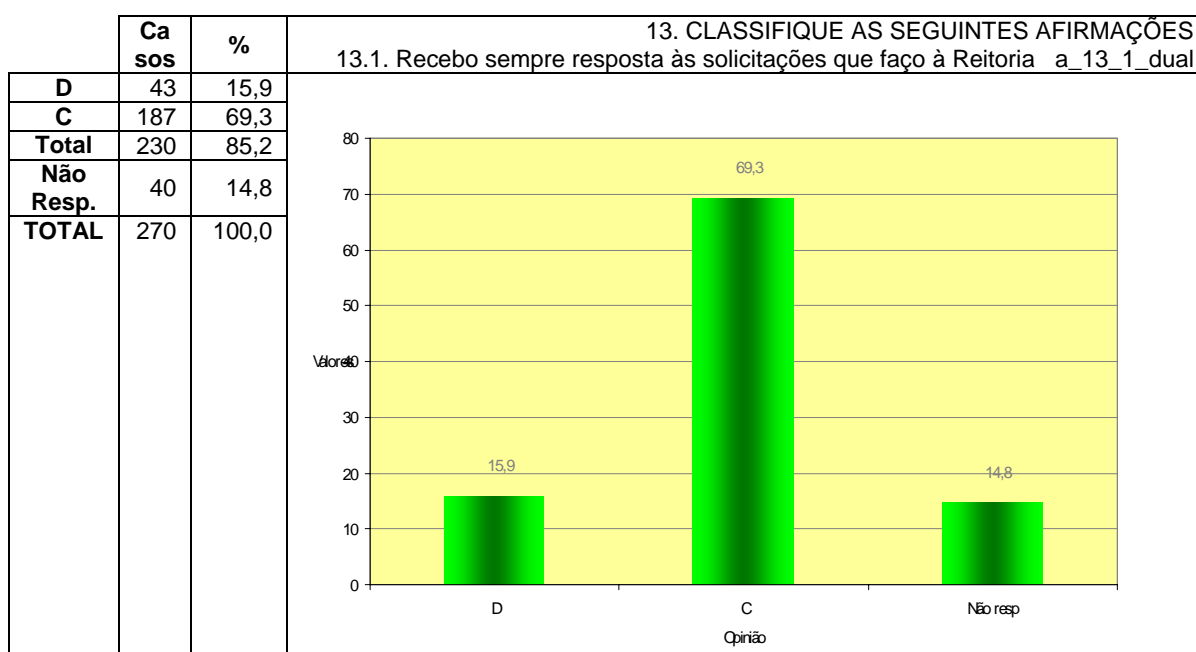
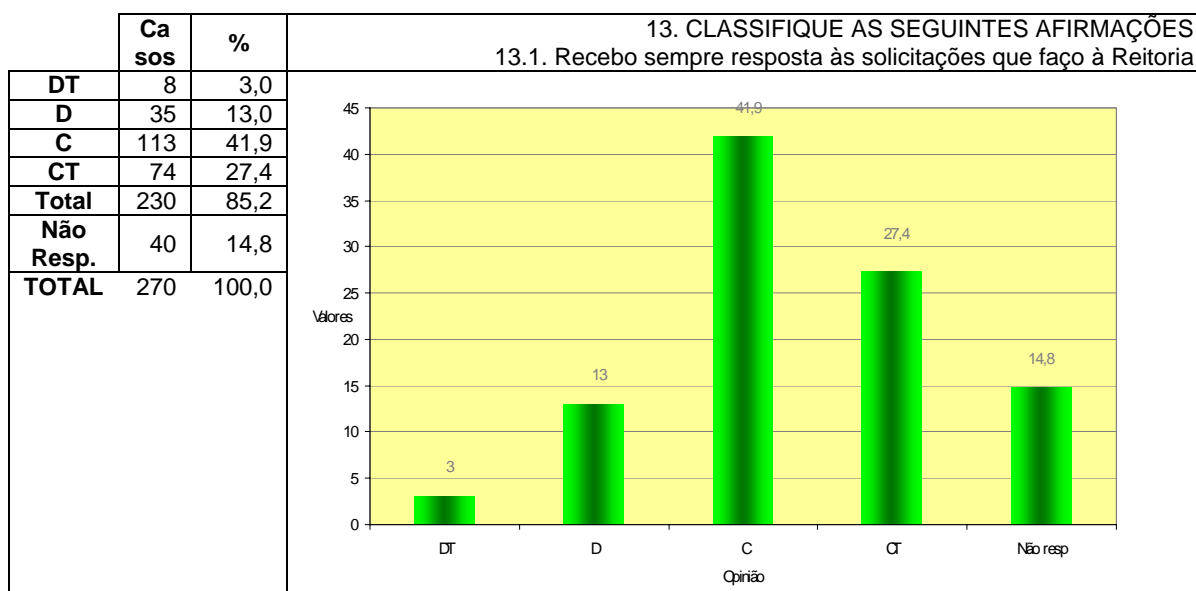
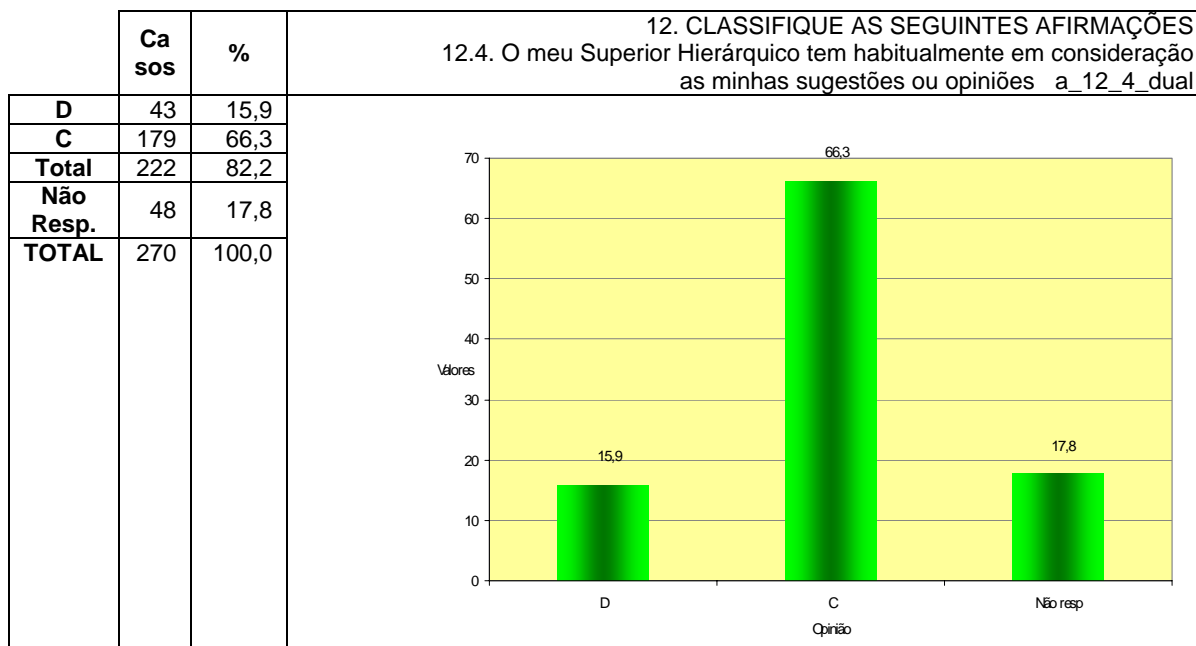


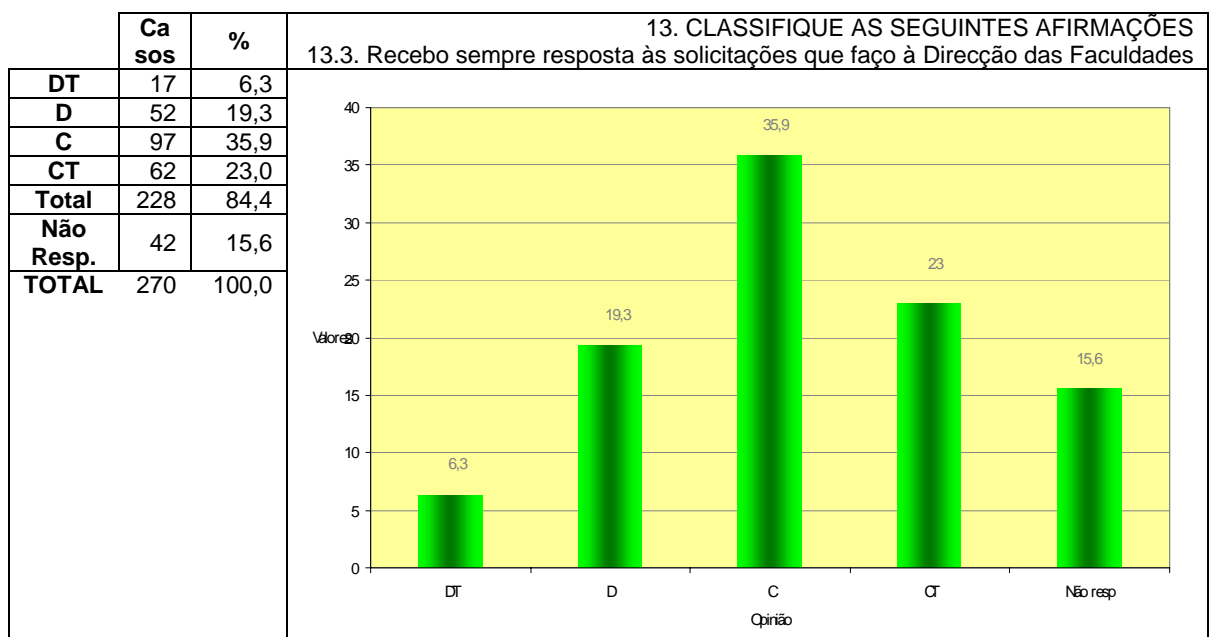
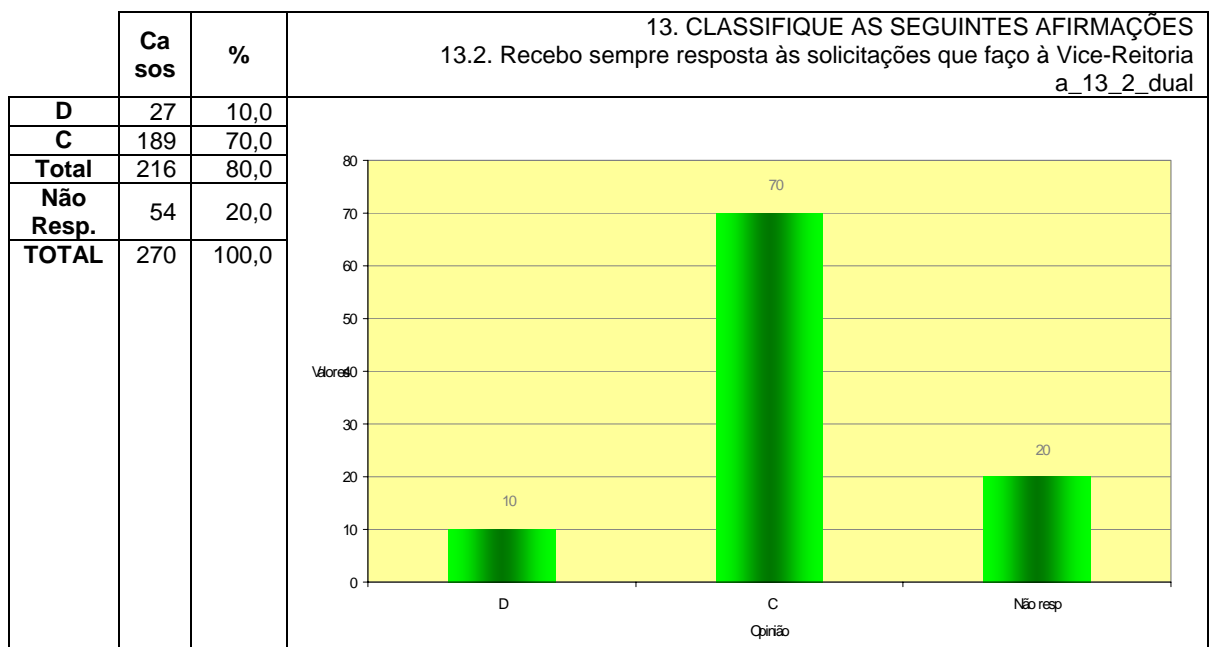
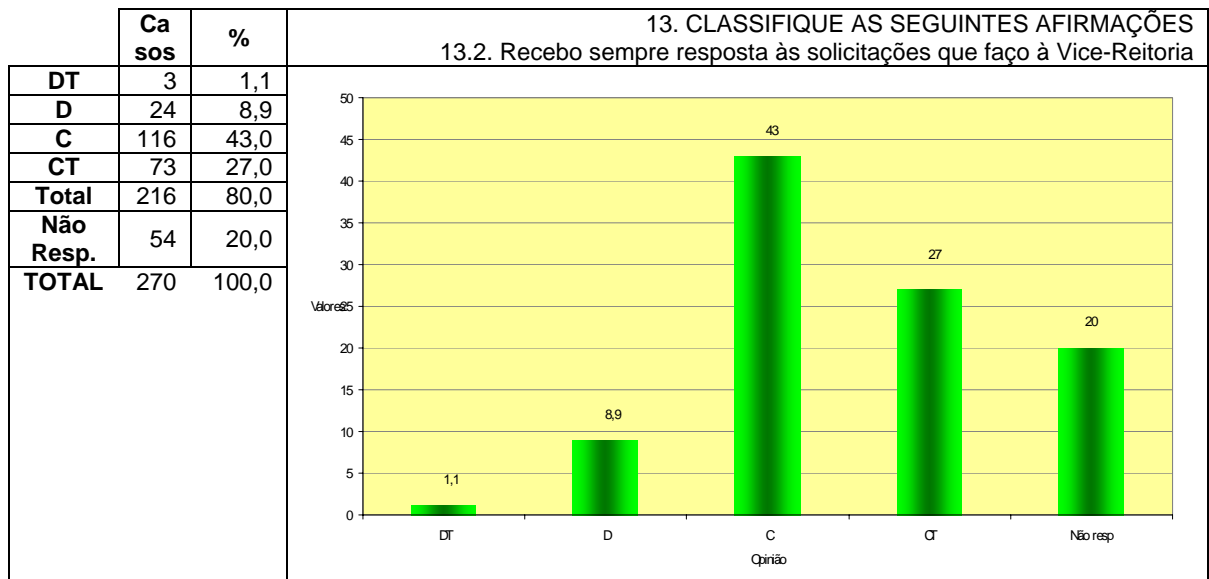


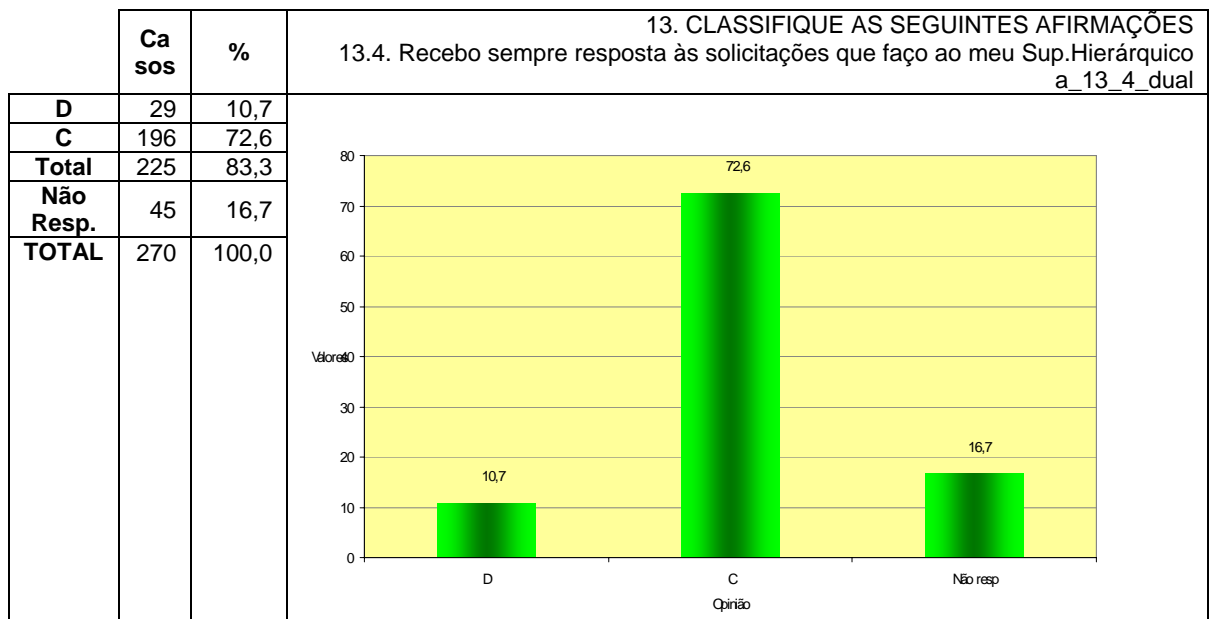
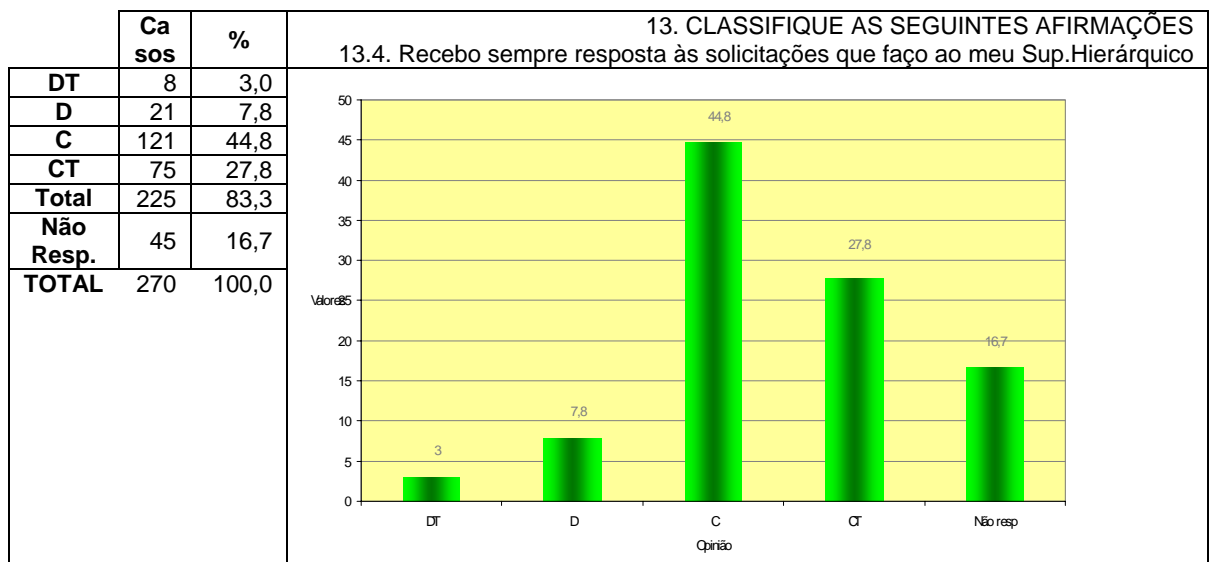
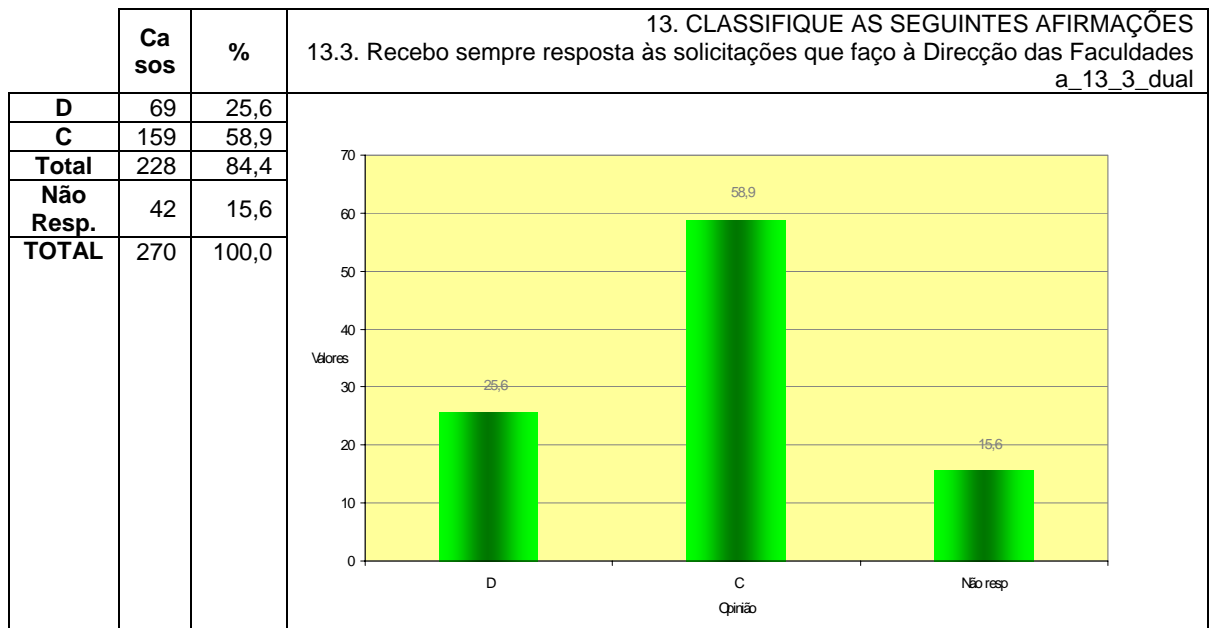












GRUPO B

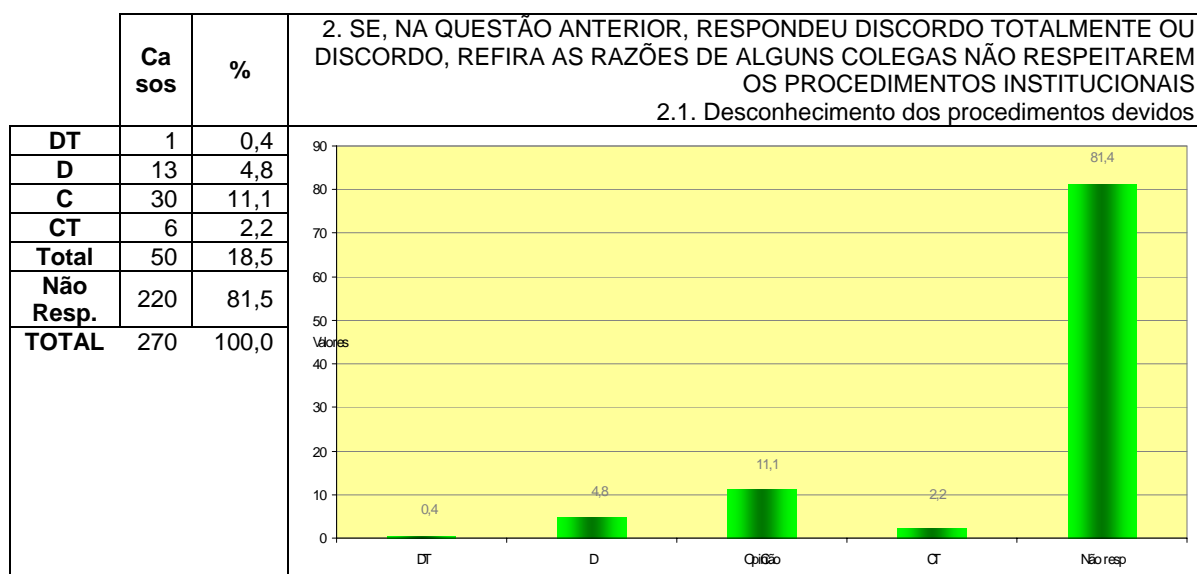
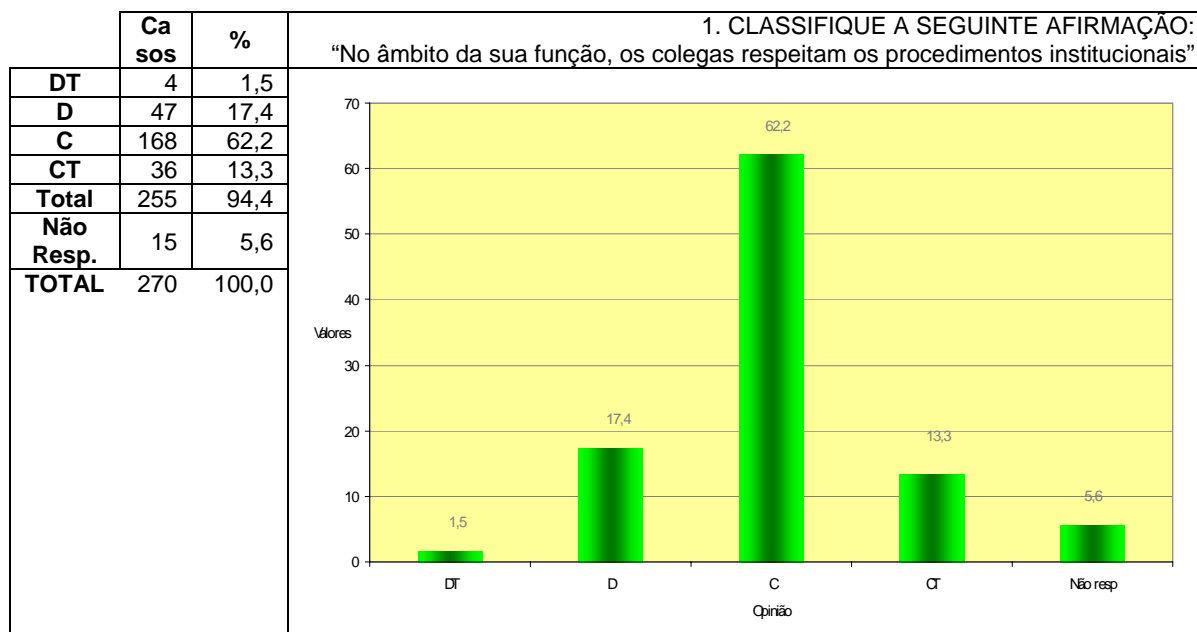
Legenda para todas as questões deste grupo:

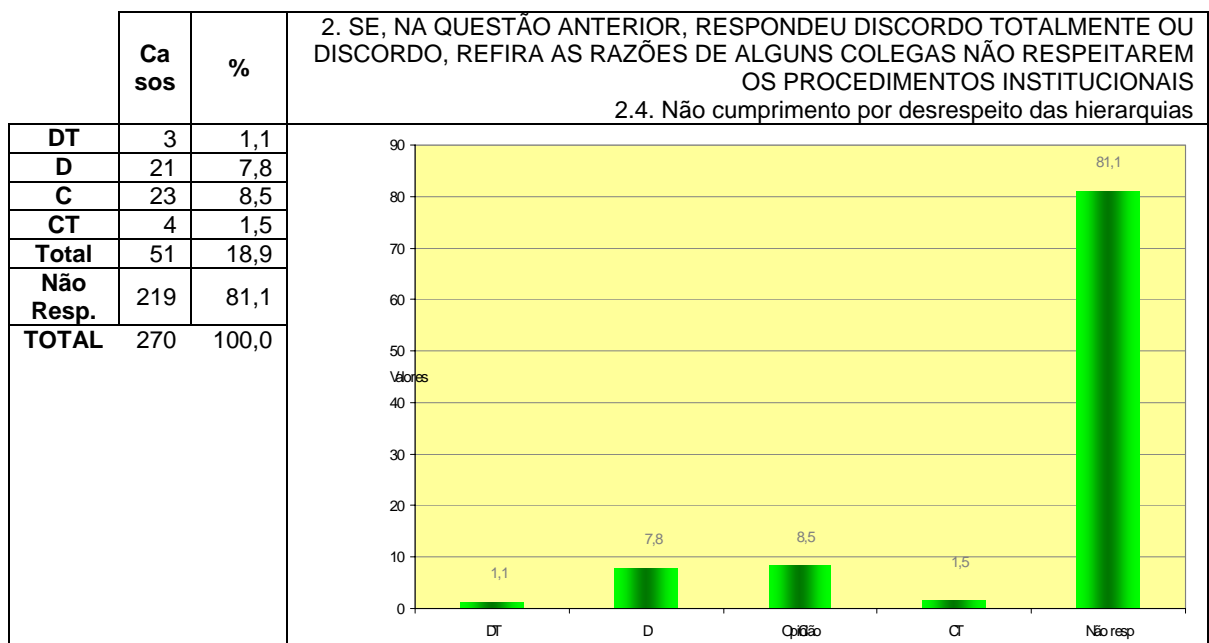
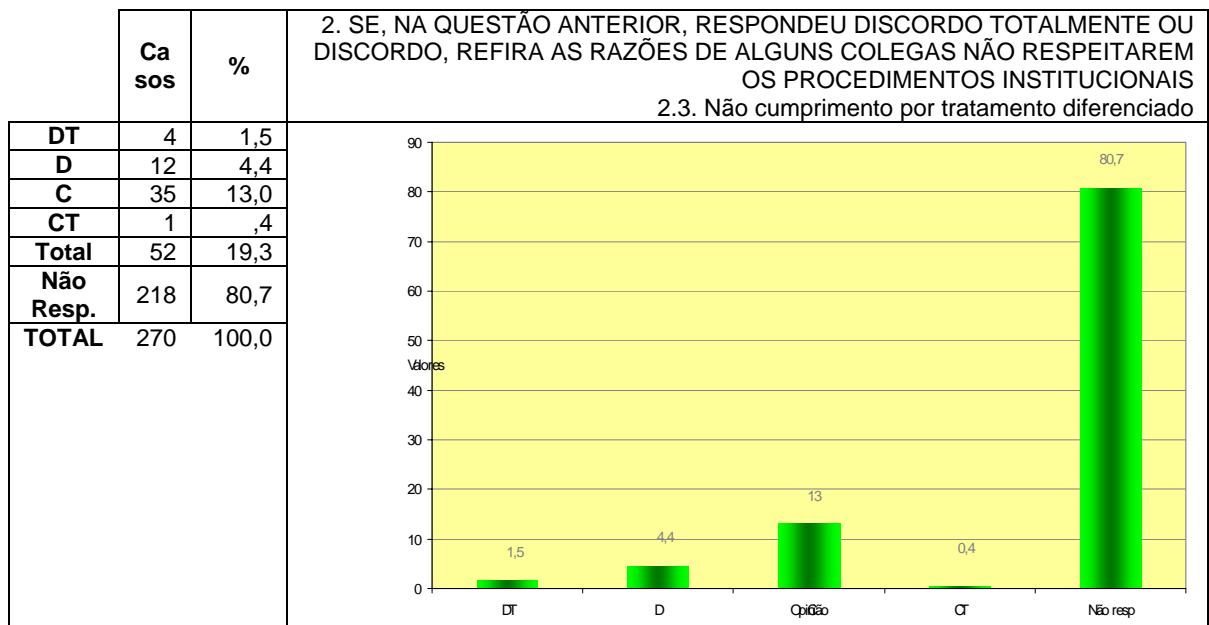
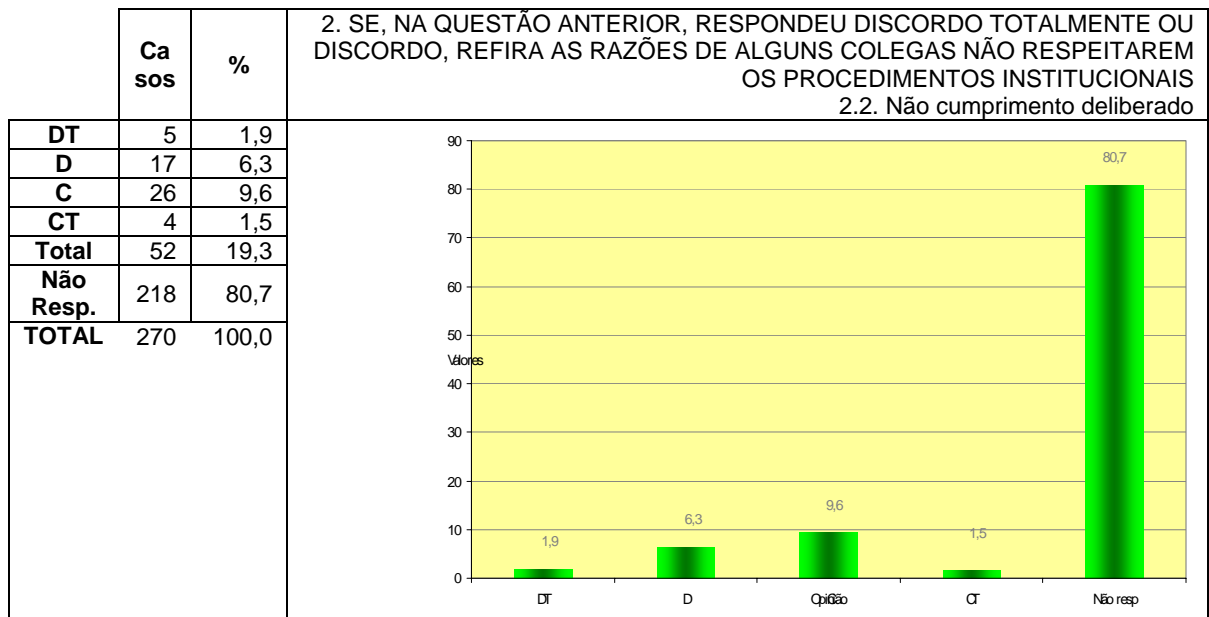
DT = Discordo totalmente

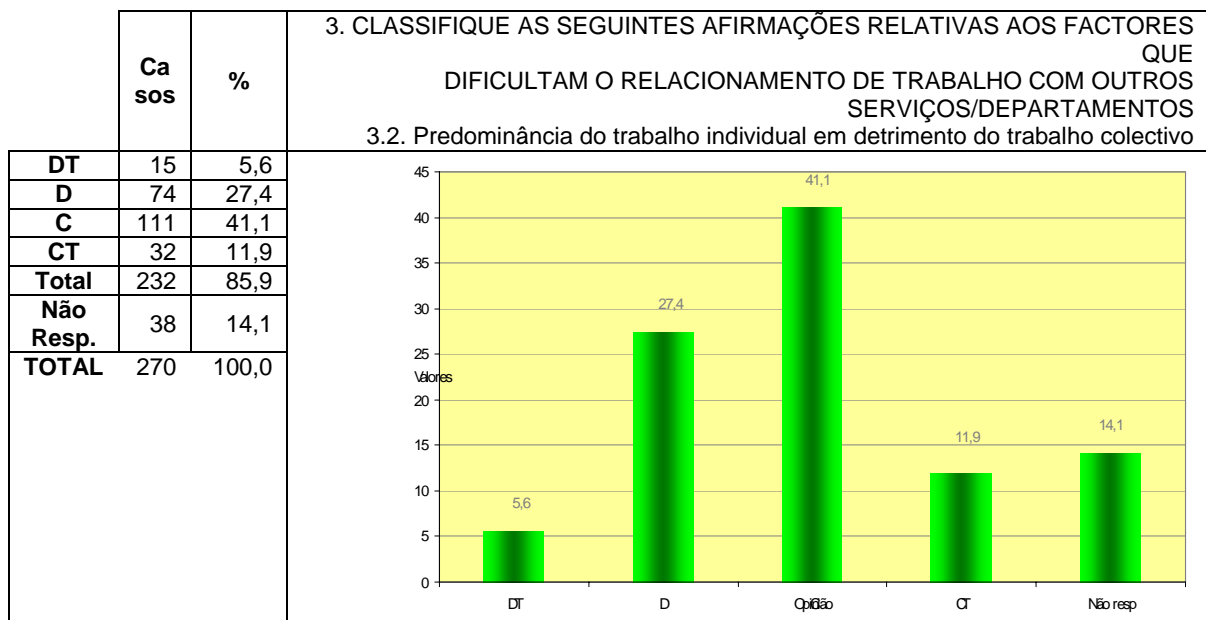
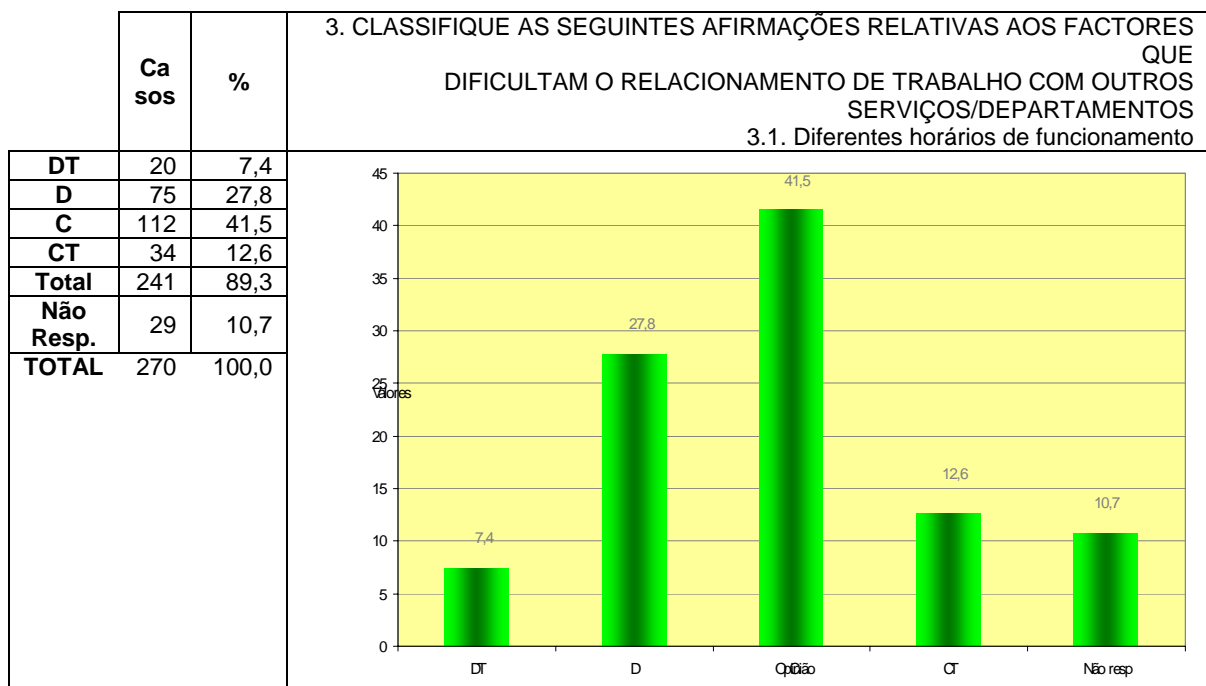
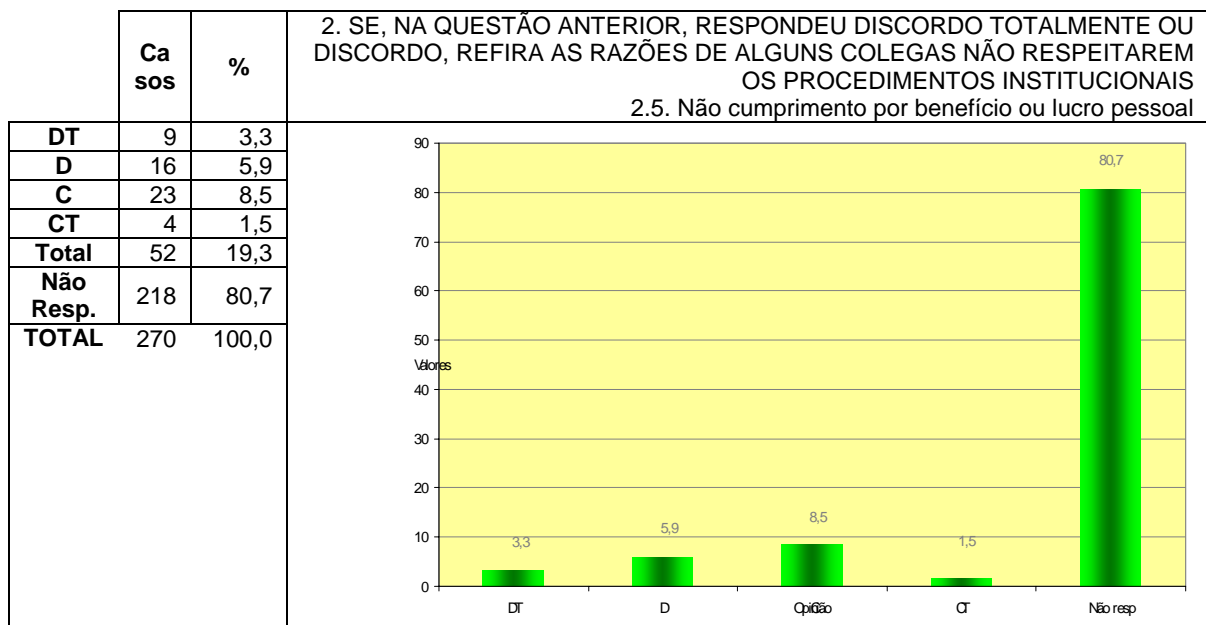
D = Discordo

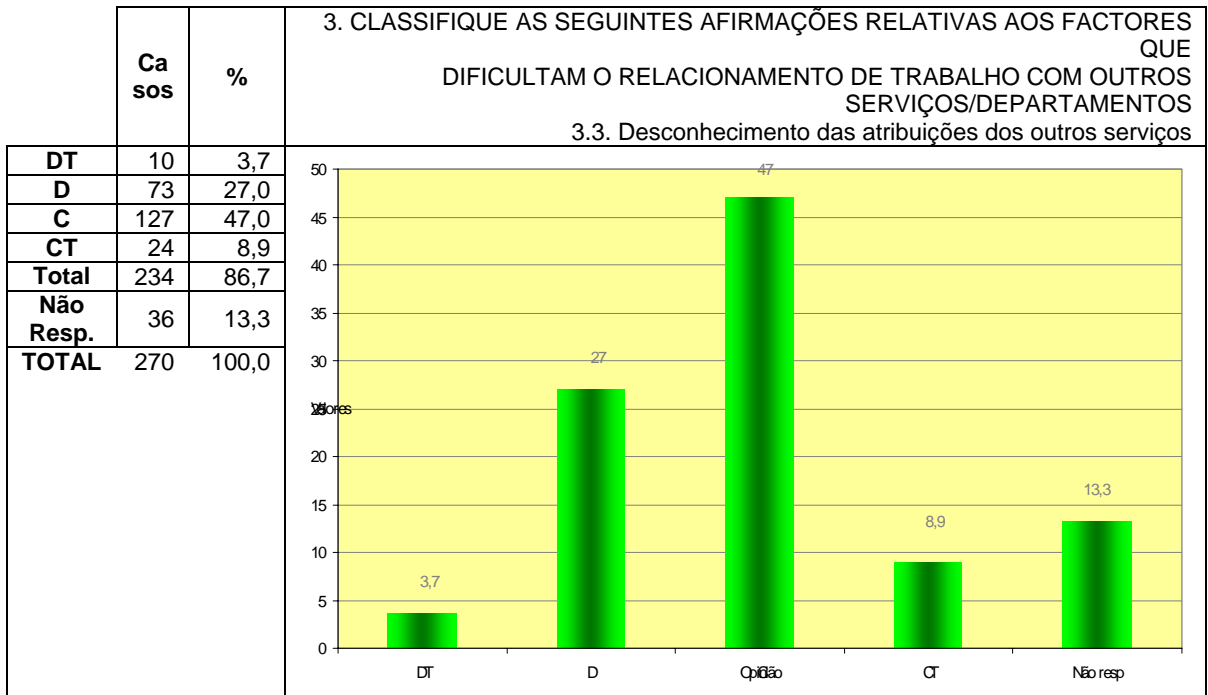
C = Concordo

CT = Concordo totalmente





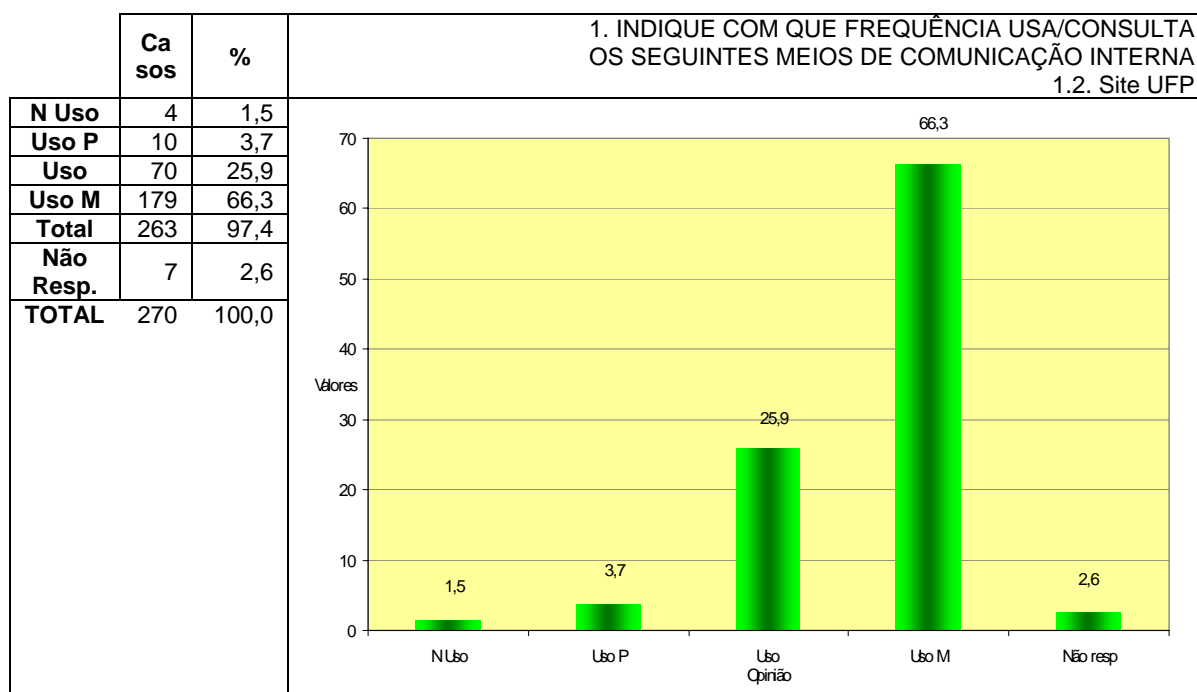
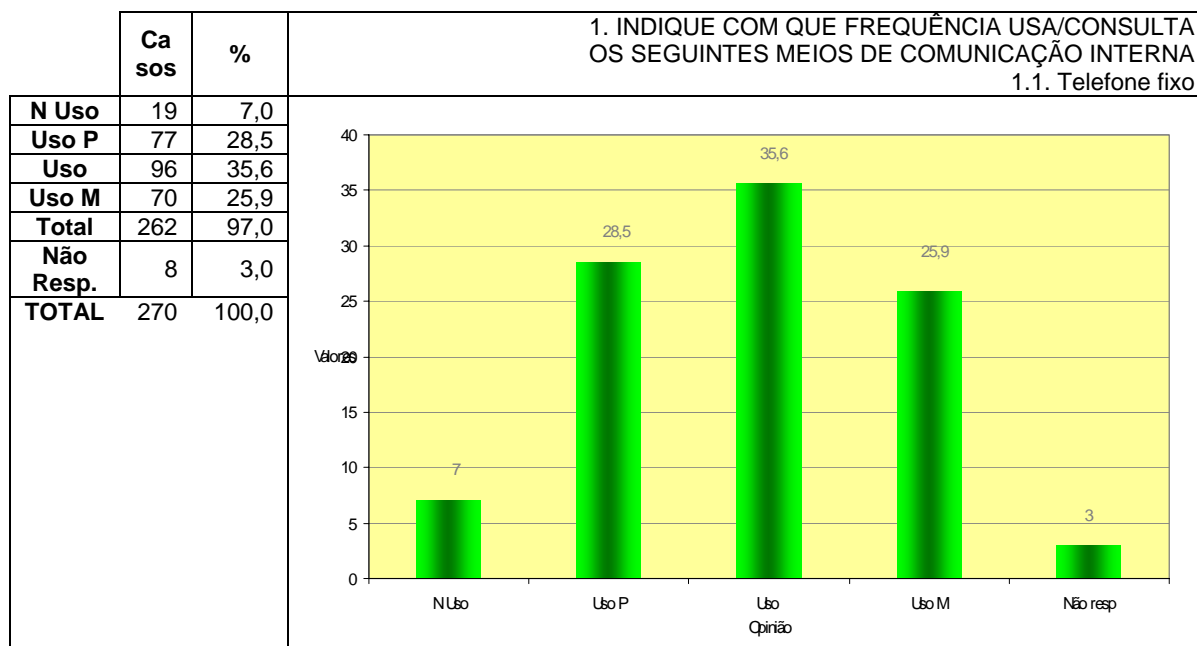


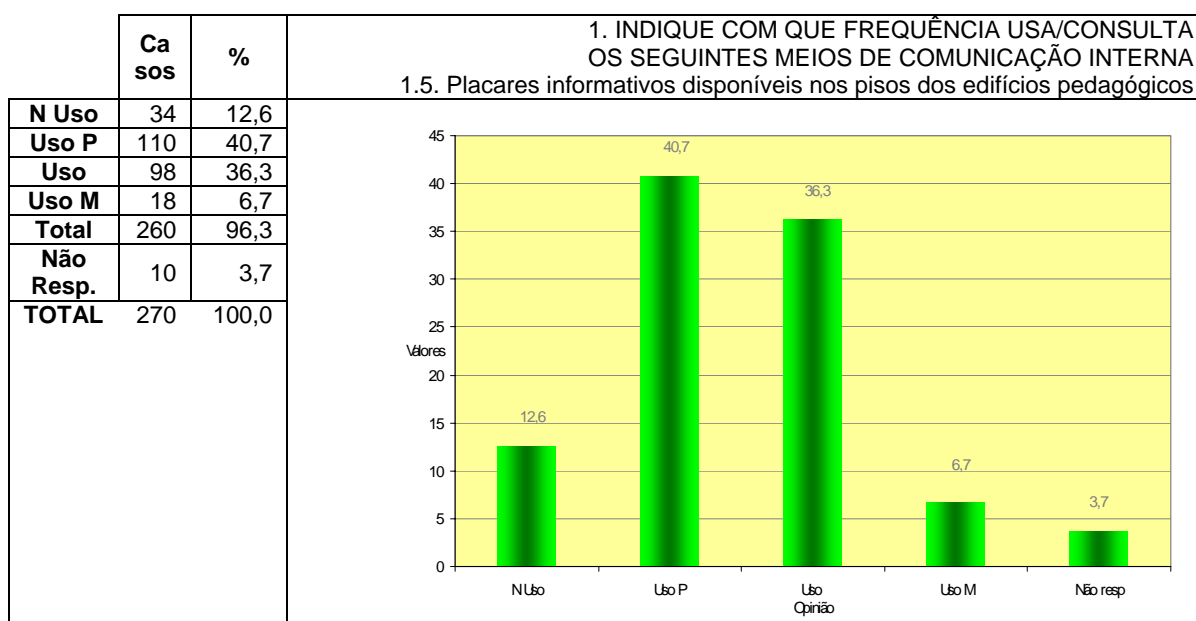
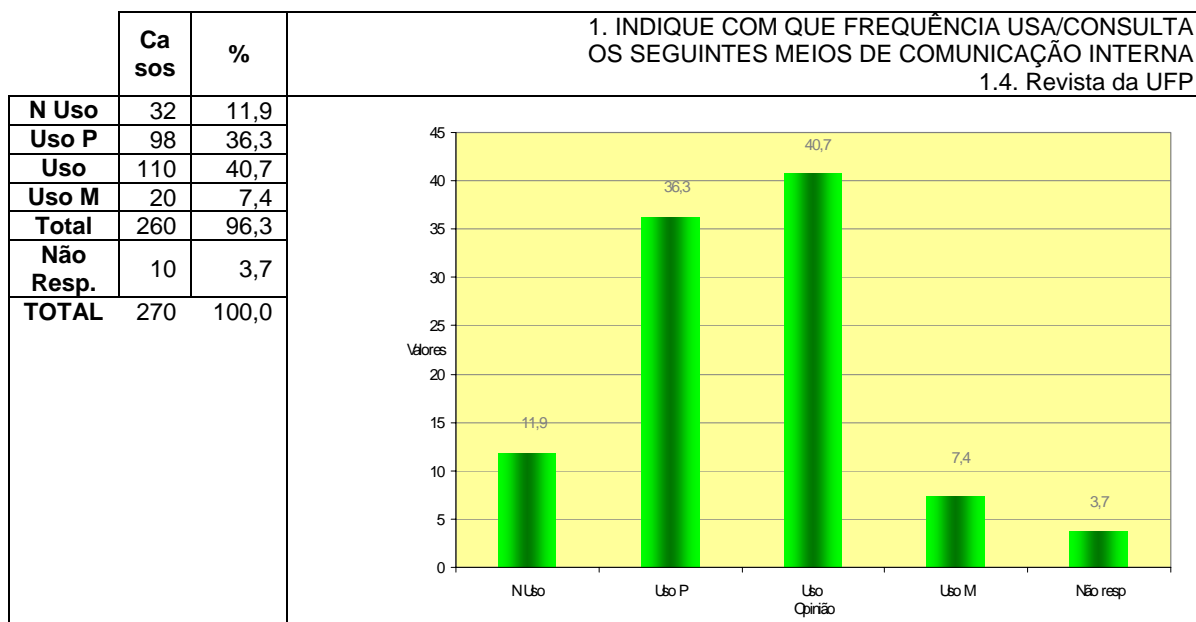
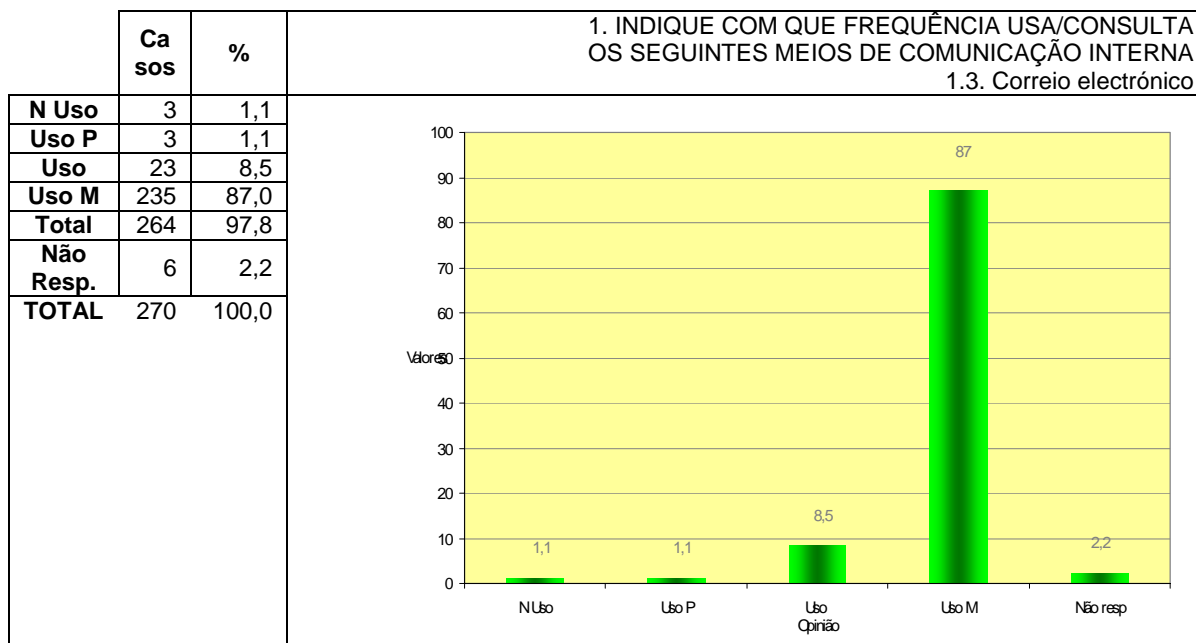


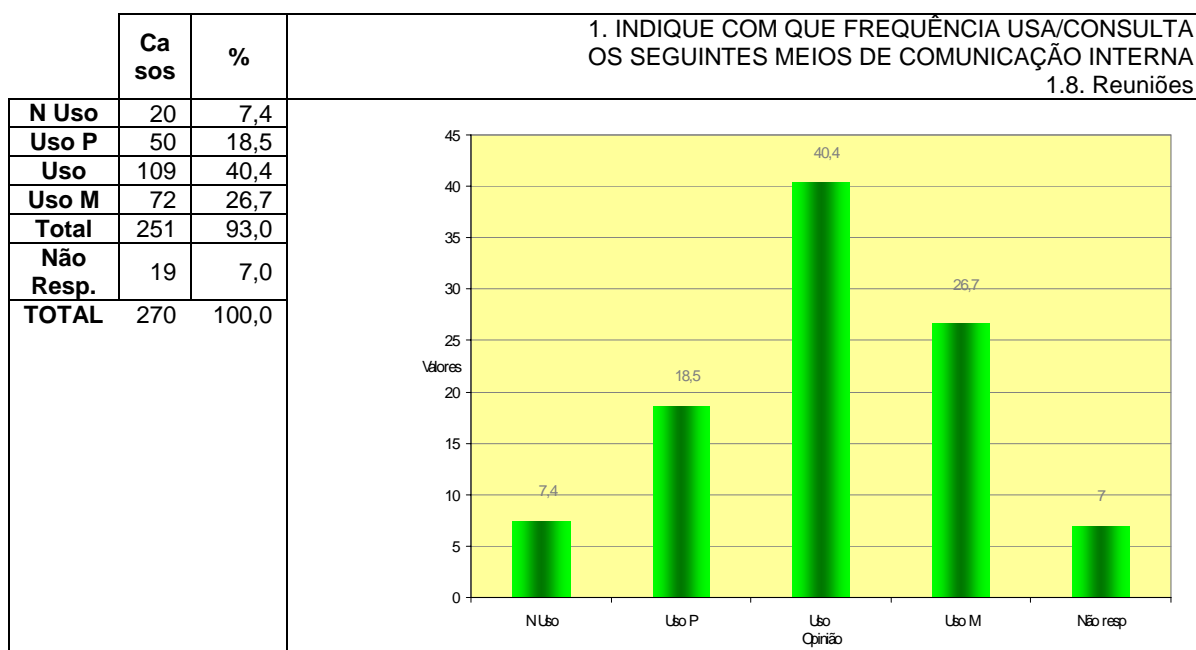
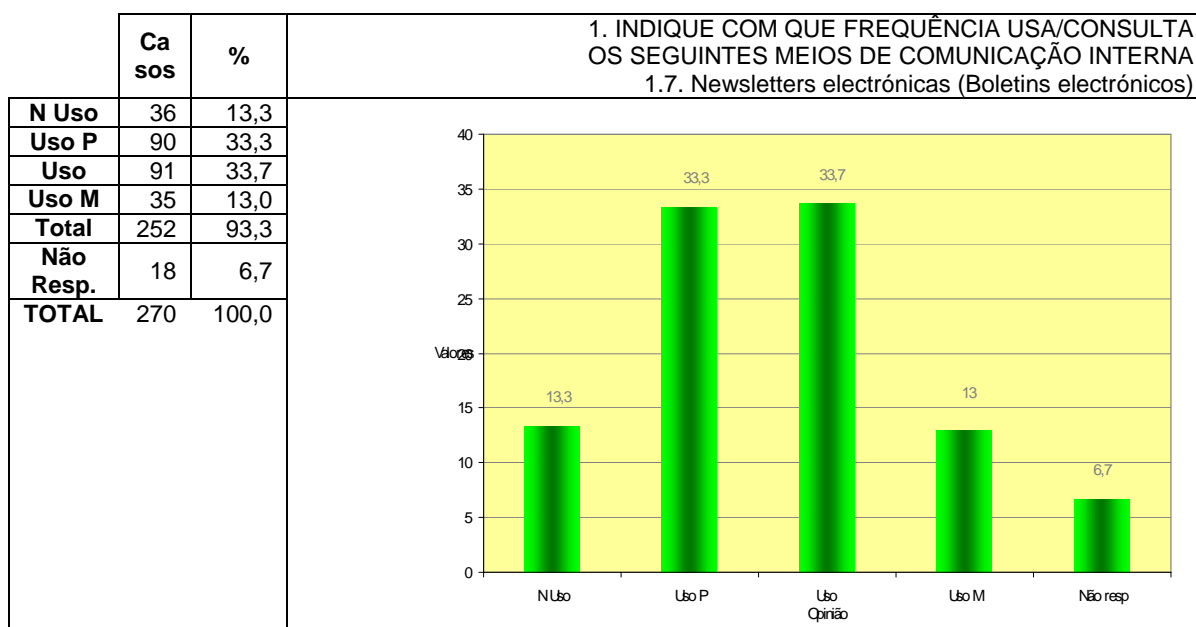
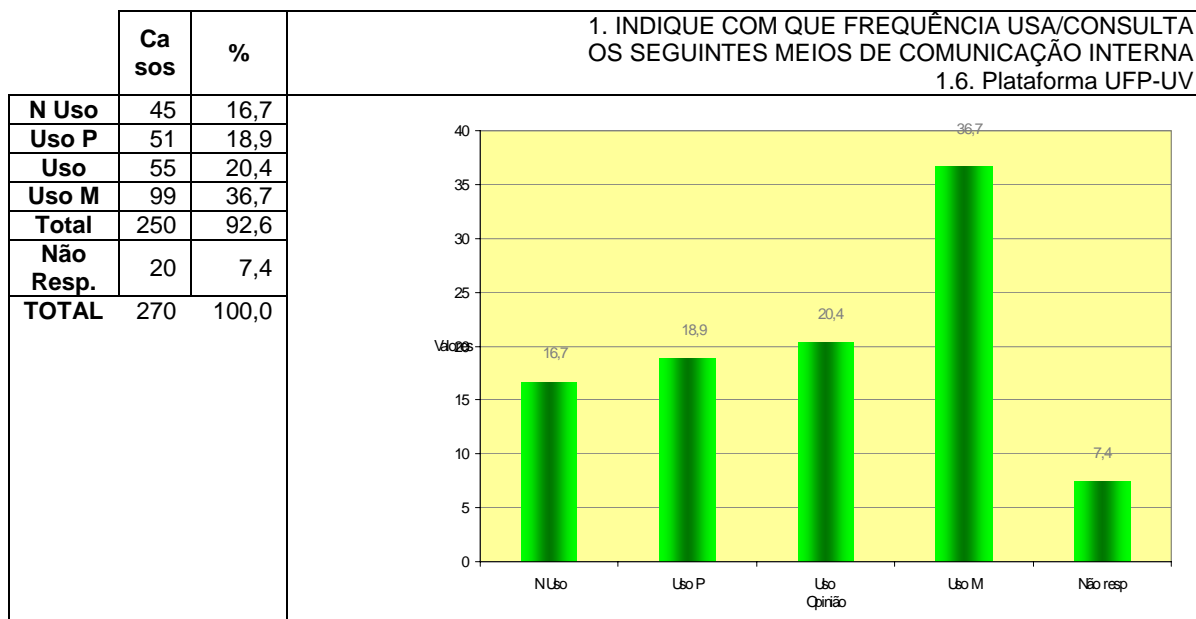
GRUPO C

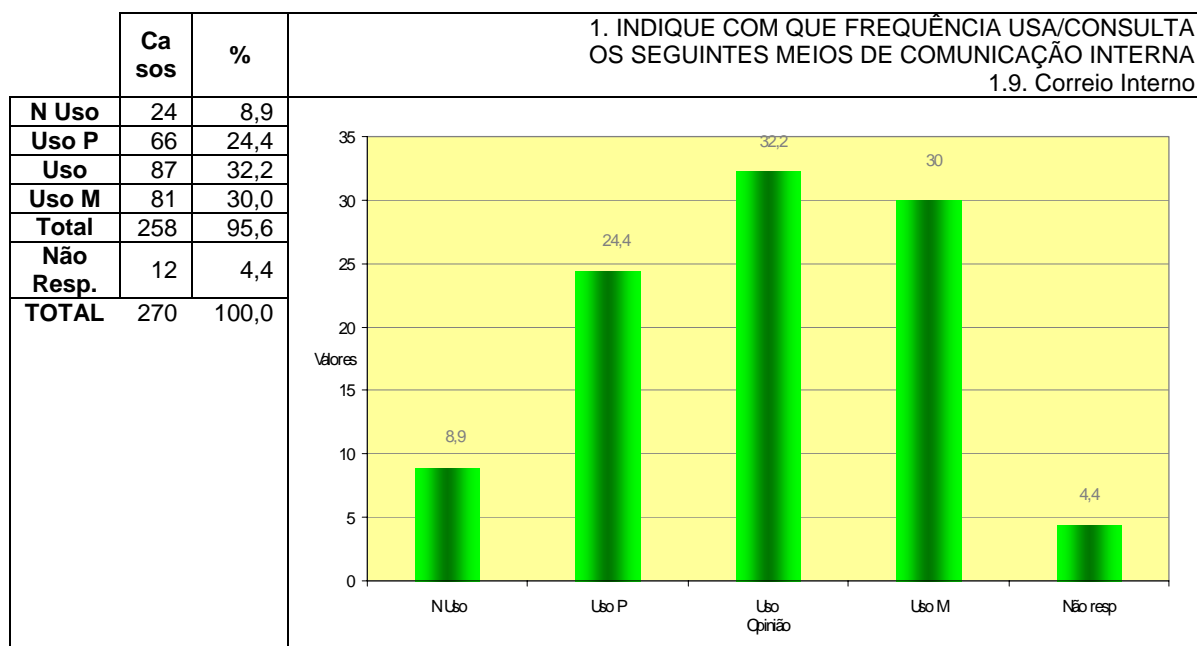
Legenda as questões do grupo 1:

N Uso = Não Uso
 Uso P = Uso Pouco
 Uso = Uso
 Uso M = Uso Muito



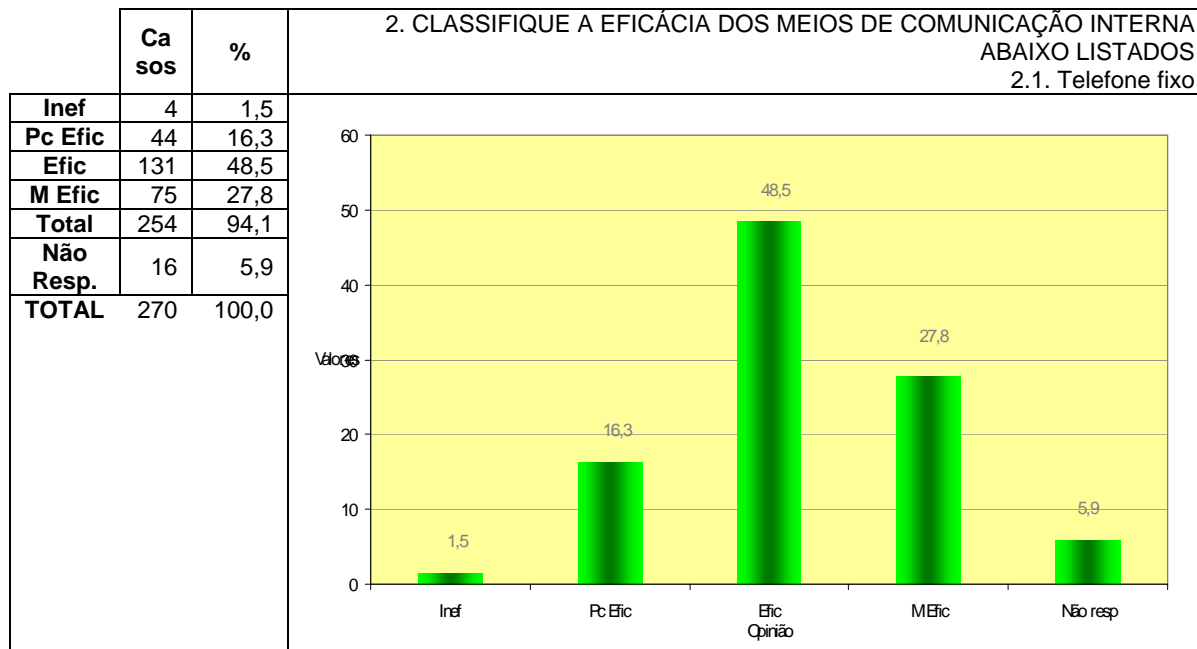


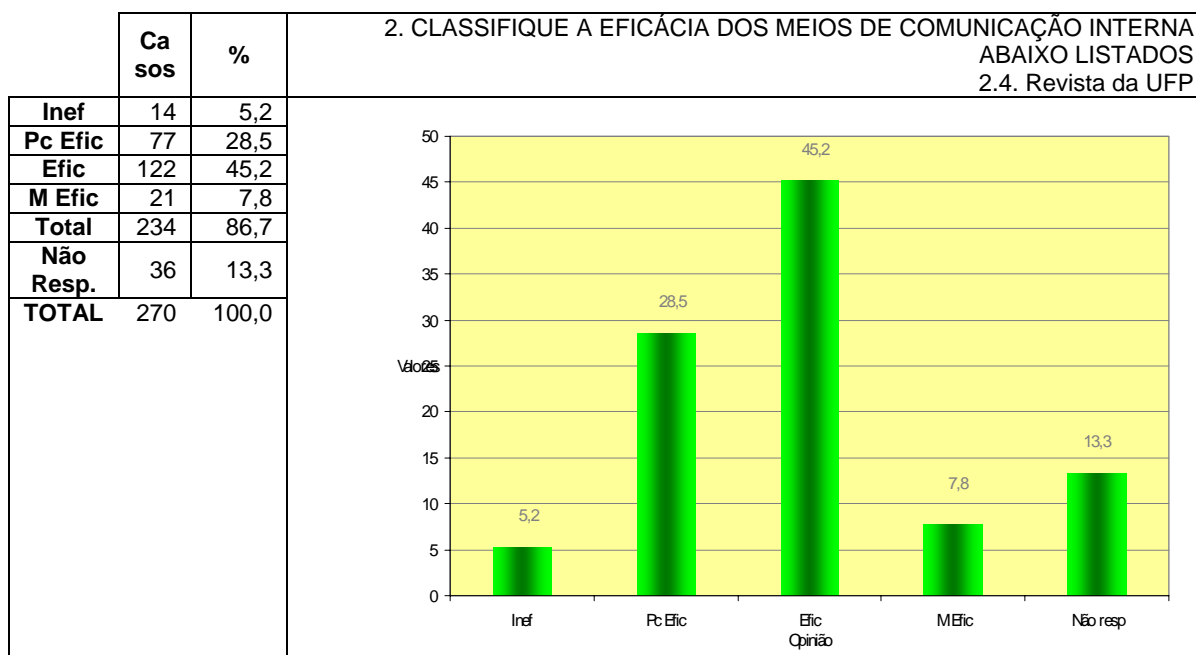
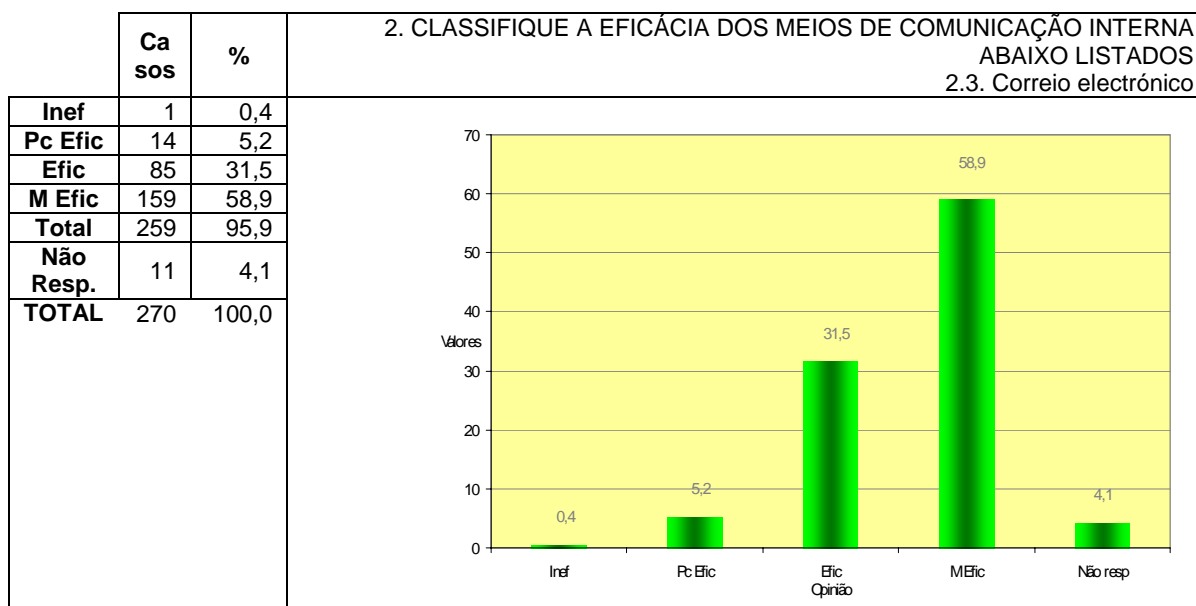
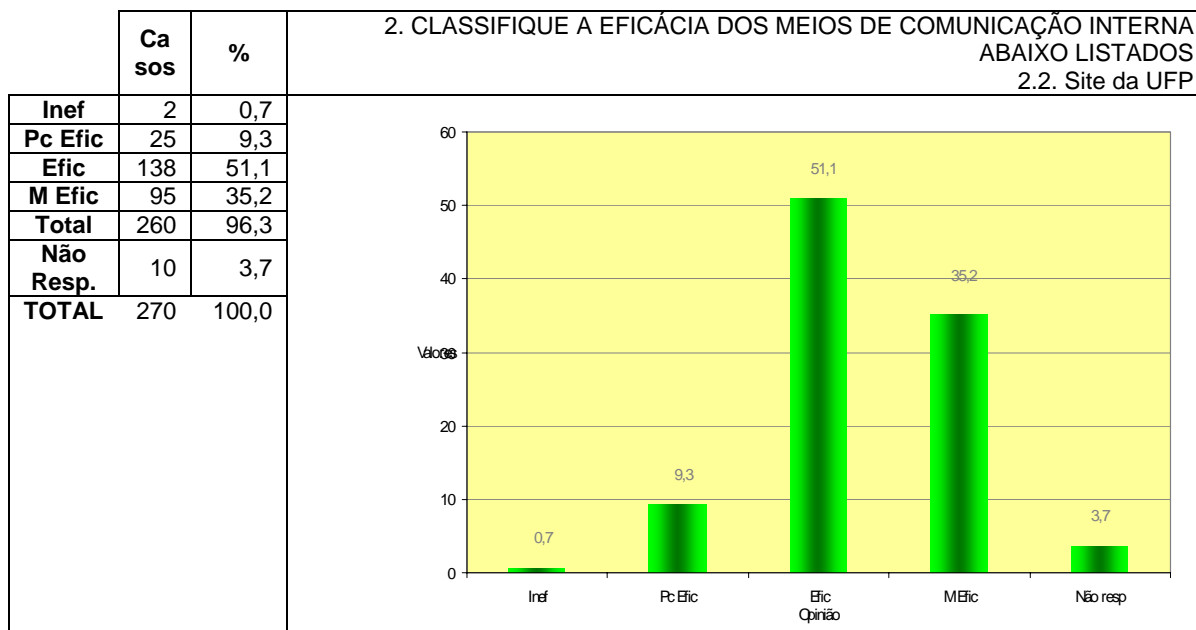


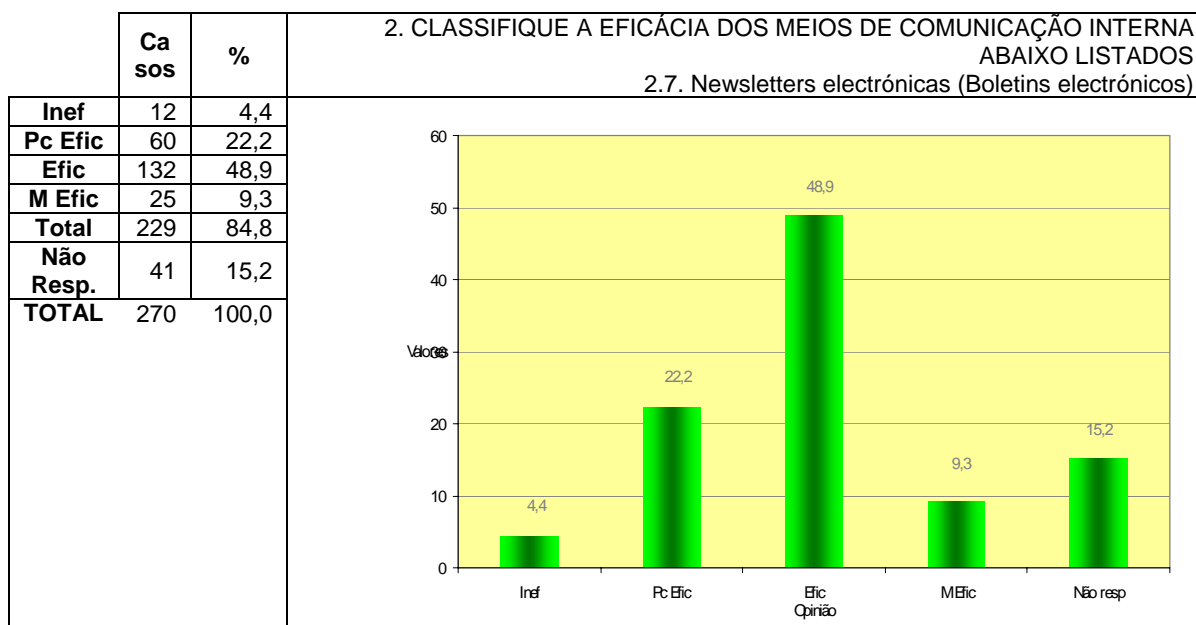
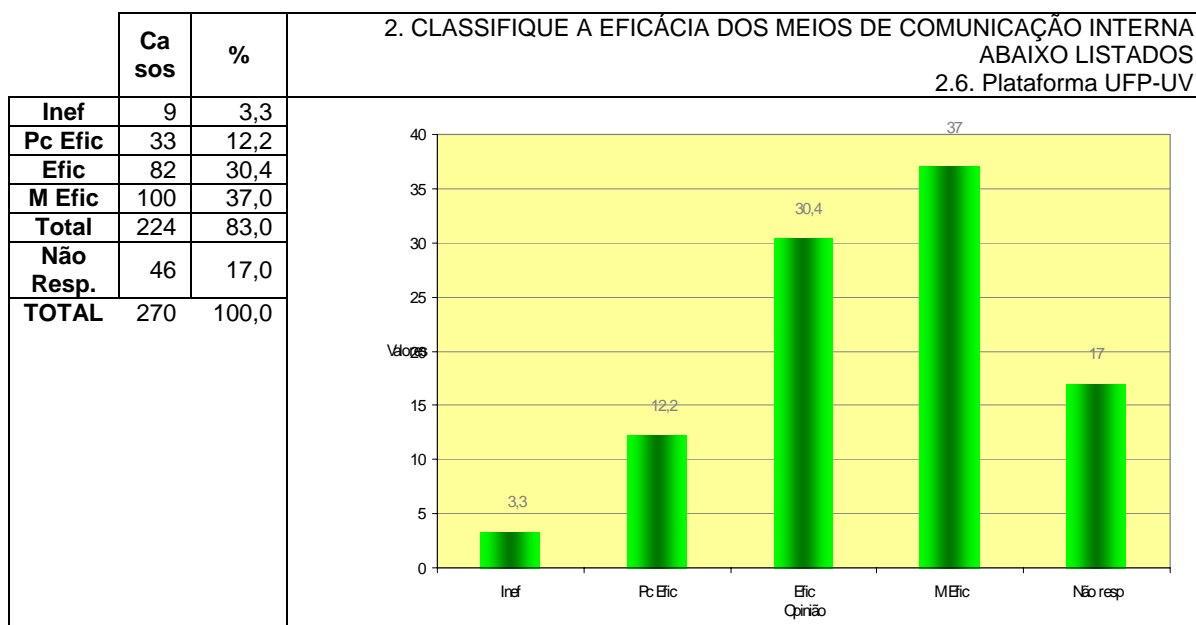
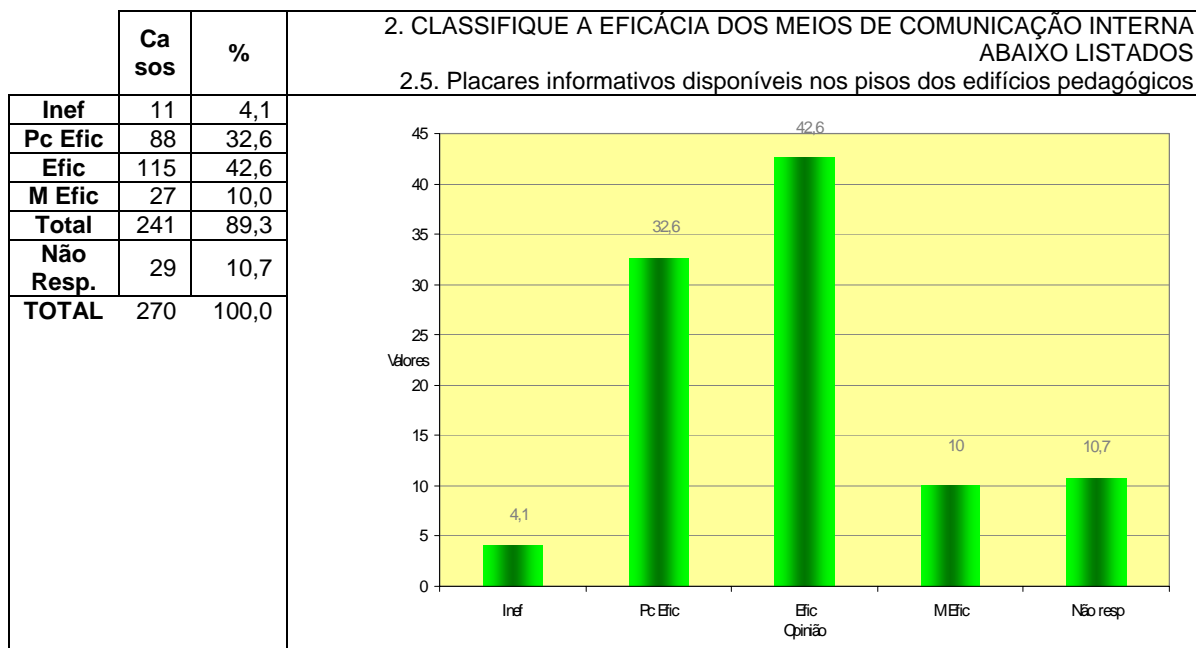


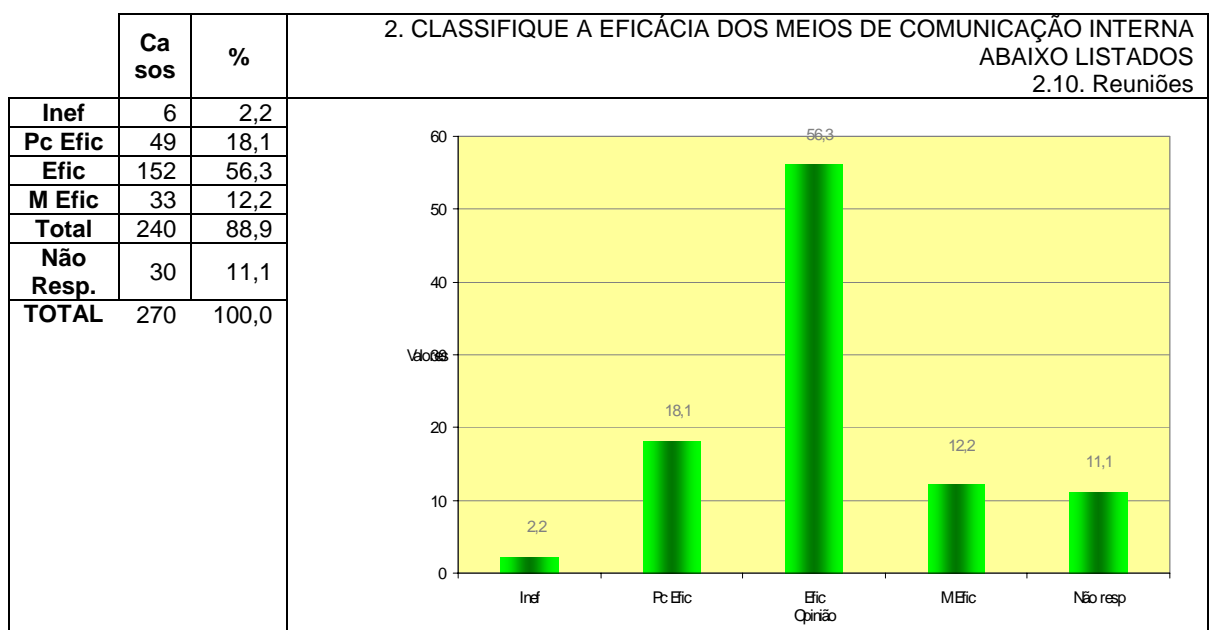
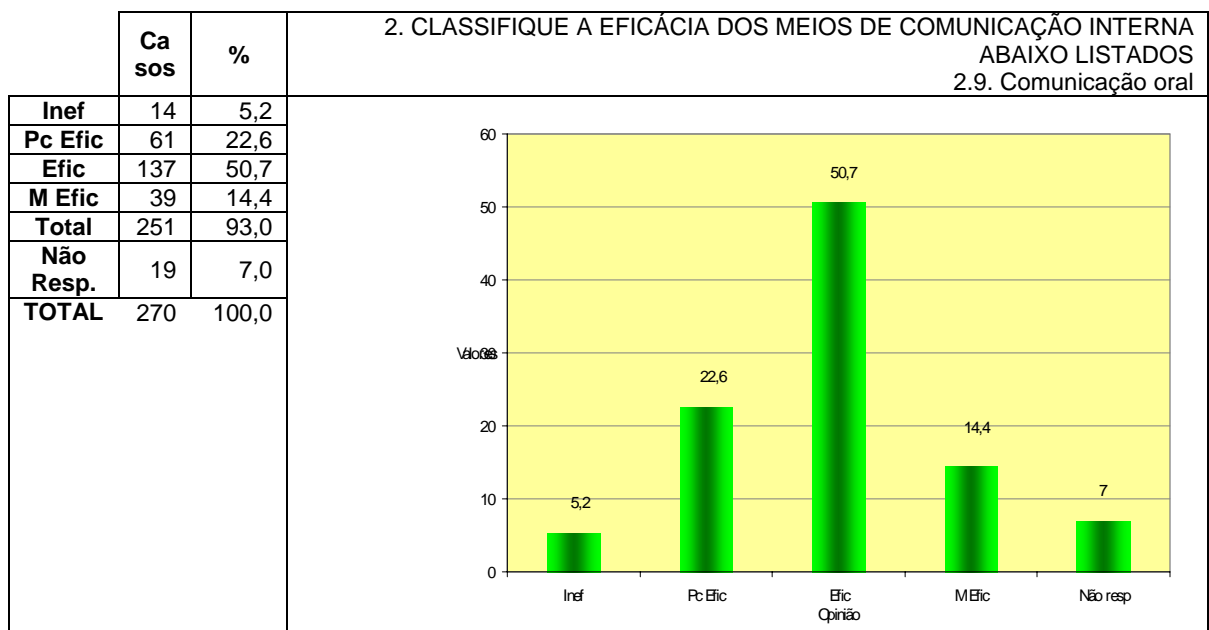
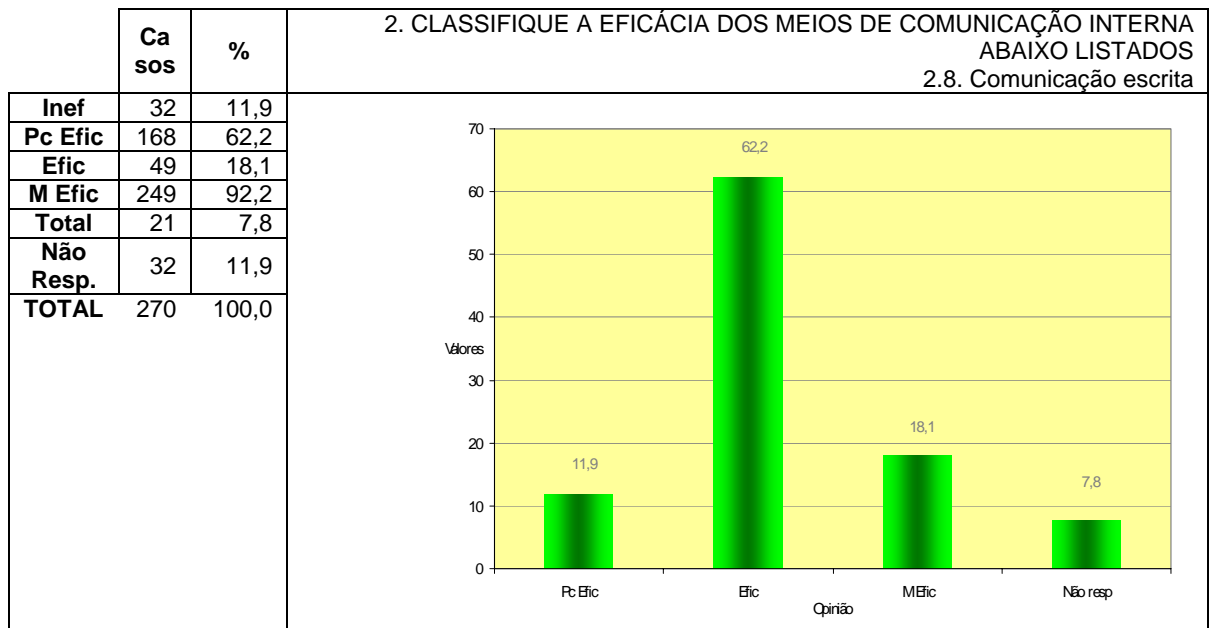
Legenda as questões do grupo 2:

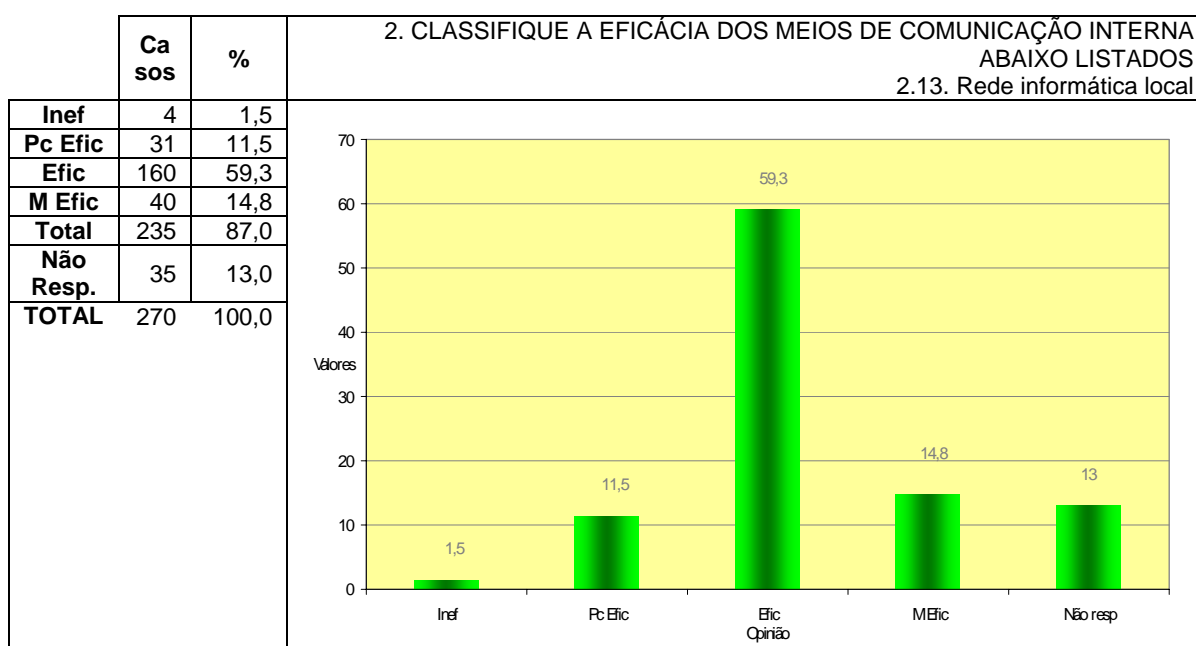
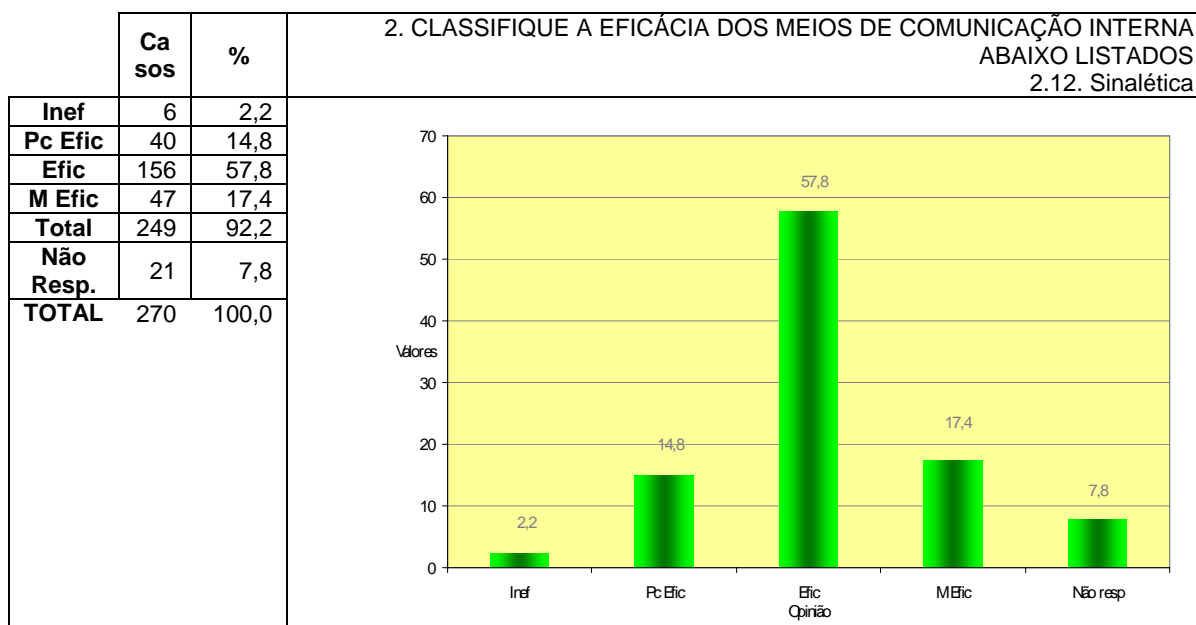
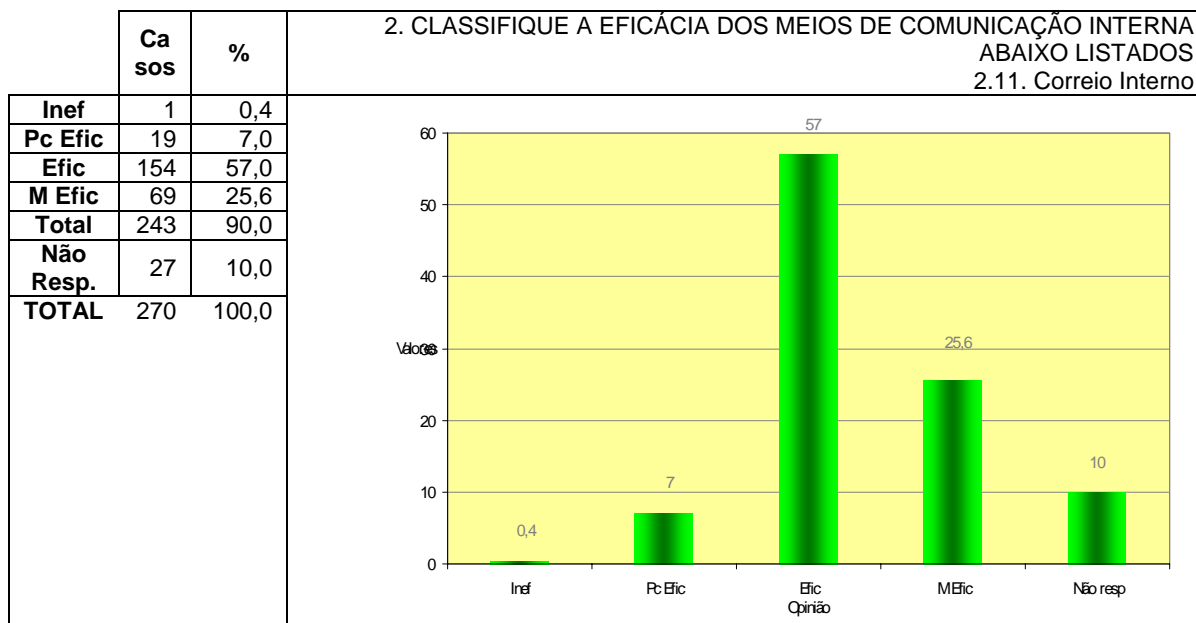
Inef = Ineficaz
Pc Efic = Pouco Eficaz
Efic = Eficaz
M Efic = Muito Eficaz

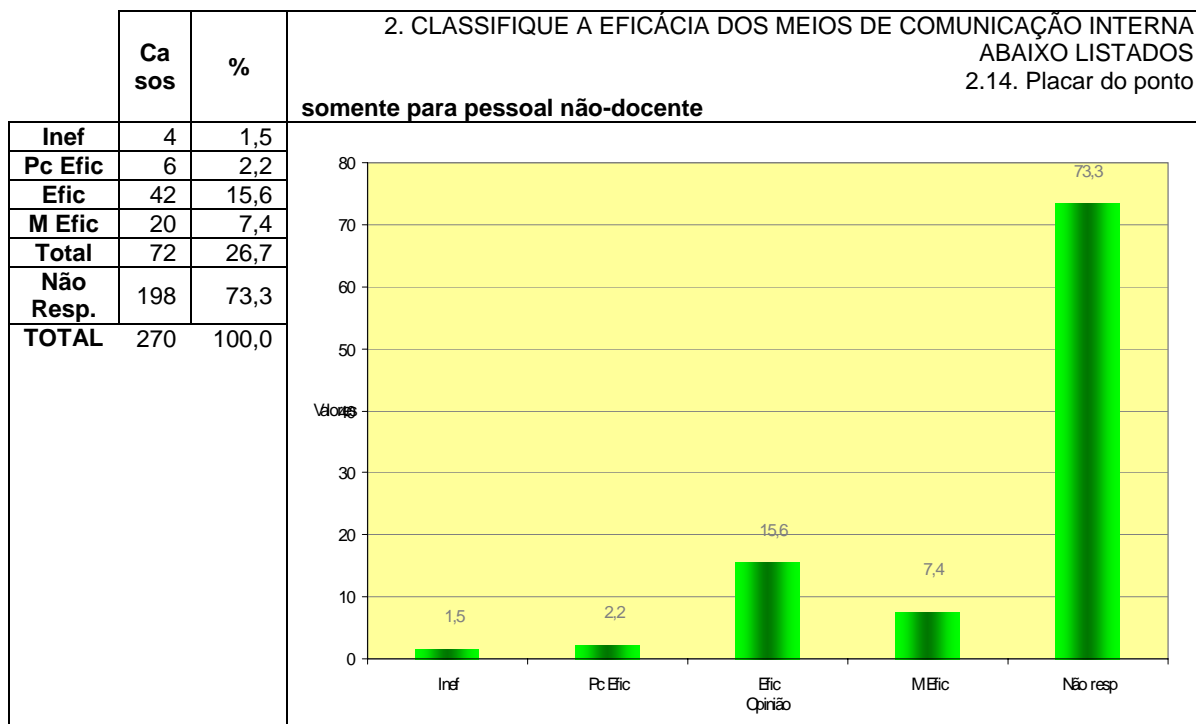












Legenda para as questões dos grupos 3, 4 e 5:

DT = Discordo totalmente

D = Discordo

C = Concordo

CT = Concordo totalmente

