



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas
Divisão de Projetos de Desenvolvimento de Pessoas

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS
PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS
EM EDUCAÇÃO DA UFES
CICLO 2021

Vitória

2021

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS	3
1 INTRODUÇÃO	4
2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS	5
3 RESULTADO GERAL DA UFES	7
3.1 COMPARATIVO ENTRE OS CICLOS 2017 A 2021	8
4 RESULTADO POR UNIDADE	13

LISTA DE SIGLAS

BC - Biblioteca Central
CAR - Centro de Artes
CCAE - Centro de Ciências Agrárias e Engenharias
CCE - Centro de Ciências Exatas
CCENS - Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde
CCHN - Centro de Ciências Humanas e Naturais
CCJE - Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
CCS - Centro de Ciências da Saúde
CE - Centro de Educação
CEFD - Centro de Educação Física e Desportos
Ceunes - Centro Universitário Norte do Espírito Santo
CT - Centro Tecnológico
CUn - Conselho Universitário
Hucam - Hospital Cassiano Antonio Moraes
Ebserh - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Ioufes - Instituto de Odontologia da Ufes
OUV - Ouvidoria
PAD - Programa de Avaliação de Desempenho
PF - Procuradoria Federal
Proaeci - Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Proad - Pró-Reitoria de Administração
Proex - Pró-Reitoria de Extensão
Progep - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Prograd - Pró-Reitoria de Graduação
Proplan - Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
PRPPG - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Sead - Superintendência de Educação a Distância
Secult - Secretaria de Cultura
SI - Superintendência de Infraestrutura
SRI - Secretaria de Relações Internacionais
STI - Superintendência de Tecnologia da Informação
Supec - Superintendência de Comunicação
Ufes - Universidade Federal do Espírito Santo

1 INTRODUÇÃO

Neste relatório são apresentados os resultados da Avaliação pelos Usuários, realizada no ciclo 2021 do Programa de Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação da Universidade Federal do Espírito Santo (PAD/Ufes), que é regido pela Resolução nº 8/2021-CUn/Ufes. O período de coleta das avaliações foi de 5 a 30/07/2021.

De acordo com a citada resolução, a Avaliação de Desempenho deve abarcar, de forma integrada, além da avaliação das ações da Instituição, das atividades das equipes de trabalho, das condições de trabalho e das atividades individuais, a avaliação realizada pelos usuários.

A avaliação feita pelos usuários visa identificar o atendimento das expectativas dos usuários em relação aos serviços prestados e ao atendimento recebido nas unidades da Universidade, bem como propiciar a gestão da melhoria dos serviços, processos e desenvolvimento institucional de forma a qualificar o atendimento recebido em determinado setor da Ufes. Entendem-se como usuários internos à instituição os servidores técnico-administrativos, os docentes e os alunos que demandam os serviços da Universidade. Usuários externos são a comunidade em geral que demanda os serviços prestados pela Universidade.

Ainda de acordo com a Resolução nº 8/2021, após o período de coleta das avaliações estabelecido em cronograma e divulgado nos meios de comunicação formais da Ufes, as avaliações dos usuários devem ser tabuladas e os resultados encaminhados a cada unidade administrativa ou acadêmica avaliada, para ciência e providências. O presente relatório vem cumprir essa determinação.

2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS

Para realizar a avaliação pelos usuários, foi disponibilizado formulário eletrônico específico, nos moldes do anexo VI da Resolução nº 8/2010-Cun/Ufes, de forma a qualificar um determinado atendimento recebido em setor da Ufes. Esse formulário foi aplicado no mesmo sistema das demais avaliações, porém fora do login do servidor, permitindo que usuários internos e externos pudessem acessá-lo e respondê-lo de forma anônima. O acesso ao formulário poderia também ser feito através de link disponível no sítio eletrônico da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep). A divulgação foi feita por meio do envio de e-mails com o link de acesso aos servidores técnico-administrativos e docentes, às chefias e aos alunos, e, no Hucam, também por meio de cartaz, de forma a atingir também os pacientes. Link de acesso: <http://progepweb.ufes.br/avalia>.

Após acessar o sistema, o usuário deveria indicar em qual categoria se enquadra (servidor técnico, servidor docente, aluno, paciente ou outro) e depois selecionar os dados do atendimento avaliado, quais sejam: unidade/setor, data do atendimento (com opção de "não lembro") e período do atendimento (matutino, vespertino ou noturno). O usuário era apresentado, então, ao instrumento avaliativo, o qual continha oito itens.

Na tabela abaixo, são apresentados os itens avaliativos na mesma forma e ordem em que foram disponibilizados no sistema aos usuários. Na primeira coluna, consta o item com nome resumido, conforme será utilizado neste relatório, com a finalidade de melhor tabular e apresentar os dados.

Tabela 1 - Itens avaliativos

Resumo do item	Item avaliativo
Contato	Facilidade para entrar em contato com o setor (telefone, correios, internet, pessoalmente).
Local	Encontrar o local de atendimento.
Tratamento	Tratamento dado pelo(s) servidor(es) (professores, médicos, enfermeiros, servidores em geral).
Tempo	Tempo utilizado no atendimento.
Informações	Informações e esclarecimentos recebidos.

Prazos e horários	Cumprimento de prazos e horários marcados.
Solução de problemas	Solução de problema.
Limpeza e conforto	As condições de limpeza e conforto do setor.

Para cada item, o usuário poderia escolher dentre seis opções de resposta, com base no conceito que melhor representa sua opinião. A correspondência entre os conceitos atribuídos pelo usuário e a nota é a seguinte:

Tabela 2 - Conversão do conceito em nota

Conceito	Nota
Ótimo	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Péssimo	1
Não de aplica	-

Ao final, havia ainda um espaço para que o usuário pudesse escrever considerações relevantes sobre o atendimento.

3 RESULTADO GERAL DA UFES

No ciclo 2021 da Avaliação de Desempenho da Ufes, foram enviadas 352 respostas à avaliação pelos usuários, divididos nas seguintes categorias:

Tabela 3 - Usuários avaliadores por categoria

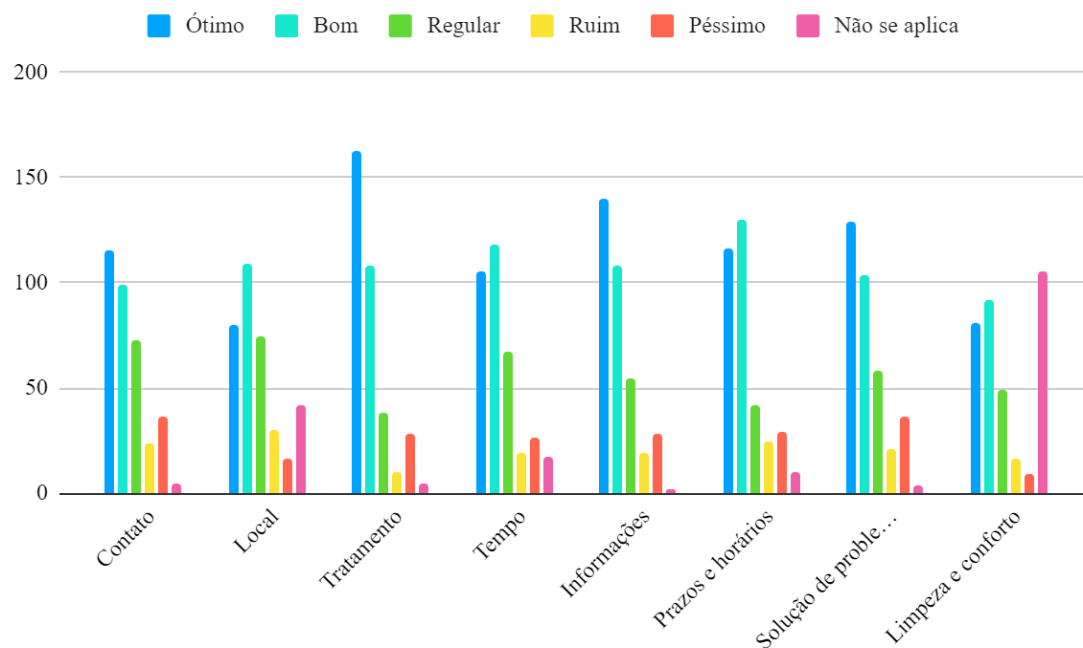
Total de usuários avaliadores	352
Servidores técnico-administrativos	76
Servidores docentes	16
Alunos	236
Pacientes do Hucam	5
Outros	19

O resultado geral, por número e porcentagem de usuários que participaram do processo, em relação ao conceito atribuído a cada item avaliado, pode ser consultado na Tabela 4 e no Gráfico 1:

Tabela 4 - Quantidade de avaliações por item

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não se aplica
Contato	115	99	73	24	36	5
Local	80	109	75	30	16	42
Tratamento	163	108	38	10	28	5
Tempo	105	118	67	19	26	17
Informações	140	108	55	19	28	2
Prazos e horários	116	130	42	25	29	10
Solução de problemas	129	104	58	21	36	4
Limpeza e conforto	81	92	49	16	9	105

Gráfico 1 - Avaliação pelos Usuários - Ufes - 2021



3.1 COMPARATIVO ENTRE OS CICLOS 2017 A 2021

Gráfico 2 - Percentual obtido no item Contato de 2017 a 2021

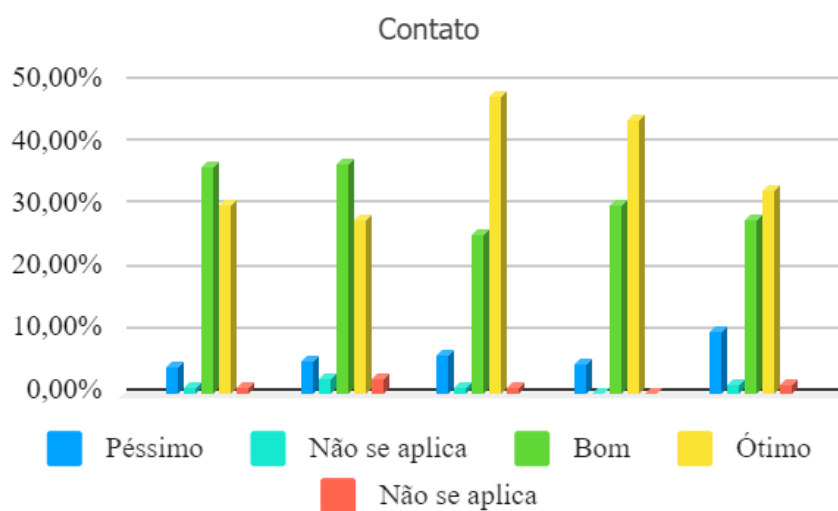


Gráfico 3 - Percentual obtido no item Local de 2017 a 2021

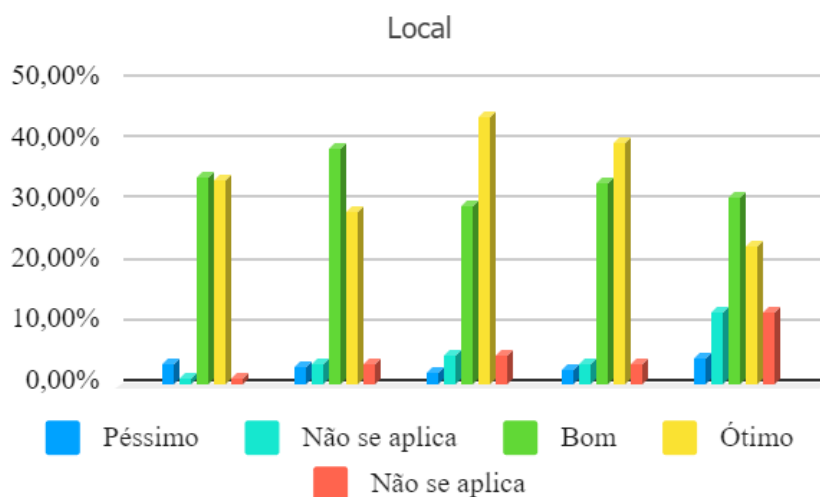


Gráfico 4 - Percentual obtido no item Tratamento de 2017 a 2021

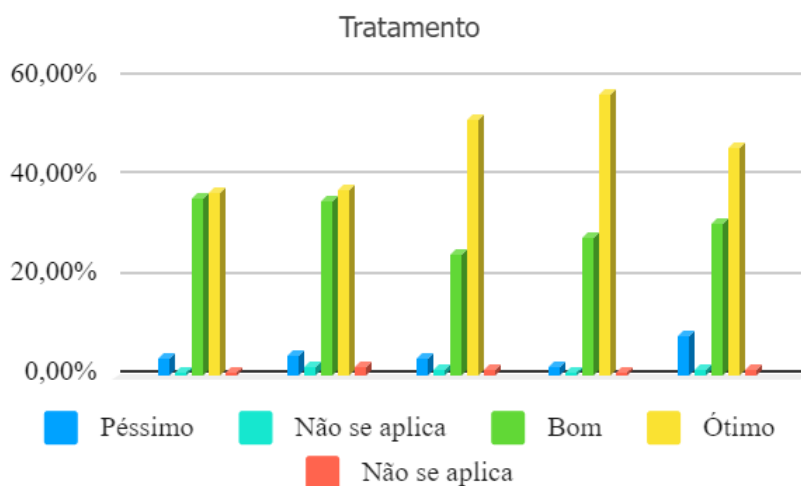


Gráfico 5 - Percentual obtido no item Tempo de 2017 a 2021

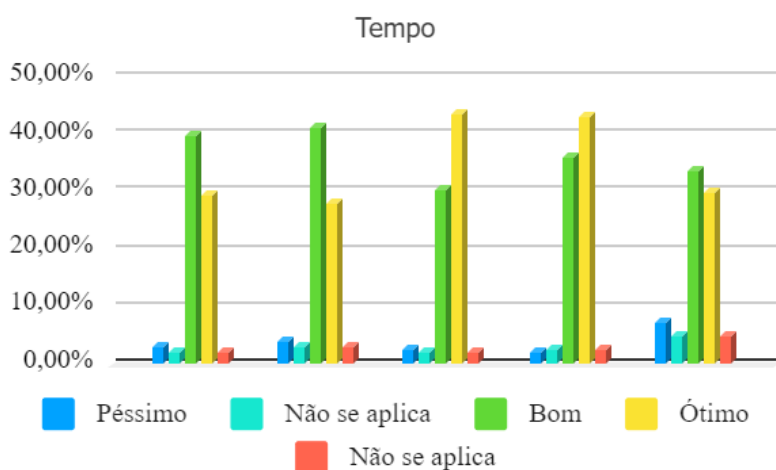


Gráfico 6 - Percentual obtido no item Informações de 2017 a 2021

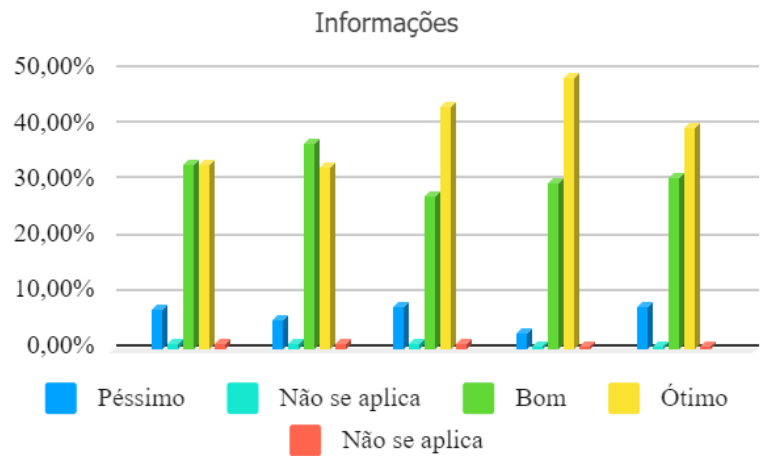


Gráfico 7 - Percentual obtido no item Prazos e horários de 2017 a 2021

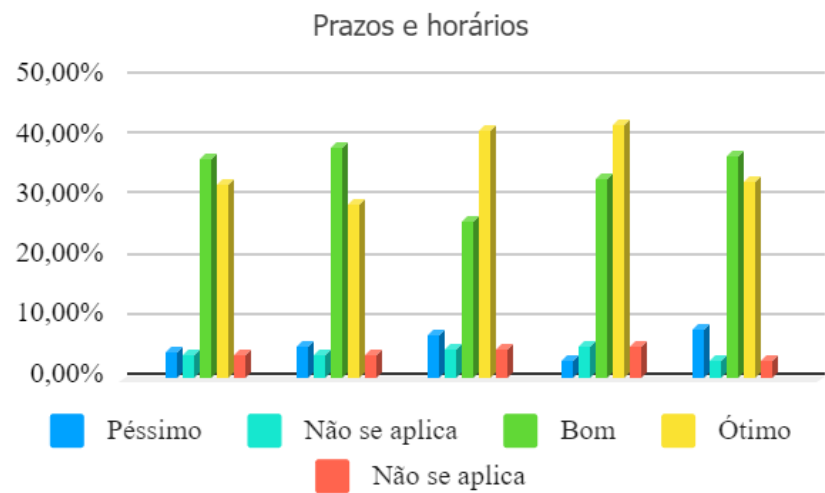


Gráfico 8 - Percentual obtido no item Solução de problemas de 2017 a 2021

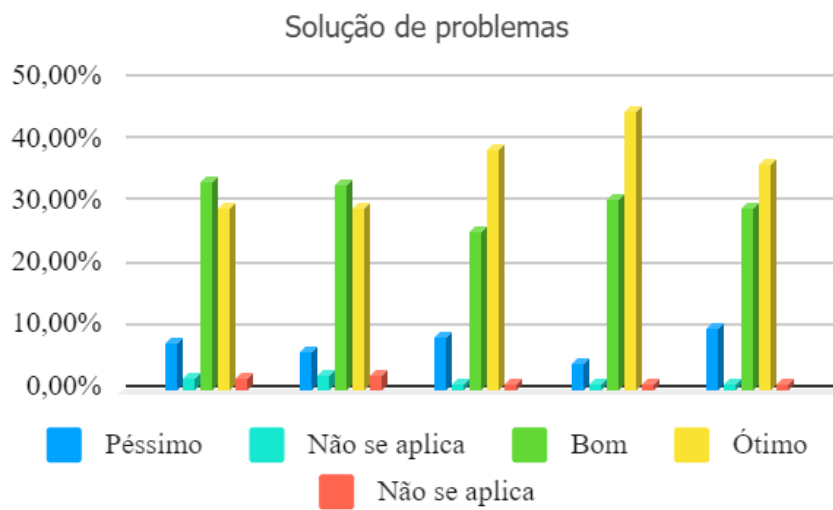
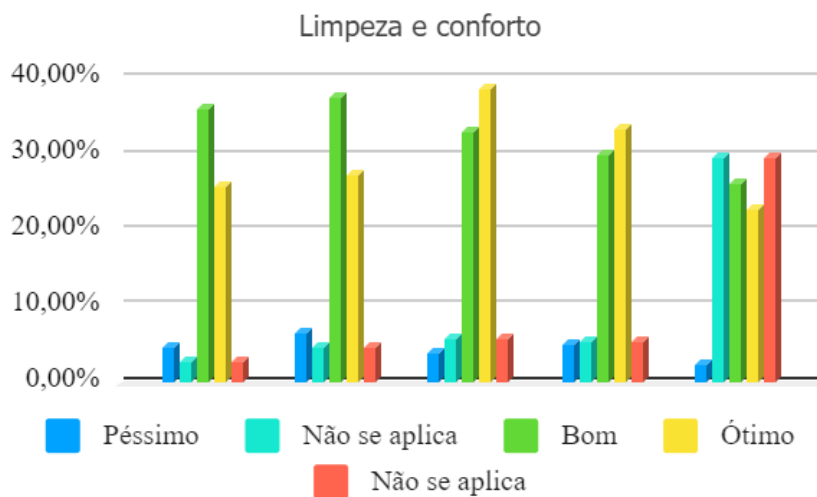


Gráfico 9 - Percentual obtido no item Limpeza e conforto de 2017 a 2021



4 RESULTADO POR UNIDADE

Tabela 5 - Avaliação do Usuário - 2021 – BC

Usuários	5
Item avaliado	Média
Contato	4,8
Local	4,7
Tratamento	4,8
Tempo	4,6
Informações	4,6
Prazos e horários	4,8
Solução de problemas	4,6
Limpeza e conforto	3,7
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Seção de Biblioteca - Setorial Maruípe	Acesso e estacionamento carece de melhor adequação.
Biblioteca Central	melhora funcionamento e locais de acesso

Tabela 6 - Avaliação do Usuário - 2021 – CAR

Usuários	16
Item avaliado	Média
Contato	3,3
Local	3,5
Tratamento	4,1
Tempo	3,3
Informações	3,8
Prazos e horários	3,6
Solução de problemas	3,7
Limpeza e conforto	3,2
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Artes	Iniciei as atividades agora na UFES e por enquanto estou muito satisfeita com os serviços de prestados e a colaboração de todos. Parabéns.
Assessoria de Gestão	Os meio de entrar em contato para tirar alguma informação são um pouco confusos.

Tabela 7 - Avaliação do Usuário - 2021 - CCAE

Usuários	17
Item avaliado	Média
Contato	4,2
Local	4,0
Tratamento	4,4
Tempo	4,1
Informações	4,1
Prazos e horários	4,0
Solução de problemas	4,2
Limpeza e conforto	4,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Programa de Pós-Graduação em Ciência e Tecnologia de Alimentos	Estão todos de parabéns, com destaque ao secretário Antonio Raimundo de Paula
Centro de Ciências Agrárias e Engenharias	Todas as minhas questões quanto ao mestrado foram sanadas quando precisei de ajuda.

Tabela 8 - Avaliação do Usuário - 2021 – CCE

Usuários	23
Item avaliado	Média
Contato	3,4
Local	3,4
Tratamento	3,5
Tempo	3,4
Informações	3,9
Prazos e horários	3,5
Solução de problemas	3,6
Limpeza e conforto	4,1
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Colegiado do Curso de Química	É impossível ter algum tipo de comunicação com o colegiado. As tentativas são infinitas, nunca recebemos respostas e quando recebemos demoram bastante tempo para resolver questões de matrícula, aproveitamento de disciplinas e outras questões primordiais.
Programa de Pós-Graduação em Química	Estão todos de parabéns, com destaque ao secretário Alex Costa de Souza.

Colegiado do Curso de Química	Muitas questões submetidas ao Colegiado de Química do CCE (o qual só é possível contatar, desde o último ano, via e-mail) levam um tempo muito grande até serem respondidas. Falta muita dinâmica no método de atendimento.
Centro de Ciências Exatas	O mais difícil é o contato com o setor na pandemia, é demorado, porém sempre feito com qualidade.
Programa de Pós-Graduação em Física	Sou servidor técnico do setor.

Tabela 9 - Avaliação do Usuário - 2021 – CCENS

Usuários	14
Item avaliado	Média
Contato	4,0
Local	3,7
Tratamento	4,0
Tempo	4,1
Informações	4,1
Prazos e horários	4,3
Solução de problemas	4,2
Limpeza e conforto	4,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Programa de Pós-Graduação em Agroquímica	A secretária, sem educação e má vontade para atender as dúvidas relacionadas ao programa de pós graduação. Além disso, tive que ir a secretária várias vezes para tentar encontra-la no horário de atendimento. Tive que ir ao coordenador para tirar dúvidas.
Programa de Pós-Graduação em Ensino, Educação Básica e Formação de Professores	Atendimento remoto, via e-mail, no qual foi prontamente resolvido.
Programa de Pós-Graduação em Agroquímica	Estão todos de parabéns, com exceção da secretária do programa Natália Ferraz Thomé de Azevedo, que trata as pessoas com falta de educação e tem preguiça de fazer seu serviço, além de nunca está na secretaria.
Programa de Pós-Graduação em Ensino, Educação Básica e Formação de Professores	Mesmo no período de Pandemia do COVID 19, me senti bem atendida pelos funcionários da instituição.

Tabela 10 - Avaliação do Usuário - 2021 – CCHN

Usuários		50
Item avaliado		Média
Contato		4,1
Local		3,8
Tratamento		4,3
Tempo		4,1
Informações		4,3
Prazos e horários		4,3
Solução de problemas		4,1
Limpeza e conforto		3,8
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade	Considerações	
Programa de Pós-Graduação em História	Em todas as vezes que procurei atendimento na coordenação ou na secretaria fui sempre extremamente bem atendido. Muito obrigado!	
Colegiado do Curso de Geografia	Eu acho a SIP muito atrapalhada as informações chegam desencontradas e atrapalhadas. Seria melhor uma secretária por curso.Att	
Centro de Ciências Humanas e Naturais	Muito atenciosos(as) e prestativos(a).	
Centro de Ciências Humanas e Naturais	Nada	
Programa de Pós-Graduação em Letras	O atendimento geral na SIP do curso de Pós-Graduação é muito bom!	
Programa de Pós-Graduação em Psicologia	O prédio está em reforma há tempo considerável, impedindo ou dificultando o acesso aos laboratórios do segundo andar, devido a interdição do espaço.	
Colegiado do Curso de Ciências Sociais	Os servidores e funcionários terceirizados devem receber treinamento e formação continuada para atendimento ao público, questões de gênero raça. A estrutura da UFES é muito ampla e cheia de regras e burocracia, deve ter mais apoio para estudantes	
Colegiado do Curso de Filosofia	Sobre as aulas híbridas, estão sendo muito bem feitas até o momento pelos professores do departamento. Eles se empenham muito com as aulas tanto síncrona como assíncronas.	
Centro de Ciências Humanas e Naturais	Tudo seria mais fácil se a pós graduação tivesse um sistema eletrônico e dependesse menos de solicitações	

feitas manualmente pelos servidores da SIP.

Tabela 11 - Avaliação do Usuário - 2021 – CCJE

Usuários	41
Item avaliado	Média
Contato	3,9
Local	3,7
Tratamento	4,1
Tempo	3,9
Informações	4,0
Prazos e horários	3,9
Solução de problemas	3,8
Limpeza e conforto	3,9
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação	A coordenação do programa está sempre à disposição, empenhados em dar instruções aos alunos e auxiliar na resolução de problemas. A secretaria (SUPG/CCJE) também responde prontamente aos pedidos por e-mail.
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública	A coordenação é desorganizada, o que afeta o cumprimento de prazos pela secretaria.
Secretaria	Informei à secretária (PPGECO) sobre a não inclusão de conceito no histórico parcial. Solicitei que verificasse antes de retornar e-mail com a matrícula e HP. Pois a mesma ignorou a informação e enviou o documento incompleto.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Muito ruim contatar as pessoas nesse período, no sentido de dificuldades em atendimento ou “é isso, se vira”.
Colegiado do Curso de Gemologia	No atendimento on line Bom.
Colegiado do Curso de Biblioteconomia	O coordenador de biblioteconomia é antiprofissional, incompetente e ignorante atendendo muito mal os alunos e tb como professor da instituição é alguém incapaz de exercer a função.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	O telefone não funciona.
Departamento de Biblioteconomia	Quanto a UFES, não tenho o que reclamar. Ainda estou no primeiro período. Quanto ao atendimento no Hucam, minha prima ficou internada lá em 2018, e foi muito bem

atendida, desde os médicos, até o pessoal da limpeza

Tabela 12 - Avaliação do Usuário - 2021 - CCS

Usuários		25
Item avaliado		Média
Contato		3,8
Local		3,5
Tratamento		4,4
Tempo		3,9
Informações		4,0
Prazos e horários		3,9
Solução de problemas		3,8
Limpeza e conforto		3,7
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Colegiado do Curso de Odontologia		A Servidora Joana é muito atenciosa e dedicada, sempre nos ajuda a resolver as coisas e é educadíssima.
Departamento de Clínica Médica		Faço tratamento médico com a psiquiatra, Dra Camila, e sou bem atendida. Sou atendida pelo serviço de psicologia. Tenho melhorado muito a minha saúde mental com a psicóloga Cintia. Neste tempo de pandemia o atendimento psicológico está excelente!
Colegiado do Curso de Odontologia		Falta de comunicação entre funcionários do setor e alunos dificultando o entendimento de procedimentos necessários para o andamento do curso.
Departamento de Fonoaudiologia		Minha filha é atendida pelo Programa de Implante Coclear, no núcleo de audição, e faz terapias de estimulação na clínica escola. Desde que descobrimos sua perda auditiva, tivemos um acolhimento que dificilmente teríamos em outro local. Grata a todos!
Centro de Ciências da Saúde		No Programa de Biotecnologia não há nenhuma outra maneira de contato além de e-mail. Pois não há linha telefônica na secretaria.
Programa de Pós-Graduação em Ciências Fisiológicas		Possui auditório inapropriado para receber qualquer pessoa de fora da UFES (mofo, bolor, traças/cupins destruindo mesas e cadeiras), os banheiros são precários, há anos deveriam ser reformados.
Colegiado do Curso de Fonoaudiologia		Profissionais competentes.

Tabela 13 - Avaliação do Usuário - 2021 – CE

Usuários	17
Item avaliado	Média
Contato	3,8
Local	3,9
Tratamento	4,4
Tempo	4,1
Informações	4,1
Prazos e horários	4,1
Solução de problemas	4,1
Limpeza e conforto	3,9
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Programa de Pós-Graduação em Educação	A avaliação se abrange a todo o horário de funcionamento e não apenas ao matutino.
Centro de Educação	Ampliar o canal de comunicação via telefone. Sabe-se pois, que a internet(e-mail)é um meio rápido de chegar a noticia, mas as respostas não retornam na mesma velocidade, por inúmeras questões, e quanto retorna não apresenta alternativa.
Centro de Educação	Dado a pandemia não ficou claro canais e horários disponíveis para contato, passando a comunicação serialização mais por e-mail, salvo os com servidores que disponibilizaram anteriormente seu número de celular.
Centro de Educação	Meus parabéns para todos os Servidores que desempenham suas funções da melhor forma possível, apesar de todo o sucateamento e difamação promovido pelo Governo Federal.
Programa de Pós-Graduação em Educação	Ótimo atendimento remoto, os e-mails são respondidos em pouco tempo. Contudo não consegui contato por telefone quando precisei.
Programa de Pós-Graduação em Educação	Servidores muito prestativos e atendem as demandas apresentadas com eficiência e rapidez.

Tabela 14 - Avaliação do Usuário - 2021 – CEFD

Usuários	8
Item avaliado	Média
Contato	4,3
Local	4,1
Tratamento	4,8
Tempo	4,3

Informações	4,4
Prazos e horários	4,1
Solução de problemas	4,3
Limpeza e conforto	4,3
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Não há comentários adicionais.	

Tabela 15 - Avaliação do Usuário - 2021 - CEUNES

Usuários	16
Item avaliado	Média
Contato	3,3
Local	3,6
Tratamento	3,9
Tempo	3,7
Informações	3,4
Prazos e horários	4,0
Solução de problemas	3,7
Limpeza e conforto	3,8
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro Universitário Norte do Espírito Santo	Considerando o contexto atual do país, acredito que os professores devam se adequar melhor a necessidade dos alunos e aos prazos desejados, visando a compreensão da matéria e não só a avaliação.

Tabela 16 - Avaliação do Usuário - 2021 – CPPD

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	5,0
Local	5,0
Tratamento	5,0
Tempo	5,0
Informações	5,0
Prazos e horários	5,0
Solução de problemas	5,0
Limpeza e conforto	3,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Comissão Permanente de Pessoal Docente	Entendemos que o questionário abrange adequadamente o funcionamento da Comissão Permanente de Pessoal Docente - CPPD.

Tabela 17 - Avaliação do Usuário - 2021 – CT

Usuários	14
Item avaliado	Média
Contato	3,7
Local	3,5
Tratamento	4,2
Tempo	3,5
Informações	4,2
Prazos e horários	3,6
Solução de problemas	3,8
Limpeza e conforto	3,6
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Departamento de Tecnologia Industrial	Não apenas sobre atendimento, mas a prestação dos serviços dos professores, salvo raros casos, é muito ruim.
Programa de Pós-Graduação em Informática	Secretaria ficou em home office e a única forma de contato é via e-mail. O tempo de resposta para solicitações passa de uma semana. E é necessário enviar 2 ou 3 emails para conseguir alguma resposta.
Programa de Pós-Graduação em Informática	Sugiro que o servidor responsável trabalhe pessoalmente se estive sozinho na sala ou se for em remoto, que o telefone do setor seja redirecionado ao celular do servidor. Sugiro que um servidor ocioso na UFES seja redirecionado para auxiliá-lo no momento

Tabela 18 - Avaliação do Usuário - 2021 - HUCAM

Usuários	34
Item avaliado	Média
Contato	2,8
Local	3,3
Tratamento	3,5
Tempo	3,1
Informações	3,2
Prazos e horários	2,9
Solução de problemas	3,0
Limpeza e conforto	4,1
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Ouvidoria - HUCAM/EBSERH	A Ouvidoria do hospital é bastante eficiente e resolutive.

Divisão de Enfermagem - HUCAM/EBSERH	As demandas nunca são prioridades e muita burocracia e variedade de sistemas eletrônico (SEI, Lepisma, portal da UFES) para acesso diário. Um sistema telefônico péssimo, onde recebemos um número excessivo de ligações atendidas são para outros ramais.
Setor de Infraestrutura Física - HUCAM/EBSERH	Capacitar e reciclar os servidores Celetistas e Terceirizados, em relação aos setores do hospital. Melhorando o atendimento e orientação dos usuários. Melhorar o SITE do Hospital.
Unidade do Centro da Visão/HUCAM/EBSERH	Deveria ter mais bancos do lado de fora , principalmente na Casa 4 ,pois a demanda de pacientes como idosos e deficientes físicos é grande muitas das vezes ficam em pé aguardando por horas .
Unidade de Laboratório de Análises Clínicas - HUCAM/EBSERH	Funcionários responsáveis pela coleta de sangue (técnicos de enfermagem) não apresentam habilidade e competência necessária para realizar a punção venosa nos pacientes.
Unidade de Laboratório de Análises Clínicas - HUCAM/EBSERH	Funcionários responsáveis pela coleta de sangue (técnicos de enfermagem) não apresentam habilidade e competência necessária para realizar a punção venosa nos pacientes.
Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes	Minha filha fez duas cirurgias de implante coclear nos dias 28/05/2021 e 09/07/2021, e por ela ser bebê ainda, toda a equipe nos atendeu de forma muito atenciosa, desde os dias da internação até a alta hospitalar. Sou muito grata a todos!
Unidade de Atenção à Saúde da Mulher - HUCAM/EBSERH	O Sistema de Telefonia esta PÉSSIMO, Precisa ser revisto com Urgencia,

Tabela 19 - Avaliação do Usuário - 2021 - PROAD

Usuários	11
Item avaliado	Média
Contato	3,9
Local	4,1
Tratamento	4,4
Tempo	4,3
Informações	4,4
Prazos e horários	4,3
Solução de problemas	4,3
Limpeza e conforto	4,1

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Diretoria de Materiais e Patrimônio	Durante o período avaliado o atendimento pela equipe da DMP/Proad foi excelente, com rapidez e qualidade. Equipe muito atenciosa com o usuário.
Superintendência de Contabilidade e Finanças	Nesse período digital é importante que as unidades possuam sites específicos com orientações e contato.

Tabela 20 - Avaliação do Usuário - 2021 - PROAECI

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	2,0
Local	2,0
Tratamento	2,0
Tempo	2,0
Informações	2,0
Prazos e horários	2,0
Solução de problemas	2,0
Limpeza e conforto	2,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Não há comentários adicionais.	

Tabela 21 - Avaliação do Usuário - 2021 - PROEX

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	5,0
Local	5,0
Tratamento	5,0
Tempo	4,0
Informações	5,0
Prazos e horários	5,0
Solução de problemas	4,0
Limpeza e conforto	Não se aplica
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Pró-Reitoria de Extensão	DEPENDENDO O TIPO DE PROBLEMA A VARIAÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA MUDA. ESTAMOS TRABALHANDO ON LINE , NÃO SE APLICA AS CONDIÇÕES DE LIMPEZA

Tabela 22 - Avaliação do Usuário - 2021 - PROGEP

Usuários	23
Item avaliado	Média
Contato	3,0
Local	3,7
Tratamento	3,3
Tempo	3,1
Informações	3,0
Prazos e horários	3,3
Solução de problemas	3,1
Limpeza e conforto	4,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	CGI/DGP/PROGEP - não responde e-mail (cgi.progep@ufes.br), não tem atendimento por meio de celular institucional.
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Equipe excelente.
Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas	Nada a declarar estou afastada e atendimento foi por email.
Coordenação de Análise, Registros e Pagamentos	O atendimento é extremamente burocratizado, pouco humano, se escuda nas normas legais para não dialogar.
Diretoria de Gestão de Pessoas	O atendimento é muito burocratizado, pouco humano, não apresenta muitas possibilidades de diálogo.

Tabela 23 - Avaliação do Usuário - 2021 - PROGRAD

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	4,0
Local	4,0
Tratamento	4,3
Tempo	3,3
Informações	4,7
Prazos e horários	2,3
Solução de problemas	3,7
Limpeza e conforto	4,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Coordenação de Estágios	A coordenação do colegiado demora para dar retorno das assinaturas dos contratos de estágio, ficamos

	impossibilitados de iniciar o estágio devido a demora.
Pró-Reitoria de Graduação	Os servidores são capacitados em oferecer o serviço solicitado porém as comissões de avaliações dos resultados de pesquisas demoram na entrega dos resultados.

Tabela 24 - Avaliação do Usuário - 2021 - PROPLAN

Usuários	2
Item avaliado	Média
Contato	4,5
Local	4,5
Tratamento	4,5
Tempo	4,5
Informações	4,5
Prazos e horários	4,5
Solução de problemas	4,5
Limpeza e conforto	4,5
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Não comentários adicionais.	

Tabela 25 - Avaliação do Usuário - 2021 - PRPPG

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	1,5
Local	3,3
Tratamento	2,3
Tempo	3,0
Informações	2,3
Prazos e horários	2,7
Solução de problemas	1,0
Limpeza e conforto	3,7
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação	O servidor, além de não estar trajando roupas adequadas para a função, foi grosseiro, ríspido e utilizou linguagem de baixo calão. Não nos permitiu falar, apresentar nossa demanda. Fomos praticamente expulsos do setor. Uma verdadeira vergonha para a UFES.

Tabela 26 - Avaliação do Usuário - 2021 - SEAD

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	5,0
Local	4,0
Tratamento	5,0
Tempo	4,0
Informações	5,0
Prazos e horários	5,0
Solução de problemas	5,0
Limpeza e conforto	Não se aplica
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Setor do Curso de Filosofia	Até o momento sem problemas...

Tabela 27 - Avaliação do Usuário - 2021 - SI

Usuários	5
Item avaliado	Média
Contato	4,0
Local	3,7
Tratamento	4,0
Tempo	3,8
Informações	3,8
Prazos e horários	3,8
Solução de problemas	3,2
Limpeza e conforto	5,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Superintendência de Infraestrutura	A fiscalização de obras e serviços de manutenção é quase inexistente.É importante investir em pessoal que dê conta de fazer estas tarefas.E pessoal capacitado.As empresas terceirizadas executam os serviços e não são acompanhadas pelos fiscais.
Superintendência de Infraestrutura	O atendimento da equipe da SI/Ufes no período avaliado foi excelente,os servidores foram muito prestativos, vieram in loco quando necessário, encaminharam as demandas adequadamente,deram suporte rapido no setor(tanto na parte de reforma quanto manutenção)

Tabela 28 - Avaliação do Usuário - 2021 - STI

Usuários	5
Item avaliado	Média
Contato	3,8
Local	4,3
Tratamento	4,2
Tempo	3,8
Informações	4,0
Prazos e horários	3,8
Solução de problemas	3,2
Limpeza e conforto	4,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Superintendência de Tecnologia da Informação	A STI precisa de mais investimentos para atender às necessidades dos servidores. Precisamos de modernização nos portais da Ufes para atender às demandas nesses tempos de escassez de mão de obra e para acompanhar mudanças no perfil dos alunos.
Superintendência de Tecnologia da Informação	Excelente atendimento da servidora Aline MARTins durante a implementação de Enquete para avaliar o Earte no ano de 2020
Superintendência de Tecnologia da Informação	O atendimento da equipe da STI/Ufes no período avaliado foi excelente, resolveram os problemas rapidamente, encaminharam adequadamente, atenderam in loco quando necessário e ofereceram suporte de qualidade.
Superintendência de Tecnologia da Informação	O trabalho da STI diante das necessidades de melhoria e atualização do SREF é de excelente qualidade. Os servidores Bernado Cellin e Alan Berger sempre são prestativos e interessados na solução do problema.

Tabela 29 - Avaliação do Usuário - 2021 - UFES

Usuários	16
Item avaliado	Média
Contato	3,4
Local	3,3
Tratamento	4,4
Tempo	3,9

Informações	4,0
Prazos e horários	3,9
Solução de problemas	3,9
Limpeza e conforto	4,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Universidade Federal do Espírito Santo	Achei o atendimento bom em todas as vezes que solicitei!
Administração dos Centros	Atende as necessidades mediante o tempo estimado