



Universidade Federal do Espírito Santo  
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas  
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas  
Divisão de Avaliação

### **Avaliação dos Usuários**

## **Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação da Ufes - ciclo 2018**

### **BIBLIOTECA CENTRAL**

Neste relatório, são apresentados as respostas da Avaliação pelos Usuários realizada no ciclo 2018 do Programa de Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação da Universidade Federal do Espírito Santo (PAD/Ufes), regido pela Resolução nº 30/2010-CUn/Ufes. O período de coleta das avaliações foi de 02 a 16 de julho de 2018, período em que o sistema esteve aberto.

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 pelos usuários visa identificar o atendimento das expectativas dos usuários dos serviços prestados e propiciar a gestão da melhoria dos serviços, dos processos e do desenvolvimento institucional. Entende-se como usuário interno 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 30/2010, 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.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas  
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas  
Divisão de Avaliação

Na tabela abaixo, são apresentados os itens avaliativos na mesma forma e ordem em que foram disponibilizados no sistema. 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**

<b>Resumo do item</b>	<b>Item avaliativo</b>
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 representava sua opinião. A correspondência entre os conceitos atribuídos pelo usuário e a nota é a seguinte:

**Tabela 2 - Conversão do conceito em nota**

<b>Conceito</b>	<b>Nota</b>
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.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas  
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas  
Divisão de Avaliação

No ciclo 2018 da avaliação de desempenho da Ufes, participaram da avaliação dos usuários 995 usuários, divididos nas seguintes categorias:

**Tabela 3 - Usuários avaliadores por categoria**

<b>Total de usuários avaliadores</b>	<b>995</b>
Servidores técnico-administrativos	201
Servidores docentes	131
Alunos	646
Pacientes do Hucam	7
Outros	10

O resultado geral da Ufes apresenta-se no Relatório da Avaliação pelos Usuários publicado no sítio eletrônico da Progep.

Segue abaixo a tabela com as repostas das avaliações do usuários em relação à unidade estratégica ou a seus setores.

Quantidade de usuários que avaliaram a unidade: 45.

**Tabela 4- BIBLIOTECA CENTRAL**

<b>Usuários</b>	<b>45</b>
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,78
Local	4,18
Tratamento	3,73
Tempo	3,93
Informações	4,00
Prazos e horários	4,07
Solução de problemas	3,86
Limpeza e conforto	3,40

**Considerações relevantes sobre o atendimento**

<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Biblioteca Central - BC	Necessidade de ampliação de acervos, especialmente, livros com oferta em português e outras línguas, para os alunos realizarem suas pesquisas com mais de uma fonte ou bibliografia.



Universidade Federal do Espírito Santo  
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas  
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas  
Divisão de Avaliação

Biblioteca Central - BC	O setor atendeu prontamente a solicitação de ficha catalográfica, com prazo de entrega que superou expectativa
Biblioteca Central - BC	A BC foge totalmente dos padrões da Biblioteconomia, chão saindo aos pedaços, livros imundos e as prateleiras geram muita ferrugem. A prateleiras que há barro nos livros, sem contar as infestações de aranhas.
Biblioteca Central - BC	Melhorias na iluminação próxima ao acesso do setor.
Biblioteca Central - BC	Melhorias na iluminação próxima ao acesso do setor.
Biblioteca Central - BC	Um rapaz em especial, no hall de entrada, parece preferir ficar vendo vídeos no youtube a atender os usuários. Já na parte superior, onde estão os livros, as Servidoras não parecem dispostas a auxiliar efetivamente nem prezam pelo silêncio.
Biblioteca Central - BC	Tem funcionário que fala alto; parece que as estantes não são limpas, estão sempre com poeira e tem até teia de aranha, peguei um livro que tinha fezes de algum inseto; a biblioteca é muito quente e não tem ventilação; ambiente escuro e com móveis velhos.
Biblioteca Central - BC	Vou frequentemente na Biblioteca Central, sempre fui bem atendido.
Biblioteca Central - BC	Não são todos os Servidores do horário e sim alguns em específico que estragam o ambiente.
Biblioteca Central - BC	O atendimento no setor que trabalho é muito bom.
Biblioteca Central - BC	Você pega um livro e ele vem com meio quilo de poeira, acho que os livros não são limpos
Biblioteca Central - BC	Todos os anos reclamando dos funcionários da Biblioteca central e nenhuma providência foi tomada. Os livros só acumulam poeira... isso já tem muitos anos. Certamente o valor do patrimônio público é diferente na UFES.
Divisão de Biblioteca Setorial do CCS - BC	A equipe de prontidão ao atendimento.

---