



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

CCHN

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

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 representava 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.



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

Total de usuários avaliadores	995
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: 91.

Tabela 4 - CCHN

Usuários	91
Item avaliado	Média
Contato	3,70
Local	3,74
Tratamento	3,96
Tempo	3,90
Informações	3,81
Prazos e horários	3,85
Solução de problemas	3,64
Limpeza e conforto	3,39

Considerações relevantes sobre o atendimento

Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão - CCHN	Lugar infestado de mosquitos e limpeza do local deficiente.



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

Centro de Ciências Humanas e Naturais - CCHN	A coordenação do curso de Oceanografia está muito bem representada por profissionais altamente competentes, ágeis e responsáveis com o trabalho designado.
Centro de Ciências Humanas e Naturais - CCHN	Os banheiros dos ICs I a III são péssimos, Sobretudo no IC III, andar superior, falta papel higiênico a qualquer hora, limpeza à noite é inexistente, apenas um sanitário funciona e outro está com vazamento. Há também a questão da segurança e mosquitos.
Centro de Ciências Humanas e Naturais - CCHN	Os banheiros do prédio de História estão isolados por muito tempo, impossibilitando o uso. Deveríamos ter uma sala só para estudos.
Centro de Ciências Humanas e Naturais - CCHN	Atendimento muito bom. Objetivo. Resolução rápida.
Centro de Ciências Humanas e Naturais - CCHN	muito sujo e poluído a IC-4 ; Sujo de sujeira mesmo e poluição o cheiro forte de maconha, cannabis sativa, marijuana etc...
Colegiado do Curso de Filosofia - CCHN	O atendimento do aluno EaD nesse setor da Universidade é muito complexo, nem sempre se consegue falar com o professor da disciplina quando necessita, isso porque muitos lançam as matérias na plataforma e não aparecem para tirar dúvidas com as vídeo-aulas.
Colegiado do Curso de História - CCHN	Equipe bem preparada, disponibilidade e atenção ao aluno.
Colegiado do Curso de Letras - Inglês - CCHN	A maior preocupação com os atendimentos vem NITIDAMENTE da falta de empenho de alguns Servidores e as instruções passadas aos estagiários (que compreensivelmente não dominam o processo), no entanto, quanto aos Servidores não há justificativas.
Colegiado do Curso de Oceanografia - CCHN	Nunca precisei ir no colegiado pra resolver meus problemas, tudo sempre foi resolvido por e-mail. O curso de oceanografia melhorou muito com a coordenação do Agnaldo Silva!
Departamento de História - CCHN	Equipe muito atenciosa.
Programa de Pós-Graduação em Ciências Biológicas (Animal)	A Secretaria (SIP) não funciona. A burocracia lá é absurda e arcaica. Nada se resolve online. Em uma ocasião, fui pedir um comprovante de matrícula, eles imprimiram um formulário para que eu solicitasse por papel e em 48h eu poderia retirar o document lá.



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

Secretaria - CCHN	Estou no referindo à SIP - que atende ao PPGEL. Os funcionários não nos atendem com atenção e a única orientação é para que procure o coordenador. A SIP nunca está a par dos editais e só recebem documentos. Criam Também obstáculos para toda solicitação.
Assessoria de Gestão - CCHN	A Assessoria de Gestão atende aos discentes, docentes, técnicos administrativos e terceirizados. Ramais com defeito, local novo não divulgado, informações por email com certa demora e confusão.
Secretaria - CCHN	Difícil avaliar a Ufes de modo geral, há setores que funcionam melhor que outros. Há situações que se resolvem mais facilmente que outras. Quanto ao CCHN, a falta de limpeza e a deteriorização do espaço é deprimente. Falta verba pra livros na BC!
Assessoria de Gestão - CCHN	Acho necessário a revisão das adequações das salas de aula em um período pré início das aulas, pois os problemas só aparecem depois que os docentes começam a utilizar as dependências, muitas vezes impossibilitando as aulas ou levando a troca de salas.
Assessoria de Gestão - CCHN	O telefone muitas vezes não recebe chamadas externas à Ufes, o que dificulta um pouco o atendimento. As pessoas que trabalham no setor sempre me atendem muito bem, com muita eficiência e gentileza
Departamento de Linguas e Letras - CCHN	O telefone muitas vezes não recebe chamadas externas à Ufes, o que dificulta um pouco o atendimento. As pessoas que trabalham no setor sempre me atendem muito bem, com muita eficiência e gentileza
Programa de Pós-Graduação em Letras - CCHN	O telefone muitas vezes não recebe chamadas externas à Ufes, o que dificulta um pouco o atendimento. As pessoas que trabalham no setor sempre me atendem muito bem, com muita eficiência e gentileza
