



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

CENTRO DE ARTES

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: 73.

Tabela 4 - CENTRO DE ARTES

Usuários	73
Item avaliado	Média
Contato	3,63
Local	3,73
Tratamento	3,70
Tempo	3,67
Informações	3,53
Prazos e horários	3,63
Solução de problemas	3,42
Limpeza e conforto	3,21

Considerações relevantes sobre o atendimento

Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão - CAR	A assistente Administrativo da secretaria do Dav , atende com a maior ma vontade , e sempre dando ma respostas a nos alunos, muito Grosseira e sem educação sempre...



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

Assessoria de Gestão - CAR	Em especial a assistente administrativa da secretaria Car, muito mal educada, sempre de mal humor , trata os alunos muito mal. nome da funcionaria Juliana.
Colegiado do Curso de Artes Plásticas - CAR	Acho que o atendimento deixa muito a desejar, uma vez que é difícil saber onde e quem procurar e os funcionários não atendem bem às vezes nem mesmo com cordialidade, com raras exceções.
Colegiado do Curso de Música (Bac.) - CAR	Ofertar Inglês Instrumental. Verificar possibilidade de intercâmbio.
Colegiado do Curso de Música (Bac.) - CAR	Dadas inseguranças e acessos à disciplinas laboratoriais e optativas, solicito estudar a possibilidade de condicionar ofertas de disciplinas na modalidade EAD, motivar professores o uso do AVA.
Colegiado do Curso de Música (Bac.) - CAR	Dadas inseguranças e acessos à disciplinas laboratoriais e optativas, solicito estudar a possibilidade de condicionar ofertas de disciplinas na modalidade EAD, motivar professores o uso do AVA.
Colegiado do Curso de Música (Bac.) - CAR	Dadas inseguranças e acessos anuais à disciplinas laboratoriais e optativas, solicito estudar a possibilidade de condicionar ofertas de disciplinas na modalidade EAD, motivar professores o uso do AVA, despertando autonomia do aluno.
Colegiado do Curso de Música (Bac.) - CAR	Questões respondidas com rapidez e clareza, problemas solucionados eficazmente nas reuniões de colegiado!
Departamento de Artes Visuais - CAR	O atendimento no Pólo de Cachoeiro foi ótimo. Como aluno vejo falta apoio por parte da chefe de departamento Sra. Marcia, CEMUNI V aos atendimentos cotidianos, por não ser da área de música, desconhece dificuldades de professores e alunos em formação, onde atrasa, "engessa muitos procedimentos".
Departamento de Teoria da Arte e Música - CAR	No CEMUNI V: Banheiros sem abastecimento de papel higiênico e sabão para lavar as mãos, , ausência de fumacê, muitos mosquitos , alunos usando substâncias intorpecentes próximos à salas de aula bem como entrada de desconhecidos, ambiente vulnerável.
Departamento de Teoria da Arte e Música - CAR	



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

Departamento de Teoria da Arte e Música - CAR	Acesso no estúdio de música aos alunos de música bacharelado, sabendo que o curso não exige nos editais que o aluno possua equipamentos para estudar, onde alunos, não conseguem compreender por não possuir ambientes para praticar edição e composição.
Departamento de Teoria da Arte e Música - CAR	Dadas inseguranças e acessos à disciplinas laboratoriais e optativas, solicito estudar a possibilidade de condicionar ofertas de disciplinas na modalidade EAD, motivar professores o uso do AVA.
Colegiado do Curso de Música (Bac.) - CAR	Dadas inseguranças e acessos à disciplinas laboratoriais e optativas, solicito estudar a possibilidade de condicionar ofertas de disciplinas na modalidade EAD, motivar professores o uso do AVA.
Centro de Artes - CAR	A solução de problemas deixa a desejar porque falta verba para a manutenção dos equipamentos e de reformas nos prédios do Centro de Arte. No CEMUNI IV: há bebedouros com problemas e ar-condicionados, datashows com defeitos, há pouca iluminação no Campi.
Colegiado do Curso de Música (Bac.) - CAR	Dadas oportunidades anuais das disciplinas laboratoriais e optativas, solicito estudar a possibilidade de condicionar ofertas de disciplinas na modalidade EAD ou semipresenciais, motivar professores o uso do AVA.
Centro de Artes - CAR	As instalações do Centro de Artes necessitam melhorias de ventilação, circulação, sinalização, energia elétrica, equipamentos sanitários e limpeza. Na ocasião a que me refiro acima, fui atendido por uma secretária de nome Bárbara, que se mostrou completamente despreparada para lidar com pessoas, com um tratamento ríspido, mal-educado, impaciente, completamente inadequado para as funções que ocupa.
Colegiado do Curso de Arquitetura e Urbanismo - CAR	
