



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

CT

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: 67.

Tabela 23 - CT

Usuários	67
Item avaliado	Média
Contato	3,97
Local	4,22
Tratamento	4,39
Tempo	4,27
Informações	4,36
Prazos e horários	4,08
Solução de problemas	4,16
Limpeza e conforto	4,09
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações



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

Assessoria de Gestão - CT	Em geral (na média), observa-se que o servidor faz o básico. Percebe-se pouca iniciativa e proatividade, talvez em virtude da estabilidade. Seria interessante um desejo maior de superar as dificuldades do sistema por meio de uma maior motivação pessoal.
Centro Tecnológico - CT	Acredito que deveriam abordar em uma pergunta a qualidade das aulas dos docentes!
Colegiado do Curso de Engenharia Ambiental - CT	Mais disponibilidade e predisposição dos funcionários poderia ajudar muito para melhorar o serviço e o ambiente no geral
Colegiado do Curso de Engenharia de Produção - CT	O atendimento no colegiado feito pelo Junior é impecável. Já os professores, alguns são bons, mas outros são PÉSSIMOS.
Colegiado do Curso de Engenharia de Produção (Noturno) - CT	A única coisa que realmente pode ser considerada excelente no curso noturno é o atendimento da secretaria do colegiado. o Junior que é excelente e conhece todas as regras da Ufes e sabe informar muito bem a gente. E o cara tá sendo ameaçado pelo diretor
Colegiado do Curso de Engenharia Elétrica - CT	Nas instalações do CT 2 e CT 6 muitas vezes falta sabão e papel higiênico nos banheiros.
Departamento de Informática - CT	Nunca tive problemas no atendimento. Sempre muito bem atendida.
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Ambiental - CT	Já tive dificuldades em ligar para o número da secretaria, me informaram depois que foi geral, "caiu o sistema".
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Ambiental - CT	Necessário um melhor treinamento dos Servidores da secretaria para atendimento a demandas. Principalmente quando estas envolvem prazos curtos, bolsas de estudo e documentação.
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica - CT	É um ABSURDO a secretaria do PPGEE não ter ramal funcionando. A situação é amenizada porque o secretário responde e-mails sempre que possível, mas isso dificulta o contato e explanação de dúvidas que muitas vezes são difíceis de explicar por escrito.
Programa de Pós-Graduação em Informática - CT	Quero fazer um elogio ao secretário Caio que sempre atendeu com presteza, educação e de forma resolutiva.
Centro Tecnológico - CT	Ótimo o atendimento dos Servidores da Secretaria Geral do Centro Tecnológico.
Colegiado do Curso de Engenharia Elétrica - CT	ÓTIMO SERVIÇO PRESTADO



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

Departamento de Engenharia de
Produção - CT

O Depart. de Engenharia de Produção, com total apoio do Chefe do Departamento Sr. Herbert, vem prejudicando os cursos e a efetividade da formação dos alunos ao não exercer controle e transparência na designação dos professores e distribuição de encargos.

Departamento de Engenharia de
Produção - CT
Programa de Pós-Graduação em
Informática - CT

Servidores ótimos.

Os itens 1, 2 e 9 foram avaliados independentemente do funcionário do setor
