



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

PROGRAD

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: 70.

Tabela 4 - PROGRAD

Usuários	70
Item avaliado	Média
Contato	3,60
Local	3,95
Tratamento	3,80
Tempo	3,55
Informações	3,74
Prazos e horários	3,77
Solução de problemas	3,67
Limpeza e conforto	4,09
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão - PROGRAD	Não há



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

Assessoria de Gestão - PROGRAD	O ambiente no qual sou atendido é o ambiente virtual, tendo em vista que faço graduação a distância, e as perguntas são dirigidas ao presencial. O tratamento foi abordado no questionário, entretanto o atendimento pelos Servidores é precária, impedindo-o de procurar o mesmo Servidor. Você procura outro (a) profissional para solucionar o problema.
Assessoria de Gestão - PROGRAD	o atendimento que estou avaliando e no setor de estagio, fui atendida por uma senhora mal humorada que nem olhou na minha cara e foi super grossa nem deixou eu explicar so queria uma informação onde era para entregar os relatórios de estagio.
Assessoria de Gestão - PROGRAD	O meu atendimento foi referente ao dia de matricula, no CINE Metropolis, ao efetivar a matricula não foi me dado "boas vindas" ou nada similar. Creio que seria uma boa sugestão, até como incentivo ao aluno que esta chegando
Assessoria de Gestão - PROGRAD	Tive problemas serios com o processo de licença maternidade no semestre 2-2017,por causa da demora do processo e erros de funcionarios que arquivaram o processo sem o conhecimento de todos os professores envolvidos
Assessoria de Gestão - PROGRAD	Fui na PROGRAD um dia as 17:55 pedir uma declaração que havia entrado na ufes pelo processo de cotas, ao chegar no balcão me informaram que só faziam essa declaração até as 18:00, porém ainda era 17:55 e não havia mais funcionários para me atenderem.
Assessoria de Gestão - PROGRAD	Buscar melhorias é sempre bom....
Divisão de Estágios - PROGRAD	O novo horário de atendimento (até as 18h) prejudica os alunos do noturno que em muitos casos trabalham o dia todo e não podem estar na Ufes na parte da tarde.
Seção de Arquivo e Registro Escolar - PROGRAD	Excelente trabalho!
Assessoria de Gestão - PROGRAD	Parece que estão trabalhando obrigados, creio eu, se é atendimento ao público deveria ser melhor atendimento. Espero que com essa avaliação mude alguma coisa.



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

Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD

Precisando fazer uso do setor com alguma frequência, percebo muitos funcionários no atendimento (como o sr. Amilton) sem preparo, dando informações incorretas que não só burocratizam mais os procedimentos demandados, como os tornam mais dificultosos.

Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD

O atendimento na Prograd está sendo comprometido pelo pequeno número de servidores, especialmente o DDP. Os atuais funcionários são muito competentes, mas a sensação que tenho é que eles estão muito sobrecarregados pois a equipe é muito pequena.

Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD

Eu solicitei acesso ao sistema acadêmico por diversas vezes sem sucesso. O problema só foi resolvido quando dois meses depois entrei em contato diretamente com o NTI. A Prograd não demonstrou nenhum interesse em solucionar minha questão.
