



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

PU

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: 18.

Tabela 4 - PU

Usuários	18
Item avaliado	Média
Contato	4,06
Local	3,56
Tratamento	4,13
Tempo	3,78
Informações	3,89
Prazos e horários	3,50
Solução de problemas	3,72
Limpeza e conforto	4,19

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

Coordenação de Manutenção de Equipamentos - PU	Dificuldade em resolução de problemas com ar condicionados. Os profissionais demoram a vir e quando vem o problema volta a ocorrer dias depois. Salas de cultivo que precisam ter controle de temperatura estão sendo utilizadas sem controle. Há uma demora para atender os serviços solicitados. Nem sempre tem disponibilidade de Servidores para atender aos pedidos. Nem tem Servidor para troca de fechadura, lâmpadas, encanador e outros. Há contratação de serviços se tornou muito difícil.
Assessoria de Gestão - PU	Há uma demora para atender os serviços solicitados. Nem sempre tem disponibilidade de Servidores para atender aos pedidos. Nem tem Servidor para troca de fechadura, lâmpadas, encanador e outros. Há contratação de serviços se tornou muito difícil.
Assessoria de Gestão - PU	Segurança ineficiente no Campus de Goiabeiras. Acesso sem controle de carros e falta de monitoramento de pessoas no campus e nos setores de trabalho
Coordenação de Segurança - PU	Criar-se um setor para dar-se informações!
Coordenação de Segurança - PU	O Departamento de Atenção à Saúde é sempre atendido prontamente pela Gerência de Manutenção. Só temos a agradecer o trabalho da equipe.
Gerência de Manutenção de Edificações e Equipamentos - PU	Avaliação realizada.
Seção de Transporte e Logística - CEUNES/PU	A resposta que este setor deveria informar ou uma satisfação aos pedidos, não estabelece o trabalho dinâmico e sim a Burocracia de Morosidade.
Prefeitura Universitária - PU	
