



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas
Divisão de Avaliação

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS
PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS
EM EDUCAÇÃO DA UFES
CICLO 2018

Vitória

2019

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS	3
1 INTRODUÇÃO	4
2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS.....	5
3 RESULTADO GERAL DA UFES	7
4 RESULTADO POR CAMPUS	16
5 RESULTADO POR UNIDADE	18

LISTA DE SIGLAS

BC - Biblioteca Central
CAR - Centro de Artes
Casufes - Caixa de Assistência a Saúde da Universidade
CCAIE - Centro de Ciências Agrárias e Engenharias
CCE - Centro de Ciências Exatas
CCENS - Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde
CCHN - Centro de Ciências Humanas e Naturais
CCJE - Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
CCS - Centro de Ciências da Saúde
CE - Centro de Educação
CEFD - Centro de Educação Física e Desportos
Ceunes - Centro Universitário Norte do Espírito Santo
CT - Centro Tecnológico
CUn - Conselho Universitário
Hucam - Hospital Cassiano Antonio Moraes
Ebserh - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Ioufes - Instituto de Odontologia da Ufes
NTI - Núcleo de Tecnologia da Informação
PAD - Programa de Avaliação de Desempenho
PG - Procuradoria Geral
Proaeci - Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania
Proad - Pró-Reitoria de Administração
Proex - Pró-Reitoria de Extensão
Progep - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Prograd - Pró-Reitoria de Graduação
Proplan - Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
PRPPG - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
PU - Prefeitura Universitária
Sead - Secretaria de Ensino a Distância
Sintufes - Sindicato
SRI - Secretaria de Relações Internacionais
Supecc - Superintendência de Cultura e Comunicação
Ufes - Universidade Federal do Espírito Santo

1 INTRODUÇÃO

Neste relatório, serão apresentados os resultados da Avaliação feita 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 de avaliação de desempenho 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.

2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS

Para realizar a avaliação pelos usuários, foi disponibilizado formulário eletrônico específico, nos moldes do anexo VII da resolução acima, de forma a qualificar um determinado atendimento recebido em setor da Ufes, no mesmo sistema das demais avaliações, porém fora do login do servidor, permitindo que usuários internos e externos pudessem acessá-lo e respondê-lo, de forma totalmente anônima. O acesso ao formulário poderia também ser feito através de link disponível no sítio eletrônico da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep). Aos servidores técnico-administrativos e às chefias foram enviados e-mails com o link de acesso. Para informar aos alunos da Universidade a possibilidade de participação no processo, foi encaminhada correspondência eletrônica pelo Portal do Aluno, por solicitação à Pró-Reitoria de Graduação (Prograd). E para informar aos docentes, foi encaminhada correspondência eletrônica pelo Portal do Servidor.

Após acessar o sistema, o usuário deveria primeiramente indicar em qual categoria se enquadrava (servidor técnico, servidor docente, aluno, paciente ou outro) e depois selecionar os dados do atendimento avaliado, quais sejam: unidade/setor, data do atendimento (com opção de "não lembro"), período do atendimento (matutino, vespertino ou noturno). O usuário era apresentado, então, ao instrumento avaliativo, o qual contém oito itens. 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.

3 RESULTADO GERAL DA UFES

No ciclo 2018 da avaliação de desempenho da Ufes, participaram desta avaliação 995 usuários, divididos nas seguintes categorias:

Tabela 3 - Usuários avaliadores por categoria

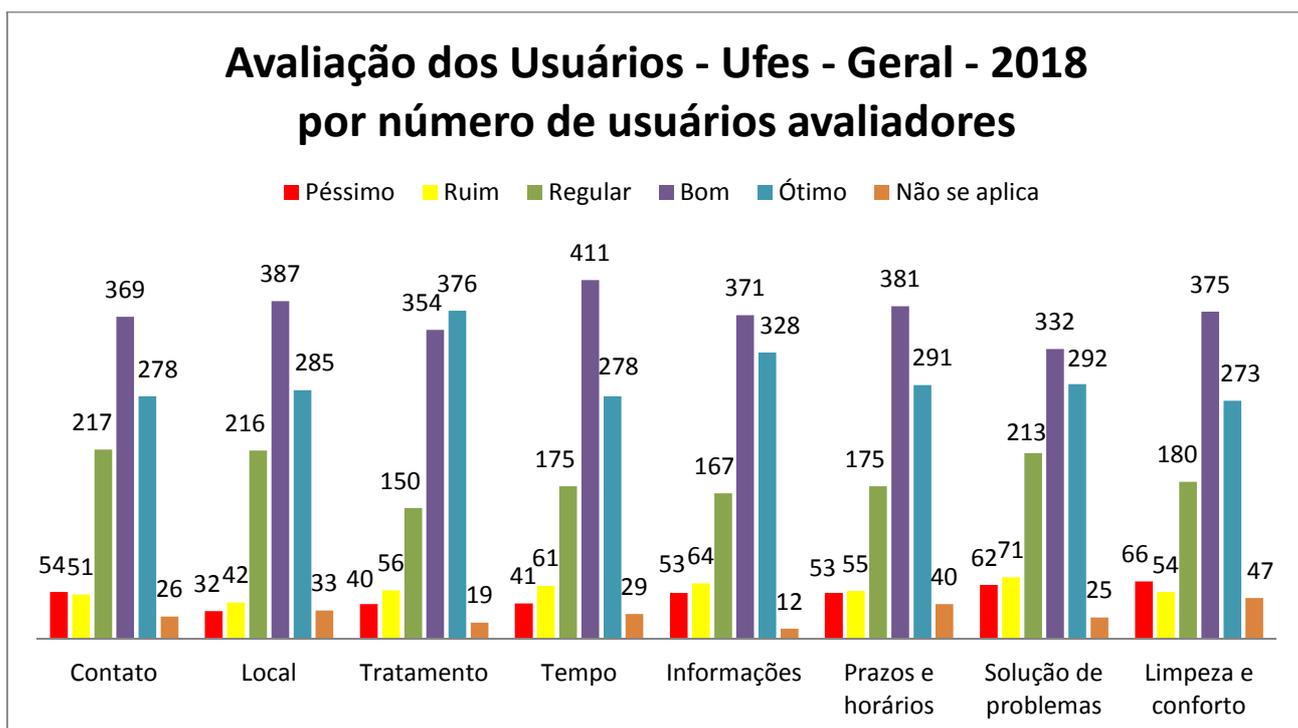
Total de usuários avaliadores 995	
Servidores técnico-administrativos	201
Servidores docentes	131
Alunos	646
Pacientes do Hucam	7
Outros	10

O resultado geral, por número e porcentagem de usuários que participaram do processo, em relação ao conceito atribuído a cada item avaliado, pode ser consultado na Tabela 4 e no Gráfico 1:

Tabela 4 - Avaliação pelos Usuários - Ufes - 2018 (por número e porcentagem de usuários avaliadores)

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não de aplica
Contato	54	51	217	369	278	26
%	5,43%	5,13%	21,81%	37,09%	27,94%	2,61%
Local	32	42	216	387	285	33
%	3,22%	4,22%	21,71%	38,89%	28,64%	3,32%
Tratamento	40	56	150	354	376	19
%	4,02%	5,63%	15,08%	35,58%	37,79%	1,91%
Tempo	41	61	175	411	278	29
%	4,12%	6,13%	17,59%	41,31%	27,94%	2,91%
Informações	53	64	167	371	328	12
%	5,33%	6,43%	16,78%	37,29%	32,96%	1,21%
Prazos e horários	53	55	175	381	291	40
%	5,33%	5,53%	17,59%	38,29%	29,25%	4,02%
Solução de problemas	62	71	213	332	292	25
%	6,23%	7,14%	21,41%	33,37%	29,35%	2,51%
Limpeza e conforto	66	54	180	375	273	47
%	6,63%	5,43%	18,09%	37,69%	27,44%	4,72%

Gráfico 1 - Avaliação pelos Usuários - Ufes - 2018



Como é possível observar no gráfico acima, todos os itens tiveram a maioria das avaliações positivas, ou seja, com resultado com conceito "bom" ou "ótimo". As avaliações com conceito "bom" tiveram a porcentagem de resposta entre 33,37 e 41,31% e as com conceito "ótimo", entre 27,44 e 37,79%. Em relação às avaliações positivas, destaque leve para o tratamento dado pelos servidores, que foi o item com mais avaliações como "ótimo" e com a maior soma de "ótimo" e "bom", assim como ocorreu no ciclo de 2017.

Um número significativo de usuários também avaliou todos os itens como sendo "regular", girando de 15,08 a 21,81%.

Os resultados com maior avaliação negativa foram "solução de problemas", "limpeza e conforto" e "informações", respectivamente com 13,37%, 12,06% e 11,76% dos usuários avaliando o item como "péssimo" ou "ruim". Em 2017, esses percentuais foram 14,25%, 13,31% e 12,54%, o que nos leva a acreditar que houve uma melhora dessas condições em 2018.

Nos gráficos abaixo, apresentam-se os resultados detalhados para cada item avaliado, considerando a porcentagem de usuários que indicou cada conceito.

Gráfico 2 - Contato

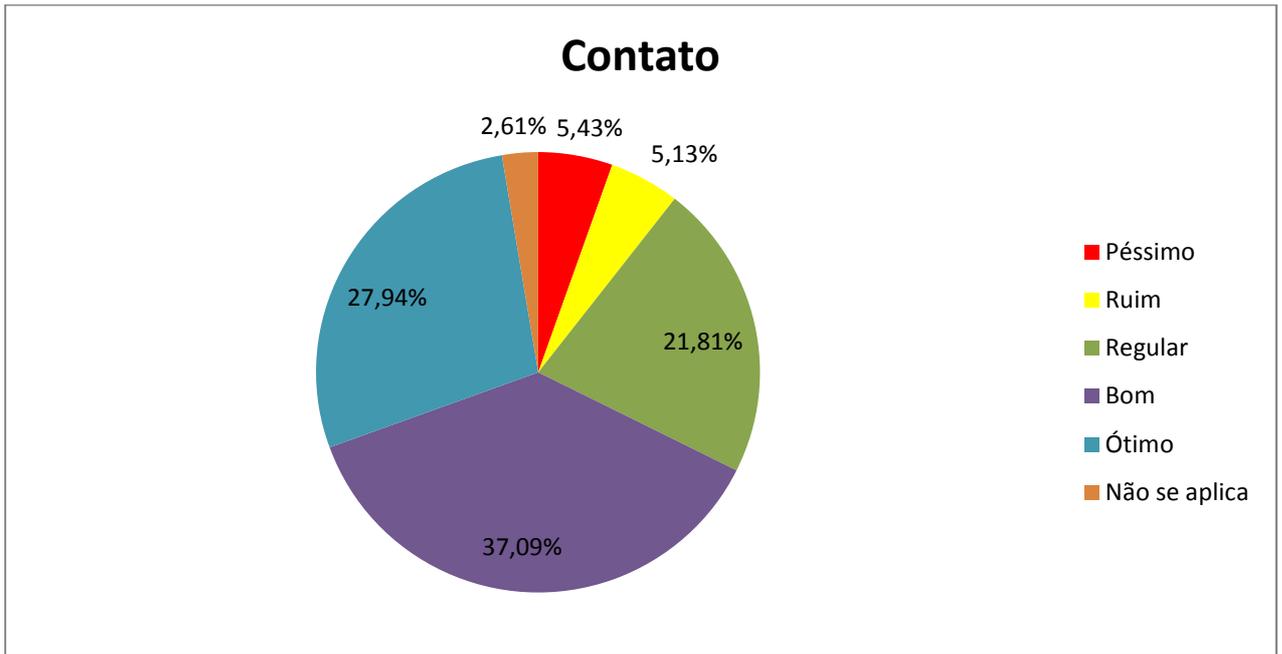


Gráfico 3 - Local

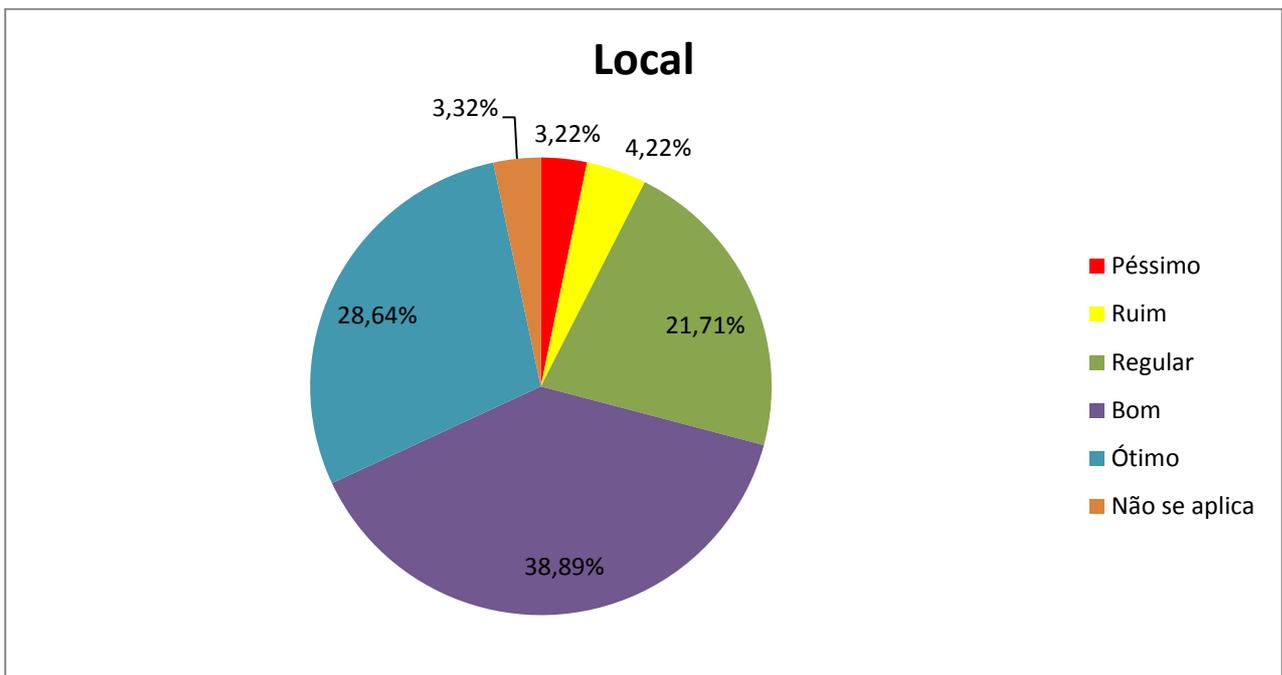


Gráfico 4 - Tratamento

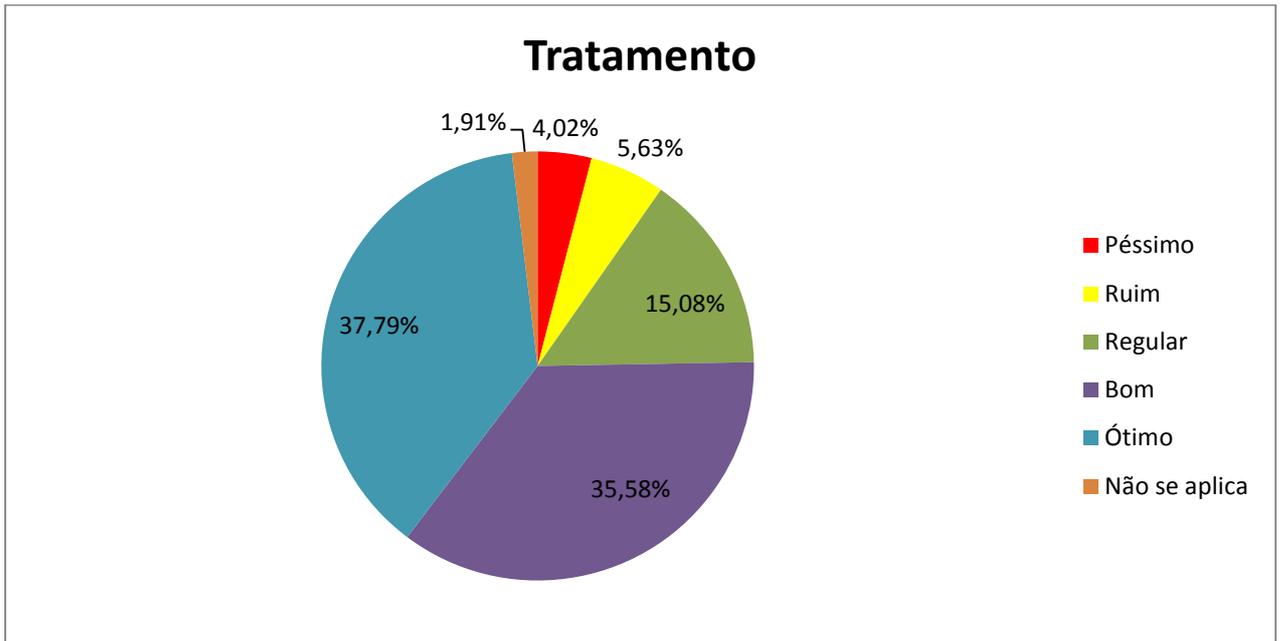


Gráfico 5 - Tempo

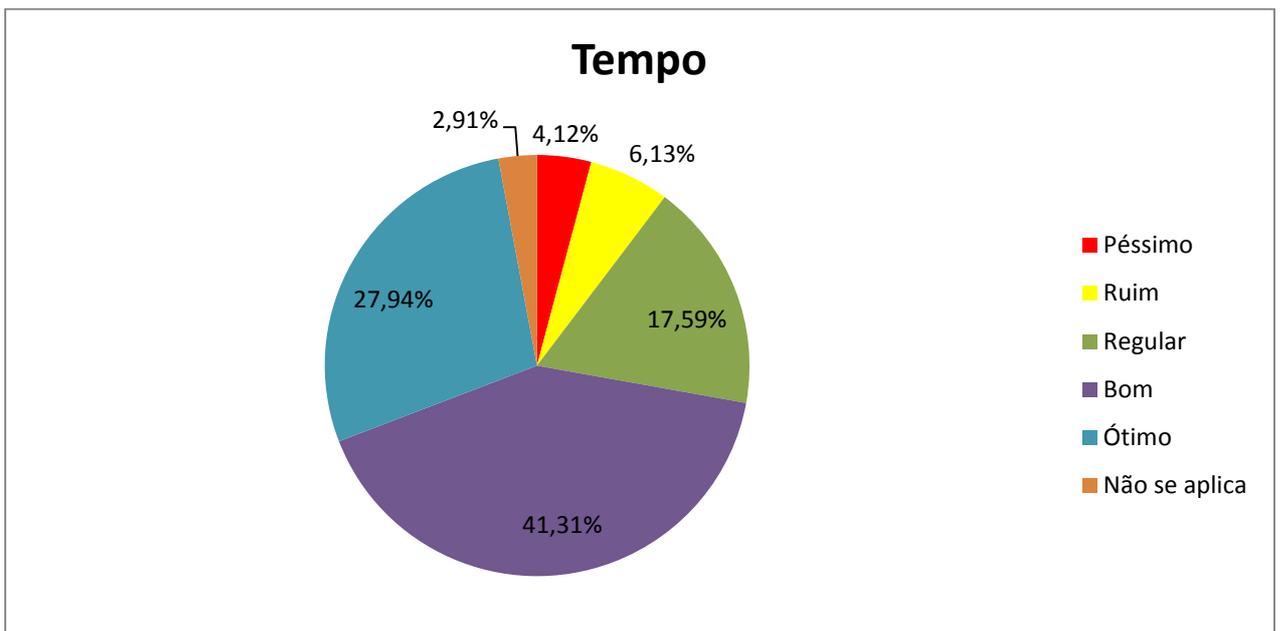


Gráfico 6 - Informações

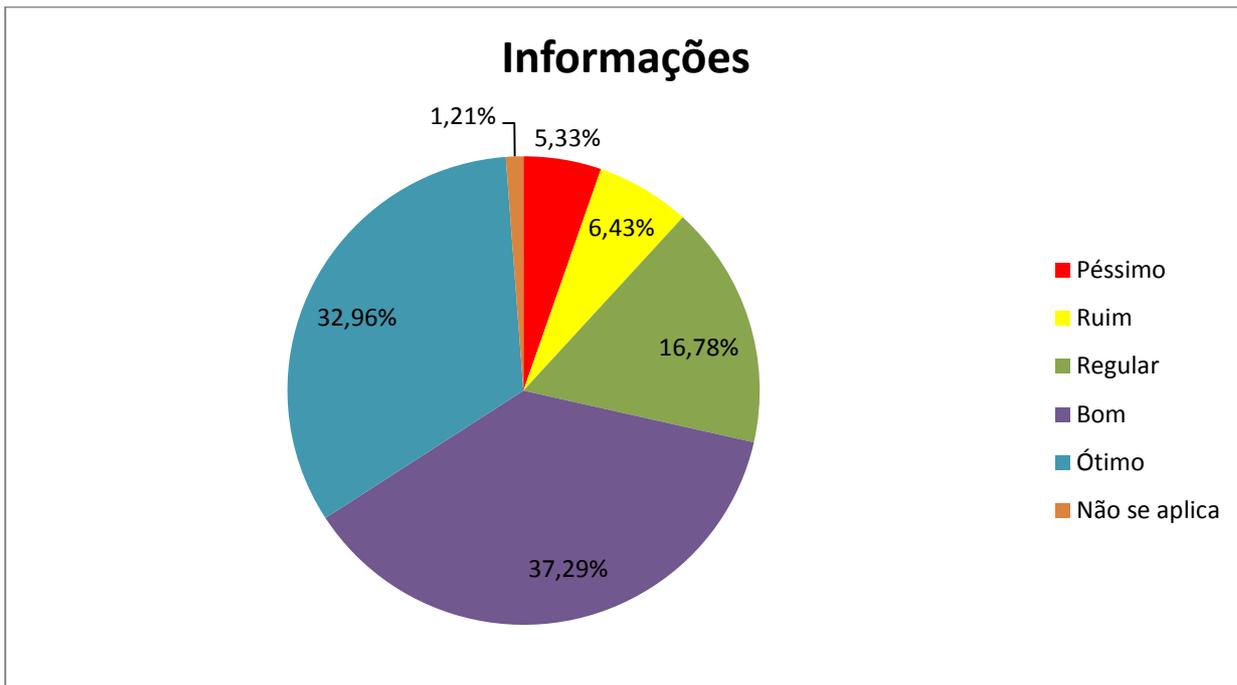


Gráfico 7 - Prazos e horários



Gráfico 8 - Solução de problemas

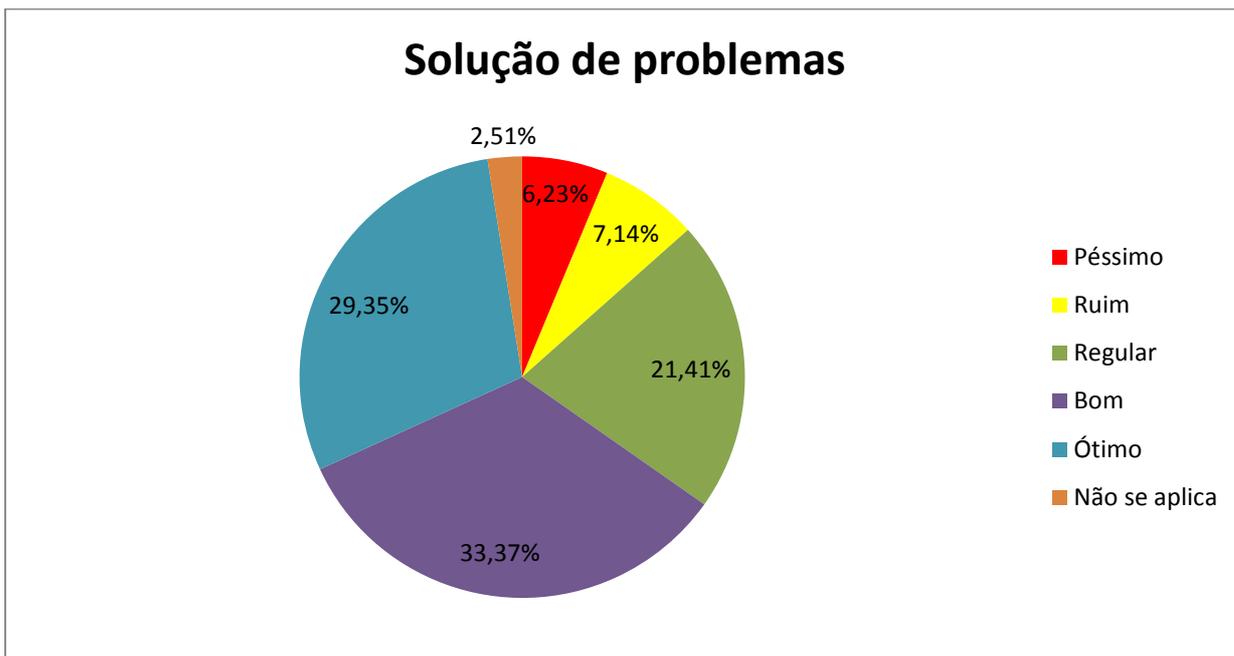
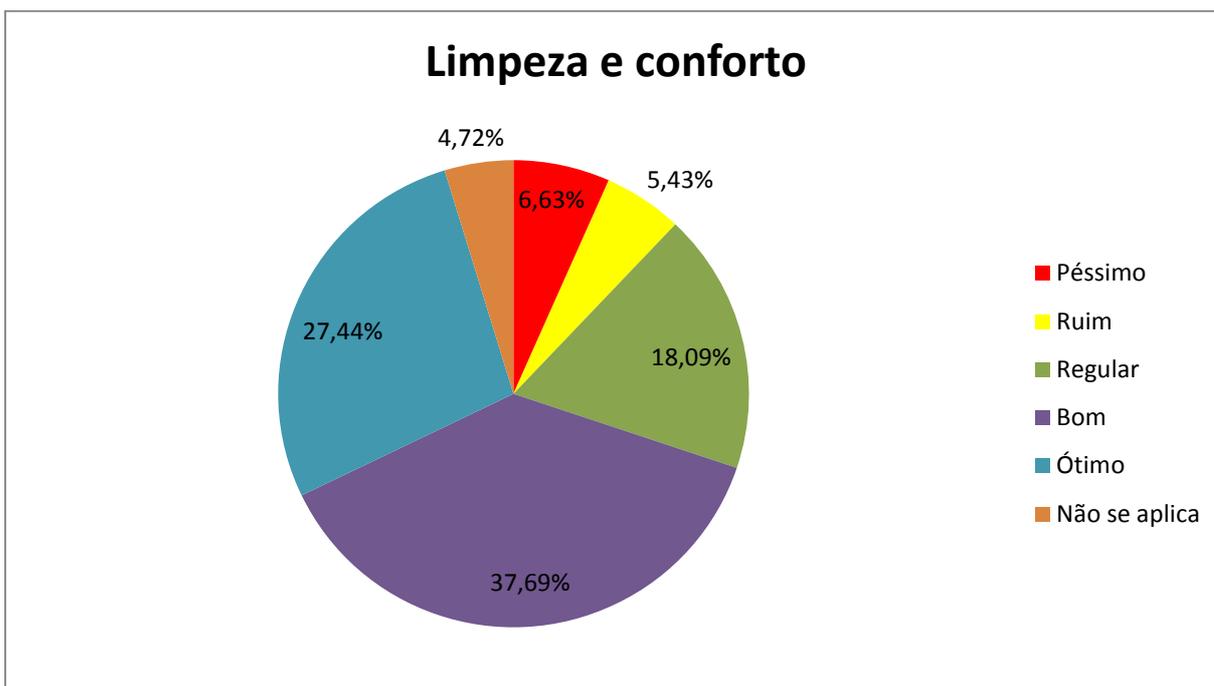


Gráfico 9 - Limpeza e conforto



Comparando os resultados obtidos em 2018 com os de 2017, podemos observar uma certa tendência nas respostas, como mostrado nos gráficos abaixo.

Gráfico 10 - Percentual obtido no item contato em 2017 e 2018

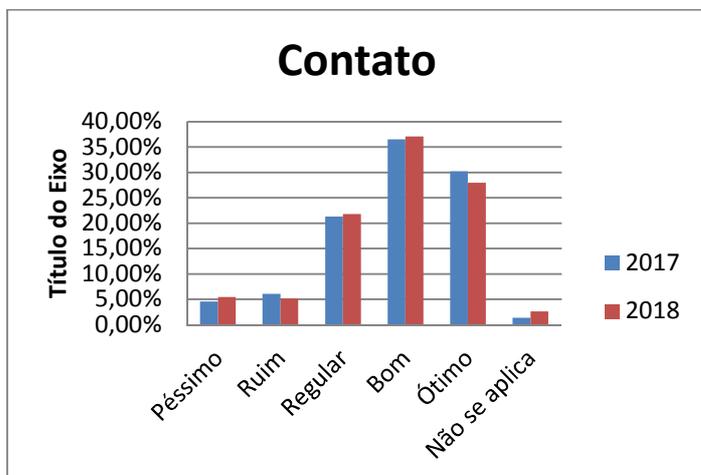


Gráfico 11 - Percentual obtido no item local em 2017 e 2018

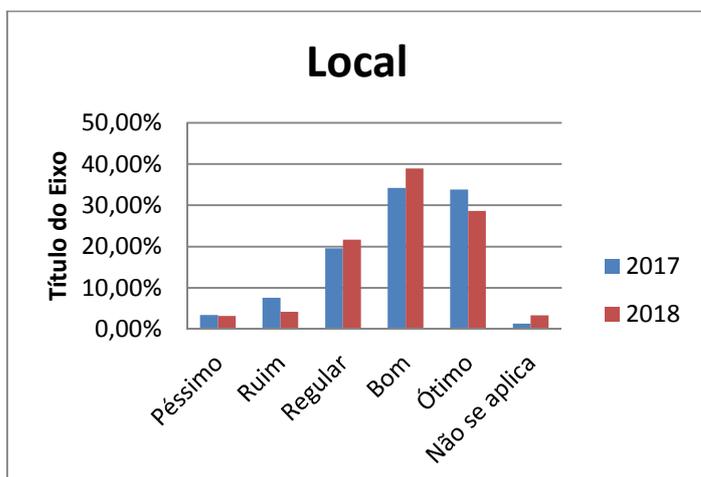


Gráfico 12 - Percentual obtido no item tratamento em 2017 e 2018

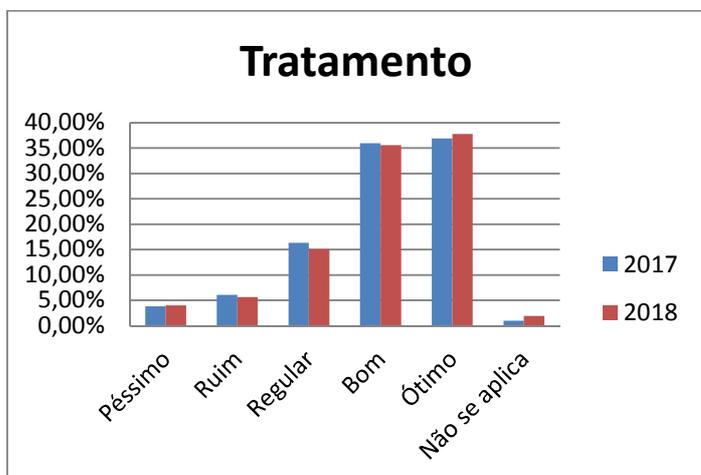


Gráfico 13 - Percentual obtido no item tempo em 2017 e 2018

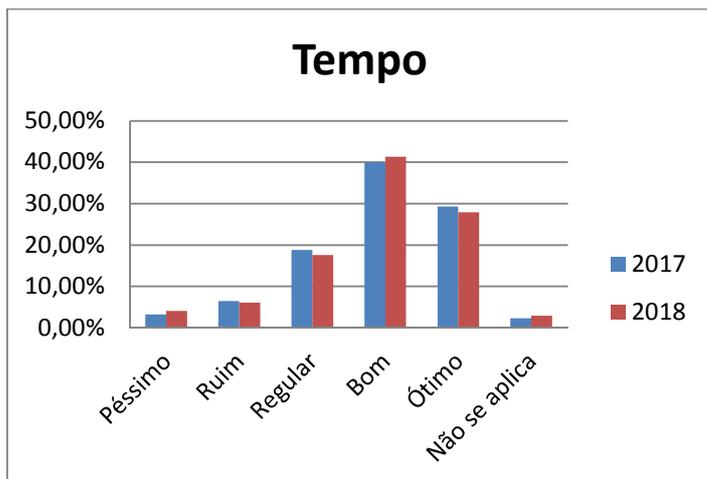


Gráfico 14 - Percentual obtido no item informações em 2017 e 2018

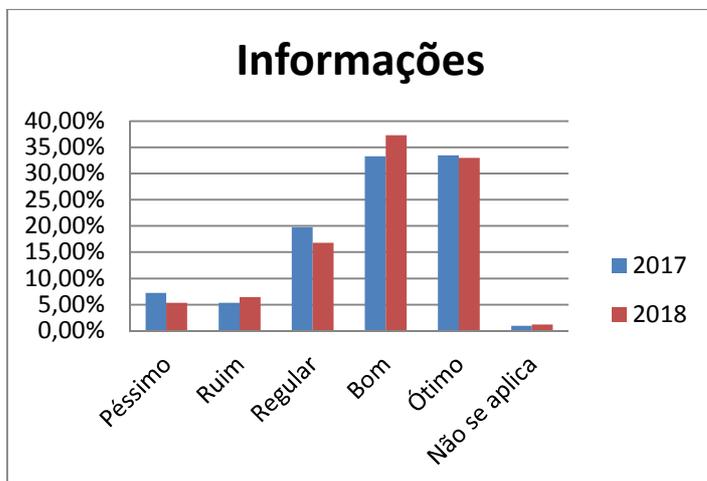


Gráfico 15 - Percentual obtido no item prazos e horários em 2017 e 2018



Gráfico 16 - Percentual obtido no item solução de problemas em 2017 e 2018

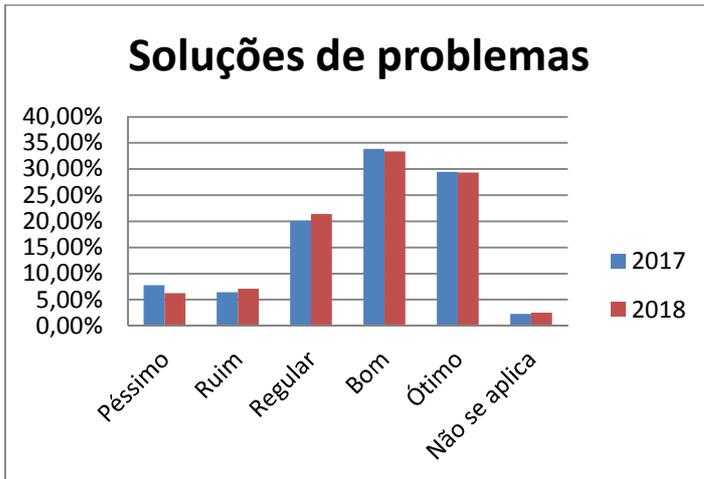
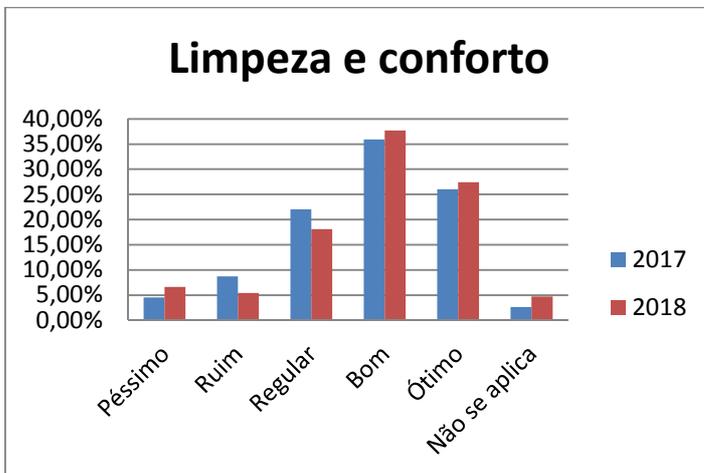


Gráfico 17 - Percentual obtido no item limpeza e conforto em 2017 e 2018



4 RESULTADO POR CAMPUS

A seguir são apresentadas as notas médias para cada item nos quatro campi universitários, isto é, Alegre, Goiabeiras, Maruípe e São Mateus, e para os setores externos à Ufes.

Tabela 5 - CAMPUS DE ALEGRE

Usuários 68	
Item avaliado	Média
Contato	3,71
Local	3,94
Tratamento	3,93
Tempo	3,86
Informações	3,93
Prazos e horários	4,03
Solução de problemas	3,78
Limpeza e conforto	4,06

Tabela 6 - CAMPUS DE GOIABEIRAS

Usuários 760	
Item avaliado	Média
Contato	3,81
Local	3,91
Tratamento	3,98
Tempo	3,86
Informações	3,86
Prazos e horários	3,82
Solução de problemas	3,73
Limpeza e conforto	3,76

Tabela 7 - CAMPUS DE MARUÍPE

Usuários 101	
Item avaliado	Média
Contato	3,79
Local	3,66
Tratamento	4,15
Tempo	3,90
Informações	3,97
Prazos e horários	3,81
Solução de problemas	3,82
Limpeza e conforto	3,62

Tabela 7 - CAMPUS DE SÃO MATEUS

Usuários 47	
Item avaliado	Média
Contato	3,57
Local	3,85
Tratamento	3,93
Tempo	3,59
Informações	3,78
Prazos e horários	3,80
Solução de problemas	3,64
Limpeza e conforto	3,71

Tabela 8 - SETORES EXTERNOS

Usuários 13	
Item avaliado	Média
Contato	3,92
Local	4,09
Tratamento	3,83
Tempo	3,83
Informações	3,75
Prazos e horários	3,92
Solução de problemas	3,92
Limpeza e conforto	4,30

5 RESULTADO POR UNIDADE

Tabela 10 - AUDITORIA GERAL

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	4,00
Local	4,00
Tratamento	4,00
Tempo	4,00
Informações	3,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	3,00
Limpeza e conforto	4,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Auditoria Geral	-

Tabela 11- BIBLIOTECA CENTRAL

Usuários	45
Item avaliado	Média
Contato	3,78
Local	4,18
Tratamento	3,73
Tempo	3,93
Informações	4,00
Prazos e horários	4,07
Solução de problemas	3,86
Limpeza e conforto	3,40
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Biblioteca Central - BC	Necessidade de ampliação de acervos, especialmente, livros com oferta em português e outras línguas, para os alunos realizarem suas pesquisas com mais de uma fonte ou bibliografia.
Biblioteca Central - BC	O setor atendeu prontamente a solicitação de ficha catalográfica, com prazo de entrega que superou expectativa
Biblioteca Central - BC	A BC foge totalmente dos padrões da Biblioteconomia, chão saindo aos pedaços, livros imundos e as prateleiras geram muita ferrugem. A prateleiras que há barro nos livros, sem contar as infestações de aranhas.
Biblioteca Central - BC	Melhorias na iluminação próxima ao acesso do setor.

Biblioteca Central - BC	Melhorias na iluminação próxima ao acesso do setor.
Biblioteca Central - BC	Um rapaz em especial, no hall de entrada, parece preferir ficar vendo vídeos no youtube a atender os usuários. Já na parte superior, onde estão os livros, as Servidoras não parecem dispostas a auxiliar efetivamente nem prezam pelo silêncio.
Biblioteca Central - BC	Tem funcionário que fala alto; parece que as estantes não são limpas, estão sempre com poeira e tem até teia de aranha, peguei um livro que tinha fezes de algum inseto; a biblioteca é muito quente e não tem ventilação; ambiente escuro e com móveis velhos.
Biblioteca Central - BC	Vou frequentemente na Biblioteca Central, sempre fui bem atendido.
Biblioteca Central - BC	Não são todos os Servidores do horário e sim alguns em específico que estragam o ambiente.
Biblioteca Central - BC	O atendimento no setor que trabalho e muito bom.
Biblioteca Central - BC	Você pega um livro e ele vem com meio quilo de poeira, acho que os livros não são limpos
Biblioteca Central - BC	Todos os anos reclamando dos funcionários da Biblioteca central e nenhuma providência foi tomada. Os livros só acumulam poeira... isso já tem muitos anos. Certamente o valor do patrimônio público é diferente na UFES.
Divisão de Biblioteca Setorial do CCS - BC	A equipe de prontidão ao atendimento.

Tabela 12 - 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...

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	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	

Tabela 13 - CASES

Usuários	5
Item avaliado	Média
Contato	4,20
Local	5,00
Tratamento	4,20
Tempo	5,00
Informações	4,20
Prazos e horários	4,80
Solução de problemas	4,20
Limpeza e conforto	5,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações

Seção de Atenção à Saúde e Assistência Social - Setorial Sul	As respostas "péssimo" se referem apenas ao atendimento médico. Mesmo após me queixar de fortíssimas dores, o médico insistia em afirmar que não poderia fazer nada a respeito, pois apenas fazia perícias. Nos demais setores do SASAS o atendimento é ótimo.
--	--

Tabela 14 - CCAE

Usuários	28
Item avaliado	Média
Contato	3,75
Local	3,81
Tratamento	4,00
Tempo	3,70
Informações	4,04
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	3,89
Limpeza e conforto	3,86

Considerações relevantes sobre o atendimento

Unidade	Considerações
Colegiado do Curso de Engenharia Industrial Madeireira - CCAE	Melhorar o site da ufes e deixar os editais mais organizados é compreensíveis.
Departamento de Ciências Florestais e da Madeira - CCAE	O local necessita de um pouco mais de atenção por parte da administração central da UFES, quanto aos quesitos acessibilidade, adaptabilidade e conforto para pessoas com deficiências de locomoção.

Tabela 15 - CCE

Usuários	43
Item avaliado	Média
Contato	4,22
Local	4,28
Tratamento	4,40
Tempo	4,26
Informações	4,07
Prazos e horários	4,12
Solução de problemas	4,07
Limpeza e conforto	3,98

Considerações relevantes sobre o atendimento

Unidade	Considerações
Centro de Ciências Exatas - CCE	Na questão sobre prazos, me referi aos professores que adiam provas e trabalhos e a semana de provas finais fica muito lotada por causa disso, com trabalhos, provas normais e finais muito em cima da última prova

Colegiado do Curso de Matemática - CCE	a pesquisa a meu vê não vislubrou o comprometimento dos Servidores talvez está relacionado com o tratamento.
Departamento de Química - CCE	a sala 4 tem odores fortes
Programa de Pós-Graduação em Física - CCE	O Secretário é muito educado, sempre tratando a todos com respeito. Gente boa, só elogios.
Secretaria - CCE	Servidor edcarlos foi muito prestativo O mais importante para mim e sempre atender aos outros e não ser atendido. Digo isto devido entender que em se tratando de Administração Pública o que julgo mais importante e o atendimento ao outro em primeiro lugar.
Assessoria de Gestão - CCE	Destaco pela positiva o desempenho da Servidora Juliana na Secretaria de Gestão do CCE: a Servidora é eficiente e diligente.
Assessoria de Gestão - CCE	Destaco a eficiência do Servidor Walkirio Seixas da Costa na secretaria do CCE.
Centro de Ciências Exatas - CCE	As secretarias do centro foram unificadas, i.e., secretarias de departamentos e secretarias dos colegiados. Na minha opinião, o serviço só piorou por conta dos atritos entre os Servidores alocados nas secretarias, vide por exemplo: 23068.012030/2018-17.
Secretaria - CCE	

Tabela 16 - CCENS

Usuários	28
Item avaliado	Média
Contato	3,75
Local	3,82
Tratamento	3,82
Tempo	3,74
Informações	3,75
Prazos e horários	3,81
Solução de problemas	3,54
Limpeza e conforto	4,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Colegiado do Curso de Geologia - CCENS	Cade a verba do RU? O Departamento não da atenção a empresa junior.
Departamento de Computação - CCENS	E ficam cobrando e fazendo reclamações pelo campus sendo que eles nao participam da empresa junior
Departamento de Farmácia e Nutrição - CCENS	Falta de conhecimento para resolver problemas
Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde - CCENS	Infelizmente, muitas vezes temos que ligar p Vitória-ES para averiguar inverdades difundidas no CCENS.

Tabela 17 - 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.
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.

<p>Colegiado do Curso de Oceanografia - CCHN</p>	<p>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!</p>
<p>Departamento de História - CCHN</p>	<p>Equipe muito atenciosa.</p>
<p>Programa de Pós-Graduação em Ciências Biológicas (Animal)</p>	<p>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.</p>
<p>Secretaria - CCHN</p>	<p>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 coodenador. A SIP nunca está a par dos editais e só recebem documentos. Criam Também obstáculos para toda solicitação.</p>
<p>Assessoria de Gestão - CCHN</p>	<p>A Assessoria de Gestão atende aos discentes, docentes, técnicos administrativos e terceirizados.</p>
<p>Secretaria - CCHN</p>	<p>Ramais com defeito, local novo não divulgado, informações por email com certa demora e confusão.</p>
<p>Assessoria de Gestão - CCHN</p>	<p>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! 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.</p>
<p>Assessoria de Gestão - CCHN</p>	<p>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</p>
<p>Departamento de Linguas e Letras - CCHN</p>	<p>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</p>
<p>Programa de Pós-Graduação em Letras - CCHN</p>	<p>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</p>

Tabela 18 - CCJE

Usuários	113
Item avaliado	Média
Contato	3,70
Local	3,74
Tratamento	3,97
Tempo	3,84
Informações	3,74
Prazos e horários	3,68
Solução de problemas	3,64
Limpeza e conforto	3,77
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão - CCJE	Agradeço ao setor pelo atendimento sempre cordial e ágil.
Assessoria de Gestão - CCJE	No geral, o nível de serviço é excelente.
Assessoria de Gestão - CCJE	Servidores muito atenciosos e gentis
Assessoria de Gestão - CCJE	no momento nada a declarar
Assessoria de Gestão - CCJE	A unificação das secretarias de colegiado trouxe agilidade e uniformização no atendimento. Aprovado.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas - CCJE	Muita insegurança e péssimo sinal de wifi
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas - CCJE	Aparelhos de ar-condicionado ficam ligados quase o dia inteiro, sem que ninguém esteja usando as salas de aula.
Colegiado do Curso de Arquivologia - CCJE	Como Aluna de Arquivologia acho que tudo que solicitei, foi atendido em tempo hábil e fiquei muito satisfeita.
Núcleo de Práticas Jurídicas	Falta comprometimento da servidora para com os alunos. Muitas das vezes nós, alunos, enfrentamos barreiras desnecessárias colocadas pela servidora. Falta empatia e razoabilidade. Sem contar a dificuldade de encontrar a servidora em seu local de trabalho.
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública - CCJE	Não é possível com o questionário fazer uma avaliação do atendimento online do cursos EAD de Especialização em Gestão Pública, o qual obteria avaliação negativa.
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública - CCJE	Durante o curso houveram algumas falhas no planejamento das disciplinas.
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública - CCJE	Parabéns a toda equipe.
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública - CCJE	Parabéns a toda equipe.
Departamento de Serviço Social - CCJE	Devido à constituição da SUD, as demandas docentes que exigem abertura de processo acontecem via a SUD.

Tabela 19 - CCS

Usuários	63
Item avaliado	Média
Contato	3,73
Local	3,55
Tratamento	4,13
Tempo	3,87
Informações	3,95
Prazos e horários	3,87
Solução de problemas	3,75
Limpeza e conforto	3,53
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão - CCS	Muito simpáticos e atenciosos no atendimento. Situações desagradáveis 1- Limpeza 1 vez por semana. 2- falta de asfaltamento 3-Mato grande. 4-
Assessoria de Gestão - CCS	Dificuldade de entrar em contato com o Servidor da secretaria da biologia. 5- Falta de placas informativas. 6- Falta de segurança
Departamento de Clínica Cirúrgica - CCS	excelentes profissionais, desempenha muito bem suas atividades!
Centro de Ciências da Saúde - CCS	nada a declarar.
Colegiado do Curso de Odontologia - CCS	Venho parabenizar a Servidora JOANA DA CRUZ RODRIGUES PEREIRA, responsável pelo colegiado de Odontologia. Profissional de excelente qualidade, sendo estando atenta as necessidades dos alunos e a disposição para a solução de eventuais problemas. Não tenho tido problemas quando atendimento pelos técnicos administrativos da UFES. Geralmente
Centro de Ciências da Saúde - CCS	tenho alguma dúvida e sempre me dão orientações precisas. Sempre educados e com prontidão para dar uma orientação.
Departamento de Prótese Dentária - CCS	A UFES trata muito mal seus professores. As condições de trabalho são péssimas. As solicitações, mesmo as protocoladas, não são respondidas.

Tabela 20 - CE

Usuários	31
Item avaliado	Média
Contato	4,30
Local	4,37
Tratamento	4,30
Tempo	4,10
Informações	4,10
Prazos e horários	4,06
Solução de problemas	4,07

Limpeza e conforto	4,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Educação - CE	Atendimento bom, entretanto um pouco bagunçado no quesito organização, perderam um documento meu.
Colegiado do Curso de Licenciatura em Educação do Campo - CE	Melhorar a iluminação a noite
Colegiado do Curso de Licenciatura em Pedagogia - CE	Em todas as vezes que precisei resolver algum problema fui muito bem atendida.
Programa de Pós-Graduação em Educação - CE	O atendente da Secretaria de pós graduação do período noturno foi solícito, gentil e me atendeu com eficiência.
Departamento de Educação, Política e Sociedade - CE	há setores cujo atendimento é ótimo, outros, de regular a ruim. o formulário poderia especificar os setores para que os serviços dos ruins melhorassem.
Departamento de Educação, Política e Sociedade - CE	há setores cujo atendimento é ótimo, outros, de regular a ruim. o formulário poderia especificar os setores para que os serviços dos ruins melhorassem.
Programa de Pós-Graduação em Educação - CE	Seria ótimo se a UFES pudesse contratar mais agentes de limpeza. Em alguns dias a limpeza fica precária mas não é por falta de esforço dos funcionários. É muita demanda para pouca gente.

Tabela 21 - CEFD

Usuários	20
Item avaliado	Média
Contato	4,30
Local	4,15
Tratamento	4,30
Tempo	4,15
Informações	4,40
Prazos e horários	4,25
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	4,10
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Educação Física e Desportos - CEFD	Houve caso no CEFD de professor trancar alunos dentro da sala de aula, alegando que os mesmos não levavam a disciplina a sério. Esse mesmo professor ameaçou os alunos com prova surpresa e menosprezou em sala frente à alunos de outro centro.

Tabela 22 - CEUNES

Usuários	43
Item avaliado	Média
Contato	3,49
Local	3,84
Tratamento	3,86
Tempo	3,50
Informações	3,71
Prazos e horários	3,74
Solução de problemas	3,53
Limpeza e conforto	3,68
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Colegiado do Curso de Engenharia de Petróleo - CEUNES	Os professores são qualificados e dão Assistência quando solicitado. Durante o dia o atendimento não é tão bom, mas a noite o funcionário é bem competente, sempre procura solucionar o problema da melhor forma e demonstra simpatia no atendimento.
Secretaria Única de Graduação - CEUNES	É sempre um processo de desgaste, espera e irritação quando trata-se de pedir auxílio ao TIC-CEUNES. Salvo a Servidora Karen Kock que SEMPRE QUE ESTÁ DISPONÍVEL apresenta-se disposta a resolver os problemas que são da atribuição do TIC-CEUNES.
Coordenação de Tecnologia da Informação - CEUNES	Falta iniciativa para resolução de problemas. Muitos Servidores sem cumprir com sua função o que sobrecarrega os que realmente trabalham.
Coordenação de Tecnologia da Informação - CEUNES	
Departamento de Ciências da Saúde - CEUNES	pessimo
Departamento de Engenharia e Tecnologia - CEUNES	Efetuei várias ligações, em dias/horários distintos, para o servidor técnico administrativo lotado no Laboratório de Informática do DETEC, sem conseguir sucesso. Ao perguntar, na Secretaria do DETEC, se o servidor estava trabalhando, fui informado que sim

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
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

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	Servidores ótimos.
Programa de Pós-Graduação em Informática - CT	Os itens 1, 2 e 9 foram avaliados independentemente do funcionário do setor

Tabela 24 - DAOCS

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	2,67
Local	3,00
Tratamento	1,67
Tempo	2,00
Informações	3,00
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	1,67
Limpeza e conforto	3,33
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Conselho Universitário - CUN	Falta de transparência e acesso à informação sobre os processos tramitados para votação no CUN. Pauta desatualizada no site para acompanhamento das votações

Tabela 25 - GR

Usuários	10
Item avaliado	Média
Contato	3,50
Local	3,11
Tratamento	3,80
Tempo	3,00
Informações	3,10
Prazos e horários	3,40
Solução de problemas	3,00
Limpeza e conforto	3,14
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações

Assessoria de Gestão da Chefia de Gabinete - GR	Atendimento altamente burocratizado, onde espera-se demais para ser atendido; tratamento distanciado e com índice de solução de problemas muito baixo.
Coordenação de Gestão da Informação - GR	Tratou-se de uma consulta feita por telefone, sobre a chegada de um material pelo correio, por isso não fui ao local, e portanto não posso falar sobre as condições de limpeza e conforto.

Tabela 26 - HUCAM

Usuários	34
Item avaliado	Média
Contato	3,88
Local	3,82
Tratamento	4,18
Tempo	3,97
Informações	3,97
Prazos e horários	3,63
Solução de problemas	3,94
Limpeza e conforto	3,78

Considerações relevantes sobre o atendimento

Unidade	Considerações
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	O atendimento desse setor me deixou encantada. Todos muito educados.
Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes - HUCAM	Gostaria de registrar e parabenizar à equipe do Banco de Leite da HUCAM. Pessoal bem prestativo, atencioso, paciente e nos ajudou muito com o fortalecimento e crescimento do nosso filho durante os primeiros dias de vida.
Divisão de Enfermagem - HUCAM	Excelente atendimento, resolutivo com efetividade. A DIVISAO DE ENFERMAGEM FICA NO LOCAL SEM INFORMAÇÃO SEM UMA PLACA PARA ORIENTAÇÃO
Divisão de Enfermagem - HUCAM/EBSERH	.LOCALIZADO EM UMA SAL MUITO PEQUENA PARA ATENDER O USUARIO POR SE TRATAR DE UM LOCAL MUITO PROCURADO POSERIA TER MAS VISIBILIDADE
Divisão de Gestão de Pessoas - HUCAM/EBSERH	Parabenizo o excelente trabalho desenvolvido pela Alda Luiza Klippel, única Servidora lotada nessa Divisão. Dedicada, disponível e muito capacitada para as atividades que desenvolve.
Núcleo de Atenção à Saúde do Trabalhador - HUCAM	A assistente social Denilda atende com muita eficiencia e sensibilidade aos problemas dos Servidores tecnico administrativos, interagindo e se disponibilizando com outros setores, para uma boa

resolutividade.

Seção de Pessoal - HUCAM	Por varias vezes houve falta de respeito, discriminação e preconceito com o Servidor em LTS, durante a pericia medica. E falta de esclarecimento e boa vontade por parte no atendimento administrativo. dificuldades de localizacao e acesso. Varias vezes faltou respeito e , houve discriminação e preconceito, por parte dos peritos durante as pericias medicas. e falta esclarecimento no atendimento administrativo.
Seção de Pessoal - HUCAM	O superintendente não atende a população, não responde documentação em tempo hábil, não é coerente com suas atitudes e determinações.
Superintendência HUCAM/EBSERH	avaliar conforto dos acompanhantes.(banheiro , descanso , roupas de cama e banho)
Unidade de Atenção a Saúde da Criança e Adolescente/HUCAM/EBSERH	OBS: trabalho nos turnos matutino, vespertino e noturno
Unidade de Cuidados Intensivos e Semi-Intensivos Adulto/HUCAM/EBSERH	Nada a declarar
Setor de Apoio Terapêutico - HUCAM/EBSERH	
Unidade de Almojarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	Sou professor do CCS, que atendimento maravilhoso. A UFES deveria seguir esse exemplo.

Tabela 27 - IOUFES

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	3,67
Local	3,67
Tratamento	4,00
Tempo	3,33
Informações	4,00
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	3,33
Limpeza e conforto	3,33
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Instituto de Odontologia da UFES - IOUFES	As chegias precisam ser melhor orientadas para cumprirem suas funções, inclusive de avaliadores. Treinamento suficiente aos Servidores que estão nos setores responsáveis pela parte burocrática, para que se de respostas segura e com clareza.
Diretoria Técnica - IOUFES	

Tabela 28 - NTI

Usuários	5
Item avaliado	Média
Contato	3,40
Local	2,75
Tratamento	2,75
Tempo	2,75
Informações	3,00
Prazos e horários	2,75
Solução de problemas	2,75
Limpeza e conforto	3,50
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI	Existem números de telefone no site, mas nem sempre são atendidos. Não há divulgação dos serviços e sistemas oferecidos pelo NTI, precisamos descobrir e aprender a usar com outros colegas. Os sistemas não tem manual e nem treinamento. Funcionários muito mal educados. Como solicitado por eles, levei o roteador para fixar IP e fui completamente desrespeitado por um funcionário do NTI. Péssimo que as coisas sejam assim, mas certamente não acontecerá nada e só deixo registro do fato.
Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI	regular

Tabela 29 - OG

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	4,00
Local	3,50
Tratamento	4,00
Tempo	4,00
Informações	3,50
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	3,00
Limpeza e conforto	4,50
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Ouvidoria Geral - OG	Gostaria de solicitar que motivem docentes do curso de música, respeito à diversidade, em relação aos alunos que são evangélicos, tb à música e mercado gospel. Onde alunos ficam socialmente discriminadosqd não são semelhantes.

Ouvidoria Geral - OG

As reclamações encaminhadas à Ouvidoria são direcionadas para os setores responsáveis porém os primeiros consideram como encerrada a demanda apenas com a resposta dos setores, não dando encaminhamento para outras instâncias

Tabela 30 - PROAD

Usuários	17
Item avaliado	Média
Contato	3,88
Local	4,27
Tratamento	4,06
Tempo	3,94
Informações	3,76
Prazos e horários	4,13
Solução de problemas	4,06
Limpeza e conforto	3,93

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão - PROAD	resolveram meu problema, rapido, online. tudo certo
Assessoria de Gestão - PROAD	Dificuldades para acessar o serviço de apoio à informática por telefone.
Assessoria de Gestão - PROAD	O atendimento é bom, não tenho nada a reclamar. Sempre temos dúvida sobre os procedimentos de compra e a preocupação de não perdermos os prazos devido à instrução inadequada de processos, mas a equipe do DA sempre é muito disponível, cortês e paciente.
Departamento de Administração - DA/PROAD	Nosso setor tem muitos processos acumulados (demanda muito grande de trabalho), causando diversos problemas de saúde aos Servidores.
Departamento de Contratos e Convênios - DCC/PROAD	Avaliação do PROTOCOLO DO HUCAM. Seção do HUCAM não encontrada nos dados do atendimento.
Seção de Protocolo Geral - PROAD	

Tabela 31 - PROAECI

Usuários	10
Item avaliado	Média
Contato	3,70
Local	3,80
Tratamento	3,70
Tempo	3,80
Informações	4,00
Prazos e horários	3,50
Solução de problemas	3,70

Limpeza e conforto 4,20

Considerações relevantes sobre o atendimento

Unidade	Considerações
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania - PROAECI	Da mesma forma que há profissionais muito competentes, há também os que estão lá só para sua subsistência mensal, e não para de fato exercer sua função de atender com comprometimento ao público, além de passar informações sem precisão, incertas...
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Cidadania - PROAECI	Avisem aos alunos sobre a Assistência Estudantil pelo menos um mês antes para que possamos juntar os documentos

Tabela 32 - PROEX

Usuários	4
Item avaliado	Média
Contato	3,75
Local	4,25
Tratamento	4,25
Tempo	3,50
Informações	4,00
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	4,25

Considerações relevantes sobre o atendimento

Unidade	Considerações
Proex	-

Tabela 33- PROGEP

Usuários	52
Item avaliado	Média
Contato	3,84
Local	4,02
Tratamento	4,04
Tempo	3,84
Informações	3,80
Prazos e horários	3,85
Solução de problemas	3,82
Limpeza e conforto	3,88

Considerações relevantes sobre o atendimento

Unidade	Considerações
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DDP/PROGEP	Bom atendimento
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP	Não colocaram a opção de avaliar o atendimento da Biblioteca de Maruípe

Centro de Recreação - DAS	Considerando o interesse da UFES na qualidade de vida do Servidor, gostaria de pedir maior atenção para área de lazer. Falta limpeza, pintura da quadra, bebedouro, etc.
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	Equipe excelente, mas subvalorizada pela universidade não possuindo sequer um bebedouro com agua gelada e outros problemas estruturais como salas utilizadas como depositos. Uma lastima para todos que utilizam esse excelente serviço.
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	Utilizei o serviço odontológico, o atendimento dos profissionais de saúde, principalmente, foi ótimo, porém, algumas vezes minhas consultas foram desmarcadas pelo dentista atrasando meu tratamento.
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	Atendimento odontológico. Profissionais em formação bem instruídos e sempre acompanhados pelo professor. Desde o atendimento na recepção até o final do tratamento, foi tudo ótimo.
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	Pessoal capacitado e muito atencioso
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	PARA O ATENDIMENTO, NAO FOI LEVADO EM CONTA O ESTADO DE SAUDE DO Servidor.
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DDP/PROGEP	Informações recebidas sobre o registro da carga horária excedente dos cursos realizados para a Progressão por Capacitação.
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DDP/PROGEP	Tudo satisfatório..
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	Pessoas tecnicamente preparadas, atenciosas e prestativas.
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	Pessoas tecnicamente preparadas, atenciosas e prestativas.
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	O DGP continua sendo um setor da universidade extremamente burocrático que a cada nova medida tomada terceiriza atividades para chefias e Servidores, além de pedir informações em formulários que já estão de posse do próprio DGP.
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	Conquanto seja o DGP um setor destinado ao suporte funcional dos servidores da Universidade, tem funcionado na verdade como verdadeiro adversário administrativo do servidor. Os servidores do DGP não se atualizam quanto aos normativos e prejudicam os demais
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	Infelizmente, os Servidores são mal orientados, o que acaba refletindo no atendimento. Cada um que atende dá uma informação diferente, o que sobrecarrega algumas pessoas que se tornam referências de informações confiáveis.
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	Departamento extremamente burocrático, que por vezes parece trabalhar contra o Servidor.

Divisão de Assistência à Saúde - DAS	Falta um trabalho preventivo junto aos servidores técnico-administrativos com relação às condições de higiene e saúde nos locais de trabalho. Necessário também realizar maior controle dos exames periódicos dos servidores e ações de qualidade de vida
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP	Os manuais disponíveis na página da PROGEP são ótimos, pois informam a legislação que subsidia o procedimento e DETALHA TUDO que é necessário para a instrução do processo e seu encaminhamento em fluxo normal.
Seção de Análise e Registro Funcional - DGP	É uma ótima seção que atende a todos com presteza e imparcialidade.
Secretaria Administrativa - DGR	Excelente..
Serviço de Atenção à Saúde - DAS	Os dentistas ficam isolados numa salinha, surfando na internet, enquanto isso o Servidor que não tem condições de bancar um tratamento dentário, numa lista infundável de espera. Porquê não há periódico para saúde bucal?
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	A JPT precisa capacitar melhor alguns Servidores para que eles sejam mais pólidos e abertos a esclarecer as dúvidas. Além disso, as repostas aos processos são muito demoradas chegando a demorar anos.
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP	Atendentes acolhedoras e interessadas em ajudar a resolver os problemas. Além da tarefa a elas solicitadas, buscam instruir os Servidores acerca de seus direitos legais trabalhistas.. Competentes, eficientes e simpáticas...

Tabela 34 - 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
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.

Assessoria de Gestão - PROGRAD	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.
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 números 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.
-------------------------------------	---

Tabela 35 - PROPLAN

Usuários	2
Item avaliado	Média
Contato	4,50
Local	5,00
Tratamento	4,00
Tempo	4,50
Informações	4,00
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	5,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Proplan	-

Tabela 36 - PRPPG

Usuários	5
Item avaliado	Média
Contato	4,00
Local	4,00
Tratamento	4,00
Tempo	3,80
Informações	4,00
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	3,80
Limpeza e conforto	4,40
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação - PRPPG	realizei Defesa de dissertação de Mestrado em espaço gerido pela PRPPG e fui muito bem atendida pelo servidor Andrade, que não poupou esforços em explicar todos os procedimentos decorrentes da atividade. Além disso, deu todo o suporte durante a Defesa.

Assessoria de Gestão - PRPPG

O atendimento do setor de bolsas na PRPPG é deficiente, há uma única servidora para atender a todos os programas de pós-graduação da Ufes e ela invariavelmente está indisponível (ausente para consultas médicas, almoço, participando de congressos, etc.).

Tabela 37 - 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
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!
Gerência de Manutenção de Edificações e Equipamentos - PU	O Departamento de Atenção à Saúde é sempre atendido prontamente pela Gerência de Manutenção. Só temos a agradecer o trabalho da equipe.
Seção de Transporte e Logística -	Avaliação realizada.

A resposta que este setor deveria informar ou uma satisfação aos pedidos, não estabelece o trabalho dinâmico e sim a Burocracia de Morosidade.

Tabela 38 - SEAD

Usuários	50
Item avaliado	Média
Contato	3,81
Local	3,89
Tratamento	3,91
Tempo	3,70
Informações	3,83
Prazos e horários	3,64
Solução de problemas	3,67
Limpeza e conforto	4,02
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Colegiado do Curso de Letras - Italiano - (SEAD)	Atendimento muito bom. Deficiência apenas na infraestrutura - banheiro descarga estragada, sem sabonete líquido ou álcool para higienização das mãos. Polo Alegre.
Colegiado do Curso de Letras - Italiano - (SEAD)	Necessário que a equipe passe a ouvir/analisar sugestões e principalmente as reclamações dos alunos, pois devido a esse fato ocorreram desistências do curso. A equipe gestora vem lidando como se fosse ditadura, nada de receptividade.
Colegiado do Curso de Letras - Italiano - (SEAD)	Algumas dúvidas não foram esclarecidas.
Colegiado do Curso de Artes Visuais - SEAD	Nada a declarar.
Colegiado do Curso de Artes Visuais - SEAD	Considera as ações utilizadas com detalhamento.
Colegiado do Curso de Filosofia - SEAD	Todos os período do colegiado, o pronto atendimento foi excelente.Obrigada.
Colegiado do Curso de Filosofia - SEAD	Todos os período do colegiado, o pronto atendimento foi excelente.Obrigada.
Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD	Há informações desencontradas, quando solicitei ajuda nem todos os funcionários sabiam me informar como proceder, mas todos se empenharam e foram em busca de informação para me ajudar, porém tive que persistir.
Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD	O atendimento é ótimo em todos os setores. Em relação ao curso foi tudo ótimo, a única parte que não foi legal, foi a troca de quatro coordenadores durante o período do curso, o que acarretou em vários contratempos.
Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD	

Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD	<p>muitas vezes o retorno esclarecendo dúvidas é demorado.</p> <p>Na verdade me refiro nas questões enviadas por e-mail, as quais em alguns momentos não obtive respostas ou com muitas delongas para ser respondida. Não estou aqui para apontar nem acusar ninguém, mas penso uma resposta para aguardar seria interessante.</p>
Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD	<p>Considero o atendimento muito bom!</p>
Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD	<p>Bom!</p>
Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD	<p>Como o SEAD é a unificação dos colegiados do CCE há divergência de informações prestadas pelos Servidores devido a experiência nos colegiados quando eram divididos por curso. Precisam unificar as informações e acabar com o achismo.</p>
Colegiado do Curso de Química - SEAD	<p>Os funcionários desse setor da UFES são comprometidos com o trabalho, sempre atendem muito bem. Parece até que são uma empresa dentro da Universidade, pois o atendimento é diferente. Continuem assim, estão de parabéns!</p>
Secretaria Administrativa - SEAD	<p>Atendimento do Setor é bom, mas não é relevante para o que realmente importa, que é o aprendizado e organização do Curso em si, que é, em ambos os casos, perto de nulo.</p>
Secretaria de Ensino à Distância - SEAD	<p>Não tenho nada a impor. Todos os quesitos estão ótimos.</p>
Secretaria de Ensino à Distância - SEAD	<p>Melhor esclarecimento nas respostas e formas de se fazer atividades e um tempo maior para realizar atividades. Mais cooperação.</p>
Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD	

Tabela 39 - SRI

Usuários	2
Item avaliado	Média
Contato	5,00
Local	4,50
Tratamento	4,00
Tempo	4,50
Informações	4,50
Prazos e horários	4,50
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	4,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Coordenação de Línguas - SRI	Ofertar Inglês Instrumental a cursos "menores" como de Música Bacharelado, por exemplo. Bem como verificar possibilidade de intercâmbio, tendo em vista as dificuldades atuais na formação de um

músico.

Tabela 40 - SUPECC

Usuários	8
Item avaliado	Média
Contato	3,88
Local	3,75
Tratamento	4,50
Tempo	4,38
Informações	4,38
Prazos e horários	4,25
Solução de problemas	4,29
Limpeza e conforto	4,38

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Assessoria de Comunicação Social	Deveria ter mais placas de orientação de endereço dos locais que funcionam as coisas. Isto é mais sinalizações permanentes.
Assessoria de Comunicação Social	Deveria ter mais placas de orientação de endereço dos locais que funcionam as coisas. Isto é mais sinalizações permanentes.
Espaços Culturais - SUPECC	Essa avaliação é específica sobre o Cine Metrópolis. A qualidade do som do cinema é sofrível. Filmes brasileiros perdem muito, pois é difícil entender sobretudo o que está sendo falado.

Tabela 41 - UFES

Usuários	29
Item avaliado	Média
Contato	3,54
Local	3,46
Tratamento	3,85
Tempo	3,85
Informações	3,86
Prazos e horários	3,64
Solução de problemas	3,55
Limpeza e conforto	3,45

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Universidade Federal do Espírito Santo	Necessitamos de maior segurança no campus Goiabeiras durante todo o ano, especialmente, no período noturno

Universidade Federal do Espírito Santo	Segurança ininterrupta, por favor!
Universidade Federal do Espírito Santo	As salas de aula precisam ser reparadas, há várias cadeiras quebradas, projetores que não funcionam e com adaptadores antiquados(VGA, deveria ser atualizado para HDMI). Há professores que estão ali mais pra atrapalhar a vida do aluno do que para ajudar.
Universidade Federal do Espírito Santo	Poderiam ser mais organizados em relação as notas e postagens de atividades na plataforma e mais claros nos retornos.Postar em um só local para não existir equívocos.E poderia ter o envio de apostilas referente as disciplinas do curso para os alunos.
Universidade Federal do Espírito Santo	Espero que a UFES possa continuar a valorizar todos os profissionais que dedicam esforço e tempo para atender a sociedade capixaba. Obrigado.
Universidade Federal do Espírito Santo	hoje estamos vivenciando a questão da segurança, roubo,assalto e a questão dos cachorros.Iluminação precária.
Universidade Federal do Espírito Santo	esse perseguição que reitor tem com os Servidores A iluminação da Ufes está muito precária. Ao sair às 18 horas do trabalho passamos medo por estar escuro, mesmo com postes, e sem vigilância. O mato também segue alto em vários locais.
Universidade Federal do Espírito Santo	A UFES campus de Alegre enfrenta um sério problema com telefonia. O que compromete a comunicação com docentes e Servidores. Existem docentes sem ramal há anos e nada é feito para solucionar o problema.
