



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

SEAD

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: 50.

Tabela 4 - 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



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

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.

Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD

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

muitas vezes o retorno esclarecendo dúvidas é demorado.

Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD

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.

Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD

Considero o atendimento muito bom!

Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD

Bom!

Colegiado do Curso de Química - SEAD

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



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

as informações e acabar com o achismo.

Secretaria Administrativa - SEAD

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!

Secretaria de Ensino à Distância - SEAD

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.

Secretaria de Ensino à Distância - SEAD

Não tenho nada a impor. Todos os quesitos estão ótimos.

Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD

Melhor esclarecimento nas respostas e formas de se fazer atividades e um tempo maior para realizar atividades. Mais cooperação.
