



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas  
Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas  
Divisão de Projetos de Desenvolvimento de Pessoas

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS**  
**PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS**  
**EM EDUCAÇÃO DA UFES**  
**CICLO 2022**

Vitória

2022

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE TABELAS .....</b>	<b>3</b>
<b>LISTA DE SIGLAS .....</b>	<b>4</b>
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>3 RESULTADO GERAL DA UFES .....</b>	<b>8</b>
3.1 COMPARATIVO ENTRE OS CICLOS 2017 A 2022 .....	9
<b>4 RESULTADO POR UNIDADE .....</b>	<b>14</b>

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Itens avaliativos .....	6
Tabela 2: Conversão do conceito em nota .....	7
Tabela 3: Usuários avaliadores por categoria .....	8
Tabela 4: Quantidade de avaliações por item.....	8
Tabela 5: Avaliação do Usuário - 2022 - Assessoria de Cerimonial e Eventos .....	14
Tabela 6: Avaliação do Usuário - 2022 - Assessoria de Relações Interinstitucionais.....	14
Tabela 7: Avaliação do Usuário - 2022 - AUDIN .....	15
Tabela 8: Avaliação do Usuário - 2022 - BC.....	15
Tabela 9: Avaliação do Usuário - 2022 - CAR.....	16
Tabela 10: Avaliação do Usuário - 2022 - CCAE.....	17
Tabela 11: Avaliação do Usuário - 2022 - CCE .....	17
Tabela 12: Avaliação do Usuário - 2022 - CCENS.....	18
Tabela 13: Avaliação do Usuário - 2022 - CCHN .....	19
Tabela 14: Avaliação do Usuário - 2022 - CCJE.....	21
Tabela 15: Avaliação do Usuário - 2022 - CCS .....	24
Tabela 16: Avaliação do Usuário - 2022 - CE .....	25
Tabela 17: Avaliação do Usuário - 2022 - CEFD.....	26
Tabela 18: Avaliação do Usuário - 2022 - CEPE .....	26
Tabela 19: Avaliação do Usuário - 2022 - CEUNES .....	27
Tabela 20: Avaliação do Usuário - 2022 - CT .....	28
Tabela 21: Avaliação do Usuário - 2022 - HUCAM .....	29
Tabela 22: Avaliação do Usuário - 2022 - IOUFES .....	30
Tabela 23: Avaliação do Usuário - 2022 - PROAD.....	30
Tabela 24: Avaliação do Usuário - 2022 - PROAECI.....	31
Tabela 25: Avaliação do Usuário - 2022 - Procuradoria Federal .....	31
Tabela 26: Avaliação do Usuário - 2022 - PROEX .....	32
Tabela 27: Avaliação do Usuário - 2022 - PROGEP.....	32
Tabela 28: Avaliação do Usuário - 2022 - PROGRAD.....	33
Tabela 29: Avaliação do Usuário - 2022 - PROPLAN.....	34
Tabela 30: Avaliação do Usuário - 2022 - PRPPG .....	34
Tabela 31: Avaliação do Usuário - 2022 - REITORIA.....	35
Tabela 32: Avaliação do Usuário - 2022 - SEAD.....	36
Tabela 33: Avaliação do Usuário - 2022 - SECULT .....	37
Tabela 34: Avaliação do Usuário - 2022 - SI .....	37
Tabela 35: Avaliação do Usuário - 2022 - SRI .....	38
Tabela 36: Avaliação do Usuário - 2022 - STI .....	39
Tabela 37: Avaliação do Usuário - 2022 - SUPEC.....	39

## LISTA DE SIGLAS

Audin - Auditoria Interna  
BC - Biblioteca Central  
CAR - Centro de Artes  
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  
Cepe - Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão  
Ceunes - Centro Universitário Norte do Espírito Santo  
CT - Centro Tecnológico  
CUn - Conselho Universitário  
Hucam - Hospital Cassiano Antonio Moraes  
Ebserh - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares  
Edufes - Editora Universitária  
GR - Gabinete da Reitoria  
Ioufes - Instituto de Odontologia da Ufes  
OUV - Ouvidoria  
PAD - Programa de Avaliação de Desempenho  
PF - Procuradoria Federal  
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  
Sead - Superintendência de Educação a Distância  
Seavin - Secretaria de Avaliação Institucional  
Secult - Secretaria de Cultura  
SI - Superintendência de Infraestrutura  
Socs - Secretaria de Órgãos Colegiados Superiores  
SRI - Secretaria de Relações Internacionais  
STI - Superintendência de Tecnologia da Informação  
Supec - Superintendência de Comunicação  
Ufes - Universidade Federal do Espírito Santo

## **1 INTRODUÇÃO**

Neste relatório são apresentados os resultados da Avaliação pelos Usuários do ciclo 2022 do Programa de Avaliação de Desempenho dos servidores técnico-administrativos em educação da Universidade Federal do Espírito Santo (PAD/Ufes), que é regido pela Resolução nº 8/2021-CUn/Ufes. O período de coleta das avaliações foi de 2 a 24/05/2022.

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 feita pelos usuários visa identificar o atendimento das expectativas dos usuários em relação aos serviços prestados e ao atendimento recebido nas unidades da Universidade, bem como propiciar a gestão da melhoria dos serviços, processos e desenvolvimento institucional de forma a qualificar o atendimento recebido em determinado setor da Ufes. Entendem-se como usuários internos 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.

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 VI da Resolução nº 8/2010-Cun/Ufes, de forma a qualificar determinado atendimento recebido em setor da Ufes. Esse formulário foi aplicado no mesmo sistema das demais avaliações previstas na resolução, porém fora do login do servidor, permitindo que usuários internos e externos pudessem acessá-lo e respondê-lo de forma anônima. O acesso ao formulário poderia ser feito por meio do seguinte link, disponível no sítio eletrônico da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep): <http://progepweb.ufes.br/avalia>. A divulgação foi feita por envio de e-mails com o link de acesso aos servidores técnico-administrativos e docentes, às chefias e aos alunos, e, no Hucam, também por meio de cartaz, de forma a atingir também os pacientes.

Após acessar o sistema, o usuário indica em qual categoria se enquadra (servidor técnico, servidor docente, aluno, paciente ou outro) e depois seleciona os dados do atendimento avaliado, quais sejam: unidade/setor, data do atendimento (com opção de "não lembro") e período do atendimento (matutino, vespertino ou noturno).

Por fim, o usuário é apresentado ao instrumento avaliativo, que contém os oito itens listados na Tabela 1 abaixo:

**Tabela 1: Itens avaliativos**

<b>Resumo do item</b>	<b>Item avaliativo</b>
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 escolhe dentre seis opções de resposta, com base no conceito que melhor representa sua opinião. A correspondência entre os conceitos atribuídos pelo usuário e a nota é a seguinte:

**Tabela 2: Conversão do conceito em nota**

<b>Conceito</b>	<b>Nota</b>
Ótimo	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Péssimo	1
Não se aplica	-

Ao final, há um espaço para que o usuário possa escrever considerações relevantes sobre o atendimento.

### 3 RESULTADO GERAL DA UFES

No ciclo 2022 da Avaliação de Desempenho da Ufes, foram enviadas 506 avaliações pelos usuários, divididos nas seguintes categorias:

**Tabela 3: Usuários avaliadores por categoria**

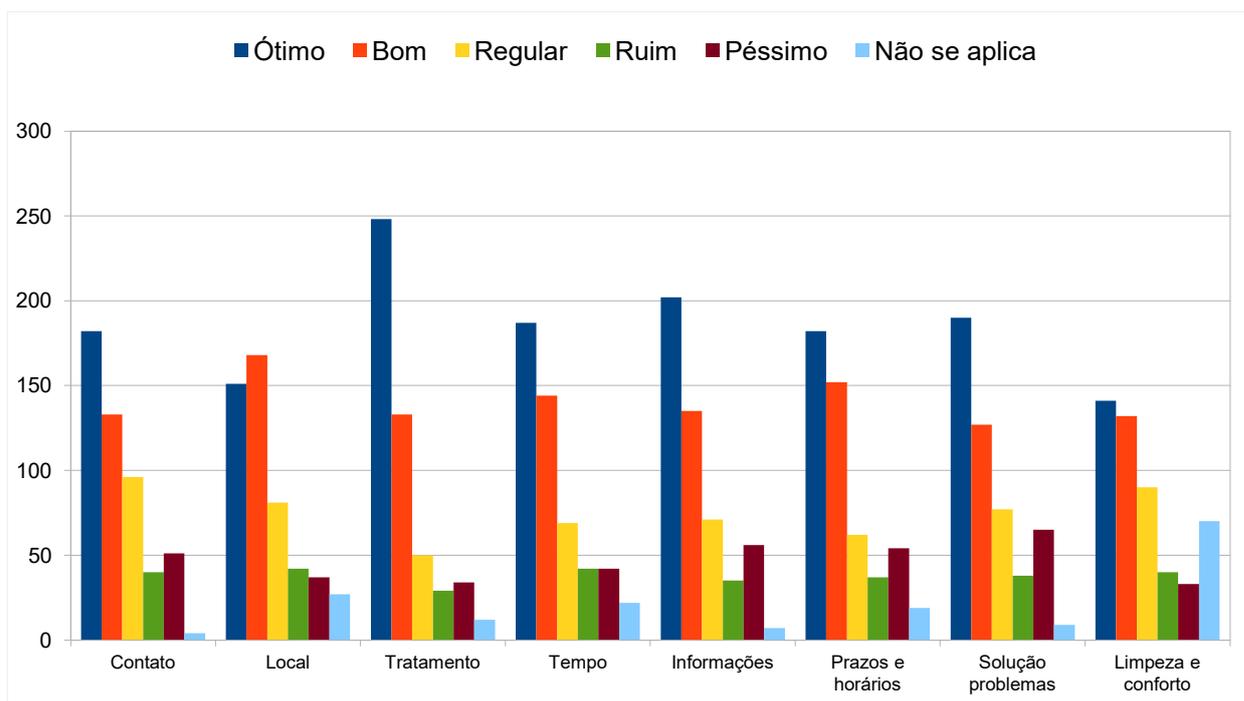
<b>Total de usuários avaliadores</b>	<b>506</b>
Servidores técnico-administrativos	66
Servidores docentes	75
Alunos	328
Pacientes do Hucam	5
Outros	32

O resultado geral da Ufes, 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 a seguir:

**Tabela 4: Quantidade de avaliações por item**

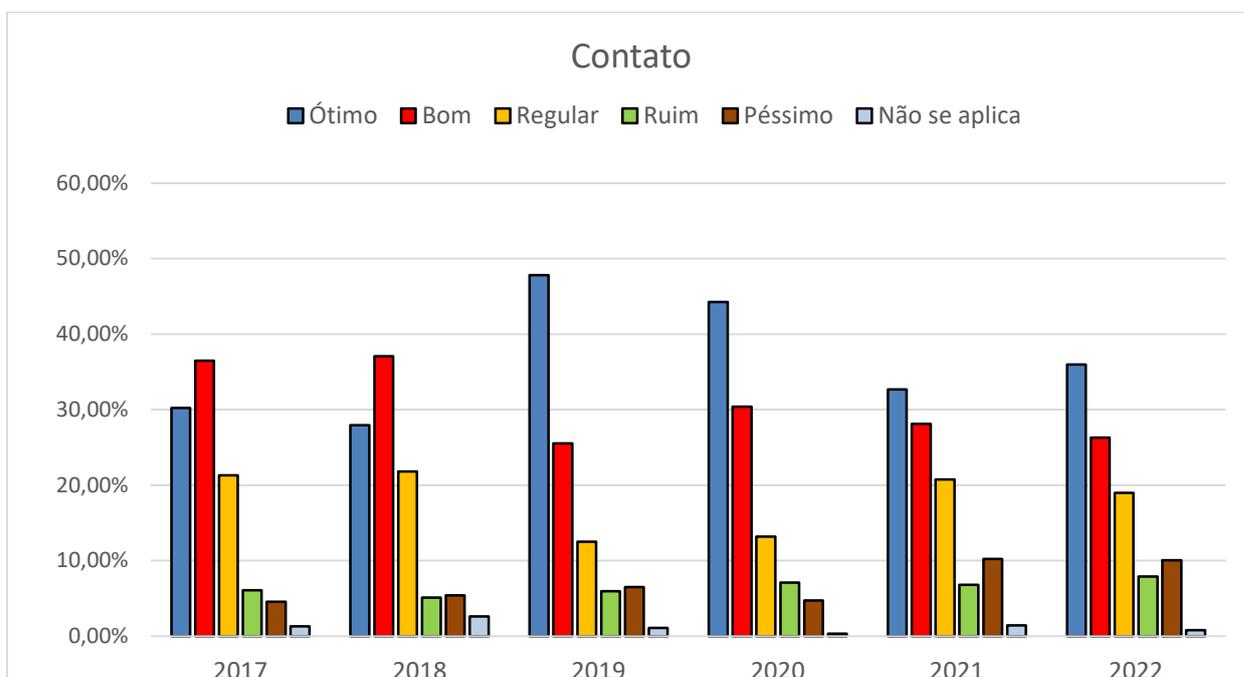
	<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Não se aplica</b>
Contato	182	133	96	40	51	4
	35,97%	26,28%	18,97%	7,91%	10,08%	0,79%
Local	151	168	81	42	37	27
	29,84%	33,20%	16,01%	8,30%	7,31%	5,34%
Tratamento	248	133	50	29	34	12
	49,01%	26,28%	9,88%	5,73%	6,72%	2,37%
Tempo	187	144	69	42	42	22
	36,96%	28,46%	13,64%	8,30%	8,30%	4,35%
Informações	202	135	71	35	56	7
	39,92%	26,68%	14,03%	6,92%	11,07%	1,38%
Prazos e horários	182	152	62	37	54	19
	35,97%	30,04%	12,25%	7,31%	10,67%	3,75%
Solução de problemas	190	127	77	38	65	9
	37,55%	25,10%	15,22%	7,51%	12,85%	1,78%
Limpeza e conforto	141	132	90	40	33	70
	27,87%	26,09%	17,79%	7,91%	6,52%	13,83%

**Gráfico 1 - Avaliação pelos Usuários - Ufes - 2022**

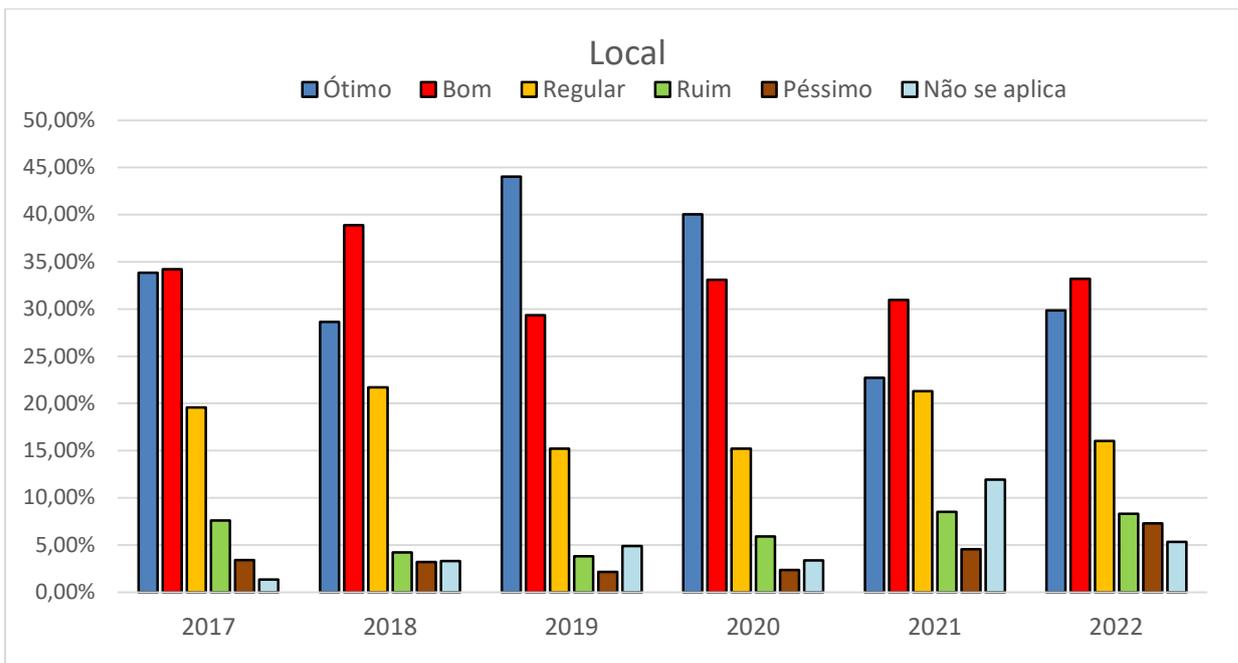


### 3.1 COMPARATIVO ENTRE OS CICLOS 2017 A 2022

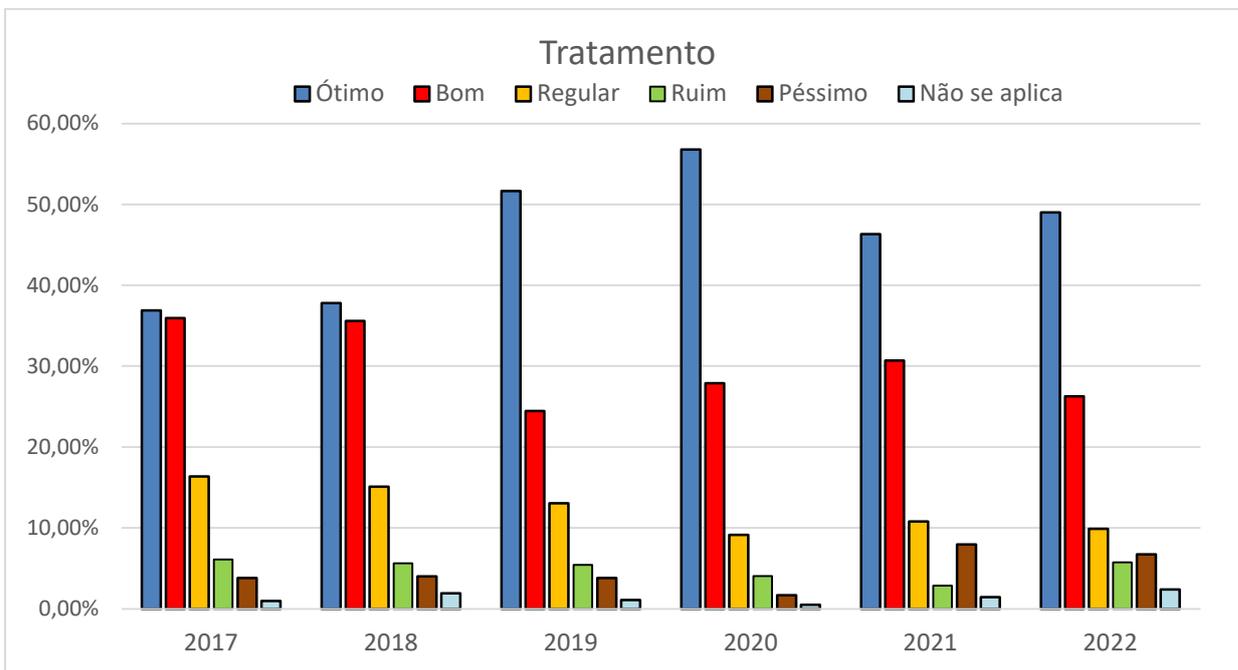
**Gráfico 2 - Percentual obtido no item Contato de 2017 a 2022**



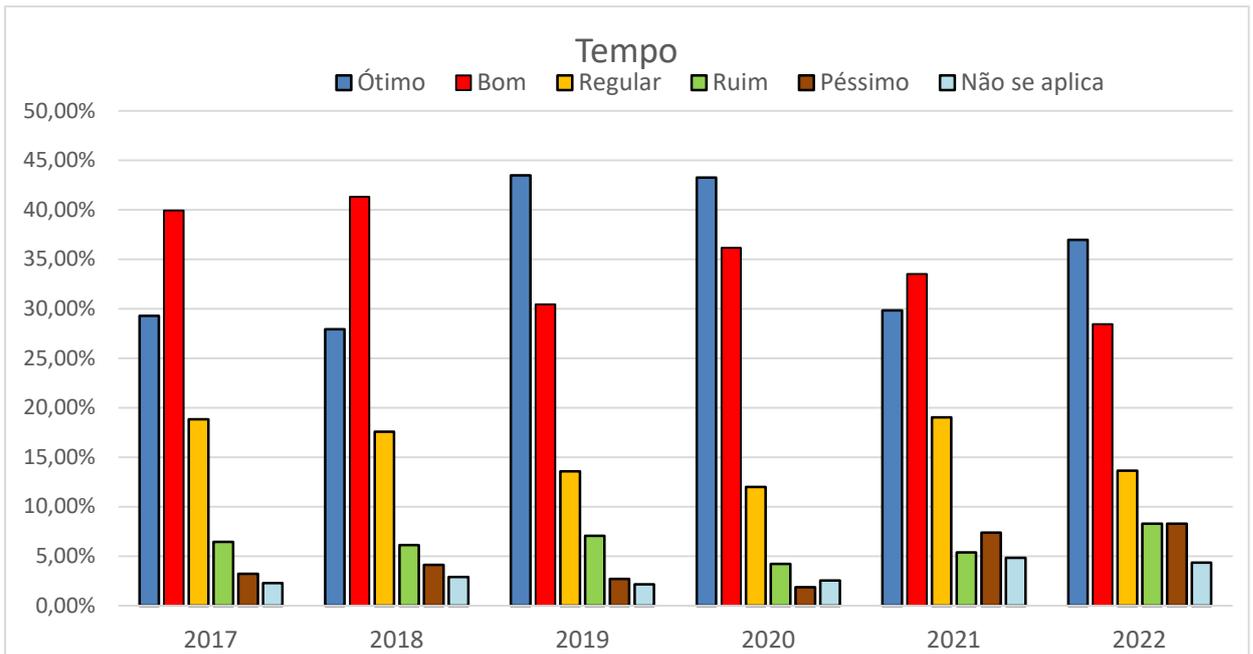
**Gráfico 3 - Percentual obtido no item Local de 2017 a 2022**



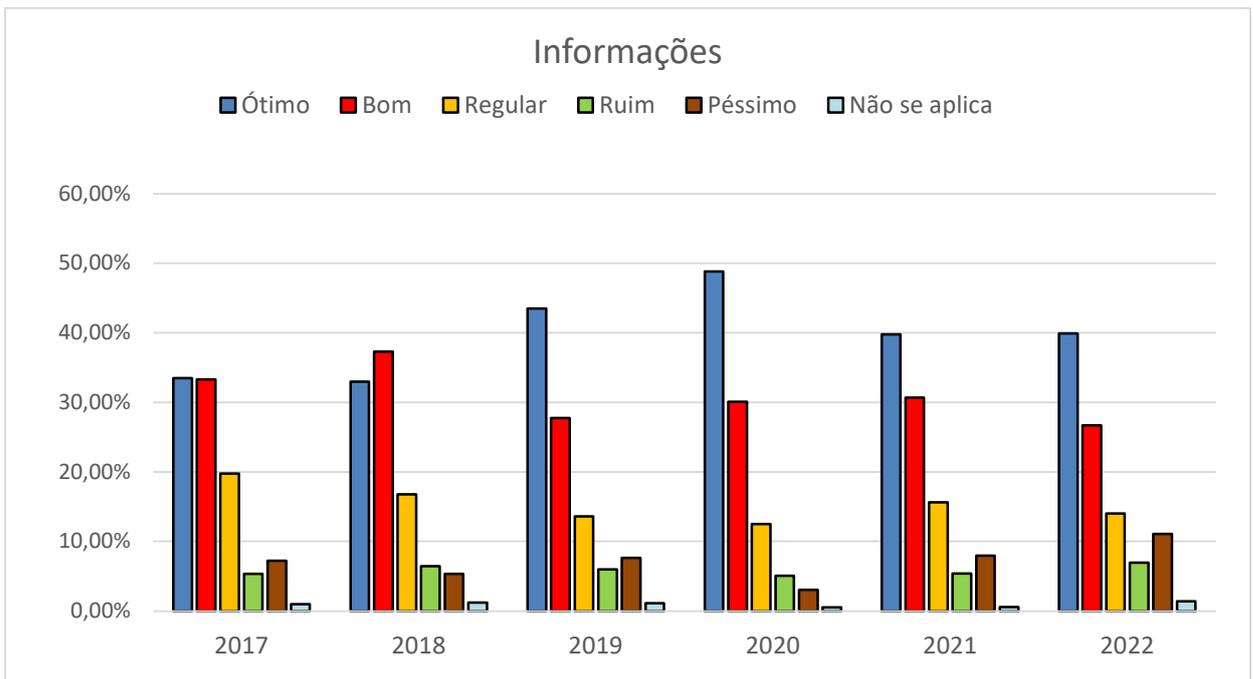
**Gráfico 4 - Percentual obtido no item Tratamento de 2017 a 2022**



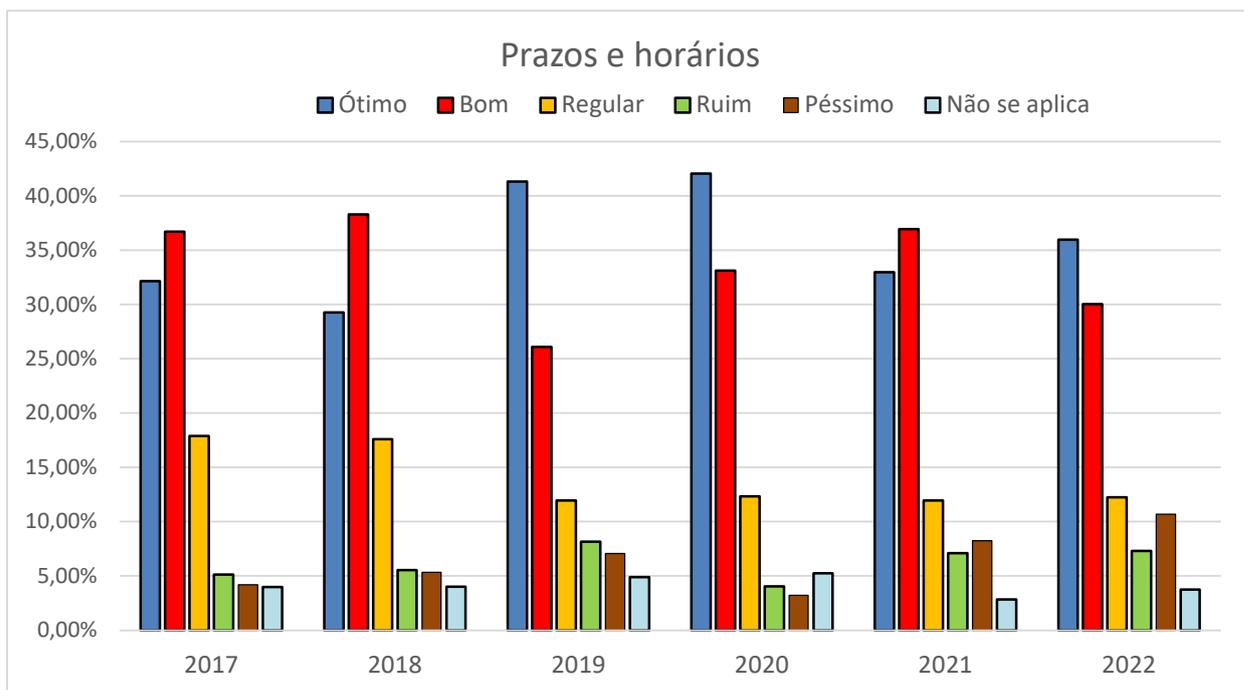
**Gráfico 5 - Percentual obtido no item Tempo de 2017 a 2022**



**Gráfico 6 - Percentual obtido no item Informações de 2017 a 2022**



**Gráfico 7 - Percentual obtido no item Prazos e horários de 2017 a 2022**



**Gráfico 8 - Percentual obtido no item Solução de problemas de 2017 a 2022**

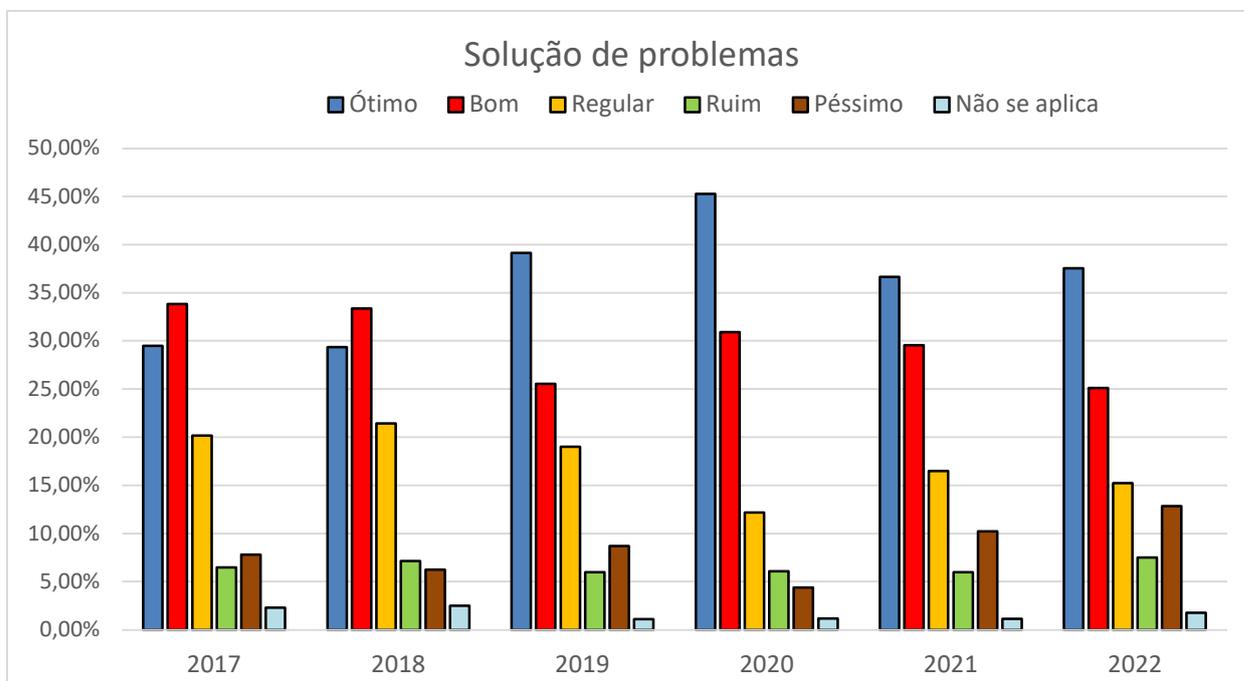
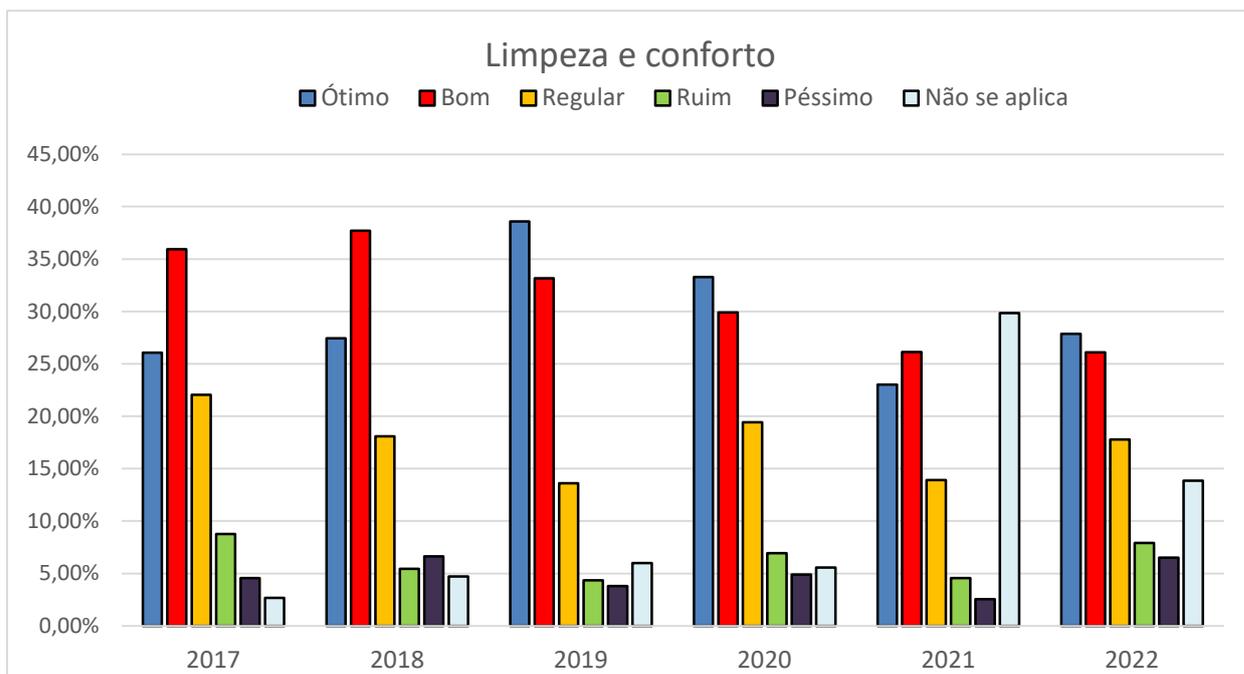


Gráfico 9 - Percentual obtido no item Limpeza e conforto de 2017 a 2022



#### 4 RESULTADO POR UNIDADE

A seguir são apresentados os resultados da avaliação pelos usuários por unidade estratégica, por meio de tabelas contendo a média da nota atribuída pelos usuários avaliadores a cada item e os comentários adicionais.

**Tabela 5: Avaliação do Usuário - 2022 - Assessoria de Cerimonial e Eventos**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	2,50
Local	3,50
Tratamento	3,00
Tempo	2,00
Informações	2,50
Prazos e horários	3,00
Solução de problemas	3,00
Limpeza e conforto	3,00
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Assessoria de Cerimonial e Eventos	Pouco divulgado sobre os serviços, também os professores não informam.

**Tabela 6: Avaliação do Usuário - 2022 - Assessoria de Relações Interinstitucionais**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,50
Local	3,50
Tratamento	Não se aplica
Tempo	5,00
Informações	5,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	3,50
Limpeza e conforto	5,00
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Assessoria de Relações Interinstitucionais	Comunicação de alerta a hora marcada
Assessoria de Relações Interinstitucionais	Não tem envolvimento privado nem de instituições que fazem parte da atuação profissional de cada curso, como reguladores e conselhos, demonstra como a Ufes está

isolada, sem parceria com CGEE, nem com SEBRAE, enfim são diversas as instituições que agregariam

**Tabela 7: Avaliação do Usuário - 2022 - AUDIN**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	5,00
Local	4,00
Tratamento	5,00
Tempo	4,00
Informações	4,00
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	4,00
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
	Não houve comentários.

**Tabela 8: Avaliação do Usuário - 2022 - BC**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,57
Local	5,00
Tratamento	4,57
Tempo	4,86
Informações	4,86
Prazos e horários	4,86
Solução de problemas	4,86
Limpeza e conforto	4,86
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Biblioteca Central	Considero o ambiente ótimo e muito bem conservado e a recepção muito anteciosa.

**Tabela 9: Avaliação do Usuário - 2022 - CAR**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,04
Local	3,76
Tratamento	4,62
Tempo	4,19
Informações	4,16
Prazos e horários	4,08
Solução de problemas	4,04
Limpeza e conforto	3,10

<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Centro de Artes	Os banheiros não estão sendo repostos com os materiais devidos. O semestre mal começou e já tem banheiro inutilizável dentro dos prédios do Centro de Artes. Cadê a vigilância sanitária e a preocupação com a pandemia no retorno das atividades presenciais?
Centro de Artes	A higiene no Cemuni relativo à música é péssima, mesmo com a reforma do banheiro continua o mal cheiro e o ataque dos mosquitos em tempos de doenças relativas, um transtorno.
Centro de Artes	muito mosquito
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo	Melhore a sinalização, visualização e rotas dentro do campus para localizar um lugar
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Territorialidades	O tempo de resposta de um email é demasiadamente longo e nem sempre a resposta está completa.
Centro de Artes	CEMUNI II precisa de reparos urgente. Há muito bolor nos tetos e nas paredes. Reparar ar-condicionados. Portas devem ser trocadas e quadro negro onde se utiliza giz pode ser substituído por quadro que utiliza caneta.Obrigada!
Departamento de Artes Visuais	Ambiente com carência de sinalização, equipamentos, insuficiência de manutenção e serviço de limpeza. Apesar de ser um edifício de valor histórico no campus, a necessidade de manutenção corretiva no prédio mostra que o problema não é novo.

**Tabela 10: Avaliação do Usuário - 2022 - CCAE**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,46
Local	4,33
Tratamento	4,63
Tempo	4,58
Informações	4,58
Prazos e horários	4,46
Solução de problemas	4,42
Limpeza e conforto	4,46
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Centro de Ciências Agrárias e Engenharias	O campus de Alegre é excelente, claro, sem dúvida há o que melhorar, mas a infraestrutura é excelente.
Departamento de Ciências Florestais e da Madeira	Os serviços poderiam ser melhorados significativamente se o Departamento pudesse ser um centro, e não uma unidade vinculado ao CCAE. A distância física e a centralização ao CCAE engessa muitos dos serviços.

**Tabela 11: Avaliação do Usuário - 2022 - CCE**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,75
Local	4,00
Tratamento	4,13
Tempo	3,83
Informações	3,79
Prazos e horários	3,79
Solução de problemas	3,88
Limpeza e conforto	3,45
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Centro de Ciências Exatas	O ar condicionado não funciona (sala C4 e C5), os banheiros não tem trinco e às vezes não tem sabonete. Os bebedouros têm água quente, e muitas vezes não funcionam.
Centro de Ciências Exatas	Banheiros sem tranca e sabonete, sem disponibilidade de álcool em gel, salas com equipamentos de ar

condicionado quebrados, bebedouros que não funcionam ou tem so oferecem água quente

Departamento de Física	A coordenação é péssimo
Centro de Ciências Exatas	Os servidores só querem fazer o minimo poussivel, isto é os que tentarão resolver o problema, acredito que tentam passar qualquer coisa que les possam passar para ser resolvido por outro servidor ou pelo docente que esta tentando resolver o problema.
Assessoria de Gestão	Tudo que solicitei foi feito prontamente.
Programa de Pós-Graduação em Ensino de Física em Rede	Nada mais a declarar

**Tabela 12: Avaliação do Usuário - 2022 - CCENS**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,44
Local	4,24
Tratamento	4,28
Tempo	4,17
Informações	3,94
Prazos e horários	4,18
Solução de problemas	4,11
Limpeza e conforto	4,36
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Coordenação do Curso de Ciências Biológicas (Licenciatura)	Segurança do Campo Universitário tá mais tranquila
Coordenação do Curso de Química (Licenciatura)	Coordenador do curso, professor Anderson Fuser deu suporte excelente para minha dúvida solicitada.

**Tabela 13: Avaliação do Usuário - 2022 - CCHN**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,61
Local	3,58
Tratamento	4,30
Tempo	4,02
Informações	3,80
Prazos e horários	3,62
Solução de problemas	3,63
Limpeza e conforto	3,37
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Centro de Ciências Humanas e Naturais	O telefone não funciona. Resolvi tudo via e-mail e presencialmente. Ótimo atendimento. Sou aluna novata e foram bem objetivos no e-mail. Fizaram minha carteira de estudante na hora.
Centro de Ciências Humanas e Naturais	Tentei enviar varios emails para a SIC/CCHM, para o coordenador de meu, Prograd, etc, sem sucesso, motivo: converter disciplina eletiva em optativa para colação de grau. Enfim, estive na SIC/CCHN pessoalmente e fui muito acolhida pela profisisonal Aline.
Coordenação do Curso de Geografia	Professores não cumprem as horas para iniciar as aulas e o ru poderia voltar a ser self service
Centro de Ciências Humanas e Naturais	Continuo percebendo um sucateamento da universidade no quesito bebedouros e banheiros: falta produtos de higiene básicos, como sabonete para lavar as mãos, por exemplo e os bebedouros não são acessíveis em todos os setores.
Departamento de Geografia	Descaso em relação as aulas não dadas, já que muitas vezes nós alunos, somos avisados faltando 10, 20 minutos que não terá aula.Ou seja, nos deslocamos, chegamos na universidade e nos deparamos com falta de aula.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Geografia	Essa coord não tem telefone. Nunca funciona. NO início deste ano de 2022, o atendimento era somente por email e sempre demorava muito pelas respostas.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Geografia	Definitivamente, na lista de prioridades do PPGG, a aluno não figura em nenhuma delas. Faço votos para que um dia isso mude.

Secretaria	Menção (des) honrosa para a Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Geografia e para a Secretaria Integrada de Pós-Graduação do CCHN, pelo descaso e falta de compromisso relativo ao programa e aos alunos.
Centro de Ciências Humanas e Naturais	Fortes relações de poder entre professor e aluno, muitas vezes com ameaças veladas e punições de alunos com notas baixas, deixar de orientar em ic, etc
Centro de Ciências Humanas e Naturais	A dificuldade que encontro seria entrar em contato com os técnicos administrativo do setor. As vezes o telefone do setor do CCHN não está disponível ou está desatualizado.
Centro de Ciências Humanas e Naturais	Todos os contatos foram realizados online com total prestabilidade e excelente atendimento.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Geografia	Normalmente sou atendida por e-mail, mas sempre com celeridade e boa vontade.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Psicologia	Atendimentos realizados on-line.
Departamento de Linguas e Letras	Os bebedouros poderiam ter copos plásticos para que os discentes, que não trazem copos de água ou garrafinhas, possam utilizar esses copos descartáveis.O mal funcionamento, em algumas salas, do ar condicionado.Papéis toalha para os banheiros
Assessoria de Gestão	O mais importante na Formação Humana é a integralidade do ser e pensar de cada individuo no mundo. Essa formação prepara o ser humano para produzir as condições de reprodução da sua vida e das formas sociais da sua organização. Assim, ele poderá construir
Centro de Ciências Humanas e Naturais	O atendimento prestado pela Secretaria Integrada de Pós-Graduação do CCHN é péssimo
Centro de Ciências Humanas e Naturais	Os técnicos do CCHN/UFES são eficientes; porém, faltam equipamentos e serviços aos professores, pois são poucos. Ex. impressoras tiradas das salas e não há atendimento satisfatório aos professores; atend. TI, elétrica etc.). Acabou tudo!!
Departamento de Psicologia	O setor se destaca pela acolhida do público em geral e a Secretaria do Departamento de Psicologia ocupa lugar estratégico para quem chega à Ufes em busca de informações.

Centro de Ciências Humanas e Naturais	O CCHN tem se mobilizado para atender da melhor maneira possível nesta gestão, no entanto, algumas instâncias superiores não permitem dar andamento causando morosidade na resolução dos problemas e necessidades dos setores.
Centro de Ciências Humanas e Naturais	É preciso investir na limpeza, iluminação das salas de aulas e banheiros.
Departamento de Linguas e Letras	Os servidores e as servidoras da SID são muito atenciosos e atenciosas, dominam todos os procedimentos que lhes competem e sempre ajudam no que precisamos. A chefia do DLL é impecável no tratamento e nos prazos! Gratidão!

**Tabela 14: Avaliação do Usuário - 2022 - CCJE**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,59
Local	3,62
Tratamento	4,00
Tempo	3,70
Informações	3,85
Prazos e horários	3,76
Solução de problemas	3,51
Limpeza e conforto	3,42
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Setor da Secretaria Unificada de Pós-graduação	Secretária sempre excelente, prestativa, ágil no atendimento.
Assessoria de Gestão	O canal de comunicação tem que ser adequado as necessidades do aluno, vemos os mesmos problemas sendo compartilhados por anos como falta de vagas em disciplinas que não são resolvidos, mesmo comum não há mobilização em resolver. Cada aluno que lute
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	A Ufes dificulta algumas decisões em relação a matrícula dos alunos, acredito que a prioridade das matérias deveriam ser dadas aos alunos que estão matriculados no curso, e não por coeficiente de rendimento dos alunos da universidade em geral.

Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	A volta as aulas presenciais foi importante mas as regras sanitárias são excessivas para o momento que vivemos, o RU entregando marmitta não dá pra entender.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Coordenação do curso não demonstra proatividade, demora na resolução de problemas. Várias matérias ofertadas num mesmo horário limitando a matrícula.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	O horário que os setores fecham é ruim, pois há alunos que saem às 23h e não há locais abertos para ao menos dar a sensação de segurança.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Tem muito professor maravilhoso, mas tem professor que não tem humildade alguma, aluno faz pergunta e é mal tratado em frente demais alunos.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Acho difícil encontrar informações no geral, são muitos departamentos e sites da universidade e não há muita assistência sobre isso o que causa dificuldade em conseguir uma informação de forma imediata.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Um ambiente organizado e regular, professores atenciosos e pontuais .
Departamento de Ciências Contábeis	Não há sabonetes e álcool 70% nos banheiros e nas dependências do CCJE.
Departamento de Serviço Social	Atenciosos sempre que precisamos tantos os professores como o departamento em geral.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública	O PPGGP precisa de gestão!
Assessoria de Gestão	De um modo geral os alunos são bem atendidos.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Estamos tendo matérias EAD e Presencial no mesmo dia, o laboratório não funciona no noturno somente até as 19h, o WIFI não funciona no CCJE e ninguém trás uma solução pros alunos, uma vergonha.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Servidores muito educados e pacientes, sempre solícitos.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Atendimento prestado pela secretaria da pós-graduação em Política Social é excelente.
Departamento de Biblioteconomia	Comunicação dos professores com os alunos. É necessário comunicar com antecedência caso ocorra falta.

Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Clareza nos registros dos computadores referentes as disciplinas: algumas delas não informavam claramente se eram presenciais ; remotas ; híbridas ou online/via googlemeet
Setor da Secretaria Unificada de Pós-graduação	Acho o atendimento da secretaria ótimo, só gostaria de pontuar as instalações do prédio de aula (da pós), acho desorganizado e falta água para beber e não tem nenhum lugar na sala para colocar o lixo. É preciso prestar atenção nisso, pois a qualidade de v
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação	Todo o processo desde a matrícula e as pendências durante o curso foram on-line, que de forma clara e rápida fui atendida.
Setor da Secretaria Unificada de Colegiados de Curso	Como um setor que atende alunos que estudam até às 23h funciona até às 21h?
Laboratório de Informática	O laboratório deveria fechar no mesmo horário dos cursos noturnos do CCJE, pois quando professores necessitam de utilizá-los para atividades didáticas não conseguem fazê-lo pois o mesmo fecha às 19hs, enquanto os cursos noturnos às 23hs.
Setor da Secretaria Unificada de Departamentos	A SUD deveria fechar no mesmo horário que os cursos do período noturno se encerram, pois e etcos professores que precisam de algum suporte ou entregar os aparelhos de Datashow não tem a quem recorrer. É urgente a resolução desta demanda.
Laboratório de Informática	O atendimento é muito eficaz, porém não funciona no horário integral dos cursos do Centro, das 7h às 23h.O técnico faz um ótimo atendimento, porém não tem como ele resolver problemas relacionados a substituição de patrimônio, por falta de verbas.
Secretaria	O atendimento é muito bom, servidores sempre muito solícitos, mas nem sempre dependem apenas deles, mas sim de falta de recursos. E o horário de atendimento não é compatível com o horário de funcionamento de todos os cursos do CCJE - 7h às 23h
Setor da Secretaria Unificada de Departamentos	O atendimento é muito bom, mas horário de funcionamento não atende ao turno noturno por completo, tem cursos que funcionam das 19h às 23h.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	vítima do ato de xenofobia

Tabela 15: Avaliação do Usuário - 2022 - CCS

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	3,84
Local	3,82
Tratamento	4,09
Tempo	4,00
Informações	3,91
Prazos e horários	3,90
Solução de problemas	3,64
Limpeza e conforto	3,44
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Ciências da Saúde	Os banheiros são péssimos, sempre falta alguma coisa, sabonete, papel higiênico, papel pra enxugar a mão, até a tampa do vaso; o ambiente de alguns é totalmente insalubre, montanhas de papel higiênico usado nas lixeiras porque não trocam as sacolas.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Doenças Infeciosas	Avaliação de atendimento remoto.
Centro de Ciências da Saúde	No ccs a situação dos banheiros é triste! R.u não funcionar na janta um absurdo!
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Atenção à Saúde Coletiva	Trata-se da conduta do prof. Luiz Carlos de Abreu que teve péssimo desempenho pedagógico. Apresentou um plano de ensino sem critérios claros de avaliação, arbitrário, além de atitudes opressivas que beiravam o assédio moral, constringendo vários alunos.
Centro de Ciências da Saúde	Os professores deveriam ser mais humanos com relação aos alunos, lembrando que um dia já foram alunos, e tiveram grandes dificuldades, tanto educacional quanto psicológicas.
Centro de Ciências da Saúde	Há pessoas na equipe da gestão do CCS que se destacam e são muito competentes. Infelizmente há ainda aqueles

sem expressividade.

Coordenação do Curso de Farmácia	Parabenizo especialmente a Coordenadora, Prof. Mariana, e o servidor Ian, pela dedicação e esforço para garantir que o curso de Farmácia funcionasse da melhor maneira possível durante esse período de grandes desafios trazidos pela pandemia.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas	Aproveito a oportunidade para registrar um agradecimento público ao trabalho da da Profa. Karla, coordenadora, e da servidora Damiana, as quais se dedicaram ao longo da pandemia para garantir o funcionamento pleno do programa.
Assessoria de Gestão	Gostaria de fazer uma menção especial ao servidor Igor Erler, pois o mesmo trabalha com muita dedicação e competência pela melhoria contínua do CCS. Ele merece todo o reconhecimento!

**Tabela 16: Avaliação do Usuário - 2022 - CE**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,89
Local	3,79
Tratamento	4,33
Tempo	4,22
Informações	4,00
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	3,84
Limpeza e conforto	3,71
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Centro de Educação	Os professores e atendentes são super atenciosos, prestativos e retornam rapidamente, só elogios!
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Educação	A secretaria sempre atende prontamente e com muita eficiência aos alunos.
Centro de Educação Infantil Criarte	Como aluno que achava que a Criarte era a melhor escola para a educação do meu filho é muito triste ver que a escola pretende terceirizar os professores.

Departamento de Educação, Política e Sociedade	O departamento tem atuado a contento mesmo tendo uma única funcionária
Departamento de Teorias de Ensino e Práticas Educacionais	Não basta avaliar apenas o ser humano servidor. É preciso avaliar as condições técnicas de trabalho. Computadores e impressoras obsoletos, sistemas sie e outros super problemáticos que mais criam problemas do que ajudam. Parte técnica ruim, serviço idem.

**Tabela 17: Avaliação do Usuário - 2022 - CEFD**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,00
Local	4,33
Tratamento	4,36
Tempo	4,00
Informações	4,08
Prazos e horários	4,18
Solução de problemas	4,17
Limpeza e conforto	3,50
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Centro de Educação Física e Desportos	Acredito que existe uma maior dificuldade de atendimento pelo telefone
Coordenação de Fisiologia do Exercício	NEM SABONETE TEM NOS BANHEIROS, QUEM DIRÁ UM BOM ATENDIMENTO!!!!
Coordenação do Curso de Educação Física (Licenciatura)	A equipe técnica do Colegiado dos Cursos de Educação Física do CEFD merecem todo respeito e consideração.

**Tabela 18: Avaliação do Usuário - 2022 - CEPE**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	1,00
Local	1,00
Tratamento	2,00
Tempo	1,00
Informações	1,00

Prazos e horários	1,00
Solução de problemas	1,00
Limpeza e conforto	3,00
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Comissão de Ensino de Graduação e Extensão	Péssima universidade

**Tabela 19: Avaliação do Usuário - 2022 - CEUNES**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,38
Local	3,44
Tratamento	3,88
Tempo	3,69
Informações	3,63
Prazos e horários	3,63
Solução de problemas	3,31
Limpeza e conforto	3,63
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Secretaria Única de Graduação	Necessitava de um protocolo de contrato de estágio e aguardei por mais de uma semana até a realização do mesmo correndo risco de perder a minha vaga.
Coordenação do Curso de Ciências Biológicas (Licenciatura)	providencia quando o aluno solicita ajuda da coordenação do curso por estar sendo prejudicada pelo professor, tem haver um setor onde suas queixas são levadas em consideração, estamos para aprender e não ser castigados com reprovações contínuas .
Centro Universitário Norte do Espírito Santo	Cadê nossa água?Cadê nossa internet?Cadê a nossa biblioteca?E principalmente CADE O NOSSO RU?Precisamos de um respaldo de vcs.Os banheiros não tem água nem pra lavar a mão.Não temos água pra beber e quando tem tá sempre com um gosto horrível.entre outros.

**Tabela 20: Avaliação do Usuário - 2022 - CT**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,11
Local	3,88
Tratamento	4,33
Tempo	4,29
Informações	4,22
Prazos e horários	4,28
Solução de problemas	4,39
Limpeza e conforto	4,38
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Departamento de Engenharia Ambiental	Gostaria de posicionar a insatisfação quanto ao funcionamento do RU, com fornecimento de comidas diferentes do agendado (problema com alergias) filas enormes (atraso para as aulas), comida fria, etc.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica	Para os novos alunos, acredito que poderia ser mais claro as informações e onde busca-las, no início é um pouco confuso ter acesso a informações
Centro Tecnológico	Dificuldade em ter atendimento presencial. Apenas por e-mail conseguimos contato.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável	Dificuldades de se falar com orientador.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica	A secretaria de atendimento aos alunos de pós-graduação deixa muito a desejar tanto na tratativa pessoal quanto no fornecimento de informações cruciais para o andamento do programa. As notas acima são reflexo de um trabalho prestado sem zelo e capricho.

**Tabela 21: Avaliação do Usuário - 2022 - HUCAM**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	2,78
Local	2,85
Tratamento	2,90
Tempo	2,68
Informações	2,78
Prazos e horários	2,60
Solução de problemas	2,78
Limpeza e conforto	3,51

<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação	As plataformas apresentam falhas, inconsistência, defeitos intermitentes impactando no prazos das atividades a serem entregues pelos alunos.
Unidade do Sistema Cardiovascular	Marcam consultas para 7:00 e médico não comparece antes das 8:00. As pessoas tem seus compromissos. Se o médico não está disponível no horário devem agendar para mais tarde. Reduzir agendas. Porque não adianta deixar esperando e depois correr com consulta
Unidade do Sistema Neuro-Músculo-Esquelético	A Recepção atende muito mal.O telefone quase sempre não atende.Muita mudança na agenda.
Superintendência/HUCAM/EBSERH	As melhorias na acessibilidade, iluminação e sinalização melhoraram bastante.É necessário melhoria do serviço de cantina e área de alimentação/vivência. É uma necessidade de todos os usuários, principalmente estudantes.
Superintendência/HUCAM/EBSERH	As melhorias na acessibilidade, iluminação e sinalização melhoraram bastante.É necessário melhoria do serviço de cantina e área de alimentação/vivência. É uma necessidade de todos os usuários, principalmente estudantes.

**Tabela 22: Avaliação do Usuário - 2022 - IOUFES**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	5,00
Local	5,00
Tratamento	5,00
Tempo	5,00
Informações	5,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	5,00
Limpeza e conforto	5,00
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Instituto de Odontologia	Atualmente meu horario de trabalho como Diretor do IOUFES , é integral

**Tabela 23: Avaliação do Usuário - 2022 - PROAD**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,33
Local	3,75
Tratamento	4,33
Tempo	3,50
Informações	3,60
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	4,67
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
	Não houve comentários.

**Tabela 24: Avaliação do Usuário - 2022 - PROAECI**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,17
Local	3,83
Tratamento	3,83
Tempo	4,20
Informações	3,83
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	4,17
Limpeza e conforto	4,17
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
	Não houve comentários.

**Tabela 25: Avaliação do Usuário - 2022 - Procuradoria Federal**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	1,00
Local	2,00
Tratamento	1,50
Tempo	1,50
Informações	1,00
Prazos e horários	1,50
Solução de problemas	1,50
Limpeza e conforto	Não se aplica
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Procuradoria Federal	Só foge das respostas e não busca o correto apenas politicagem.
Procuradoria Federal	Não assessora. Unidade COPIA E COLA!

**Tabela 26: Avaliação do Usuário - 2022 - PROEX**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	5,00
Local	4,00
Tratamento	5,00
Tempo	4,00
Informações	4,00
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	4,00
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
	Não houve comentários.

**Tabela 27: Avaliação do Usuário - 2022 - PROGEP**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,36
Local	4,71
Tratamento	4,79
Tempo	4,57
Informações	4,57
Prazos e horários	4,64
Solução de problemas	4,64
Limpeza e conforto	4,82
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas	A página da UFES não tem aba para o PROEX. Nem direciona a busca de formulários para o site da Progep.
Diretoria de Gestão de Pessoas	A Progep disponibiliza contatos por e-mails de seus diversos setores, porém o tempo de resposta é enorme e sempre com respostas que mais confundem que esclarecem. Como atividade meio, deveriam dar mais suporte aos departamentos.
Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas	Ótimos servidores.

**Tabela 28: Avaliação do Usuário - 2022 - PROGRAD**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,47
Local	3,80
Tratamento	3,76
Tempo	3,35
Informações	3,35
Prazos e horários	3,47
Solução de problemas	3,41
Limpeza e conforto	4,18
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Câmara de Graduação	O funcionário muito preparado e disposto para me ajudar resolver minha dificuldade. Sr. Antonio do PROGRAD.
Assessoria de Gestão	É necessário ter papel higiênico no banheiro, pois ,com frequência, falta.
Assessoria de Gestão	Boa tarde, não consegui entrar em outra opção, por isso entrei aqui. Unidade\setor não lembro, é no IC II,CCHN
Assessoria de Gestão	Tive muita dificuldade em todos os setores não só na POGRAD ,mas nós demais. Pois precisava de uma ajuda uai.solucao, e foi um empurra empurra de setores . Isso durou quase dois meses.No final um funcionário muito atencioso viu meu desespero e agilizou.
Câmara de Graduação	limpeza 10 CONFORTO 6
Assessoria de Gestão	Estou desde o dia 19 de abril esperando resposta do ticket que eu abri para solucionar uma demanda e até hoje (04/5) não tive resposta. Falta de respeito!!
Assessoria de Gestão	Estou aguardando resposta ao um ticket que foi aberto no dia 19/04 e até hoje (04/05) não obtive retorno.

**Tabela 29: Avaliação do Usuário - 2022 - PROPLAN**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,00
Local	5,00
Tratamento	5,00
Tempo	5,00
Informações	5,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	5,00
Limpeza e conforto	5,00

<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
	Não houve comentários.

**Tabela 30: Avaliação do Usuário - 2022 - PRPPG**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,71
Local	3,50
Tratamento	4,29
Tempo	3,86
Informações	3,86
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	3,60

<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
	Não houve comentários.

**Tabela 31: Avaliação do Usuário - 2022 - REITORIA**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,17
Local	3,33
Tratamento	3,61
Tempo	3,08
Informações	3,19
Prazos e horários	3,14
Solução de problemas	3,08
Limpeza e conforto	3,29
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Administração dos Centros	Administrar o centro significa cuidar da comunicação com mapas e horários, sinalização, reforma da estrutura, limpeza do campus, coibir práticas ilícitas como pixação, prover fechaduras nos banheiros, iluminação, policiamento etc, serve pra isso ou não?
Administração dos Centros	As placas sinalizadoras do Campus de Goiabeiras estão muito danificadas. Poderiam ser substituídas por placas novas para facilitar a comunidade acadêmica, principalmente aos calouros, a encontrar com mais facilidade todos os lugares no Campus! Obrigada!
Administração dos Centros	Sobre o item 8, compreendemos as dificuldades geradas pelo acúmulo de demandas a serem solucionadas em um curto espaço de tempo, desde o retorno às atividades presenciais. Porém, criamos expectativas de que tais condições venham a ser solucionadas, logo
Administração Superior	Em relação ao conforto, as mesas de um lado só, e curtas, são muito ruins, tenho problemas de coluna e passo muitas dores nas aulas sem ter apoio para o braço esquerdo.
Administração Superior	Péssima atuação da reitoria, independente da gestão não se vê disposição em se unir com as iniciativas empreendedoras que poderiam desenvolver pesquisas com o mercado do estado, não tem parceria com ministério da educação nem com o CGEE. Quem perde: alunos
Universidade Federal do Espírito Santo	NADA A DECLARAR

Universidade Federal do Espírito Santo	As melhorias contínuas que estão sendo procedidas não atende as necessidades dos usuários em geral.
Universidade Federal do Espírito Santo	Solicito por email e fico sem resposta, quando solicito n sala d coordenação, tb fico sem.responta. até hj não obtive respostas para meus questionamentos.
Universidade Federal do Espírito Santo	Percebo que é necessário, o acesso a água limpa de qualidade nos bebedouros, internet deveria funcionar em mais locais como por exemplo na quadra pra estudos.
Universidade Federal do Espírito Santo	A demora do restaurante universitário está demais!! Péssimo!!!
Universidade Federal do Espírito Santo	Somente as condições dos mofos e ruídos autos altos
Comissão Permanente de Direitos Humanos	Docente, se sentindo dono da caneta,não deixa rever, as notas se deixa,diz que perdeu o prazo é te reprova, sem te dar chaves,mesmo solicitado correção

**Tabela 32: Avaliação do Usuário - 2022 - SEAD**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,50
Local	4,00
Tratamento	5,00
Tempo	4,00
Informações	4,50
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	3,50
Limpeza e conforto	4,00
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
	Não houve comentários.

**Tabela 33: Avaliação do Usuário - 2022 - SECULT**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,00
Local	5,00
Tratamento	5,00
Tempo	5,00
Informações	5,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	0,00
Limpeza e conforto	5,00
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
	Não houve comentários.

**Tabela 34: Avaliação do Usuário - 2022 - SI**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	3,67
Local	4,40
Tratamento	4,00
Tempo	3,56
Informações	3,75
Prazos e horários	3,67
Solução de problemas	3,33
Limpeza e conforto	4,17
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Diretoria de Infraestrutura - Setorial Norte	Muita demora para o atendimento de manutenção. As informações não são claras sobre para quem e onde fazer a solicitação.
Superintendência de Infraestrutura	Fiquei muito contente em saber que a SI está sob a gestão do professor Mattedi. O conheço e tenho certeza que é muito comprometido e responsável. Sei, também, que as mudanças são lentas. Mas, peço à gestão central que invista em treinamento dos técnicos.
Superintendência de Infraestrutura	Fiquei muito contente em saber que a SI está sob a gestão do professor Mattedi. O conheço e tenho certeza que é muito comprometido e responsável. Sei, também, que as

mudanças são lentas. Mas, peço à gestão central que invista em treinamento dos técnicos.

Comissão Permanente de Recebimento de Obras e Serviços	As placas sinalizadoras do Campus de Goiabeiras estão muito danificadas. Poderiam ser substituídas por placas novas para facilitar a comunidade acadêmica, principalmente aos calouros, a encontrar com mais facilidade todos os lugares no Campus! Obrigada!
--	---

**Tabela 35: Avaliação do Usuário - 2022 - SRI**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,42
Local	4,29
Tratamento	4,58
Tempo	4,21
Informações	3,95
Prazos e horários	4,21
Solução de problemas	3,95
Limpeza e conforto	4,50
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Secretaria de Relações Internacionais	A secretaria de relacoes internacionais me atraplhou a conseguir o intercambio dos meus sonhos em 2018. É isso mesmo, fiz tudo sozinho entrei em contato com a universidade e quase nao consegui ir recebendo a bolsa por incompetencia da SRI
Divisão de Mobilidade para a Ufes	Eles foram simplesmente perfeito . Nem posso imaginar minha vida na UFES sem a ajuda deles .
Secretaria de Relações Internacionais	Mesmo com a demora em alguns momentos no recebimento das respstar foi muito bom!

**Tabela 36: Avaliação do Usuário - 2022 - STI**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	2,67
Local	2,67
Tratamento	3,00
Tempo	2,67
Informações	2,67
Prazos e horários	3,00
Solução de problemas	3,00
Limpeza e conforto	3,00
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Coordenação de Suporte ao Usuário	Todos os setores do STI são péssimos, não atendem aos usuários e sempre informam que não podem desenvolver nada para os coordenadores de curso, ou tomamos as ações sozinhos ou ficamos sem apoio.

**Tabela 37: Avaliação do Usuário - 2022 - SUPEC**

<b>Usuários</b>	
<b>Item avaliado</b>	<b>Média</b>
Contato	4,00
Local	4,00
Tratamento	5,00
Tempo	4,00
Informações	5,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	4,00
<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
	Não houve comentários.