



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 2023

Vitória

2023

SUMÁRIO

LISTA DE TABELAS	3
1 INTRODUÇÃO	4
2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS.....	5
3 RESULTADO GERAL DA UFES	7
3.1 COMPARATIVO ENTRE OS CICLOS 2017 A 2023	8
4 RESULTADO POR UNIDADE	12

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Itens avaliativos	5
Tabela 2: Conversão do conceito em nota.....	6
Tabela 3: Usuários avaliadores por categoria	7
Tabela 4: Quantidade de avaliações por item.....	7
Tabela 5: Avaliação do Usuário - 2023 - Biblioteca Central (BC).....	13
Tabela 6: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Artes (CAR).....	14
Tabela 7: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências Agrárias e Engenharias (CCAEE)	15
Tabela 8: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências Exatas (CCE)	16
Tabela 9: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde (CCENS)	17
Tabela 10: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN).....	18
Tabela 11: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE)	20
Tabela 12: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências da Saúde (CCS).....	21
Tabela 13: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Educação (CE)	22
Tabela 14: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Educação Física e Desportos (CEFD).....	23
Tabela 15: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro Universitário Norte do Espírito Santo (Ceunes)	24
Tabela 16: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro Tecnológico (CT)	25
Tabela 17: Avaliação do Usuário - 2023 - Gabinete da Reitoria (GR).....	26
Tabela 18: Avaliação do Usuário - 2023 - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (HUCAM)	27
Tabela 19: Avaliação do Usuário - 2023 - Ouvidoria (OUV)	28
Tabela 20: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria de Administração (Proad)	29
Tabela 21: Avaliação do Usuário - 2023 – Proex.....	30
Tabela 22: Avaliação do Usuário - 2023 - Procuradoria Federal (PF).....	31
Tabela 23: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep).....	32
Tabela 24: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)	33
Tabela 25: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil (PROPAES)	34
Tabela 26: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN).....	35
Tabela 27: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG).....	36
Tabela 28: Avaliação do Usuário - 2023 - Superintendência de Educação a Distância (Sead).....	37
Tabela 29: Avaliação do Usuário - 2023 - Secretaria de Cultura (SECULT)	38
Tabela 30: Avaliação do Usuário - 2023 - Secretaria de Órgãos Colegiados Superiores (SOCS).....	40

1 INTRODUÇÃO

Neste relatório são apresentados os resultados da Avaliação pelos Usuários do ciclo 2023 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 02/05/2023 a 05/06/2023. 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.

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

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 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

Conceito	Nota
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 2023 da Avaliação de Desempenho da Ufes, foram enviadas 302 avaliações pelos usuários, divididos nas seguintes categorias:

Tabela 3: Usuários avaliadores por categoria

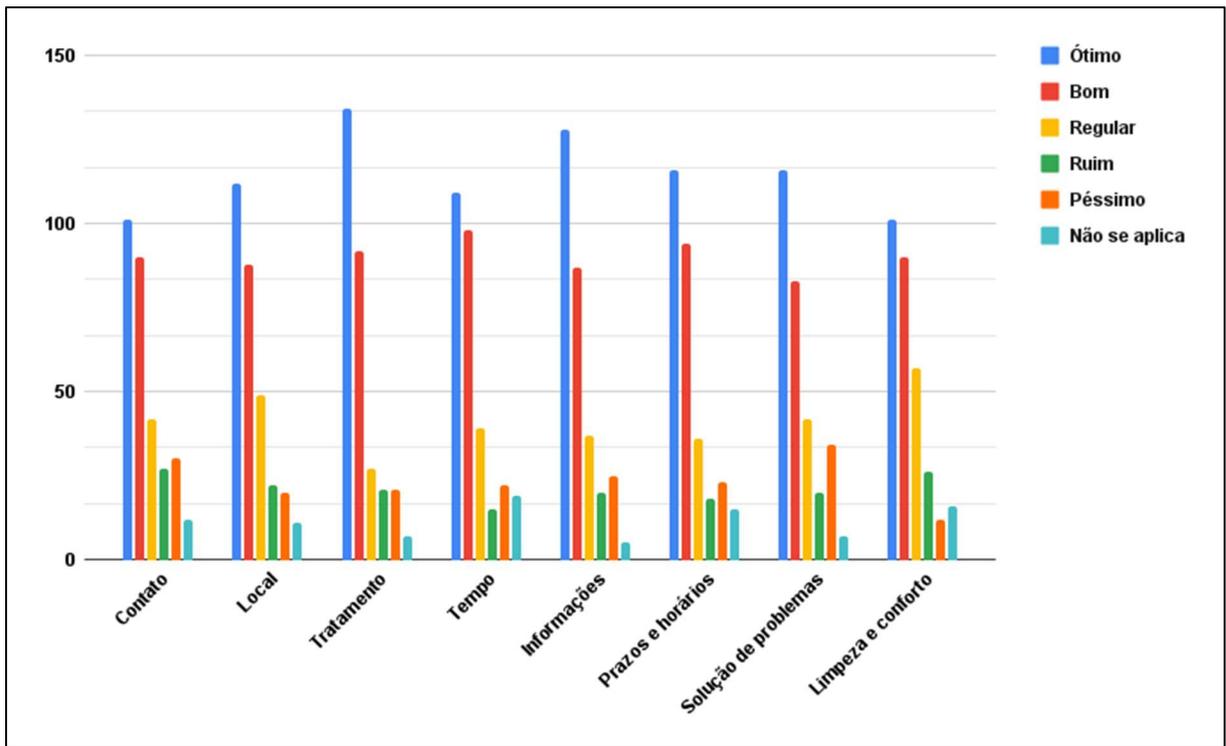
Total de usuários avaliadores	302
Servidores técnico-administrativos	79
Servidores docentes	19
Alunos	191
Pacientes do Hucam	6
Outros	7

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

Item	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não se aplica
Contato	101 33,44%	90 29,80%	42 13,91%	27 8,94%	30 9,93%	12 3,97%
Local	112 37,09%	88 29,14%	49 16,23%	22 7,28%	20 6,62%	11 3,64%
Tratamento	134 44,37%	92 30,46%	27 8,94%	21 6,95%	21 6,95%	7 2,32%
Tempo	109 36,09%	98 32,45%	39 12,91%	15 4,97%	22 7,28%	19 6,29%
Informações	128 42,38%	87 28,81%	37 12,25%	20 6,62%	25 8,28%	5 1,66%
Prazos e horários	116 38,41%	94 31,12%	36 11,92%	18 5,96%	23 7,62%	15 4,97%
Solução de problemas	116 38,41%	83 27,48%	42 13,91%	20 6,62%	34 11,26%	7 2,32%
Limpeza e conforto	101 33,44%	90 29,80%	57 18,87%	26 8,61%	12 3,97%	16 5,30%

Gráfico 1 - Avaliação pelos Usuários - Ufes - 2023



3.1 COMPARATIVO ENTRE OS CICLOS 2017 A 2023

Gráfico 2 - Percentual obtido no item Contato de 2017 a 2023

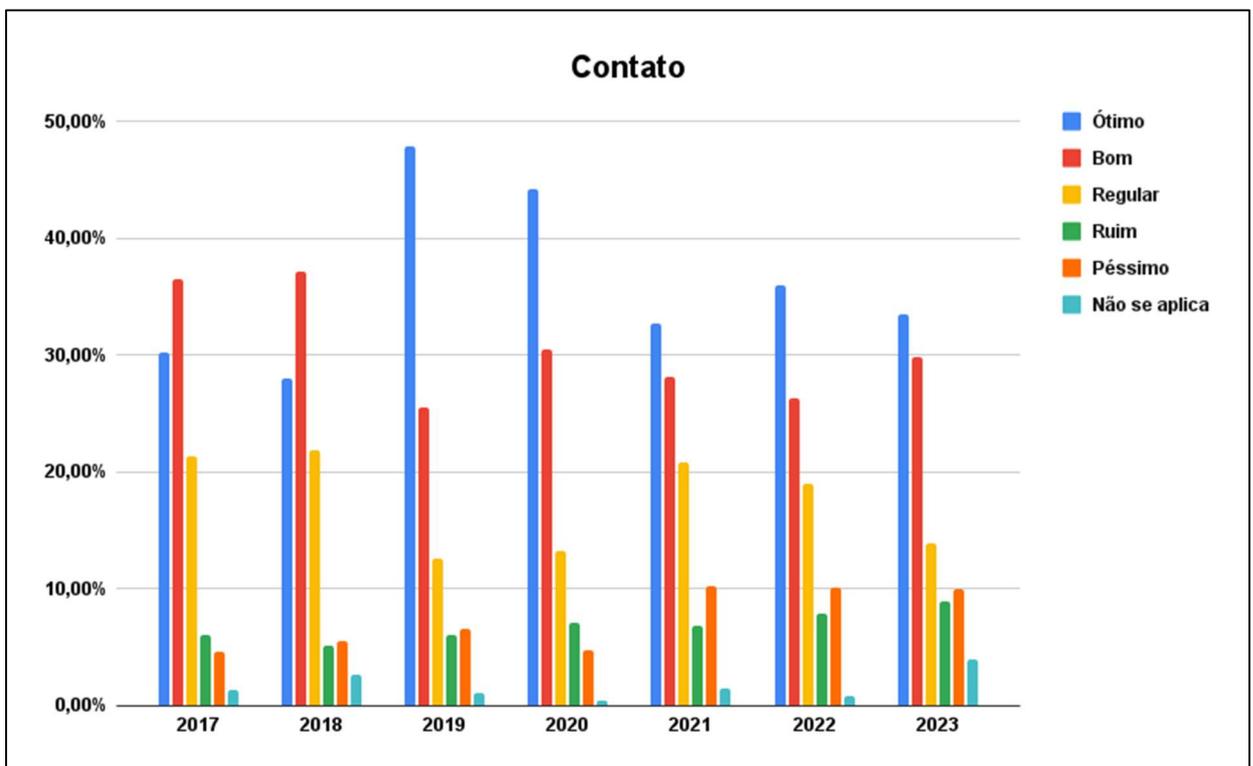


Gráfico 3 - Percentual obtido no item Local de 2017 a 2023

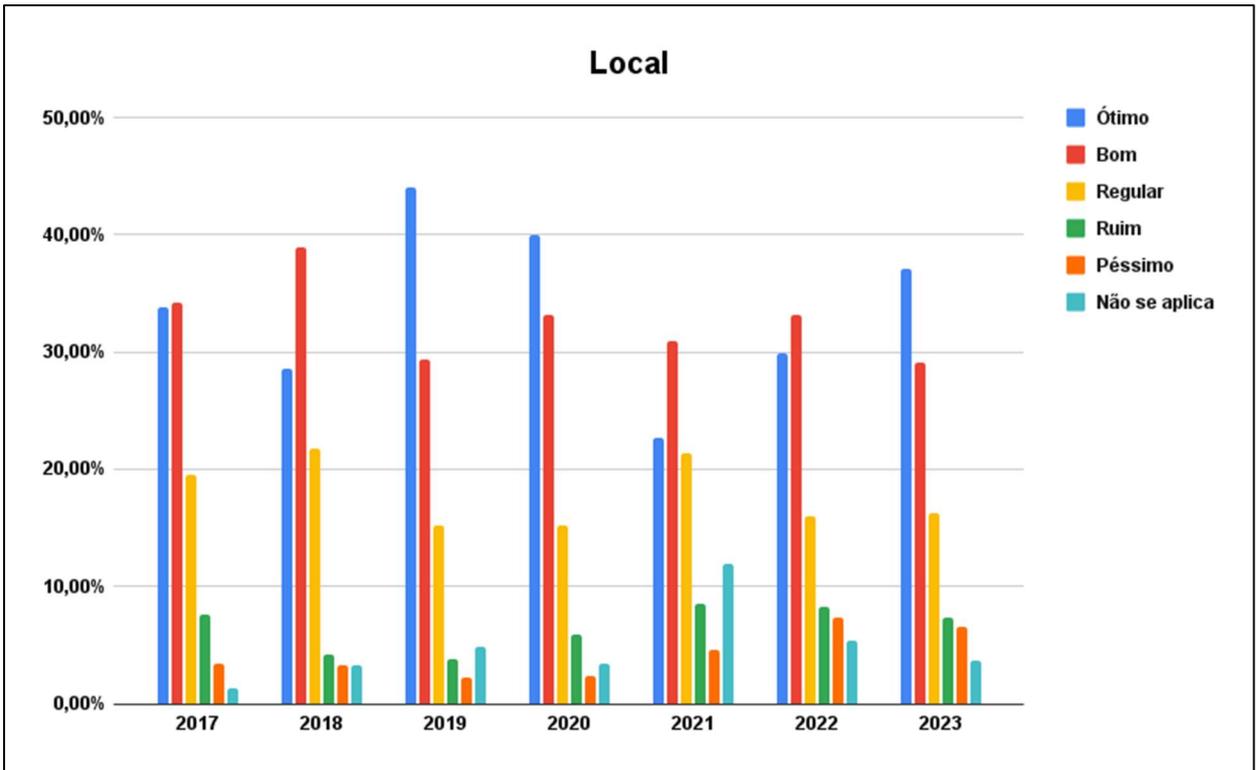


Gráfico 4 - Percentual obtido no item Tratamento de 2017 a 2023

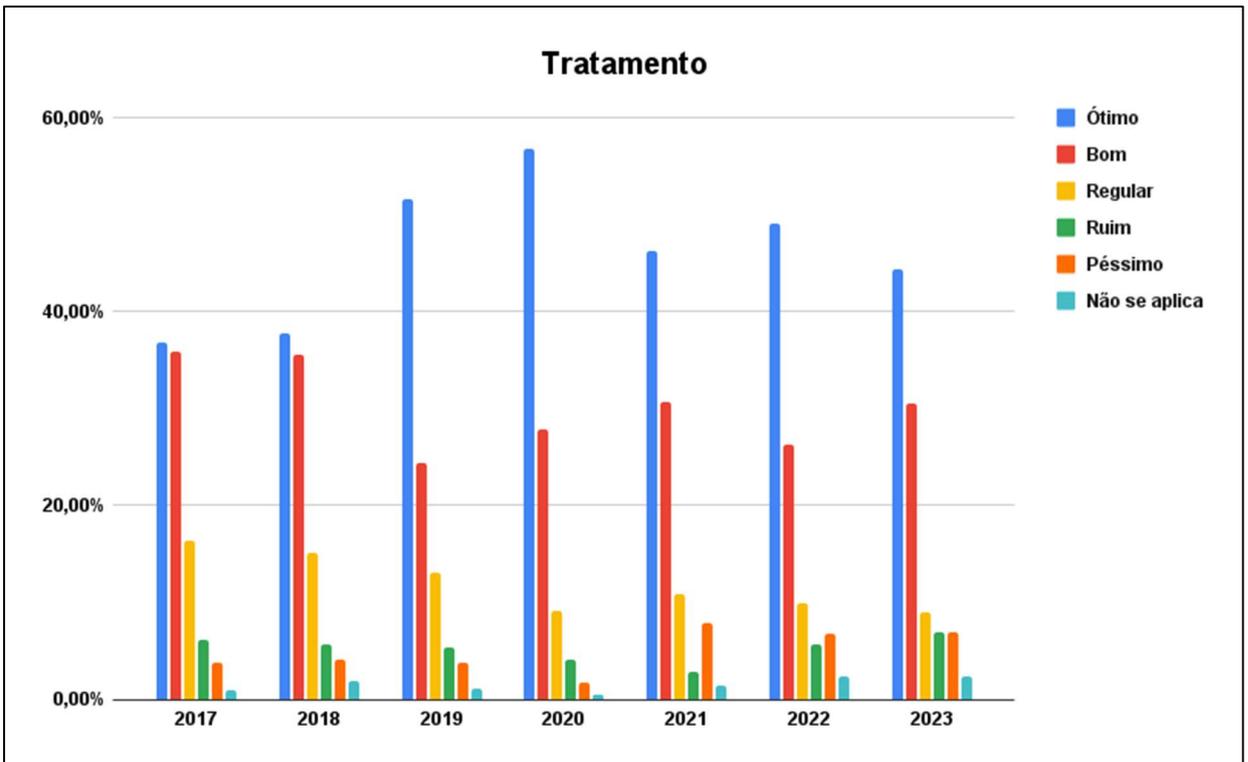


Gráfico 5 - Percentual obtido no item Tempo de 2017 a 2023

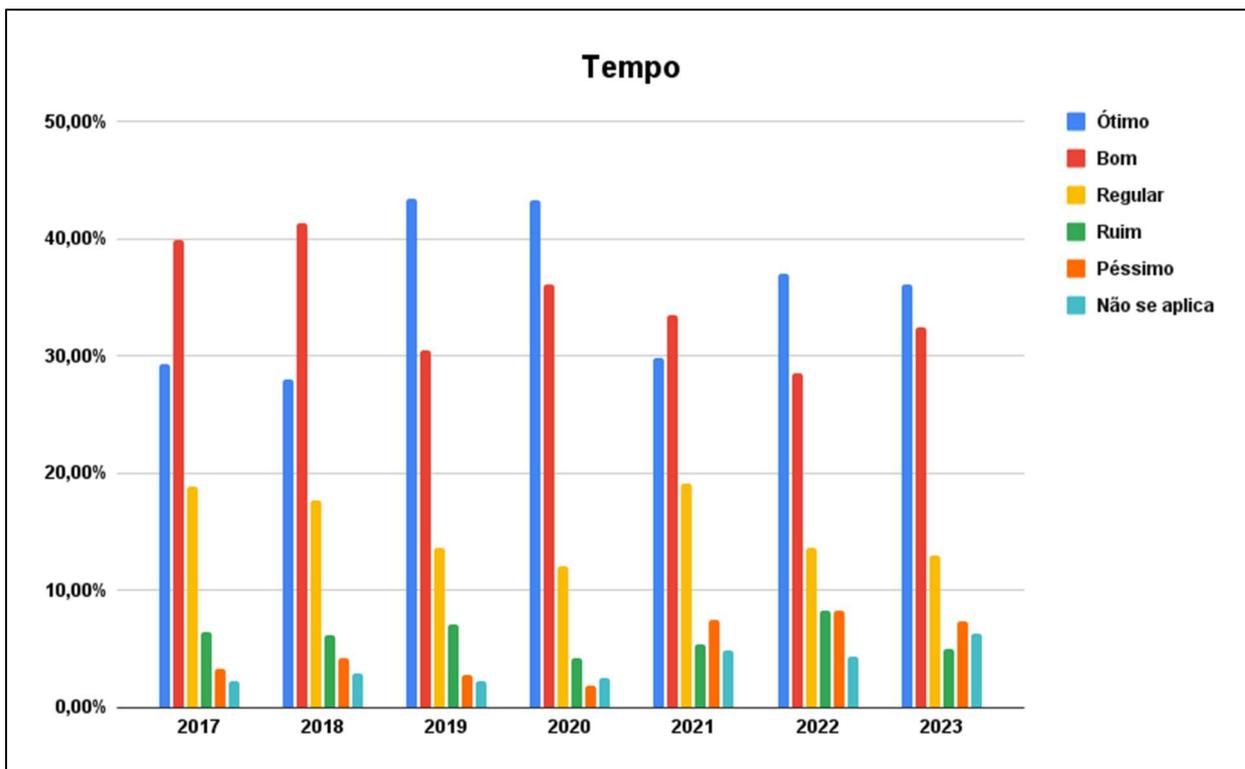


Gráfico 6 - Percentual obtido no item Informações de 2017 a 2023

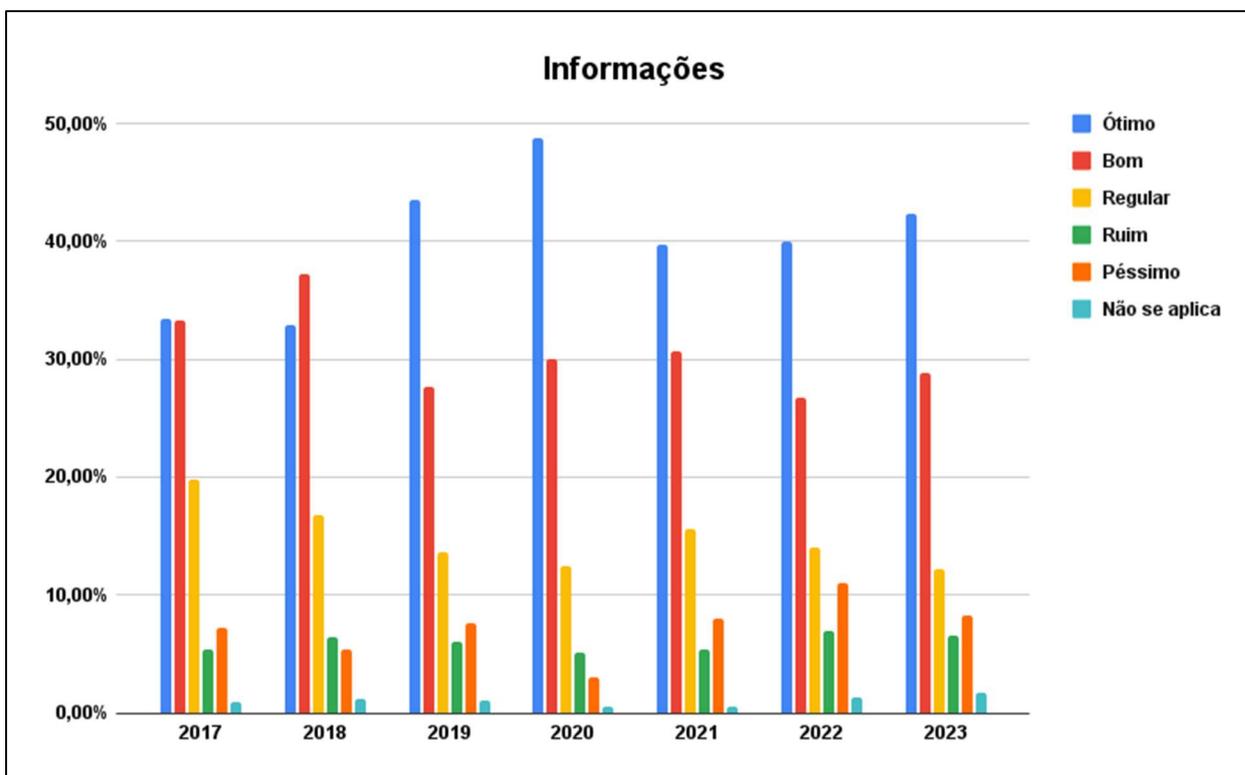


Gráfico 7 - Percentual obtido no item Prazos e horários de 2017 a 2023

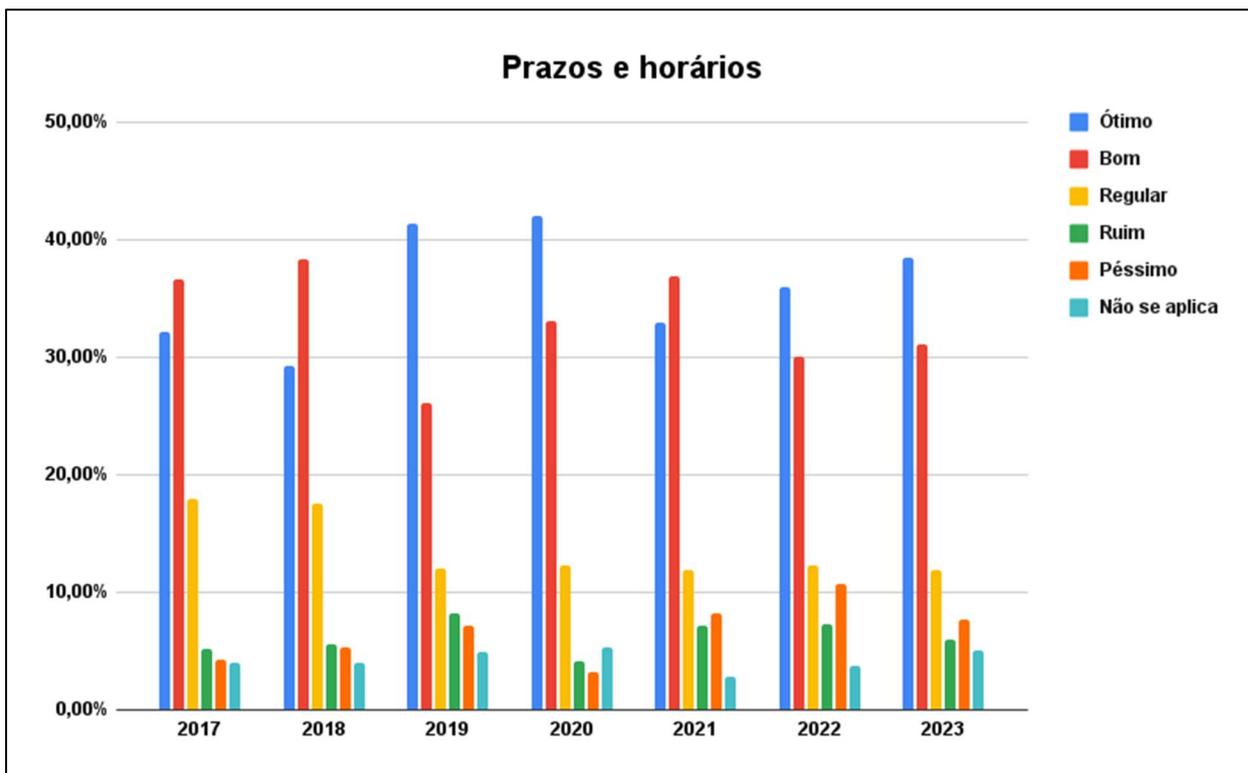


Gráfico 8 - Percentual obtido no item Solução de problemas de 2017 a 2023

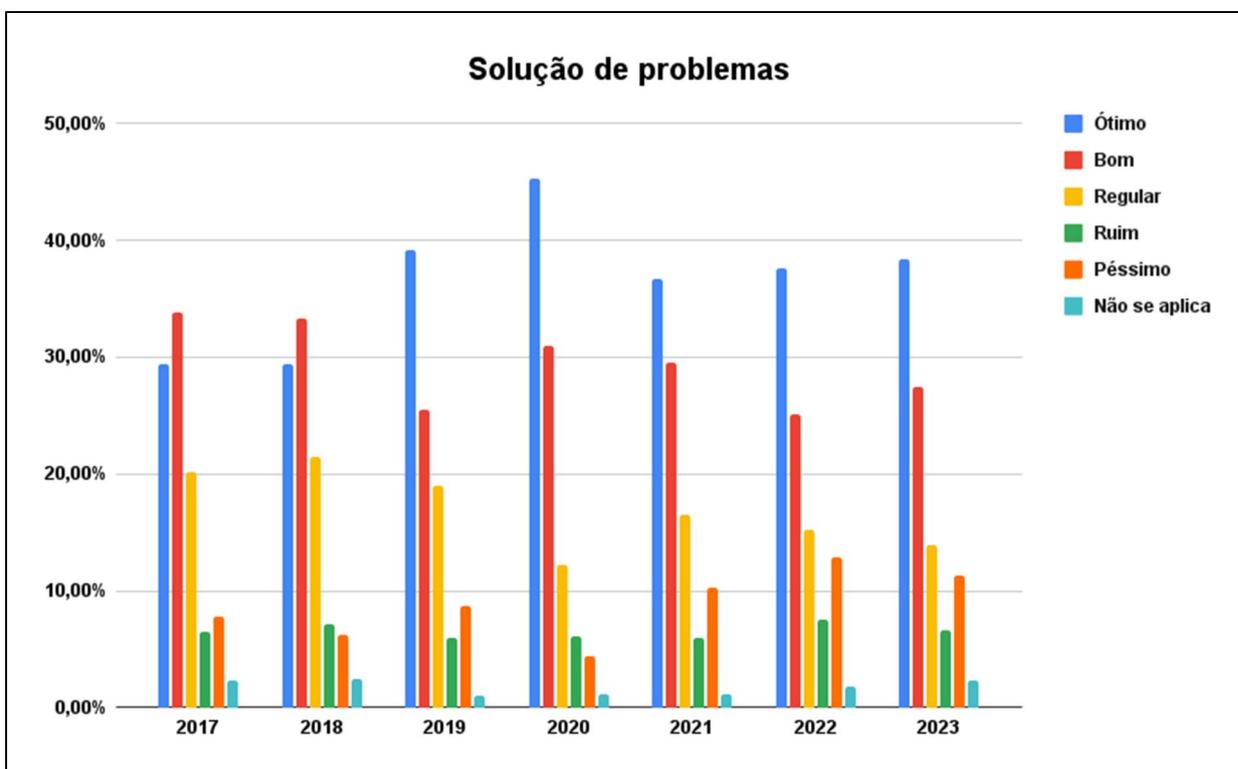
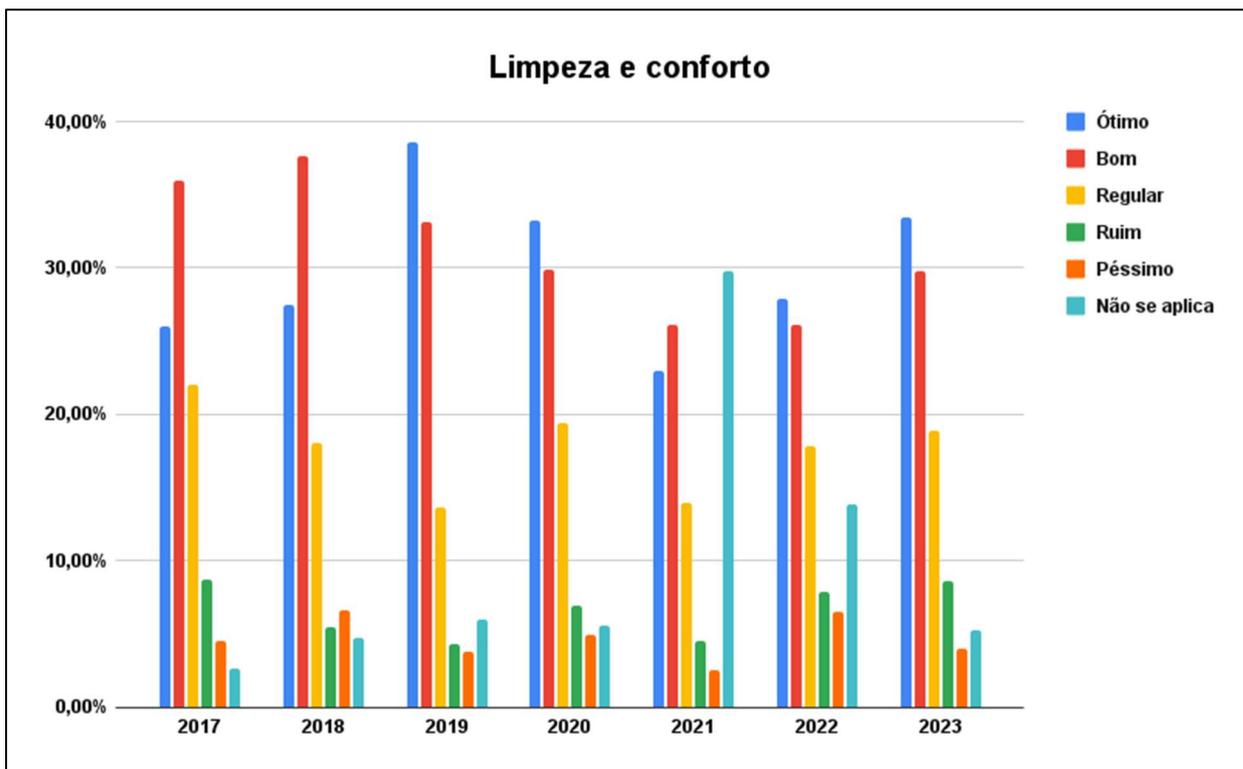


Gráfico 9 - Percentual obtido no item Limpeza e conforto de 2017 a 2023



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. Não foram recebidas avaliações dos usuários das seguintes unidades estratégicas: Auditoria, Edufes, Ioufes, Seavin, SRI e Supec.

Tabela 5: Avaliação do Usuário - 2023 - Biblioteca Central (BC)

Total de avaliações recebidas: 18

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,5
Local	4,8
Tratamento	4,7
Tempo	4,8
Informações	4,8
Prazos e horários	4,8
Solução de problemas	4,8
Limpeza e conforto	4,4

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Biblioteca Central	<p>O banheiro feminino da biblioteca e aquele perto do RU ficam com as lixeiras lotadas e com privadas sujas. Às vezes, falta papel e sabão. Um sanitário e uma pia da biblioteca estão interditados. As portas do banheiro feminino perto do RU não fecham.</p> <p>Simpatia e vontade de ajudar do atendente.</p> <p>O atendimento dos servidores na Biblioteca é muito bom. Tem um servidor no setor de empréstimos eu é sempre muito atencioso e simpático. A única questão que pode ser melhorada é a limpeza e manutenção dos banheiros.</p> <p>Equipe de atendimento muito bem apresentável.</p>

Tabela 6: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Artes (CAR)

Total de avaliações recebidas: 15

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,0
Local	3,7
Tratamento	4,0
Tempo	3,7
Informações	3,7
Prazos e horários	3,7
Solução de problemas	3,5
Limpeza e conforto	3,7
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Artes	Nada a declarar que deponha...pelo contrário...feliz com o resultado e andamento das minhas solicitações.

Tabela 7: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências Agrárias e Engenharias (CCAIE)

Total de avaliações: 10

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,1
Local	4,2
Tratamento	3,8
Tempo	3,8
Informações	4,0
Prazos e horários	4,0
Solução de problemas	4,1
Limpeza e conforto	4,1

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Ciências Agrárias e Engenharias (CCAIE)	A secretaria da pós-graduação em agronomia em Alegre não funciona em horário regular, temos que adivinhar quando haverá servidor nos setor. O telefone está com "problema" há mais de 02 anos. Uma vergonha e falta de respeito com os alunos.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Ciência e Tecnologia de Alimentos (PPGCTA/CCAIE)	Não tinha a opção do meu curso PCTA, Pós Graduação Ciência e Tecnologia de Alimentos. Ressalto o ótimo atendimento da secretaria do curso, e em especial o atendimento do Toninho (Antônio Raimundo) sempre muito prestativo e atencioso.

Tabela 8: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências Exatas (CCE)

Total de avaliações recebidas: 7

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	3,8
Local	3,7
Tratamento	3,6
Tempo	3,6
Informações	3,7
Prazos e horários	3,9
Solução de problemas	2,1
Limpeza e conforto	3,4

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Ciências Exatas	XXX me prestou um péssimo atendimento, sendo desatenta e gerando atrasos nos processos ao não ler os e-mails antes de responder. É conhecida por ter uma reputação ruim em relação ao seu serviço. Sugiro que a gestão a acompanhe de perto.

Tabela 9: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde (CCENS)

Total de avaliações recebidas: 11

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,1
Local	4,3
Tratamento	4,6
Tempo	4,0
Informações	4,0
Prazos e horários	4,1
Solução de problemas	3,5
Limpeza e conforto	4,3

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Secretaria Unificada de Departamento (SUD/CCENS)	O atendimento depende de qual servidor do setor está atendendo. Existem servidores no setor indisponíveis e que sempre dizem que tudo que solicitamos não é função dele.

Tabela 10: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)

Total de avaliações recebidas: 37

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	3,8
Local	3,9
Tratamento	4,0
Tempo	3,9
Informações	3,8
Prazos e horários	3,6
Solução de problemas	3,8
Limpeza e conforto	3,5
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Coordenação do Curso de Oceanografia (CCO/CCHN)	Coordenador prestativo e com vontade ajudar
Secretaria (SEC/CCHN)	A Secretaria do CCHN está prejudicando os alunos na hora que precisam de soluções simples, como de uma simples assinatura do coordenador do curso em documentos (Bolsa, Estágio, Relatório de atividades etc), e não escutam as demandas dos alunos.
Secretaria (SEC/CCHN)	A secretaria só aceita a demanda do aluno presencialmente. A UFES como uma instituição federal, deve seguir os decretos nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, que define o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito.
Núcleo de Línguas (NL/CCHN)	Ausência de professor substituto. Quando há algum imprevisto em aulas online, que leva a ausência do professor, NÃO é colocado um professor para substituir a aula no mesmo dia.
Setor de Biblioteca - Setorial CCHN (SB/CCHN)	Minha reclamação é referente ao LIEG. Este laboratório de informática está SEMPRE fechado. Nunca tem funcionários lá e quando tem sempre se atrasam. Apesar de ter outros labs, eles sempre ficam cheios quando o lieg não abre.
Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)	O prédio é podre e sempre fede a maconha
Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)	São poucas as informações sobre horários e tipo de atendimento deveria se ter mais divulgação. E a Universidade como um todo precisa melhorar a limpeza as teias de aranha estão caindo em nossas cabeças.

Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)	Existe um descaso enorme quanto ao bem estar do corpo discente, que vai desde a não resolução de casos de transfobia e de racismo (as vezes praticado por servidores e professores, inclusive) até a questão de segurança
Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)	se mais humanista com os alunos fique sem responder um questionário sobre a área da educação do campo sobre a matrícula e fiquei prejudicado.
Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)	A Equipe da SIP/CCHN é muito boa e tem melhorado a qualidade do atendimento constantemente.
Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)	Somente temos acesso ao setor via e-mail e no caso de termos algo urgente para resolver não conseguimos porque temos que esperar o funcionário ver o e-mail, demorando algumas horas para obter a resposta.É importante ter um contato telefônico.
Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)	A Coordenação do Programa de Pós Graduação em Geografia não possui uma boa comunicação com os discentes.... atrasos e prazos são constantemente desrespeitados.
Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)	.Núcleo de Estudos De Geografia com obras específicas para pesquisa no local, computadores ligados a rede no setor com suite (com defeito) para acesso a Rede Eduroan/Ufes. Espaço mobiliado com mesas e cadeiras ideais para estudo IC II - CCHN.
Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN)	Horários matutino, vespertino e parte noturno, ambiente climatiza e propício para estudo individual de consulta e acesso restrito, e empréstimo local de livros e periódicos, Teses e Dissertações Registrados e localizados em estantes em fácil acesso.

Tabela 11: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE)**Total de avaliações recebidas: 19**

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,1
Local	4,3
Tratamento	4,3
Tempo	4,2
Informações	4,2
Prazos e horários	4,2
Solução de problemas	4,2
Limpeza e conforto	4,0

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública (PPGGP/CCJE)	Foi feita uma reunião de esclarecimentos aos alunos acerca do regimento do curso, bem como retirada de dúvidas.
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/CCJE)	Professores da Pós levam 7 meses (após o término das aulas) para disponibilizar as notas dos alunos; A impressão que dá é que não existem regras; Os funcionários da secretaria são mal educados e despreparados. Não existe sigilo ético profissional.
Setor da Secretaria Unificada de Pós-graduação (SUPG/CCJE)	Linguagem rude e grosseira durante o atendimento. Ineficiência em responder correspondências via e-mail.
Setor da Secretaria Unificada de Pós-graduação (SUPG/CCJE)	A avaliação não deveria ser generalizada, pois prejudica os bons funcionários do setor e nada resolve daqueles que deveriam melhorar.

Tabela 12: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Ciências da Saúde (CCS)

Total de avaliações recebidas: 27

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	3,5
Local	3,6
Tratamento	4,1
Tempo	4,4
Informações	4,1
Prazos e horários	4,0
Solução de problemas	3,8
Limpeza e conforto	3,6

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Ciências da Saúde (CCS)	Os estudantes devem participar ativamente do desenvolvedor das disciplinas, principalmente na de bioquímica com os alunos da enfermagem.
Centro de Ciências da Saúde (CCS)	Os chuveiros no Campi Maruípe são necessários. Com o calor vamos para outros locais de trabalho e não temos como ter a higiene adequada. A entrada para a clínica escola na Marechal Campos é urgente.
Coordenação do Curso de Enfermagem e Obstetrícia (CCEO/CCS)	Ma vontade do coordenador em solucionar e informar, horrível com demora na preparação para pessoas com deficiência. Solicito mas demora para trazer em solução em tudo. Aonde aluno grita nome do outro aluno para brigar e depois chama para brigar dentro da sala
Departamento de Enfermagem (DE/CCS)	ruim o fato de ter uma disciplina em goiabeiras e o restante no campus de maruípe. Campus de goiabeiras no setor de ciências sociais, IC2 e IC3 estão bem sucateados, os banheiros quando tem papel não tem sabão, segurança péssima!

Tabela 13: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Educação (CE)**Total de avaliações recebidas: 12**

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,3
Local	4,3
Tratamento	4,7
Tempo	4,7
Informações	4,6
Prazos e horários	4,6
Solução de problemas	4,6
Limpeza e conforto	3,1

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Educação (CE)	Atende todas as demandas.
Centro de Educação (CE)	Um lixo
Centro de Educação (CE)	As salas de aula do prédio do PPGE estão precisando de mais cuidado em relação a limpeza, teias de aranhas nas cadeiras e mesas, poeira.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE/CE)	Algumas vezes o telefone fica sem funcionar, dificultando o contato. Os banheiros poderiam ser limpos com maior frequência. Os dois bebedouros são muito pequenos e a jarra para auxiliar o uso é antihigiênica.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE/CE)	O atendimento dado no setor é excelente, entretanto, gostaria de pontuar que é extremamente difícil - quase impossível - conseguir contato pelo telefone, em qualquer horário.

Tabela 14: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro de Educação Física e Desportos (CEFD)

Total de avaliações recebidas: 8

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	3,8
Local	3,5
Tratamento	4,4
Tempo	3,8
Informações	3,8
Prazos e horários	4,1
Solução de problemas	3,4
Limpeza e conforto	4,0

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Educação Física e Desportos - CEFD	Não deixam os alunos usarem a quadra de futsal.
Centro de Educação Física e Desportos - CEFD	Dentro possível

Tabela 15: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro Universitário Norte do Espírito Santo (Ceunes)

Total de avaliações recebidas: 15

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	3,6
Local	3,6
Tratamento	3,7
Tempo	3,6
Informações	3,7
Prazos e horários	3,7
Solução de problemas	3,7
Limpeza e conforto	3,2

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro Universitário Norte do Espírito Santo (Ceunes)	Nossos banheiros estão sempre em situação de calamidade, não temos área de convivência entre os alunos do campus, precisamos de passarelas cobertas por todo o campus pois pegamos muito sol, ou chuva!!!!
Centro Universitário Norte do Espírito Santo (Ceunes)	O CEUNES precisa de mais atenção! Não tem caminhos cobertos, ou vc anda na chuva ou no sol. Os prédios precisam de manutenção e precisa também de paisagismo!
Centro Universitário Norte do Espírito Santo (Ceunes)	Limpeza dos banheiros precisa melhorar.
Coordenação do Curso de Pedagogia (CCP/CEUNES)	Impossível resolver qualquer demanda com a coordenação!
Departamento de Computação e Eletrônica (DCE/CEUNES)	Sugiro continuar com atendimento presencial dos secretários administrativos do departamento, muito importante que sempre tenha um servidor disponível para atender os alunos, professores e outros. O teletrabalho em estudo deve piorar a qualidade do atendimento.
Secretaria Única de Pós-Graduação (SUPG/CEUNES)	Estou estudando há pouco tempo na UFES, mas nas vezes que precisei da SUPG me trataram muito e resolveram minhas solicitações. Parabéns!

Tabela 16: Avaliação do Usuário - 2023 - Centro Tecnológico (CT)**Total de avaliações recebidas: 12**

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	3,6
Local	3,8
Tratamento	4,0
Tempo	3,7
Informações	3,8
Prazos e horários	4,4
Solução de problemas	3,6
Limpeza e conforto	3,5

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro Tecnológico (CT)	As sobremesas (frutas) do RU poderiam estar em melhores condições
Centro Tecnológico (CT)	Terminei o mestrado em julho e entrei no doutorado em novembro de 2023, na Eng. Elétrica. E sempre fui muitíssimo bem atendido pela Sra. Aline Amaral, que é sempre muito eficiente, atenciosa e cordial conosco, nas questões administrativas. Gratidão!
Departamento de Engenharia Civil (DEC/CT)	Sempre prestativa, proativa, atenciosa com o público em geral. Excelente servidor.

Tabela 17: Avaliação do Usuário - 2023 - Gabinete da Reitoria (GR)

Total de avaliações recebidas: 2

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	3,5
Local	3,5
Tratamento	4,0
Tempo	4,0
Informações	4,0
Prazos e horários	4,5
Solução de problemas	4,5
Limpeza e conforto	5,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
	Não houve comentários.

Tabela 18: Avaliação do Usuário - 2023 - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (HUCAM)**Total de avaliações recebidas: 24**

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	3,3
Local	3,8
Tratamento	4,0
Tempo	3,5
Informações	3,8
Prazos e horários	3,5
Solução de problemas	4,1
Limpeza e conforto	4,0

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação (UISTI/SETISD/SUP/HUCAM)	Chamados são abertos e equipe demora dias para ir verificar, não dá satisfação quando aparece e ainda por cima demorou mais de mês para retornar para verificar problema. E não era por falta de peça. Era um conserto simples.
Unidade de Nutrição Clínica (UNUT/DADT/GAS/SUP/HUCAM)	Precisei dos serviços dos servidores e funcionários da cozinha, para uma evento externo, fomos muito bem atendidos. Nos ofereceram uma alimentação com boa apresentação, sabor e qualidade. Comissão da Consulta Eleitoral

Tabela 19: Avaliação do Usuário - 2023 - Ouvidoria (OUV)

Total de avaliações recebidas: 1

Usuários	
Item avaliado	Nota
Contato	4,0
Local	4,0
Tratamento	3,0
Tempo	4,0
Informações	4,0
Prazos e horários	4,0
Solução de problemas	4,0
Limpeza e conforto	4,0

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Ouvidoria(OUV)	A sala da ouvidoria sempre está trancada, apesar de ser de vidro, é necessário bater na porta para ser visto.

Tabela 20: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria de Administração (Proad)**Total de avaliações recebidas: 9**

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,1
Local	4,3
Tratamento	4,4
Tempo	4,4
Informações	4,3
Prazos e horários	4,3
Solução de problemas	4,3
Limpeza e conforto	4,4

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Coordenação de Administração Financeira (CAF/SCF/PROAD)	Aproveitando o possível
Coordenação de Licitação (CL/DCOS/PROAD)	Tenho muita facilidade de trabalhar com essa equipe! São pessoas prestativas! Comunicação clara, mesmo estando em teletrabalho.
Divisão de Patrimônio (DP/DMP/PROAD)	Atende todas as demandas.
Divisão de Tecnologia da Informação - Setorial Norte (DTIN/DSAN/PROAD)	Há uma dificuldade muito grande em entrar em contato com o setor de TI em São Mateus. Quando ligamos para lá somos "atendidos" por secretária eletrônica e temos que responder e aguardar como se estivéssemos ligando para alguma operadora.
Setor de Almoxarifado (SA/DRMN/DSAN/PROAD)	A DIVISÃO DE ALMOXARIFADO do DMP sempre atende prontamente as demandas enviadas, mesmo em cima da hora. A servidora Cristina é sempre muito gentil, e os servidores que atuam no Almoxarifado (próprios e terc.) são sempre muito solícitos.

Tabela 21: Avaliação do Usuário - 2023 – Proex

Total de avaliações recebidas: 1

Usuários	
Item avaliado	Nota
Contato	5,0
Local	5,0
Tratamento	5,0
Tempo	5,0
Informações	5,0
Prazos e horários	4,0
Solução de problemas	5,0
Limpeza e conforto	5,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
	Não houve comentários.

Tabela 22: Avaliação do Usuário - 2023 - Procuradoria Federal (PF)

Total de avaliações recebidas: 1

Usuários	
Item avaliado	Nota
Contato	4,0
Local	5,0
Tratamento	5,0
Tempo	4,0
Informações	3,0
Prazos e horários	4,0
Solução de problemas	3,0
Limpeza e conforto	5,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
	Não houve comentários.

Tabela 23: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep)**Total de avaliações recebidas: 10**

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,5
Local	4,0
Tratamento	3,8
Tempo	4,4
Informações	4,3
Prazos e horários	4,3
Solução de problemas	3,9
Limpeza e conforto	4,4

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Setor de Atendimento e Recadastramento (SARE/DGP/PROGEP)	Recebi informações divergentes sobre um mesmo assunto. Informações incompletas. Informações indicando procedimentos errôneos.
Divisão de Assistência à Saúde (DASA/DAS/PROGEP)	Nas poucas vezes que precisei de atendimento médico, me deparei com um serviço cuja acolhida pela equipe de enfermagem foi péssima e teve continuidade no consultório médico. Acrescenta-se, a falta de equipamentos e instrumentos para o médico.
Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP/PROGEP)	Os setores da Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP deveriam primar pelo atendimento humanizado, desenvolvendo a escuta ativa e personalizando a abordagem, pois os servidores demonstram antipatia e despreparo tanto no atendimento presencial quanto online.
Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas (DDP/PROGEP)	Encontrar o local de atendimento avaliado como ruim, pois faltam placas em todo o campus.
Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR/PROPAES)	Atendimento e acolhimento maravilhoso do DAS/progep

Tabela 24: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)

Total de avaliações recebidas: 2

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	2,4
Local	4,5
Tratamento	3,0
Tempo	4,0
Informações	4,0
Prazos e horários	3,0
Solução de problemas	3,9
Limpeza e conforto	3,9

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão (AG/PROGRAD)	Satisfatório
Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)	Os gestores da Prograd devem escolhidos com o viés de gestão (administração) e não somente com conhecimento na área de Educação.

Tabela 25: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil (PROPAES)

Total de avaliações recebidas: 3

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,0
Local	4,0
Tratamento	5,0
Tempo	4,0
Informações	4,3
Prazos e horários	4,7
Solução de problemas	4,0
Limpeza e conforto	4,7

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR/PROPAES)	Tomar providencias, no sentido de tentar impedir que ALUNOS passem por baixo da ROLETA. Os casos estão corriqueiros e aumentando a cada dia.

Tabela 26: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN)

Total de avaliações recebidas: 5

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,7
Local	4,7
Tratamento	4,7
Tempo	4,5
Informações	5,0
Prazos e horários	5,0
Solução de problemas	4,7
Limpeza e conforto	4,3
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Seção de Tecnologia da Informação - Setorial Sul (STIS/DSGS/PROPLAN)	A equipe do setor atende com muita presteza, competência e cordialidade.
Diretoria de Planejamento e Informações Institucionais (DPI/PROPLAN)	À DPI/PROLAN desenvolve suas atividades com liderança e competência. Auxiliando na tomada das melhores decisões institucionais.

Tabela 27: Avaliação do Usuário - 2023 - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG)**Total de avaliações recebidas: 1**

Usuários	
Item avaliado	Nota
Contato	3,0
Local	2,0
Tratamento	3,0
Tempo	3,0
Informações	3,0
Prazos e horários	3,0
Solução de problemas	3,0
Limpeza e conforto	2,0

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG)	O site é ruim, não conseguimos encontrar as informações com facilidade. Os alunos que entram, não recebem nenhuma informação de como proceder. Vamos descobrindo as coisas pelos colegas. A limpeza dos banheiros é péssima e os mosquitos faltam levar a gente

Tabela 28: Avaliação do Usuário - 2023 - Superintendência de Educação a Distância (Sead)

Total de avaliações recebidas: 1

Usuários	
Item avaliado	Nota
Contato	2,0
Local	5,0
Tratamento	2,0
Tempo	2,0
Informações	1,0
Prazos e horários	3,0
Solução de problemas	1,0
Limpeza e conforto	5,0

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
CA/DA/SEAD	Secretária sem educação (beirando a arrogância), seca e sem vontade de atender ou sanar as dúvidas ou solicitações dos alunos que cabem ao setor.

Tabela 29: Avaliação do Usuário - 2023 - Secretaria de Cultura (SECULT)

Total de avaliações recebidas: 2

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	5,0
Local	5,0
Tratamento	3,5
Tempo	5,0
Informações	5,0
Prazos e horários	5,0
Solução de problemas	5,0
Limpeza e conforto	5,0

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Coordenação do Teatro Universitário (CTU/SECULT)	Aspereza do atendente quando na venda de ingressos presenciais.

Tabela 30: Avaliação do Usuário - 2023 - Superintendência de Infraestrutura (SI)

Total de avaliações recebidas: 7

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	4,3
Local	4,5
Tratamento	4,2
Tempo	3,9
Informações	4,3
Prazos e horários	3,8
Solução de problemas	3,8
Limpeza e conforto	4,2

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Superintendência de Infraestrutura (SI)	Péssimo atendimento aos usuários principalmente na manutenção predial, ar condicionado tanto manutenção como instalação são péssimos, muita demora.
Superintendência de Infraestrutura (SI)	Único setor da UFES que realmente presta um serviço a contento. Parabenizo todos os servidores da SI
Superintendência de Infraestrutura (SI)	O Superintendente nos atende perfeitamente, mas sua equipe de servidores não possuem entendimento que estão ali para trazer solução às demanda e não gerar mais conflitos
Superintendência de Infraestrutura (SI)	Abri, no mínimo, dois chamados para manutenção do aparelho de ar-condicionado da minha sala há mais de um mês. O aparelho está vazando dentro da sala, molhando todo o chão e as instalações elétricas. Sigo sem atendimento.

Tabela 301: Avaliação do Usuário - 2023 - Secretaria de Órgãos Colegiados Superiores (SOCS)

Total de avaliações recebidas: 1

Usuários	
Item avaliado	Nota
Contato	5,0
Local	5,0
Tratamento	5,0
Tempo	5,0
Informações	5,0
Prazos e horários	5,0
Solução de problemas	5,0
Limpeza e conforto	5,0
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Secretaria de Órgãos Colegiados Superiores (SOCS)	Servidores nota mil.

Tabela 32: Avaliação do Usuário - 2023 - Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)**Total de avaliações recebidas: 4**

Usuários	
Item avaliado	Média
Contato	2,5
Local	3,2
Tratamento	3,2
Tempo	3,2
Informações	3,2
Prazos e horários	3,5
Solução de problemas	3,5
Limpeza e conforto	3,8

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
- Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)	A equipe de manutenção de computadores da STI realiza o serviço com eficiência e cumpre os prazos acordados com o usuário.
- Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)	Os servidores da STI que realizam atividades para CARP/DGP estão de parabéns. Sempre solícitos, interessados em resolver e atendem no tempo certo. Meus sinceros agradecimentos aos servidores da STI que prestam serviço para CARP/DGP
Setor de Telefonia e Comunicação (STC/DIS/STI)	É um setor que nunca está à disposição, nem por telefone, nem presencial. Temos muitas dificuldades para conseguir agendar ou conseguir solução dos nossos problemas.