



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**

#### **CCS**

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**

| <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 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**

| <b>Conceito</b> | <b>Nota</b> |
|-----------------|-------------|
| 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**

| <b>Total de usuários avaliadores</b> | <b>995</b> |
|--------------------------------------|------------|
| 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: 63.

**Tabela 4 - CCS**

| <b>Usuários</b>      | <b>63</b>    |
|----------------------|--------------|
| <b>Item avaliado</b> | <b>Média</b> |
| 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**

| <b>Unidade</b>             | <b>Considerações</b>                          |
|----------------------------|---|
| Assessoria de Gestão - CCS | Muito simpáticos e atenciosos no atendimento. |



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

|   |  |
|---|--|
| Assessoria de Gestão - CCS              | Situações desagradáveis 1- Limpeza 1 vez por semana. 2- falta de asfaltamento 3-Mato grande. 4- 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 tenho alguma dúvida e sempre me dão orientações precisas. Sempre educados e com prontidão para dar uma orientação. |
| Centro de Ciências da Saúde - CCS       | A UFES trata muito mal seus professores. As condições de trabalho são péssimas. As solicitações, mesmo as protocoladas, não são respondidas.   |

---