



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**

#### **HUCAM**

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: 34.

**Tabela 4 - HUCAM**

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

  

<b>Considerações relevantes sobre o atendimento</b>	
<b>Unidade</b>	<b>Considerações</b>
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	O atendimento desse setor me deixou encantada. Todos muito educados.



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

Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes - HUCAM	Gostaria de registrar e parabenizar à equipe do Banco de Leite da HUCAM. Pessoal bem prestativo, atencioso, paciente e nos ajudou muito com o fortalecimento e crescimento do nosso filho durante os primeiros dias de vida.
Divisão de Enfermagem - HUCAM	Excelente atendimento, resolutivo com efetividade. A DIVISAO DE ENFERMAGEM FICA NO LOCAL SEM INFORMAÇÃO SEM UMA PLACA PARA ORIENTAÇÃO
Divisão de Enfermagem - HUCAM/EBSERH	.LOCALIZADO EM UMA SAL MUITO PEQUENA PARA ATENDER O USUARIO POR SE TRATAR DE UM LOCAL MUITO PROCURADO POSERIA TER MAS VISIBILIDADE
Divisão de Gestão de Pessoas - HUCAM/EBSERH	Parabenizo o excelente trabalho desenvolvido pela Alda Luiza Klippel, única Servidora lotada nessa Divisão. Dedicada, disponível e muito capacitada para as atividades que desenvolve.
Núcleo de Atenção à Saúde do Trabalhador - HUCAM	A assistente social Denilda atende com muita eficiencia e sensibilidade aos problemas dos Servidores tecnico administrativos, interagindo e se disponibilizando com outros setores, para uma boa resolutividade.
Seção de Pessoal - HUCAM	Por varias vezes houve falta de respeito, discriminação e preconceito com o Servidor em LTS, durante a pericia medica. E falta de esclarecimento e boa vontade por parte no atendimento administrativo. dificuldades de localizacao e acesso.
Seção de Pessoal - HUCAM	Varias vezes faltou respeito e , houve discriminação e preconceito, por parte dos peritos durante as pericias medicas. e falta esclarecimento no atendimento administrativo.
Superintendência HUCAM/EBSERH	O superintendente não atende a população, não responde documentação em tempo hábil, não é coerente com suas atitudes e determinações.
Unidade de Atenção a Saúde da Criança e Adolescente/HUCAM/EBSERH	avaliar conforto dos acompanhantes.(banheiro , descanso , roupas de cama e banho)
Unidade de Cuidados Intensivos e Semi-Intensivos Adulto/HUCAM/EBSERH	OBS: trabalho nos turnos matutino, vespertino e noturno
Setor de Apoio Terapêutico - HUCAM/EBSERH	Nada a declarar
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	Sou professor do CCS, que atendimento maravilhoso. A UFES deveria seguir esse exemplo.