



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

PROGEP

Neste relatório, são apresentados as respostas da Avaliação pelos Usuários realizada no ciclo 2018 do Programa de Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação da Universidade Federal do Espírito Santo (PAD/Ufes), regido pela Resolução nº 30/2010-CUn/Ufes. O período de coleta das avaliações foi de 02 a 16 de julho de 2018, período em que o sistema esteve aberto.

De acordo com a citada resolução, a Avaliação de Desempenho deve abarcar, de forma integrada, além da avaliação das ações da Instituição, das atividades das equipes de trabalho, das condições de trabalho e das atividades individuais, a avaliação realizada pelos usuários.

A avaliação pelos usuários visa identificar o atendimento das expectativas dos usuários dos serviços prestados e propiciar a gestão da melhoria dos serviços, dos processos e do desenvolvimento institucional. Entende-se como usuário interno à instituição os servidores técnico-administrativos, os docentes e os alunos que demandam os serviços da Universidade. Usuários externos são a comunidade em geral que demanda os serviços prestados pela Universidade.

Ainda de acordo com a Resolução nº 30/2010, após o período de coleta das avaliações estabelecido em cronograma e divulgado nos meios de comunicação formais da Ufes, as avaliações dos usuários devem ser tabuladas e os resultados encaminhados a cada unidade administrativa ou acadêmica avaliada, para ciência e providências. O presente relatório vem cumprir essa determinação.



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

Na tabela abaixo, são apresentados os itens avaliativos na mesma forma e ordem em que foram disponibilizados no sistema. Na primeira coluna, consta o item com nome resumido, conforme será utilizado neste relatório, com a finalidade de melhor tabular e apresentar os dados.

Tabela 1 - Itens avaliativos

Resumo do item	Item avaliativo
Contato	Facilidade para entrar em contato com o setor (telefone, correios, internet, pessoalmente).
Local	Encontrar o local de atendimento.
Tratamento	Tratamento dado pelo(s) servidor(es) (professores, médicos, enfermeiros, servidores em geral).
Tempo	Tempo utilizado no atendimento.
Informações	Informações e esclarecimentos recebidos.
Prazos e horários	Cumprimento de prazos e horários marcados.
Solução de problemas	Solução de problema.
Limpeza e conforto	As condições de limpeza e conforto do setor.

Para cada item, o usuário poderia escolher dentre seis opções de resposta, com base no conceito que melhor representava sua opinião. A correspondência entre os conceitos atribuídos pelo usuário e a nota é a seguinte:

Tabela 2 - Conversão do conceito em nota

Conceito	Nota
Ótimo	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Péssimo	1
Não de aplica	-

Ao final, havia ainda um espaço para que o usuário pudesse escrever considerações relevantes sobre o atendimento.



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

No ciclo 2018 da avaliação de desempenho da Ufes, participaram da avaliação dos usuários 995 usuários, divididos nas seguintes categorias:

Tabela 3 - Usuários avaliadores por categoria

Total de usuários avaliadores	995
Servidores técnico-administrativos	201
Servidores docentes	131
Alunos	646
Pacientes do Hucam	7
Outros	10

O resultado geral da Ufes apresenta-se no Relatório da Avaliação pelos Usuários publicado no sítio eletrônico da Progep.

Segue abaixo a tabela com as repostas das avaliações do usuários em relação à unidade estratégica ou a seus setores.

Quantidade de usuários que avaliaram a unidade: 52.

Tabela 4- PROGEP

Usuários	52
Item avaliado	Média
Contato	3,84
Local	4,02
Tratamento	4,04
Tempo	3,84
Informações	3,80
Prazos e horários	3,85
Solução de problemas	3,82
Limpeza e conforto	3,88

Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DDP/PROGEP	Bom atendimento



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

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP	Não colocaram a opção de avaliar o atendimento da Biblioteca de Maruípe
Centro de Recreação - DAS	Considerando o interesse da UFES na qualidade de vida do Servidor, gostaria de pedir maior atenção para área de lazer. Falta limpeza, pintura da quadra, bebedouro, etc.
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	Equipe excelente, mas subvalorizada pela universidade não possuindo sequer um bebedouro com água gelada e outros problemas estruturais como salas utilizadas como depósitos. Uma lastima para todos que utilizam esse excelente serviço.
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	Utilizei o serviço odontológico, o atendimento dos profissionais de saúde, principalmente, foi ótimo, porém, algumas vezes minhas consultas foram desmarcadas pelo dentista atrasando meu tratamento.
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	Atendimento odontológico. Profissionais em formação bem instruídos e sempre acompanhados pelo professor. Desde o atendimento na recepção até o final do tratamento, foi tudo ótimo.
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	Pessoal capacitado e muito atencioso
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	PARA O ATENDIMENTO, NAO FOI LEVADO EM CONTA O ESTADO DE SAUDE DO Servidor.
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DDP/PROGEP	Informações recebidas sobre o registro da carga horária excedente dos cursos realizados para a Progressão por Capacitação.
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DDP/PROGEP	Tudo satisfatório..
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	Pessoas tecnicamente preparadas, atenciosas e prestativas.
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	Pessoas tecnicamente preparadas, atenciosas e prestativas.
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	O DGP continua sendo um setor da universidade extremamente burocrático que a cada nova medida tomada terceiriza atividades para chefias e Servidores, além de pedir informações em formulários que já estão de posse do próprio DGP.
Departamento de Gestão de Pessoas - DGP/PROGEP	Conquanto seja o DGP um setor destinado ao suporte funcional dos servidores da Universidade, tem funcionado na verdade como verdadeiro adversário administrativo do servidor. Os servidores



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

do DGP não se atualizam quanto aos normativos e prejudicam os demais

Departamento de Gestão de Pessoas -
DGP/PROGEP

Infelizmente, os Servidores são mal orientados, o que acaba refletindo no atendimento. Cada um que atende dá uma informação diferente, o que sobrecarrega algumas pessoas que se tornam referências de informações confiáveis.

Departamento de Gestão de Pessoas -
DGP/PROGEP

Departamento extremamente burocrático, que por vezes parece trabalhar contra o Servidor.

Divisão de Assistência à Saúde - DAS

Falta um trabalho preventivo junto aos servidores técnico-administrativos com relação às condições de higiene e saúde nos locais de trabalho.

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas -
PROGEP

Necessário também realizar maior controle dos exames periódicos dos servidores e ações de qualidade de vida

Seção de Análise e Registro Funcional -
DGP
Secretaria Administrativa - DGR

Os manuais disponíveis na página da PROGEP são ótimos, pois informam a legislação que subsidia o procedimento e DETALHA TUDO que é necessário para a instrução do processo e seu encaminhamento em fluxo normal.

Serviço de Atenção à Saúde - DAS

É uma ótima seção que atende a todos com presteza e imparcialidade.

Departamento de Gestão de Pessoas -
DGP/PROGEP

Excelente..

Os dentistas ficam isolados numa salinha, surfando na internet, enquanto isso o Servidor que não tem condições de bancar um tratamento dentário, numa lista infundável de espera. Porquê não há periódico para saúde bucal?

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas -
PROGEP

A JPT precisa capacitar melhor alguns Servidores para que eles sejam mais pólidos e abertos a esclarecer as dúvidas. Além disso, as repostas aos processos são muito demoradas chegando a demorar anos.

Atendentes acolhedoras e interessadas em ajudar a resolver os problemas. Além da tarefa a elas solicitadas, buscam instruir os Servidores acerca de seus direitos legais trabalhistas.. Competentes, eficientes e simpáticas...