



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 PELOS USUÁRIOS
PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS
EM EDUCAÇÃO DA UFES
CICLO 2020

Vitória

2020

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS	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 2020	8
4 RESULTADO POR CAMPUS	12
5 RESULTADO POR UNIDADE	14

LISTA DE SIGLAS

API - Assessoria de Políticas Internas
BC - Biblioteca Central
CAR - Centro de Artes
CCAE - 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
Ceunes - Centro Universitário Norte do Espírito Santo
CT - Centro Tecnológico
CUn - Conselho Universitário
Hucam - Hospital Cassiano Antonio Moraes
Ebserh - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
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
Secult - Secretaria de Cultura
SI - Superintendência de Infraestrutura
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 serão apresentados os resultados da Avaliação pelos Usuários, realizada no ciclo 2020 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 30/2010-CUn/Ufes. O período de coleta das avaliações foi de 01/07 a 21/08/2020.

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 propiciar a gestão da melhoria desses serviços, dos processos e do desenvolvimento institucional. Entendem-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.

2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS

Para realizar a avaliação pelos usuários, foi disponibilizado formulário eletrônico específico, nos moldes do anexo VII da Resolução nº 30/2010-Cun/Ufes, de forma a qualificar um determinado atendimento recebido em setor da Ufes. Esse formulário foi aplicado no mesmo sistema das demais avaliações, 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 também ser feito através de link disponível no sítio eletrônico da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep). A divulgação foi feita por meio do 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. Link de acesso: <http://progepweb.ufes.br/avalia>.

Após acessar o sistema, o usuário deveria indicar em qual categoria se enquadrava (servidor técnico, servidor docente, aluno, paciente ou outro) e depois selecionar 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). O usuário era apresentado, então, ao instrumento avaliativo, o qual continha oito itens.

Na tabela abaixo, são apresentados os itens avaliativos na mesma forma e ordem em que foram disponibilizados no sistema aos usuários. 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.

3 RESULTADO GERAL DA UFES

No ciclo 2020 da Avaliação de Desempenho da Ufes, foram enviadas 592 respostas à avaliação pelos usuários, divididos nas seguintes categorias:

Tabela 3 - Usuários avaliadores por categoria

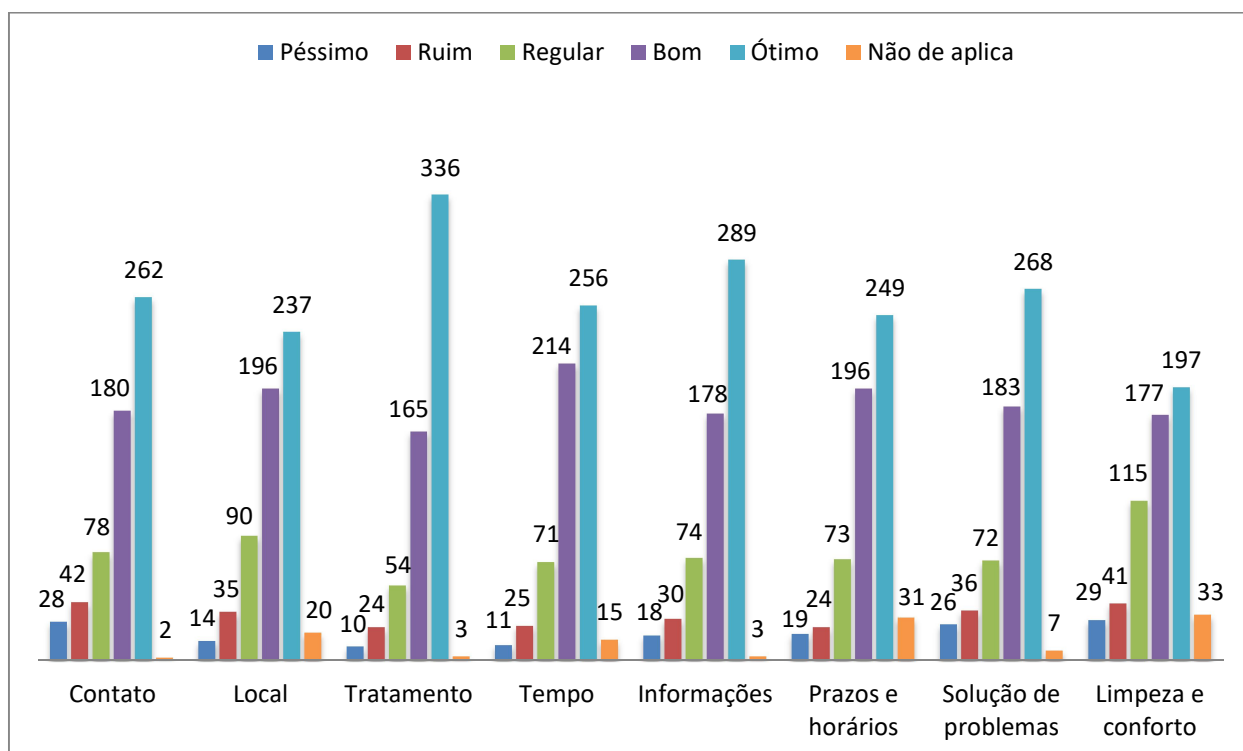
Total de usuários avaliadores 592	
Servidores técnico-administrativos	164
Servidores docentes	143
Alunos	267
Pacientes do Hucam	11
Outros	7

O resultado geral, 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:

Tabela 4 - Avaliação dos Usuários - Ufes - 2020 (por número e porcentagem de usuários avaliadores)

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não de aplica
Contato	28	42	78	180	262	2
%	4,73%	7,09%	13,18%	30,41%	44,26%	0,34%
Local	14	35	90	196	237	20
%	2,36%	5,91%	15,20%	33,11%	40,03%	3,38%
Tratamento	10	24	54	165	336	3
%	1,69%	4,05%	9,12%	27,87%	56,76%	0,51%
Tempo	11	25	71	214	256	15
%	1,86%	4,22%	11,99%	36,15%	43,24%	2,53%
Informações	18	30	74	178	289	3
%	3,04%	5,07%	12,50%	30,07%	48,82%	0,51%
Prazos e horários	19	24	73	196	249	31
%	3,21%	4,05%	12,33%	33,11%	42,06%	5,24%
Solução de problemas	26	36	72	183	268	7
%	4,39%	6,08%	12,16%	30,91%	45,27%	1,18%
Limpeza e conforto	29	41	115	177	197	33
%	4,90%	6,93%	19,43%	29,90%	33,28%	5,57%

Gráfico 1 - Avaliação pelos Usuários - Ufes - 2020



3.1 COMPARATIVO ENTRE OS CICLOS 2017 A 2020

Gráfico 2 - Percentual obtido no item Contato de 2017 a 2020

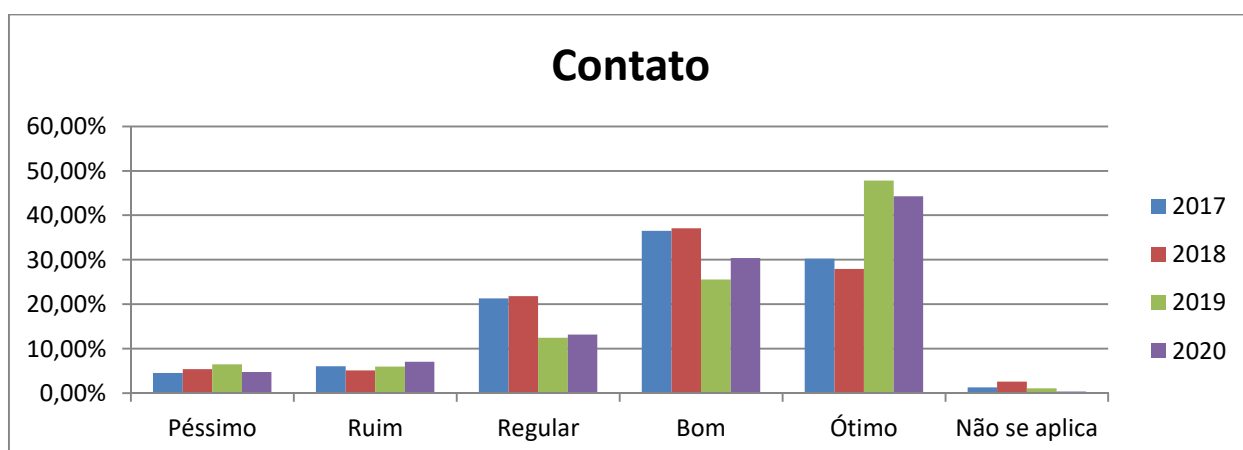


Gráfico 3 - Percentual obtido no item Local de 2017 a 2020

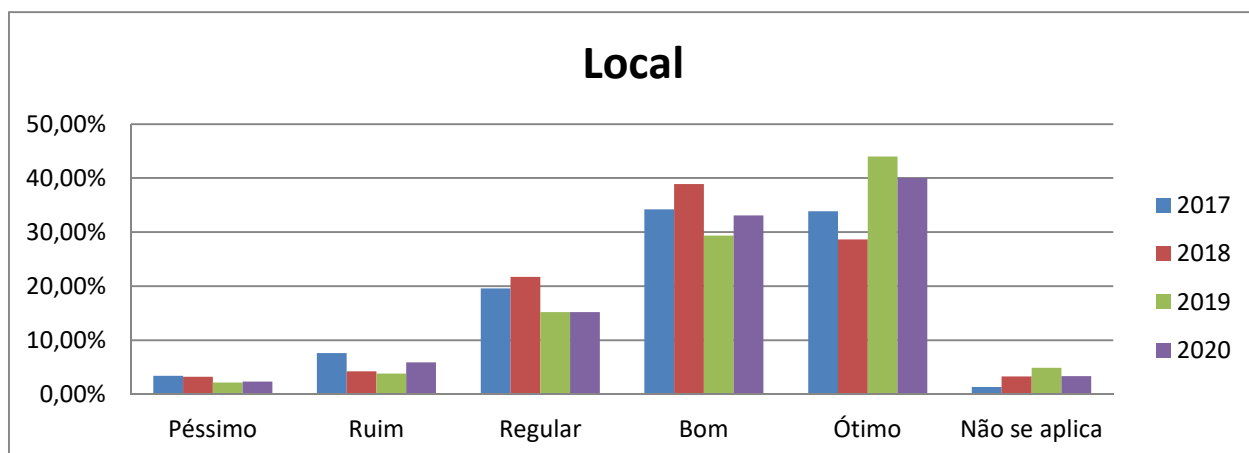


Gráfico 4 - Percentual obtido no item Tratamento de 2017 a 2020

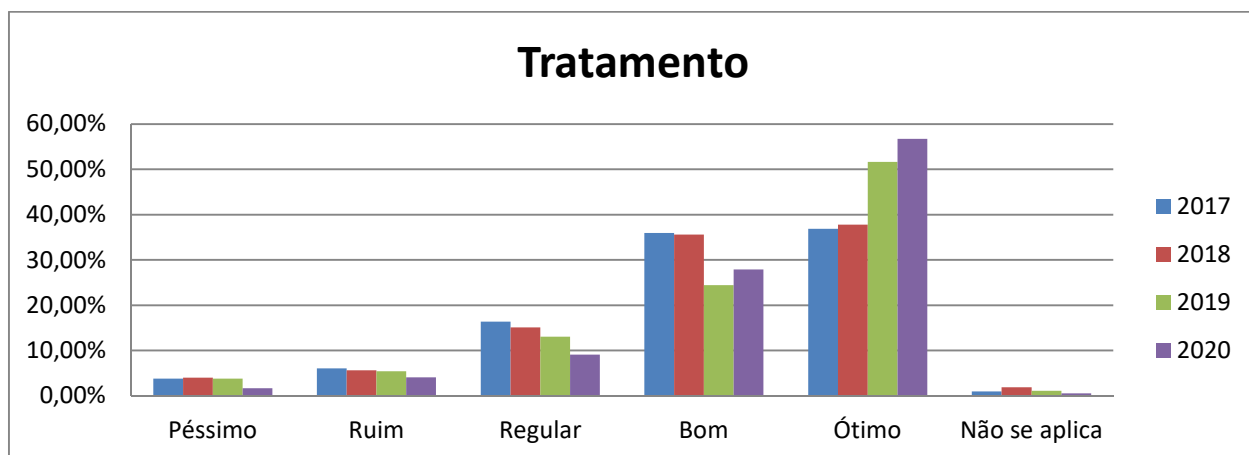


Gráfico 5 - Percentual obtido no item Tempo de 2017 a 2020

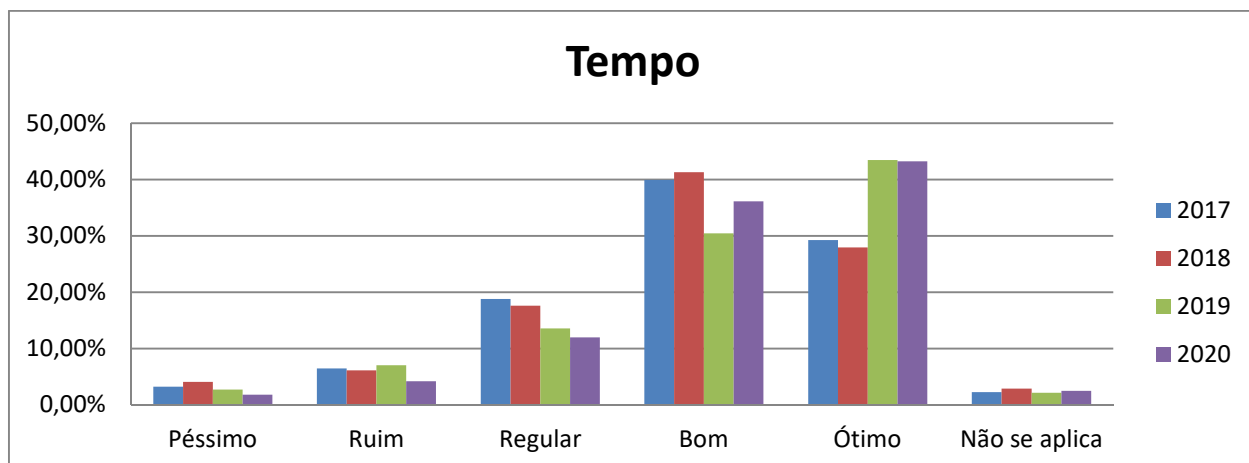


Gráfico 6 - Percentual obtido no item Informações de 2017 a 2020

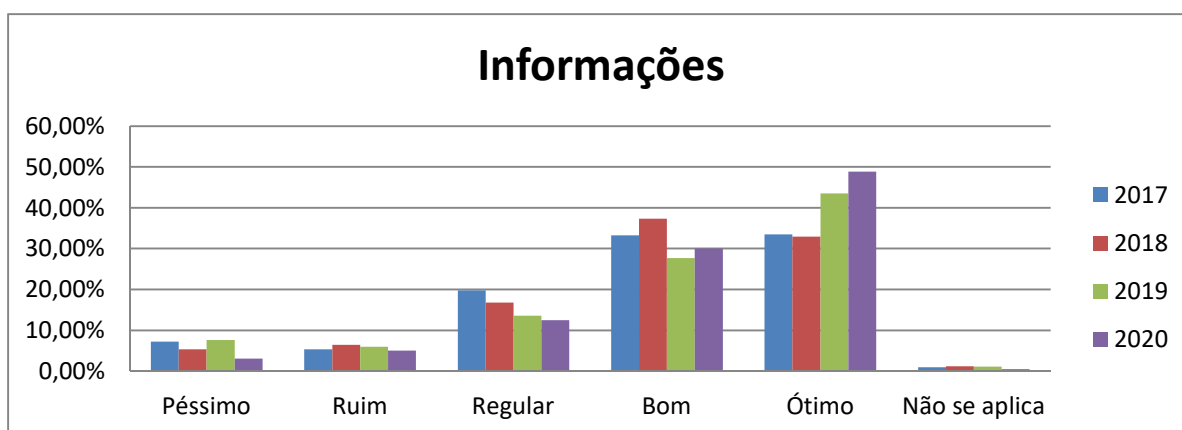


Gráfico 7 - Percentual obtido no item Prazos e horários de 2017 a 2020

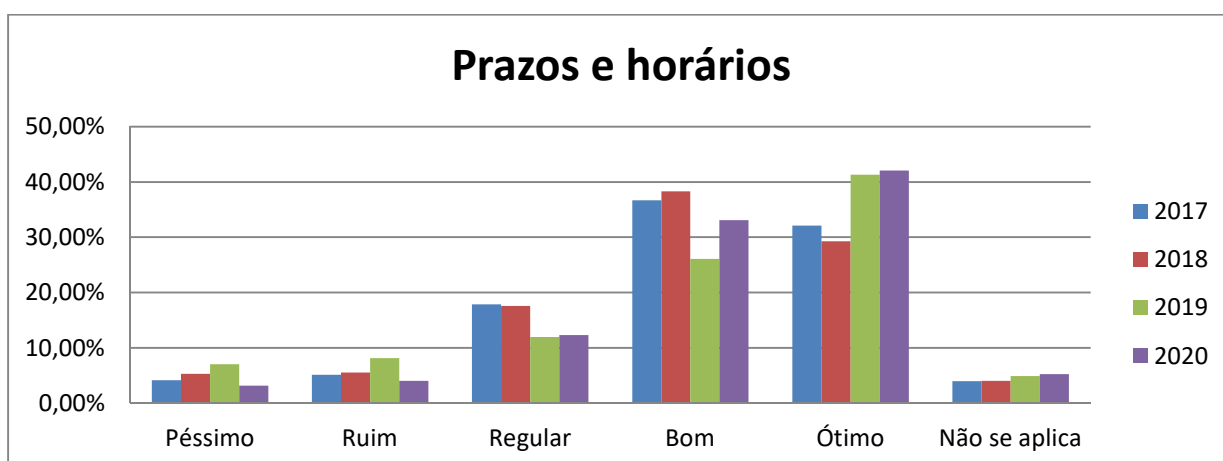


Gráfico 8 - Percentual obtido no item Solução de problemas de 2017 a 2020

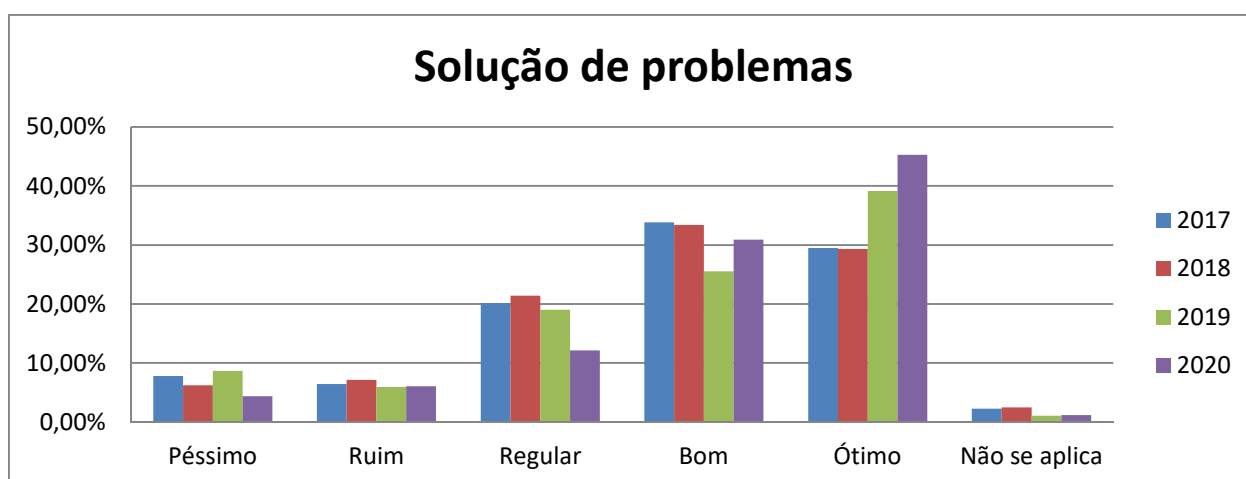
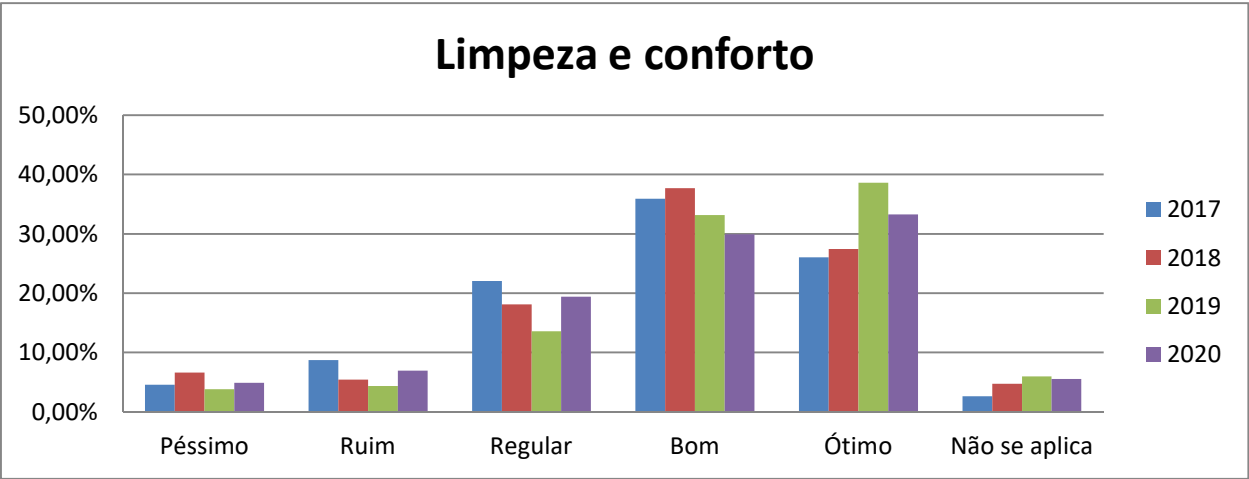


Gráfico 9 - Percentual obtido no item Limpeza e conforto de 2017 a 2020



4 RESULTADO POR CAMPUS

A seguir são apresentadas as notas médias para cada item nos quatro campi universitários: Alegre, Goiabeiras, Maruípe e São Mateus.

Tabela 5 - Avaliação pelos Usuários 2020 – Alegre

Usuários	47
Item avaliado	Média
Contato	3,89
Local	4,02
Tratamento	4,26
Tempo	4,15
Informações	4,00
Prazos e horários	4,13
Solução de problemas	3,96
Limpeza e conforto	4,00

Tabela 6 - Avaliação pelos Usuários 2020 – Goiabeiras

Usuários	419
Item avaliado	Média
Contato	4,05
Local	4,12
Tratamento	4,36
Tempo	4,21
Informações	4,19
Prazos e horários	4,18
Solução de problemas	4,10
Limpeza e conforto	3,87

Tabela 7 - Avaliação pelos Usuários 2020 – Maruípe

Usuários	100
Item avaliado	Média
Contato	3,95
Local	3,80
Tratamento	4,31
Tempo	4,03
Informações	4,15
Prazos e horários	3,90
Solução de problemas	3,98
Limpeza e conforto	3,55

Tabela 8 - Avaliação pelos Usuários 2020 - São Mateus

Usuários	26
Item avaliado	Média
Contato	4,27
Local	4,27
Tratamento	4,46
Tempo	4,23
Informações	4,19
Prazos e horários	4,16
Solução de problemas	4,38
Limpeza e conforto	4,31

5 RESULTADO POR UNIDADE

Tabela 9 - Avaliação do Usuário - 2020 - ADMINISTRAÇÃO DOS CENTROS

Usuários		7
Item avaliado		Média
Contato		4,00
Local		3,71
Tratamento		4,57
Tempo		3,86
Informações		4,29
Prazos e horários		3,86
Solução de problemas		3,57
Limpeza e conforto		3,57
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Administração dos Centros		O atendimento sempre bem esclarecedor
Administração dos Centros		Sempre fui atendido com muita atenção.
Administração dos Centros		Servidores extremamente preparados para o desempenho de suas funções.

Tabela 10 - Avaliação do Usuário - 2020 - ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Usuários		5
Item avaliado		Média
Contato		4,20
Local		4,20
Tratamento		4,40
Tempo		4,25
Informações		4,40
Prazos e horários		4,40
Solução de problemas		3,60
Limpeza e conforto		3,40
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade	Considerações	
Administração Superior	O PRÉDIO DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DA UFES ESTÁ ABANDONADO, COM BANHEIROS IMUNDOS, CORREDORES SUJOS, SEM SEGURANÇA, QUALQUER UM PASSA PELA RECEPÇÃO SEM SER ABORDADO. SOMENTE QUANDO SOLICITA UMA INFORMAÇÃO QUE SE IDENTIFICA. UM DESCASO TOTAL. MUITO TRISTE.	

Tabela 11 - Avaliação do Usuário - 2020 – API

Usuários		1
Item avaliado		Média
Contato		5,00
Local		5,00
Tratamento		5,00
Tempo		5,00
Informações		5,00
Prazos e horários		5,00
Solução de problemas		4,00
Limpeza e conforto		5,00
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Assessoria de Políticas Internas		todo questionamento foram relevantes.

Tabela 12 - Avaliação do Usuário - 2020 – AUDIN

Usuários		3
Item avaliado		Média
Contato		3
Local		3
Tratamento		3
Tempo		3
Informações		3
Prazos e horários		3
Solução de problemas		3
Limpeza e conforto		5
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade	Considerações	
Auditoria Interna	A auditoria deveria ter um viés consultivo e de orientação.	
Auditoria Interna	No início do ano, com a revelação das fraudes nas cotas universitárias, alguns alunos entraram em contato para informar possíveis alunos fraudadores dentro dos cursos. Não houve resposta da ouvidoria.	

Tabela 13 - Avaliação do Usuário - 2020 - BC

Usuários	14
Item avaliado	Média
Contato	4,43
Local	4,69
Tratamento	4,79
Tempo	4,79
Informações	4,86
Prazos e horários	4,70
Solução de problemas	4,86
Limpeza e conforto	3,92
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Biblioteca Central	É o melhor lugar da UFES!!!!!!!!!! E com a melhor equipe.
Biblioteca Central	Fui atendida neste setor (Biblioteca) por vários servidores diferentes e sempre fui tratada com muita atenção, educação e profissionalismo.
Biblioteca Central	Profissionalismo!
Biblioteca Central	Servidores atenderam muito bem. Apenas o banheiro não estava em boas condições de limpeza
Seção de Biblioteca - Setorial Maruípe	Um agradecimento especial à bibliotecária Lizzie Chaves, muito atenciosa e competente.

Tabela 14 - Avaliação do Usuário - 2020 – CAR

Usuários		23
Item avaliado		Média
Contato		3,83
Local		3,87
Tratamento		4,35
Tempo		4,00
Informações		4,09
Prazos e horários		3,91
Solução de problemas		3,96
Limpeza e conforto		3,17
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Centro de Artes		Falta a manutenção da limpeza, quanto ao atendimento pelos profissionais muito bom@
Centro de Artes		Gostaria de saber quando teremos alguma informação sobre a aulas a serem dadas.
Departamento de Desenho Industrial		Muito bom a equipe, muito simpática.
Colegiado de Comunicação Social - Jornalismo		Nada à questionar
Colegiado do Curso de Design		Os servidores são ótimos e atenciosos, mas a estrutura do lugar falta conforto, o que não é culpa dos servidores do colegiado. Falta verbas para proporcionar melhores condições para todos os servidores e alunos.

Tabela 15 - Avaliação do Usuário - 2020 - CCAE

Usuários	22
Item avaliado	Média
Contato	3,64
Local	4,00
Tratamento	4,00
Tempo	3,91
Informações	3,95
Prazos e horários	4,09
Solução de problemas	3,91
Limpeza e conforto	3,95
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Departamento de Zootecnia	As condições de limpeza de gabinetes de trabalho, cozinha e banheiro são limitantes em função da pequena quantidade de profissionais terceirizados para este serviço no campus de Alegre.
Centro de Ciências Agrárias e Engenharias	Entendo que há a necessidade de melhorar o sistema de acesso às informações no CCAE, cuja comunicação do exterior ao Centro para dentro é péssima.
Departamento de Ciências Florestais e da Madeira	Nada a complementar.
Departamento de Ciências Florestais e da Madeira	Nada a complementar.
Programa de Pós-Graduação em Ciência e Tecnologia de Alimentos	o atendimento do secretário do departamento de pós PCTA/ Alegre é muito bom, é sempre atencioso em resolver algum problema, dando retorno das soluções.
	o coordenador também é muito atencioso.
Centro de Ciências Agrárias e Engenharias	O questionário está bom.
Programa de Pós-Graduação em Ciência e Tecnologia de Alimentos	O setor tem funcionado muito bem.
Departamento de Agronomia	Precisa caracterizar melhor que é usuário. E usuário de que? Geral? De setores específicos?
Centro de Ciências Agrárias e Engenharias	Ruim
Departamento de Engenharia de Alimentos	São muito atenciosos e prestativos no atendimento.

Tabela 16 - Avaliação do Usuário - 2020 – CCE

Usuários	36
Item avaliado	Média
Contato	4,03
Local	4,28
Tratamento	4,06
Tempo	4,15
Informações	3,97
Prazos e horários	4,15
Solução de problemas	3,86
Limpeza e conforto	4,14
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Ciências Exatas	A direção do CCE simplesmente não funciona, o diretor é totalmente omissos aos problemas do Centro, parece que ele nem trabalha no mesmo, quem gere o centro são os secretários Rossana e Walkirio, dos quais não tenho reclamação.
Centro de Ciências Exatas	A gestão do CCE deixa muito a desejar. A omissão aos problemas é constante. Salas de aula em condições de higiene péssimas e servidores que dificilmente ajudam nas secretarias. Uma gestão lamentável e omissa.
Programa de Pós-Graduação em Matemática	A secretária Edilaine é ótima profissional.
Secretaria	As secretarias do CCE estão muito mal geridas. Os funcionários das secretarias de gestão e acadêmica costumam empurrar as responsabilidades para os outros e no fim são poucos os que trabalham de verdade, a Direção sabe disso e nada faz.
Centro de Ciências Exatas	Banheiros públicos fechados, indo contra a lei. Informe-me à direção do CCE sobre professor dando aula em dois lugares ao mesmo tempo, mudando horário de aula sem autorização da sua câmara departamental e nada foi feito. Lamentável.
Programa de Pós-Graduação em Química	Em particular o servidor Alex sempre se mostra muito competente e bem educado nos tratamentos comigo. Certamente cumpre muito bem seu serviço, excelente profissional.
Centro de Ciências Exatas	Melhorar a postura de alguns servidores da secretaria acadêmica.

Programa de Pós-Graduação em Química	Não é difícil encontrar o PPGQUI com a explicação de alguém que saiba onde ele está localizado. Porém, a UFES tem um problema de mapas e sinalização. Poderia haver pelo menos um mapa explicativo no site dos prédios da Química e organização interna deles.
Programa de Pós-Graduação em Química	O profissional Alex é muito atencioso e zela pelo funcionamento correto da Secretária da Pós. O coordenador Paulo é uma excelente pessoa e está sempre disposto a ajudar.
Programa de Pós-Graduação em Química	O servidor Alex da PPGQui é um exemplo de servidor, auxilia os alunos da pós com toda atenção além da atenção com os egressos.
Secretaria	Observação: informei que o tempo de atendimento não se aplica porque simplesmente não há atendimento. Na Secretaria de gestão do CCE normalmente temos que nos autoatender já que a vontade dos funcionários para ajudar é nula.
Centro de Ciências Exatas	Quando fui ao CCE, na secretaria/colegiado, Tive que esperar por 30min ou mais para ser atendida, sendo que haviam 2 pessoas lá para fazer o atendimento, elas me viram e simplesmente ignoraram a minha presença.
Centro de Ciências Exatas	Servidores não tem mínima noção de atendimento ao público. A secretária de gestão não funciona como deveria. Os professores realizamos autoatendimentos. Inúmeras vezes foram informadas tais irregularidades à direção de centro, mas nada é resolvido.

Tabela 17 - Avaliação do Usuário - 2020 – CCENS

Usuários		25
Item avaliado		Média
Contato		4,12
Local		4,04
Tratamento		4,48
Tempo		4,36
Informações		4,04
Prazos e horários		4,16
Solução de problemas		4,00
Limpeza e conforto		4,04
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade	Considerações	
Programa de Pós-Graduação em Ensino, Educação Básica e Formação de Professores	A secretária do PPGEEDUC não sabe informar as coisas corretamente, confunde alguns processos e demora com as requisições.	
Departamento de Farmácia e Nutrição	A troca das secretarias individuais de cursos pela secretaria única dos cursos do CCENS possibilitou melhoria significativa nos serviços prestados ao departamento, reduzindo tempo de espera e otimizando a qualidade dos serviços.	
Colegiado do Curso de Geologia	Ocorreu tudo bem e dentro do esperado; os funcionários da Sugrad são prestativos e atenciosos. A única irregularidade é o espaço físico que é inadequado, velho, mal ventilado, a acústica é ruim, o ar condicionado apresenta mal funcionamento e sujeiras.	
Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde	Secretaria Unica Departamentos - CCENS - atendimento sempre muito ágil e de qualidade.	

Tabela 18 - Avaliação do Usuário - 2020 – CCHN

Usuários		81
Item avaliado		Média
Contato		3,67
Local		3,86
Tratamento		4,19
Tempo		4,04
Informações		3,96
Prazos e horários		3,99
Solução de problemas		3,89
Limpeza e conforto		3,57
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Colegiado do Curso de Ciências Sociais		A pichação, uso de drogas que todos são obrigados a absorver no ar e é observado sem dificuldades nos diretórios acadêmicos não é de responsabilidade da administração da UFES? Ou o ideal, é essa postura politicamente menos desgastante pra os responsáveis?
Departamento de Geografia		Cumprimento da carga horária e disponibilidade de atendimento aos alunos por parte dos professores
Colegiado do Curso de História		É muito difícil entrar em contato com o Josemar, muito difícil de encontrá-lo e, quando encontramos, ele é extremamente grosseiro e não tira as dúvidas necessárias sem antes atacar o aluno gratuitamente, mesmo que o aluno esteja sendo super gentil com ele
Centro de Ciências Humanas e Naturais		Falta de informações mais regulares em períodos mais curtos de tempo.
Programa de Pós-Graduação em Psicologia		Há serviços não informatizados, como a entrega do relatório de estágio que só é avaliado fisicamente e neste semestre não foi avaliado!
Centro de Ciências Humanas e Naturais		Infelizmente, em minha experiência durante o mestrado e doutorado, presenciei muitas falhas desde mal atendimento, falta de retorno por telefone e email. Muitos servidores não respondem os emails ou dificultam o atendimento.
Colegiado do Curso de Letras - Libras		Não consigo acessar meu portal e sempre me direcionam pra outro local e não sou atendida. Falta água sempre. Ficava gripada sempre, não sei se o filtro do ar-condicionado é limpo frequentemente.

Colegiado do Curso de Letras - Libras	Não consigo acessar meu portal e sempre me direcionam pra outro local e não sou atendida. Falta água sempre. Ficava gripada sempre, não sei se o filtro do ar-condicionado é limpo frequentemente.
Departamento de Psicologia	O ambiente é insalubre, sujo e mal cuidado.
Centro de Ciências Humanas e Naturais	O centro possui um atendimento tardio e ineficiente para demandas de departamentos, cursos, professores e alunos. As solicitações precisam ser reforçadas até 10 vezes para terem resposta.
Programa de Pós-Graduação em Geografia	O telefone para contato com a secretaria está sempre com problema. Sendo necessário enviar e-mail, que não soluciona a dúvida prontamente equiparada a rapidez de uma ligação.
Colegiado do Curso de Ciências Sociais	Os atendimentos que tive foram excelentes, o tratamento dispensado foi ótimo, me esclareceram as dúvidas que tinha. Basicamente meus atendimentos trataram de aproveitamento de estudos e matrícula.
Programa de Pós-Graduação em História	Os servidores Filipe e Michele são excelentes no atendimento. Merecem reconhecimento pelo trabalho desenvolvido na Secretaria do Programa.
Programa de Pós-Graduação em História	Os servidores lotados no PPGHIS (Michely Almeida e Filipe Luppi) são simpáticos, prestativos e eficientes.
Departamento de Psicologia	pontuei psicologia devido a necessidade de acompanhamento psicológico, até ontem eu não consegui, tentei tratamento dentário não consegui, nada através da UFES. Passei por uma cirurgia de hernia ingnal bilateral, mais ao menos três anos, este sim ótimo.
Programa de Pós-Graduação em Psicologia	Prédio do PPGP está com sérios problemas estruturais. Precisa de manutenção urgente.
Centro de Ciências Humanas e Naturais	Sempre fui muito bem atendida no Colegiado, contudo, o coordenador é indisponível para os alunos. No Departamento, é todos são tão amáveis quanto no Coegiado.
Programa de Pós-Graduação em Filosofia	Serviço público e de Excelência.
Assessoria de Gestão	temos melhorar mais e aprofundar a qualidade sempre e mais deveríamos promover projetos
Centro de Ciências Humanas e Naturais	Todas as vezes que procurei setores dentro da ufes para solucionar problemas...fui muito bem atendido...Parabéns ao corpo de servidores...
Secretaria	Todos os servidores da Secretaria Administrativa do CCHN são excelentes, com destaque para o servidor Ariel Sessa, que é muito prestativo.

Tabela 19 - Avaliação do Usuário - 2020 – CCJE

Usuários	66
Item avaliado	Média
Contato	4,33
Local	4,35
Tratamento	4,59
Tempo	4,48
Informações	4,42
Prazos e horários	4,34
Solução de problemas	4,26
Limpeza e conforto	3,87
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Departamento de Economia	A limpeza dos ambientes do Departamento de Economia ficou prejudicada desde os cortes de verbas impostos à Universidade.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Banheiros imundos e sem papel.
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Existem muitos bons profissionais qualificados e dedicados, mas a estrutura para o atendimento deixa a desejar.
Programa de Pós-Graduação em Política Social	Funcionários sempre atenciosos, principalmente a
Setor da Secretaria Unificada de Pós-graduação	Funionários da SIP sempre atenciosos e dispostos a ajudar, mesmo em home office.
Setor da Secretaria Unificada de Departamentos	Ministro aulas no período noturno e tenho de entregar o aparelho data-show após as aulas. A secretaria fecha às 21:00hs enquanto o curso funciona até às 23hs. Pelo menos o funcionamento da SUD deveria ser até às 22:30hs.
Laboratório de Informática	Necessário reverem a forma de agendamento.Raramente consigo agendar horários solicitados em tempo útil ao dia das aula, pq conflitos com disciplinas que agendam para todo o período letivo são recorrentes.Esta dinâmica não atende a tds.Muito desagradável!
Programa de Pós-Graduação em Administração	O atendimento da secretaria é muito bom, e dos professores ainda estamos em andamento.
Colegiado do Curso de Biblioteconomia	Professora muito atenciosa, disponível para atendimento agendado, disposta a ajudar!
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Profissionalismo!

Colegiado do Curso de Biblioteconomia	Profissionalismo!
Departamento de Biblioteconomia	Profissionalismo!
Departamento de Biblioteconomia	Profissionalismo!
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação	Profissionalismo!
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas	Secretaria unificada de pós-graduação. Servidores prestativos e atenciosos! Gosto muito de trabalhar com eles! Minha única reclamação está na falta de sinalização do CCJE (uma vergonha considerando os INÚMEROS PROJETOS já realizados - e nunca implantados)
Departamento de Ciências Contábeis	Sempre atenderam minhas demandas com muita rapidez e eficiência
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública	Sempre foi recebido um bom atendimento pelos servidores do setor e as dúvidas e perguntas enviadas sempre receberam resposta.

Tabela 20 - Avaliação do Usuário - 2020 - CCS

Usuários	45
Item avaliado	Média
Contato	4,07
Local	3,59
Tratamento	4,33
Tempo	4,05
Informações	4,27
Prazos e horários	3,98
Solução de problemas	4,04
Limpeza e conforto	3,02
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Departamento de Ciências Farmacêuticas	A única dificuldade de contato é pelo telefone, que geralmente não tem resposta mas o retorno por e-mail é sempre rápido.
Programa de Pós-Graduação em Ciências Farmacêuticas	Damiana é uma ótima servidora, continue assim sempre!
Assessoria de Gestão	Gostaria de fazer um elogio especial do Igor Erler, pela sua dedicação ao CCS, sempre de bom humor, mesmo sendo responsável por tentar resolver tantos problemas.
Centro de Ciências da Saúde	Meu processo de insalubridade, por exemplo, ficou mais de 20 dias sem ser sequer recebido pelo servidor e isso pq trabalho no hospital com pacientes com COVID
Centro de Ciências da Saúde	Os pedidos são respondidos mas as ações da depois principalmente da subprefeitura não são realizados.

Tabela 21 - Avaliação do Usuário - 2020 – CE

Usuários	19
Item avaliado	Média
Contato	4,32
Local	4,44
Tratamento	4,53
Tempo	4,42
Informações	4,47
Prazos e horários	4,35
Solução de problemas	4,28
Limpeza e conforto	4,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Programa de Pós-Graduação em Educação	A boa vontade dos servidores esbarra na precariedade das estruturas físicas e organizacionais. Os móveis e implementos utilizados parecem reaproveitados de outras instalações, sem nenhum padrão e não oferecendo conforto algum.
Programa de Pós-Graduação em Educação	As especificidades dos estudantes de pós-graduação não estão sendo atendidas na secretaria do curso. Com a pandemia, sugere-se o estabelecimento/divulgação de um canal direto, sobretudo para atendimento de sujeitos provenientes de outras cidades/estados.
Centro de Educação	Foi candidata ao processo de mestrado em Educação Profissional, professor Alex e demais servidores foram muito gentis e esclarecedores, quanto aos questionamentos do processo de seleção.
Centro de Educação	Mesmo ante a redução de recursos, o Centro de Educação prima por manter o local limpo. No entanto, os móveis e aparelhos carecem de manutenção. Corredores escuros. Prédio sem acessibilidade.
Centro de Educação	O CE parece abandonado pela UFES. Não há estrutura para alunos com deficiências motoras, o prédio é infestado de mosquitos, não há cadeiras confortáveis, ar condicionado ou ventiladores não são funcionais no prédio, os banheiros abafados, faltam tomadas.
Centro de Educação	Que biblioteca agradável! Servidores dóceis, prestativos, ambiente silencioso. Gosto muito do setor e tenho sentido falta de lá nessa quarentena.

Tabela 22 - Avaliação do Usuário - 2020 – CEFD

Usuários		15
Item avaliado		Média
Contato		4,33
Local		4,20
Tratamento		4,67
Tempo		4,33
Informações		4,71
Prazos e horários		4,46
Solução de problemas		4,69
Limpeza e conforto		4,14
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Assessoria de Gestão		A ufes como um todo tem um atendimento excelente, para o meu caso como aluno consigo chegar a qualquer lugar com facilidade, mas para calouros ou pessoas q estão querendo resolver algum problema na UFES e não conhecem o ambiente é muito difícil de encontr
Centro de Educação Física e Desportos		Os profissionais do setor são atenciosos e prestativos.

Tabela 23 - Avaliação do Usuário - 2020 - CEUNES

Usuários	23
Item avaliado	Média
Contato	4,30
Local	4,39
Tratamento	4,61
Tempo	4,30
Informações	4,26
Prazos e horários	4,27
Solução de problemas	4,43
Limpeza e conforto	4,30
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Departamento de Ciências Agrárias e Biológicas	A secretária do DCAB é de uma eficiência rara e possui excelente tratamento e relacionamento com todos os alunos e servidores.
Centro Universitário Norte do Espírito Santo	Atendimento ótimo
Secretaria Única de Pós-Graduação	Excelente atendimento.
Departamento de Ciências Naturais	Falta um local para os servidores do departamento almoçar.
Departamento de Computação e Eletrônica	Não houve nenhum problema de atendimento ou acesso.
Departamento de Computação e Eletrônica	O secretário Fabricio é muito prestativo e eficiente.
Departamento de Ciências Naturais	O técnico do laboratório de Química Analítica do DCN/CEUNES (Jean C Fiorotti) tem conduta exemplar.
Secretaria Única de Graduação	Um só servidor a partir das 19h é pouco para atender 5 cursos de licenciatura no período da noite.

Tabela 24 - Avaliação do Usuário - 2020 – CT

Usuários		28
Item avaliado		Média
Contato		3,71
Local		3,89
Tratamento		4,36
Tempo		4,31
Informações		4,14
Prazos e horários		4,26
Solução de problemas		4,21
Limpeza e conforto		3,82
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade	Considerações	
Centro Tecnológico	Muitas vezes é difícil, para não se dizer quase impossível, encontrar os lugares para se resolver os problemas. Além disso, muitas vezes sequer o profissional designado consegue dar a informação por não saber ou passa uma informação equivocada.	
Colegiado do Curso de Engenharia de Produção	Sou a coordenadora do CCEPV e me considero usuária dos setores que dependo para poder prestar um serviço adequado aos alunos. Neste sentido, as instalações e acessos do CT são precários. Dependemos mais de nossas iniciativas próprias para resolver problema	
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica	Sugiro que façam uma avaliação de usuário mais abrangente, para capturarem a impressão dos alunos sobre as condições dos banheiros dos prédios da UFES, salas de aula, ar-condicionados, etc. Os banheiros são insuportavelmente imundos.	

Tabela 25 - Avaliação do Usuário - 2020 - EDUFES

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	2,00
Local	3,00
Tratamento	2,00
Tempo	2,00
Informações	1,00
Prazos e horários	1,00
Solução de problemas	1,00
Limpeza e conforto	4,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Não houve considerações adicionais.	

Tabela 26 - Avaliação do Usuário - 2020 - GR

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	5,00
Local	4,00
Tratamento	5,00
Tempo	5,00
Informações	5,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	5,00
Limpeza e conforto	4,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Não houve considerações adicionais.	

Tabela 27 - Avaliação do Usuário - 2020 - HUCAM

Usuários	52
Item avaliado	Média
Contato	3,88
Local	4,00
Tratamento	4,33
Tempo	4,04
Informações	4,12
Prazos e horários	3,88
Solução de problemas	3,96
Limpeza e conforto	4,08
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Unidade de Cirurgia Geral/HUCAM/EBSERH	a estrutura física deixa a desejar, muito sol diretamente nos pacientes, paredes sujas, difícil acesso aos postos de enfermagem.
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	Após surgiu a curiosidade de conhecer como adquirimos nosso produtos, procuramos a Unidade de almoxarifado e lá fomos tão bem recebidos que não poderia deixar de elogiar aquele setor. Pessoas simples, mas que atuam com muita dedicação e responsabilidade.
Unidade de Atenção a Saúde da Criança e Adolescente/HUCAM/EBSERH	Demora no atendimento em relação ao horário agendado.
Divisão de Gestão de Pessoas - HUCAM/EBSERH	Espaço inadequado, pequeno impessoal.
Setor de Suprimentos - HUCAM/EBSERH	Estão deixando de fazer o controle geral dos suprimentos, itens de uso contínuo que os setores por vezes ficam sem a não ser que fiquem responsável por verificar estoque, consumo e fazer os pedidos um a um. Função cabida ao almoxarifado e suprimentos.
Divisão de Gestão de Pessoas - HUCAM/EBSERH	Este setor esta com serviço de excelência sempre somos muito bem atendidos e nos auxiliam em todos os problemas relacionados a administração, faz 7ma diferença muito grande para nós profissionais de saúde da equipe noturna.
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	Estou fazendo elogio por merecerem, servidores e colaboradores de outros vínculos engajados na solução de problemas.
Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes	Infelizmente a autogestão de vagas é pouca para a demanda do hospital. Sendo a maior parte das consultas fica destinada à CRV. Isso também ocorre com a marcação de exames, que são todos contratualizadas pela SESA.

Divisão Administrativa e Financeira - HUCAM/EBSERH	muito bom
Unidade de Cirurgia Geral/HUCAM/EBSERH	muito sol nas enfermarias, poucos banheiros para uso dos pacientes, postos de enfermagem de difícil acesso.
Unidade de Laboratório de Análises Clínicas - HUCAM/EBSERH	Necessita de melhorias na área física.
Unidade de Cirurgia RPA/CME - HUCAM/EBSERH	No período do meu processo cirurgia desde do pré operatório para o pós alta toda a equipe cirúrgica ate a RPA foram muitos prestativos. Funcionários da casa Casa 4, também.
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	Nunca estive em um almoxarifado tão limpo em minha vida. as pessoas ali se preocupam com a higiene de todos e do local. Tudo muito limpo. fiquei impressionada com tanta caixa e tanta higiene. parabéns a todos.
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	Nunca imaginei que um almoxarifado fosse resolver problemas de paciente, ligamos e nos dão toda atenção. Parabéns para toda equipe.
Divisão de Gestão de Pessoas - HUCAM/EBSERH	O atendimento ao usuário pode melhorar se houver planejamento e monitoramento da saúde e segurança do trabalho; e com dimensionamento de pessoal.
Unidade de Apoio Operacional - HUCAM/EBSERH	O atendimento para agendamento e no guichê antes de ser atendido pelos médicos é horrível.
Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes	O Hucam deve utilizar mais as ferramentas de gestão de pessoas e do trabalho, e estabelecer melhores relacionamentos entre instituição e funcionários.
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	Sempre que ligo me atendem com muito respeito e carinho. Nunca liguei sem resposta ou encaminharam corretamente minhas ligações. muito bom esse pessoal.
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	Serviço aquém do que deveria ser um serviço de almoxarifado. Demoram para dar entrada em produtos e liberam requisições como itens faltosos, sendo o que o mesmo está na unidade, porém não registraram entrada. E não avisam quando item faltoso chega.
Unidade de Cirurgia Geral/HUCAM/EBSERH	Sim fiquei internada por dias no PS e tive um atendimento excelente por toda a equipe.
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	Trabalhadores da Unidade transmitem confiança e responsabilidade com o hospital e seus pacientes. Admiro a forma como tratam todos os colaboradores, assumindo para eles muitas responsabilidades.
Unidade de Apoio Multiprofissional/HUCAM/EBSERH	Urge a necessidade de aplicar ferramentas de gestão de pessoas e gestão do trabalho; e passar a tratar os fatos; e deixar de atribuir equivocadamente a profissionais erros da instituição.

Tabela 28 - Avaliação do Usuário - 2020 - IOUFES

Usuários		2
Item avaliado		Média
Contato		2,50
Local		3,00
Tratamento		3,00
Tempo		3,00
Informações		2,00
Prazos e horários		2,50
Solução de problemas		2,50
Limpeza e conforto		1,50
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade	Considerações	
Instituto de Odontologia	Destaca-se que a fragilidade no atendimento está mais relacionada a deficiência do gestor principal do setor do que com a disposição dos colaboradores das Unidades (servidores, professores e terceirizados).	
Instituto de Odontologia	Precisei buscar informações sobre atendimento odontológico e fui atendido de forma péssima, as pessoas me forneceram informações desencontradas e o ambiente não oferece sinalização, limpeza e estrutura adequadas para o tipo de atendimento realizado.	

Tabela 29 - Avaliação do Usuário - 2020 - ITUFES

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	2,00
Local	Não se aplica
Tratamento	3,00
Tempo	2,00
Informações	2,00
Prazos e horários	2,00
Solução de problemas	3,00
Limpeza e conforto	Não se aplica
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Não houve considerações adicionais.	

Tabela 30 - Avaliação do Usuário - 2020 - OUV

Usuários		1
Item avaliado		Média
Contato		5,00
Local		3,00
Tratamento		5,00
Tempo		5,00
Informações		5,00
Prazos e horários		5,00
Solução de problemas		5,00
Limpeza e conforto		3,00
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Ouvidoria		Parabéns aos servidores da Ouvidoria, pois são extremamente competentes e comprometidos, auxiliando aos seus pares, não medindo esforços para ajudar.

Tabela 31 - Avaliação do Usuário - 2020 - PF

Usuários		1
Item avaliado		Média
Contato		1,00
Local		1,00
Tratamento		3,00
Tempo		3,00
Informações		1,00
Prazos e horários		3,00
Solução de problemas		1,00
Limpeza e conforto		Não se aplica
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Procuradoria Federal		As demandas enviada a procuradoria são pouco reconhecidas pelo setor. Seria importante o setor dispor de atendimento ao público.

Tabela 32 - Avaliação do Usuário - 2020 - PROAD

Usuários		12
Item avaliado		Média
Contato		4,67
Local		4,27
Tratamento		4,58
Tempo		4,50
Informações		4,58
Prazos e horários		4,91
Solução de problemas		4,58
Limpeza e conforto		4,20
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Superintendência de Contabilidade e Finanças		Equipe muito prestativa.
Coordenação de Controle de Prestação de Contas		Existem setores na Ufes que necessitam de limpeza constante em seus respectivos acervo de documentos, pois a universidade possuem servidores com doenças crônicas/grupo de risco.
Diretoria de Contratações de Obras e Serviços		Secretária-executiva impecável para atender, ouvir, buscar solucionar rapidamente problemas.

Tabela 33 - Avaliação do Usuário - 2020 - PROAECI

Usuários		8
Item avaliado		Média
Contato		4,25
Local		4,14
Tratamento		4,50
Tempo		3,88
Informações		4,13
Prazos e horários		4,43
Solução de problemas		4,38
Limpeza e conforto		4,14
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Diretoria de Assistência Estudantil		Não respondem e-mails, ligações e outras solicitações. fui ao local em busca de ajuda pela necessidade, informei que muitos alunos estavam recebendo o auxílio incorretamente e eu precisava para pagar a passagem. Nunca deram retorno.
Setor de Nutrição do RU de Alegre		O atendimento é realizado parte por servidores efetivos e parte por colaboradores do contrato de mão de obra terceirizada.

Tabela 34 - Avaliação do Usuário - 2020 - PROEX

Usuários		4
Item avaliado		Média
Contato		4,25
Local		3,50
Tratamento		5,00
Tempo		4,50
Informações		4,25
Prazos e horários		3,50
Solução de problemas		3,75
Limpeza e conforto		5,00
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Pró-Reitoria de Extensão		Em relação a Covid precisamos de um protocolo fechado na entrada do atendimento.
Diretoria de Política Extensionista		Penso que o setor precisa regularizar o nº do telefone, porque enquanto estive neste setor não conseguimos fazê-lo.
Divisão de Suporte a Projetos		Solicitude e interesse do funcionário excelente! Estava afastado e não sabia que deveria buscar o setor de projetos para registrar um projeto de extensão. Na pagina da PROEX, que não tem ícone na página da UFES, permanece o link para o SIEX, desativado.

Tabela 35 - Avaliação do Usuário - 2020 - PROGEP

Usuários	43
Item avaliado	Média
Contato	4,31
Local	4,43
Tratamento	4,55
Tempo	4,48
Informações	4,50
Prazos e horários	4,51
Solução de problemas	4,48
Limpeza e conforto	4,27
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Adotam procedimentos muito burocráticos.
Divisão de Gestão Administrativa	Agradeço a Kilder, Zenon e Amanda da PROGEP HUCAM pela competência, paciência e educação com quem tratam todos os servidores. Vocês fazem a diferença.
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Agradeço a Kilder, Zenon e Amanda que sempre me atendem com carinho e atenção, esclarecendo todas as minhas dúvidas e me ajudando as resolver minhas demandas.
Diretoria de Gestão de Pessoas	Durante o período de isolamento na UFES enviei e-mail solicitando informação e não HOUVE retorno mesmo depois de duas tentativas.
Divisão de Desenvolvimento na Carreira e Capacitação	Equipe da Divisão e do DDP muito prestativa e eficiente de modo geral.
Diretoria de Atenção à Saúde	Fui atendida algumas vezes pelo DAS e em algumas, uma médica responsável pelo atendimento me acusou de estar forjando que me sentia mal para não exercer outras atividades acadêmicas no dia. Eu sou autista. Ela não se importou e me tratou muito mal.
Diretoria de Atenção à Saúde	O atendimento deve melhorar na forma como se trata o servidor durante a perícia médica; refutamos o uso do autoritarismo e solicitamos tratamento respeitoso.
Diretoria de Atenção à Saúde	profissionais qualificados, praticam a humanização e empatia. claramente calorosos e prontos a solução da demanda informada.
Diretoria de Atenção à Saúde	Quero deixar meu agradecimento à equipe do DAS quando precisei usar o serviço, fui muito bem atendido e orientado
Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas	Se deseja-se uma avaliação das dificuldades que os servidores tem para a execução do trabalho, e auxiliar os gestores a melhorar a excelência do serviço prestado, a PROGEP deveria consolidar uma aproximação efetiva aos Centros e Departamentos.

Diretoria de Atenção à Saúde

SE HOUVER UM INOCÊNCIO NO LOCAL , QUEM ESTIVER NOS ÚLTIMOS CONSULTÓRIOS NÃO CONSEGUIRÃO ESCAPAR POIS A ENTRADA É ÚNICA E AS BÁSCULAS PEQUENAS IMPEDINDO A SAÍDA.

Coordenação de Análise, Registros e Pagamentos

Servidores disponíveis e tecnicamente preparados para disponibilizar informações ao público interno e externo da UFES. Destaque para Carla Fontoura (SAP) e Márcia Simões (CARP).

Tabela 36 - Avaliação do Usuário - 2020 - PROGRAD

Usuários	18
Item avaliado	Média
Contato	4,06
Local	4,22
Tratamento	4,00
Tempo	4,00
Informações	4,06
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	4,06
Limpeza e conforto	3,94
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Pró-Reitoria de Graduação	Considero que deve-se fazer mais questionários desse tipo para avaliar a instituição.
Assessoria de Gestão	Importante que o servidor(a) responsável pela Assessoria de Gestão da PROGRAD seja um indivíduo estritamente polido, receptivo e que domine o trabalho.
Assessoria de Gestão	Inúmeras vezes foi relatado que o responsável por assinar documentos se encontrava na prograd e simplesmente não quis assinar. Até mesmo aditivos de duas linhas, que não gastaria 1 minuto para ler, fazendo perdermos prazos já curtos, do estágio.
Assessoria de Gestão	Ótimo e rápido atendimento

Tabela 37 - Avaliação do Usuário - 2020 - PROPLAN

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	4,67
Local	4,33
Tratamento	5,00
Tempo	5,00
Informações	5,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	4,67
Limpeza e conforto	5,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Não houve considerações adicionais.	

Tabela 38 - Avaliação do Usuário - 2020 - PRPPG

Usuários		7
Item avaliado		Média
Contato		4,14
Local		4,00
Tratamento		4,43
Tempo		4,14
Informações		4,43
Prazos e horários		4,00
Solução de problemas		4,43
Limpeza e conforto		4,25
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação		Sempre fui atendido com muita atenção e agilidade.

Tabela 39 - Avaliação do Usuário - 2020 - REITORIA

Usuários		1
Item avaliado		Média
Contato		Não se aplica
Local		1,00
Tratamento		Não se aplica
Tempo		Não se aplica
Informações		Não se aplica
Prazos e horários		Não se aplica
Solução de problemas		Não se aplica
Limpeza e conforto		Não se aplica
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Reitoria		A sinalização, em geral, nos 4 campi é muito precária. Ao menos a via principal deveria indicar os setores com placas de sinalização para que o público externo possa encontrar as unidades, departamentos ..

Tabela 40 - Avaliação do Usuário - 2020 - SEAD

Usuários	
1	
Item avaliado	Média
Contato	4,00
Local	5,00
Tratamento	4,00
Tempo	4,00
Informações	4,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	3,00
Limpeza e conforto	5,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Não houve considerações adicionais.	

Tabela 41 - Avaliação do Usuário - 2020 - SECULT

Usuários		1
Item avaliado		Média
Contato		2,00
Local		Não se aplica
Tratamento		4,00
Tempo		Não se aplica
Informações		3,00
Prazos e horários		Não se aplica
Solução de problemas		4,00
Limpeza e conforto		2,00
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Coordenação do Cine Metrópolis		O Local está esquecido pela Administração Central. Muito triste! Cadeiras quebradas, sem condição de ser utilizado pelos usuários.

Tabela 42 - Avaliação do Usuário - 2020 - SI

Usuários		16
Item avaliado		Média
Contato		4,13
Local		3,94
Tratamento		3,94
Tempo		3,63
Informações		3,50
Prazos e horários		3,47
Solução de problemas		3,38
Limpeza e conforto		3,94
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade	Considerações	
Divisão de Transporte e Logística	A UFES e uma pessima universidade e instiuiacao publica. Todos querem adoecer aos outros. Nao existe respeito nenhum e definitivamente a UFES devera de ser reconhecida como uma instituicao desmoralizada e mentirosa perante a sociedade. UFES nota 0.	
Superintendência de Infraestrutura	demora no atendimento,	
Superintendência de Infraestrutura	mais tolerância entre os colegas de trabalho.	

Tabela 43 - Avaliação do Usuário - 2020 - STI

Usuários		3
Item avaliado		Média
Contato		3,00
Local		2,50
Tratamento		2,67
Tempo		3,00
Informações		2,67
Prazos e horários		2,50
Solução de problemas		2,67
Limpeza e conforto		3,00
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Superintendência de Tecnologia da Informação		Atendimento por telefone e e-mail. Equipe prestativa
Superintendência de Tecnologia da Informação		demora no atendimento de problemas.

Tabela 44 - Avaliação do Usuário - 2020 - SUPEC

Usuários		2
Item avaliado		Média
Contato		3,50
Local		3,50
Tratamento		4,50
Tempo		3,50
Informações		3,50
Prazos e horários		3,50
Solução de problemas		3,50
Limpeza e conforto		3,50
Considerações relevantes sobre o atendimento		
Unidade		Considerações
Assessoria de Comunicação Social		UFES, sempre na vanguarda da educação!

Tabela 45 - Avaliação do Usuário - 2020 - VICE-REITORIA

Usuários	1
Item avaliado	Média
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
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Não houve considerações adicionais.	