



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Diretoria de Desenvolvimento de Pessoas
Seção 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 2019

Vitória

2019

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 2019	12
4 RESULTADO POR CAMPUS	15
5 RESULTADO POR UNIDADE	17

LISTA DE SIGLAS

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
NTI - Núcleo de Tecnologia da Informação
PAD - Programa de Avaliação de Desempenho
PG - Procuradoria Geral
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
PU - Prefeitura Universitária
Sead - Secretaria de Ensino a Distância
SRI - Secretaria de Relações Internacionais
Supecc - Superintendência de Cultura e Comunicação
Ufes - Universidade Federal do Espírito Santo

1 INTRODUÇÃO

Neste relatório serão apresentados os resultados da Avaliação pelos Usuários, realizada no ciclo 2019 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 1 a 16 de julho de 2019, período em que o sistema de avaliação de desempenho 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 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. 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.

2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO PELOS USUÁRIOS

Para realizar a avaliação pelos usuários, foi disponibilizado formulário eletrônico específico, nos moldes do anexo VII da resolução supracitada, 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). Aos servidores técnico-administrativos e às chefias foram enviados e-mails com o link de acesso. E para informar aos docentes, foi encaminhada correspondência eletrônica pelo Portal do Servidor.

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 contém oito itens. 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.

3 RESULTADO GERAL DA UFES

No ciclo 2019 da Avaliação de Desempenho da Ufes, participaram 183 usuários, divididos nas seguintes categorias:

Tabela 3 - Usuários avaliadores por categoria

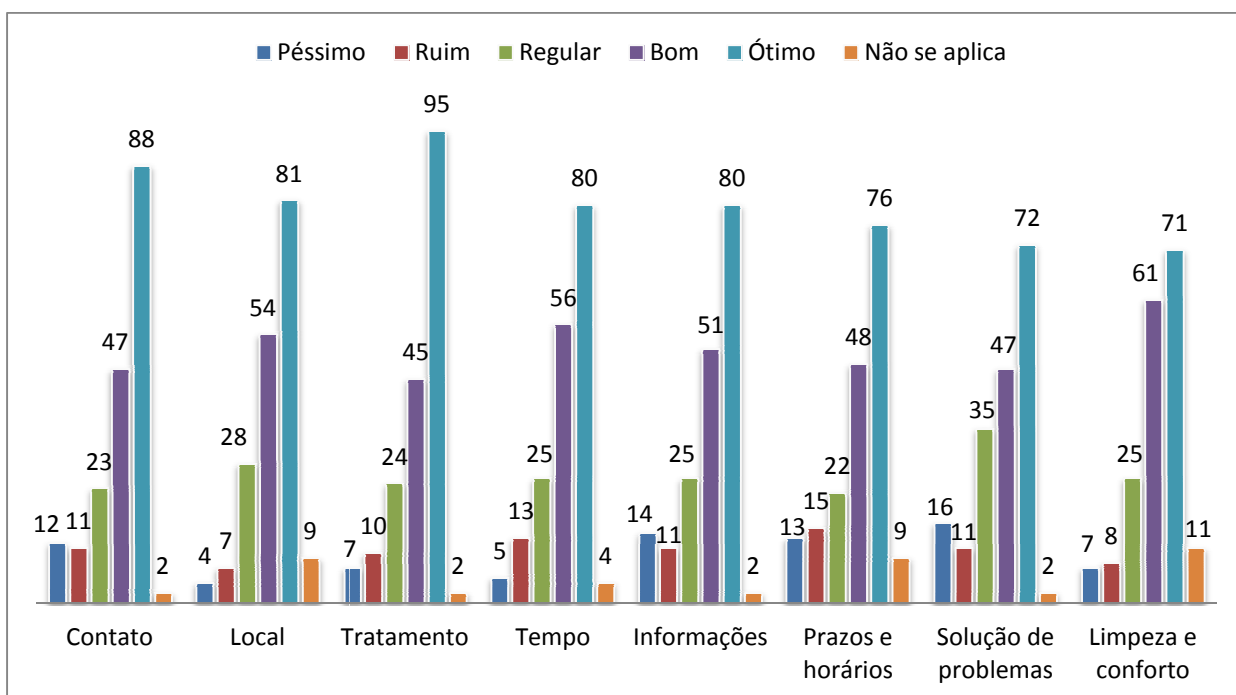
Total de usuários avaliadores 183	
Servidores técnico-administrativos	121
Servidores docentes	31
Alunos	22
Pacientes do Hucam	1
Outros	8

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 pelos Usuários - Ufes - 2019 (por número e porcentagem de usuários avaliadores)

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não de aplica
Contato	12	11	23	47	88	2
%	6,52%	5,98%	12,50%	25,54%	47,83%	1,09%
Local	4	7	28	54	81	9
%	2,17%	3,80%	15,22%	29,35%	44,02%	4,89%
Tratamento	7	10	24	45	95	2
%	3,80%	5,43%	13,04%	24,46%	51,63%	1,09%
Tempo	5	13	25	56	80	4
%	2,72%	7,07%	13,59%	30,43%	43,48%	2,17%
Informações	14	11	25	51	80	2
%	7,61%	5,98%	13,59%	27,72%	43,48%	1,09%
Prazos e horários	13	15	22	48	76	9
%	7,07%	8,15%	11,96%	26,09%	41,30%	4,89%
Solução de problemas	16	11	35	47	72	2
%	8,70%	5,98%	19,02%	25,54%	39,13%	1,09%
Limpeza e conforto	7	8	25	61	71	11
%	3,80%	4,35%	13,59%	33,15%	38,59%	5,98%

Gráfico 1 - Avaliação pelos Usuários - Ufes - 2019



Como é possível observar no gráfico acima, todos os itens tiveram a maioria das avaliações positivas, ou seja, com resultado com conceito *bom* ou *ótimo*. As avaliações com conceito *bom* tiveram a porcentagem de resposta entre 24,46% e 33,15% e as com conceito *ótimo*, entre 38,59% e 51,63%. Em relação às avaliações positivas, o tratamento dado pelos servidores foi o item com mais avaliações como *ótimo* e com a maior soma de *ótimo* e *bom*, assim como ocorreu nos últimos dois ciclos de avaliação.

Um número significativo de usuários também avaliou todos os itens como sendo *regular*, girando de 11,96% a 19,02%.

Os resultados com maior avaliação negativa, ou seja, com os usuários avaliando o item como *péssimo* ou *ruim*, foram *Prazos e horários* (15,22%), *Solução de problemas* (14,68%) e *Informações* (13,59%).

Nos gráficos abaixo, apresentam-se os resultados detalhados para cada item avaliado, considerando a porcentagem de usuários que indicou cada conceito.

Gráfico 2 - Contato

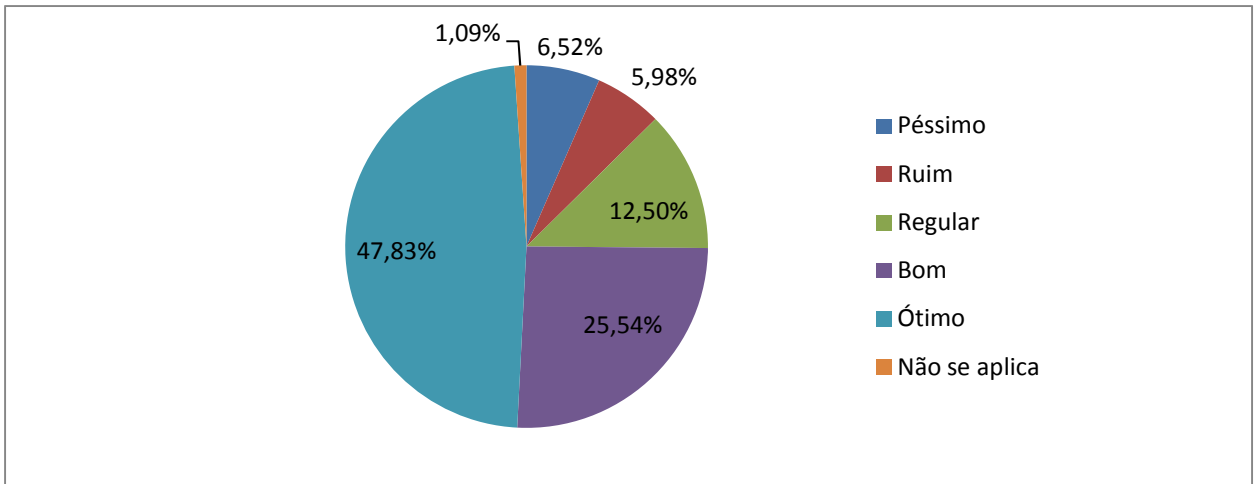


Gráfico 3 - Local

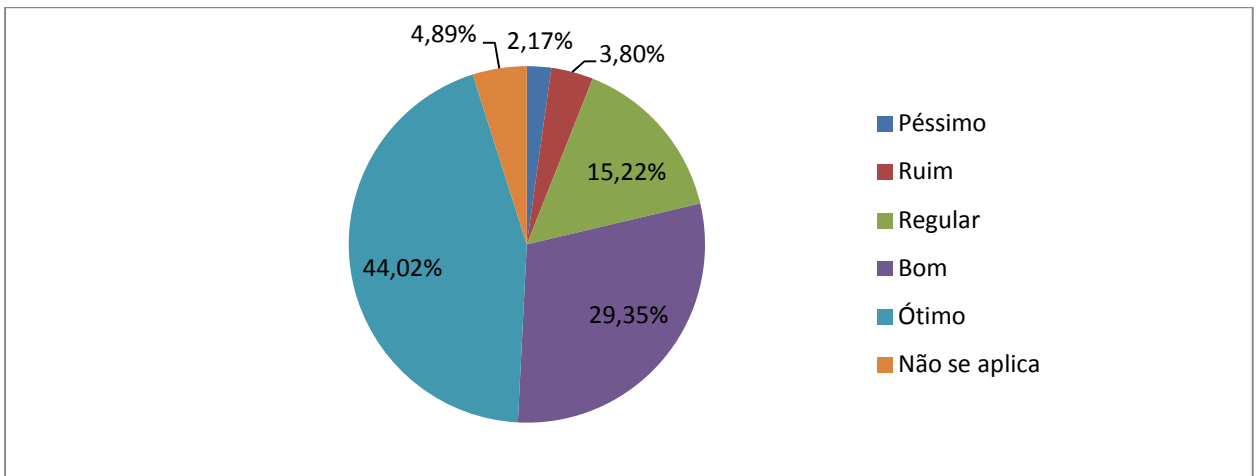


Gráfico 4 - Tratamento

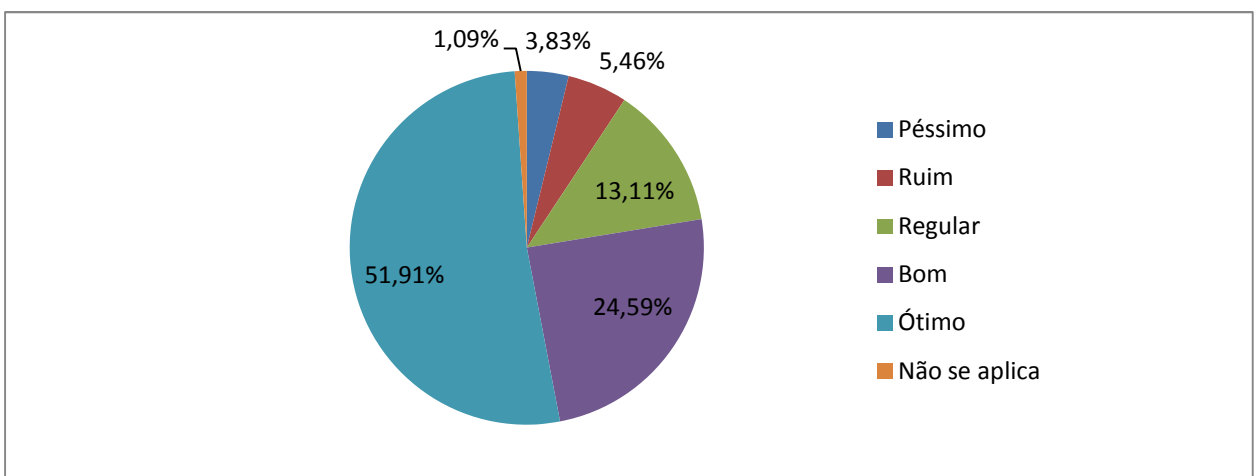


Gráfico 5 - Tempo

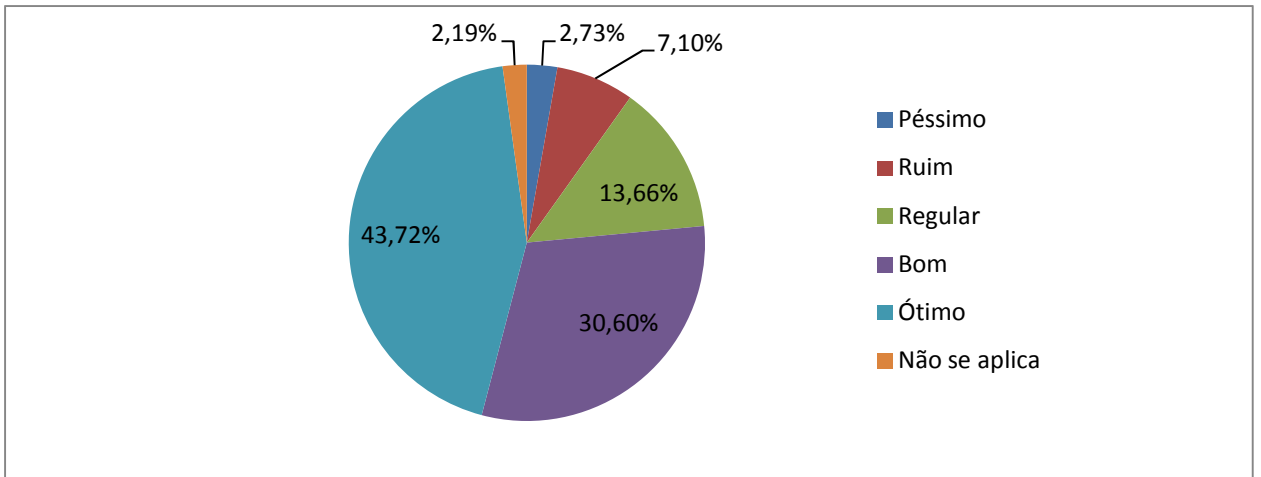


Gráfico 6 - Informações

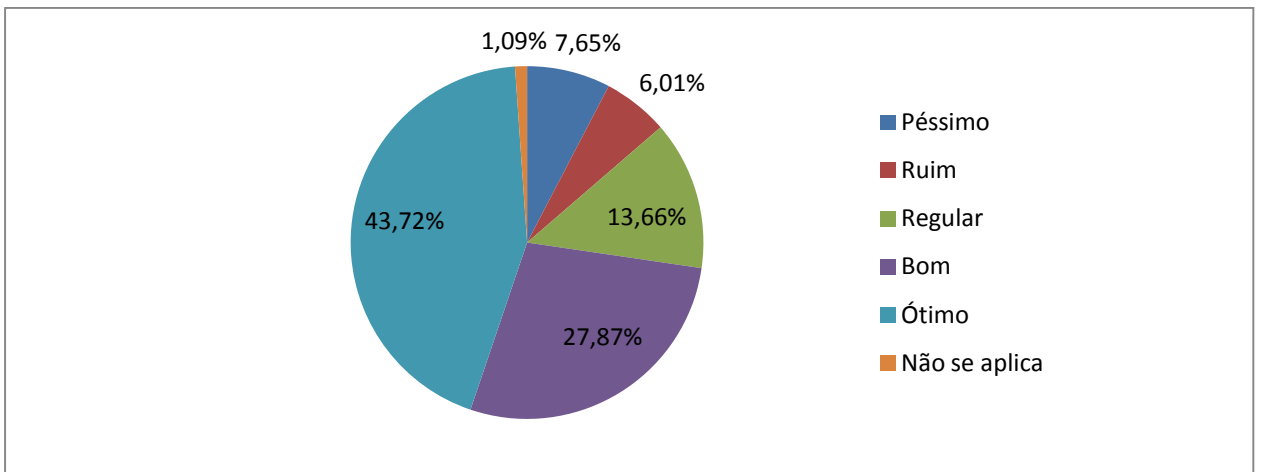


Gráfico 7 - Prazos e horários

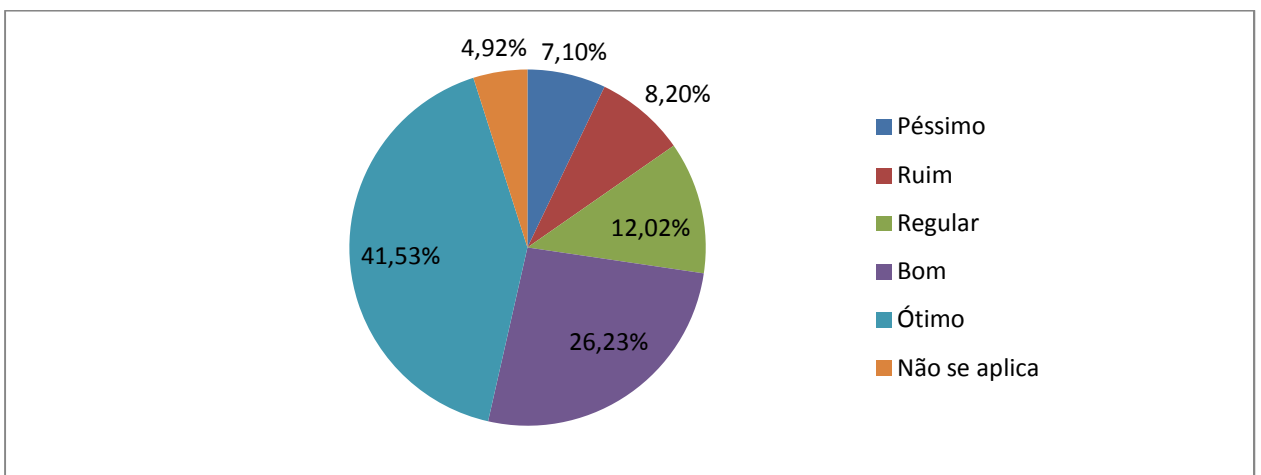


Gráfico 8 - Solução de problemas

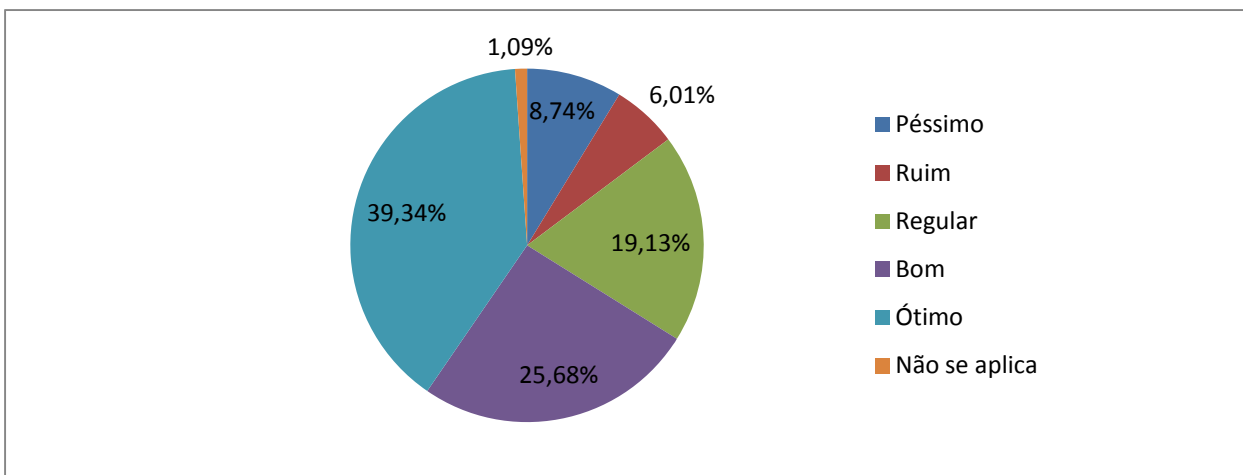
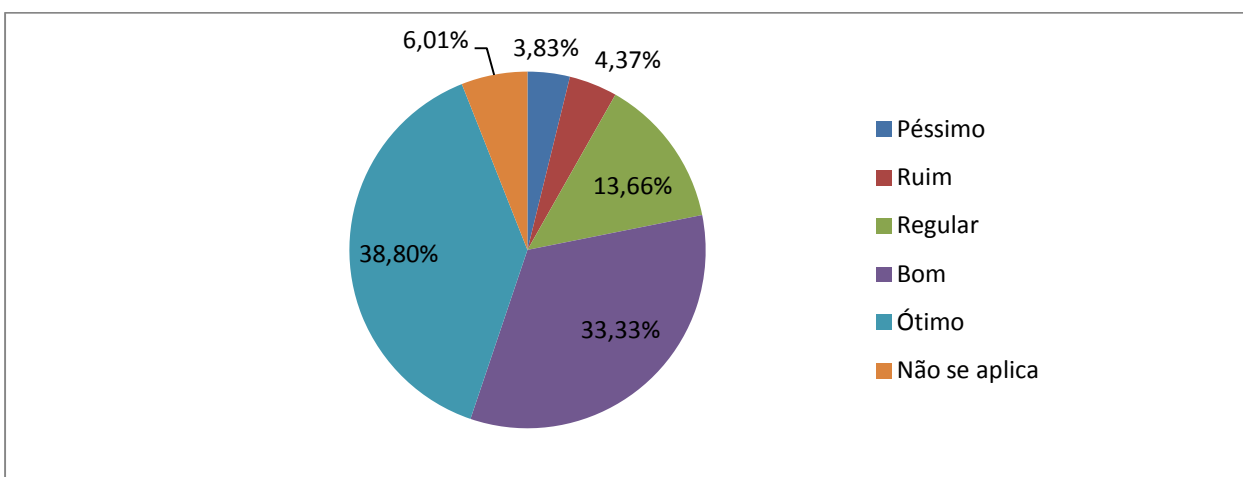


Gráfico 9 - Limpeza e conforto



3.1 COMPARATIVO ENTRE OS CICLOS 2017 A 2019

Comparando-se os ciclos de 2017 a 2019 pode-se notar que houve um aumento nas porcentagens de avaliações com conceito *ótimo*, em todos os quesitos. Mas, de modo geral, as avaliações mantêm alguma constância.

Gráfico 10 - Percentual obtido no item Contato de 2017 a 2019

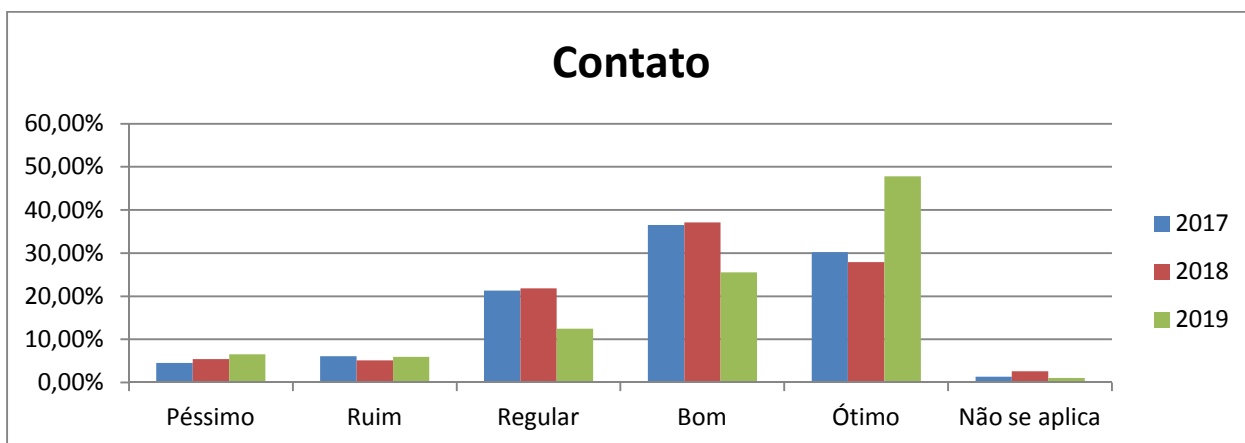


Gráfico 11 - Percentual obtido no item Local de 2017 a 2019

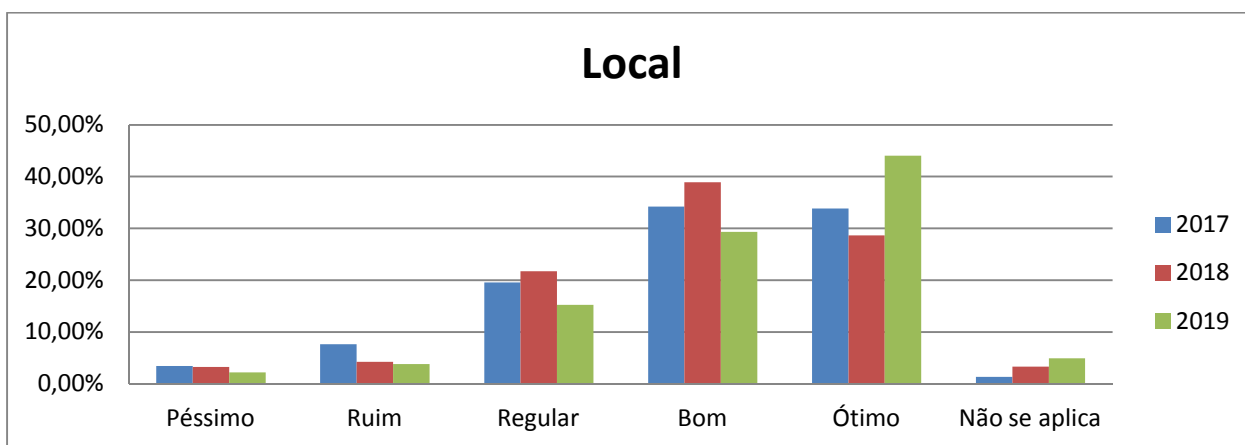


Gráfico 12 - Percentual obtido no item Tratamento de 2017 a 2019

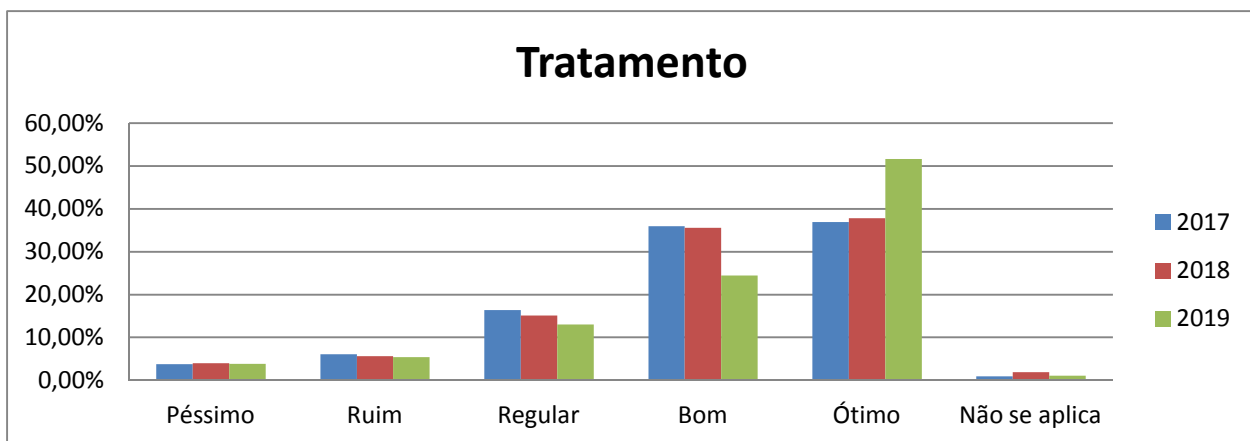


Gráfico 13 - Percentual obtido no item Tempo de 2017 a 2019

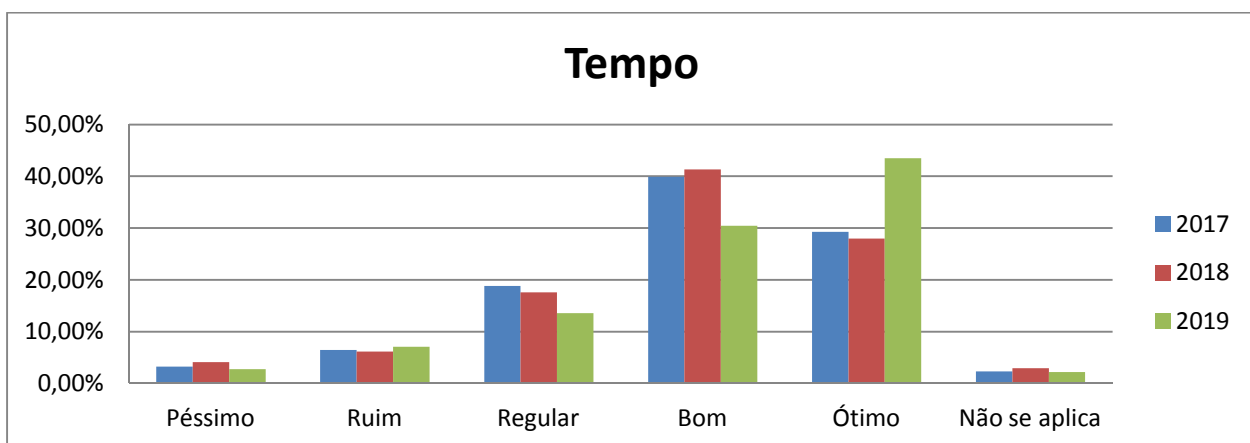


Gráfico 14 - Percentual obtido no item Informações de 2017 a 2019

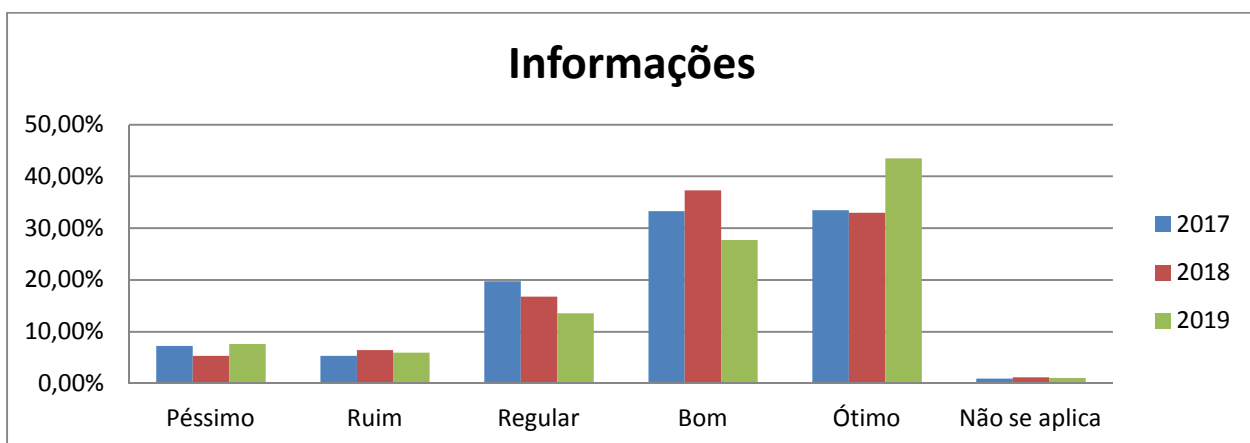


Gráfico 15 - Percentual obtido no item Prazos e horários de 2017 a 2019

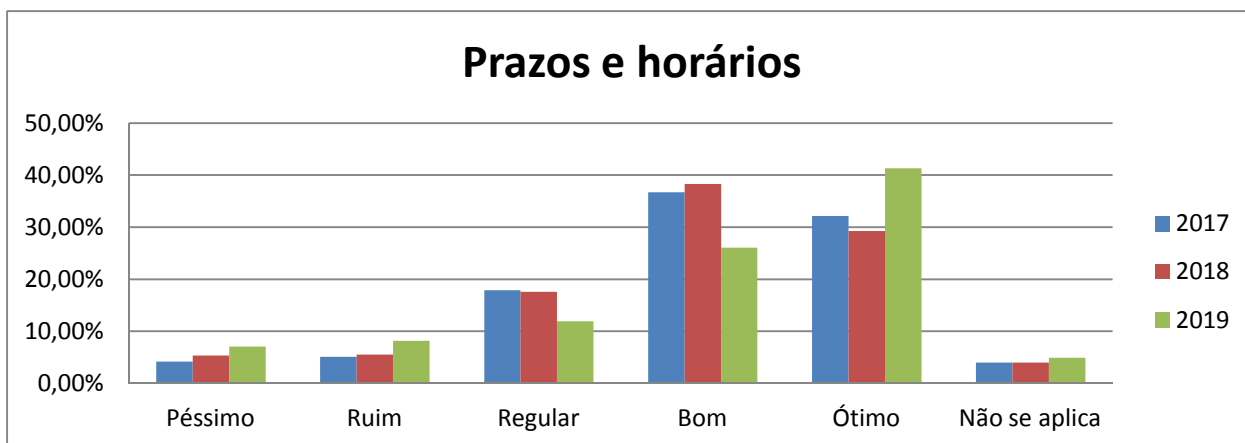


Gráfico 16 - Percentual obtido no item Solução de problemas de 2017 a 2019

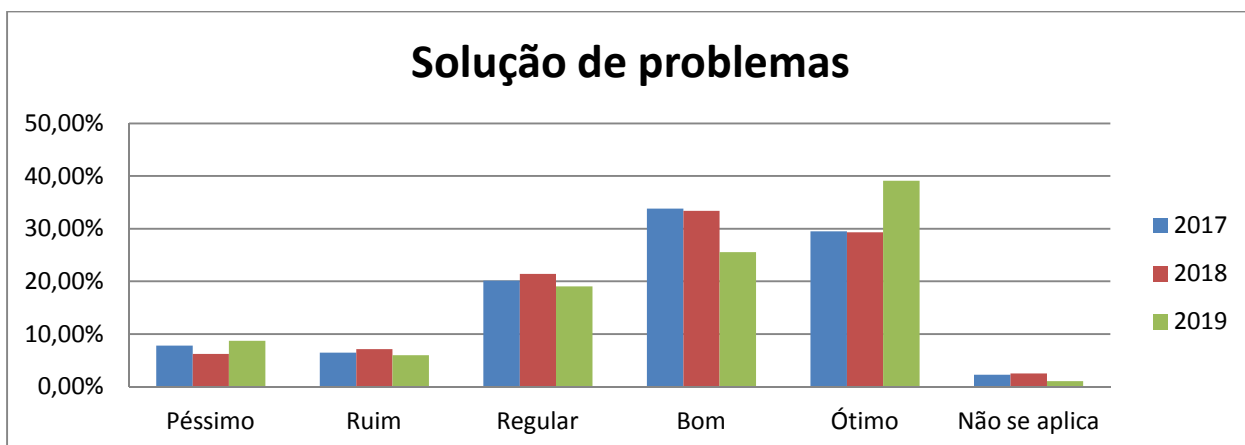
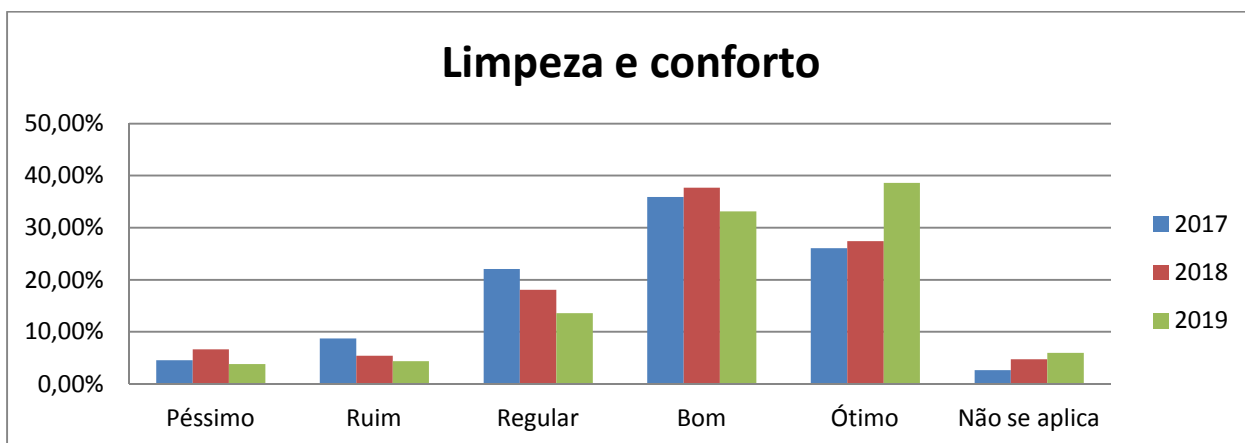


Gráfico 17 - Percentual obtido no item Limpeza e conforto de 2017 a 2019



4 RESULTADO POR CAMPUS

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

Tabela 5 - Campus de Alegre

Usuários	7
Item avaliado	Média
Contato	4,29
Local	3,86
Tratamento	4,14
Tempo	4,00
Informações	3,86
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	3,57
Limpeza e conforto	4,00

Tabela 6 - Campus de Goiabeiras

Usuários	120
Item avaliado	Média
Contato	4,11
Local	4,28
Tratamento	4,28
Tempo	4,16
Informações	4,14
Prazos e horários	4,04
Solução de problemas	3,99
Limpeza e conforto	4,13

Tabela 7 - Campus de Maruípe

Usuários	40
Item avaliado	Média
Contato	3,98
Local	3,74
Tratamento	4,13
Tempo	3,93
Informações	3,58
Prazos e horários	3,64
Solução de problemas	3,53
Limpeza e conforto	3,80

Tabela 8 - Campus de São Mateus

Usuários	16
Item avaliado	Média
Contato	3,56
Local	4,40
Tratamento	3,44
Tempo	3,87
Informações	3,50
Prazos e horários	3,60
Solução de problemas	3,38
Limpeza e conforto	4,23

5 RESULTADO POR UNIDADE

Tabela 9 - Avaliação do Usuário - 2019 - BC

Usuários	8
Item avaliado	Média
Contato	3,75
Local	4,00
Tratamento	4,00
Tempo	4,00
Informações	3,88
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	3,63
Limpeza e conforto	3,13
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Biblioteca Central - BC	Necessidade de maior frequência de limpeza do espaço.
Divisão de Biblioteca Setorial do CEUNES - BC	Sempre que preciso de ajuda do setor TIC-Ceunes a palavra que melhor descreve a situação é DECEPÇÃO.

Tabela 10 - Avaliação do Usuário - 2019 - CAR

Usuários	2
Item avaliado	Média
Contato	4,50
Local	4,00
Tratamento	3,50
Tempo	2,50
Informações	2,50
Prazos e horários	2,50
Solução de problemas	3,00
Limpeza e conforto	3,50
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Artes - CAR	Há grande dificuldade na administração das atividades regulares de forma geral, tanto ensino quanto administração dos espaços e recursos. Os servidores tem muito pouco preparo e resultados muito abaixo do esperado.

Tabela 11 - Avaliação do Usuário - 2019 - CASES

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	5,00
Local	5,00
Tratamento	5,00
Tempo	5,00
Informações	2,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	2,00
Limpeza e conforto	5,00

Tabela 12 - Avaliação do Usuário - 2019 - CCAE

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	4,00
Local	3,67
Tratamento	4,00
Tempo	4,33
Informações	4,00
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	3,67
Limpeza e conforto	4,33
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Departamento de Ciências Florestais e da Madeira - CCAE	A UFES precisa aperfeiçoar os métodos de trabalho, no caso melhorar a gestão.

Tabela 13 - Avaliação do Usuário - 2019 - CCE

Usuários	4
Item avaliado	Média
Contato	3,50
Local	4,00
Tratamento	4,75
Tempo	4,50
Informações	4,50
Prazos e horários	4,25
Solução de problemas	4,50
Limpeza e conforto	3,25

Tabela 14 - Avaliação do Usuário - 2019 - CCENS

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	4,67
Local	4,33
Tratamento	4,67
Tempo	4,00
Informações	4,67
Prazos e horários	4,33
Solução de problemas	4,33
Limpeza e conforto	4,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Programa de Pós-Graduação em Agroquímica - CCENS	Devido a falta de servidor no setor, a servidora que é vinculada ao PPGAQ tem que atender outro PPG, ou seja, cada PPG tem a dedicação da servidora em meio período apenas. Isso compromete ambos os setores.

Tabela 15 - Avaliação do Usuário - 2019 - CCHN

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	4,00
Local	5,00
Tratamento	3,00
Tempo	4,00
Informações	5,00
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	4,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão - CCHN	data ezame periodico imformado po gamail

Tabela 16 - Avaliação do Usuário - 2019 - CCJE

Usuários	11
Item avaliado	Média
Contato	4,73
Local	4,45
Tratamento	4,64
Tempo	4,55
Informações	4,45
Prazos e horários	4,64
Solução de problemas	4,45
Limpeza e conforto	4,45
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão - CCJE	A opção de receber as declarações digitalizadas via e-mail deveria ser novamente disponibilizada, visando o melhor atendimento ao usuário final e não o mero aumento do número de atendimentos presenciais em benefício dos funcionários e seus interesses.

Tabela 17 - Avaliação do Usuário - 2019 - CCS

Usuários	11
Item avaliado	Média
Contato	4,18
Local	3,27
Tratamento	3,91
Tempo	3,82
Informações	3,45
Prazos e horários	3,50
Solução de problemas	3,36
Limpeza e conforto	3,18
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Centro de Ciências da Saúde - CCS	as condições do banheiro são terríveis do ponto de vista físico. sem tampa de vaso, sem sabonete!

Centro de Ciências da Saúde - CCS	Não existe absolutamente nenhuma segurança no CCS, absolutamente nenhuma placa de identificação, nenhuma identidade visual. Não existe nenhuma transparência sobre a gestão dos recursos, o que gera desconfiança na distribuição do dinheiro.
Departamento de Morfologia - CCS	As avaliações ruins acima referen-se exclusivamente ao funcionário Felipe Castello, que é auxiliar administrativo do Departamento
Departamento de Morfologia - CCS	* Os itens assinalados como regular, ruim e péssimo ocorrem especialmente com atendimento executado pelo servidor Felipe Castello de Lima, o qual sempre chega atrasado, fica o dia inteiro no celular, não realiza suas funções e nunca sabe informar nada.
Departamento de Morfologia - CCS	O servidor Felipe Castello de Lima não permanece no local de trabalho e, quando o faz, fica 100% do tempo em jogos no celular ou no Youtube, inclusive na frente de todos os servidores do Departamento. Inadmissível.

Tabela 18 - Avaliação do Usuário - 2019 - CE

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	3,33
Local	4,00
Tratamento	3,67
Tempo	3,67
Informações	4,33
Prazos e horários	4,00
Solução de problemas	3,67
Limpeza e conforto	3,67
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão - CE	o relacionamento entre os professorres e os tcnicos precisa melhorar.

Tabela 19 - Avaliação do Usuário - 2019 - CEUNES

Usuários	15
Item avaliado	Média
Contato	3,73
Local	4,43
Tratamento	3,60
Tempo	4,07
Informações	3,67
Prazos e horários	3,79
Solução de problemas	3,53
Limpeza e conforto	4,23
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Colegiado do Curso de Ciências Biológicas (Bac.) - CEUNES	Nada a declarar nesse sentido.
Departamento de Computação e Eletrônica - CEUNES	Servidores sempre prestativos

Gerência Administrativa - CEUNES	Informo por meio deste o atendimento desleixado do rapaz da GESTÃO DE PESSOAS do CEUNES de nome AIDRAN TIBEL, vim em busca de informações e o mesmo me passa um ramal e me manda ligar para UFES DGP e tirar as duvidas lá que isso eu poderia fazer sozinho
Gerência Administrativa - CEUNES	Nunca consigo falar na gestão de pessoas, tem a servidora deficiente auditiva, mas o outro não é surdo não. Preciso informações dos novos prof. do depart. e não atende tel. Quando vou ao predio o gestor Aidran sempre esta tomando café, almoçando ou saiu.
Secretaria de Relações Institucionais e Diálogo Com - CEUNES	Fui procurar o servidor para tratativas de assunto relacionados ao evento que organizei no CEUNES e os próprios colegas do Mauricio me disseram que ele estava dormindo no carro (não era horario de almoço) e era para eu voltar mais tarde, fiquei indignado.
Secretaria Geral - CEUNES	Pessimo tratamento recebido por uma servidora que fica na Secretaria do diretor a noite. Estva com fone de ouvido e nem me viu chegar ou ouviu quando chamei para ser atendido. Depois vi que estava jogando paciência no computador.

Tabela 20 - Avaliação do Usuário - 2019 - CT

Usuários	28
Item avaliado	Média
Contato	4,21
Local	4,54
Tratamento	4,57
Tempo	4,56
Informações	4,54
Prazos e horários	4,33
Solução de problemas	4,43
Limpeza e conforto	4,48
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil - CT	O servidor da secretaria do PPGEC constantemente se ausenta do local de trabalho. A reclamação é consensual entre os alunos do mestrado.
Programa de Pós-Graduação em Informática - CT	Certos momentos é difícil se fazer contato por telefone, e ou de se obter um retorno por e-mail.
Programa de Pós-Graduação em Informática - CT	Sugestão: Seria interessante integrar os vários técnicos em uma única secretaria de pós graduação vinculada aos CT's (Elétrica, Mecânica, Informática, etc), para que em momentos de afastamentos legais os setores não fiquem desfalcados / sem atendimento.
Programa de Pós-Graduação em Informática - CT	Fui várias vezes procurar o secretário na hora de atendimento ao público como tá no site do ppgi e ele tava tomando café e demorou meio século para voltar ao trabalho. Também já ocorreu várias vezes de mandar email e não ter resposta e o tel não funciona

Tabela 21 - Avaliação do Usuário - 2019 - GR

Usuários	2
Item avaliado	Média
Contato	5,00
Local	5,00
Tratamento	5,00
Tempo	4,00
Informações	4,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	4,00

Tabela 22 - Avaliação do Usuário - 2019 - HUCAM

Usuários	27
Item avaliado	Média
Contato	3,96
Local	3,96
Tratamento	4,22
Tempo	3,96
Informações	3,59
Prazos e horários	3,67
Solução de problemas	3,56
Limpeza e conforto	4,00

Considerações relevantes sobre o atendimento

Unidade	Considerações
Centro de Estudos - HUCAM	Regular
Departamento de Enfermagem - HUCAM	Profissionais em geral competentes.
Divisão de Gestão de Pessoas - HUCAM/EBSERH	Sugiro melhorias na área da gestão de pessoas do Hucam, realizar oficinas de integração de pessoas e organização do trabalho, estabelecer e divulgar os critérios de remanejamento de pessoas, pois tem sido fator de conflitos cada vez que alguém precisa.
Gerência Administrativa - HUCAM/EBSERH	A Gerencia Administrativa do HUCAM precisa observar se h superfaturamento na contratação de empresas terceirizadas, e aprimorar as técnicas de gestão. E o hUCAM é publico e não pode tolerar machismo entre subordinadoS, assedio moral e gerar adoecimento.
Gerência Administrativa - HUCAM/EBSERH	A Gerencia Administrativa do HUCAM precisa observar se h superfaturamento na contratação de empresas terceirizadas, e aprimorar as técnicas de gestão. E o hUCAM é publico e não pode tolerar machismo entre subordinadoS, assedio moral e gerar adoecimento.
Núcleo de Atenção à Saúde do Trabalhador - HUCAM	O NASTH desenvolve excelente trabalho, especialmente a escuta e encaminhamentos; todavia o serviço social enfrenta muitos obstáculos ao tratar os casos junto a gestão. Falta definição de responsabilidades jurídica e ad Ufes-Hucam com a saúde do servidor.
Núcleo de Atenção à Saúde do Trabalhador - HUCAM	O NASTH desenvolve excelente trabalho, especialmente a escuta e encaminhamentos; todavia o serviço social enfrenta muitos obstáculos ao tratar os casos junto a gestão. Falta definição de responsabilidades jurídica e ad Ufes-Hucam com a saúde do servidor.

Superintendência/HUCAM/EBSERH	sugiro o hucam atualizar os gestores em assuntos de administração de pessoal, assedio moral e respeito aos direitos e a vida do trabalhador. Este tem sido prejudicado, adoecido pela organização do trabalho, pela falta de gestão coletiva e participativa.
Unidade de Almoxarifado e Produtos para Saúde/HUCAM/EBSERH	Constantemente há problemas no fornecimento de materiais pois não fazem corretamente a gestai dos dados quanto a entradas e saída de materiais. Deixam materiais vencer e descartam. Dificultam controle das compras porque dados mostram o que não tem ou tem.
Unidade de Clínica Médica/HUCAM/EBSERH	O Nosso atendimento levando em consideracao que nao temos apoio externo, e bom os pacientes poderiam serem melhor atendidos se nao houvesse muita demanda politica. A palavra etica e muito usada e pouco aplicada . N ao estou me referindo a servidores de
Unidade de Gestão de Transplantes/HUCAM/EBSERH	Sobrecarga dos profissionais por déficit de quantitativo adequado as demandas da Unidade.
Unidade de Laboratório de Análises Clínicas - HUCAM/EBSERH	O laboratório não esta em condições adequadas com as normas de bio segurança e há possíveis erros nos exames de sangue e urina etc.. repetidas vezes tem sido solicitadas novas coletas, parece haver baixa capacidade técnica especialmente nos últimos anos
Unidade de Licitações - HUCAM/EBSERH	Sempre busco apoio técnicos dos servidores quanto a resoluções de pareceres e fechamentos de pregões.
Unidade Materno Infantil - HUCAM/EBSERH	falta de ultraossom para gestantes em tempo integral. precisa melhorar a qualidade da assistencia, pelos profissionais da EBSEERH, a gestao precisa aceitar os erros e trata los.

Tabela 23 - Avaliação do Usuário - 2019 - NTI

Usuários	6
Item avaliado	Média
Contato	2,50
Local	2,80
Tratamento	2,67
Tempo	2,33
Informações	2,67
Prazos e horários	2,00
Solução de problemas	2,33
Limpeza e conforto	3,60
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI	Jogam responsabilidades do setor para cima de outros dificultando a resolução de um problema que bateria boa vontade, uma vez que só ocorre devido a falhas no seu trabalho prévio (sistema de ponto eletrônico com problemas básicos).

Tabela 24 - Avaliação do Usuário - 2019 - OG

Usuários	2
Item avaliado	Média
Contato	4,00
Local	4,00

Tratamento	4,00
Tempo	4,00
Informações	2,00
Prazos e horários	2,00
Solução de problemas	2,00
Limpeza e conforto	4,00
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Ouvidoria Geral - OG	Muito bom o trabalho desta Ouvidoria, fazem o atendimento e o acompanhamento até o fim.

Tabela 25 - Avaliação do Usuário - 2019 - PG

Usuários	2
Item avaliado	Média
Contato	4,50
Local	5,00
Tratamento	5,00
Tempo	5,00
Informações	5,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	4,50
Limpeza e conforto	5,00

Tabela 26 - Avaliação do Usuário - 2019 - PROAD

Usuários	12
Item avaliado	Média
Contato	4,25
Local	4,20
Tratamento	4,33
Tempo	4,17
Informações	4,33
Prazos e horários	3,92
Solução de problemas	3,92
Limpeza e conforto	3,64
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Gerência de Compras e Contratações - PROAD	Instalações precárias.

Tabela 27 - Avaliação do Usuário - 2019 - PROEX

Usuários	1
Item avaliado	Média
Contato	4,00
Local	5,00
Tratamento	5,00
Tempo	4,00
Informações	4,00
Prazos e horários	5,00
Solução de problemas	4,00
Limpeza e conforto	5,00

Tabela 28 - Avaliação do Usuário - 2019 - PROGEP

Usuários	19
Item avaliado	Média
Contato	3,89
Local	4,06
Tratamento	3,89
Tempo	3,84
Informações	3,89
Prazos e horários	3,72
Solução de problemas	3,84
Limpeza e conforto	4,11
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Assessoria de Gestão - PROGEP	A equipe trabalha com responsabilidade e comprometimento. Me impressionou o zelo com as questões do servidor.
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	A equipe do DAS é toda maravilhosa. Continuem assim!
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	Os cursos oferecidos pelo DAS tem sido um diferencial na vida dos servidores, em especial o curso de "Gerenciamento de Stress". Que essas ações continuem e sejam mais incentivadas.
Departamento de Atenção à Saúde - DAS/PROGEP	falta identificar o trabalho como fator determinante e ou causa de adoecimento do servidor. falta saúde do trabalhador
Divisão de Assistência à Saúde - DAS	OS enfermeiros precisam ser mais cordiais, na maioria das vezes e como se nós servidores fossemos lá passear e pedir um favor, inventando doença, tipo assim o atendimento, o que veio fazer aqui? precisa ser mudado esse quadro, as vezes desistimos de ir.
Serviço de Atenção à Saúde - DAS	A lista de espera para atendimento odontológico dos servidores não é atualizada há anos.

Tabela 29 - Avaliação do Usuário - 2019 - PROGRAD

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	5,00
Local	5,00
Tratamento	5,00
Tempo	5,00
Informações	5,00
Prazos e horários	4,67
Solução de problemas	4,67
Limpeza e conforto	5,00

Tabela 30 - Avaliação do Usuário - 2019 - PROPLAN

Usuários	2
Item avaliado	Média
Contato	2,00
Local	3,00
Tratamento	3,00
Tempo	3,00

Informações	3,00
Prazos e horários	3,00
Solução de problemas	2,50
Limpeza e conforto	4,00

Tabela 31 - Avaliação do Usuário - 2019 - PRPPG

Usuários	3
Item avaliado	Média
Contato	4,00
Local	3,67
Tratamento	4,00
Tempo	4,33
Informações	2,33
Prazos e horários	3,50
Solução de problemas	3,00
Limpeza e conforto	3,67
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação - PRPPG	Servidor forneceu uma informação que não procede no setor de carteirinha.

Tabela 32 - Avaliação do Usuário - 2019 - PU

Usuários	11
Item avaliado	Média
Contato	4,18
Local	4,40
Tratamento	4,27
Tempo	3,91
Informações	4,00
Prazos e horários	3,64
Solução de problemas	3,82
Limpeza e conforto	4,33
Considerações relevantes sobre o atendimento	
Unidade	Considerações
Coordenação de Projetos e Obras - CEUNES/PU	bom atendimento
Gerência de Manutenção de Edificações e Equipamentos - PU	Todas as vezes que precisamos de serviços de manutenção através do sistema próprio tivemos que, além de abrir chamado, telefonar. Notei que se não ligar para o responsável o serviço não é feito. Para que ter sistema então?
Prefeitura Universitária - PU	Sempre que demandamos por serviços de manutenção predial, equipamentos, etc, somos prontamente e muito bem atendidos.
Prefeitura Universitária - PU	Nunca tive uma resposta de volta.
Subprefeitura CEUNES - PU	O atendimento das demandas de manutenção por mim solicitados ao servidor chamado Paulo além de não serem atendida nem um retorno obtive. E quando liguei procurando saber o que aconteceu fui muito desrespeitado. O servidor não sabe atender com educação.

Tabela 33 - Avaliação do Usuário - 2019 - SEAD

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

Tabela 34 - Avaliação do Usuário - 2019 - SUPECC

Usuários	2
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
Secretaria de Cultura - SUPECC	Parabenizo pela reforma efetuada no Teatro, e saliento a importância da distribuição de ingressos a título de "cortesia" aos servidores. Certamente é uma excelente iniciativa que deve ser mantida e incentivada.