

COMUNICAÇÕES CIENTÍFICAS

ÁREA 6: AVALIAÇÃO E AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

AVALIANDO A GESTÃO UNIVERSITÁRIA PONTO A PONTO: ESTUDO DE CASO

Fernando Cabral*
E. S. Flausino
C. N. S. Ramos
M. S. Cordini

Resumo: O processo de avaliação do ensino superior segue duas vertentes principais: a avaliação centrada no planejamento institucional com metas e indicadores globais bem definidos e a avaliação setorizada ou pontual que permite uma visão detalhada das rotinas e envolvimento dos indivíduos com a instituição. Neste trabalho apresentamos os resultados da avaliação pontual interna e externa de um setor administrativo da Universidade Federal de Santa Catarina. A avaliação foi realizada através análise de questionários com questões abertas e de resposta induzida. Os questionários foram preenchidos anonimamente e de forma voluntária por servidores da unidade (32 respondidos de 34 questionários enviados) e por usuários dos serviços da unidade (81 respondidos de 138 questionários enviados). Os resultados mostram, entre outros, os seguintes pontos positivos da avaliação interna: alto grau de envolvimento dos servidores com o processo de avaliação; satisfação com o trabalho; ambiente de trabalho propício à troca de idéias. Dos pontos negativos podemos ressaltar: os servidores sentem uma distribuição desigual da carga de trabalho no setor e fora dele e manifestam a falta de reuniões periódicas com as chefias. A avaliação externa revela respostas elogiosas ao trabalho do setor mas também que parte dos serviços prestados não são bem conhecidos da comunidade universitária. A auto avaliação é mais severa do que a avaliação externa, mostrando o espírito crítico dos servidores do setor. A avaliação permite recomendar ações concretas para reforçar os pontos positivos e minimizar os aspectos negativos como, por exemplo, o estabelecimento de uma agenda de reuniões periódicas entre servidores e chefias. Concluimos, além dos resultados diretos, que a avaliação setorizada é um mecanismo válido de diagnóstico da gestão e que existe, na comunidade universitária, um ambiente propício à continuidade da aplicação deste método.

Palavras-chave: Avaliação do ensino superior, Avaliação institucional, Gestão universitária, Planejamento institucional.

* Universidade Federal de Santa Catarina
Secretaria Especial de Planejamento



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

1. Introdução

O processo de avaliação do ensino superior segue duas vertentes principais: a avaliação centrada no planejamento estratégico com metas e indicadores globais bem definidos e a avaliação setorizada ou pontual e participativa que permite uma visão detalhada das rotinas e envolvimento dos indivíduos com a instituição (Contera,2000). Chegamos à situação atual a partir de atividades de avaliação que remontam à década de 1970 com a institucionalização da pós-graduação e os incentivos salariais por produção científica e titulação. Também são deste período as primeiras avaliações do docente pelo discente e os programas de formação pedagógica.

No caso da Universidade Federal de Santa Catarina(UFSC), o melhor exemplo de avaliação ponto a ponto é o Programa de Avaliação Institucional, parte do PAIUB[UFSC, 1994] instituído pelo governo federal no início da década de 1990. A partir de 1998, entretanto, o governo federal passou a enfatizar a avaliação por indicadores de desempenho usando como instrumentos a matriz de alocação de recursos para capital e custeio, as auditorias do Tribunal de Contas da União e o exame nacional de cursos (provão) buscando sempre um ranking das instituições.

A matriz de alocação de recursos da Secretaria de Ensino Superior é um instrumento financeiro, que utiliza medidas limitadas de produtividade tais como número de alunos, número de formandos e titulação docente. Estes indicadores foram escolhidos não só pela sua importância, mas também pela facilidade de aferição. Outros, tão ou mais importantes, como atividades de extensão, não fazem parte da matriz. Além disto, a matriz é usada como instrumento estratégico ao premiar a abertura de novas vagas e a criação de novos cursos, principalmente os noturnos.

As auditorias do Tribunal de Contas da União(TCU) são instrumentos de legais, que nos últimos dois anos passaram a pautar-se em modelos de Qualidade Total[Ministério do Planejamento e Gestão,2000]. Estas auditorias buscam elencar macro-indicadores de eficiência, desempenho e produtividade [Palmeira,2000]. A eficiência é medida pelo custo anual por aluno, sem levar em conta a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.A produtividade usa a relação aluno por professor



como se nossos alunos pudessem ser considerados como um produto gerado. A eficácia é medida pelo número de alunos formados.

Apesar das críticas aos modelos utilizados pelo governo federal devemos reconhecer a falta de indicadores que representem a evolução e contemplem a heterogeneidade das instituições de ensino superior.[Schwartzman,1997]. A falta de uma metodologia uniforme leva a disparidades como o custo corrente médio por aluno da UNB em 1998 ser da ordem de R\$14 mil (veja www.tcu.gov.br) enquanto que o custo corrente na UFSC ser da ordem de 5 mil no mesmo período (UFSC,1999).

O exame nacional de cursos e a avaliação das condições de oferta, feita por comissões de especialistas, usualmente colocam níveis de exigência suplantados pelas universidades federais. Apresenta ainda uma lentidão e um custo considerável (em quatro anos, somente 18 cursos foram avaliados).

Neste trabalho apresentamos resultados parciais da avaliação (pontual) interna e externa de um setor administrativo da Universidade Federal de Santa Catarina. A avaliação foi realizada entre junho e agosto de 2000, através da análise de questionários com questões abertas e questões de resposta induzida preenchidos anonimamente e de forma voluntária por servidores da unidade (32 questionários respondidos) e por usuários dos serviços da unidade(81 questionários respondidos).

Os objetivos gerais deste trabalho são:

- contribuir na preparação da Universidade Federal de Santa Catarina para o próximo milênio, através de meios que viabilizem o seu desenvolvimento de forma adequada às novas realidades e seus desafios;
- estabelecer um processo de melhoria contínua nos setores administrativos baseado na avaliação setorial;
- verificar a receptividade dos servidores quanto à metodologia de avaliação ponto a ponto centrada nas pessoas;
- usar os setores administrativos como exemplo para a avaliação das atividades fim;
- estabelecer conexões entre a avaliação global e as avaliações setoriais.

Os objetivos específicos para o setor avaliado:



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

- levantar os pontos fracos e os pontos fortes do setor avaliado;
- conhecer o grau de satisfação e a motivação dos seus servidores;
- determinar o grau de satisfação dos usuários do setor;
- sugerir procedimentos para melhorar o grau de satisfação dos usuários.

2. Metodologia

O setor escolhido para avaliação foi a Secretaria Especial de Planejamento (SEPLAN) por tratar-se de um setor heterogêneo, de porte médio e com forte interação com outros setores da instituição. A SEPLAN é composta pelas seguintes Unidades: Coordenadoria de Orçamento - CODEOR, Coordenadoria de Planejamento e Acompanhamento COPLAN, Coordenadoria de Convênios e Projetos - COPROJ, o Departamento de Contabilidade e Finanças – DCF e a Secretaria Administrativa. Estão localizados no setor 25 servidores técnico-administrativos, 2 servidores docentes e 7 bolsistas.

Foram utilizados três tipos de questionários (anexo1):

Questionário 1 -Procurou-se levantar dados sobre o perfil do servidor, sua motivação para o trabalho, aspirações, avaliação sobre a administração, sua integração no seu setor de trabalho bem como com os servidores dos demais setores da SEPLAN, entre outros. Abriu-se também espaço para que o servidor expusesse sua opinião, fazendo críticas, sugestões e/ou comentários sobre o assunto que julgasse importante, dentro dos objetivos do trabalho.

Questionário 2 – Tratou das condições físicas e ambientais segundo a ótica do próprio servidor. Não abordadas neste trabalho.

Questionário 3 – Questionou sobre a qualidade dos serviços prestados pela SEPLAN.

Foram distribuídos 34 questionários 1 e 2 para os servidores do setor (incluindo bolsistas) e 138 exemplares do questionário 3, para os Diretores de Centros de Ensino, Departamentos de Ensino, Coordenadorias de Pós-Graduação, Departamentos Administrativos, Órgãos Suplementares(Hospital, Biblioteca, Museu,Restaurante Universitário), Pró-Reitorias, Secretarias, Vice-Reitoria e Gabinete do Reitor.

3. Análise dos dados e discussão dos resultados

Na avaliação interna, 32 questionários foram devolvidos devidamente preenchidos, (94%). Na avaliação externa, foram devolvidos devidamente preenchidos, 81 questionários (59%). Podemos considerar o percentual de devolução dos questionários, tanto interno quanto externo, como muito bom e acima das expectativas, já que o preenchimento foi voluntário.

3.1. Perfil do servidor

As tabelas 1 a 2 mostram o enquadramento funcional e a escolaridade dos servidores.

Tabela 1 - Distribuição por categoria funcional

Categoria funcional	Número	%
Não Respondeu	1	3,13%
Apoio	1	3,13%
Médio	14	43,75%
Superior	11	34,38%
Outra	5	15,63%
Total	32	100,00%

Tabela 2 - Escolaridade

Nível de escolaridade	Número	%
Primeiro grau	2	6,25%
Segundo grau completo	4	12,5%
Curso superior incompleto	10	31,25%
Curso superior	16	50%
Total	32	100,00%

Os dados acima indicam um possível problema no enquadramento funcional, já que 50% têm curso superior enquanto que apenas 34,38% estão enquadrados neste nível. Este enquadramento inadequado pode gerar insatisfação no trabalho.

3.2. Satisfação e motivação para o trabalho

A tabela 3 mostra o resultado da satisfação dos servidores com o trabalho que realizam. Nenhum servidor indicou que está insatisfeito com o trabalho, demonstrando que a satisfação com as atividades é um forte atrativo para o setor.

Tabela 3 - Satisfação com o trabalho

Satisfação com o trabalho que executa na SEPLAN	Número	%
Não Respondeu	3	9,38%
Muito satisfeito	22	68,75%
Pouco satisfeito	7	21,88%
Não está satisfeito	0	0,00%
Total	32	100,00%

Tabela 4 - Reconhecimento do trabalho por superiores

Reconhecimento do trabalho pelos superiores	Número	%
Sim	20	62,50%
Não	1	3,13%
Às vezes	11	34,38%
Total	32	100,00%

Um outro fator positivo na motivação é o reconhecimento dos superiores pelos trabalhos realizados. A tabela 4 mostra que o reconhecimento do trabalho realizado é sentido pelos servidores, entretanto, o percentual de satisfação com o trabalho (69%) é da mesma ordem de grandeza que o percentual de reconhecimento do trabalho (63%). Isto indica que um reconhecimento mais freqüente pelas chefias das contribuições dos servidores pode levar a uma maior satisfação.

As demais questões respondidas indicaram uma boa participação do servidor na melhoria do seu trabalho, dando idéias e contribuindo para as soluções dos problemas: 84,38% informaram que colaboravam com as chefias dando idéias para melhorar seu trabalho, assim como 93,75% participaram de alguma forma nas soluções dos problemas encontrados no seu trabalho. Somente 28% consideraram suficiente a freqüência de reuniões com as chefias mas, em contrapartida, os servidores consideraram ótimo ou bom (94%) o relacionamento com estas.



Apesar da satisfação dos servidores existem fatores que levam à desmotivação no trabalho. A tabela 5 mostra alguns dos possíveis fatores de desmotivação.

O *salário baixo* é o fator dominante como desmotivador. Como a universidade não tem autonomia para alterar o salário ou o enquadramento funcional, deve procurar mecanismos para minimizar o efeito negativo dos outros fatores como falta de treinamento e distribuição da carga horária de trabalho.

Tabela 05 – Fatores de Desmotivação para o Trabalho

Fatores de desmotivação para o trabalho (1- mais desmotivada, 5 - menos desmotivada).	INTENSIDADE DE DESMOTIVAÇÃO					Total indicações
	1	2	3	4	5	
Salário baixo	11	3	1	0	5	
Diferença no cumprimento da carga horária	6	1	7	2	4	
Dificuldade de conseguir informações	6	1	5	2	4	
Favorecimento de alguns funcionários	5	2	2	2	8	
Falta de treinamento	5	1	3	7	3	
Má distribuição de tarefas	5	1	1	3	4	
Diferença salarial entre os colegas	4	1	2	1	7	
Irresponsabilidade dos colegas	3	4	6	2	4	
Pouca participação nas decisões no setor	3	4	2	3	8	
Tratamento diferenciado pela chefia	3	3		1	8	
Atividades desnecessárias	3	0	3	7	7	
Poucos funcionários no setor	2	3	4	0	10	
Instalações físicas do setor	1	2	2	2	9	
Falta de integração com colegas no setor	1	2	1	1	8	
Falta de integração com colegas da SEPLAN	1	1	4	5	7	

3.3 Auto-avaliação dos serviços prestados

A auto-avaliação global das atividades da SEPLAN quanto à confiabilidade dos serviços, rapidez e atendimento aos usuários está mostrada na tabela 6. Os resultados da auto-avaliação evidenciam que os servidores do setor consideraram que os serviços prestados satisfazem adequadamente os usuários.

Tabela 6 – Auto-avaliação dos Serviços da Seplan

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
60,7%	29,6%	6,9%	1,5%	1,2%

4. Avaliação externa

Dos formulários que retornaram, 13 são de pró-reitorias, 7 de departamentos administrativos, 9 de órgãos suplementares, 13 de centros de ensino, 23 de departamentos de ensino, 8 de coordenadorias de pós-graduação e 8 de outros setores da UFSC. A tabela 7 mostra o grau de satisfação do usuário considerando a confiabilidade dos serviços, a rapidez de execução das tarefas e o atendimento.

Os resultados da avaliação externa confirmam os da auto-avaliação. A avaliação externa é muito positiva já que 96,3% dos usuários consideram os serviços ótimo ou bom. Cabe ressaltar que 28% dos questionários apontam para o pouco conhecimento das atividades da SEPLAN.

Tabela 7 –Avaliação externa dos serviços da Seplan

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
57,0%	39,2%	3,0%	0,7%	0%

5. Conclusão

Os resultados mostraram, entre outros, os seguintes pontos positivos da avaliação interna: alto grau de envolvimento dos servidores com o processo de avaliação; satisfação com o trabalho; ambiente de trabalho propício à troca de idéias. Dos pontos negativos podemos ressaltar: os servidores sentiram uma distribuição desigual da carga de trabalho no setor e fora dele e relataram a falta de reuniões periódicas com as chefias.

A avaliação externa revelou respostas elogiosas ao trabalho do setor, mas também que parte dos serviços prestados não são bem conhecidos pela comunidade universitária. A auto-avaliação coincidiu com a avaliação externa, apesar da primeira ser um pouco mais crítica.

O alto grau de envolvimento dos servidores do setor e a boa participação da administração universitária apontaram para a expansão deste método de avaliação para outros setores.

Recomendações específicas

Problema Identificado	Sugestão
Dificuldade em obter informações.	Verificar junto aos setores de processamento de dados a existência de projetos que visem o desenvolvimento do Sistema de Informações da UFSC, e interagir de forma a contemplar as necessidades apresentadas pela SEPLAN, no que se refere ao acesso à informações.
Integração entre servidores de diferentes setores e pouco conhecimento de alguns setores da	Revisão da estrutura organizacional da SEPLAN. Elaboração do Jornal Eletrônico da SEPLAN;

unidade.	Apresentação dos trabalhos executados por cada setor, para todos os servidores da SEPLAN; Definição de um número mínimo de reuniões de trabalho entre a SEPLAN como um todo, bem como nos setores.
Desmotivação e má distribuição das tarefas.	Realização de estudo para redefinição da distribuição das tarefas em cada setor da SEPLAN (com a participação dos servidores de cada setor, bem como do responsável). Criação de manual de normas e procedimentos de cada setor. Realização de palestras motivacionais.
Necessidade de treinamentos.	Promover a participação dos servidores em cursos de atendimento ao público, recepção, gerência, relações humanas, bem como cursos com enfoque técnico, dentro de cada área.
Pouco conhecimento da Seplan, pela comunidade universitária.	Elaboração e distribuição de folder, mostrando os serviços prestados pela SEPLAN. Realização de reuniões com a comunidade universitária, com objetivo de divulgar os trabalhos realizados pela SEPLAN, bem como esclarecer possíveis dúvidas.

6. Referências bibliográficas

CONTERA, Cristina. Modelos de evaluación de la calidad de la educación superior. **Avaliação**: Revista da rede de Avaliação Institucional da Educação Superior, Campinas, SP, v. 5, n. 1, p.7-18, mar. 2000.

SECRETARIA DE GESTÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. **Programa Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados ao Cidadão**: Instrumento de Avaliação da gestão Pública- Ciclo 2000, 2000.

SCWARTZMAN, Simon. Um sistema de indicadores para as universidades brasileiras. In: **Avaliação Universitária em questão**: reformas do estado e da educação superior. Campinas, SP : Autores Associados, 1997. p. 149-175.

PALMEIRA, Guilherme. Tribunal de Contas da União. **Decisão**, 358/2000, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Sistemas de Custos** (www.coplan.ufsc.br), 1999.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. PRO-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO. **Avaliação Institucional da Universidade Federal de Santa Catarina**: projeto, 1994.



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

ANEXO I-A : MODELO QUESTIONÁRIO 01

Pesquisa Interna Secretaria Especial de Planejamento- SEPLAN

Esta pesquisa faz do programa **UFSC XXI - PREPARANDO-SE PARA O FUTURO**. através dele, pretende-se diagnosticar a situação atual do Secretaria Especial de Planejamento, com o objetivo de melhorar ainda mais o desempenho geral do mesmo. Sua participação é essencial. Você é um elo importante nesta “máquina” chamada **Secretaria Especial de Planejamento– SEPLAN**.

NÃO É NECESSÁRIO SE IDENTIFICAR

Sexo:

Masculino () Feminino ()

01. Sua Faixa Etária é:

18 A 25 Anos () 26 A 35 Anos () 36 A 45 Anos () 46 A 55 Anos () Mais de 56 Anos ()

02. Sua Categoria Funcional:

Nível Apoio () Nível Médio () Nível Superior () Outra ()

03. Você ocupa Cargo De Chefia?

Sim () Não ()

04. Seu Tempo de Serviço na SEPLAN é (UFSC 1)?

Menos de 5 Anos () 5 a 10 anos () 10 a 15 anos () 15 a 20 anos () mais de 20 anos ()

05. Como é o seu relacionamento com sua chefia imediata?

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

06. Como é o seu relacionamento com a chefia(Secretária Especial de Planejamento)?

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

07. Como é o seu relacionamento com os colegas do setor onde você trabalha?

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

08. Como é o seu relacionamento com os colegas de outros setores da SEPLAN?

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

09. Você está satisfeito com o trabalho que executa na SEPLAN?

Muito satisfeito () Pouco satisfeito () Não estou satisfeito ()



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

Porque? _____

—

10. Você sente que seu trabalho é reconhecido por seus superiores?

Sim () Não () Às vezes () Nunca ()

11. Você acha que os trabalhos do seu setor, são bem distribuídos entre os servidores?

Sim () Não ()

Porque? _____

—

12. Você colabora com a chefia dando idéias para realizar melhor seu trabalho?

Sim () Não ()

Porque? _____

—

13. Você participa nas soluções dos problemas encontrados em seu trabalho?

Sempre () Às vezes () Nunca porque as soluções já vêm prontas () Nunca porque não me interessa ()

14. Como você considera a frequência de reuniões entre a chefia (Secretária Especial) e os servidores da SEPLAN?

Satisfatório () Regular () Insuficiente ()

15. Como você considera a frequência de reuniões de trabalho nas quais recebe informações sobre o que está sendo realizado no seu setor?

Satisfatório () Regular () Insuficiente ()

16. Você recebe treinamento periódico para fazer melhor seu trabalho?

Sim () Não, mas gostaria () Não, e não estou interessado ()

17. Você participa de atividades recreativas e/ou práticas como :

Natação () Futebol () Ginástica Laboral (no trabalho) () Ginástica () Musculação ()

Não participo ()

Outras

atividades: _____

18. As condições oferecidas pela SEPLAN , para você realizar suas tarefas de forma adequada são:

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

19. Dos fatores abaixo, enumere de 1 até 5, em ordem de importância, aqueles que fazem com que você se sinta desmotivado para o trabalho. (1 que mais desmotiva, até 5 que menos desmotiva).

Irresponsabilidade dos colegas	()	Diferença no cumprimento da carga horária	()
Dificuldade de conseguir informações	()	Diferença salarial entre os colegas	()
Instalações físicas do setor	()	Falta de Integração com colegas da SEPLAN	()
Poucos funcionários no setor	()	Falta de integração com colegas do setor	()
Falta de treinamento	()	Pouca participação nas decisões no setor	()
Atividades desnecessárias	()	Má distribuição de tarefas	()



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

Tratamento diferenciado pela chefia	()	Favorecimento de alguns funcionários	()
Salário baixo	()	Outro: _____	()

20. Como você avalia administração da SEPLAN no período de janeiro de 1999 a maio de 2000

21. Como você vê o cumprimento do horário de trabalho na SEPLAN? (utilize o verso se necessário)

22. Como você vê o cumprimento do horário de trabalho na UFSC? (utilize o verso se necessário)

23. Dos setores da SEPLAN, quais você conhece?

Chefia (Secretária Especial)	()	Assistente de direção da Seplan	()	Recepção	()
CODEOR	()	COPLAN	()	COPROJ	()
DCF	()				

24. Classifique os serviços dos setores da SEPLAN, que você conhece, assinalando:

5 – Se for Ótimo 4 - Se for Bom 3 - Se for Regular 2 - Se for Ruim 1 - Se for Péssimo

SETOR	RAPIDEZ NO ATENDIMENTO	CONFIABILIDADE DO SERVIÇO	ATENDIMENTO DOS SERVIDORES DO SETOR
Chefia(Secretária Especial)			
Assistente de direção			
Recepção			
CODEOR			
COPLAN			
COPROJ			
DCF			

Comentários e Sugestões (utilize o verso se necessário):

Este espaço está reservado para você dar seu recado. Nele você pode e deve fazer críticas, dar sugestões e apontar os aspectos positivos do seu setor e da SEPLAN, sempre pensando na melhoria da qualidade da nossa instituição.



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

ANEXO I-C :MODELO QUESTIONÁRIO 03

Pesquisa Externa

Esta pesquisa faz parte do programa UFSC XXI - PREPARANDO-SE PARA O FUTURO. Através dele, pretende-se diagnosticar a situação atual da Secretaria Especial de Planejamento, com o objetivo de melhorar ainda mais o desempenho geral da mesma.

Sua participação é essencial. Não esqueça: *Sua opinião é importante para o aprimoramento e a melhoria da qualidade de nossos serviços.*

É importante lembrar, que fazem parte desta Secretaria:

1. Secretária Especial – (Prof. Elizabete Simão Flausino);
2. Secretaria Administrativa da Seplan (Adriana Rodrigues);
3. Coord. de Orçamento (Porfírio A. Borges) – CODEOR;
4. Coord. de Planejamento (Prof. Fernando Cabral) – COPLAN;
5. Coord. de Projetos (Claúdio Guedes) – COPROJ
6. Depto de Contabilidade e Finanças (Otávio Berlanda) – DCF.

Sua Unidade é:

Pró-Reitoria () Depto. Administrativo () Órgão Suplementar ()
Centro de Ensino () Depto. De Ensino () Coord. de Pós-Graduação ()
Outros ()

Sexo:

Masculino () Feminino ()

Sua Faixa Etária é:

18 A 25 Anos () 26 A 35 Anos () 36 A 45 Anos () 46 A 55 Anos () Mais de 56 Anos ()

Sua Categoria:

Técnico-Administrativo () Professor () Outra ()

Sua Escolaridade é:

I Grau Incompleto () I Grau Completo () II Grau Incompleto ()
II Grau Completo () Superior Incompleto () Superior Completo ()
Especialização () Mestrado () Doutorado ()

Você ocupa Cargo De Chefia?

Sim () Não ()

Como é o seu relacionamento com a Secretaria Especial de Planejamento - SEPLAN?:

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()
Não tem Relacionamento ()

Justifique:



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

O que você acha das condições Ambientais da Secretaria Especial de Planejamento - SEPLAN?

Espaço: Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Não Sei ()

Limpeza: Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Não Sei ()

Móveis: Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Não Sei ()

Como você classifica as Condições Físicas da Secretaria Especial de Planejamento - SEPLAN?

Ventilação: Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Não Sei ()

Barulho: Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Não Sei ()

Temperatura: Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Não Sei ()

Iluminação: Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Não Sei ()

Com quais setores da SEPLAN, a sua unidade mais se relaciona?

Chefia (Secretária Especial) () Secretaria (Assistente direção) () COPLAN ()

COPROJ () CODEOR () DCF ()

De modo geral, como você classifica as rotinas de trabalho da SEPLAN, que você utiliza?

Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo ()

Justifique:

Classifique os serviços dos setores da SEPLAN, que você conhece, assinalando:

5 – Se for Ótimo 4 - Se for Bom 3 - Se for Regular 2 - Se for Ruim 1 - Se for Péssimo

SETOR	RAPIDEZ NO ATENDIMENTO	CONFIABILIDADE DO SERVIÇO	QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIDORES DO SETOR
Chefia (Secretária Especial)			
Secretaria (Assistente direção)			
Recepção SEPLAN			
Recepção DCF			
COPLAN			
COPROJ			
CODEOR			
DCF			



GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL I COLÓQUIO INTERNACIONAL

25, 26 e 27 de outubro de 2000

Florianópolis, Santa Catarina - Brasil

Quais setores da SEPLAN, você NÃO tem conhecimento algum sobre suas funções?

Chefia (Secretária Especial) Secretaria (Assistente direção) COPLAN
COPROJ CODEOR DCF

Como você avalia a administração da SEPLAN no período de janeiro de 1999 a maio de 2000?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

Justifique:

Comentários e Sugestões

Este espaço está reservado para você dar seu recado. Nele você pode e deve fazer críticas, dar sugestões, sobre a SEPLAN como um todo, ou sobre setores específicos, sempre pensando na melhoria da qualidade da nossa instituição.