



## RESOLUÇÃO Nº 004/ 2015

Normatiza a operacionalização da avaliação pelo usuário prevista no Programa de Avaliação de Desempenho - PrAD

**A REITORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS**, usando de suas atribuições estatutárias, e

**CONSIDERANDO** o teor do Processo nº052/2014 – CONSAD;

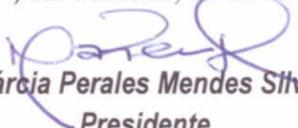
**CONSIDERANDO** que o §1º do Art. 14 da Resolução nº 025/2013 – CONSAD, de 15 de outubro de 2013, que aprova o Programa de Avaliação de Desempenho – PrAD dos servidores Técnico-Administrativos em Educação na Universidade Federal do Amazonas, de acordo com a Lei nº 11.091/2005 e Decreto nº 5.825/2006, determina que a operacionalização da avaliação pelo usuário seja detalhada em Instrução Normativa;

**CONSIDERANDO** o Parecer da Relatora e a decisão extraída em Reunião Ordinária realizada nesta data,

### RESOLVE:

Normatizar a operacionalização da avaliação pelo usuário do Programa de Avaliação de Desempenho - PrAD dos servidores Técnico-Administrativos em Educação e ocupantes de cargo de gestão na UFAM.

**PLENÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS**  
“ABRAHAM MOYSÉS COHEN”, em Manaus, 27 de fevereiro de 2015.

  
**Márcia Perales Mendes Silva**  
Presidente



## ANEXO À RESOLUÇÃO 004/2015

### INSTRUÇÃO NORMATIVA QUE TRATA DA OPERACIONALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO PELO USUÁRIO PREVISTA NO PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - PRARD

**Art. 1º** Para os efeitos desta Instrução Normativa, aplicam-se os seguintes conceitos:

**I – Avaliação de Desempenho:** instrumento gerencial que permite ao gestor mensurar os resultados obtidos pelo servidor ou pela equipe de trabalho, em relação aos objetivos e finalidades previamente pactuados, considerando o padrão de qualidade do atendimento ao usuário, com a finalidade de subsidiar a política de desenvolvimento institucional e do servidor;

**II – Avaliação pelos Usuários:** avaliação realizada pelos usuários dos serviços prestados pela UFAM, seja no âmbito interno, seja no externo;

**III – Usuários:** pessoas ou coletividades internas ou externas à Instituição Federal de Ensino que usufruem direta ou indiretamente dos serviços por ela prestados;

**IV – Unidade avaliativa:** é o setor ou conjunto de setores, sobre os quais recairá a nota do usuário que integrará, de forma igualitária, a avaliação dos servidores ali lotados;

**V – Atividades específicas:** relacionadas às atividades típicas do cargo do servidor;

**VI – Atividades complementares:** correlatas ao cargo do servidor, sendo desenvolvidas de forma pontual ou eventual;

**VII - Ambiente organizacional:** área específica de atuação do servidor, integrada por atividades afins ou complementares, organizada a partir das necessidades institucionais e que orienta a política de desenvolvimento de pessoal;

**VIII - Atendimento:** atendimento ao usuário primado pelo respeito, atenção e cordialidade;

**IX - Qualidade do Trabalho:** capacidade de realizar as atividades com organização e eficiência com vista a satisfação do usuário;

**X - Informações:** informações prestadas de forma clara e objetiva;

**XI - Resultado do Atendimento:** Capacidade de resolver a questão, de forma a garantir a satisfação do cliente.



**Art. 2º** A avaliação pelo usuário será permanente.

**Parágrafo Único.** Para fins de avaliação do servidor técnico-administrativo e do gestor serão computados trimestralmente.

**Art. 3º** As Unidades Avaliativas, para efeito de avaliação pelo usuário, serão indicadas e devidamente “publicizadas” pelos dirigentes máximos das Unidades Administrativas, Acadêmicas e Órgãos Suplementares, conjuntamente com sua equipe de trabalho, considerando-se:

- I – departamentos, coordenações, divisões e outros;
- II – as atividades específicas;
- III – as atividades complementares;
- IV – ambiente organizacional.

**Art. 4º** Para fins de estabelecimento da amostra representativa, cada Unidade Avaliativa fará o registro diário do número de atendimentos ao logo de 1 (um) ano, podendo ser alterada de acordo com a variação do número de atendimentos.

**Art. 5º** A avaliação pelo usuário será composta por 4 fatores objetivos: Atendimento, Qualidade do Trabalho, Informações e Resultados do Atendimento.

**Parágrafo Único.** Para avaliação pelo usuário a média será obtida através da tabela seguinte:

Fator	Peso do Fator	Nota	Peso*Nota
Atendimento	1	X <sub>1</sub>	1*X <sub>1</sub>
Qualidade do Trabalho	1	X <sub>2</sub>	1*X <sub>2</sub>
Informações	1	X <sub>3</sub>	1*X <sub>3</sub>
Resultado do Atendimento	1	X <sub>4</sub>	1*X
Média da Avaliação	$\{(1*X_1) + (1*X_2) + (1*X_3) + (1*X_4)\}4$		

**Art. 6º** O formulário de Avaliação pelo usuário será disponibilizado nos locais de atendimento do usuário e via online no site da UFAM.

I - O dirigente máximo da Unidade Administrativa, Acadêmica ou Órgão Suplementar indicará servidores responsáveis pela coleta e tabulação dos dados;



**II** - A inserção das informações da avaliação pelo usuário no sistema de avaliação online deve ser realizada até o último dia útil do mês;

**III** - Para fins de auditoria os formulários de avaliação pelo usuário devem ser mantidos arquivados nas Unidades Avaliativas pelo período de 05 (cinco) anos.

**Art. 7º** A Comissão Permanente de Avaliação de Desempenho ficará responsável por auditar, periodicamente, os formulários de avaliação disponíveis nas Unidades Avaliativas.

**Parágrafo Único.** Se comprovada irregularidade nos lançamentos das informações dos formulários de avaliação dos usuários disponíveis nas Unidades Avaliativas, a Comissão Permanente de Avaliação de Desempenho - CPrAD notificará ao Dirigente Máximo da Instituição para que se proceda às medidas cabíveis.

**Art. 8º** A Comissão Permanente de Avaliação de Desempenho - CPrAD analisará as respostas subjetivas das avaliações dos usuários a partir dos relatórios mensais enviados pela CAC/DDP, dando os devidos encaminhamentos as situações que necessitem de acompanhamento.

**Art. 9º** O resultado da avaliação da Unidade Avaliativa, apurada em conformidade com esta Instrução Normativa, será divulgado no site da UFAM pela Comissão Permanente de Avaliação de Desempenho - CPrAD para conhecimento público da qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

**Art. 10** A avaliação pelo usuário será realizada por amostragem, via formulário próprio.

**Art. 11** O número de avaliações pelos usuários, nas Unidades Avaliativas, necessárias para compor a nota dos servidores é definido por  $n$  conforme o quadro seguinte:

$n$	$\frac{N}{1 + \frac{N-1}{pq} + \left(\frac{d}{Z}\right)^2}$
$N$	Número real ou estimado de atendimento da unidade avaliativa
$p$	Proporção estimada de avaliações favoráveis=0,5
$q$	$(1-p)=0,5$
$Z_a$	Coefficiente de Confiança=95%
$D$	Margem de erro=0,05



**Parágrafo Único.** Não havendo o número mínimo exigido de avaliações pelos usuários para compor a nota dos servidores lotados nas Unidades Avaliativas, as informações contidas nestas avaliações serão desconsideradas

**Art. 12** Os casos omissos serão resolvidos pela Câmara competente.