



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;

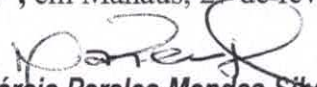
CONSIDERANDO que o §1º do Art. 14 da Resolução nº 025/2013 – CONSAD, de 15 de outubro de 2013, que aprova o Programa de Avaliação de Desempenho – PrAD dos servidores Técnico-Administrativos em Educação na Universidade Federal do Amazonas, de acordo com a Lei nº 11.091/2005 e Decreto nº 5.825/2006, determina 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 ₁	1*X ₁
Qualidade do Trabalho	1	X ₂	1*X ₂
Informações	1	X ₃	1*X ₃
Resultado do Atendimento	1	X ₄	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	$\frac{N}{1 + \frac{N-1}{pq} \cdot \left(\frac{d}{Z}\right)^2}$
N	<i>Número real ou estimado de atendimento da unidade avaliativa</i>
p	<i>Proporção estimada de avaliações favoráveis=0,5</i>
q	<i>(1-p)=0,5</i>
Z_{α}	<i>Coefficiente de Confiança=95%</i>
D	<i>Margem de erro=0,05</i>



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.