



## FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO/ CLIENTE

1. IDENTIFICAÇÃO DO SETOR/EQUIPE				
Campus:	Setor avaliado:	Superior Imediato:		
Equipe de trabalho:				
_____				
_____				
_____				
_____				
Servidor Avaliador/ Aluno Avaliador:				Matrícula:
Período de Avaliação: ____ / ____ / ____ a ____ / ____ / ____				
2. INSTRUÇÕES				
2.1 O superior imediato deverá indicar três setores ou três alunos que usufruam de seus serviços diretamente;				
2.2 Em cada setor indicado seu superior imediato irá indicar um servidor para avaliar o serviço prestado pelo setor/equipe de trabalho a quem se destinará essa avaliação;				
2.3 O avaliador irá pontuar cada item de acordo com o comportamento da equipe/setor avaliado ;				
2.4 Depois de preenchido o formulário deverá ser enviado para o setor avaliado para ciência da equipe e chefia do setor;				
2.5 Assim, cada setor/equipe terá três formulários de avaliação do usuário/cliente que comporão a Avaliação de Desempenho Individual de cada servidor.				
3. ESCALA DE AVALIAÇÃO				
<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>
1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. Não concordo e nem discordo	4. Concordo parcialmente	5. Concordo plenamente
4. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELO SETOR/EQUIPE DE TRABALHO				
Fatores				Pts
<b>4.1 Agilidade no atendimento:</b> atende aos usuários de forma tempestiva, sem recorrer a burocracia e revelando disposição, sempre que possível.				
<b>4.2 Orientação para o usuário:</b> os servidores do setor estabelecem contatos pessoais, independentes de nível hierárquico, de forma assertiva, buscando atender às expectativas e necessidades atuais ou futuras dos usuários.				
<b>4.3 Informações e esclarecimentos recebidos:</b> sempre que é preciso informações do setor ele responde tempestivamente, e nos casos em que não tem a informação no momento se dispõe a informar logo em seguida, sendo ainda suas informações precisas e pertinentes.				
<b>4.4 Solução de problemas:</b> a equipe mostra-se empenhada em resolver os problemas de seus usuários e resolve com êxito, preocupando-se em agir preventivamente de forma a tentar evitar maiores problemas.				
<b>4.5 Relações interpessoais:</b> os servidores que compõe a equipe relacionam-se com colegas de trabalho, superiores hierárquicos e outros usuários de forma cordial e amistosa, mesmo em situações				

adversas ou conflituosas, mantendo postura de companheirismo, cooperação e compartilhando conhecimentos amistosamente.	
<b>4.6 Eficiência:</b> demonstram interesse em realizar suas atividades da melhor forma possível, colocando-se sempre a frente das necessidades do Instituto como um todo, tentando satisfazê-las em tempo hábil.	
<b>4.7 Cooperação:</b> a equipe revela conhecimento e interação com os demais setores, sempre que necessário, buscando alternativas e contribuindo positivamente com os demais e resolvendo os problemas dos usuários.	
<b>4.8 Qualidade do serviço:</b> a equipe realiza suas atividades/serviços de forma organizada, clara, consistente, objetiva e sem a recorrência de erros ou falhas.	
<b>4.9 Satisfação com os serviços prestados:</b> sinto que os serviços prestados pela equipe têm correspondido a minhas expectativas.	
<b>4.10 Comportamento ético:</b> a atitude da equipe e os serviços prestados são pautados no respeito ao outro, na integridade, no senso de justiça e na impessoalidade.	
<b>Somatório da pontuação</b>	
S	Se desejar, inclua outros quesitos (descreva e pontue):
Local: _____	Data: ____ / ____ / ____
_____	_____
Chefia imediata (Assinatura e carimbo)	Servidor / Aluno Avaliador (Assinatura)
Ciência (assinatura) da equipe:	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	