

Programa de Gestão e Desempenho (PGD): Resultados da 1ª Pesquisa de Satisfação

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS
COMITÊ DE ASSESSORAMENTO AO PGD

Outubro/2024

OBJETIVO

- Apresentar os principais resultados da pesquisa de satisfação com o PGD na Unifesp, abrangendo servidores (TAEs e Chefias) de setores em PGD e a Comunidade usuária dos serviços.

DELINEAMENTO DA PESQUISA

- INSTRUMENTOS: 3 Questionários (Google Forms) específicos para cada grupo (TAEs, Chefas e Usuários) Quanti-Quali
- PERÍODO DE DISPONIBILIZAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS: 11/2023 a 03/2024
- ANÁLISE DOS DADOS: Foram analisados os dados numéricos e as respostas escritas dos participantes
- PARTICIPANTES: (N=1.005)
 - 377 servidores TAEs em PGD
 - 102 chefias imediatas de setores em PGD
 - 526 usuários dos serviços Unifesp

DELINEAMENTO DA PESQUISA

PARTICIPANTES: (N=1.005)

- A pesquisa não teve o rigor científico por ser uma Pesquisa de Satisfação;
- A amostra é relevante se considerarmos que +/- 20% dos servidores estão em teletrabalho (5 mil / 1 mil)
- O total de respondentes: 479(1+2) servidores e 526(3) pessoas (servidores + alunos + aposentados + terceirizados + usuários dos Hospitais); e
- As respostas à Pesquisa com a Comunidade tiveram a participação de TAEs e Chefes.

3

CATEGORIA

TAEs	N	264
Docentes		174
Sub total		438
Não Servidores (16,73%)		88
Total		526



SERVIDORES

1

Servidor(a) TAE

Campus	N	%
Reitoria	137	36,34%
CSP	87	23,08%
Diadema	40	10,61%
Baixada Santista	36	9,55%
Guarulhos	30	7,96%
Osasco	21	5,57%
SJC	18	4,77%
HU/HU2	6	1,59%
Zona Leste	2	0,53%
Total geral	377	100,00%

2

Chefia imediata

Campus	N	%
CSP	28	27,45%
Reitoria	24	23,53%
Diadema	15	14,71%
Guarulhos	10	9,80%
Osasco	9	8,82%
SJC	9	8,82%
Baixada Santista	7	6,86%
Total geral	102	100,00%

COMUNIDADE USUÁRIA DOS SERVIÇOS

Perfil de usuário	Regularmente	Pouco	Nunca
Servidor(a) Técnico-Administrativo em Educação	212	47	5
Servidor(a) Docente	130	44	0
Estudante	31	41	1
Aposentado	1	11	0
Usuário de serviço de saúde	2	0	0
Terceirizado	1	0	0
Total geral	377	143	6

PRINCIPAIS RESULTADOS

AVALIAÇÃO DOS SERVIDORES TAES e CHEFIAS IMEDIATA:

Análise
Quantitativa

Distribuição dos respondentes:

Servidor(a) TAE

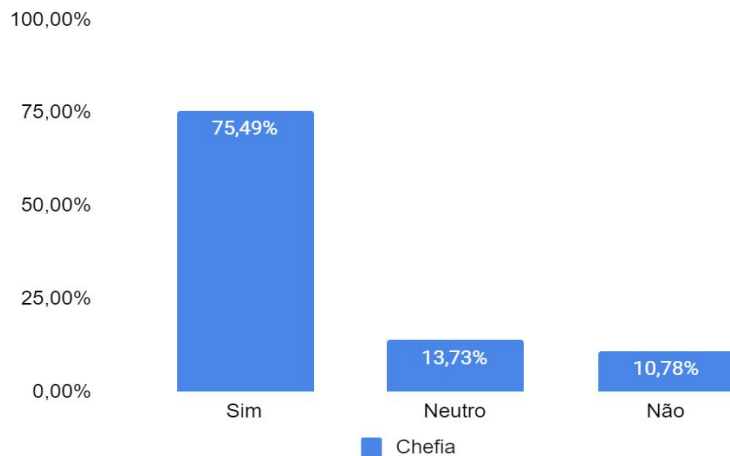
Campus	N	%
Reitoria	137	36,34%
CSP	87	23,08%
Diadema	40	10,61%
Baixada Santista	36	9,55%
Guarulhos	30	7,96%
Osasco	21	5,57%
SJC	18	4,77%
HU/HU2	6	1,59%
Zona Leste	2	0,53%
Total geral	377	100,00%

Chefia imediata

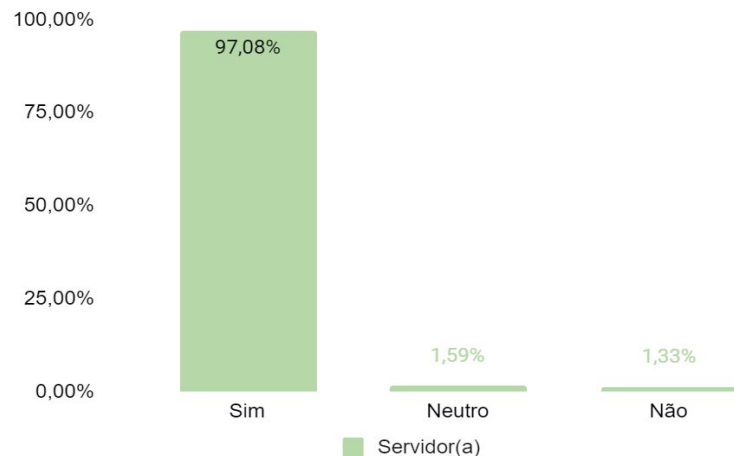
Campus	N	%
CSP	28	27,45%
Reitoria	24	23,53%
Diadema	15	14,71%
Guarulhos	10	9,80%
Osasco	9	8,82%
SJC	9	8,82%
Baixada Santista	7	6,86%
Total geral	102	100,00%

RELEVÂNCIA E UTILIDADE DA IMPLANTAÇÃO DO PGD:

Para o Setor:



Para os Servidores:



PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TAES:

Pontos de
maiores
destaques



VANTAGENS DO PGD

Mais Qualidade de Vida: flexibilidade de horários, redução do tempo perdido com deslocamento e maior proximidade com a família.

Maior foco e produtividade: menos interrupções, maior concentração, resultando em maior eficiência.

Autonomia e Flexibilidade: controle sobre os horários, melhor gestão do tempo e da organização das tarefas.

Economia: redução de gastos com transporte, alimentação e vestimentas.

DESAFIOS ENFRENTADOS

Comunicação: dificuldade na comunicação clara e feedbacks à distância.

Infraestrutura: demandas por melhorias na infraestrutura tecnológica e suporte técnico mais eficaz.

Limites Trabalho-Vida Pessoal: dificuldade em delimitar horários, tendência ao excesso de trabalho e cobranças excessivas.

Gestão Remota: necessidade da chefia desenvolver habilidades específicas para gerenciar equipes à distância.

Ações:

- Cursos de Liderança e de Desenvolvimento Humano, ENAP, Cartilha de Melhores Práticas pelo Comitê PGD
- Implantações em parceria com a STI: POLARE, Sua.Unifesp e Escritório Digital
- Criação do Comitê PGD, Pesquisa de Clima e Cartilha de Melhores Práticas pelo Comitê PGD
- Curso de Liderança, Reuniões com Chefias por Campi/Depto.

PERCEPÇÃO DA CHEFIA IMEDIATA:

Pontos de maiores destaques



VANTAGENS DO PGD

Mais Qualidade de Vida: maior flexibilidade, redução do estresse do deslocamento, maior proximidade familiar e maior conforto e eficiência.

Aumento da Produtividade: menos interrupções e maior concentração.

Economia: redução de gastos com transporte, alimentação e vestimentas.

DESAFIOS ENFRENTADOS

Gestão à Distância: manter o alinhamento da equipe, fornecer feedback e orientação à distância.

Tecnologia e Suporte: demandas por melhorias na infraestrutura tecnológica e suporte técnico.

Acompanhamento: monitorar o ritmo de trabalho e o cumprimento das tarefas, gera sobrecarga de trabalho.

Esvaziamento dos campi: setores vazios

Distanciamento social: dificuldade de interação com colegas.

Espaço físico: Falta de espaço físico adequado na residência.

Ações:

- Curso de Liderança, Cartilha de Melhores Práticas pelo Comitê PGD
- Em parceria com a STI: POLARE, Sua.Unifesp e Escritório Digital
- Pesquisa de Clima e Cartilha de Melhores Práticas pelo Comitê PGD
- Curso de Liderança, Gestão da Escala Presencial pelo Gestor do Campus ou Chefia Imediata, Treinamentos Presenciais.
- A adesão é voluntária e a legislação federal não traz subsídios para essa questão.

AVALIAÇÃO DA COMUNIDADE USUÁRIA DOS SERVIÇOS

71,48% - avaliação satisfatória do atendimento, de modo geral.

Perfil de usuário	Regularmente	Pouco	Nunca
Servidor(a) Técnico-Administrativo em Educação	212	47	5
Servidor(a) Docente	130	44	0
Estudante	31	41	1
Aposentado	1	11	0
Usuário de serviço de saúde	2	0	0
Terceirizado	1	0	0
Total geral	377	143	6

Pontos de maior destaque

Principais pontos de insatisfações:

1. Informações desorganizadas, desatualizadas ou incompletas no site da Unifesp;
2. Falta de atendimento presencial regular em todos os setores;
3. Suporte técnico demorado (TI);
4. Dificuldade em encontrar informações atualizadas sobre os canais de atendimento;
5. Demora no atendimento e respostas insatisfatórias para problemas; e
6. Processos administrativos burocráticos, falta de clareza em relação aos prazos.

Ações:

Sensibilização junto às instâncias da Universidade

AÇÕES EFETIVAS PLANEJADAS

- Novas pesquisas de satisfação: monitorar a evolução da percepção sobre o PGD;
- Oficinas de boas práticas no PGD: elucidar dúvidas e treinar chefias imediatas no uso da ferramenta;
- Divulgação: novos vídeos institucionais e divulgação dos já existentes; e
- Cuidado com a saúde: incentivo à prática do programa de ginástica laboral BETO (Bem-Estar no TrabalhO), desenvolvido no Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica, pela servidora Jandercy Moreno, TAE do Campus São José dos Campos.
- Dentre outras ações ligadas à saúde do trabalhador.