

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS
COMITÊ DE ASSESSORAMENTO AO PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO**

**PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO (PGD):
RELATÓRIO DA 1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

1º SEMESTRE DE 2024



O *Programa de Gestão e Desempenho (PGD): Relatório da 1ª Pesquisa de Satisfação* é uma publicação da Universidade Federal de São Paulo, elaborada pelo Comitê de Assessoramento ao Programa de Gestão e Desempenho - Teletrabalho, órgão assessor da Pró-Reitoria de Gestão com Pessoas (ProPessoas).

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO

Reitora:

Raiane Patrícia Severino Assumpção

Vice-Reitora:

Lia Rita Azeredo Bittencourt

Pró-Reitora de Administração:

Georgia Mansour

Pedro Luiz Canassa

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e

Políticas Afirmativas:

Anderson da Silva Rosa

Ellen de Lima Souza

Pró-Reitoria de Extensão e Cultura:

Débora Galvani

Gabriela Arantes Wagner

Pró-Reitoria de Gestão com Pessoas:

Elaine Damasceno

Adriana Aparecida dos Santos Franco

Pró-Reitoria de Graduação:

Ana Maria Santos Gouw

Maria Liduina de Oliveira e Silva

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e

Pesquisa:

Fernando Atique

Suzan Pantaroto de Vasconcellos

Pró-Reitoria de Planejamento:

Juliana Garcia Cespedes

Fabio Cesar Venturini

COMITÊ DE ASSESSORAMENTO AO PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO - TELETRABALHO

COMPOSIÇÃO - Portaria PROPESSOAS n. 4130/2023:

Pró-reitora Adjunta de Gestão com Pessoas (Coordenadora) - **Adriana Aparecida dos Santos Franco**

Diretor do Departamento de Administração de Pessoal (DAP) - **André Ferreira Simões**

Diretora do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DDP) - **Marli Kiyomi Tetuya Fortunatti**

Assessores da Assessoria Técnica de Legislação e Normas (ATLN/ProPessoas) e do Gabinete da Pró-reitoria de Gestão com Pessoas (ProPessoas) - **Samuel Rocha Freitas e Katia da Silva Oliveira**

Coordenadoria de Cadastro de Pessoal (CCP/DAP) - **Marli Cristina da Silva Tomé**

Coordenadoria de Avaliação e Desenvolvimento de Carreiras (CADC/DDP) - **Roberto Francisco Carvalho**

Coordenadoria de Frequência de Pessoal (CFP/DAP) - **Ricardo Vicente de Sá Rocha**

Coordenadoria de Gestão com Pessoas do Campus São Paulo - **Liliane Cruz Melo**

Divisão de Gestão com Pessoas do Campus Baixada Santista - **Karla Nieva e Mariana Guimarães**

Divisão de Gestão com Pessoas do Campus Diadema - **Sandra Souza**

Divisão de Gestão com Pessoas do Campus Guarulhos - **Eliane Lino dos Santos**

Divisão de Gestão com Pessoas do Campus Osasco - **Patricia Silva Oliveira**

Divisão de Gestão com Pessoas do Campus São José dos Campos - **Cintia Boaretto**

Representante Administrativo da ProPessoas - **Dorival Moreira da Cruz**

Superintendência de Tecnologia e Informação (STI) - **Lidiane Cristina da Silva e Felipe Dias Silveira**

Consultoria Técnica: Aline Bicalho Matias

Endereço e contato:

Rua Sena Madureira, 1.500 - Térreo - Vila Clementino CEP: 04021-001 - São Paulo/SP

atendimento.teletrabalho@unifesp.br

www.unifesp.br/reitoria/propessoas/

➤ INTRODUÇÃO

O Programa de Gestão e Desempenho (PGD), instituído pela Administração Pública Federal (APF) através do Decreto nº 11.072/2022 e regulamentado pelas Instruções Normativas nº 24/2023 e 52/2023, surgiu como um instrumento de gestão inovador. Seu principal objetivo é disciplinar o desenvolvimento e a mensuração das atividades dos servidores públicos, com foco na entrega de resultados e na qualidade dos serviços prestados à sociedade. Nesse contexto, a modalidade teletrabalho ganha relevância, pois permite que o servidor exerça suas atividades, total ou parcialmente, em um local de sua escolha, sem a obrigatoriedade de estar presente nas dependências do órgão. Dessa forma, o PGD impacta diretamente a gestão das contribuições dos servidores, promovendo maior autonomia, qualidade de vida e ampliando a capacidade de gestão das organizações^{1,2,3}.

Os benefícios do PGD, detalhados no art. 2º da IN nº 24/23², vão além da mera gestão de atividades. A implementação do programa visa, entre outros aspectos, a aumentar o engajamento das equipes e a retenção de talentos; promover maior transparência nas entregas das unidades; aprimorar a gestão das equipes, alinhando resultados a estratégias; reduzir despesas, principalmente com a manutenção de espaços físicos; melhorar a qualidade de vida dos servidores e reduzir o absenteísmo.

É importante destacar que a participação no PGD não se configura como um direito do servidor, mas sim uma decisão da administração pública. Para participar, o servidor precisa atender a alguns requisitos, como a assinatura do Termo de Ciência e Responsabilidade (TCR) e a pactuação do plano de trabalho com a chefia imediata. A adesão ao PGD não se caracteriza como um direito adquirido^{1,2}.

Atualmente, o PGD está presente em 163 instituições da APF, o que representa 75,81% do total⁴. Esses números demonstram a crescente adesão ao programa e seu potencial para modernizar a gestão pública e otimizar os serviços prestados à sociedade.

No âmbito da Unifesp, o PGD, voltado para teletrabalho, conta com a adesão de 863 servidores⁵, distribuídos pelos campi e unidades vinculadas à Reitoria. Essa modalidade de trabalho, impulsionada pela necessidade de adaptação durante a pandemia de COVID-19, teve início com a publicação da Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020, e se concretizou com a criação da Comissão de Estudos do Teletrabalho (CETTra) e a posterior aprovação da Resolução/Consu nº 213, de 06 de dezembro de 2021. Atualmente, os servidores em teletrabalho utilizam o sistema disponibilizado pelo Governo Federal (Sistema SUSEP-SISGP) para registrar os planos de trabalho e entregas. Para assessorar a gestão do PGD, foi instituído, no âmbito da Pró-Reitoria de Gestão com Pessoas (ProPessoas), por meio da Portaria ProPessoas nº 4.768/2021⁶, o Comitê de Assessoramento ao Programa de Gestão e Desempenho (modalidade teletrabalho) - CAPGD/ProPessoas. A expectativa é que o Ministério da Gestão e Inovação dos Serviços Públicos disponibilize um novo sistema informatizado para atender às novas demandas⁷.

Este documento apresenta os resultados da pesquisa de satisfação com o PGD na Unifesp, conduzida no período de novembro/2023 a março/2024. A análise se concentrou em compreender as experiências e impactos do teletrabalho sobre os técnicos administrativos em educação (TAEs) e chefias imediatas de setores em PGD, além de abarcar as percepções da comunidade usuária dos serviços da Unifesp.

➤ METODOLOGIA DA PESQUISA

Coleta dos dados:

A pesquisa utilizou três questionários online (Google Forms) para coleta dos dados de:

- 1) Servidores(as) TAEs em PGD: 377 TAEs responderam a um questionário com 43 questões fechadas, com as respostas no formato de escala de concordância, e uma questão aberta (anexo 1).
- 2) Chefias imediatas de setores em PGD: 102 chefias responderam a um questionário com 43 questões fechadas, com as respostas no formato de escala de concordância, e uma questão aberta (anexo 2).
- 3) Comunidade usuária dos serviços: 526 usuários responderam a um questionário com 10 questões fechadas, com as respostas no formato de escala de satisfação, e duas questões abertas (anexo 3).

Análise dos Dados:

Foram realizadas análise quantitativas e qualitativas.

Análise Quantitativa: as respostas aos questionários foram agrupadas em quatro dimensões e recodificadas em categorias nominais (fig. 1) e apresentadas em porcentagens para comparação entre os grupos.

Recodificação das respostas	
Questionários 1 e 2	Questionário 3
Concorda: 5- Concordo Totalmente 4-Concordo Parcialmente	Não satisfatório: 0 a 2
Neutro: 3-Nem concordo, nem discordo	Satisfatório: 3 a 5
Discorda: 2-Discordo Parcialmente 1-Discordo Totalmente	

Figura 1. Recodificação das respostas às questões fechadas dos três questionários da pesquisa

Análise Qualitativa: a análise de conteúdo temático foi aplicada para as respostas abertas, buscando identificar temas relevantes, codificar os dados e agrupar as informações em categorias temáticas.

➤ RESULTADOS DA PESQUISA

Os resultados dos questionários 1 e 2, enviados aos TAEs e chefias imediatas de setores em PGD serão apresentados conjuntamente, a fim de permitir comparações entre os grupos. Os resultados do questionário 3, enviado à comunidade usuária dos serviços da universidade, serão apresentados na sequência.

Avaliação dos TAEs e chefias imediatas de setores em PGD

1. Perfil dos respondentes:

Em fevereiro de 2024, 566 servidores da Unifesp participavam do PGD, na modalidade integral ou parcial⁵. 479 servidores responderam à pesquisa, o que corresponde a uma taxa de resposta de 84,6%. A pesquisa contou com a participação de servidores de todos os campi (tabela 1).

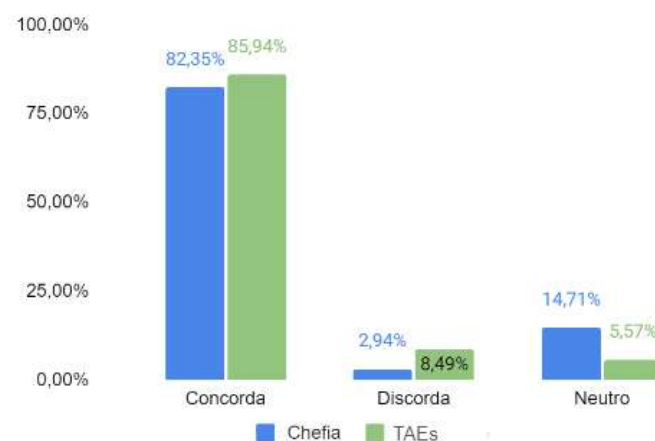
Tabela 1. Distribuição dos servidores participantes da pesquisa, por campi e grupo (TAEs e chefia imediata).

Servidor(a) TAE			Chefia imediata		
Campus	N	%	Campus	N	%
Reitoria	137	36,34%	CSP	28	27,45%
CSP	87	23,08%	Reitoria	24	23,53%
Diadema	40	10,61%	Diadema	15	14,71%
Baixada Santista	36	9,55%	Guarulhos	10	9,80%
Guarulhos	30	7,96%	Osasco	9	8,82%
Osasco	21	5,57%	SJC	9	8,82%
SJC	18	4,77%	Baixada Santista	7	6,86%
HU/HU2	6	1,59%	Total geral	102	100,00%
Zona Leste	2	0,53%			
Total geral	377	100,00%			

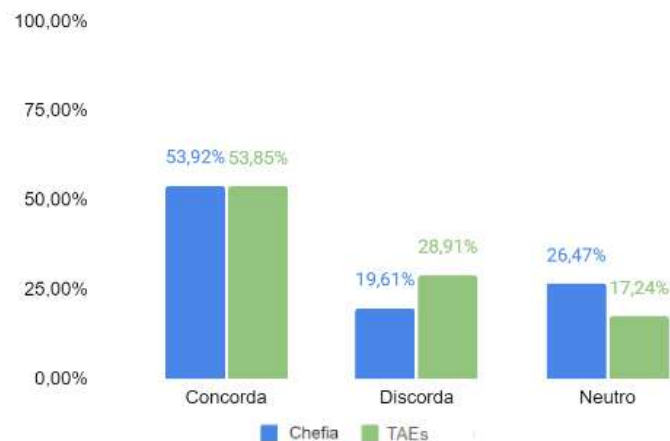
2. Questões agrupadas em quatro dimensões:

2.1. Dimensão Pessoal / Qualidade de Vida

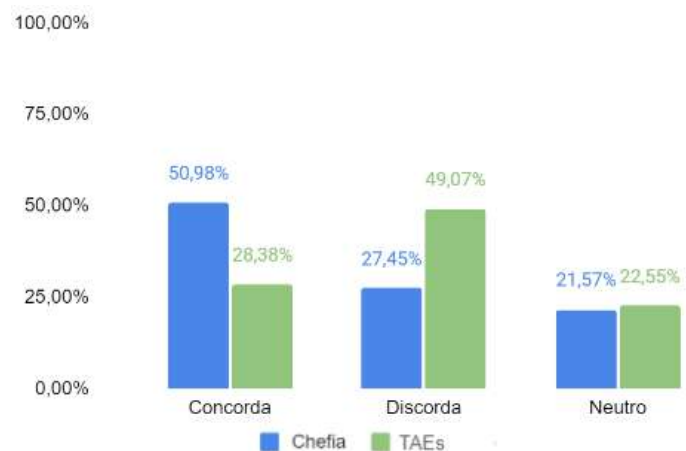
2.1.1. Redução de Custos Pessoais: A maioria dos respondentes (85,18%) concordou que o PGD gerou redução de custos pessoais, como alimentação, transporte e vestimenta. Essa percepção é similar entre TAEs (85,94%) e chefia imediata (82,35%), indicando que o programa teve um impacto positivo nesse aspecto para ambos os grupos.



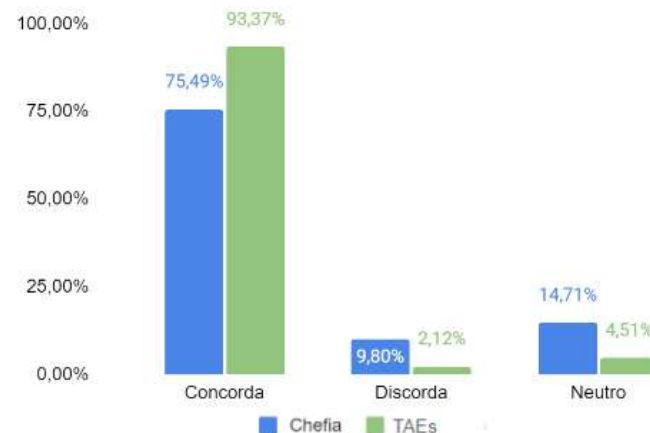
2.1.2. Aumento de Custos Fixos na Residência: Embora a maioria (53,86%) tenha concordado que o PGD aumentou os custos fixos na residência, a discordância foi mais frequente entre os TAEs (28,91%) do que entre a chefia imediata (19,61%). Essa diferença sugere que os TAEs podem ter sentido um impacto maior nos custos fixos em relação à chefia imediata.



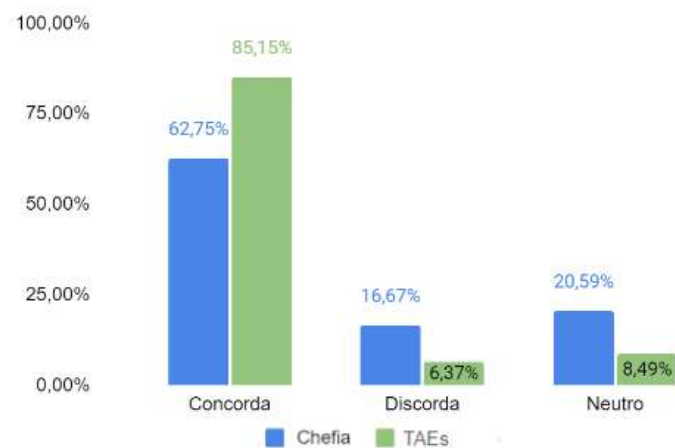
2.1.3. Aumento do Isolamento Social: A percepção sobre o aumento do isolamento social foi dividida. Metade da chefia imediata (50,98%) concordou com essa afirmação, enquanto os TAEs demonstraram maior discordância (49,07%). Essa diferença indica que a experiência de isolamento social pode ter sido mais significativa para a chefia imediata.



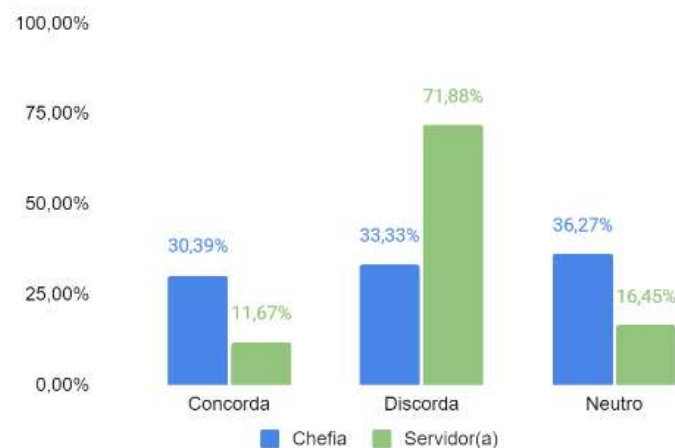
2.1.4. Melhoria da Qualidade de Vida: A maioria dos respondentes (89,56%) concordou que o PGD melhorou a qualidade de vida, com um consenso ainda maior entre os TAEs (93,37%). Esse resultado positivo sugere que o programa teve um impacto positivo geral na qualidade de vida, especialmente para os TAEs.



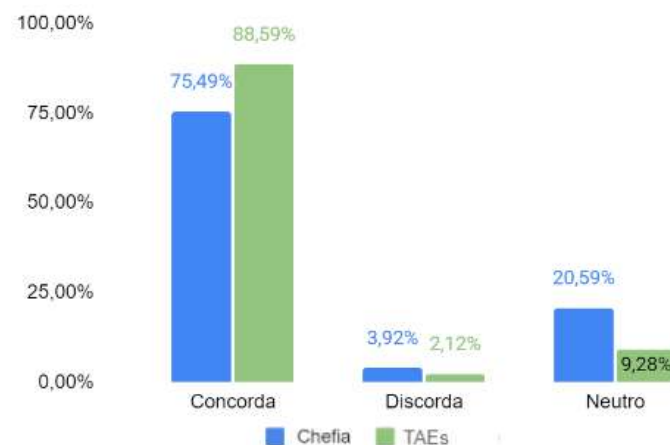
2.1.5. Melhorias na Saúde Física e Psíquica: A maioria dos respondentes (80,38%) concordou que o PGD trouxe melhoras na saúde física e psíquica, com um índice mais alto entre os TAEs (85,15%). Essa percepção positiva indica que o PGD pode ter contribuído para a saúde dos servidores(as), especialmente dos TAEs.



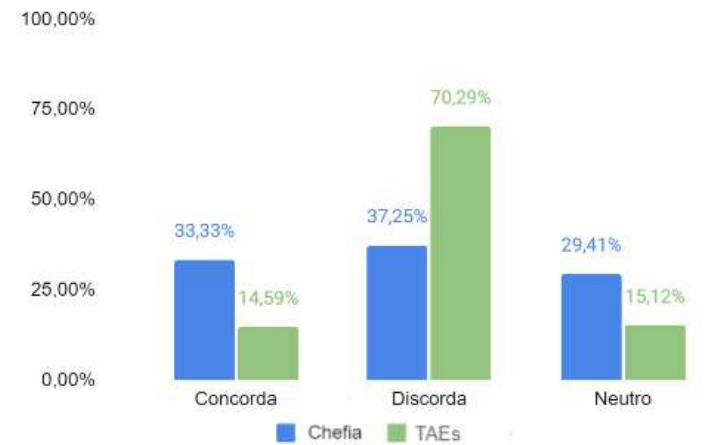
2.1.6. Maior Cobrança da Família por Atenção: A maioria dos TAEs (71,88%) avaliou que o PGD não trouxe maior cobrança da família por atenção, enquanto que entre a chefia imediata essa percepção foi mais dividida. Essa diferença demonstra que a conciliação entre vida profissional e pessoal pode ter sido mais desafiadora para a chefia imediata.



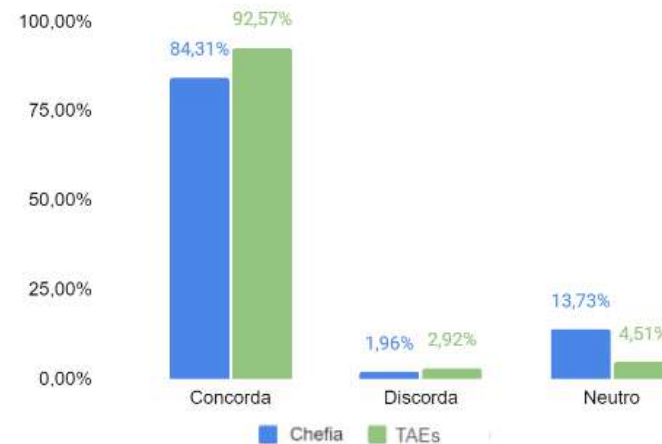
2.1.7. Maior Proximidade com a Família: A maioria dos respondentes (85,80%) concordou que o PGD proporcionou maior proximidade com a família.. Esse resultado positivo indica que o PGD pode ter contribuído para a vida familiar dos servidores(as).



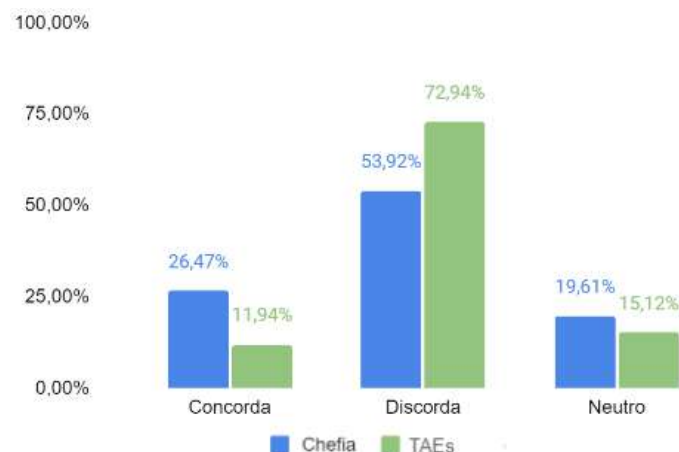
2.1.8. Dificuldade da Família em Separar Horário de Trabalho e Lazer: A maioria dos TAEs (70,29%) discordou que o PGD demonstrou a dificuldade da família em separar o horário de trabalho das horas de lazer, enquanto que entre a chefia imediata essa percepção foi mais dividida. Essa diferença indica que a chefia imediata pode ter enfrentado maiores desafios na delimitação do tempo de trabalho em relação aos TAEs.



2.1.9. Diminuição do Estresse do Deslocamento: A maioria dos respondentes (90,81%) concordou que o PGD diminuiu o estresse causado pelo deslocamento diário, com um consenso próximo entre TAEs (92,57%) e chefia imediata (84,31%), indicando que o PGD teve um impacto positivo na redução do estresse relacionado ao deslocamento.



2.1.10. Dificuldade no Gerenciamento do Tempo: A maioria dos respondentes (68,89%) discordou que o PGD dificultou o gerenciamento do tempo, com um índice mais alto entre os TAEs (72,94%). A dificuldade no gerenciamento do tempo pode estar relacionada à necessidade de conciliar as responsabilidades profissionais com as atividades pessoais.



A chefia imediata entendeu que o PGD proporcionou maior flexibilidade na rotina e melhor gerenciamento do tempo, melhoria da saúde física e mental (redução do stress, ansiedade, fadiga), maior proximidade com a família e possibilidade de conciliar trabalho com responsabilidades familiares e redução de custos (alimentação, transporte, vestimenta). Por outro lado, encontraram certo grau de dificuldade em separar o horário de trabalho e lazer , gerando conflitos com a família e aumento do isolamento social e dificuldade de interação com colegas.

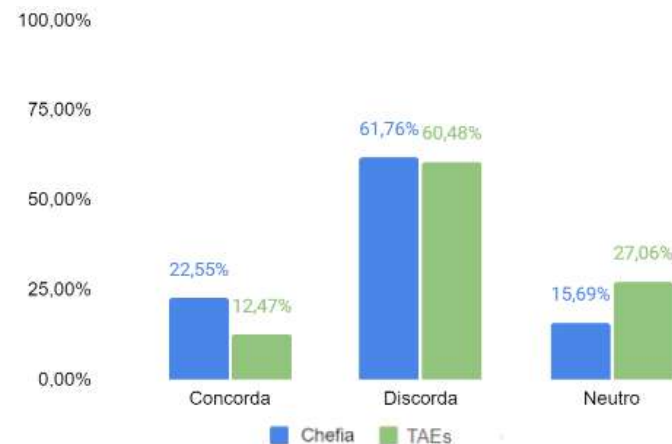
Já para os TAES, o PGD evidenciou melhora na qualidade de vida, com maior tempo para a família, atividades pessoais e cuidados com a saúde; redução do stress relacionado ao deslocamento e ao ambiente de trabalho;

set/24

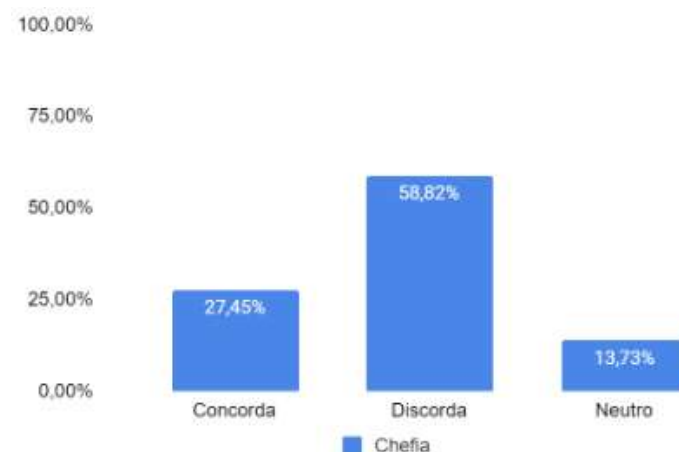
economia com transporte, alimentação e vestimenta; aumento da produtividade, proporcionando maior foco, menos interrupções e melhor organização do tempo, resultando em maior eficiência e qualidade no trabalho; e a possibilidade de adequar os horários de trabalho às necessidades pessoais, conciliando as demandas profissionais com a vida familiar e outras atividades. Em contrapartida, ficou em maior evidência o aumento dos custos fixos com energia elétrica, internet e adaptações na residência e aumento do isolamento social, evidenciando menor contato com colegas de trabalho e com a comunidade acadêmica.

2.2. Dimensão Relação Chefia / Servidor(a)

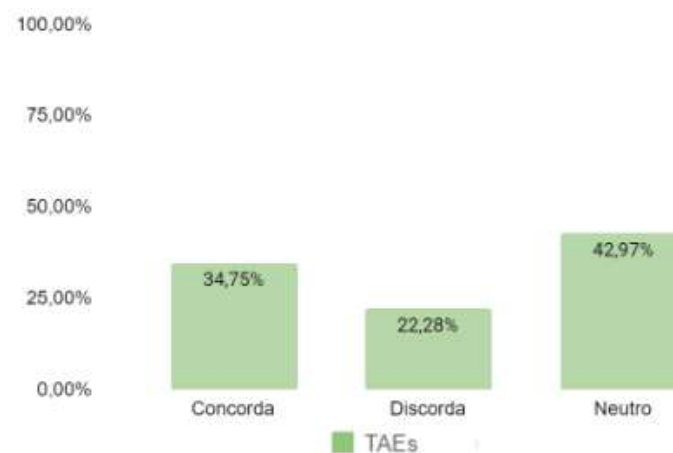
2.2.1. Dificuldade em Feedbacks: A maioria dos TAEs (60,48%) e chefia imediata (61,76%) discordou que o PGD dificultou a realização de feedbacks. Apesar desse entendimento, uma parcela de TAEs e chefia imediata perceberam maior dificuldade em dar ou receber feedbacks com a modalidade de trabalho à distância. Essa percepção indica a necessidade de desenvolver mecanismos mais eficazes de comunicação e feedback neste contexto.



2.2.2. Dificuldade na Supervisão da Equipe: A maioria da chefia imediata (58,82%) discordou que o PGD dificultou a supervisão da equipe. Entretanto, 27,45% avaliou que o PGD dificultou a supervisão da equipe, evidenciando a necessidade de ferramentas e estratégias mais eficazes para a gestão de equipes em ambiente remoto.



2.2.3. Diminuição da Tensão da Supervisão Presencial: 34,75% dos respondentes concordou que o PGD diminuiu a tensão proporcionada pela supervisão presencial, indicando que, para estes(as) servidores(as) o PGD pode ter contribuído para um ambiente de trabalho mais relaxado. Entretanto, a maior parte dos TAEs é neutro quanto a essa questão, não apresentando uma opinião positiva, nem negativa quanto a diminuição da tensão decorrente da supervisão.

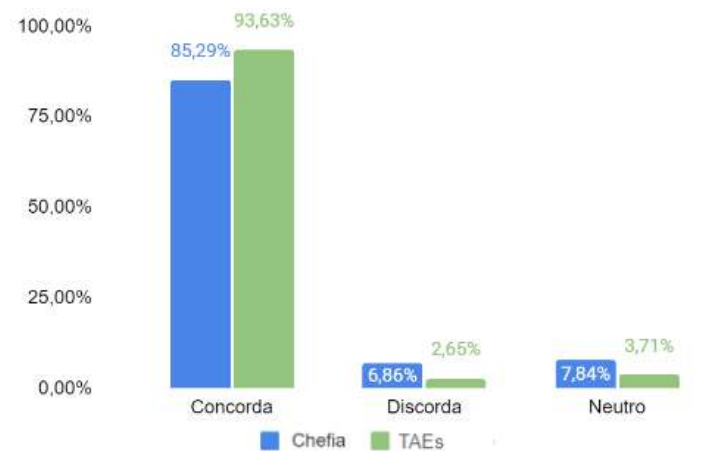


A análise de conteúdo temático evidenciou a resistência de algumas chefias imediatas ao teletrabalho e a falta de compreensão sobre as vantagens da modalidade, além da dificuldade de comunicação e feedback, impactando na orientação e no acompanhamento das atividades. Além de maior sobrecarga das chefias nesta modalidade de trabalho, devido às dificuldades com o sistema de avaliação, que exige um acompanhamento detalhado das atividades e gera uma demanda de tempo excessiva.

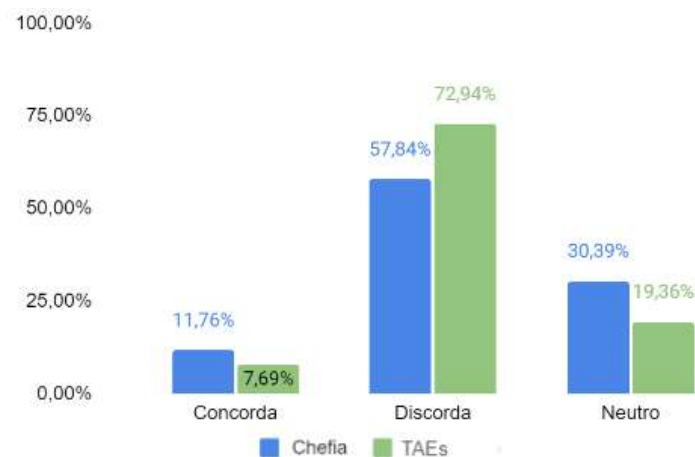
2.3. Dimensão Relação com Trabalho

2.3.1. Trabalho Mais Flexível:

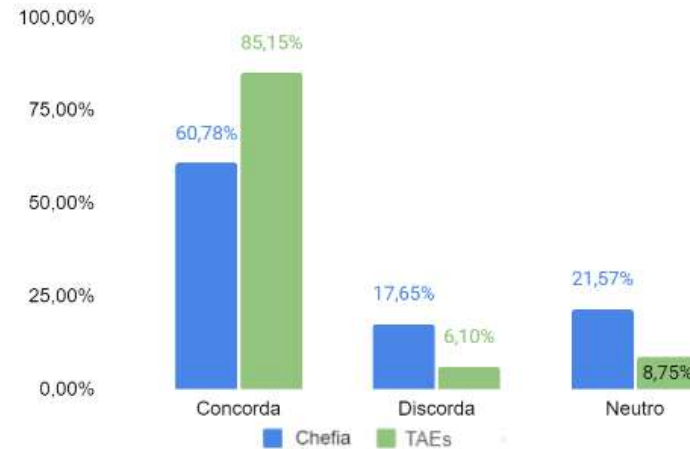
A maioria dos respondentes (91,86%) concordou que o PGD tornou o trabalho mais flexível, com um consenso similar entre TAEs (93,63%) e chefia imediata (85,29%).



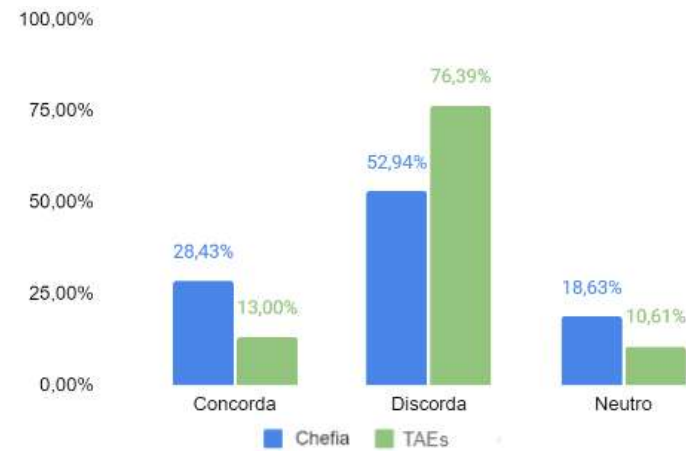
2.3.2. Menos Oportunidades na Carreira: A maioria dos respondentes (69,73%) discordou que o PGD proporcionou menos oportunidades na carreira, com um índice mais alto entre os TAEs (72,94%). Apesar disso, as percepções negativa e neutra indicam a necessidade de desenvolver estratégias para garantir o desenvolvimento profissional dos servidores(as) no contexto remoto.



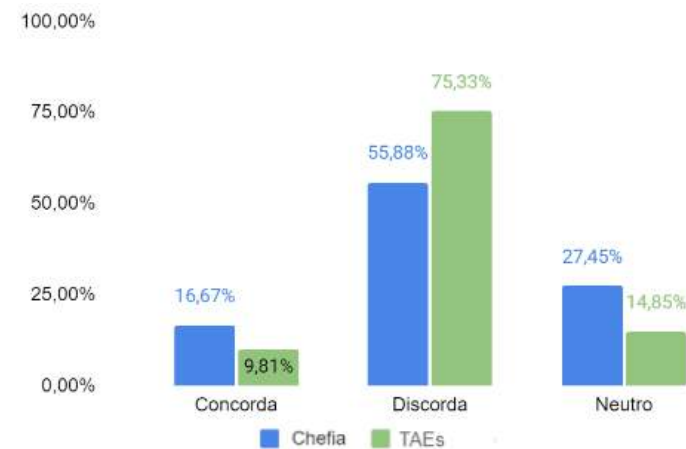
2.3.3. Menos Interrupções no Trabalho: A maioria dos respondentes (79,96%) concordou que o PGD ocasionou menos interrupções durante a execução das atividades, com um índice mais alto entre os TAEs (85,15%), indicando um impacto positivo na concentração e produtividade.



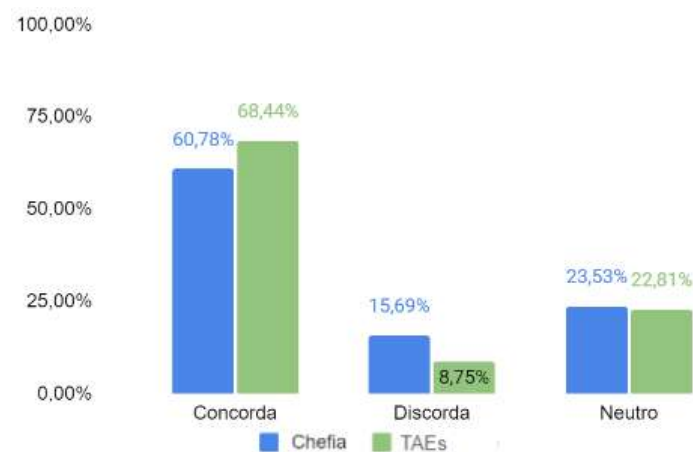
2.3.4. Aumento da Distração no Home Office: A maioria dos respondentes (71,40%) discordou que o PGD aumentou a distração causada pelo ambiente de home office, com um índice mais alto entre os TAEs (76,39%). Entretanto, as percepções negativa e neutra indicam a necessidade do desenvolvimento de estratégias para mitigar as distrações no ambiente de trabalho remoto.



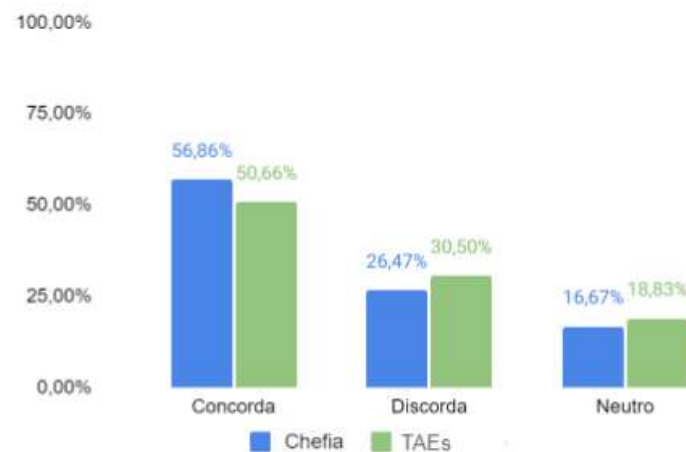
2.3.5. Dificuldade na Mudança da Rotina de Trabalho: A maioria dos respondentes (71,19%) discordou que o PGD proporcionou dificuldades na mudança da rotina de trabalho, com um índice mais alto entre os TAEs (75,33%). Contudo, as percepções negativa e neutra apontam para a necessidade de apoio e orientação para a adaptação à realidade do trabalho remoto.



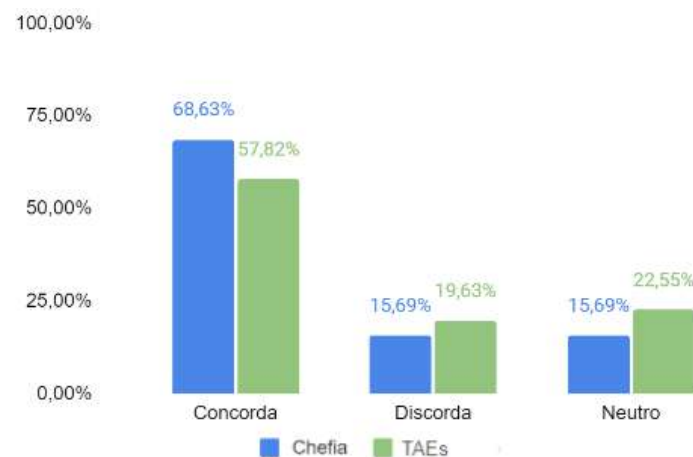
2.3.6. Melhoria dos Sistemas Administrativos: A maioria dos respondentes (66,81%) concordou que o PGD melhorou os sistemas administrativos, com um índice mais alto entre os TAEs (68,44%).



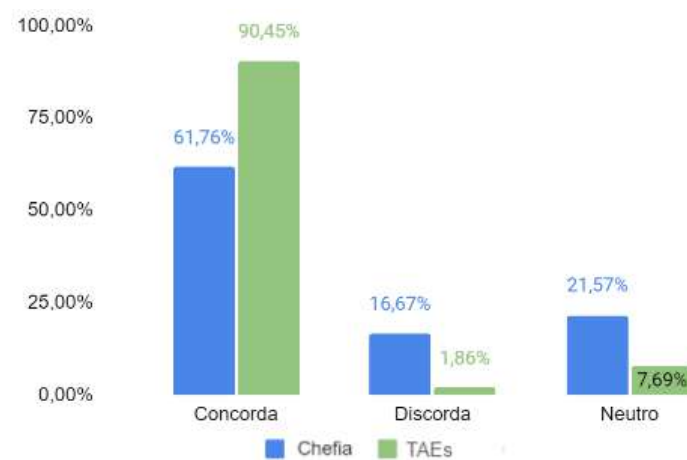
2.3.7. Aumento da Produção em Horários Alternativos: A maioria dos respondentes (51,98%) concordou que o PGD aumentou a produção em horários alternativos ao do expediente, com um índice mais alto entre a chefia imediata (56,86%). Esse resultado indica que o PGD pode ter contribuído para a flexibilidade na gestão do tempo de trabalho.



2.3.8. Elevação da Quantidade de Trabalho: A maioria dos respondentes (60,13%) concordou que o PGD elevou a quantidade de trabalho, com um índice mais alto entre a chefia imediata (68,63%). Esse resultado aponta a necessidade de avaliar a carga de trabalho e garantir um ritmo de trabalho saudável, respeitando os planos de trabalho mensalmente acordados.

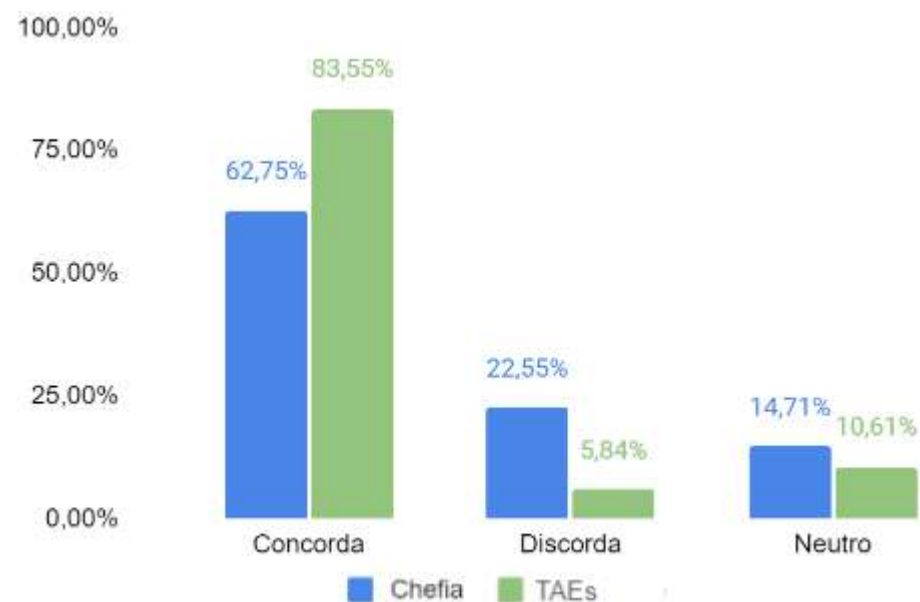


2.3.9. Aumento da Produtividade no Trabalho: A maioria dos respondentes (84,34%) concordou que o PGD aumentou a produtividade no trabalho, com um consenso mais alto entre os TAEs (90,45%).

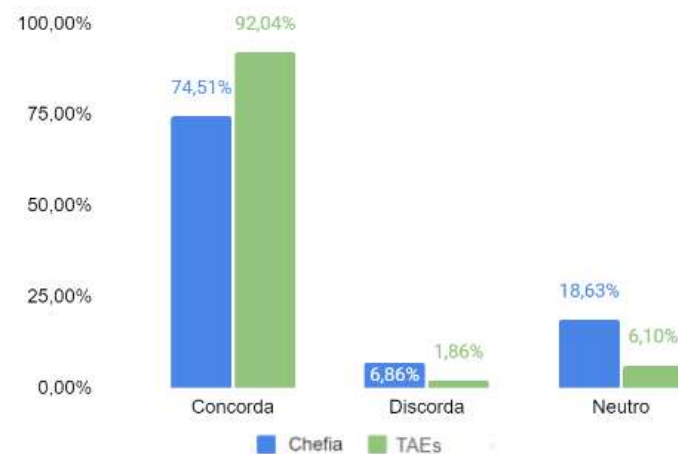


2.3.10. Facilidade na Organização do Trabalho:

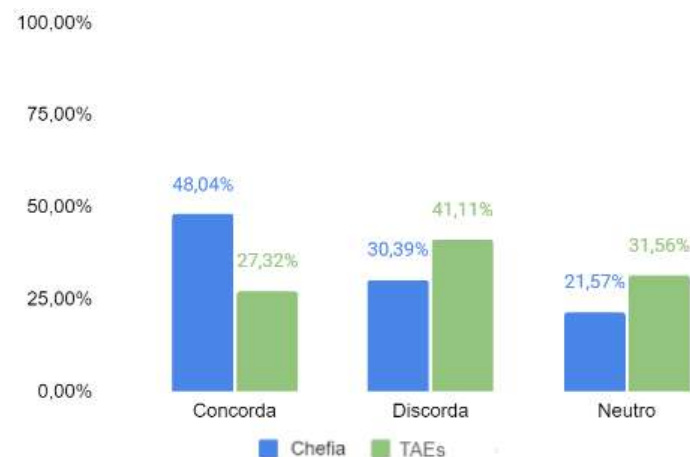
A maioria dos respondentes (79,12%) concordou que o PGD facilitou a organização na divisão do trabalho, com um índice mais alto entre os TAEs (83,55%).



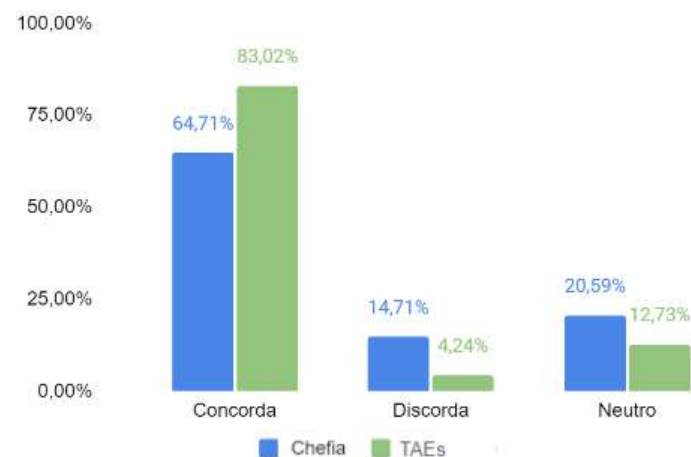
2.3.11. Maior Autonomia na Realização do Trabalho: A maioria dos respondentes (88,31%) concordou que o PGD concedeu maior autonomia para a realização do trabalho, com um consenso mais alto entre os TAEs (92,04%).



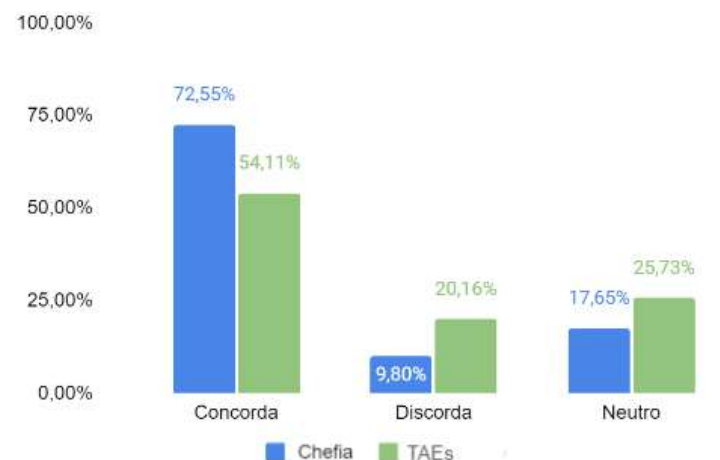
2.3.12. Maior Cobrança da Chefia: A maioria das chefias imediatas (48,04%) concordou que o PGD exigiu maior cobrança por parte da chefia. Esse resultado pode indicar necessidade de uma comunicação mais clara e transparente sobre as expectativas e cobranças.



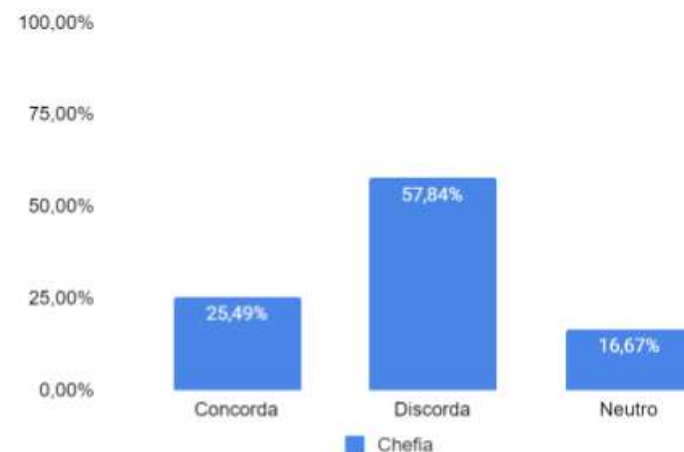
2.3.13. Elevação da Satisfação com o Trabalho: A maioria dos respondentes (79,12%) concordou que o PGD elevou o nível de satisfação com o trabalho, com um índice mais alto entre os TAEs (83,02%).



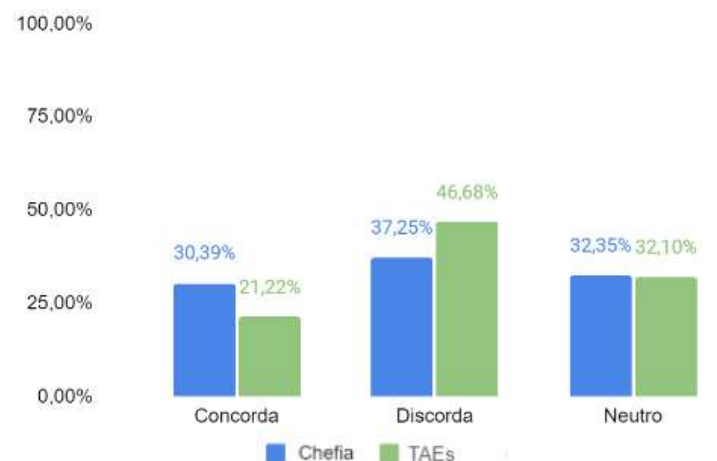
2.3.14. Aumento do Número de Sistemas Utilizados: A maioria dos respondentes (58,04%) concordou que o PGD aumentou o número de sistemas utilizados na execução do trabalho, com um índice mais alto entre os chefia imediata (72,55%). Esse resultado indica a necessidade de garantir a familiarização e treinamento adequado para o uso dos sistemas.



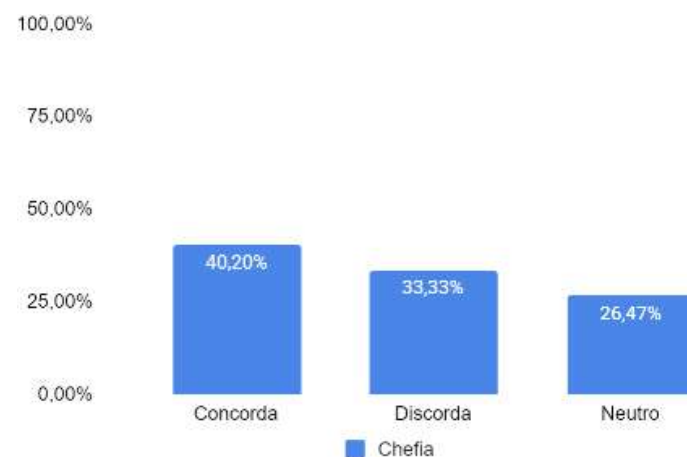
2.3.15. Dificuldade no Acompanhamento das Entregas da Equipe: A maioria da chefia imediata (57,84%) discordou que o PGD dificultou o acompanhamento das entregas da equipe. Entretanto, 25,49% avaliou maior dificuldade neste acompanhamento, indicando a necessidade de implementação de ferramentas e estratégias mais eficazes para o acompanhamento do trabalho remoto.



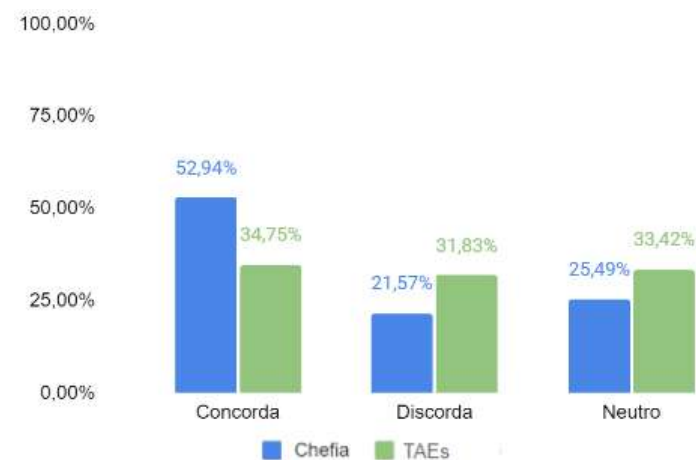
2.3.16. Falta de Cursos de Capacitação: A maioria dos respondentes (44,68%) discordou que o PGD demonstrou a falta que cursos de capacitação fazem. No entanto, 30,39% das chefias imediatas concordaram com esta limitação.



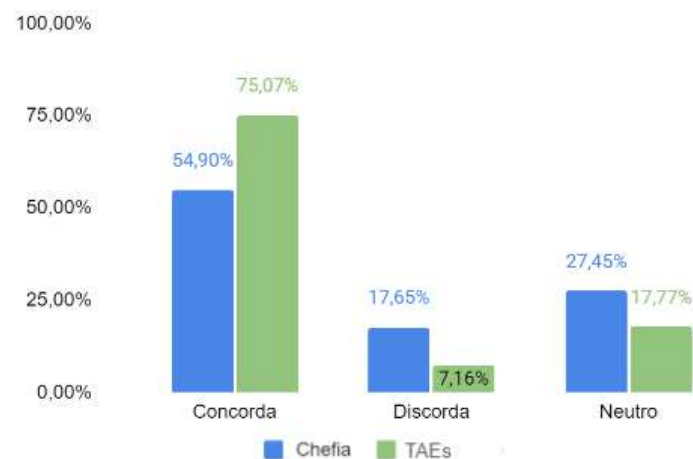
2.3.17. Falta de Capacitação para a Equipe: A maioria das chefias imediatas (40,20%) concordou que o PGD demonstrou a falta de cursos ou capacitação para a equipe. Esse resultado indica a necessidade de investir em programas de treinamento para as equipes.



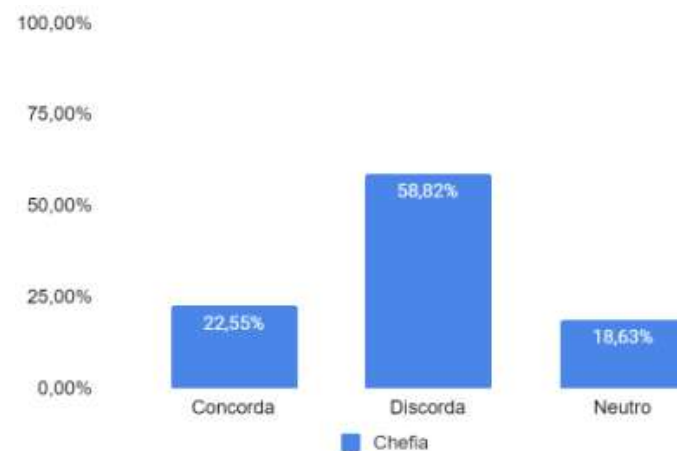
2.3.18. Necessidade de Perfil Específico para a Gestão no PGD: A maioria da chefia imediata (52,94%) concordou que o PGD destacou a necessidade de perfil específico para a gestão no PGD. Entre os TAEs a avaliação foi bastante heterogênea. Esse resultado sugere a importância de desenvolver habilidades específicas para a gestão em ambiente remoto.



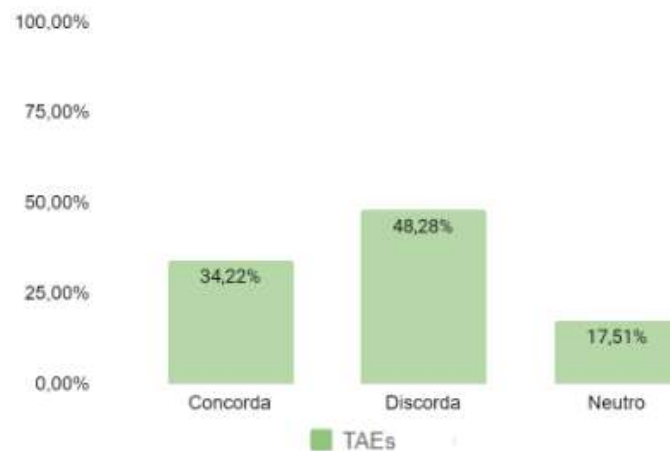
2.3.19. Facilidade na Definição de Prioridades: A maioria dos respondentes (70,77%) concordou que o PGD facilitou a definição das prioridades do trabalho, com um índice mais alto entre os TAEs (75,07%).



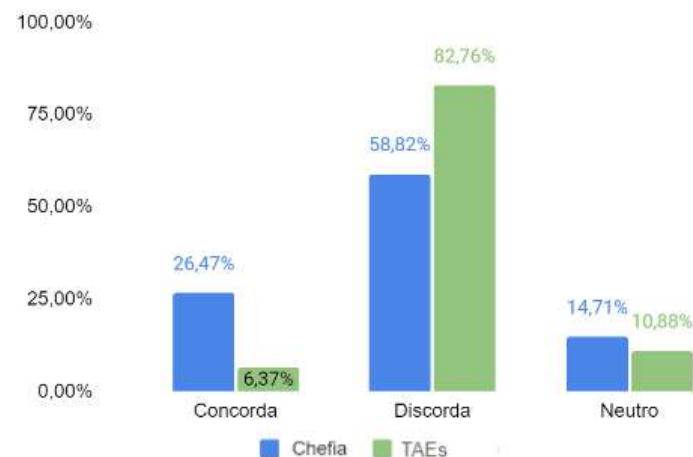
2.3.20. Resistência da Equipe ao PGD: A maioria da chefia imediata (58,82%) discordou que o PGD apresentou resistência por parte dos membros da equipe. Contudo, as percepções negativa e neutra apontam a necessidade de promover ações para o engajamento e acolhimento do programa por parte dos gestores.



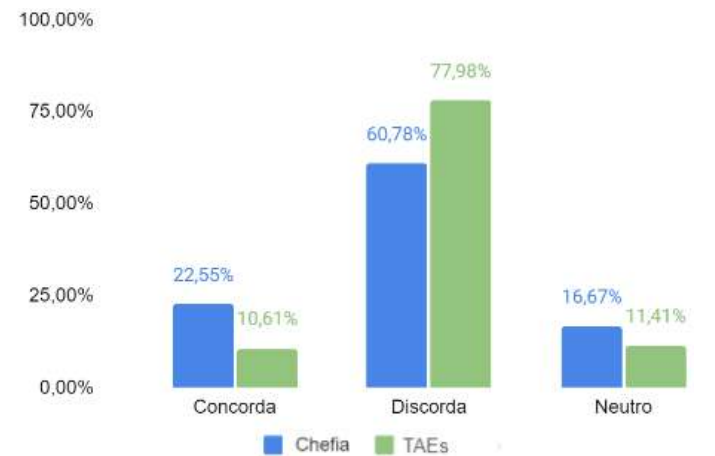
2.3.21. Resistência dos Gestores ao PGD: A maioria dos TAEs (48,28%) discordou que o PGD apresentou resistência por parte dos gestores. Entretanto, as percepções negativa e neutra indicam a necessidade de promover ações para o engajamento e os benefícios do programa.



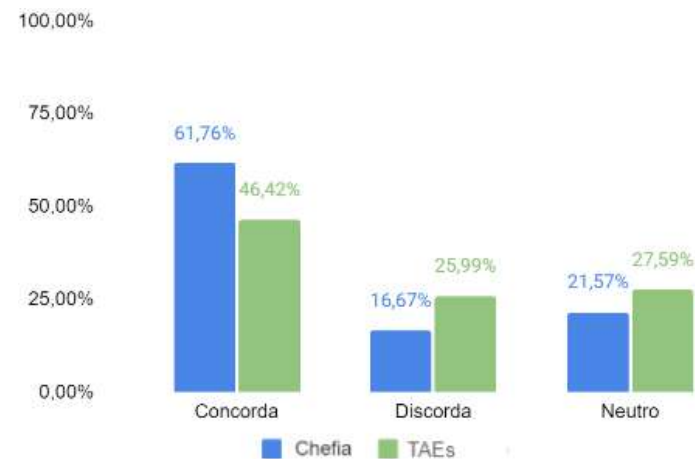
2.3.22. Dificuldade no Planejamento do Trabalho: A maioria dos respondentes (77,66%) discordou que o PGD trouxe dificuldades para o planejamento do trabalho, com um índice mais alto entre os TAEs (82,76%). Entretanto, as percepções negativa e neutra sugerem a necessidade de implementar ferramentas e estratégias mais eficazes para o planejamento do trabalho remoto.



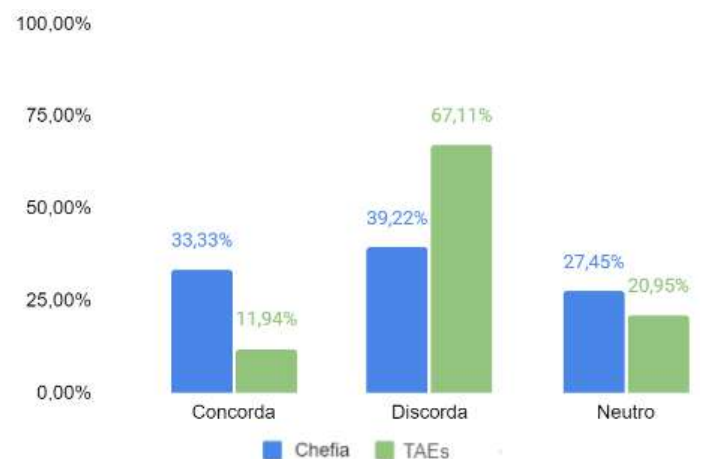
2.3.23. Dificuldades Constantes nos Acessos Remotos: A maioria dos respondentes (74,32%) discordou que o PGD apresentou dificuldades constantes nos acessos remotos, com um índice mais alto entre os TAEs (77,98%). Apesar desses resultados, as percepções negativa e neutra apontam para a necessidade de investimentos em infraestrutura e tecnologia para garantir a qualidade dos acessos.



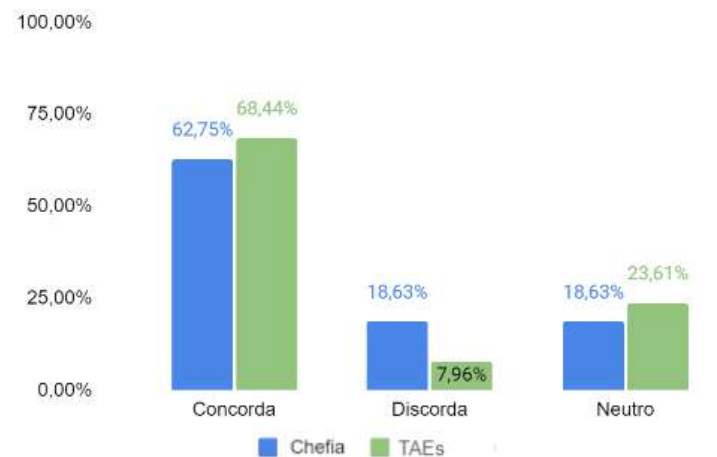
2.3.24. Necessidade de Legislação Mais Detalhada para o Trabalho Remoto: A maioria dos respondentes (49,69%) concordou que o PGD destacou a necessidade de legislação mais detalhada com direitos e deveres do trabalho remoto, com um índice mais alto entre as chefias imediatas (61,76%). Esse resultado indica a importância de discutir e aperfeiçoar as leis que regulamentam o trabalho remoto.



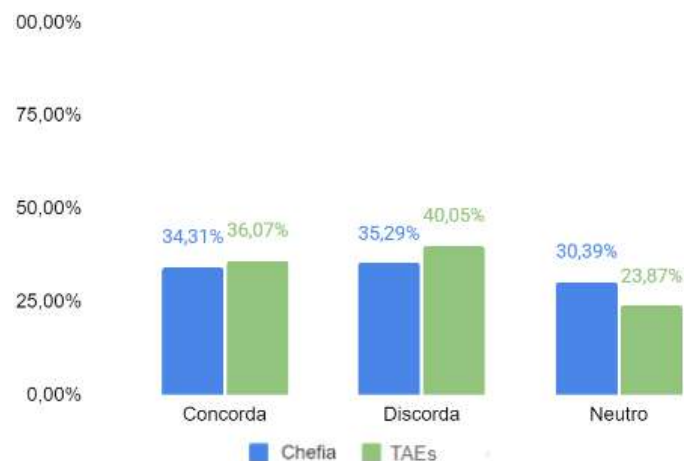
2.3.25. Distanciamento das Novidades Profissionais: A maioria dos respondentes (61,17%) discordou que o PGD causou distanciamento das novidades profissionais surgidas no período, com um índice mais alto entre os TAEs (67,11%), sugerindo a necessidade de implementar estratégias para manter os servidores(as) atualizados sobre as novidades do mercado.



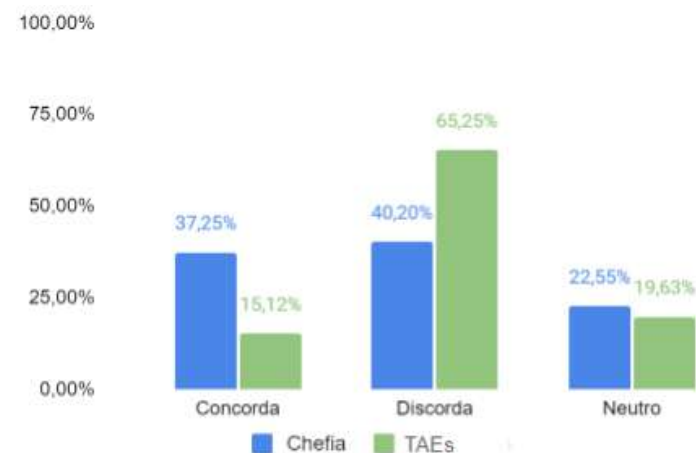
2.3.26. Melhoria da Velocidade de Acesso a Dados: A maioria dos respondentes (67,22%) concordou que o PGD melhorou a velocidade de acesso a dados, indicando um possível impacto positivo do PGD na eficiência do acesso à informação.



2.3.27. Visão Preconceituosa dos Servidores: A avaliação a esta questão foi bastante heterogênea. Sugerindo a necessidade de promover ações para combater o preconceito e disseminar informações em relação ao trabalho remoto.



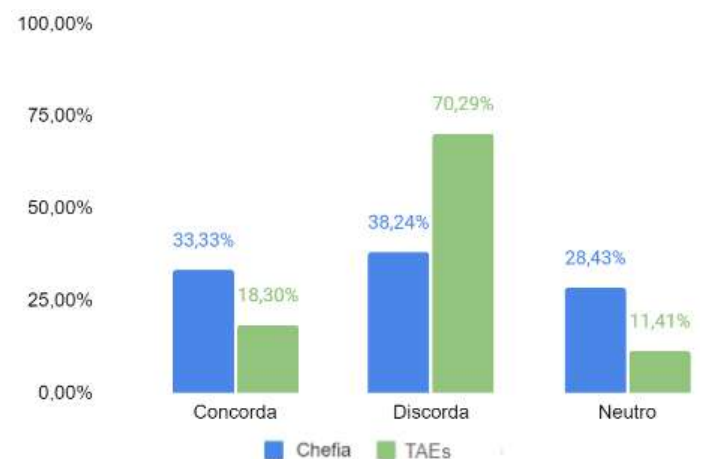
2.3.28. Aumento do Stress pela Comunicação Constante: A maioria dos respondentes (59,92%) discordou que o PGD aumentou o stress pela necessidade de comunicação constante no horário de funcionamento do setor, com um índice mais alto entre os TAEs (65,25%). Apesar desses resultados, as percepções negativa e neutra apontam para a necessidade de equilibrar a comunicação para os servidores(as).



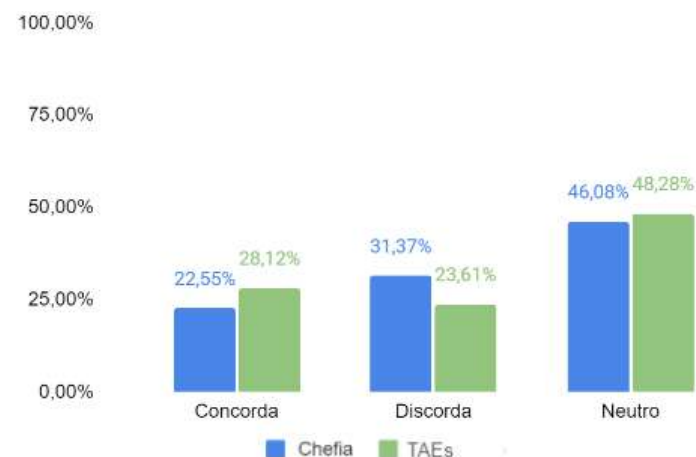
A análise de conteúdo temático evidenciou o aumento da produtividade e da qualidade do trabalho devido à maior concentração e melhor organização, maior autonomia e flexibilidade na execução das atividades e percepção de melhoria dos sistemas administrativos (SEI, intranet, etc.). Entretanto, ressaltou dificuldade de acesso remoto e problemas com a infraestrutura tecnológica e com o sistema PGD devido a interface, burocracia e forma de avaliação das atividades; aumento da sensação de maior volume de trabalho, devido à maior disponibilidade e à dificuldade em estabelecer limites entre o horário de trabalho e o pessoal e exigência de maior disciplina e organização.

2.4. Dimensão Ambiente de Trabalho

2.4.1. Falta de Espaço Físico Adequado para o Trabalho na Residência: A maioria dos respondentes (63,47%) discordou que o PGD demonstrou a falta de espaço físico adequado para o trabalho na residência. Entretanto, ao menos 30% das chefias imediatas avaliaram o espaço físico da residência como inadequado, sugerindo a necessidade de auxiliar os servidores(as) na organização do ambiente de trabalho remoto.



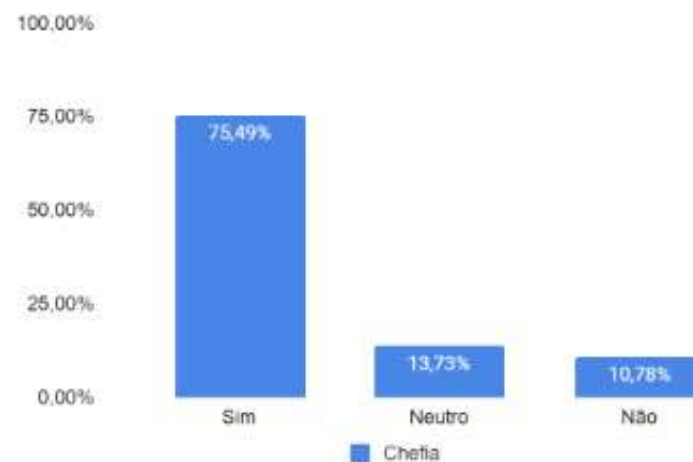
2.4.2. Eliminação do Ambiente de Competitividade: A maioria dos respondentes foi neutro em relação à eliminação do ambiente de competitividade. 26,93% concordou que o PGD eliminou o ambiente de competitividade comum em ambiente de trabalho. Esse resultado positivo demonstrou que o PGD pode ter contribuído para um ambiente de trabalho mais salutar.



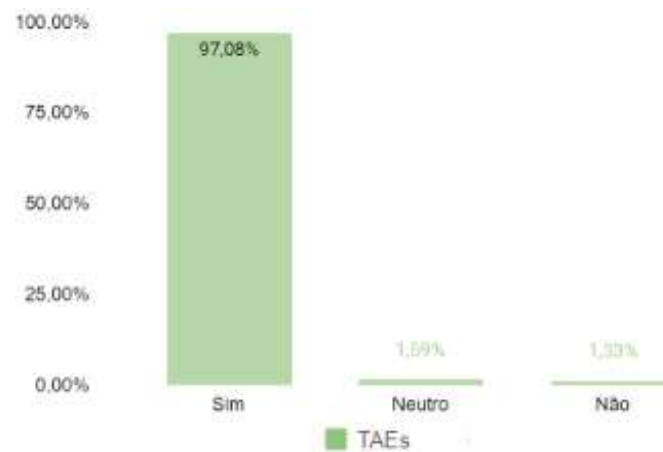
A análise de conteúdo temático ressaltou maior conforto e eficiência no trabalho remoto do que no ambiente de trabalho presencial, além de redução de problemas de saúde relacionados ao ambiente físico do campus. Por outro lado, desvelou a falta de espaço físico adequado para trabalhar na residência e a preocupações com o esvaziamento dos campi em decorrência da redução da circulação de pessoas nos campi. Além da ausência de suporte da instituição para aquisição de equipamentos e custeio de despesas com internet e energia elétrica.

2.5. Dimensão Relevância e Utilidade do PGD

2.5.1. Relevância e Utilidade do PGD para o Setor: A maioria da chefia imediata (75,49%) concordou que o PGD é relevante e útil para o setor, indicando que o programa é considerado importante para a Unifesp.



2.5.2. Relevância e Utilidade do PGD para o Servidor: A maioria dos TAEs (97,08%) concordou que o PGD é relevante e útil para o servidor. Esse resultado demonstra que o programa é considerado importante para os servidores(as) da Unifesp.



Chefias imediatas e servidores(as) TAEs ainda identificaram desafios e fizeram sugestões de melhorias para o aprimoramento do programa:

- Promover atividades de integração
- Melhorar a comunicação e o feedback entre chefias e servidores.
- Melhorar o sistema PGD para torná-lo mais intuitivo, eficiente e menos burocrático.
- Investir em infraestrutura tecnológica para garantir a qualidade do acesso remoto e dos sistemas utilizados.
- Capacitar os servidores para o uso das ferramentas digitais e para o trabalho remoto.
- Ter maior clareza nas orientações e normativas sobre o teletrabalho.
- Treinar chefias sobre gestão de equipes remotas e as especificidades do teletrabalho.

Avaliação da comunidade usuária dos serviços da Unifesp

1. Perfil dos Respondentes:

A pesquisa contou com a participação de 526 respondentes, sendo a maioria servidores técnico-administrativos (50,19%), seguida por docentes (33,08%) e estudantes (13,88%). Aposentados, usuários de serviço de saúde e terceirizados tiveram baixa adesão à pesquisa (tabela 2), indicando a necessidade de incentivar a participação destes grupos em futuras pesquisas.

Tabela 2. Perfil dos respondentes do questionário de avaliação da comunidade usuária dos serviços da Unifesp.

Perfil de usuário	N	%
Servidor(a) Técnico-Administrativo em Educação	264	50,19%
Servidor(a) Docente	174	33,08%
Estudante	73	13,88%
Aposentado	12	2,28%
Usuário de serviço de saúde	2	0,38%
Terceirizado	1	0,19%
Total	526	100%

2. Canais de Atendimento Utilizados:

Em relação aos canais de atendimento, o e-mail (28,49%) e o chat (20,88%) foram os canais mais utilizados pela comunidade, demonstrando a preferência por meios de comunicação ágeis. Em contrapartida, o sistema de abertura de chamados por ticket (SuaUnifesp) apresentou baixa adesão (6,34%), indicando a necessidade de melhor divulgação da ferramenta e seus benefícios (tabela 3).

Tabela 3. Canais de atendimento utilizados pela comunidade usuária dos serviços da Unifesp.

Canais de atendimento	N	%
E-mail	494	28,49%
Chat	362	20,88%
Telefone	270	15,57%
Atendimento Presencial	248	14,30%
Atendimento Virtual (vídeo chamada ou acesso remoto)	250	14,42%
Sistema de abertura de chamados por Ticket (SuaUnifesp) (antigo OTRS)	110	6,34%
Total	1734	100%

3. Frequência de Uso do Atendimento de Setores em Teletrabalho:

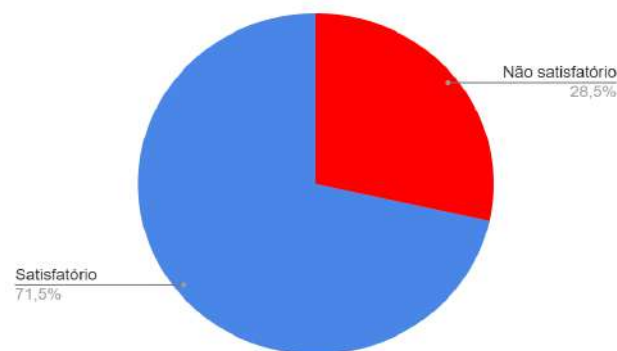
A maioria dos usuários (377) utiliza regularmente os serviços dos setores em teletrabalho, com destaque para os servidores técnico-administrativos. Entretanto, ainda existe um número expressivo de usuários (149) que utilizam pouco estes serviços, indicando a importância de ações para fortalecer a comunicação e desmistificar o acesso aos setores que atuam remotamente (tabela 4).

Tabela 4. Frequência de uso de atendimento dos serviços dos setores em teletrabalho da Unifesp.

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

4. Avaliação dos Aspectos do Atendimento:

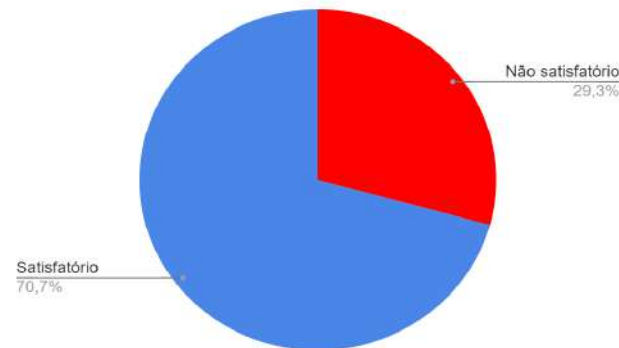
O índice de satisfação geral (77,19%) é positivo, demonstrando que o atendimento está no caminho certo. Contudo, a insatisfação (22,81%) não pode ser ignorada e requer ações para compreender e sanar as principais causas.



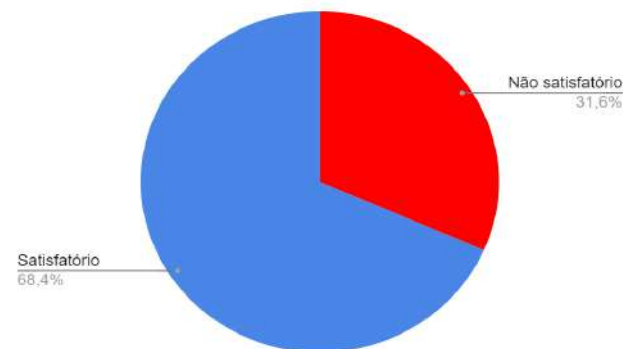
4.1. Informações no site: Apesar da maioria considerar as informações satisfatórias (70,72%), ainda há um índice considerável de insatisfação (29,28%). Os principais motivos de insatisfação se referem a: (1) falta de

set/24

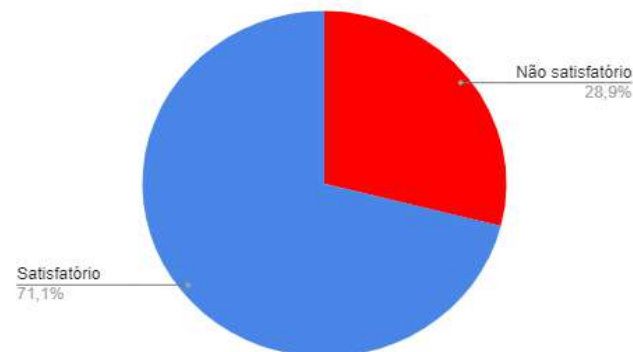
clareza na disposição das informações; (2) informações desatualizadas ou incompletas no site da universidade; e (3) sites institucionais confusos, desatualizados, incompletos e desorganizados. É crucial rever a organização e clareza das informações disponibilizadas.



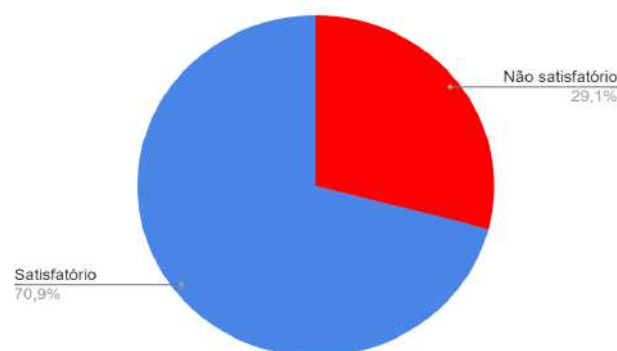
4.2. Facilidade de contato: A pesquisa revelou um ponto de atenção, com 31,56% dos usuários insatisfeitos com a facilidade de contato com os setores, fazendo-se necessária uma análise detalhada dos canais e fluxos de atendimento disponibilizados para os usuários dos serviços da universidade. Os principais motivos de insatisfação se referiram a: (1) dificuldade em encontrar contatos específicos dos setores/servidores; (2) ausência de informações sobre o teletrabalho, horários de atendimento e contatos; (3) dificuldade em saber quem contactar e como; e (3) dificuldade na promoção de interações presenciais.



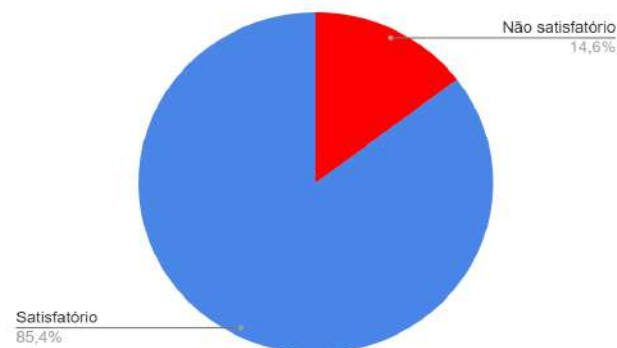
4.3. Agilidade do atendimento: Embora a maioria (71,10%) se declare satisfeita com a agilidade, a insatisfação (28,90%) não pode ser ignorada. As principais causas identificadas de demora no atendimento foram: (1) demora no atendimento; (2) respostas demoradas ou insatisfatórias para problemas; (3) processos administrativos mais burocráticos ou sem prazo definido; e (3) escassez de pessoal para lidar com a alta demanda.



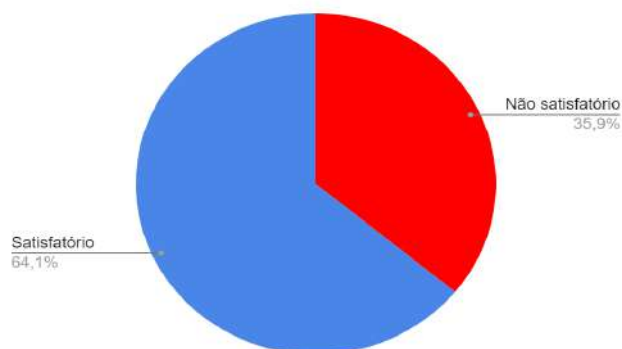
4.4. Canais de atendimento disponíveis: A satisfação com os canais (70,91%) foi um ponto positivo, confirmando a importância de manter a diversidade de opções. Contudo, a insatisfação (29,09%) reforça a necessidade de aprimorar os canais existentes e avaliar a implementação de novas tecnologias. Os principais motivos de insatisfação se referiram a: (1) falta de canais de atendimento eficiente; (2) falta de plantão ou atendimento presencial regular em todos os setores e; (3) dificuldade em encontrar informações corretas e/ou atualizadas dos canais de atendimento.



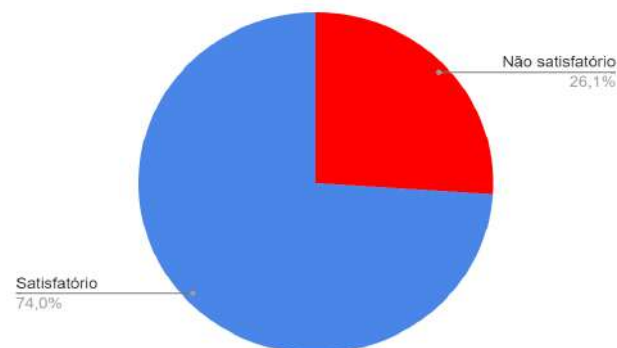
4.5. Cordialidade nos atendimentos: Este quesito obteve alto índice de satisfação (85,36%), demonstrando a qualidade humana no atendimento. No entanto, 14,64% consideraram (1) o atendimento impessoal ou descompromissado e (2) a despersonalização das relações devido ao trabalho mediado por telas.



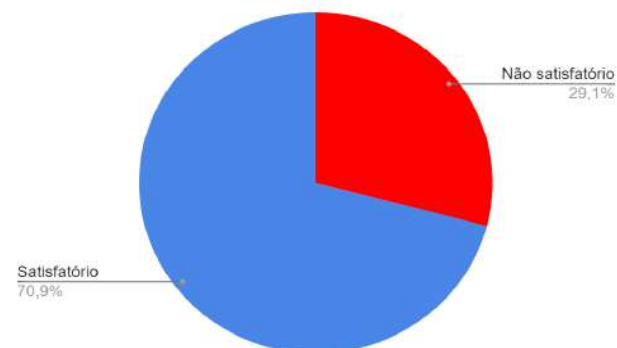
4.6. Disponibilidade do atendimento presencial: Este aspecto apresenta alto índice de insatisfação (35,93%), especialmente em relação a: (1) falta de disponibilidade de atendimento presencial para agilizar os processos; (2) prejuízo no atendimento presencial; (3) falta de clareza sobre horários de atendimento presencial; (4) necessidade de atendimento presencial para resolver questões específicas e; (5) pouca disponibilidade de atendimento presencial. É de fundamental importância que os setores revejam a oferta de horários, estrutura física e disponibilidade de agendamento, considerando esta demanda específicas.



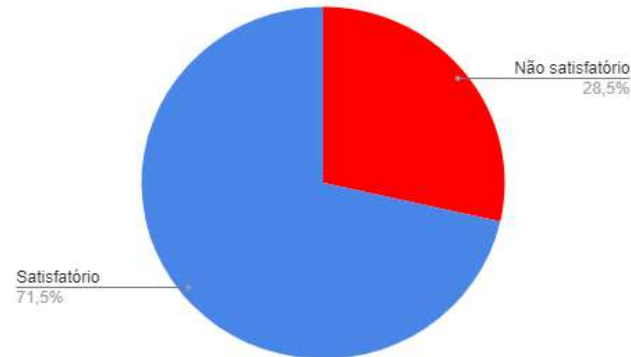
4.7. Disponibilidade do atendimento online: Com 73,95% de satisfação, o atendimento online se mostrou uma alternativa eficiente. No entanto, 26,05% destacaram (1) as quedas frequentes na rede de internet da instituição e (2) o suporte inadequado ou pouco eficiente da área de tecnologia da informação



4.8. Fluxo de atendimento: A satisfação com o fluxo de atendimento (70,91%) indica que os procedimentos estão claros. Entretanto, a insatisfação (29,09%) reforça a importância de simplificar e otimizar os processos, especialmente em relação às dificuldades de: (1) encontrar servidores disponíveis e (2) obter assistência técnica imediata.



4.9. Qualidade do atendimento prestado: A satisfação geral com a qualidade do atendimento (71,48%) é um indicador positivo. Porém, a insatisfação (28,52%) demonstra que há espaço para aprimorar a competência técnica, a proatividade e a empatia dos atendentes.



➤ LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Apesar das relevantes informações obtidas com a pesquisa realizada, ressaltamos limitações que devem ser consideradas na análises dos resultados. Uma dessas limitações se refere ao fato de não ter sido realizado um estudo piloto, a fim identificar nos questionários os pontos de difícil interpretação e compreensão, as questões ambíguas, permitindo identificar os termos mal compreendidos, se as questões foram interpretadas por todos os participantes da mesma maneira, se as respostas se aplicavam a todos e se alguma pergunta suscitava respostas não interpretáveis⁸. Identificamos que não ficou claro que o questionário de avaliação da satisfação do atendimento prestado se tratava do atendimento prestado pelos setores em PGD e, dessa forma, as respostas qualitativas evidenciaram que foram avaliados o atendimento de diversos setores, em PGD ou não. Outra limitação está relacionada a não termos informações prévias em relação à satisfação com o atendimento, ou seja, antes do PGD ter sido implementado na instituição. Além disso, a pesquisa solicitou a avaliação do atendimento set/24

de modo geral e não por setores específicos, o que pode ter comprometido as respostas fornecidas.

Em relação à análise dos dados, o relatório trata apenas da análise descritiva dos resultados, não tendo sido realizadas análises estatísticas inferenciais e/ou discussão crítica dos achados com a literatura ou pesquisas realizadas em outras instituições de ensino superior.

➤ CONCLUSÕES DA PESQUISA

A implementação do PGD representa um passo importante para a modernização da gestão da Unifesp. Entretanto, ações de aprimoramento são necessárias de modo a garantir que o programa atenda às necessidades da comunidade Unifesp e contribua para um ambiente de trabalho mais eficiente e positivo.

A análise dos resultados da pesquisa sugere que o PGD teve um impacto positivo em diversos aspectos na rotina dos servidores(as) da instituição, como a flexibilidade do trabalho, a redução decorrente do estresse do deslocamento, a melhoria da produtividade e a organização do trabalho. No entanto, alguns desafios foram identificados, como a necessidade de melhorar a comunicação e feedback, garantir o desenvolvimento profissional dos servidores(as), minimizar as distrações no ambiente de trabalho remoto, auxiliar os servidores(as) na organização do ambiente de trabalho remoto, investir em infraestrutura e tecnologia para garantir a qualidade dos acessos e promover ações para combater o preconceito e a discriminação.

set/24

A pesquisa de satisfação da comunidade usuária dos serviços da Unifesp evidenciou que a instituição tem oferecido um atendimento de qualidade. No entanto, a análise dos resultados revelou a necessidade de implementar melhorias para aprimorar a experiência dos usuários, principalmente no que tange à comunicação, agilidade, disponibilidade de atendimento presencial e facilidade de acesso às informações.

➤ RECOMENDAÇÕES COM BASE NOS ACHADOS DA PESQUISA

1. Rever as informações disponibilizadas no site, buscando torná-las mais claras, objetivas e acessíveis
2. Analisar os canais e fluxos de atendimento, identificando os gargalos e implementando soluções para agilizar o atendimento e facilitar o contato com os setores.
3. Auxiliar os(as) servidores(as) na organização do ambiente de trabalho remoto, fornecendo orientações para auxiliá-los na organização e minimização das distrações do ambiente de trabalho remoto.
4. Aprimorar os mecanismos de comunicação e feedback, implementando ferramentas e estratégias mais eficazes para a comunicação e feedback.
5. Investir em infraestrutura e tecnologia para garantir a qualidade dos acessos, garantindo a qualidade dos acessos a internet e plataformas digitais.
6. Promover ações de comunicação e divulgação sobre o PGD para aumentar o conhecimento e o engajamento dos servidores(as).
7. Criar mecanismos de acompanhamento e avaliação constantes da satisfação dos usuários, visando a melhoria contínua dos serviços prestados.

➤ AÇÕES EFETIVAS PLANEJADAS

1. Aplicação de novas pesquisas de satisfação para monitorar a evolução da percepção dos servidores(as) sobre o PGD.
2. Desenvolvimento de oficinas de boas práticas no PGD, coordenada pelo DDP/ProPessoas, com a finalidade de elucidar dúvidas e treinar chefias imediatas no uso da ferramenta.
3. Desenvolvimento de novos vídeos institucionais sobre o PGD e divulgação com maior frequência dos já existentes¹.
4. Divulgação e incentivo à prática do programa de ginástica laboral BETO (Bem-Estar no Trabalho)², desenvolvido no Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica, pela servidora Jandercy Moreno, TAE da Unifesp do Campus São José dos Campos. O programa contém exercícios que podem ser realizados durante a realização do trabalho, permite a configuração do horário para a execução dos exercícios e lembretes para beber água. Além de conter dicas de postura e de ergonomia, contribuindo para melhorar a saúde e evitar lesões.

➤ REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BRASIL. Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022. Dispõe sobre o Programa de Gestão e Desempenho - PGD da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n.93, p.5, 18 mai. 2022.

¹ <https://www.unifesp.br/reitoria/propessoas/o-teletrabalho-na-unifesp>
<https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/programa-de-gestao/boas-praticas-de-gestao-2/boas-praticas-de-gestao>

² Programa de ginástica laboral Bem-Estar no Trabalho (BETO) está disponível no endereço eletrônico <https://frontend-beto.netlify.app/set/24>

2. BRASIL. Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGPRT /MGI nº 24, de 28 de julho de 2023. Estabelece orientações a serem observadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg, relativas à implementação e execução do Programa de Gestão e Desempenho - PGD. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n.144, p.57, 31 jul. 2023.
3. BRASIL. Instrução Normativa Conjunta SGP-SRT-SEGES/MGI nº 52, de 21 de dezembro de 2023. Estabelece orientações a serem observadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg, relativas às regras de gestão de pessoas no âmbito do Programa de Gestão e Desempenho - PGD. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n.243, p.84, 22 dez. 2023.
4. SOUGOV.BR. Portal do Servidor, 2024. Programa de Gestão e Desempenho. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/programa-de-gestao>. Acesso em: 24 jul. 2024.
5. UNIFESP. Indicadores Unifesp, 2024. Programa de Gestão. Disponível em: <https://indicadores.unifesp.br/pentaho/content/oktopus/ui/index.html?userid=comunidade&password=dados-abertos#!/artifact/58d4669e-efd6-4677-965c-193825954131>. Acesso em: 24 jul. 2024.
6. UNIFESP. Portaria ProPessoas nº. 4.768, de 17 de dezembro de 2021. Institui o Comitê de Assessoramento ao Programa de Gestão e Desempenho (PGD/modalidade teletrabalho) no âmbito da Pró-Reitoria de Gestão com Pessoas, em conformidade à Resolução/Consu nº 213, de 06 de dezembro 2021. Boletim de Serviços Eletrônicos: nº 23089.027571/2021-05.
7. UNIFESP. Pró-reitoria de Gestão com Pessoas, 2024. Teletrabalho na Unifesp. Disponível em: <https://www.unifesp.br/reitoria/propessoas/o-teletrabalho-na-unifesp>. Acesso em: 24 jul. 2024.

8. WHITE, E.; ARMSTRONG, B. K.; SARACCI, R. Principles of Exposure Measurement in Epidemiology: Collecting, evaluating and improving measures of disease risk factors. Oxford: Oxford University Press, 2008.

ANEXO 1: QUESTIONÁRIO 1 - ENVIADO AOS TAES EM PGD

Categoria	Questão
Pessoal / Qualidade de vida	<p>Gerou redução de custos pessoais (alimentação, transporte, vestimenta)</p> <p>Aumentou os custos fixos na residência</p> <p>Aumentou o isolamento social</p> <p>Melhorou a qualidade de vida</p> <p>Trouxe melhoras na saúde física e psíquica</p> <p>Trouxe maior cobrança da família por atenção</p> <p>Proporcionou maior proximidade com a família</p> <p>Demonstrou a dificuldade da família em separar o horário de trabalho das horas de lazer</p> <p>Diminuiu o stress causado pelo deslocamento diário</p> <p>Dificultou seu gerenciamento do tempo</p>
Relação chefia/servido(a)	<p>Dificultou feedbacks</p> <p>Diminuiu a tensão proporcionada pela supervisão presencial</p>
Relação com trabalho	<p>Tornou o trabalho mais flexível</p> <p>Proporcionou menos oportunidades na carreira</p> <p>Ocasionou menos interrupções durante execução das atividades</p> <p>Aumentou a distração causada pelo ambiente de home office</p> <p>Proporcionou dificuldades na mudança da rotina de trabalho</p> <p>Melhorou os sistemas administrativos (SEI, intranet, etc.)</p> <p>Aumentou a produção em horários alternativos ao do expediente em virtude da falta de controle da jornada diária</p> <p>Elevou a quantidade de trabalho efetuado por você</p> <p>Aumentou sua produtividade no trabalho</p> <p>Facilitou sua organização na divisão do trabalho</p> <p>Concedeu maior autonomia para a realização do trabalho</p>

set/24

Ambiente de trabalho	<p>Exigiu maior cobrança por parte da chefia</p> <p>Elevou seu nível de satisfação com o trabalho</p> <p>Aumentou o número de sistemas utilizados na execução do trabalho</p> <p>Demonstrou a falta que cursos de capacitação fazem</p> <p>Destacou a necessidade de perfil específico para a gestão no PGD</p> <p>Facilitou a definição das prioridades do trabalho</p> <p>Apresentou resistência por parte dos gestores</p> <p>Trouxe dificuldades para o planejamento do trabalho</p> <p>Apresentou dificuldades constantes nos acessos remotos</p> <p>Destacou a necessidade de legislação mais detalhada com direitos e deveres do trabalho remoto</p> <p>Causou distanciamento das novidades profissionais surgidas no período</p> <p>Melhorou a velocidade de acesso a dados</p> <p>Apresentou uma visão preconceituosa dos demais servidores com o participante do PGD</p> <p>Aumentou o stress pela necessidade de comunicação constante no horário de funcionamento do setor</p> <p>Demonstrou a falta de espaço físico adequado para trabalho na residência</p> <p>Eliminou o ambiente de competitividade comum em ambiente de trabalho</p>
Relevância e utilidade da implantação do PGD para o servidor	

Questão Aberta

Por favor, deixe seus comentários adicionais, críticas e sugestões, sobre o Teletrabalho na Unifesp.

ANEXO 2: QUESTIONÁRIO 2 - ENVIADO ÀS CHEFIAS IMEDIATAS DE SETORES EM PGD

Categoria	Questão
Pessoal / Qualidade de vida	<p>Gerou redução de custos pessoais (alimentação, transporte, vestimenta)</p> <p>Aumentou os custos fixos na residência</p> <p>Aumentou o isolamento social</p> <p>Melhorou a qualidade de vida</p> <p>Trouxe melhoras na saúde física e psíquica</p> <p>Trouxe maior cobrança da família por atenção</p> <p>Proporcionou maior proximidade com a família</p> <p>Demonstrou a dificuldade da família em separar o horário de trabalho das horas de lazer</p> <p>Diminuiu o stress causado pelo deslocamento diário</p> <p>Dificultou seu gerenciamento do tempo</p>
Relação chefia/servido(a)	<p>Dificultou feedbacks</p> <p>Dificultou sua supervisão da equipe</p>
Relação com trabalho	<p>Tornou o trabalho mais flexível</p> <p>Proporcionou menos oportunidades na carreira</p> <p>Ocasionou menos interrupções durante execução das atividades</p> <p>Aumentou a distração causada pelo ambiente de home office</p> <p>Proporcionou dificuldades na mudança da rotina de trabalho</p> <p>Melhorou os sistemas administrativos (SEI, intranet, etc.)</p> <p>Aumentou a produção em horários alternativos ao do expediente em virtude da falta de controle da jornada diária</p> <p>Elevou a quantidade de trabalho efetuado por você</p> <p>Aumentou sua produtividade no trabalho</p> <p>Facilitou sua organização na divisão do trabalho</p> <p>Concedeu maior autonomia para a realização do trabalho</p>

Ambiente de trabalho	<p>Exigiu maior cobrança por parte da chefia</p> <p>Elevou seu nível de satisfação com o trabalho</p> <p>Aumentou o número de sistemas utilizados na execução do trabalho</p> <p>Dificultou o acompanhamento das entregas da sua equipe</p> <p>Demonstrou a falta que cursos de capacitação fazem</p> <p>Demonstrou a falta que cursos ou capacitação para sua equipe</p> <p>Destacou a necessidade de perfil específico para a gestão no PGD</p> <p>Facilitou a definição das prioridades do trabalho</p> <p>Apresentou resistência por parte dos membros da sua equipe</p> <p>Trouxe dificuldades para o planejamento do trabalho</p> <p>Apresentou dificuldades constantes nos acessos remotos</p> <p>Destacou a necessidade de legislação mais detalhada com direitos e deveres do trabalho remoto</p> <p>Causou distanciamento das novidades profissionais surgidas no período</p> <p>Melhorou a velocidade de acesso a dados</p> <p>Apresentou uma visão preconceituosa dos demais servidores com o participante do PGD</p> <p>Aumentou o stress pela necessidade de comunicação constante no horário de funcionamento do setor</p> <p>Demonstrou a falta de espaço físico adequado para trabalho na residência</p> <p>Eliminou o ambiente de competitividade comum em ambiente de trabalho</p>
-----------------------------	---

Relevância e utilidade da implantação do PGD para o setor

Questão

Por favor, deixe seus comentários adicionais, críticas e sugestões, sobre o Teletrabalho na Unifesp.

ANEXO 3: QUESTIONÁRIO 3 - ENVIADO À COMUNIDADE USUÁRIA DOS SERVIÇOS DA UNIFESP

Questão

Informações disponíveis no site

Facilidade de contato

Agilidade do atendimento

Canais de atendimento disponíveis

Cordialidade no atendimento

Disponibilidade do atendimento presencial

Disponibilidade do atendimento on-line

Fluxo de atendimento

Qualidade do atendimento prestado

Avaliação do atendimento (de modo geral)

Questões abertas

Caso tenha avaliado algum item com nota igual ou menor que 3, por favor colabore justificando cada uma das suas respostas

Caso tenha procurado alguma Unidade e NÃO tenha sido atendido, faça um relato do ocorrido.
