



RELATÓRIO Nº 2 / 2023 - SEGEP (11.68)

Nº do Protocolo: 23062.026927/2023-45

Belo Horizonte-MG, 29 de maio de 2023.

Ao Senhor

Flávio Antônio dos Santos

Presidente do Comitê de Governança

Assunto: Manifestação técnica sobre a fase de ambientação na Secretaria de Comunicação Social (SECOM), no Gabinete do Diretor-Geral (GDG), na Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGEP), na Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e na Secretaria de Relações Internacionais (SRI).

Senhor Diretor,

Cumprimentando-o, em face do disposto no inciso II do [art. 16 da Portaria DIR nº 255/2022 - GDG](#), apresentamos manifestação técnica a respeito dos relatórios desenvolvidos ao término da fase de ambientação do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) realizado na **Secretaria de Comunicação Social (SECOM), Gabinete do Diretor-Geral (GDG), Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGEP), Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e Secretaria de Relações Internacionais (SRI)**. Para auxílio à manifestação, incluímos dados e informações relevantes levantados em pesquisas realizadas pela Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGEP) e pela Comissão Executiva do Programa de Gestão e Desempenho (CEGEST)

1. Histórico

Conforme disposto na Portaria DIR nº 255/2022, as fases de ambientação das unidades organizacionais vinculadas à SECOM, à SRI, à DTI, ao GDG, e à SEGEP finalizaram, respectivamente, em 02/05/2023, 04/04/2023, 18/04/2023, 09/05/2023 e 21/05/2023. Em razão da disponibilidade de agendar, especialmente no que se refere às reuniões do Comitê de Governança, tais períodos foram prorrogados para 31/05/2023.

Em 28/04/2023, a SEGEP e a CEGEST encaminharam formulário para coleta das manifestações dos participantes do PGD para os seguintes setores:

- ? Secretaria de Comunicação Social;
- ? Coordenação de Atendimento e Suporte de Tecnologia da Informação;
- ? Secretaria de Relações Internacionais;
- ? Divisão de Cadastro e Controle de Pessoal;
- ? Coordenação de Administração de Pessoal;
- ? Divisão de Admissão e Contratação;
- ? Coordenação de Design e Comunicação Audiovisual;
- ? Coordenação de Sistemas de Tecnologia da Informação;
- ? Divisão de Dimensionamento e Movimentação;
- ? Divisão de Avaliação do Servidor;
- ? Coordenação de Processos Seletivos;
- ? Biblioteca Universitária;

- ? Divisão de Saúde;
- ? Coordenação de Cerimonial e Protocolo;
- ? Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação;
- ? Coordenação do Programa de Fomento à Internacionalização;
- ? Divisão de Aposentadoria e Pensão;
- ? Diretoria de Tecnologia da Informação;
- ? Divisão de Pagamentos;
- ? Coordenação de Jornalismo e Conteúdo;
- ? Gabinete.

De 27/04 a 04/05/2027, as servidoras Cláudia Maria Abreu Murta, Luisa Nogueira Guimarães, Thaís Aparecida Marques Santos Silva organizaram grupos focais com as chefias das unidades organizacionais que participam do PGD e das chefias das unidades organizacionais que possuem servidores no PGD*. Tais grupos focais tiveram por objetivo coletar informações a respeito dos entendimentos que essas chefias formaram sobre o PGD no âmbito de suas áreas de atuação.

De 02/05 a 07/05/2023, aplicou-se questionário para o público atendido. O questionário foi encaminhado aos servidores e alunos do CEFET-MG, por meio dos sistemas institucionais.

* Por erro de listagem na convocação, os grupos focais não contaram com as chefias da Coordenação de Processos Seletivos e da Biblioteca Universitária.

2. Metodologia

Os insumos de análise para esta manifestação foram:

- a) resultados de **questionário** respondido por servidores **participantes** do PGD;
- b) resultados de **grupos focais** realizado com **chefias** diretamente subordinadas às unidades mencionadas;
- c) **dados extraídos** do **sistema** de gestão do PGD;
- d) resultados de **questionário** respondido pelo **público atendido** pelas equipes que estão em PGD;

Também adotou-se como insumo para a análise o Acórdão nº 2564/2022, do plenário do Tribunal de Contas da União. A seguir, apresenta-se resultados e análise a respeito das informações obtidas.

3. Resultados

3.1. Pesquisa com servidores participantes do PGD

Ao todo, **35** servidores vinculados às unidades participantes do PGD responderam ao questionário intitulado "**Informações para avaliação da fase de ambientação do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) no CEFET-MG**". Dentre elas, **08** servidores atuam como chefia e participante do programa, **1** servidor atua como chefe e não é participante do programa, e **26** servidores atuam como participantes do PGD.

Quadro 1. Exposição da proporção de respondentes em relação ao público-alvo da pesquisa.

Unidade regimental	(A) Não participantes do PGD	(B) Participantes do PGD*	(C) Chefes de participantes do PGD**	(D) Público alvo da pesquisa (B+C)	(E) Respondentes da pesquisa	Proporção de participantes em relação ao número de pessoas na equipe (B/A+B)	Proporção de respondentes em relação aos público-alvo da pesquisa (E/D)
SECOM	6	11	4	15	11	65%	73%
						60%	100%

GDG	2	3	3	6	6	00%	100%
SEGEP	26	16	5	21	9	38%	43%
DTI	24	11	2	13	8	31%	62%
SRI	1	1	2	3	1	50%	33%
Total	59	42	16	58	35	42%	60%

* Dados retirados do sistema PGD-SUSEP, com dados de março/2023. Há pequena desatualização.

**Dados do SUSEP cruzados com a base de dados do DW-SIAPE(ref.mar/23)

3.1.1. Nível de satisfação

Neste primeiro quesito os servidores foram instados a indicar seu nível de satisfação com o PGD entre satisfeito e não satisfeito. Todos os participantes responderam que estão satisfeitos com o Programa de Gestão e Desempenho e, dentre os motivos que levaram a sensação de satisfação, podemos destacar algumas justificativas de cada setor participante:

Quadro 2. Justificativas quanto a satisfação dos servidores acerca do PGD.

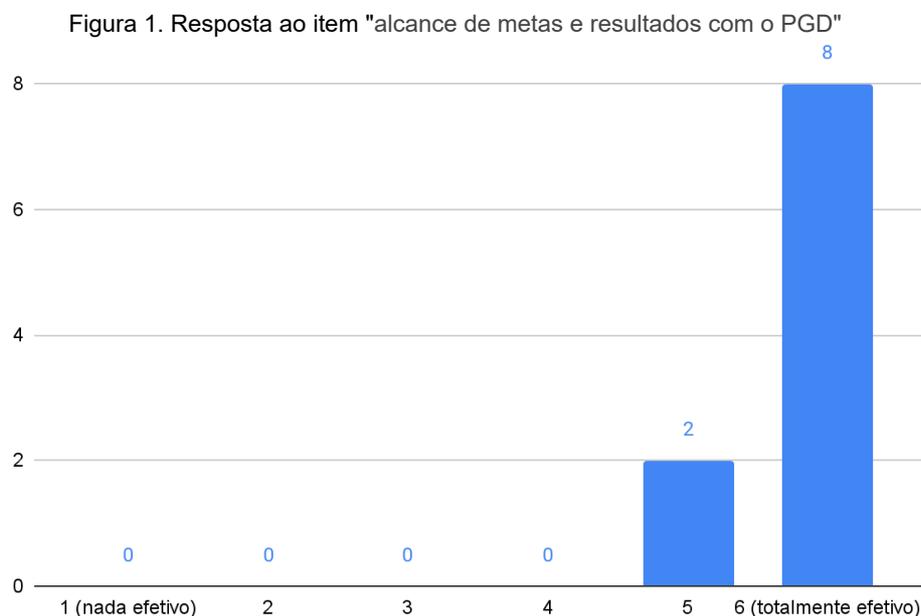
COORD DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	<i>Os trabalhos são executados com a mesma qualidade e dentro dos prazos. O trabalho remoto é bastante flexível. Não tem necessidade de locomover de casa para o trabalho, evitando perda de tempo. Melhor qualidade de vida.</i>
COORD DE DESIGN E COMUN AUDIOVISUAL	<i>Estou satisfeita pois o programa permite maior flexibilidade, economia de tempo ao evitar deslocamento diários, maior produtividade e concentração.</i>
COORD DE INFRA DE TEC DA INFORMACAO	<i>Entendo como satisfatório, pois estimula a gestão de atividades orientada à entregas cumprindo um plano de trabalho pactuado. Isso é oposto ao modelo de ponto onde o servidor não tem metas efetivas podendo cumprir ou não as atividades, bastando apenas estar presente nas dependências da instituição.</i>
COORD DE JORNALISMO E CONTEÚDO	<i>O Programa de Gestão tem possibilitado uma melhor qualidade de vida, pela modalidade do teletrabalho, e vejo que o meu setor tem desempenhado bem as suas funções</i>
COORD DE SIST DE TECN DA INFORMACAO	<i>Estou satisfeito com o PGD em execução no CEFET-MG devido a percepção de melhoria geral da qualidade de vida dos participantes e maior interesse no desempenho das atividades e trabalhos do setor.</i>
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	<i>Até o presente momento o PGD tem atendido as demandas do setor, contudo, ainda não foi avaliado quando iniciarem as inscrições do Processo Seletivo do Ensino Médio Técnico, que o número de atendimentos presenciais é grande.</i>
DIR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	<i>Em casa consigo me concentrar mais. O tempo que deixo de gastar com o deslocamento, utilizo para fazer outras atividades. Também economizo com os gasto com veículo. Posso almoçar em casa, mais saudável e com menor custo. Com a utilização do VoIP e da VPN, trabalho de casa, como se estivesse presencialmente no Cefet.</i>
DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	<i>O programa de gestão proporcionou flexibilidade no desenvolvimento das atividades em casa, diminuindo o desgaste da locomoção até a unidade de trabalho. Essa forma de entrega de atividade proporcionou maior controle e gestão das atividades executadas.</i>
DIVISAO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	<i>Estou satisfeito com o PDG pois observei um ganho na qualidade de vida de forma geral. Os atendimentos e demandas de meu setor não ficaram prejudicados pois nos adaptamos na implementação de tecnologias que possibilitam o atendimento remoto (whatsapp institucional e remanejo do telefone fixo por meio do Voip).</i>

DIVISÃO DE PAGAMENTOS	Apesar de desenvolver todas as minhas atividades presencialmente, de segunda-feira a sexta-feira, de 08h00 às 17h00, é interessante a liberdade de concluir as metas de trabalho em casa , seja por uma pequena indisposição que impossibilite ir de forma presencial
DIVISÃO DE SAÚDE	Melhora da produtividade e da organização do trabalho, além da melhor gestão do tempo e planejamento .
GABINETE	No âmbito do CEFET-MG, o Programa de Gestão tem se desenvolvido de forma fluida, sem prejuízos de comunicação entre setores e servidores e com a manutenção da qualidade do trabalho desenvolvido e dos resultados alcançados.
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	Profissionalmente, estou muito satisfeito por conseguir entregar produtos audiovisuais com melhor qualidade e maior produtividade , sem lutar com computadores desatualizados e sistemas operacionais não adequados para atividades criativas, como o "bugado"

Em síntese, os setores participantes ressaltaram a melhoria na qualidade de vida, a flexibilidade no desenvolvimento do trabalho e qualidade e desempenho das atividades.

3.1.2. Efetividade no alcance de metas e resultados com o PGD

Neste quesito, as chefias ressaltaram a eficiência e agilidade no atendimento viabilizado pelo Whatsapp e outros meios auxiliares utilizados para comunicação entre os servidores e os usuários dos serviços. Além disso, houve menções sobre o comprometimento dos servidores quanto às entregas acordadas e a manutenção do rendimento (e em alguns casos, houve a indicação de que houve aumento dos rendimentos) das entregas realizadas. Neste ponto, as chefias foram instadas a indicar a percepção sobre o alcance de metas e resultados com o PGD em uma escala entre "Nada efetivo" e "Totalmente efetivo", respectivamente entre 1 a 6. As respostas a essa questão estão dispostas na seguinte figura:



Como justificativa, as respostas mencionadas ressaltam aspectos como a **maior agilidade no atendimento**, alinhamento das atividades desenvolvidas ao Plano de Desenvolvimento de Tecnologia de Informação, etc. Apenas em uma situação, apesar da manifestação positiva, foi relatado a **importância da presença física dos servidores em função de demandas que necessariamente são realizadas de modo presencial**.

Quadro 3. Justificativas quanto ao alcance de metas e resultados com o PGD.

Coord de Design e Comun Audiovisual	O Setor funcionou com a mesma eficiência de antes porém com maior rapidez , pois os contatos direto via whatsapp entre os técnicos e os solicitantes permitiu uma maior agilidade no atendimento e nas revisões
Coord de Infra de Tec da Informacao	As metas traçadas foram alcançadas com resultados esperados , podendo ter pequenas variações oriundas de um projeto. Nesse caso, as metas alinhadas ao Plano de Desenvolvimento de Tecnologia de Informação
Coord de Sist de Tec da Informacao	Entende-se que os objetivos e metas propostas para o período foram atingidos com sucesso , considerando os riscos e pendências externas à equipe, e surgimento de demandas extras e de caráter emergencial, onde houveram casos de repactuação de prazos.
Coordenação de Processos Seletivos	Ele não foi totalmente efetivo em decorrência das demandas presenciais .
Divisão de Cadastro e Controle de Pessoal	A Divisão de Cadastro e Controle de Pessoal tem conseguido atender as demandas apresentadas com o PGD . Dois servidores do setor estão vindo presencialmente todos os dias, e duas servidores estão trabalhando remotamente e presencialmente.
Divisão de Aposentadoria e Pensão	Atendemos todas as demandas e absorvemos novas atividades as quais também foram desenvolvidas de forma satisfatória
Divisão de Pagamentos	O trabalho flui normalmente em nossa divisão. Todas as atividades propostas foram concluídas pelo setor.
Secretaria de Comunicação Social	As atividades desempenhadas pelos/as servidores/as da Coordenação de Jornalismo e Conteúdo (CJC) cumpriram (e, em alguns casos, superaram) as metas e os resultados propostos para ingresso no PGD . Nesse sentido, destaco a disponibilidade em atender às demandas. As metas e resultados foram atingidas com eficiência e comprometimentos pelo meu setor. Conseguimos manter o mesmo rendimento alcançado durante o teletrabalho nos primeiros anos da pandemia da covid-19.

3.1.3. Inserção dos servidores no PGD e o alcance de metas e resultados previamente acordados.

Na avaliação dos chefes, de forma geral, a **equipe conseguiu se adaptar ao PGD**. Em alguns casos, por exemplo, foi ressaltado maior interesse, **motivação** e **comprometimento** por parte dos servidores. Em outros casos, características fundamentais e inerentes ao funcionamento do PGD como a disponibilidade dos servidores, a orientação para os resultados e entregas também foram mencionados. Segue abaixo algumas justificativas colocadas pelos participantes.

Quadro 4. Justificativas quanto a adaptação da equipe ao PGD.

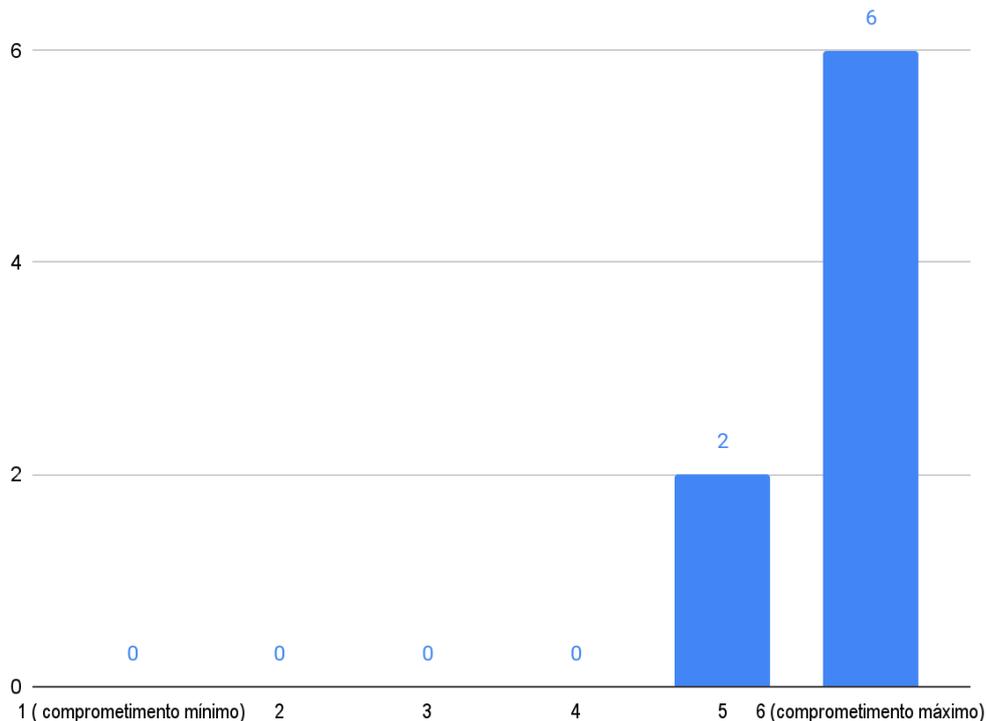
Coord de Design e Comun Audiovisual	A equipe reagiu bem ao programa de gestão, em nossa área de formação é comum o trabalho remoto, por esse motivo todos se adaptaram bem e conseguiram realizar todas as demandas solicitadas com a mesma eficiência e devido contato direto via whatsapp .
Coord de Infra de Tec da Informação	A INFRA-TI tem 5 pessoas em PGD as quais se mostram comprometidas com os resultados das metas, seja no atendimento aos chamados ou nas atividades de projeto. Projetos tais como migração de serviços para a nova infraestrutura, diploma digital, infraestrutura
Coord de Sist de Tec da Informação	Percebeu-se maior interesse, disponibilidade, comprometimento e envolvimento dos servidores com os projetos em andamento no setor, promovendo ganho de produtividade e qualidade geral nos trabalhos desenvolvidos, proporcionando o alcance de metas e resultados.

Divisão de Cadastro e Controle de Pessoal	<i>O alcance das metas e resultados previamente acordados com os servidores que estão no PGD na DICAD estão satisfatórios. Temos conseguido seguir as metas estabelecidas e os resultados estabelecidos.</i>
Divisão de Aposentadoria e Pensão	<i>Os resultados esperados foram alcançados e a cada nova meta há comprometimento para sua realização. Apesar da distância física em alguns dias, conseguimos nos comunicar de forma adequada e satisfatória para esclarecimentos e orientações que se fazem necessários.</i>
Secretaria de Comunicação Social	<i>Na Coordenação de Jornalismo e Conteúdo (CJC), todos os/as servidores/as lotados/as que ingressaram no PGD estão plenamente satisfeitos/as com sua rotina de trabalho, cumprindo com muita competência as atividades propostas no plano de trabalho. Todos os servidores que aderiram ao PGD corresponderam às responsabilidades a eles atribuídas, e cumpriram com as questões legalmente estabelecidas pelos documentos que normatizaram o PGD.</i>

3.1.4. Comprometimento dos participantes do PGD

No quesito "comprometimento dos participantes", foi solicitado para as chefias imediatas uma avaliação sobre os seus subordinados no PGD. Neste ponto, os servidores indicaram o grau de comprometimento em uma escala de 1 a 6, onde 1 indica o "comprometimento mínimo" e 6 indica o "comprometimento máximo". As respostas a essa questão estão evidentes na seguinte figura:

Figura 2. Grau de comprometimento dos participantes do PGD que estão sob sua responsabilidade direta (subordinados imediatos).



Como justificativa, os setores participantes mencionaram a **presteza** nos atendimentos realizados entre a chefia e seus subordinados, a **disponibilidade** dos servidores quando exigido a presença dos servidores na Unidade Organizacional, a **agilidade** no trato com o público externo, a maior **colaboração** entre os servidores e a percepção de que existe o aumento de produtividade.

3.1.5. Percepção sobre o PGD

Foi apresentado um quadro, com diferentes situações comumente retratadas nas repartições do CEFET-MG, nas quais os servidores puderam indicar sua percepção sobre alguns pontos importantes para a avaliação do PGD. Tais questões seguem uma escala com opções que vão de "discordo totalmente", "discordo parcialmente", "concordo parcialmente", "concordo totalmente" e "não sei". Os resultados se encontram no seguinte quadro.

Quadro 5. Questões respondidas pelos participantes no tocante à percepção sobre o PGD em sua unidade organizacional.

Assinale a alternativa que melhor condiz com sua percepção sobre o PGD em sua unidade organizacional	Não sei	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1 Há necessidade de melhor colaboração dos colegas para o bom funcionamento do PGD	1	19	7	6	2
2 Houve prejuízo para o atendimento presencial ao público em minha unidade organizacional	1	32	1	1	0
3 A tabela de atividades cadastrada para a minha unidade organizacional deve ser revista	0	13	7	12	3
4 A falta de mapeamento de processos , serviços e atividades em minha unidade organizacional foi prejudicial para a realização do PGD	1	26	7	1	0
5 É necessária a sistematização dos indicadores de resultado dos setores	5	9	5	12	4
6 Houve redução das interações entre os colegas em minha unidade organizacional	1	16	12	6	0
7 Há necessidade de melhorias no sistema utilizado	0	1	4	14	16
8 Houve aumento da qualidade de vida no trabalho	0	1	1	4	29
9 Foi possível melhorar a qualidade das entregas	0	3	2	11	19
10 Os registros das atividades feitos em minha unidade organizacional são completos e suficientes para a prestação de contas	0	2	5	11	17
11 Observei dificuldades em conciliar o teletrabalho com a vida familiar	1	24	6	3	1
12 Há necessidade de revisão da norma institucional que trata do Programa de Gestão e Desempenho no CEFET-MG	7	11	6	11	0
13 A chefia precisa estar mais bem preparada para articular o trabalho no PGD	0	20	5	10	0
14 Houve maior produtividade do setor em relação ao modelo de trabalho sem o PGD	9	1	2	9	14
15 O sistema utilizado é fácil de entender e utilizar	0	11	14	5	5
16 As atividades realizadas por minha unidade organizacional funcionaram muito bem por meio do PGD	0	0	0	4	31
17 Tive dificuldade de ser bem atendido por uma unidade organizacional que está em PGD em razão do teletrabalho	1	29	4	1	0
18 Observei dificuldades em executar o teletrabalho em local diferente do CEFET-MG, devido à estrutura tecnológica utilizada (computador, internet, celular, etc.)	1	24	4	6	0
19 Percebi prejuízo nas relações interpessoais que mantenho no trabalho	0	27	6	2	0

Segundo as respostas dos participantes, alguns pontos abordados, de maneira rápida e sucinta, são resumidos da seguinte maneira:

1. **54%** dos servidores discordam totalmente sobre a necessidade de melhor **colaboração entre colegas**, enquanto que **22,8%** concordam parcial ou totalmente que deveriam haver melhores colaborações no desenvolvimento do trabalho;
2. Aproximadamente **94%** discordam total e parcialmente que houve prejuízo para o **atendimento presencial**, ou seja, julgam que não houve comprometimento do atendimento presencial;
3. Cerca de **37%** discordam totalmente que as **tabelas de atividades** inicialmente cadastradas em suas unidades devem ser revistas. Por outro lado, cerca de **34%** e **8,6%** dos servidores, respectivamente, apontaram que concordam parcial e totalmente para necessidade de revisão da tabela de atividades
4. Para **94,3%** dos servidores, a falta de **mapeamento de processos** não interferiu na realização do PGD;
5. No tocante a necessidade de sistematização dos **indicadores de resultados**, não houve discrepância quanto a percepção dos envolvidos. Do total de servidores, cerca de **34%** responderam que concordam parcialmente sobre a sistematização de indicadores, **25,7%** discordam totalmente, **14,3%** discordam parcialmente, seguido de **14%** que não souberam e **11,4%** concordam totalmente. A distribuição das respostas, portanto, sugere a necessidade de melhores informações acerca da relevância de indicadores para aqueles que estão no PGD.
6. Para **80%** dos servidores não existe a percepção de que houve **redução das interações** entre os colegas de unidade. Já para **17%**, alguma redução pode ser percebida
7. No que diz respeito ao **sistema** utilizado, **85%** dos servidores concordam parcial e totalmente sobre a necessidade de melhorias no sistema utilizado.
8. Aproximadamente **94%** dos servidores indicaram aumento da **qualidade de vida no trabalho**, sendo **11,4%** concordam parcialmente e **83%** concordam totalmente.
9. Igualmente ao item anterior, cerca de **85%** dos servidores concordam que houve uma melhoria na **qualidade das entregas**.
10. Para **80%** dos respondentes, os **registros de atividades** são completos e suficientes para serem avaliados.

11. No tocante a conciliação da **vida profissional com a vida familiar**, aproximadamente **68%** não encontram dificuldades com a entrada no PGD.
12. Quanto à revisão da **norma que trata do PGD**, cerca de 20% não souberam responder, seguido de 31% que discorda totalmente da necessidade de revisão, 17% discordam parcialmente e 31% concordam que existe a necessidade de alguma revisão da norma.
13. Sobre a **preparação das chefias** para articular o PGD em suas unidades, cerca de **57%** dos servidores discordam totalmente sobre a necessidade de melhor preparação, enquanto que **28%** pensam que, em alguma medida, os chefes precisam estar mais bem preparados na condução do PGD.
14. No que se refere ao **aumento de produtividade**, **25%** dos servidores não souberam responder, enquanto que **65%** concordam parcial e totalmente que sentiram uma melhoria na produtividade.
15. Ainda na usabilidade do **sistema**, **71%** dos servidores discordam parcial e totalmente que o sistema é fácil de entender e utilizar, enquanto que **28%** concordam parcial e totalmente sobre a facilidade de utilização do sistema.
16. **Todos** os servidores concordam parcial e totalmente que as **atividades realizadas funcionaram bem no PGD**.
17. Em relação às dificuldades encontradas quando os servidores procuraram outras unidades em PGD para serem atendidos, cerca de **94%** dos respondentes não tiveram dificuldades para serem atendidos, enquanto que 3% não souberam responder e 3% concordaram parcialmente.
18. Para **80%** das pessoas, a execução do teletrabalho em local diverso do CEFET-MG não foi prejudicada em razão da estrutura tecnológica.
19. Aproximadamente **94%** dos servidores participantes do PGD indicaram que a entrada no programa não trouxe prejuízos às relações interpessoais do trabalho.

3.1.6. Motivação

Em relação à motivação para entrada no PGD, muitos ressaltaram aspectos conhecidos como a **qualidade de vida**, a maior **flexibilidade na execução das atividades**, diminuição no **tempo gasto com deslocamento**, **redução de custos** com alimentação e transporte,

entre outros. Além dessas, outras como **priorização de foco** e **privacidade** na realização das atividades também ganharam menções.

3.1.7. Principais dificuldades na execução do PGD

As principais dificuldades apontadas pelos servidores dizem respeito às particularidades de seus setores. Um exemplo dado pela Coordenação de Cooperação Internacional de que:

"A única dificuldade é com relação à orientação de estagiários novatos. Para resolver isso, às vezes trabalho presencialmente em dias que eram previstos de ser trabalho remoto."

Outras dificuldades que perpassam diferentes setores e são comuns aos setores participantes também foram citadas como, por exemplo, o **acesso remoto à rede** do CEFET-MG, e **problemas relacionados ao sistema** adotado no tocante ao cadastro dos planos de trabalho. Além disso, outras dificuldades, de ordem cultural, como o estabelecimento de uma **distinção entre o modelo orientado para o ponto eletrônico e o PGD também foram citadas**. Por fim, a **falta de equipamentos adequados** como cadeiras, estabilidade da internet e outros compuseram a lista de dificuldades listadas.

3.1.8. Pontos positivos e negativos do PGD na UORG

Neste quesito, como era esperado e mencionado no campo "Motivação" e "Principais dificuldades na execução do PGD", muitas características se repetiram. No quadro abaixo estão relacionadas as respostas dos participantes.

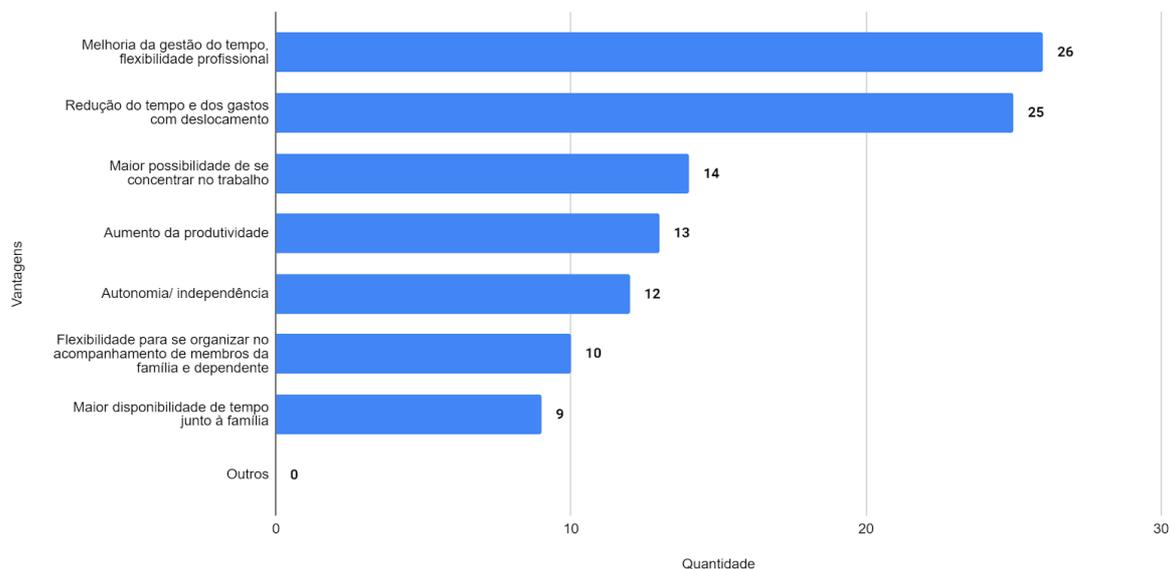
Quadro 6. Pontos positivos e negativos do PGD nas UORGs.

Pontos Positivos	Pontos Negativos
"podemos citar a melhoria na qualidade de vida "	"a falta de relações pessoais entre os membros da equipe"
"a flexibilidade de horários com relação ao ponto eletrônico"	"a ' super-disponibilidade ' dos servidores a indisponibilidade eventual em relação à infraestrutura de comunicação "
"a autonomia para resolução de tarefas"	"O registro das horas caracterizado como 'um aspecto que gerou estresse/ansiedade'"
"a redução de tempo e de gasto com deslocamento e qualidade de vida "	" necessidade de organização e delimitação do escopo"
" gestão do tempo , e melhor gestão das atividades desenvolvidas"	
" Menos interrupções no trabalho"	
" Melhoria da comunicação "	

3.1.9. Vantagens e desvantagens pessoais do teletrabalho remoto

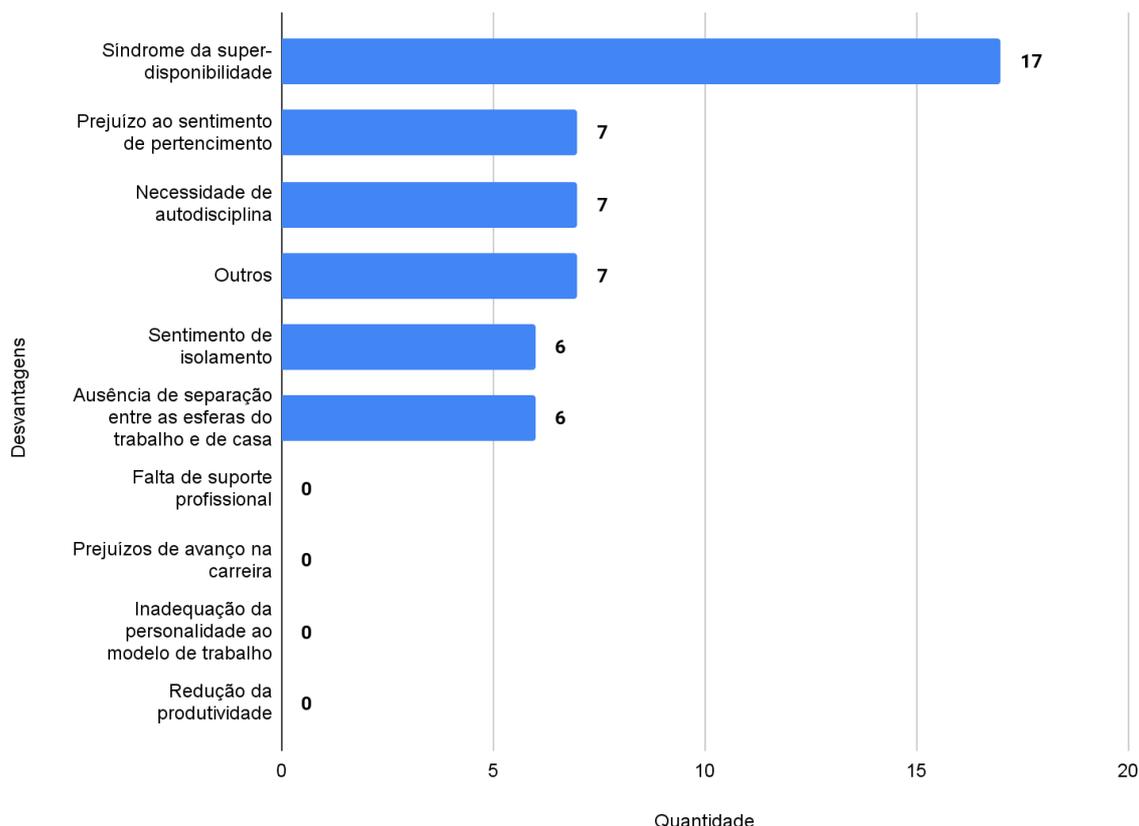
Os servidores foram instados a responder três vantagens e três desvantagens pessoais do teletrabalho que merecem destaque. O resultado está sintetizado nos dois gráficos abaixo.

Figura 3. Vantagens pessoais do teletrabalho realizado por meio do PGD.



Como podemos observar, "Maior possibilidade de se concentrar no trabalho", "Redução do tempo e dos gastos com deslocamento" e "Melhoria da gestão do tempo, flexibilidade profissional" foram as três vantagens que receberam maior quantidade de votos dos servidores participantes.

Figura 4. Desvantagens pessoais do teletrabalho realizado por meio do PGD.



Em relação às desvantagens, "Necessidade de autodisciplina", "outros" e "síndrome da superdisponibilidade" foram as mais citadas.

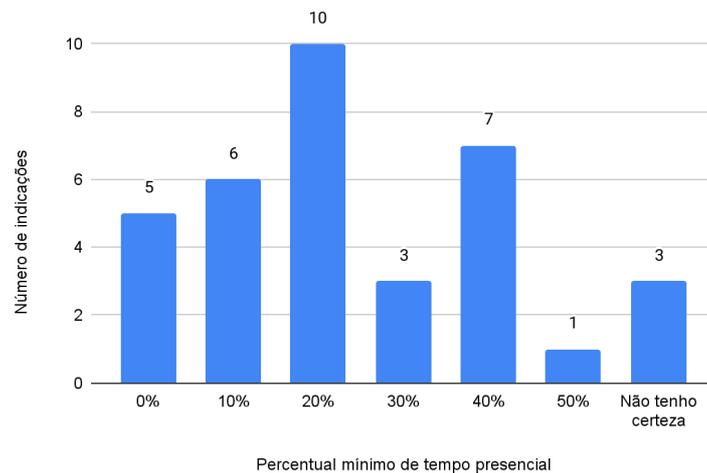
No caso da opção "outros", os servidores puderam identificar as desvantagens que esse regime de trabalho trouxe para suas rotinas, a saber: "Limitações pontuais de ordem técnica"; "Saudades dos membros da equipe"; "Estar presencialmente de forma fixa - executando as mesmas tarefas que faria de forma remota"; "falta de infraestrutura profissional"; "Às vezes,

sensação de proximidade com o 'modus operandi' da iniciativa privada" e "Interação social com os/as colegas".

3.1.10. Tempo presencial para os participantes do PGD

No que diz respeito à exigência mínima de tempo presencial para os participantes do PGD, em relação ao percentual do tempo de trabalho semanal, os servidores puderam escolher o percentual de tempo presencial no qual acham adequado para complementar com o teletrabalho no PGD.

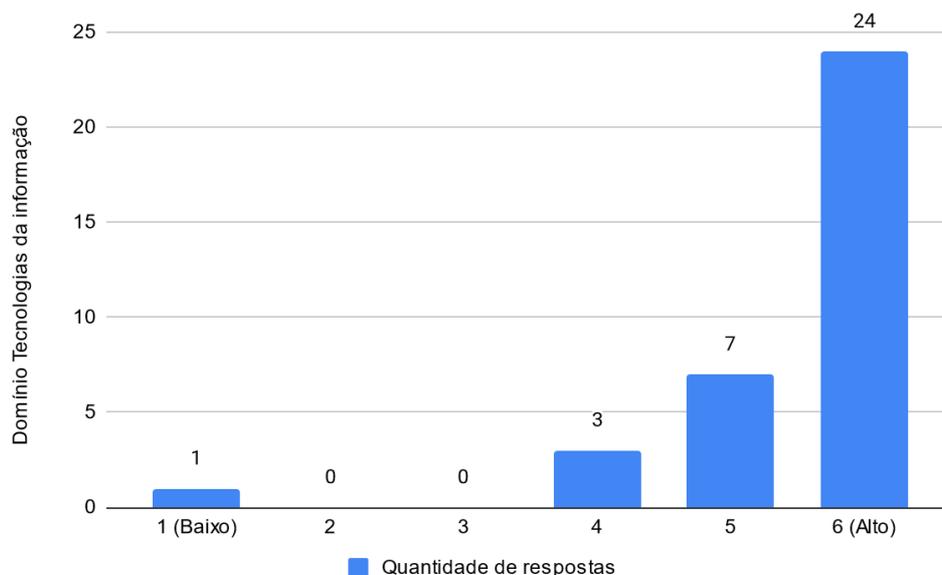
Figura 5. Exigência mínima de atendimento presencial para os participantes do PGD em termos de carga horária, segundo percentual de trabalho semanal.



3.1.11. Domínio de tecnologias da informação e local de trabalho.

Em relação às tecnologias da informação, os servidores foram solicitados a indicar o nível de domínio na utilização destas ferramentas, fundamental para participação no PGD. Para tanto, foi indicado a seleção de uma escala de 1 a 6, sendo 1 domínio "baixo" e 6 domínio "alto".

Figura 6. Domínio de tecnologias da informação mencionado pelos servidores a partir de uma escala de 1 a 6, sendo 1 considerado "Baixo" e 6 considerado "Alto"



Foi pedido para que os servidores justifiquem suas respostas. Abaixo destacamos uma resposta por setor a fim de melhor caracterizar as escolhas dos participantes.

Quadro 7. Justificativas quanto ao domínio de tecnologias da informação.

COORD DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	"Eu lido bem com as tecnologias necessárias ao desenvolvimento das atividades do setor."
COORD DE DESIGN E COMUN AUDIOVISUAL	"Faço os trabalhos utilizando os mesmos softwares do CEFET."
COORD DE INFRA DE TEC DA INFORMACAO	"Sou da área de TI e já tinha conhecimento das ferramentas para teletrabalho, que já havíamos amplamente utilizado durante a pandemia também. Apenas o sistema SUSEP foi novidade."
COORD DE JORNALISMO E CONTEÚDO	"Conhecimento e domínio dos programas e sistemas necessários para a realização do trabalho e para o acompanhamento e prestação de contas das minhas atividades"
COORD DE SIST DE TECN DA INFORMAÇÃO	"No setor sempre utilizamos ferramentas que documentam as tarefas que realizamos, com isso, não precisamos implantar nada novo para possibilitar o rastreamento das tarefas."
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	"Para as atividades que executo tenho domínio suficiente do que preciso"
DIR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	"Sou da área de tecnologia."
DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	"Conseguo utilizar com facilidade todos os sistemas necessários para a execução das minhas atividades de forma remota."
DIVISÃO DE PAGAMENTOS	"Tenho bom conhecimento em tecnologias da informação e tenho facilidade em aprender"
DIVISÃO DE SAÚDE	"Não tenho expertise na área, mas acredito que, diante de instruções claras, disponibilização de manuais e cursos, tenho facilidade para executar as tecnologias necessárias para atuar no PGD."
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL:	"Não tenho dificuldades quanto à utilização das NTIC's."

Ainda neste contexto das tecnologias da informação e comunicação, os servidores apontaram para as dificuldades encontradas no âmbito da gestão do PGD no CEFET-MG. Em sua maioria, os relatos fazem menção ao início do PGD em suas unidades, quando da inicialização dos setores no PGD. Contudo, alguns pontos específicos foram levantados como, por exemplo, os problemas na criação de plano de trabalho, a falta de opções para enquadrar os horários de realização das atividades, algumas falhas eventuais do sistema, além da usabilidade e *design* pouco intuitivo do sistema.

No que diz respeito às características dos locais onde o servidor exerce o teletrabalho com maior frequência, a maioria citou a residência e cômodos preparados para que o servidor possa realizar as atividades.

3.1.12. Avaliação geral

Foi solicitado aos servidores que fizessem uma avaliação geral sobre o PGD em suas unidades. Dentre as questões ressaltadas, algumas chamaram atenção, como, por exemplo, aquelas que indicam as melhorias que deveriam ser realizadas para garantir a continuidade do Programa, a saber:

- A diminuição da carga horária presencial para alguns setores;

A inserção de novas atividades no plano de trabalho condizentes com a carga horária de execução;

- A realização de alguma integração com outros sistemas do CEFET-MG como o SIGRH;
- A necessidade de melhor organização por parte da chefia de uma programação que tenha com objeto reuniões periódicas com as equipes a fim de garantir alguma interação entre os membros, a melhoria no controle, criação de indicadores para avaliação dos trabalhos e do próprio PGD, treinamentos adequados, melhoria no sistema de cadastro de atividades.

Ainda neste ponto, os servidores foram instados a elencar, dentre alguns pontos relevantes para manutenção e continuidade do Programa no CEFET-MG, aqueles que merecem especial atenção e precisam ser abordados. Estes pontos estão destacados no quadro abaixo.

Quadro 8. Indicações referentes à questão "Marque os pontos que você julga que precisam ser abordados com mais ênfase pela instituição para a melhoria do PGD no CEFET-MG".

Pontos a serem abordados	Indicações	Percentual
Mudança dos espaços físicos	34	97%
Melhorias no sistema de gestão do PGD	24	69%
Implementação de ferramenta de comunicação	16	46%
Cursos de capacitação	14	40%
Indicadores de desempenho	8	23%
Pesquisa de satisfação	8	23%
Melhoria na interação entre os participantes	6	17%
Revisão de normas	5	14%
Melhoria na atuação das chefias	2	6%

Além destes pontos, também foi dada a opção "outros" para que os servidores pudessem elencar aquilo que julgam que também merecem ser destacado para futuras avaliações. Podemos destacar duas contribuições indicadas: (i) "Sala 360° ("criar um **local de coworking** no CEFET-MG e permitir que servidores do cefet possam utilizar outras salas de coworking de outras instituições federais")", e (ii) "Melhoria no acesso ao sistema do cefet (**uso da rede para acesso aos arquivos**)".

3.2. Grupos focais realizado com chefias

Conforme anteriormente explanado, as servidoras Cláudia Maria Abreu Murta, Luisa Nogueira Guimarães, Thaís Aparecida Marques Santos Silva realizaram grupos focais com as autoridades das unidades organizacionais regimentais e as chefias imediatas de unidades que atuam em PGD. O relatório produzido se encontra abaixo, na íntegra:

"Análise de diálogo realizado com chefias da DTI, SECOM, SRI, SEGEP e suas unidades organizacionais subordinadas"

Foram convidados para os grupos focais todas as chefias partes da estrutura organizacional da DTI, SECOM, SRI e SEGEP. Assim, no dia 28/04/2023 foram realizadas reuniões com as chefias de 1º nível das referidas unidades no período da manhã e com as chefias do 2º nível da SECOM e da SRI no período da tarde (CCP, CDCOA, CJC, CPF). Já no dia 04/05/2023 foram realizadas reuniões com as chefias de 2º nível da DTI e SEGEPE (SUP-TI, SIS-TI, INFRA-TI e CAP) no período da manhã e com

uma chefia de 3º nível da SRI e com as chefias de 3º nível da SEGEP (CCI, DIAP, DIAC, DIPAG, DICAD, DIAV e DISAU). Nas ocasiões, o diálogo aconteceu de forma orgânica, com base em tópicos considerados importantes acerca de percepções sobre o PGD na fase de ambientação: (1) impactos positivos e negativos; (2) atividades presenciais; (3) distribuição de tarefas; (4) sistema; (5) competências, capacitação e comportamento; (6) norma; (7) tabela de atividades; (8) planejamento estratégico. A seguir, será apresentada uma síntese das respostas dadas pelos participantes dos grupos focais em relação a cada tópico abordado:

Impactos positivos

As chefias presentes foram instadas a se manifestar sobre os impactos positivos do PGD em suas unidades organizacionais. Em aspectos gerais, a maioria relatou que a experiência do trabalho remoto no período pandêmico foi positiva e, assim, permitiu a adoção do teletrabalho com tranquilidade. Alguns impactos positivos destacados foram: criação de **novas metodologias de trabalho**, **melhora na comunicação**, **maior agilidade no atendimento de demandas**, maior **motivação** e **colaboração mútua** entre as equipes de trabalho.

Impactos negativos

Foi destacado por uma das chefias que seus subordinados apresentaram queixas sobre **dificuldade no gerenciamento de tempo**. Uma outra mostrou preocupação com a **manutenção do atendimento presencial** nos horários estabelecidos de funcionamento da instituição. Outras destacaram as **demandas enviadas em horários inesperados e inoportunos**, fora dos estabelecidos. Uma das chefias destacou a necessidade de orientação aos participantes quanto às suas responsabilidades em relação aos instrumentos utilizados na execução do teletrabalho. Houve também o destaque, como ponto negativo, para a necessidade de cumprimento de 40% da carga horária semanal de forma presencial, o qual tal chefia considera que esta porcentagem pode ser reduzida. Também se falou sobre a necessidade de maior clareza em relação ao objetivo do PGD, uma vez que está ainda muito atrelado ao cumprimento de horários e não ao alcance de meta se resultados. Também, foi dado destaque, nesse ponto, às **interrupções de comunicação**, que acabam por atrapalhar que a informação seja transmitida para toda a equipe de trabalho.

Atividades presenciais

As chefias, de forma geral, afirmaram não haver dificuldade em estabelecer um quadro de horários para atendimento presencial, especialmente aquelas cuja equipe é maior. Algumas delas, porém, não estabeleceram horário de trabalho presencial fixo, permitindo uma maior flexibilidade, uma vez que o servidor cumpre a carga-horária presencial conforme demanda e necessidade. **Nenhuma das chefias apontou prejuízos ou problemas no atendimento presencial** de suas unidades organizacionais com a adoção do PGD.

Interação entre as equipes

Já em relação às mudanças na interação das equipes, todos responderam perceber **mudanças positivas quanto à interação profissional**, como a melhora na comunicação e a maior colaboração entre os membros. Uma das chefias destacou que os servidores em PGD se mostram **mais disponíveis para o recebimento de certas demandas de trabalho**, comparado ao período quando não participavam do Programa. Outra chefia ressaltou a **preocupação com a circulação de ideias**, uma vez que a limitação de encontros presenciais pode trazer prejuízos nesse sentido. **Quando às interações informais, de cunho pessoa, uma das chefias destacou prejuízo**, visto que tais interações ocorriam regularmente durante o cotidiano do trabalho presencial.

Distribuição de Tarefas

Em relação às percepções de melhorias **na distribuição de tarefas entre os membros das equipes, a maior parte das chefias não identificou mudanças com a implementação do PGD**, uma vez que as tarefas permaneceram distribuídas da mesma forma do trabalho presencial. Uma das chefias destacou que houve **maior clareza na delegação e distribuição de tarefas** com a adoção do Programa, e outra chefia destacou **aumento da proatividade** dos servidores para aceitar demandas.

Em relação à carga de trabalho dos servidores de equipes em teletrabalho, grande parte das chefias de 1º nível não souberam opinar, apenas uma delas destacou a percepção de que **quem está em atividades presenciais acaba sendo mais demandado do que quem está em teletrabalho**. Uma das chefias destacou que faz a distribuição de atividades utilizando uma matriz de responsabilidades. Outra chefia afirmou que, como as demandas da área foram estabelecidas por um órgão superior, antes mesmo da implantação do PGD nas suas unidades, os projetos já estavam bem divididos entre toda

equipe quando da adoção. Outra disse que **a implantação do PGD ajudou a visualizar tempos ociosos** e também **o atendimento de demandas que, por não serem de caráter urgente, eram constantemente adiadas** no trabalho presencial. Uma das chefias percebeu que estava mais sobrecarregada de tarefas do que os membros da sua equipe. Outra quer fazer reuniões com a equipe para avaliar como está a distribuição de tarefas no formato que foi estabelecido por eles para o PGD. Outra chefia destacou que a participação no Programa ajudou na autopercepção e no destaque aos trabalhos invisíveis.

Em relação às mudanças quanto a distribuição de atividades pelas chefias, todos os respondentes não identificaram mudanças significativas nesse quesito. Apenas algumas ressalvas foram feitas: **a falta de métrica para a mensuração de atividades foi pontuada como um problema**; a distribuição de demandas estabelecida no planejamento estratégico institucional foi pontuada como facilitadora do mapeamento de processos; **o PGD foi pontuado como possibilitador de ajustes, tanto para controle de entregas quanto para a gestão das pessoas da equipe de trabalho**.

Sistema

Foi apresentada **insatisfação generalizada em relação ao sistema** disponibilizado para registro e controle de atividades (SUSEP). Foram destacadas a falta de intuitividade, a forma trabalhosa de como o registro de atividades deve ser feito e a alta demanda de tempo para alimentação do sistema.

Competências, capacitação e comportamento

Todas as chefias consideraram que os servidores têm competências suficientes para executarem suas atividades em regime parcial de teletrabalho. Em relação a sugestões para capacitação dos servidores em PGD, foram destacadas a necessidade de **treinamentos voltados para os sistemas informatizados utilizados, bem como capacitações voltadas para lideranças e orientações quanto às boas práticas para execução do teletrabalho**.

Em relação à percepção de problemas de conduta referentes à participação dos membros das equipes do PGD, a maior parte dos respondentes não soube opinar, embasados no relato de que não receberam queixas quanto à conduta dos servidores participantes do Programa. No relato dos gestores foram identificadas **questões culturais, nas quais o teletrabalho é tratado (ou mencionado) como 'folga' ou como se o servidor não estivesse disponível "no momento", mesmo estando em teletrabalho**. Nesse sentido, foi reiterado que o teletrabalho faz parte da jornada de trabalho do servidor e implica em entregas previamente acordadas (inclusive atendimento ao público, se for o caso), sendo pontuado quanto à necessidade de incorporar na cultura organizacional tal entendimento sobre o teletrabalho. Um dos gestores relatou, como problema de conduta, o **não cumprimento do quadro de horários estabelecido** para atividades presenciais (8h às 17h), mas justificou que isso não reflete em impacto negativo a partir do apoio dos colegas de outros setores que trabalham no mesmo ambiente físico e que, com isso, conseguem receber e repassar a demanda quando necessário.

Sobre reuniões de trabalho, **alguns setores estabeleceram reuniões semanais para encontro de toda equipe**, tanto presenciais quanto de forma híbrida. Um dos gestores manifestou o desejo de implementar reuniões de equipe com regularidade.

Norma

A maior parte das chefias afirmou ter conhecimento genérico sobre a norma, e algumas delas afirmaram ter conhecimento suficiente. Todas as chefias presentes afirmaram retornar às normas quando necessário, para embasar suas decisões.

Como sugestões para atualização e melhorias da norma vigente que rege o PGD, trouxeram: **necessidade de exigência de parametrização de horários-núcleo de funcionamento; desvinculação da alteração da tabela de atividades à publicação de portaria; não-delimitação do percentual mínimo exigido para atividades presenciais, deixando a carga de cada setor, conforme sua realidade; questões sobre suporte de informática ? o que é responsabilidade do participante e o que é responsabilidade da instituição; maior clareza quanto ao horário fixado para o funcionamento do setor (esclarecendo que o horário de funcionamento é do setor como um todo, e não consiste no horário de trabalho de cada servidor; o atendimento do telefone do setor (VOIP) ser feito por servidor em teletrabalho; criação de manual com padrão de boas práticas no PGD; estabelecimento de prazos para atendimento de demandas. Além disso, também foram sugeridos a utilização de um sistema integrado com os outros já utilizados na instituição e criação de um modelo de "perguntas frequentes" com saneamento de dúvidas mais comuns.**

Neste tópico em específico houve a discussão sobre o que deve ser controlado de fato no PGD: se continua atrelado ao horário de trabalho ou se está atrelado à entrega de resultados e a necessidade de deixar tais questões mais claras para todos os agentes envolvidos no programa.

Tabelas de atividades

A maior parte dos setores considerou que a tabela de atividades feita, publicada em portaria e inicialmente cadastrada no sistema foi suficiente e não precisa de atualizações. Alguns gestores afirmaram que precisam fazer ajustes em suas tabelas, percebidos com a execução do PGD. Algumas chefias reclamaram quanto ao tempo pré-definido estabelecido para as atividades no sistema, o que dificulta o preenchimento do Plano de Trabalho." (parte dos grifos nossos)

3.3. Dados registrados no sistema de gestão do PGD

Para realização da análise dos dados extraídos do sistema, alguns aspectos foram considerados, a saber: (1) existência de conteúdo explicativo sobre a atividade; (2) coerência entre a tipificação da atividade adotada no sistema e os registros realizados pelo servidor; (3) rastreabilidade das informações registradas a respeito das atividades realizadas; (3) uso adequado das atividades consolidadoras de que trata do art. 28 da Portaria DIR nº 255/2022; (4) impressão subjetiva de razoabilidade acerca do perfil geral do plano de trabalho.

A análise em questão é exploratória e exemplificadora de problemas relevantes. Após sorteio, foram selecionadas um servidor de cada unidade organizacional:

- Secretaria de Comunicação Social;
- Coordenação de Atendimento e Suporte de Tecnologia da Informação;
- Secretaria de Relações Internacionais;
- Divisão de Cadastro e Controle de Pessoal;
- Coordenação de Administração de Pessoal;
- Divisão de Admissão e Contratação;
- Coordenação de Design e Comunicação Audiovisual;
- Coordenação de Sistemas de Tecnologia da Informação;
- Divisão de Dimensionamento e Movimentação;
- Divisão de Avaliação do Servidor;
- Coordenação de Processos Seletivos;
- Biblioteca Universitária;

- Divisão de Saúde;
- Coordenação de Cerimonial e Protocolo;
- Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação;
- Coordenação do Programa de Fomento À Internacionalização;
- Divisão de Aposentadoria e Pensão;
- Diretoria de Tecnologia da Informação;
- Divisão de Pagamentos;
- Coordenação de Jornalismo e Conteúdo;
- Gabinete.

Dentro de cada uma dessas unidades organizacionais, um servidor foi aleatoriamente selecionado. Abaixo, tais servidores estão identificados por trecho de seu respectivo CPF:

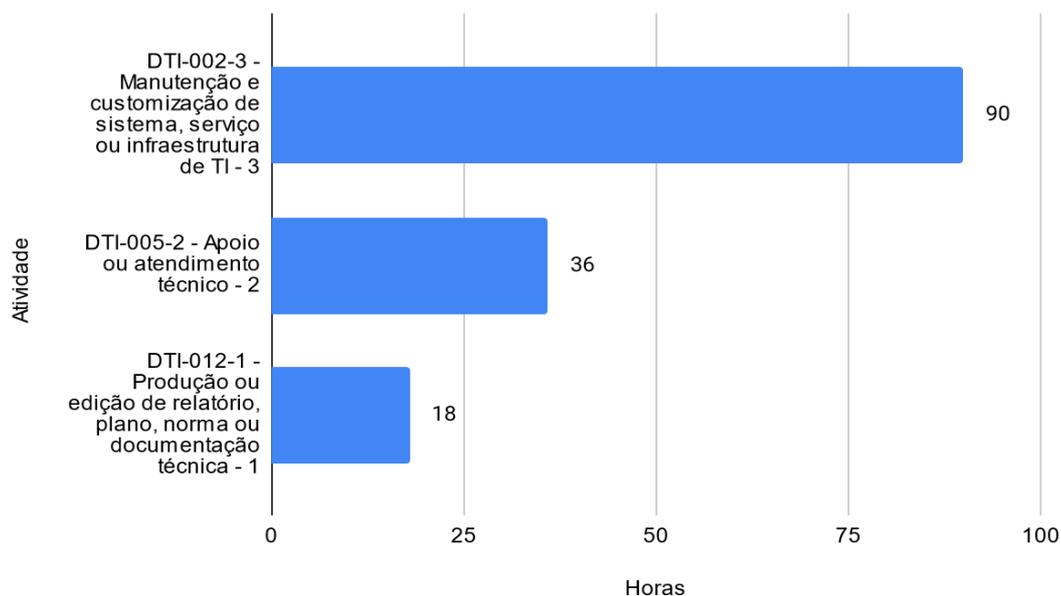
(a)***.687.***04; (b)***.706.***33; (c)***.998.***84; (d) ***.425.***71; (e)***.324.***91; (f)***.347.***83; (g)***.382.***56; (h)***.430.***59; (i) ***.374.***49; (j)***.986.***53; (l) ***.866.***04; (m)***.073.***31; (n)***.643.***34; (o)***.126.***00;(p) ***.433.***03; (q) ***.462.***62;(r) ***.702.***71; (s) ***.496.***70; (t)***.002.***50; (u)

Isso feito, o plano de trabalho mais recente de cada um dos servidores indicados foi avaliado à luz dos pontos mencionados. A análise realizada se apresenta a seguir.

(a) *.687.***04 - Coordenação de Atendimento e Suporte de Tecnologia da Informação**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 03/04/2023 a 28/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumizam na seguinte figura:

Figura 7. Atividades por quantidade de horas.



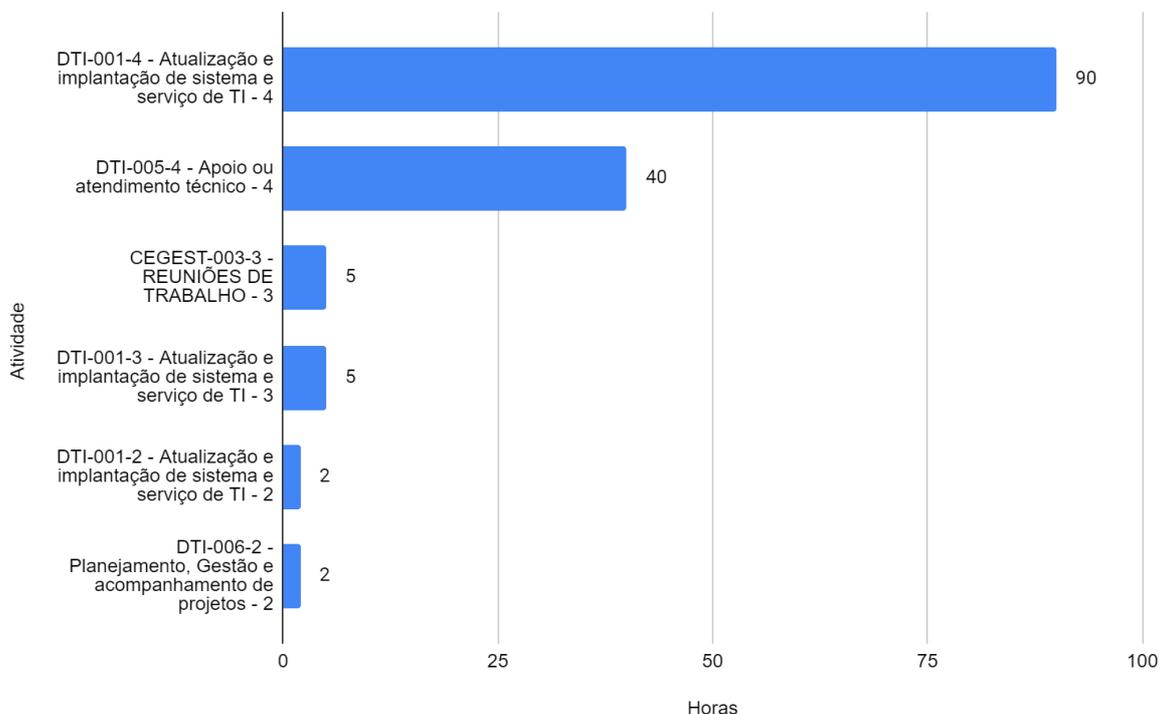
Quadro 9. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Ponto de atenção	Uso de tipificações diferentes para o mesmo conjunto de atividades.
Rastreabilidade do conteúdo	Ponto de atenção	Descrições superficiais e pouco compreensíveis
Análise de atividades consolidadora	Inexistente	Não existe registro de atividade consolidadora, o que é inesperado, pois implica o entendimento que não houve tempo reservado para as atividades não rastreáveis dispostas no art. 28 da Portaria DIR nº 255/2022, quais sejam: permanência à disposição para o trabalho; monitoramento de sistemas; e expedientes e comunicações de rotina.
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	Existe certa confusão e falta de padrão ao categorizar determinado tipo de atividade. As 54 atividades cadastradas revelam grande repetição de um conjunto de atividades e não novas informações.

(b) *.706.***33 - Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/04/2023 a 30/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura:

Figura 8. Atividades por quantidade de horas.



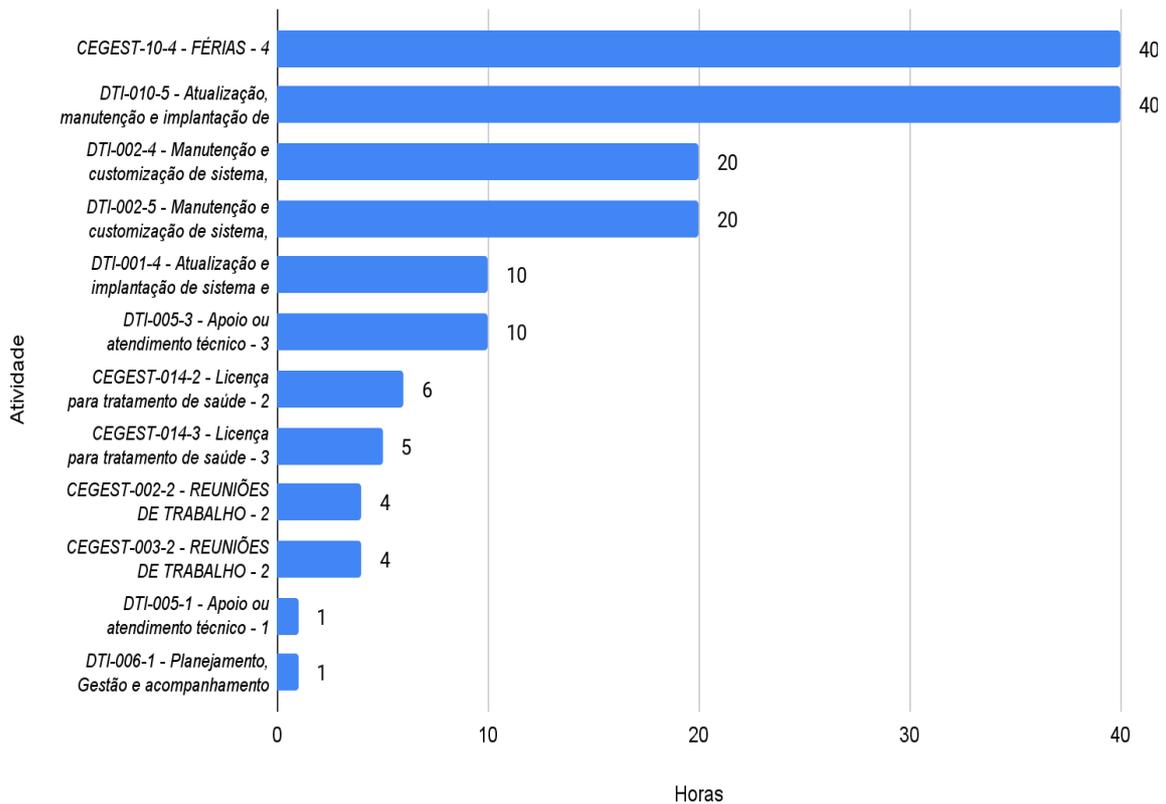
Quadro 10. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre	--
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre parcialmente	Há menção à atividade realizada. Mas, em certos casos, não há registro de documento que possa ser verificado. Assim, é necessário verificar a possibilidade de melhorias nos registros. Talvez citar os chamados no GLPI.
Análise de atividades consolidadora	Inexistente	Não existe registro de atividade consolidadora, o que é inesperado, pois implica o entendimento que não houve tempo reservado para as atividades não rastreáveis dispostas no art. 28 da Portaria DIR nº 255/2022, quais sejam: permanência à disposição para o trabalho; monitoramento de sistemas; e expedientes e comunicações de rotina.
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	O servidor cadastrou 17 atividades para, ao fim, informar a realização de apenas 5 atividades distintas.

(c) *.998.***84 - Coordenação de Sistemas de Tecnologia da Informação**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 03/04/2023 a 27/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura:

Figura 9. Atividades por quantidade de horas.



Quadro 11. Análise quanto às características das atividades .

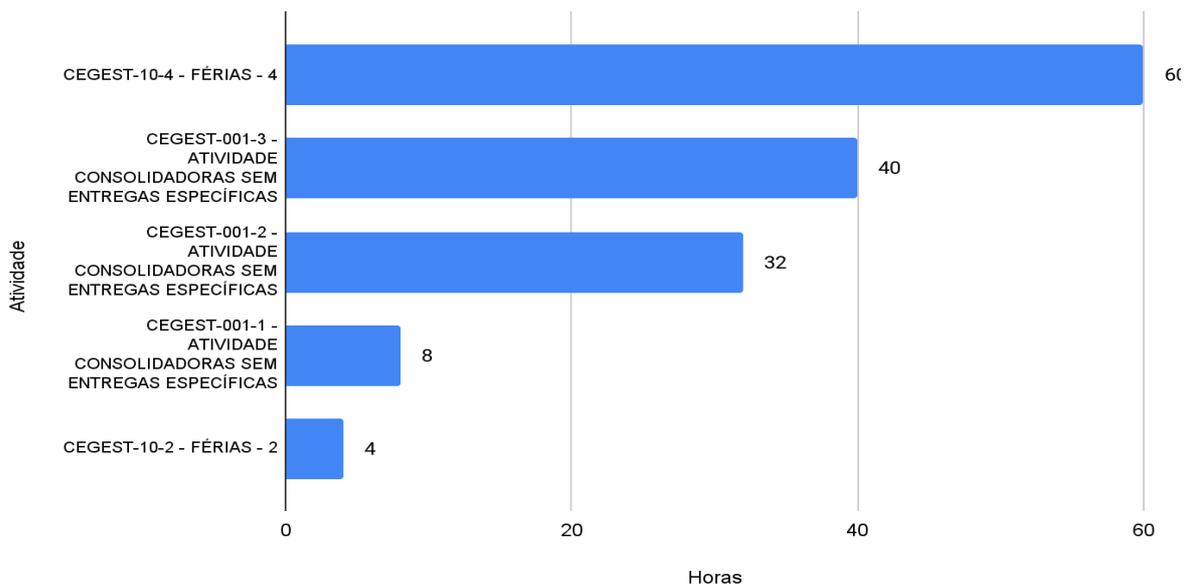
Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumprido	---
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumprido	---
Rastreabilidade do conteúdo	Cumprido	---
Análise de atividades consolidadora	Inexistente	Não existe registro de atividade consolidadora, o que é inesperado, pois implica o entendimento que não houve tempo reservado para as atividades não rastreáveis dispostas no art. 28 da Portaria DIR nº 255/2022, quais sejam: permanência à disposição para o trabalho; monitoramento de sistemas; e expedientes e comunicações de rotina.
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	Em alguns casos existem descrições superficiais e pouco compreensíveis

*Observação: O servidor lançou licenças ao longo do período que não estão registrados no sistema SIAPE.

(d) ***.425.***71- Secretaria de Comunicação Social

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/04/2023 a 30/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura:

Figura 10. Atividades por quantidade de horas.



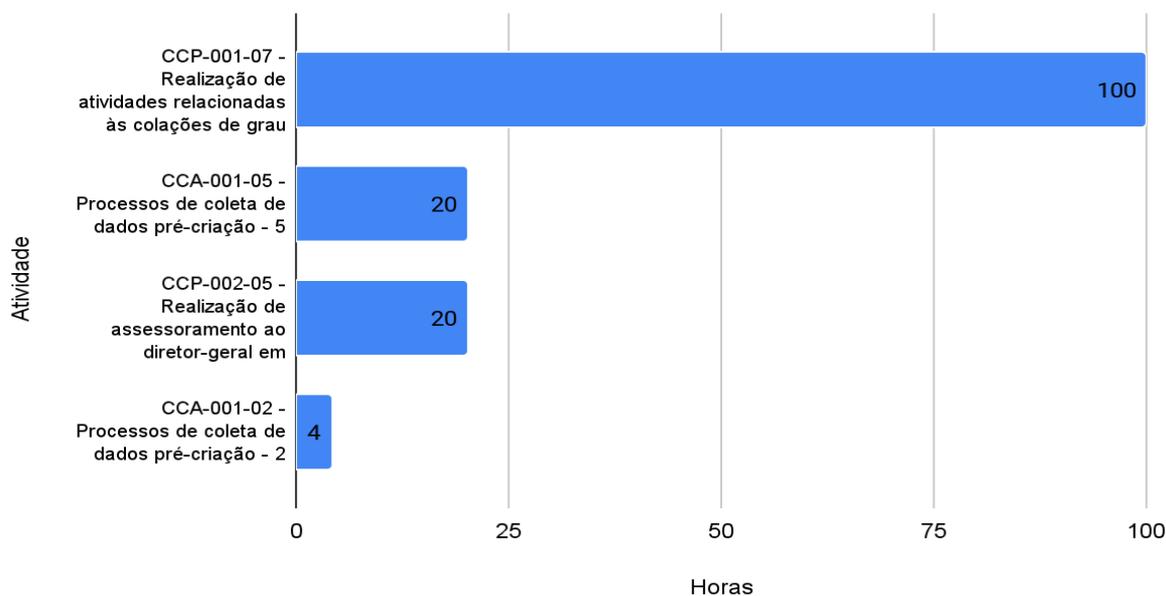
Quadro 12. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumprido	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumprido parcialmente	Algumas atividades não condizem com a tipificação inserida.
Rastreabilidade do conteúdo	Cumprido parcialmente	Em alguns casos o detalhamento das atividades está insuficiente (Ex.: inserir número de processos para acompanhamentos)
Análise de atividades consolidadora	Cumprido parcialmente	Uso da categoria de forma incorreta em alguns casos.
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	A descrição das atividades precisa ser melhorada.

(e) *.324.***91 - Coordenação de Cerimonial e Protocolo**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 03/04/2023 a 28/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura:

Figura 11. Atividades por quantidade de horas.



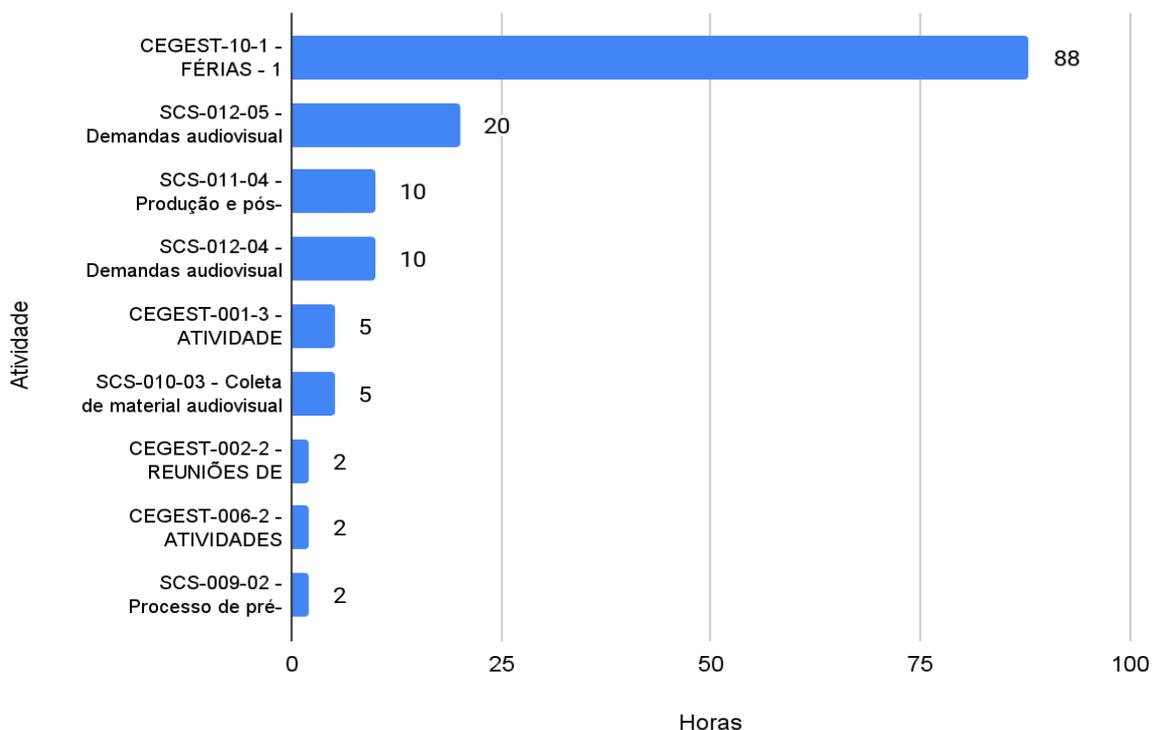
Quadro 13. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre parcialmente	Algumas atividades inseridas não condizem com a tipificação adotada.
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre parcialmente	Detalhamento insuficiente das atividades
Análise de atividades consolidadora	Cumpre Parcialmente	Não existe registro de atividade consolidadora, o que é inesperado, pois implica o entendimento que não houve tempo reservado para as atividades não rastreáveis dispostas no art. 28 da Portaria DIR nº 255/2022, quais sejam: permanência à disposição para o trabalho; monitoramento de sistemas; e expedientes e comunicações de rotina.
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de alerta	A descrição das atividades precisa ser melhorada a fim de garantir melhor rastreabilidade e transparência na execução das atividades realizadas pelo servidor.

(f) *.347.***83 - Coordenação de Design e Comunicação Audiovisual**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/04/2023 a 29/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se sumarizam na seguinte figura:

Figura 12. Atividades por quantidade de horas.



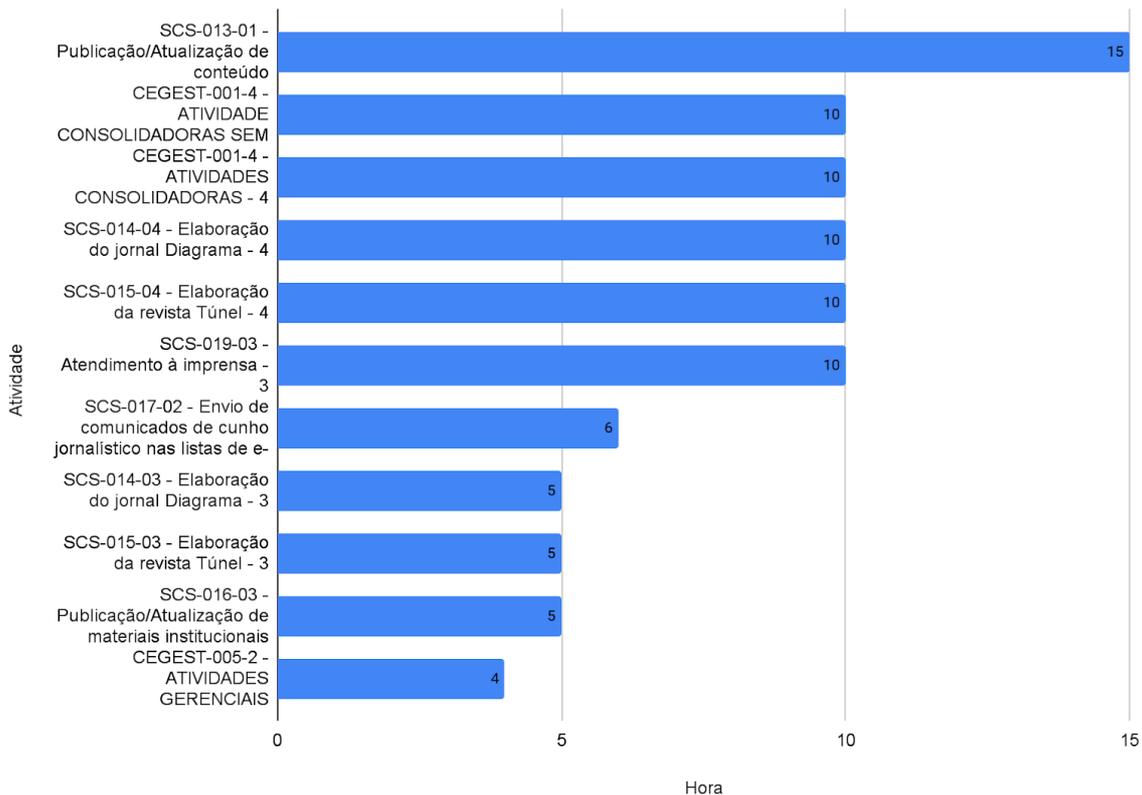
Quadro 14. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre	--
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre parcialmente	Em alguns casos é possível melhorar o detalhamento das atividades para serem melhor compreendidas
Análise de atividades consolidadora	Cumpre	--
Aspectos gerais do plano de trabalho	Cumpre	--

(g) *.382.***56 - Coordenação de Jornalismo e Conteúdo**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 03/04/2023 a 30/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 13. Atividades por quantidade de horas.



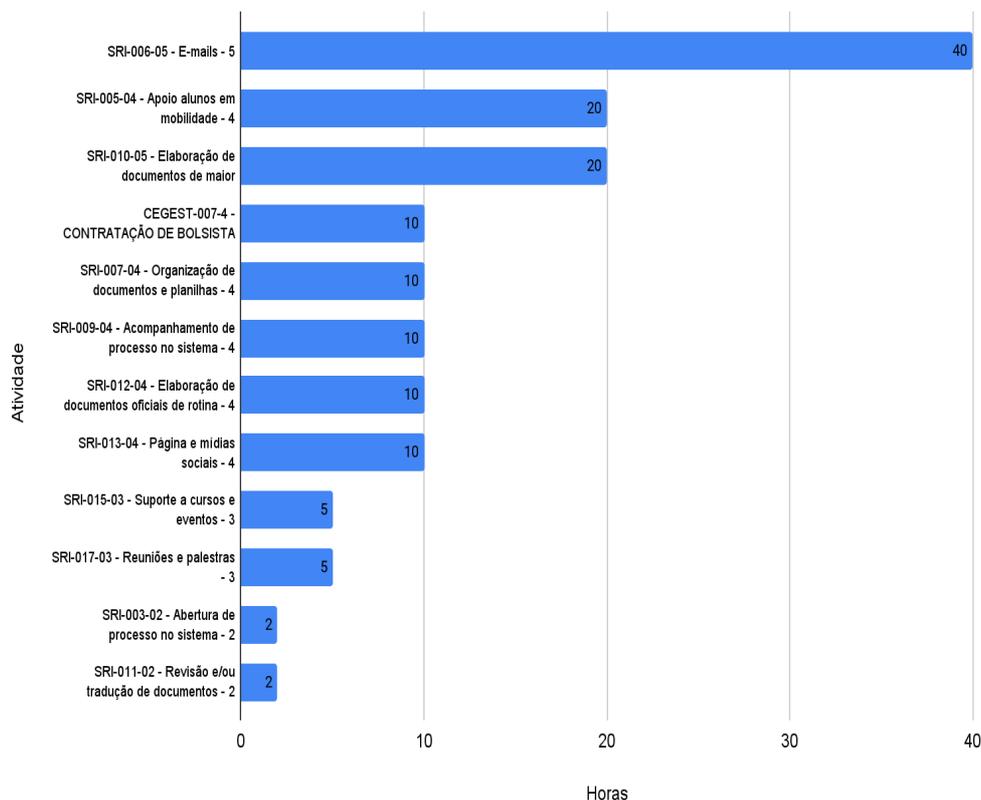
Quadro 15. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre	--
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre	--
Análise de atividades consolidadora	Cumpre	--
Aspectos gerais do plano de trabalho	Cumpre	--

(h) *.430.***59 - Coordenação de Cooperação Internacional**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/04/2023 a 28/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se sumarizam na seguinte figura.

Figura 14. Atividades por quantidade de horas.



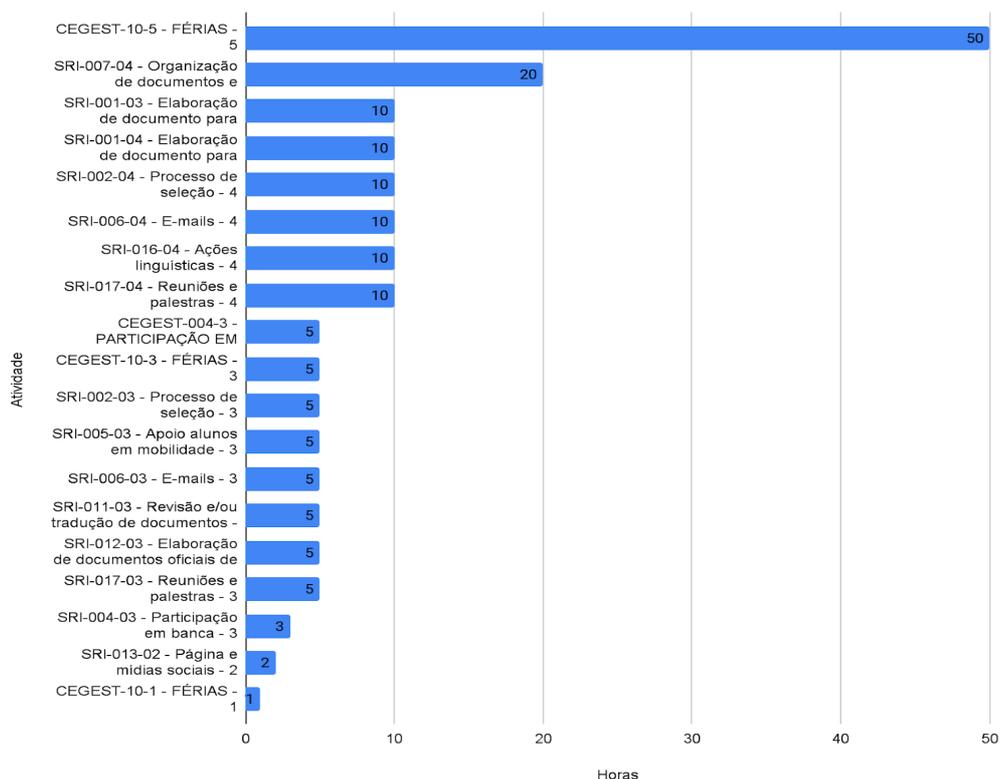
Quadro 16. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumprido	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumprido	--
Rastreabilidade do conteúdo	Cumprido parcialmente	Em alguns casos é possível melhorar o detalhamento das atividades para serem melhor compreendidas
Análise de atividades consolidadora	Cumprido	--
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	Atividades consolidadoras ocupam boa parte das atividades do servidor

(i) *.374.***49 - Coordenação do Programa de Fomento à Internacionalização**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/01/2023 a 31/01/2023, uma vez que os meses de fevereiro, março e abril/2023 foi aceite mas estão com status de "em execução". As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 15. Atividades por quantidade de horas.



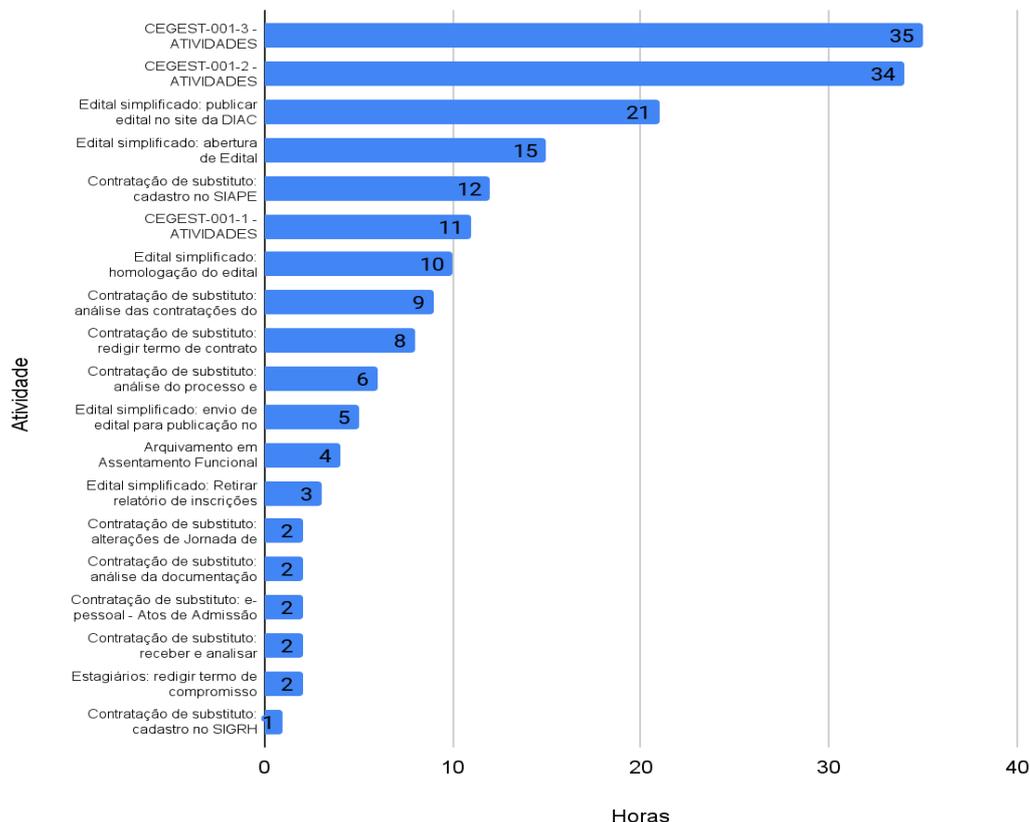
Quadro 17. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre parcialmente	Uso de tipificações diferentes para o mesmo conjunto de atividades.
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre parcialmente	Falta detalhamento em algumas atividades executadas.
Análise de atividades consolidadora	Cumpre parcialmente	Boa parte das atividades cadastradas possuem características de atividade consolidada. Contudo, o servidor tipificou as atividades com outras categorias.
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	As atividades consolidadoras ocupam boa parte das atividades da servidora.

(j) *.986.***53 - Divisão de Admissão e Contratação**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/03/2023 a 31/03/2023, uma vez que o mês de abril/2023 ainda carece de informações e está "em execução". As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 16. Atividades por quantidade de horas



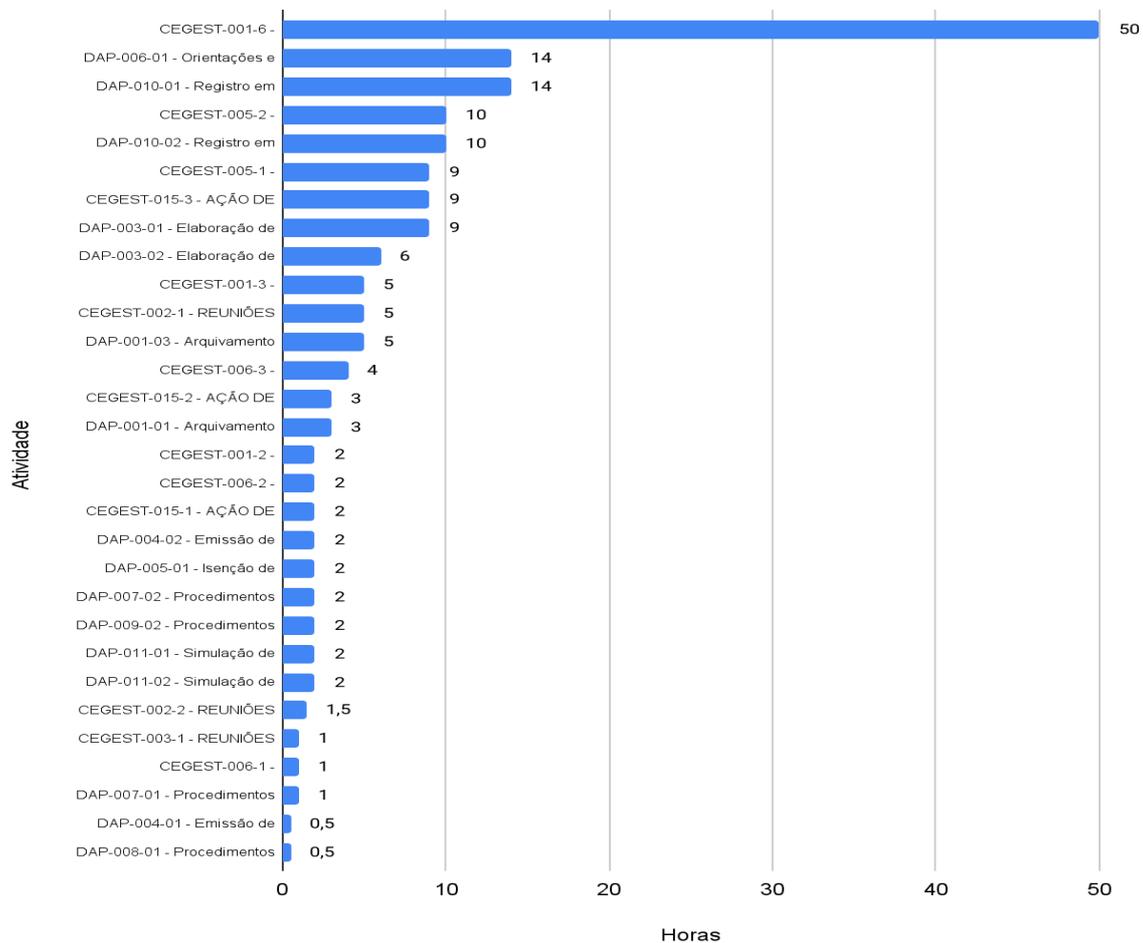
Quadro 18. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre	--
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre	--
Análise de atividades consolidadora	Cumpre	--
Aspectos gerais do plano de trabalho	Cumpre	--

(I) ***.866.***04 - Divisão de Aposentadoria e Pensão

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/03/2023 a 31/03/2023, uma vez que o mês de abril/2023 ainda carece de informações e está "em execução". As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 17. Atividades por quantidade de horas.



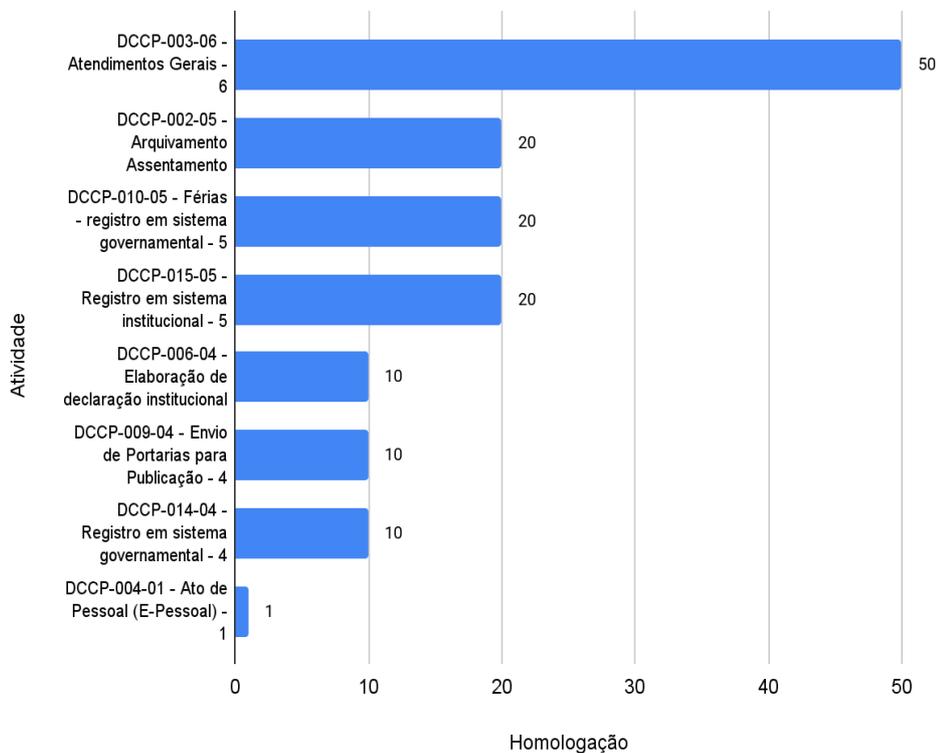
Quadro 19. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre	--
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre parcialmente	Em alguns casos não existe o detalhamento da atividade.
Análise de atividades consolidadora	Cumpre	--
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	Atividades consoladoras sem entregas específicas ocupa boa parte das atividades realizadas pelo servidor no período indicado.

(m) *.073.***31 - Divisão de Cadastro e Controle de Pessoal**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/02/2023 a 28/02/2023, uma vez que os meses de março e abril/2023 ainda carecem de informações e está com status de "aceite" e/ou "em execução". As atividades cadastradas nesse período se resumizam na seguinte figura.

Figura 18. Atividades por quantidade de horas.



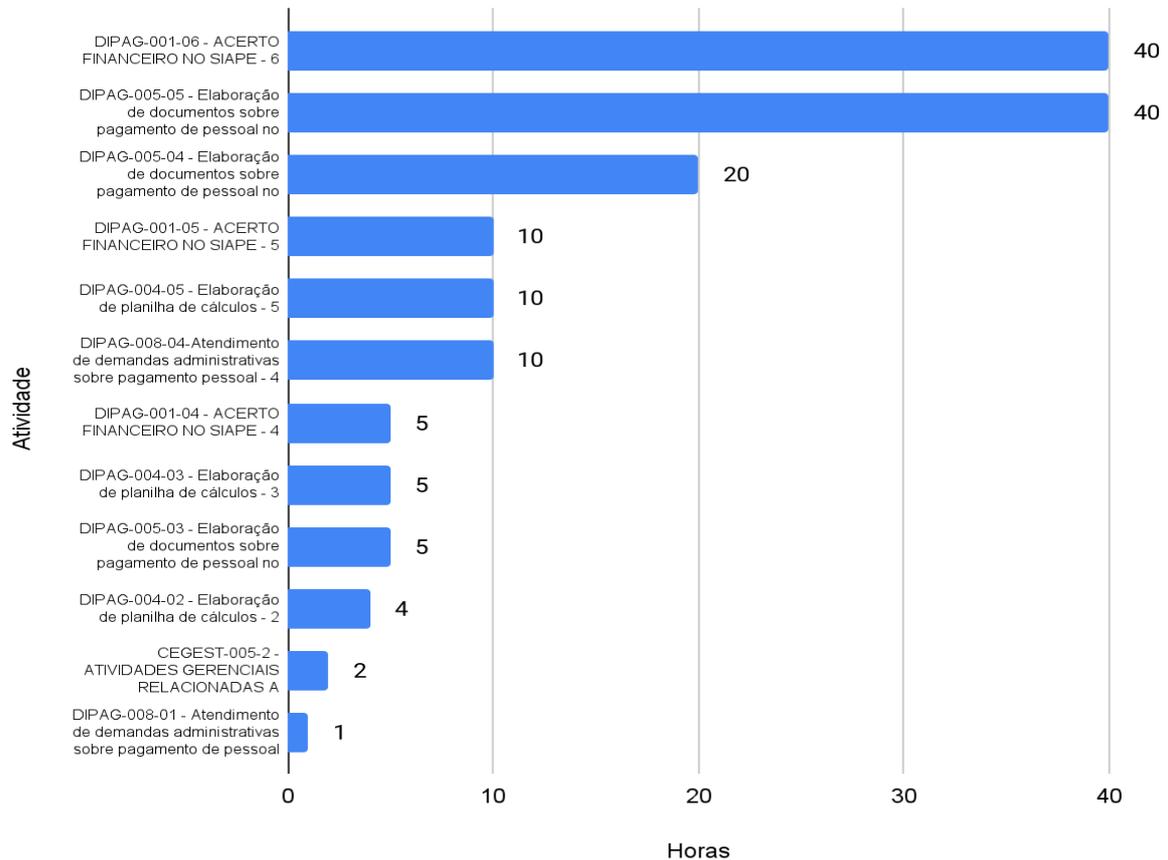
Quadro 20. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre	--
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre	--
Análise de atividades consolidadora	Cumpre	--
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	*A categoria de atividades consolidadoras sem entregas específicas ocupa boa parte das atividades realizadas pelo servidor no período indicado. **Horário homologado maior do que o horário despendido.

(n) *.643.***34 - DIVISÃO DE PAGAMENTOS**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/04/2023 a 30/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 19. Atividades por quantidade de horas.



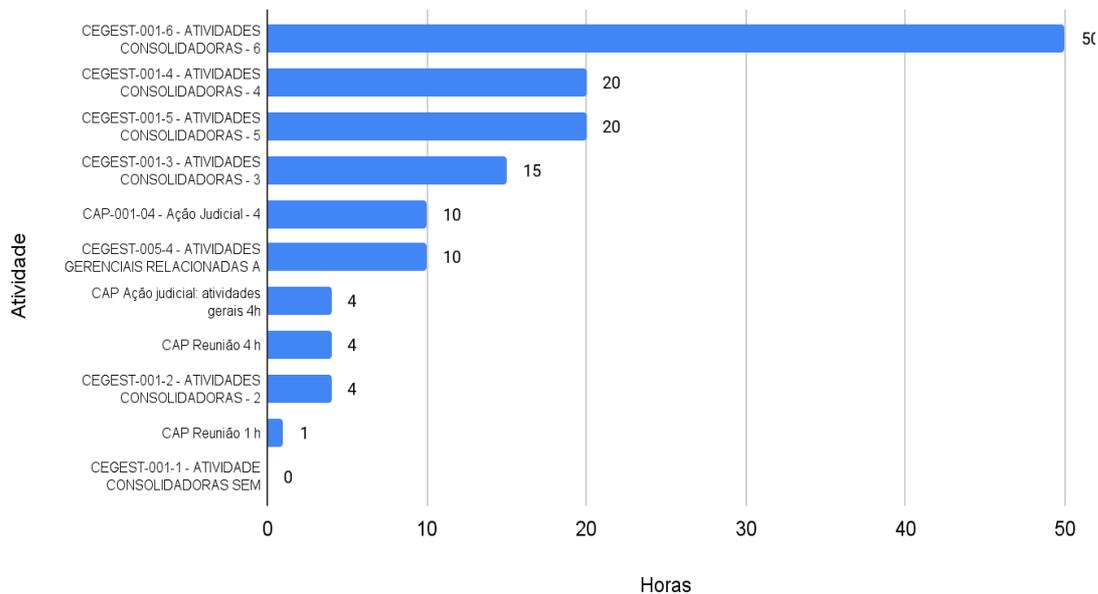
Quadro 21 - Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumprido	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumprido	--
Rastreabilidade do conteúdo	Cumprido	--
Análise de atividades consolidadora	Cumprido	--
Aspectos gerais do plano de trabalho	Cumprido	

(o) *.126.***00 - Coordenação de Administração de Pessoal**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/02/2023 a 28/02/2023, uma vez que os meses de março e abril/2023 ainda carecem de informações e possuem status de "em execução" e/ou "aceito". As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 20. Atividades por quantidade de horas.



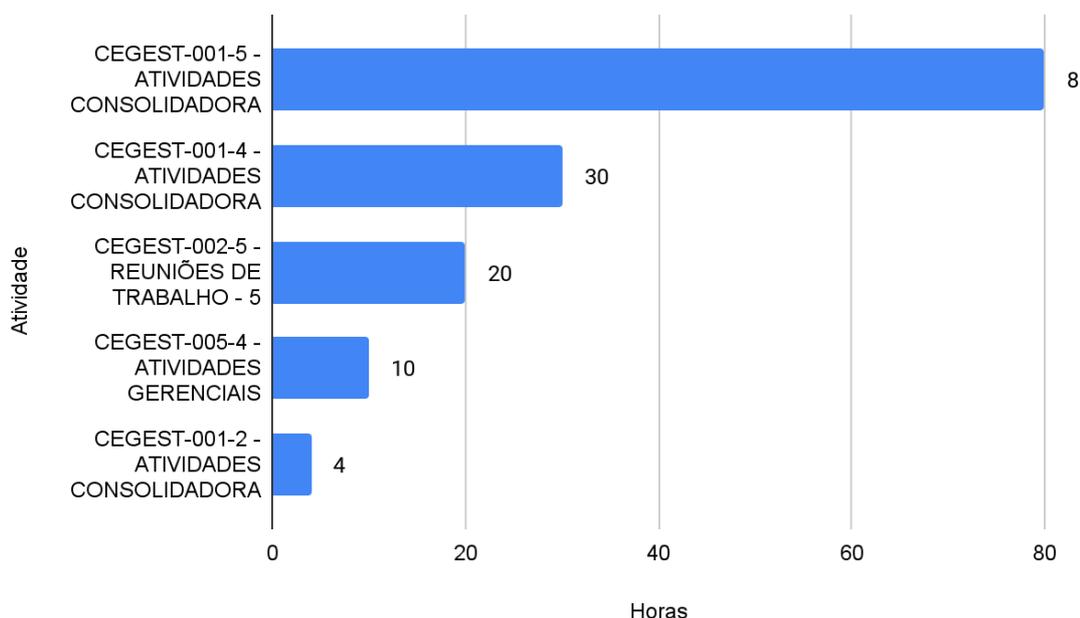
Quadro 22. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre parcialmente	--
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre	--
Análise de atividades consolidadora	Cumpre parcialmente	Algumas atividades que não são caracterizadas como consolidadoras estão classificadas como tal.
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	*A categoria de atividades consolidadoras sem entregas específicas ocupa boa parte das atividades realizadas pelo servidor no período indicado. **Horário homologado maior do que o horário despendido.

(p) *.433.***03 - Divisão de Saúde**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/04/2023 a 30/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 21. Atividades por quantidade de horas.



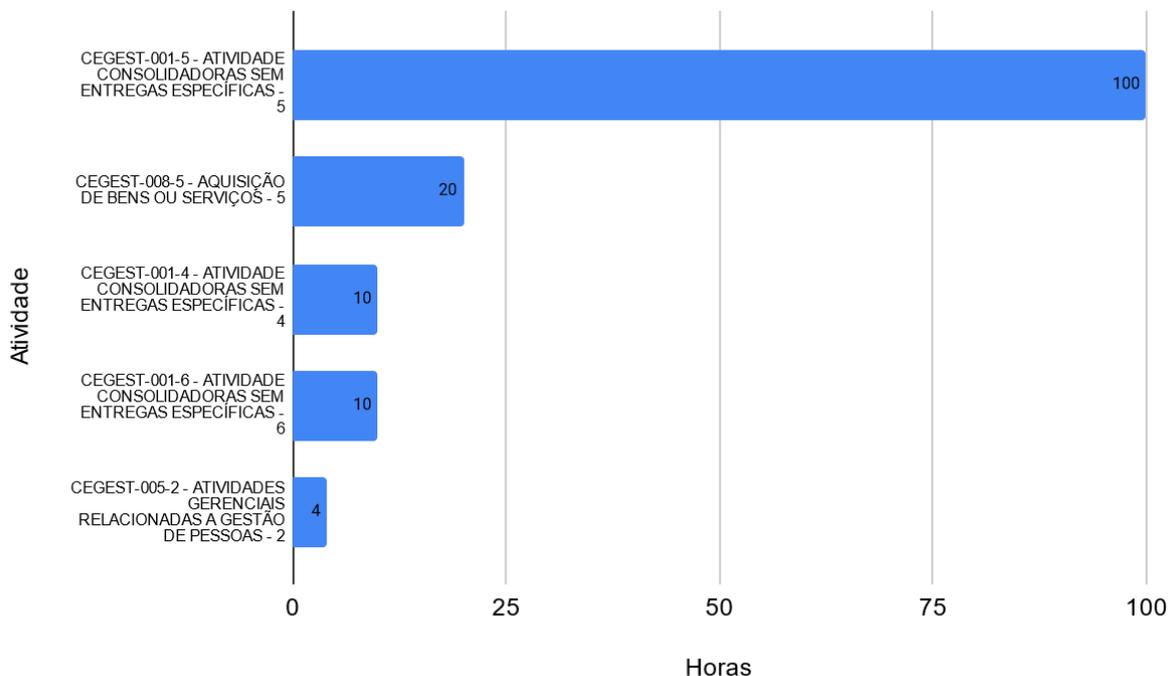
Quadro 23. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumprido	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumprido parcialmente	Algumas atividades não estão condizentes com as tipificações inseridas.
Rastreabilidade do conteúdo	Cumprido parcialmente	Em alguns casos faltam informações que auxiliem na rastreabilidade.
Análise de atividades consolidadora	Cumprido Parcialmente	Uso indevido da tipificação para atividade para caracterizar atividades que não são aquelas listadas pelo art. 28 da Portaria DIR nº 255/2022, quais sejam: permanência à disposição para o trabalho; monitoramento de sistemas; e expedientes e comunicações de rotina. Todavia, tais atividades estão "misturadas" com outras tipificações.
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	Existe um conjunto de atividades que se repetem ao longo dos lançamentos.

(q) *.462.***62 - Biblioteca Universitária**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 03/04/2023 a 28/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 22. Atividades por quantidade de horas.



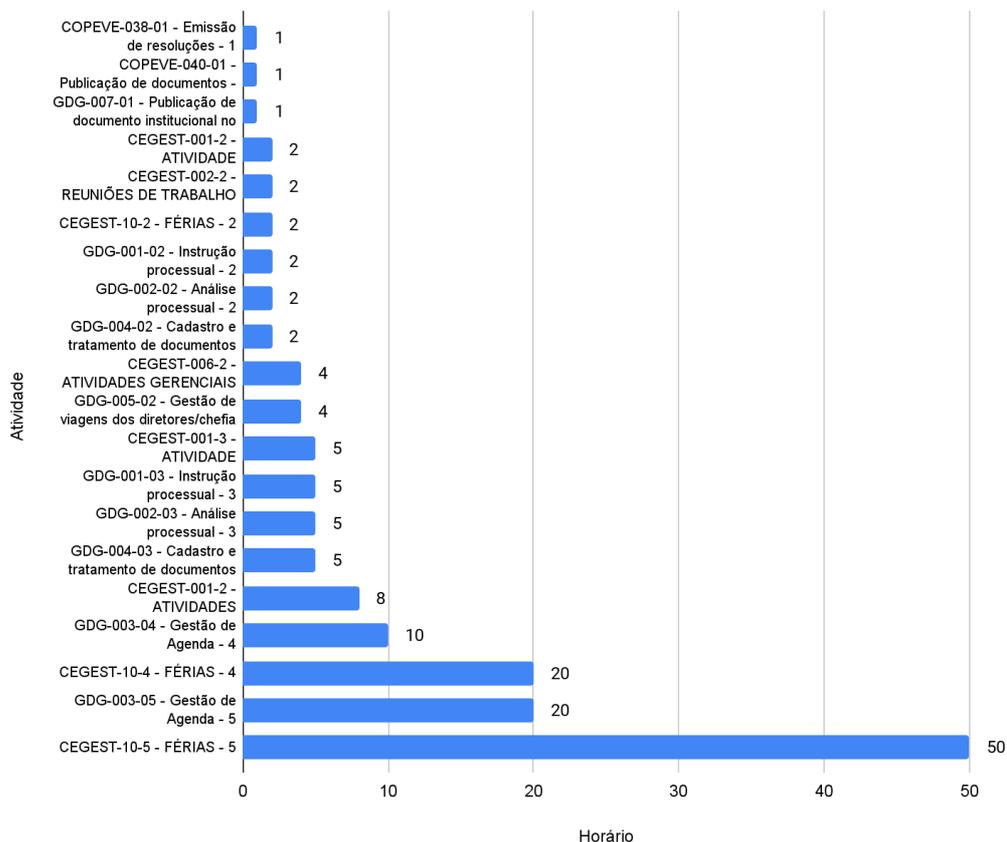
Quadro 24. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre parcialmente	Algumas atividades não estão condizentes com as tipificações empregadas
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre parcialmente	Em alguns casos faltam informações que auxiliem na rastreabilidade
Análise de atividades consolidadora	Cumpre Parcialmente	Houve tempo reservado para as atividades não rastreáveis dispostas no art. 28 da Portaria DIR nº 255/2022, quais sejam: permanência à disposição para o trabalho; monitoramento de sistemas; e expedientes e comunicações de rotina. Todavia, tais atividades estão inseridas com outras outras atividades que tiveram entregas específicas
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	Observar o lançamento das atividades e sua aderência a tipificação existente.

(r) *.702.***71 - Gabinete**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/04/2023 a 30/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 23. Atividades por quantidade de horas.



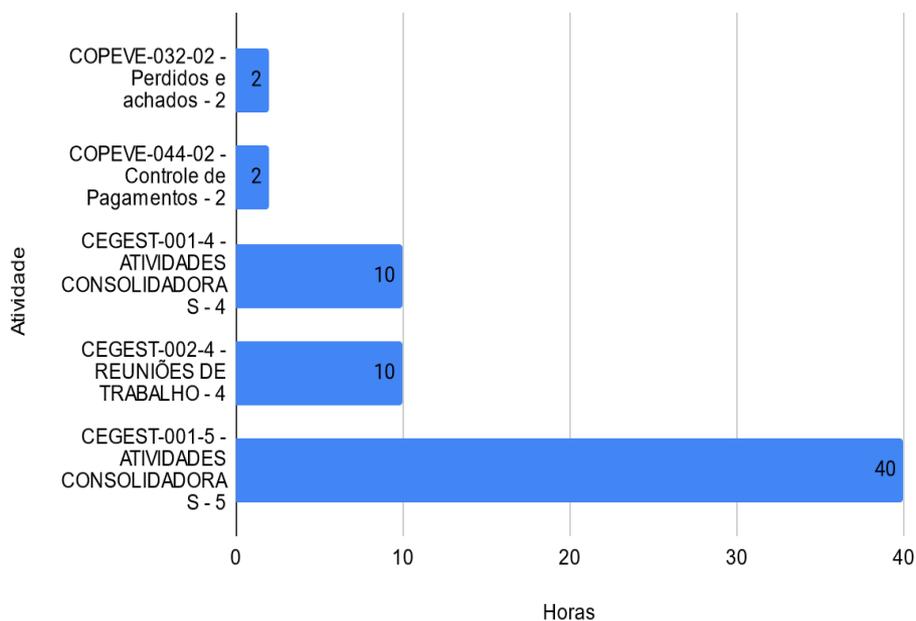
Quadro 25. Análise quanto às características das atividades

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre	--
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre parcialmente	Em alguns casos faltam informações que auxiliem na rastreabilidade
Análise de atividades consolidadora	Cumpre	--
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	Observar o lançamento das atividades e sua aderência a tipificação empregada.

(s) *.496.***70 - Coordenação de Processos Seletivos**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 18/04/2023 a 30/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 24. Atividades por quantidade de horas.



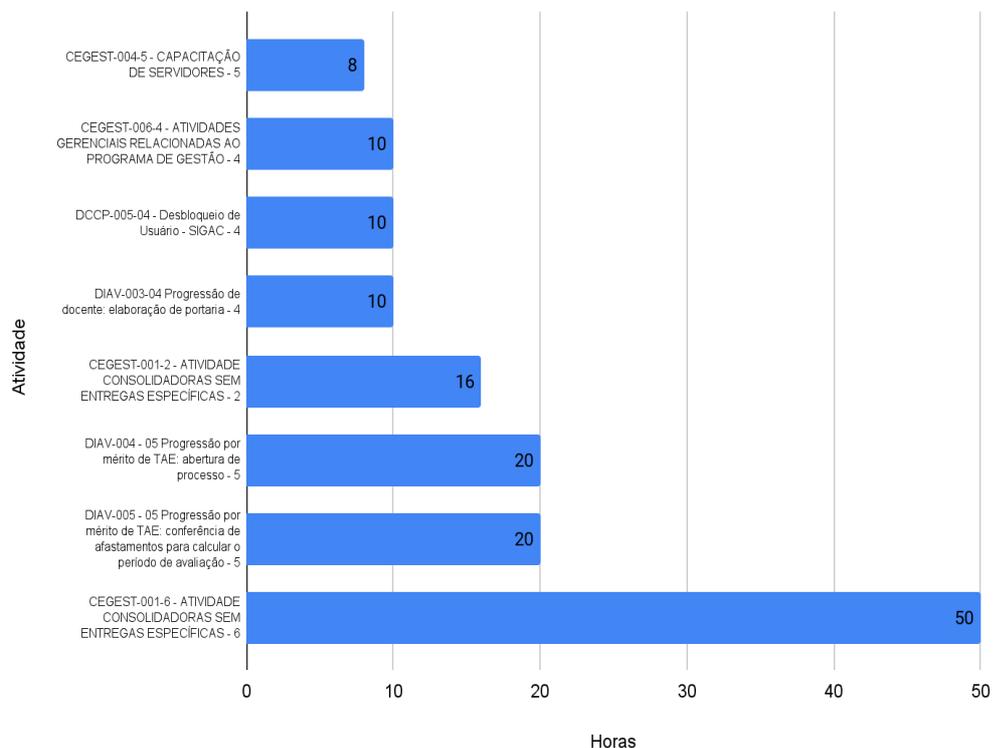
Quadro 26. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumpre	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumpre parcialmente	Algumas atividades não estão condizentes com as tipificações empregadas
Rastreabilidade do conteúdo	Cumpre	--
Análise de atividades consolidadora	Cumpre	--
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	*A atividade consolidadora ocupa boa parte das atividades do servidor. **Lacuna de jornada de trabalho entre os dias 01 a 17 de abril. Necessário apuração da situação.

(t) *.002.***50 - Divisão de Avaliação do Servidor**

Foi avaliado o plano de trabalho referente ao período de 01/04/2023 a 28/04/2023. As atividades cadastradas nesse período se resumem na seguinte figura.

Figura 25. Atividades por quantidade de horas.



Quadro 27. Análise quanto às características das atividades.

Características	Parecer	Comentários
Existência de Conteúdo	Cumprido	--
Coerência da Atividade com sua tipificação	Cumprido parcialmente	Existe indícios de que houve tempo homologado superior ao tempo gasto pelo servidor em determinada atividade.
Rastreabilidade do conteúdo	Cumprido	--
Análise de atividades consolidadora	Cumprido	--
Aspectos gerais do plano de trabalho	Ponto de atenção	A atividade consolidadora ocupa boa parte das atividades do servidor.

3.5. Resultados do questionário aplicado para os usuários - SEGEP, SECOM, SRI, DTI.

Para identificar as impressões dos usuários dos serviços prestados pelos setores, recorreremos ao questionário respondido pelo **público atendido** pelas equipes que estão em PGD.

3.5.1. Atendimento síncrono

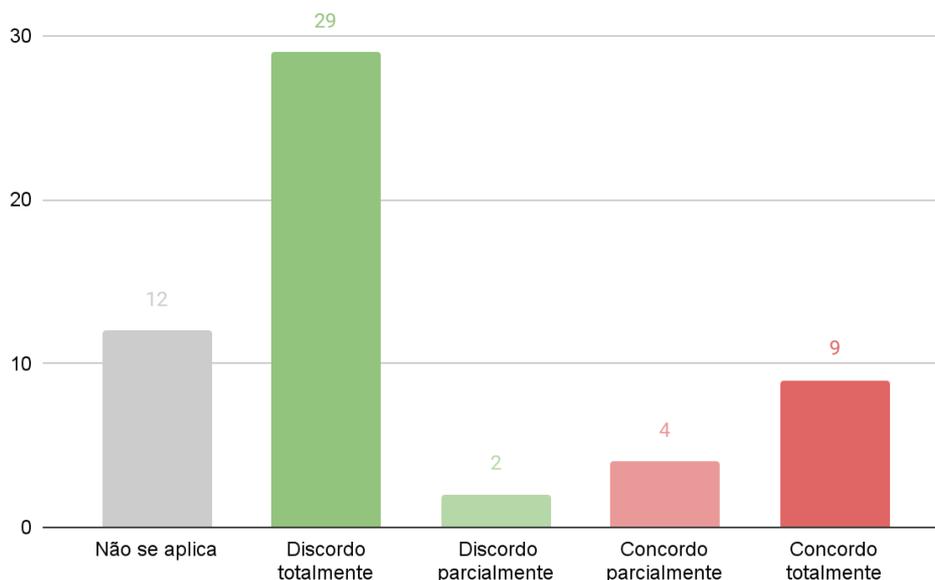
Presencial

Em um primeiro momento, os usuários foram instados a indicar o sentimento ao procurar atendimento presencial e encontrar o setor com o espaço vazio.

Quadro 28. Indicações feitas em relação à afirmação "Ao buscar o atendimento presencial no setor, encontrei o espaço físico vazio, o que me causou incômodo como interessado no serviço".

UNIDADE ORGANIZACIONAL	Não se aplica	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total geral
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	2	0	0	1	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	3	0	0	1	4
DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	5	0	0	2	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	2	4	0	0	2	8
GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	2	0	0	0	2
GDG - GABINETE	0	4	0	0	0	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	0	1	0	0	0	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	0	1	0	1	0	2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	1	1	0	0	0	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	1	0	0	0	0	1
SEGEP - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	1	1	0	1	1	4
SEGEP - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	1	1	0	0	1	3
SEGEP - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	2	1	0	0	0	3
SEGEP - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	0	0	0	0	1	1
SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	0	0	1	0	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	1	1	0	0	0	2
SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	2	0	0	0	0	2
SEGEP - DIVISÃO DE SAÚDE	1	1	1	2	0	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	1	0	0	0	1
TOTAL	12	29	2	4	9	56
PERCENTUAL	21,43%	51,79%	3,57%	7,14%	16,07%	100,00%

Figura 26. Síntese das indicações referentes à afirmação "Ao buscar o atendimento presencial no setor, encontrei o espaço físico vazio, o que me causou incômodo como interessado no serviço".



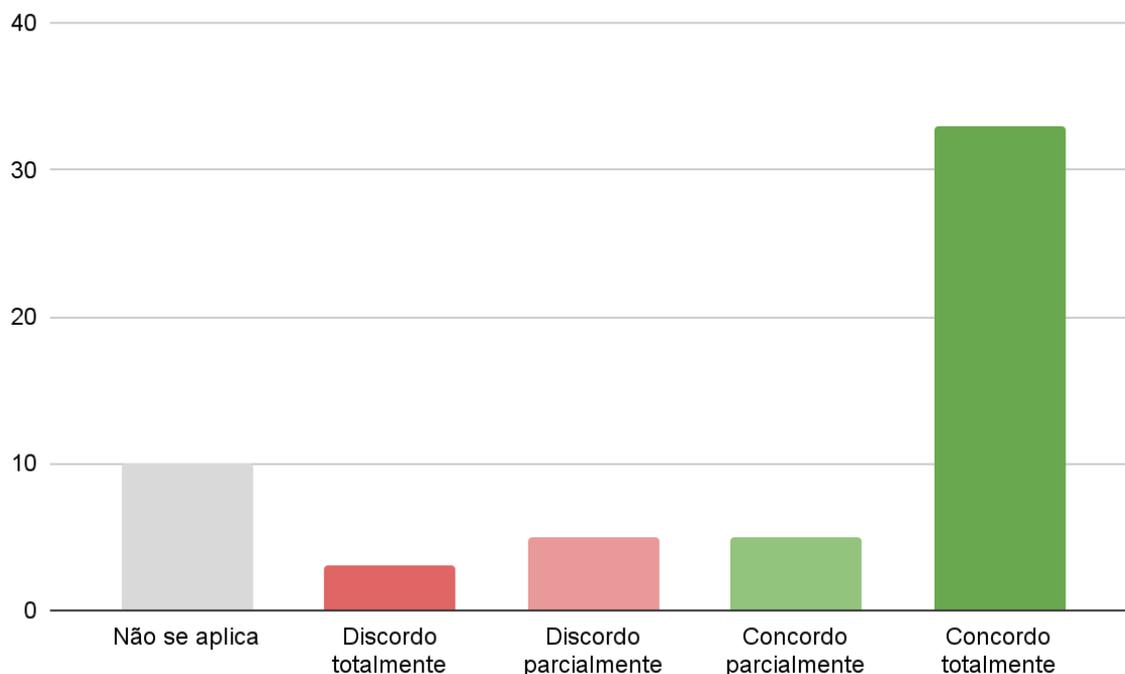
Ainda no atendimento presencial, os servidores foram demandados para que indicassem a percepção sobre o atendimento presencial realizado, se de forma satisfatória. Os dados

estão indicados no quadro abaixo.

Quadro 29. Indicações feitas em relação à afirmação "Todas as vezes que solicitei demandas via atendimento presencial, fui plenamente atendido".

UNIDADE ORGANIZACIONAL	Não se aplica	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total geral
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	0	0	0	3	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	0	0	1	3	4
DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	1	0	0	5	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	0	1	0	0	7	8
GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	0	2	2
GDG - GABINETE	2	0	0	0	2	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	0	0	0	0	1	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	1	0	0	1	0	2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	0	0	0	0	2	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	0	0	1	0	1
SEGEP - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	1	0	1	2	0	4
SEGEP - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	1	0	0	0	2	3
SEGEP - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	2	0	0	0	1	3
SEGEP - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	0	1	0	0	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	0	0	0	0	1	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	1	0	0	0	1	2
SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	1	0	0	0	1	2
SEGEP - DIVISÃO DE SAÚDE	0	0	4	0	1	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	0	1	1
Total geral	10	3	5	5	33	56
Percentual	17,86%	5,36%	8,93%	8,93%	58,93%	100,00%

Figura 27. Síntese das indicações referentes à afirmação "Todas as vezes que solicitei demandas via atendimento presencial, fui plenamente atendido."



Telefones institucionais

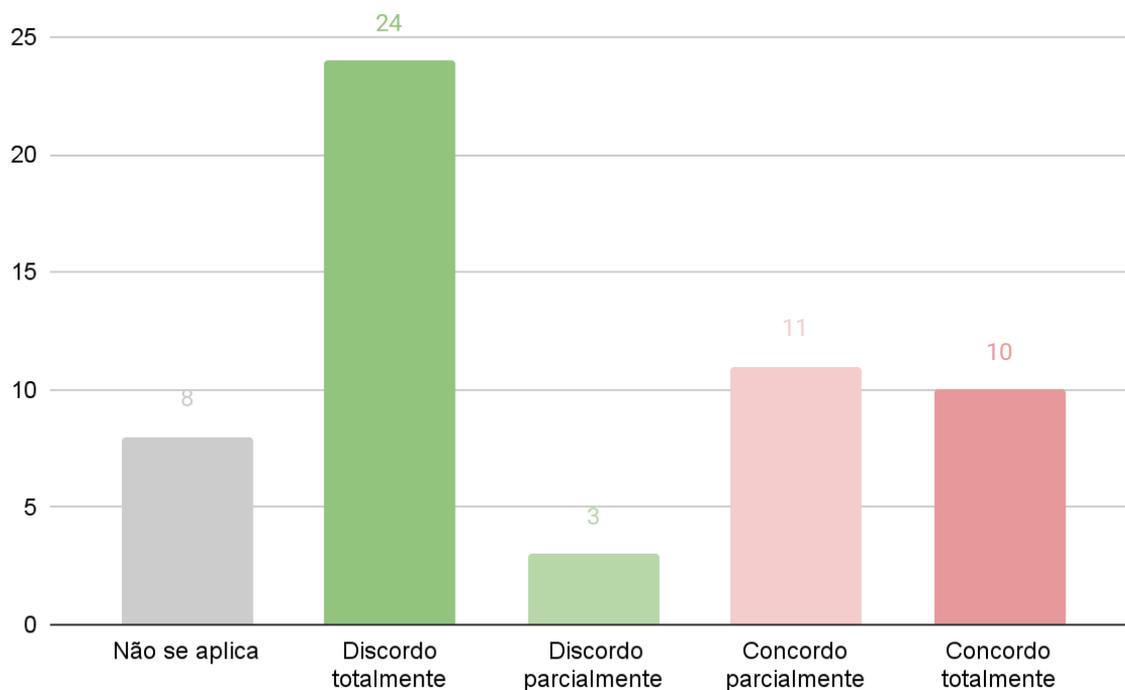
No tocante às dificuldades encontradas pelos servidores, em especial no que diz respeito às dificuldades de realizar ligações para os ramais do setor, os servidores indicaram que 48% discordam total e parcialmente, enquanto que 37,8% consideram encontrar alguma dificuldade. Abaixo segue o compilado das informações.

Quadro 30. Indicações feitas em relação à afirmação "Encontrei dificuldades em ser atendido ao fazer ligações para o(s) ramal(is) do setor".

UNIDADE ORGANIZACIONAL	Não se aplica	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total geral
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	1	1	1	0	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	2	0	0	1	4
DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	2	1	0	3	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	2	3	0	1	2	8
GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	2	0	0	0	2
GDG - GABINETE	0	4	0	0	0	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	1	0	0	0	0	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	0	1	0	1	0	2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	1	1	0	0	0	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	0	0	1	0	1
SEGEP - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	0	1	0	3	0	4
SEGEP - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	0	2	0	1	0	3
SEGEP - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	0	2	1	0	0	3
SEGEP - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	0	0	0	0	1	1
SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	0	0	0	0	1	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	1	1	0	0	0	2
SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	0	0	0	2	0	2

SEGEp - DIVISÃO DE SAÚDE	1	1	0	1	2	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	1	0	0	0	1
Total	8	24	3	11	10	56
Percentual	14,29%	42,86%	5,36%	19,64%	17,86%	100,00%

Figura 28. Síntese das indicações referentes à afirmação "Encontrei dificuldades em ser atendido ao fazer ligações para o(s) ramal(is) do setor".



Telefones celulares

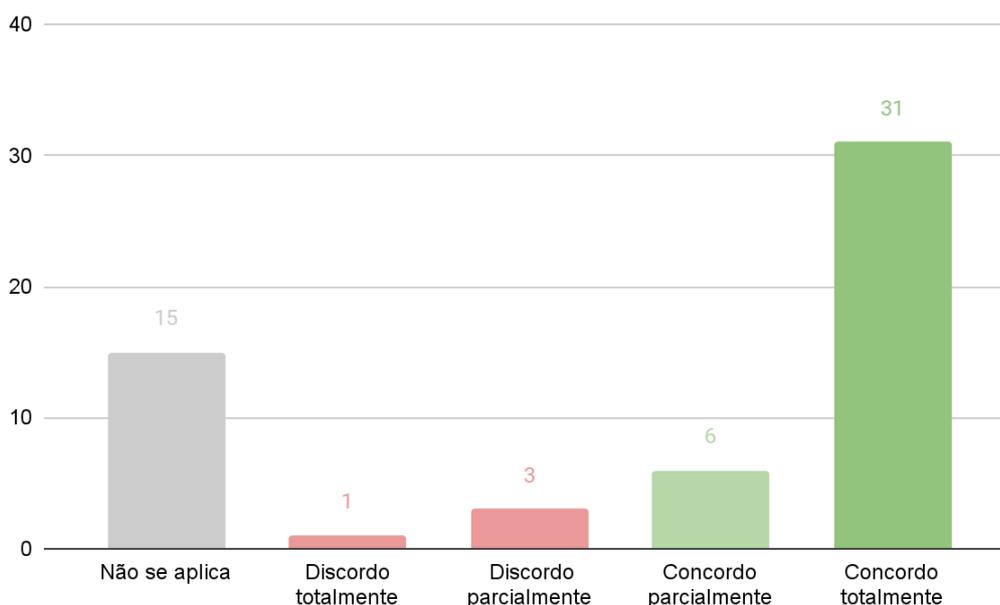
Para o caso de chamadas telefônicas para os telefones celulares dos servidores, 67% concordam parcial e totalmente de que foram bem atendidos.

Quadro 31. Indicações feitas em relação à afirmação "Sou bem atendido pelos servidores da unidade organizacional quando faço chamadas telefônicas para seus telefones celulares".

UNIDADE ORGANIZACIONAL	Não se aplica	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total geral
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	0	0	0	3	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0	0	0	3	4
DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3	0	1	0	3	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	3	0	0	0	5	8
GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	0	2	2
GDG - GABINETE	1	0	0	0	3	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	0	0	0	0	1	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	1	0	0	1	0	2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	0	0	0	0	2	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	0	0	1	0	1
SEGEp - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	0	0	1	1	2	4
SEGEp - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	1	0	0	0	2	3
SEGEp - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	2	0	0	0	1	3
SEGEp - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	0	1	0	0	0	1

SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	1	0	0	0	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	0	0	0	0	2	2
SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	1	0	0	1	0	2
SEGEP - DIVISÃO DE SAÚDE	1	0	1	2	1	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	0	1	1
Total	15	1	3	6	31	56
Percentual	26,79%	1,79%	5,36%	10,71%	55,36%	100,00%

Figura 29. Síntese das indicações referentes à afirmação "Sou bem atendido pelos servidores da unidade organizacional quando faço chamadas telefônicas para seus telefones celulares".



WhatsApp

Esse número também é observado nos atendimentos via WhatsApp, pelo que não vamos inserir a tabela referente a "Sou bem atendido pelos servidores da unidade organizacional quando envio mensagens pelo WhatsApp" devido a similaridade dos resultados.

Ainda neste último ponto, também inserimos a seguinte afirmação "Senti uma melhoria na comunicação com a adoção do Whatsapp como ferramenta para tal fim". Das 56 respostas, **30 indicaram que concordam parcial e totalmente**, 20 responderam que "Não se aplica" e os demais que discordam parcial ou totalmente.

Figura 30. Síntese das indicações referentes à afirmação "Sou bem atendido pelos servidores da unidade organizacional quando envio mensagens pelo WhatsApp".

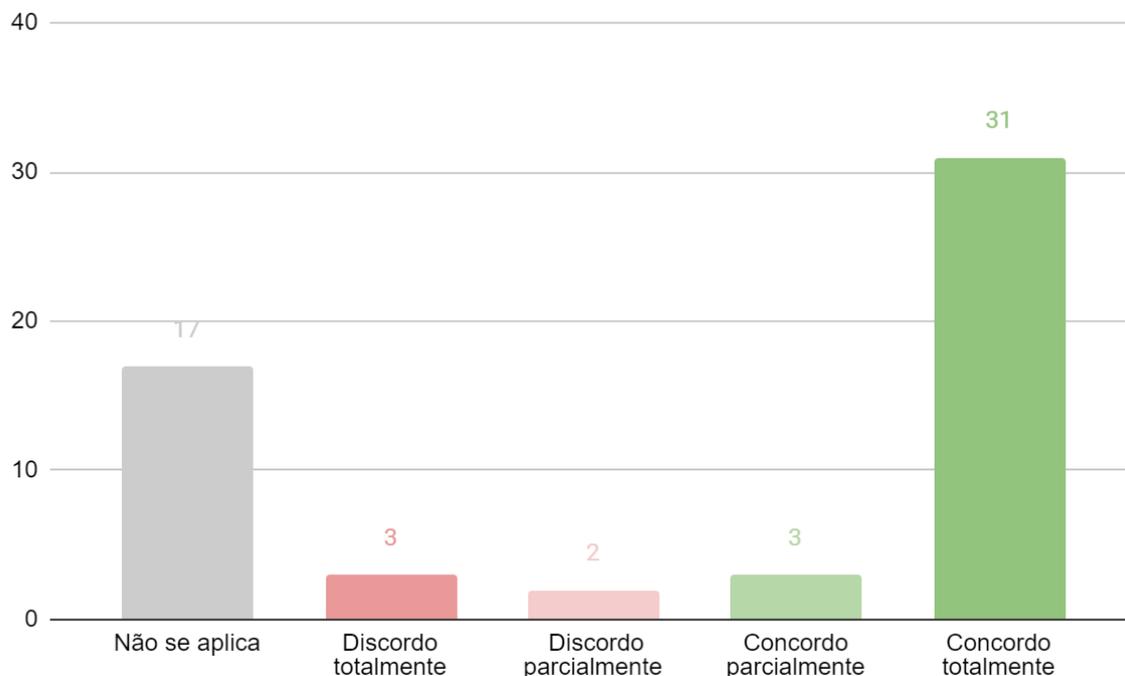
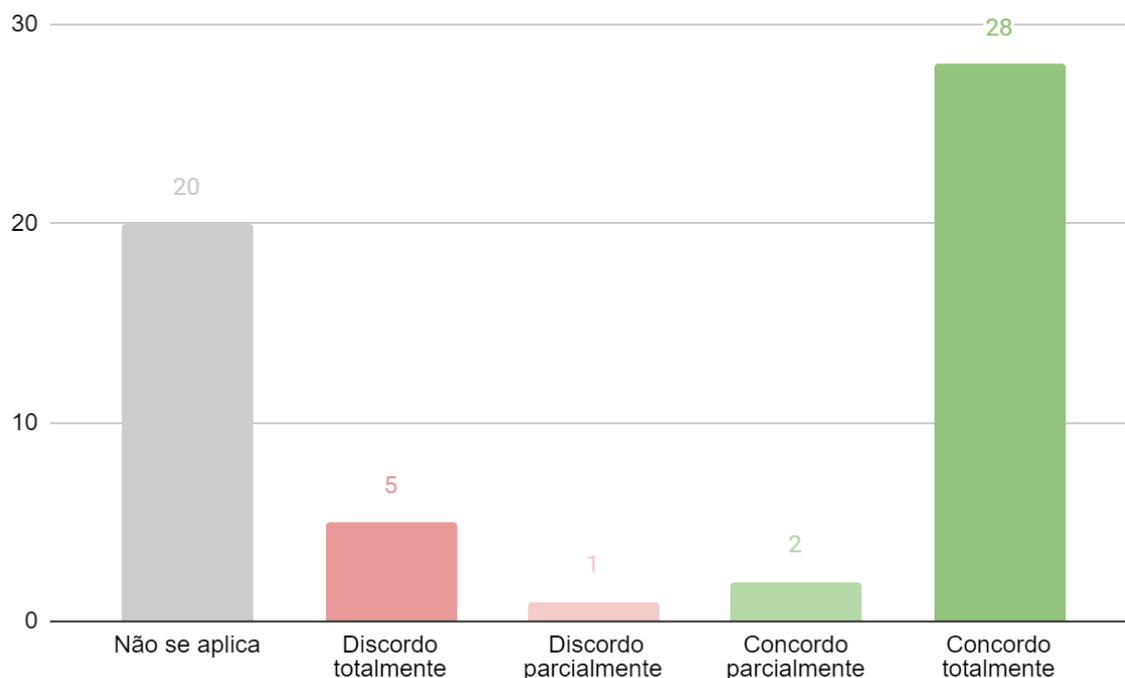


Figura 31. Síntese das indicações referentes à afirmação "Senti uma melhoria na comunicação com a adoção do Whatsapp como ferramenta para tal fim".



3.5.2. Cordialidade e atenção

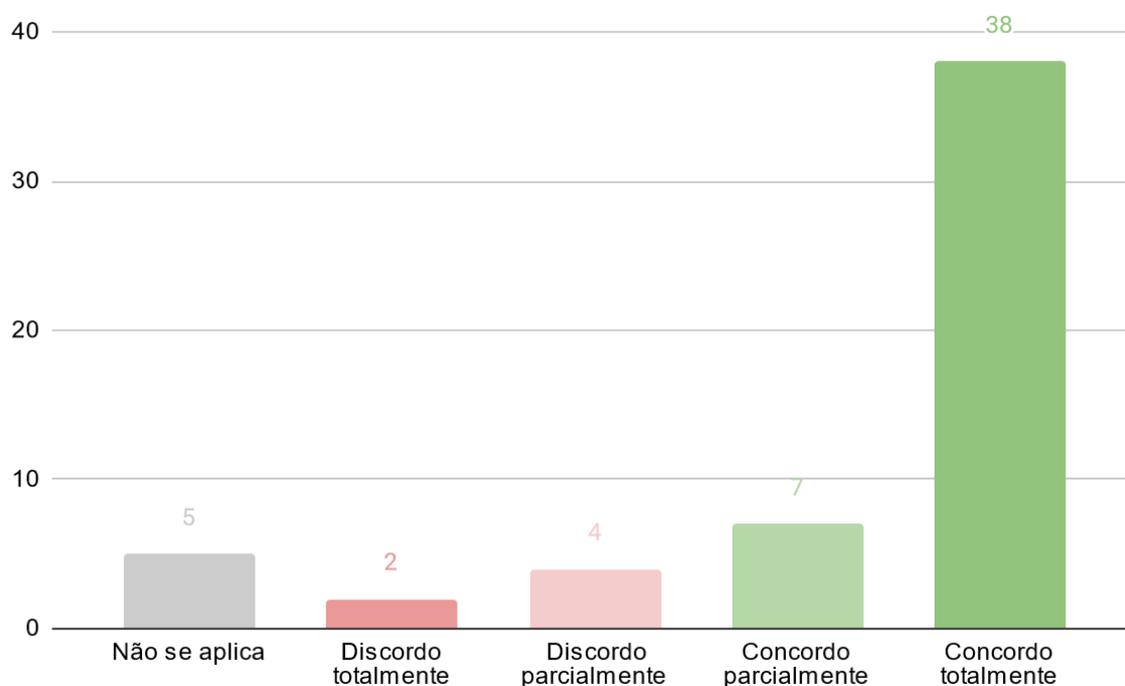
Ainda no quesito atendimento, foi requisitada a indicação sobre a percepção do servidor quanto a forma de ser atendido, se continuou o atendimento de forma cordial e atenciosa pelo setor, tal como ocorria antes da adesão do setor ao teletrabalho parcial.

Quadro 32. Indicações feitas em relação à afirmação "Continuei sendo atendido de forma cordial e atenciosa pelo setor, tal como ocorria antes da adesão do setor ao teletrabalho parcial".

UNIDADE ORGANIZACIONAL	Não se aplica	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total geral
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	0	0	0	3	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	0	0	1	3	4

DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	2	1	0	1	3	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	1	0	0	0	7	8
GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	0	2	2
GDG - GABINETE	1	0	0	0	3	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	0	0	0	0	1	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	0	1	0	1	0	2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	0	0	0	0	2	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	0	0	0	1	1
SEGEP - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	0	0	1	2	1	4
SEGEP - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	0	0	0	0	3	3
SEGEP - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	0	0	0	1	2	3
SEGEP - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	0	0	0	0	1	1
SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	0	0	0	0	1	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	0	0	0	0	2	2
SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	0	0	0	1	1	2
SEGEP - DIVISÃO DE SAÚDE	1	0	3	0	1	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	0	1	1
Total	5	2	4	7	38	56
Percentual	8,93%	3,57%	7,14%	12,50%	67,86%	100,00%

Figura 32. Síntese das indicações referentes à afirmação "Continuei sendo atendido de forma cordial e atenciosa pelo setor, tal como ocorria antes da adesão do setor ao teletrabalho parcial."



3.5.3. Velocidade

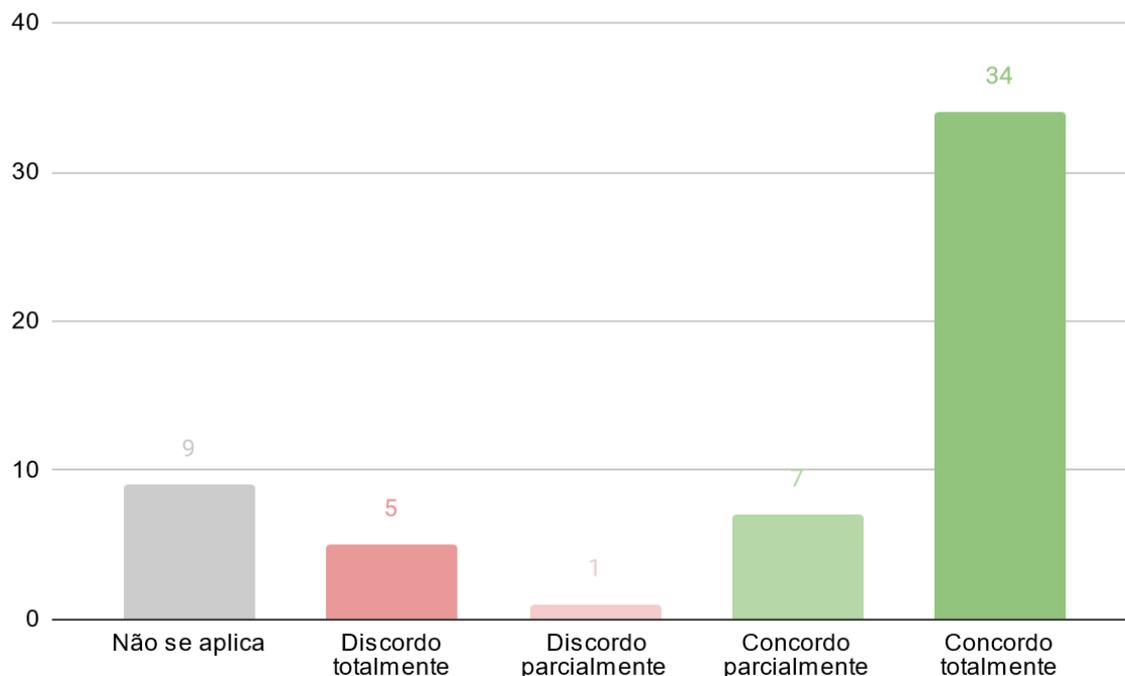
No que tange a presteza do atendimento dos setores em PGD, o servidor foi instado a indicar sobre a agilidade depois da adoção do teletrabalho parcial. Cerca de 72% dos usuários afirmaram que concordam parcial e totalmente sobre o avanço em termos de agilidade no

atendimento, enquanto que 10% discordam parcial ou totalmente e 16% informaram que "não se aplica".

Quadro 33. Indicações feitas em relação à afirmação "Considero que as respostas às minhas demandas foram atendidas de maneira mais ágil depois da adoção do teletrabalho parcial".

UNIDADE ORGANIZACIONAL	Não se aplica	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total geral
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	0	0	1	2	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0	0	0	3	4
DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3	1	0	0	3	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	2	1	0	0	5	8
GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	0	2	2
GDG - GABINETE	0	0	0	0	4	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	0	0	0	0	1	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	0	0	0	1	1	2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	0	0	0	0	2	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	0	0	0	1	1
SEGEP - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	0	1	0	2	1	4
SEGEP - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	1	0	0	0	2	3
SEGEP - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	1	0	0	1	1	3
SEGEP - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	0	1	0	0	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	0	0	1	0	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	0	0	0	0	2	2
SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	0	0	0	1	1	2
SEGEP - DIVISÃO DE SAÚDE	1	1	0	1	2	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	0	1	1
Total	9	5	1	7	34	56
Percentual	16,07%	8,93%	1,79%	12,50%	60,71%	100,00%

Figura 33. Síntese das indicações referentes à afirmação "Considero que as respostas às minhas demandas foram atendidas de maneira mais ágil depois da adoção do teletrabalho parcial".



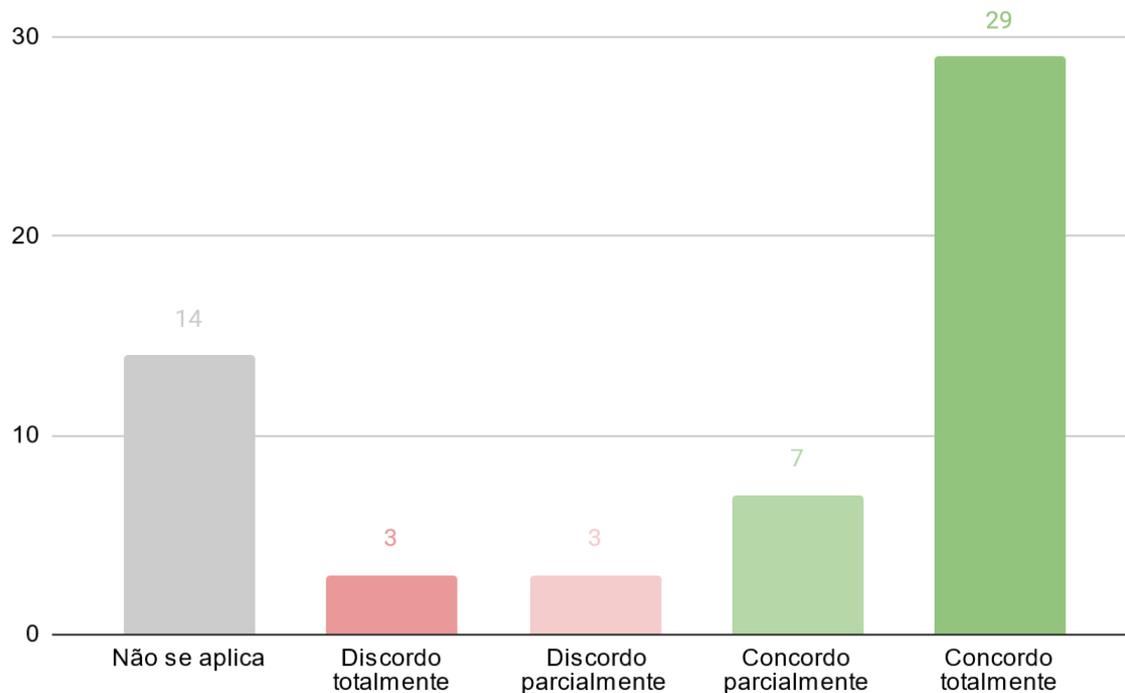
Além da agilidade, um quesito relevante para nossa avaliação diz respeito a melhoria no tempo de conclusão da resposta às demandas após adoção ao teletrabalho parcial. Os usuários, em sua maioria, indicaram uma melhoria no tempo de conclusão da resposta, cerca de 64%. Para refinar essa informação, também solicitamos aos usuários considerações sobre a qualidade das entregas, se no caso pareceu melhorar em razão do teletrabalho parcial. Cerca de 67% indicaram que sim, que houve melhora em razão do teletrabalho parcial, aproximadamente 16% discordaram e o restante indicaram "não se aplica".

Quadro 34. Indicações feitas em relação à afirmação "Senti uma melhoria no tempo de conclusão da resposta às demandas após adoção ao teletrabalho parcial".

UNIDADE ORGANIZACIONAL	Não se aplica	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total geral
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	0	0	1	2	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0	0	0	3	4
DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	2	1	0	0	4	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	2	1	0	1	4	8
GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	1	0	0	0	1	2
GDG - GABINETE	1	0	0	0	3	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	0	0	0	0	1	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	0	0	0	1	1	2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	1	0	0	0	1	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	0	0	0	1	1
SEGEP - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	0	0	2	1	1	4
SEGEP - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	2	0	0	0	1	3
SEGEP - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	2	0	0	1	0	3
SEGEP - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	0	1	0	0	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	0	0	1	0	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	0	0	0	0	2	2

SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	0	0	0	1	1	2
SEGEP - DIVISÃO DE SAÚDE	2	0	0	1	2	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	0	1	1
Total	14	3	3	7	29	56
Percentual	25,00%	5,36%	5,36%	12,50%	51,79%	100,00%

Figura 34. Síntese sobre a melhoria no tempo de conclusão da resposta às demandas após adoção ao teletrabalho parcial.



3.5.4. Divulgação de contatos

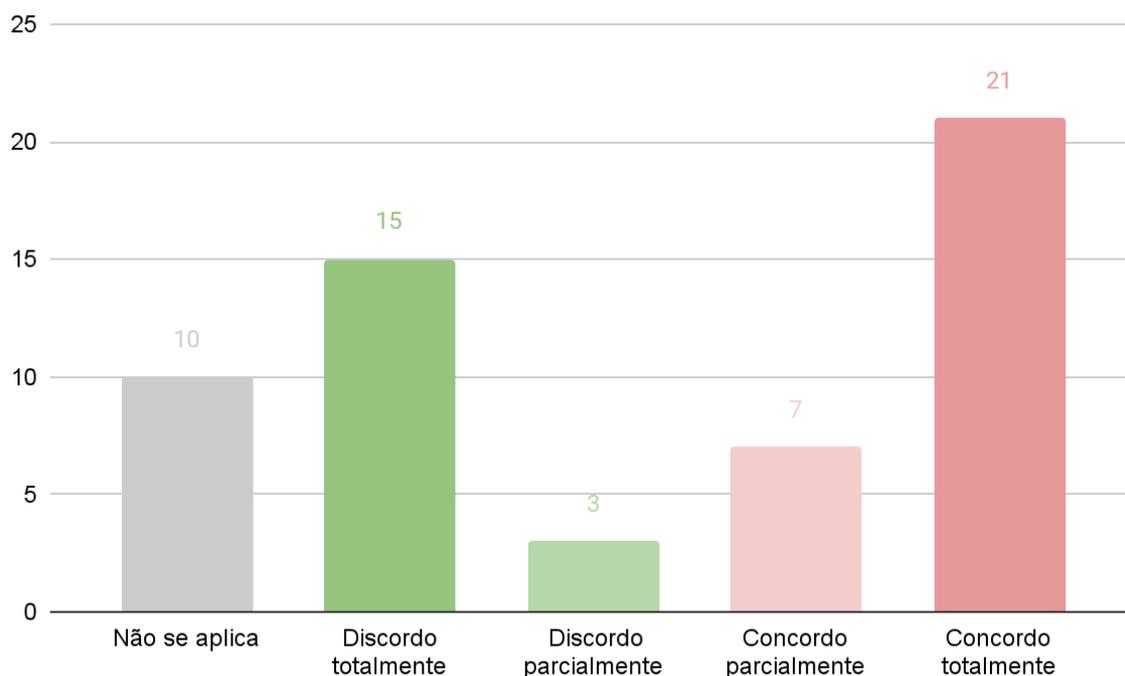
Um ponto importante para o PGD diz respeito a disponibilização dos contatos dos servidores que estão em teletrabalho. Neste quesito foi solicitado aos usuários para que indiquem se a divulgação dos contatos precisa ser melhorada. Cerca de 50% dos usuários informaram que concordam parcial e totalmente sobre a necessidade de melhorar a informação.

Quadro 35. Indicações feitas em relação à afirmação "A divulgação dos contatos dos servidores que estão em teletrabalho precisa ser melhorada".

UNIDADE ORGANIZACIONAL	Não se aplica	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total geral
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	2	0	0	1	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	2	0	0	2	4
DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	1	0	0	5	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	3	0	1	1	3	8
GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	1	0	0	1	0	2
GDG - GABINETE	0	3	1	0	0	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	0	1	0	0	0	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	0	1	0	1	0	2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	1	1	0	0	0	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	0	0	1	0	1
SEGEP - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	1	0	1	0	2	4

SEGEP - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	0	1	0	0	2	3
SEGEP - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	1	0	0	0	1	3
SEGEP - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	0	1	0	0	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	0	0	0	0	1	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	1	1	0	0	0	2
SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	1	0	0	0	1	2
SEGEP - DIVISÃO DE SAÚDE	0	1	0	1	3	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	1	0	1
Total	10	15	3	7	21	56
Percentual	17,86%	26,79%	5,36%	12,50%	37,50%	100,00%

Figura 35. Síntese das indicações referentes à afirmação "A divulgação dos contatos dos servidores que estão em teletrabalho precisa ser melhorada".



3.5.5. Horário de atendimento

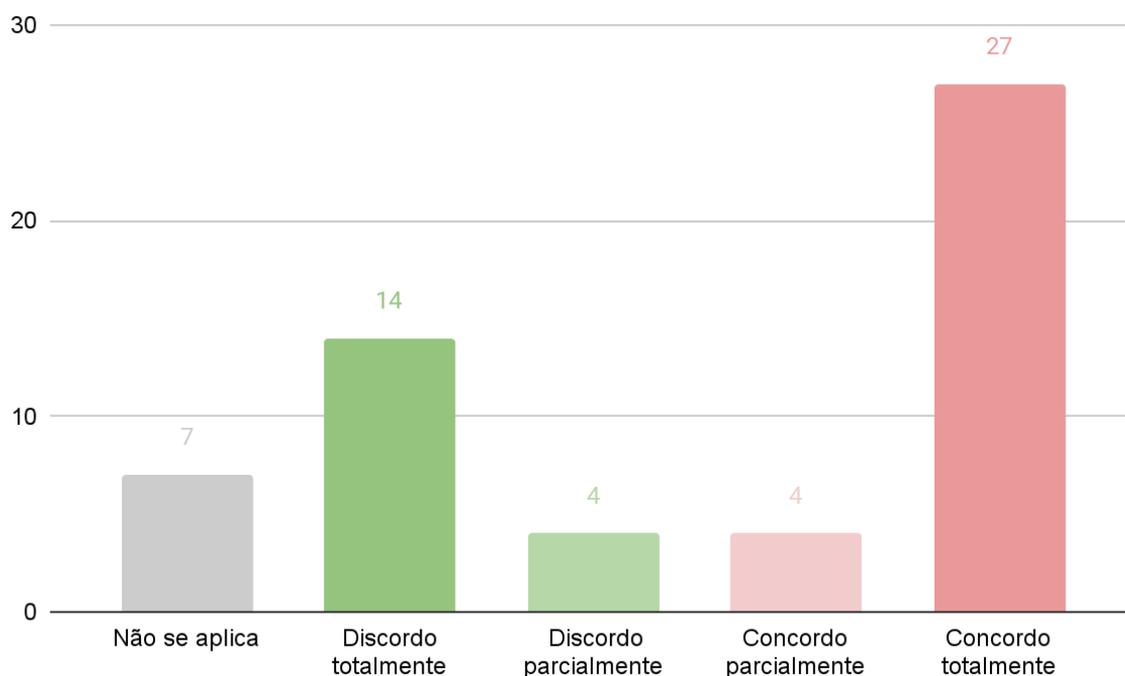
Uma questão que suscita maiores esclarecimentos diz respeito ao horário de atendimento das unidades organizacionais. Neste ponto, indicamos a seguinte questão para avaliação dos usuários: "Gostaria que fosse estabelecido um horário fixo de atendimento ao público para que eu saiba exatamente em quais horários devo procurar o setor com minhas demandas". Mais da metade dos respondentes disseram concordar com a necessidade de fixar horário de atendimento dos setores.

Quadro 36. Indicações feitas em relação à afirmação "Gostaria que fosse estabelecido um horário fixo de atendimento ao público para que eu saiba exatamente em quais horários devo procurar o setor com minhas demandas".

UNIDADE ORGANIZACIONAL	Não se aplica	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total geral
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	2	1	0	0	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	1	0	0	3	4
DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	3	1	0	2	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	1	0	1	0	6	8

GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	1	1	2
GDG - GABINETE	1	2	0	0	1	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	0	1	0	0	0	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	0	1	0	1	0	2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	0	1	0	1	0	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	0	0	0	1	1
SEGEP - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	1	0	0	0	3	4
SEGEP - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	0	1	0	0	2	3
SEGEP - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	0	0	0	1	2	3
SEGEP - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	0	1	0	0	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	0	0	0	0	1	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	1	1	0	0	0	2
SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	1	0	0	0	1	2
SEGEP - DIVISÃO DE SAÚDE	1	0	0	0	3	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	0	1	1
Total	7	14	4	4	27	56
Percentual	12,50%	25,00%	7,14%	7,14%	48,21%	100,00%

Figura 36. Síntese das indicações referentes à afirmação "Gostaria que fosse estabelecido um horário fixo de atendimento ao público para que eu saiba exatamente em quais horários devo procurar o setor com minhas demandas".



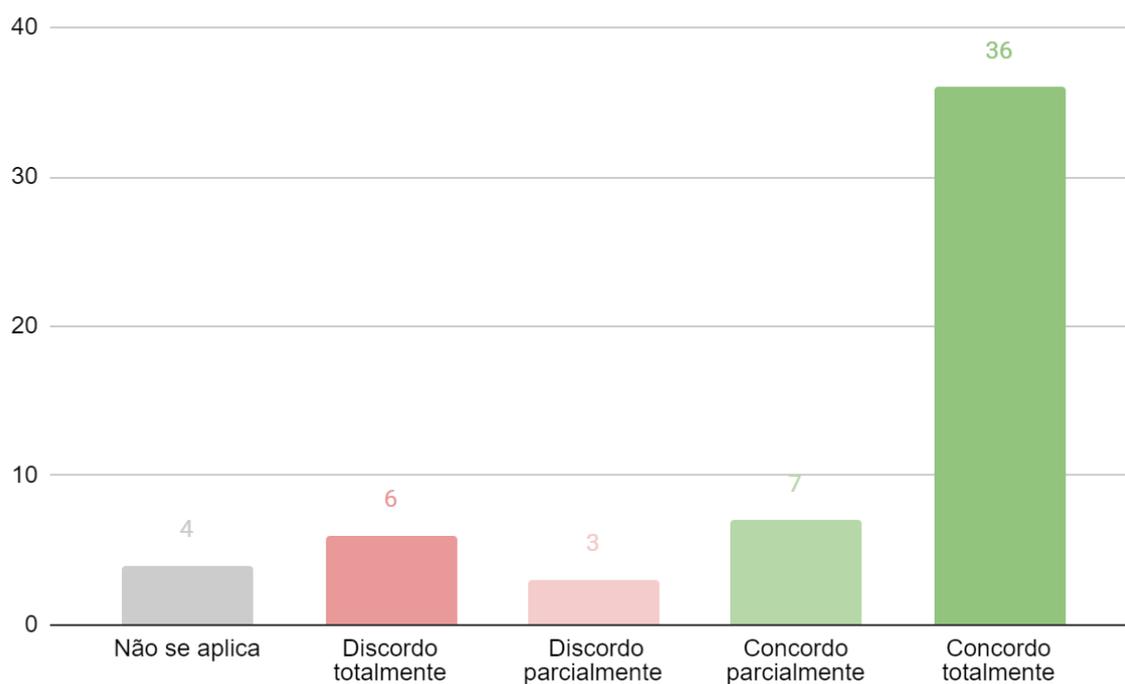
3.5.6. Satisfação geral

Por fim, os usuários foram demandados a indicar sobre a qualidade de atendimento geral dos setores que estão em PGD. A seguinte afirmação foi colocada para avaliação: "Estou satisfeito com o atendimento geral por esse setor em regime de teletrabalho parcial".

Quadro 37. Indicações feitas em relação à afirmação "Indicações feitas em relação à afirmação "Estou satisfeito com o atendimento geral por esse setor em regime de teletrabalho parcial".

UNIDADE ORGANIZACIONAL	Não se aplica	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Total geral
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0	0	0	2	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	0	0	0	4	4
DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	0	2	0	1	4	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	1	0	0	0	7	8
GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	1	1	2
GDG - GABINETE	0	0	0	0	4	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	0	0	0	0	1	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	1	0	0	1		2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	0	0	0	0	2	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	0	0	0	1	1
SEGEP - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	0	0	2	1	1	4
SEGEP - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	0	0	0	0	3	3
SEGEP - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	1	1	0	0	1	3
SEGEP - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	0	1	0	0	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	0	0	0	1	0	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	0	0	0	0	2	2
SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	0	0	0	1	1	2
SEGEP - DIVISÃO DE SAÚDE	0	2	1	1	1	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	0	1	1
Total	4	6	3	7	36	56
Percentual	7,14%	10,71%	5,36%	12,50%	64,29%	100,00%

Figura 37. Síntese das Indicações feitas em relação à afirmação "Estou satisfeito com o atendimento geral por esse setor em regime de teletrabalho parcial".



Com o objetivo de captar as experiências do usuário, inserimos no questionário uma questão aberta com a finalidade de descrever uma experiência positiva ou negativa quanto ao atendimento prestados pelos setores em PGD.

Quadro 38. Indicações feitas em relação à afirmação "Quantidade de experiências citadas pelos usuários por Unidades Organizacionais".

Unidade Organizacional	Quantidade de respostas
DTI - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3
DTI - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	4
DTI - COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	7
GDG - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	8
GDG - COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	3
GDG - GABINETE	4
SECOM - COORDENAÇÃO DE CERIMONIAL E PROTOCOLO	1
SECOM - COORDENAÇÃO DE DESIGN E COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL	2
SECOM - COORDENAÇÃO DE JORNALISMO E CONTEÚDO	2
SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	1
SEGEP - COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	4
SEGEP - DIVISÃO DE ADMISSÃO E CONTRATAÇÃO	3
SEGEP - DIVISÃO DE APOSENTADORIA E PENSÃO	3
SEGEP - DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DO SERVIDOR	1
SEGEP - DIVISÃO DE CADASTRO E CONTROLE DE PESSOAL	1
SEGEP - DIVISÃO DE DIMENSIONAMENTO E MOVIMENTAÇÃO	2
SEGEP - DIVISÃO DE PAGAMENTOS	2
SEGEP - DIVISÃO DE SAÚDE	5
SRI - SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1

Na compilação das respostas dadas pelos usuários todas convergiram para os seguintes pontos:

- Qualidade e o tempo de resposta;
- Presteza nos atendimentos;
- Satisfação no atendimento;
- Bom atendimento;
- Melhoria no atendimento devido a disponibilização do whatsapp

3.6. Síntese dos relatórios emitidos pelos setores a respeito da fase de ambientação do PGD ocorrida em seu âmbito.

3.6.1. Gabinete do Diretoria-Geral (GDG)

Infelizmente, o GDG não conseguiu entregar o relatório até 29/05/2023, data da reunião do Comitê de Governança planejada para a avaliação do documento.

3.6.2. Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)

A Diretoria de Tecnologia da Informação apresentou relatório sobre o fechamento da fase de ambientação, em 20/04/2023, anexo.

Sobre o **grau de comprometimento dos participantes**, afirmou-se que "*ao longo dos 6 meses de funcionamento do PGD, percebeu-se **efetivo interesse, disponibilidade, comprometimento e envolvimento dos servidores que aderiram ao Programa** com os projetos em andamento no Setor, promovendo ganho de produtividade e qualidade geral nos trabalhos desenvolvidos*"

Acerca da **efetividade no alcance de objetivos e metas**, a DTI demonstrou que **o índice de solução de chamados, manteve-se acima da meta de 85%, do segundo trimestre de 2022 ao primeiro semestre de 2023**, asseverando que os objetivos e metas propostas para o período foram atingidos com sucesso, considerando os riscos e pendências externas à equipe, e o surgimento de demandas extras ou de caráter emergencial, onde houve casos de repactuação de prazos.

No tocante aos **benefícios e prejuízos para a unidade** (sem computar os benefícios para os servidores), extrai-se o seguinte:

Benefícios: (1) "***envolvimento, interesse e disponibilidade maior dos servidores para a solução de problemas e demandas extras***"; (2) "***ganhos de caráter gerencial de forma gera***"; (3) "***aumento da produtividade***".

Prejuízos: (1) "***falhas pontuais nos meios de comunicação***" e "***indisponibilidades eventuais em relação à infraestrutura de comunicação***"; (2) "***falta de limites entre vida profissional e pessoal***"; (3) "***sobrecarga de trabalho gerencial da coordenação e dos servidores participantes quanto ao lançamento e documentação das atividades***".

Sobre o **sistema de gestão do PGD**, apontou-se dificuldades que podem ser eventualmente contornadas com o novo sistema a ser implementado.

Por fim, acerca da **conveniência e oportunidade de manutenção do PGD**, avaliou-se positivamente o Programa, recomendando a sua continuidade.

3.6.3. Secretaria de Comunicação Social (SECOM)

O relatório apresentado pela SECOM (anexo) segue transcrito, na íntegra:

"Encerrada a vigência da primeira portaria de autorização de execução do Programa de Gestão para as unidades organizacionais será exarada pela Diretoria Geral, para fase de ambientação, prevista no Artigo 40 da Portaria DIR 255/2022, cabe-nos apresentar relatório sobre a execução do Programa de Gestão, nos tópicos que seguem:

- Grau de comprometimento dos servidores: Durante os meses previstos para ambientação, **não houve, no âmbito da SECOM, registro de ocorrência que desabonasse qualquer um dos servidores que aderiram ao Programa de Gestão** ou que demandassem desta chefia ação pontual ou ampla visando prevenir ou corrigir possíveis incoerências na aplicação do PGD;

- Efetividade no alcance dos objetivos e metas: A proposta da SECOM foi manter os níveis de produtividade alcançados durante a pandemia, quando o teletrabalho foi aplicado em 100% da jornada semanal. **Os ganhos de produtividade se deram em níveis quantitativos e qualitativos. Tais objetivos foram alcançados no período de ambientação do PGD.** Em nossa avaliação, isso se vede ao fato de que todos os servidores que aderiram ao PGD trabalham com processos criativos. Estes,

sabemos, não acontecem em um determinado intervalo de tempo, tal como dentro de uma jornada de trabalho estabelecida por controle de ponto.

- Benefícios e prejuízos para a unidade: Dentre os benefícios, elencamos considerável melhora na qualidade de vida do trabalho (menor tempo e recursos financeiros gastos no deslocamento, menos preocupação com estacionamento, conforto do lar para a produção das entregas), bem como a **manutenção dos índices de entregas alcançados durante o teletrabalho integral adotado nos primeiros anos da pandemia**, sem prejuízo no atendimento presencial diário, de 8 às 17h, ou de 9 às 18h. Já o prejuízo, sob nossa avaliação, seria o **menor contato entre os membros das equipes que compõem a SECOM**.

- Facilidades e dificuldades encontradas na implantação e utilização do sistema: Como é sabido de todos, **o Sistema SUSEP é quase nada intuitivo e demanda uma série de registros repetidos que poderiam se tornar automatizados**, além de se desconectar por vezes durante o registro de ações sem salvar o que estava sendo cadastrado. Tudo isso demanda dos servidores envolvidos um tempo maior para as operações necessárias no sistema.

- A conveniência e a oportunidade na manutenção do Programa de Gestão: Como citado anteriormente, o processo criativo (instrumento de trabalho da SECOM) pode acontecer nos mais diversos momentos do cotidiano de quem cria textos, identidades visuais, marcas e tantos outros produtos entregues. Portanto, **para o caso da SECOM, optar por um regime que avalia qualidade e quantidade de entregas, não simplesmente um período de trabalho com registro de pontos, sem sombra de dúvidas só agrega valor à produtividade e qualidade nas entregas da UORG**, bem como na satisfação pessoal dos servidores que, além de produzirem bem, aproveitam da melhor forma possível seus potenciais de criação aliados às facilidades de um regime de teletrabalho híbrido."

3.6.4. Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGEP)

O relatório elaborado pela SEGEP está em anexo. **Em razão de sua extensão, aqui apenas apresentamos suas conclusões fundamentais** se encontram transcritas a seguir:

"[...] Pelo exposto, **julgamos conveniente e oportuna a manutenção do PGD nas unidades organizacionais vinculadas à SEGEP**, dados os benefícios existentes para a Instituição (item 3.3) e para seus trabalhadores (item 2.2.2 e item 2.3.2)

Porém, há fragilidades gerais do PGD, a serem debatidas e apropriadamente tratadas (itens 3.2 e 3.3). As medidas de tratamento que elencamos, preliminarmente, são:

- (i) adoção de **diretrizes institucionais sobre o atendimento presencial** para mitigar riscos referentes ao atendimento presencial (item 3.2);
- (ii) uso de **tecnologia de softphone** para mitigar riscos de redução da qualidade do atendimento aos telefones institucionais (item 3.2);
- (iii) adoção de **reuniões periódicas das equipes** para mitigar prejuízos às relações interpessoais e comunicação (item 3.2);
- (iv) adoção de **boas práticas de teletrabalho** para mitigar riscos de redução de produtividade nos períodos de teletrabalho (item 3.2);
- (v) divulgação de **tabela com os horários de disponibilidade e contatos dos servidores em PGD** para facilitar o conhecimento e do público atendido e dos colegas de trabalho sobre os períodos de disponibilidade dos participantes do PGD, o que garante melhores resultados para o atendimento presencial e para as comunicações (item 3.2);
- (vi) criação de **indicador sintético de satisfação do público atendido**, que permita garantir a conformidade às normas vigentes, que tratam do cumprimento de metas e do uso de indicadores."

3.6.5. Secretaria de Relações Internacionais (SRI)

Ainda não foi recebido.

4. Análise

A seguir, apresentamos análises sobre os principais aspectos referentes ao PGD e que podem dar origem a intervenções institucionais para melhorias e mitigações de riscos.

4.1. Trabalho presencial e telemático

Considerando o disposto no [art. 40 da Portaria DIR nº 255/2022 - GDG](#), a regra geral para a aplicação do PGD nas unidades organizacionais tratadas nesta manifestação é a exigência do mínimo de **40%** da carga horária semanal de modo presencial.

Apesar de os participantes do PGD terem se mostrado satisfeitos com o PGD (item 3.3.1), verificou-se que a maior parte deles sugere a **redução do mínimo de atendimento presencial exigido** (item 3.1.10), sendo que a opção mais indicada foi de **20% da carga horária semanal**. Tal indicação, feita pelos servidores da SEGEP, DTI, SRI, GDG e SECOM, possui padrão parecido com a indicação anteriormente feita pelos servidores da DPG, conforme se apresentou Figura 15 da manifestação técnica contida no Despacho Informativo nº 3/2023 - CEGEST. Conforme apontado na referida manifestação técnica, parece-nos que o tempo mínimo de trabalho presencial pode ser reavaliado, desde que se observe o interesse público, com atenção para os seguintes pontos:

(i) **Garantia de bom padrão de atendimento presencial ao público:** deve-se observar necessidades específicas de cada serviço e o interesse público, especialmente no que concerne ao atendimento presencial ao público. Sobre isso, vale notar que **23,2% dos usuários dos serviços que responderam à pesquisa indicaram incômodo com falta de atendimento presencial** (Quadro 27). O risco **R6** do Acórdão nº 2564/2022, do Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU): "*A falta de limites para atendimento presencial nas instituições pode prejudicar o atendimento da população que possui acesso limitado à internet gerando queda de entrega de serviços adequados ao cidadão*".

(ii) **Mitigação do risco de desconexão do servidor com a Instituição:** há necessidade de evitar que o teletrabalho ocasione uma desconexão dos servidores com a instituição, prejudicando a realização dos trabalho, notando-se o que está posto no risco **R1** do Acórdão nº 2564/2022, do Plenário do TCU, com a seguinte redação: "*A modalidade do trabalho remoto total pode ocasionar uma desconexão dos servidores com a missão da instituição o que prejudicaria o alcance dos resultados desejados*". **Tal problema foi observado nas indicações de "prejuízo de sentimento de pertencimento"** feitas pelos participantes (Figura 4);

(iii) **Necessidade de acompanhamento da satisfação do público:** a necessidade de acompanhamento da satisfação do público atendido para garantir que a medida não esteja implicando piora no padrão de atendimento presencial ou outros problemas. Sobre isso, vide risco **R2** do Acórdão nº 2564/2022, do Plenário do TCU: "*A ausência do acompanhamento do desempenho institucional pode impedir que a instituição avalie adequadamente o impacto dos modelos de trabalho adotados prejudicando a avaliação do alcance dos resultados institucionais*";

Ainda sobre o trabalho presencial, parece-nos necessária a definição de **diretrizes normativas sobre o atendimento presencial**, conforme apontado no relatório da Secretaria de Gestão de Pessoas. Sobre isso, além do incômodo visto no Quadro 27, verifica-se que os usuários gostariam de **um quadro fixo de atendimento ao público** para saber quando devem procurar os setores (Figura 36). Vale notar que tal medida concorda com a necessidade de clareza sobre a associação entre os **horários de atendimento da equipe do servidor** (item 3.2) e com a relevância de reduzir a **síndrome da super-disponibilidade**, fortemente indicada pelos participantes (Figura 4).

Também foi levantada a possibilidade de criação de **horários-núcleo** de funcionamento (item 3.2), o que poderia ser incluído nas diretrizes. (Entendemos que horários-núcleo seriam horários em que, necessariamente, deve haver pessoas nas UORGs).

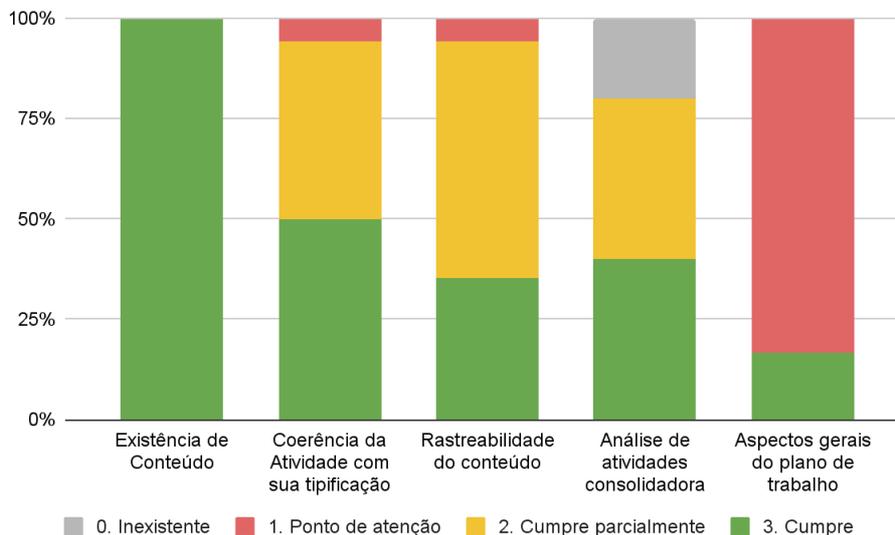
Sobre atendimentos telemáticos, houve evidenciação de **certa carência no tocante ao atendimento a telefones institucionais** (Figura 28), **o que nos parece poder ser contornado com o maior uso da tecnologia de softphone pelo servidor que está em teletrabalho** (item 3.2), ao passo que há necessidade de **melhor divulgação de contatos dos participantes do PGD** (Figura 35), o que pode ser resolvido com a adoção de um **quadro geral de contatos**, permanentemente atualizado.

4.2. Registros de atividades

4.3.1. Cenário geral

Conforme exposto na análise de dados extraídos do sistema de gestão do PGD (item 3.3), os registros das atividades ainda precisam ser melhorados. As análises dos registros podem ser sumarizadas na seguinte figura:

Figura 38. Síntese das avaliações sobre os registros de planos de trabalho.



Como se vê, não há grandes problemas na existência de conteúdo. Mas há problemas concernentes a todos os outros pontos de análise que precisam ser tratados.

4.3.1. Destaque das atividades consolidadoras

Após a escolha aleatória dos nomes de cada unidade organizacional e análise dos dados extraídos do SUSEP, dois pontos específicos chamaram atenção: (i) a quantidade de atividades consolidadoras cadastradas pelos servidores e a (ii) consistência temporal na execução das atividades.

No primeiro caso, percebe-se que grande parte dos servidores selecionados estão utilizando de forma incorreta a categoria "atividade consolidadora" ao caracterizar suas atividades que possuem entregas específicas. Neste caso, existe um problema conceitual a ser destacado. Como a Portaria Dir nº 255/2022 pontua, as atividades consolidadoras são caracterizadas por:

"Art. 28 As seguintes atividades que não geram entregas específicas ou verificáveis não deverão ser individualmente computadas nos resultados do Plano de Trabalho, devendo ser registradas, em conjuntos, por meio de atividades consolidadoras:

I ? Permanência à disposição para o trabalho;

- II ? Monitoramento de sistemas;
- III ? Expedientes e comunicações de rotina."

Isto posto, observamos casos em que os servidores tipificam suas atividades como "atividade consolidadora" e, no campo detalhado, informa as mais diversas entregas realizadas. Em outros casos, a tipificação da atividade é realizada como "não consolidadora", porém no campo detalhado é informado atividades consideradas como atividades consolidadoras.

Em relação à consistência temporal na execução das atividades, encontramos, por exemplo, certa discrepância entre a atividade informada e o aparente tempo despendido na sua realização. Em que pese não temos a competência para avaliar as atividades realizadas por todos os setores, em alguns casos, notados alguma falta de razoabilidade entre as atividades elencadas como realizadas e o tempo registrado de suas execuções. Dentro da amostra sorteada, os setores que apontam para estas inconsistências estão listados a seguir, mas sugerimos que todos os setores reavaliem as atividades em seus respectivos âmbitos:

.687.04 - Coordenação de Atendimento e Suporte de Tecnologia da Informação;
.706.*33 - Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação; ***.324.***91 - Coordenação de Cerimonial e Protocolo; ***.430.***59 - Coordenação de Cooperação Internacional; ***.374.***49 - Coordenação do Programa de Fomento à Internacionalização;
.866.04 - Divisão de Aposentadoria e Pensão; ***.002.***50 - Divisão de Avaliação do Servidor.

Dessa forma, permanece a necessidade de **capacitação, manualização e auditoria**, ainda valendo as recomendações apresentadas no Despacho Informativo nº 3/2023 - CEGEST:

"[...] Isso posto, recomendamos:

- a) a constituição de um mecanismo de revisão por pares, caso não seja possível a inclusão de procedimento formal de auditoria interna, dada a ausência de recursos humanos na Comissão Executiva do Programa de Gestão para a realização de análise em ampla dimensão e particularidades dos trabalhos desenvolvidos pelos servidores;
- b) ato contínuo, que seja realizado oficina para uniformizar os procedimentos de registro e promover maior consistência nos dados incluídos no sistema.
- c) maiores cuidados em relação aos registros das atividades que possuem algum tipo de entrega e aquelas consideradas consolidadoras, assim como no cuidado ao apontar o tempo real despendido na realização de cada atividade. [...]"

4.3. Tabelas de atividades

Tal como posto no Despacho Informativo nº 3/2023 - CEGEST, **mantemos a recomendação de que as tabelas de atividades sejam necessariamente revisadas após o término da fase de ambientação**. Vê-se apontamentos relativos nessa direção no Quadro 5 (linha 3).

Também nos parece pertinente que elas não precisem ser aprovadas pela Diretoria-Geral, de modo a seu ajuste poder ser realizado mais rapidamente, quando necessário (verificamos esse apontamento no item 3.2).

4.4. Metas e indicadores de desempenho

4.4.1. Diagnóstico

Conforme se verifica no Quadro 7, **23%** dos participantes pontuaram a necessidade de abordar a criação de **indicadores de desempenho** e de **pesquisa de satisfação** para melhoria do PGD

A criação de indicadores já é institucionalmente prevista, nos termos dos artigos [22](#), [23](#) e [43-A](#) da Portaria DIR nº 255 - GDG. Assim, no tocante a esse dispositivo, **a Administração do**

CEFET-MG está atrasada em relação aos prazos de sua própria norma. Esse ponto foi anotado no Despacho Informativo nº 3/2023 - CEGEST:

"[...] Isso posto, recomendamos que seja divulgado novo prazo para que os procedimentos previstos nos artigos 22, 23 e 43-A da Portaria DIR nº 255 - GDG sejam adotados.

Note-se que, neste momento, há dissonância entre a previsão desses dispositivos e as autorizações de realização do PGD. Sendo assim, parece-nos que ou a Portaria DIR nº 255 - GDG deve ser revista ou as concessões de autorizações para o PGD têm que ser revistas. [...]"

Acréscete-se a esse ponto a necessidade de acompanhamento do desempenho institucional que se encontra no risco R2 do Acórdão nº 2564/2022 do Plenário do TCU.

Conforme já apresentamos Relatório nº 1/2023 - SEGEP, nos termos do art. 8º da Portaria DIR nº 255/2022, no âmbito do CEFET-MG, a **adoção de metas pressupõe a existência de indicadores**, o quais são definidos como métricas "*com forte associação com dado objetivo e cuja mensuração pode prover informação útil sobre o alcance do referido objetivo*". Vistas essas informações, concluímos pela **carência de estruturação dos quadros de indicadores e metas para as equipes institucionais de base**.

4.4.2. Panorama analítico

Apresentamos, a seguir, um panorama analítico das tipologias de entregas e das possibilidades de monitoramento, cujo desenvolvimento foi realizado no escopo do Relatório nº 1/2023 - SEGEP.

Quadro 39 - Desafios para o monitoramento de entregas por meio de indicadores e metas no CEFET-MG.

Tipologias de entregas		Possuem alta relevância de monitoramento direto	Não possuem alta relevância de monitoramento direto	
			Registráveis (inserem-se no rol formal de serviços da equipe)	Não registráveis (não são passíveis de produzirem indicadores, não são verificáveis ou não são relevantes)
Planejáveis (Entregas existentes passíveis de serem planejadas no plano de trabalho, dado que a demanda surgiu antes de seu início)	Planejadas (incluídas no plano de trabalho)	(I) Cabe a realização de monitoramento pelas chefias e que permita controle social.	(III) Monitoramento indicado com o uso de sistemas computacionais ligados ao fluxo de trabalho*.	Parece-nos difícil de se aplicar esse quadrante. Em face disso, não o analisamos.
	Não planejadas (existentes, mas não incluídas no plano de trabalho)	(II) Devem ser incluídas em " banco de tarefas monitorado " para monitoramento pelas chefias e que permita controle social. Ao serem incluídas no planejamento, inserem-se no item (I).	(IV) Inicialmente, podem ser incluídas em " banco de tarefas não monitorado ", com gestão própria pelo agente público. Ao ser executada, aplica-se o monitoramento do item (III).	Parece-nos difícil de se aplicar esse quadrante. Em face disso, não o analisamos.
Não planejáveis (Entregas não passíveis de serem incluídas no plano de trabalho, em geral, por surgirem ao longo de sua execução e serem demandadas por pessoas externas à equipe)		Parece-nos difícil de se aplicar esse quadrante. Em face disso, não o analisamos.	(III) Monitoramento indicado com o uso de sistemas computacionais ligados ao fluxo de trabalho*.	(V) Cabe registrar essas entregas no rol de atividades consolidadoras, na forma do art. 21 , § 3º, e do art. 28 da Portaria DIR nº 255/2022.

* Neste momento, parece-nos que o item (II) apenas pode ser aplicado, em curto prazo, na Diretoria de Tecnologia da Informação, em face do uso de sistema computacional para gerenciamento de serviços que, ao que parece, permitirá a aplicação de acordo de níveis de serviço. |
Fonte: Relatório nº 1/2023 - SEGEP.

Para informações detalhadas sobre esse quadro, deve-se conhecer o Relatório nº 1/2023 - SEGEP. Mas dele extraímos que apenas cabe o monitoramento das atividades dos tipos I e III, que representam, respectivamente

? Atividades planejadas e que possuem alta relevância de monitoramento direto pela chefia (tipo I): Essas atividades, em geral, têm menor volume, são altamente variáveis. Elas abrangem, por exemplo, situação em que o chefe solicita a criação de

um relatório ou de um projeto que tem grande volume e precisa de acompanhamento direto.

? **Atividades registráveis e que não possuem alta relevância de monitoramento direto pela chefia (tipo III):** Essas atividades, em geral, têm grande volume e são altamente padronizadas, abrangendo os serviços pré-definidos de uma unidade organizacional. Exemplos: registros padronizados em sistemas e emissão de documentos, análises simples e repetitivas.

Os dois grupos de atividades podem ser monitorados por sistemas computacionais. Mas, para monitorar as atividades do **tipo III**, o uso de **sistema que automatize esse processo nos parece indispensável.**

Nesse momento, ao que nos parece, apenas a DTI dispõe de sistema para realizar esse monitoramento automatizado de entregas do **tipo III** (trata-se do *Gestionnaire Libre de Parc Informatique* - GLPI), destacando de não termos informação sobre a suficiência desse sistema. **Para as outras unidades organizacionais, parece-nos que há carência que precisa ser tratada para se conseguir adotar indicadores e metas.**

4.4.3. Sugestão para redução do problema

Em face dessa carência, **procuramos encontrar indicador que seja alternativo ao monitoramento direto das entregas**, mas que seja representativo dos serviços prestados, de forma global.

A alternativa que nos parece cabível para aplicação mais imediata é a criação de **indicador global de satisfação do público atendido***, que permita a produção de métricas por unidade organizacional. Um indicador dessa natureza pode ser criado com tempo relativamente curto, por equipe especialmente designada para esse fim, e seus resultados podem ser coletados e calculados periodicamente, com o uso de questionários aplicados junto à comunidade institucional e de planilhas eletrônicas.

* Destaca-se que: (i) a aplicação dessa medida se daria sem prejuízo da criação de indicadores específicos para as diversas áreas operacionais, assim que isso se mostrar viável; (ii) os indicadores em tela se referem às entregas de rotina e, salvo engano, não se confundem com os indicadores de desenvolvimento elencados no Plano de Desenvolvimento Institucional vigente.

4.5. Capacitação

Mantendo os apontamentos colocados no Despacho Informativo nº 3/2023 - CEGEST, a capacitação permanece sendo um ponto relevante, dado que foi **apontada por 40% dos participantes que responderam a pesquisa** (item 3.1.12), tendo também indicações de necessidade pelas chefias:

*"[...] Em relação a sugestões para capacitação dos servidores em PGD, foram destacadas a necessidade de treinamentos voltados para os **sistemas** informatizados utilizados, bem como capacitações voltadas para **lideranças** e orientações quanto às **boas práticas** para execução do teletrabalho." (item 3.2) (grifos nossos)*

Concordando com a transcrição acima, as respostas apresentadas no Quadro 5 (linha 13) apontam para certa necessidade de capacitação de **chefias**. Também no escopo da capacitação há a relevância de se trabalhar as **boas práticas** referentes à **autodisciplina** e à **separação entre as esferas do trabalho e de casa**, itens pontuados dentre as desvantagens pessoais do PGD (Figura 4)

4.6. Manualização e boas práticas

Consideramos que permanece necessária a criação de um **guia com informações sobre o PGD, e que evidencie as boas práticas**, conforme apontado nos grupos focais (item 3.2) e no relatório da SEGEP (item 3.6.4). Nesse sentido, mantém-se a necessidade apontada no Despacho Informativo nº 3/2023 - CEGEST.

4.7. Integração das equipes

Acerca do risco de **desconexão dos servidores com a Instituição**, apontado no Acórdão nº 2564/2022, do Plenário do TCU, vê-se que há apontamentos sobre "prejuízo de sentimento de pertencimento" feitas pelos participantes (Figura 4). Conforme apontado no relatório da SEGEP, julgamos que esse risco pode ser mitigado por meio da **realização de reuniões periódicas dos grupos**.

4.8. Limitações da análise

Considerando as inúmeras transformações ocasionadas pelo PGD, julgamos que alguns pontos fugiram do escopo de nossa análise em função do tempo exíguo e da dificuldade de análise de cada caso específico. Dentre eles, podemos citar:

- (a) verificação da qualidade dos atendimentos telefônicos;
- (b) verificação pormenorizada das informações obtidas no sistema de controle do PGD para cada equipe de trabalho;
- (c) verificação dos horários de trabalho dos servidores no PGD.

Avaliações posteriores podem ser feitas considerando esses aspectos.

4.9. Sistema

Mantemos a avaliação do Despacho Informativo nº 3/2023 - CEGEST referente à pertinência de revisão do sistema utilizado, observados os apontamentos apresentados no Quadro 5 (linha 15), no Quadro 8 e no item 3.2.

5. Conclusão

Em face dos relatórios sintetizados no item 3.6, parece-nos **conveniente e oportuna a manutenção do PGD nas equipes vinculadas à DTI, à SECOM e à SEGEP**, desde que haja continuidade dos esforços de melhoria para sanear os pontos elencados na análise (item 4), em face da qual nos manifestamos pela pertinência de:

- (i) definir, por norma, **diretrizes institucionais sobre o atendimento presencial** para mitigar riscos referentes ao atendimento presencial (item 4.1);
- (ii) reforçar o **uso de tecnologia de softphone** para mitigar riscos de redução da qualidade do atendimento aos telefones institucionais (item 4.1);
- (iii) criar e divulgar **tabela com os horários de disponibilidade e contatos dos servidores** em PGD, garantindo o conhecimento da comunidade sobre informações úteis para o estabelecimento do diálogo e da comunicação (item 4.1);
- (iv) trabalhar de modo que os **planos de trabalho e registros no sistema** sejam melhorados, por meio de **capacitação, campanhas, manuais e auditorias internas** (ou procedimento similar ao de auditoria, tal como **revisão por pares**) (item 4.2);
- (v) determinar a **revisão das tabelas de atividades**, bem como retirar a obrigatoriedade de que elas sejam aprovadas pelo Diretor-Geral (item 4.3)
- (vi) determinar a criação de **indicador de satisfação do público atendido**, como medida imediata, sem prejuízo da criação de indicadores específicos para as diversas

áreas (item 4.4);

(vii) iniciar ações de **capacitação** voltadas para **sistemas, liderança e boas práticas** em PGD (tem 4.5);

(viii) implementar **guia** de informações e **boas práticas** sobre o PGD (item 4.6);

(ix) definir padrão de manutenção de **reuniões periódicas** das equipes em PGD (item 4.7);

(x) manter as ações institucionais relativas à **mudança do sistema** para registros e acompanhamento do PGD.

Também nos parece apropriada a prorrogação da fase de ambientação no **GDG** e na **SRI** para dar maior prazo para apresentação de seus respectivos relatórios.

Apresentadas nossas conclusões e nos colocando à disposição para esclarecimentos e diálogo, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente em 29/05/2023 14:13)

WESLEY RUAS SILVA
SECRETARIO
SEGEF (11.68)
Matrícula: 1620188

Visualize o documento original em <https://sig.cefetmg.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **2**, ano: **2023**, tipo: **RELATÓRIO**, data de emissão: **29/05/2023** e o código de verificação: **6a7d058693**