

RELATÓRIO Nº 4 / 2023 - SEGEP (11.68)

Nº do Protocolo: 23062.041502/2023-66

Belo Horizonte-MG, 18 de agosto de 2023.

Ao Senhor

Flávio Antônio dos Santos

Presidente do Comitê de Governança

Assunto: Manifestação técnica sobre a fase de ambientação na Diretoria de Educação Profissional e Tecnológica (DEPT), na Diretoria de Graduação (DIRGRAD), no Gabinete da Diretoria-Geral, na Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação (DPPG), na Diretoria e Extensão e Desenvolvimento Comunitário(DEDIC), na Secretaria de Relações Internacionais(SRI) e na Procuradoria Federal (PROJUR).

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 **Diretoria de Educação Profissional e Tecnológica (DEPT), na Diretoria de Graduação (DIRGRAD), Gabinete da Diretoria-Geral, Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação (DPPG), Diretoria e Extensão e Desenvolvimento Comunitário (DEDIC), Secretaria de Relações Internacionais (SRI) e Procuradoria Jurídica (PROJUR)**. 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 Procuradoria Jurídica(PROJUR), Diretoria de Educação Profissional e Tecnológica (DEPT), na Diretoria de Graduação(DIRGRAD), Gabinete da Diretoria-Geral, Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação(DPPG),Diretoria e Extensão e Desenvolvimento Comunitário(DEDIC), Secretaria de Relações Internacionais(SRI) finalizaram. A fase da PROJUR findou em 08/07/2023 e as demais em 31/07/2023, conforme PORTARIA DIR GDG/CEFET-MG Nº 426, DE 14 DE JULHO DE 2023.

Em 12/07/2023, a SEGEP encaminhou dois formulários para coleta de informações acerca do PGD nas Unidades elencadas acima e as unidades vinculadas.O primeiro formulário diz respeito às manifestações dos servidores participantes do PGD. O segundo formulário foi direcionado para os usuários dos serviços prestados pelas unidades organizacionais avaliadas. Este último contou com as seguintes Unidades Organizacionais:

- ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL
- BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
- COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL
- COORDENAÇÃO DE GÊNERO, RAÇA, AÇÕES AFIRMATIVAS E IDENTIDADES
- COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS
- COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À INTERNACIONALIZAÇÃO
- DEDIC -COORDENAÇÃO DE ARTE E CULTURA
- DEDIC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

- DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS
- DEDC -COORDENAÇÃO DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO
- DEDC -DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO
- DEDC -PROGRAMA PRÓ-TÉCNICO
- DEPT - COORDENAÇÃO DE INOVAÇÃO E FOMENTO DA EPTNM - S/n
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - ARAXÁ
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - VARGINHA
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM ELETROELETRÔNICA - EAD
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM ELETROÔNICA - ARAXÁ
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM ELETROTÉCNICA - NEPOMUCENO
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM ESTRADAS - NOVA SUIÇA
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - DIVINÓPOLIS
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA- TIMOTEO
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - VARGINHA
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MEIO AMBIENTE - CURVELO
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MINERAÇÃO - ARAXÁ
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA- TIMOTEO
- DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM REDES DE COMPUTADORES - NEPOMUCENO
- DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE INOVAÇÃO E FOMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MINAS- ARAXA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA METALÚRGICA- TIMOTEO
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO EM DESIGN DE MODA- DIVINOPOLIS
- DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA
- DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N
- DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO
- DPPG - COORDENAÇÃO DE DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA -
- DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MATERIAIS - NOVA SUIÇA
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL

- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO LATO SENSU - NOVA GAMELEIRA
- DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM
- DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO
- GABINETE
- PROCURADORIA JURÍDICA
- SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Além dos formulários enviados, no período de 12/07 a 28/07/2023, as servidoras Cláudia Maria Abreu Murta, Luisa Nogueira Guimarães e Thaís Aparecida Marques Santos Silva organizaram grupos focais com as chefias das unidades organizacionais que participaram do PGD no período avaliado. 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.

2. Metodologia

Os insumos de análise para esta manifestação foram:

- resultados de **questionário** respondido por servidores **participantes** do PGD;
- resultados de **grupos focais** realizado com **chefias** diretamente subordinadas às unidades mencionadas;
- dados extraídos** do **sistema** de gestão do PGD;
- 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:PROJUR,DEPT, DPPG, DEDC, DIRGRAD, GDG,SRI e unidades vinculadas**". Dentre elas, **02** servidores atuam como chefia e participante do programa, **09** servidores atuam como chefe e não é participante do programa, e **24** 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 que não participam 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)
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	0	3	0	3	3	1	1
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO -CPA	1	4	1	5	3	2	0,6
DIR DE GRADUAÇÃO	0	1	1	2	2	1	1

COORD DE AVAL E REGUL DA EPTNM	0	1	0	1	1	1	1
COORD DE DESENV COMUNITARIO	0	2	0	2	2	1	1
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	1	1	1	2	1	2	0,5
DEPTO DE LINGUAGEM E TECNOLOGIA - NS	1	1	1	2	1	2	0,5
DIR DE PESQUISA E POS-GRADUACAO	0	3	1	4	4	1	1
DIR DO CAMPUS ARAXÁ**	3	1	1	2	1	4	0,5
DIRETORIA DE EDU PROF E TECNO	0	4	1	5	3	1	0,6
DIRETORIA EXTE DESENV COMUNITARIO	0	2	1	3	3	1	1
GABINETE	1	6	1	7	1	2	0,14
PROCURADORIA JURÍDICA	0	1	1	2	2	1	1
PROG POS-GRAD LATO SENSU - NG	0	1	1	2	1	1	0,5
PROG POS-GRAD EDU TEC - NG	0	1	1	2	1	1	0,5
PROG PÓS-GRAD EM ADMINISTRAÇÃO-NG	0	1	1	2	2	1	1
PROG POS-GRAD EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NS	0	1	1	2	2	1	1
PROG POS-GRAD ENG ELETRICA-NG	0	1	1	2	2	1	1

* Dados retirados do sistema PGD-SUSEP e sistema Sighr.

** Apesar de não constar como Unidade em fase final de ambientação, os dados foram considerados na avaliação geral.

3.1.1. Nível de satisfação com o Programa de Gestão e Desempenho do CEFET-MG

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 à sensação de satisfação, podemos destacar algumas justificativas de cada setor participante:

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

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	"Na minha opinião, o PGD somou para a minha qualidade de vida no geral. No aspecto profissional, melhorou a qualidade das atividades do setor, tivemos que criar modelos de documentos, check list, calendário, entre outros. Deu um trabalho no início, mas otimizou a realização das atividades. As responsabilidades por cada atividade foram divididas, mas sempre com supervisão da chefia imediata. No âmbito pessoal, houve redução de custos no geral e melhoria da gestão do tempo. "
--------------------------	--

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA	" A qualidade das entregas do setor aumentou, além disso melhorou muito a minha qualidade de trabalho."
COORD DE AVAL E REGUL DA EPTNM	"As atividades estão sendo realizadas integralmente no prazo estabelecido, bem como a comunicação com a equipe é realizada de forma adequada."
COORD DE DESENV COMUNITARIO	"Minha produtividade é melhor em casa, pois além de ter dificuldade de concentrar com barulho, prefiro trabalhar em ambientes escuros e quentes e no CEFET-MG tem muito barulho, as salas são claras e devido aos outros colegas, as janelas ficam abertas e eu com frio. Ademais, eu economizo tempo com o deslocamento, e economizo dinheiro com alimentação em casa e deslocamento para o serviço. Todavia, saliento que acho essencial não ser 100% online, pois é importante irmos ao CEFET-MG e realizarmos atendimentos presenciais e reuniões presenciais."
COORDENACAO DE PROCESSOS SELETIVOS	"Ganhei mais qualidade de vida e tempo, porque não preciso deslocar 3 dias da semana, não preciso me arrumar para sair de casa e tenho menos distrações do que ao trabalhar presencialmente."
DEPTO DE LINGUAGEM E TECNOLOGIA - NS	"Estou satisfeito com o PGD pois proporciona maior flexibilidade quanto à organização das demandas, permitindo maior concentração na realização das atividades a medida que facilita a distribuição destas durante o período de trabalho."
DIR DE GRADUAÇÃO	"Me encontro muito satisfeito com o PGD, e essa satisfação pode ser dividida em 2 aspectos: pessoal e profissional. Sobre o 1º, o pessoal, o PGD me auxiliou muito a cuidar de minha saúde, pois, no início de 2023, fui diagnosticado com Doença Celíaca (doença autoimune causada pela intolerância ao glúten), e me alimentar fora de casa passou a trazer muitos riscos de contaminação. Estando em casa mais dias na semana, consigo preparar minhas refeições, tendo maior controle sobre o glúten. Ainda, consegui me mudar para Congonhas - MG, cidade na qual minha esposa trabalha, permitindo, dessa forma, um maior convívio familiar. Isso reflete diretamente em uma maior tranquilidade para exercer minhas atividades de trabalho. Sobre o 2º aspecto, o profissional, observo que trabalhando em casa consigo manter um nível de concentração mais elevado, pois temos menos interrupções, menos ruídos, o que facilita a execução de determinadas atividades, como participar de reuniões, escrever documentos mais complexos, dentre outras."
DIR DE PESQUISA E POS-GRADUACAO	"A flexibilidade proporcionada pelo programa permite a realização das atividades com mais eficiência e mais motivação para o trabalho. Além disso, o programa também propicia uma melhora significativa na qualidade de vida dos servidores."
DIR DO CAMPUS AXARA	"Todas as vezes que a coordenação do PPGEMIN precisou de atendimento em várias áreas, foi muito bem atendida. Não houve prejuízo nas tarefas, pelas mesmas serem desenvolvidas de forma remota. Claro que algumas atividades, como recepção de discentes e organização da documentação física não pode ser utilizada in loco, uma vez que a nossa secretaria está trabalhando de forma totalmente remota. Mas no geral a experiência e os resultados tem sido ótimos."
DIRETORIA DE EDU PROF E TECNO	"São muitos os fatores que me fazem estar satisfeita com a possibilidade de participar do Programa de Gestão e Desempenho no CEFET-MG, dentre os quais destaco: a possibilidade de maior concentração para execução das tarefas, tendo em vista o menor número de interrupções desnecessárias durante o período de trabalho e, portanto, maior produtividade diária e eficiência; e a ausência da necessidade de deslocamento diário da residência para o CEFET-MG e vice-versa, ganhando tempo e proporcionando melhor qualidade de vida."
DIRETORIA EXTE DESENV COMUNITARIO	"Em razão da pandemia da COVID-19, ao qual o setor trabalhou compulsoriamente de forma remota entre os anos 2020 e 2021, e parcialmente em 2022, muitos dos processos, metodologias foram redefinidos. Além disso, diversos documentos e referenciais normativos foram revistos, como o intuito de dar maior clareza e objetividade às atividades desempenhadas pela DEDC. Isso permitiu que todo o trabalho realizado pela DEDC no âmbito do Programa de Gestão e Desempenho, até o presente momento, pudesse ser realizado de forma

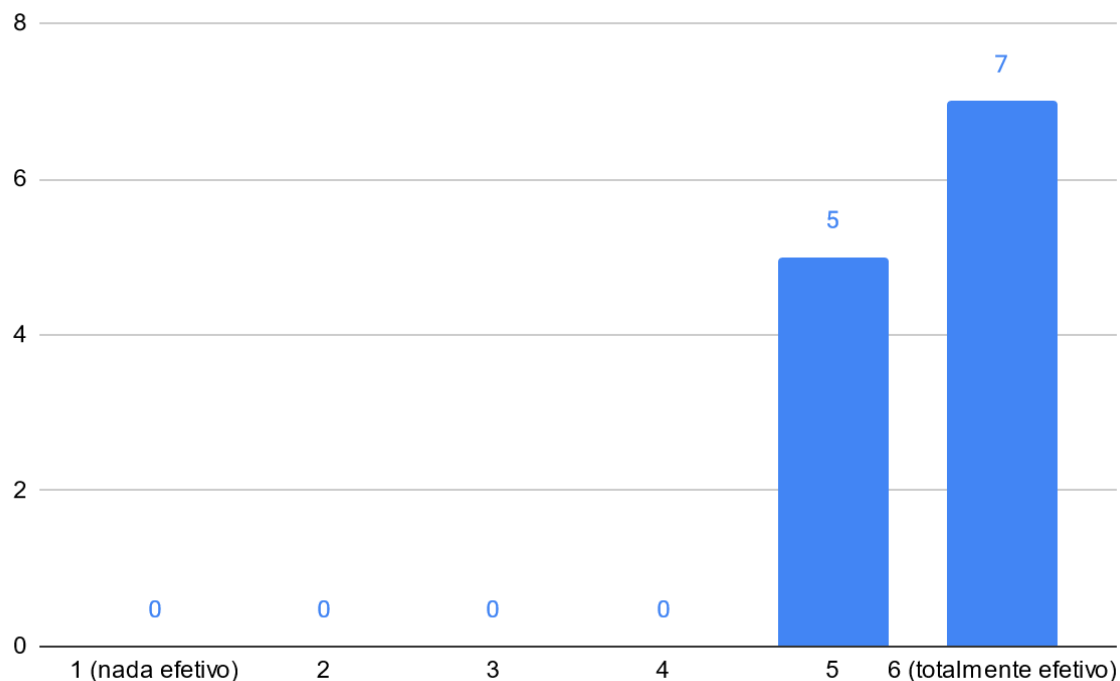
	<i>satisfatória. Isso, aliada à revisão de toda a forma de trabalho, e a flexibilidade de trabalho presencial e remoto pelos servidores integrantes do PGD."</i>
GABINETE	<i>"Apesar de não contar com o banco de horas, há maior flexibilidade nos horários de trabalho, sem restrição de acesso à estação de trabalho no CEFET-MG, possibilitando que possamos trabalhar presencialmente acima da carga horária mínima."</i>
PROCURADORIA JURIDICA	<i>"PGD se mostrou eficaz e boa ferramenta para otimizar recursos de toda ordem, sem prejuízo para os serviços do setor."</i>
PROG POS-GRAD LATO SENSU - NG	<i>"- Manutenção plena das atividades e ações administrativas; - Atendimento às demandas em tempo hábil; - Maior disponibilidade e agilidade na prestação de informações e atenção aos serviços, tanto de forma remota quanto presencial."</i>
PROG POS-GRAD EDU TEC - NG	<i>"Satisfeito porque as demandas estão sendo entregues com mais eficiência."</i>
PROG POS-GRAD EM ADMINISTRACAO - NG	<i>"Não houve alterações na produtividade."</i>
PROG POS-GRAD EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NS	<i>"A servidora do Posling tem cumprido todas as atividades de maneira eficiente. O horário de trabalho escolhido por ela e acertado com a coordenação atende satisfatoriamente o público interno do Posling, ou seja, os alunos, professores e demais servidores."</i>
PROG POS-GRAD ENG ELETRICA - NG	<i>No meu ponto de vista, os servidores em PGD tem realizado atendimento de forma muito mais efetiva e rápida. Além disso, o canal via WhatsApp tem facilitado muito a comunicação. Creio que o aumento do rendimento do servidor em PGD é notável. De fato, eu era um pouco relutante quanto a esta ideia, mas fiquei positivamente surpreso com o resultado.</i>

Em síntese, os setores participantes ressaltaram melhoria na **qualidade de vida**, a **qualidade da entrega**, a flexibilidade no desenvolvimento do trabalho, qualidade e desempenho das atividades e o reforço do **compromisso com as atividades planejadas e realizadas**. Além disso, como observamos no quadro acima, alguns processos de trabalho foram revisados observando não só a necessidade de adaptação, mas também visou a melhoria e até mesmo o planejamento de atividades e entregas pelos setores.

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

Neste quesito, algumas chefias destacaram **a eficiência e agilidade no atendimento viabilizado pelo Whatsapp** e outros meios auxiliares utilizados na comunicação entre os servidores e os usuários dos serviços. Além disso, houve menções sobre o envolvimento dos servidores quanto às entregas acordadas e a manutenção do rendimento das entregas realizadas. Por outro lado, também houve relatos sobre a **difículdade operacional encontrada no sistema utilizado que inviabiliza a mensuração de metas**. De forma geral, 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:

Figura 1. Resposta ao item "alcance de metas e resultados com o PGD".



Como justificativa, as respostas mencionadas ressaltam aspectos como a maior celeridade no atendimento, demandas e entregas resolvidas em tempo hábil, entre outros. Em algumas situações, apesar das manifestações positivas, houve destaque para a necessidade de melhoria do sistema de acompanhamento do PGD.

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

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	<i>O cadastro dos planos de trabalho foram, desde o início, realizados conforme experiências anteriores e, deste modo, o tempo previsto foi pensado de acordo com os tempos despendidos nestas atividades. Deste modo, as metas e resultados sempre foram alcançadas conforme previsto pela equipe.</i>
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA	<i>Estamos cumprindo as metas e lutando para que a equipe que gerencia o sigaa melhore nosso sistema de trabalho</i>
COORD DE DESENV COMUNITARIO	<i>Todas as demandas vêm sendo atendidas em tempo hábil seja presencialmente seja remotamente.</i>
DIR DE GRADUACAO	<i>É difícil aferir metas e resultados alcançados em função da qualidade da plataforma utilizada</i>
DIR DO CAMPUS AXARA	<i>Justamente pela questão levantada anteriormente. Poderia ser 100% efetivo, mas o fato da nossa secretaria estar em uma situação especial (totalmente remota), alguns serviços e atendimentos, como nomeados anteriormente, não podem ser realizados.</i>
DIRETORIA DE EDU PROF E TECNO	<i>Todas as demandas da diretoria estão dentro dos limites de atendimento. O que registro é a necessidade de mais técnicos pelo grande número de demandas</i>
DIRETORIA EXTE DESENV COMUNITARIO	<i>A metodologia do PDG, decorrente do planejamento das atividades por horas, por força da implantação do SUSEP, não permite inferir com detalhes e assertividade metas e resultados. Para os setores da DEDC, a qualidade decorre da otimização e revisão dos processos de trabalho realizados por força da pandemia da COVID-19, ao qual a equipe já se demonstrava apta à essa forma de trabalho. O PGD impactou nos prazos de entrega, assegurando maior celeridade nos encaminhamentos e execução das rotinas de trabalho, por conta da necessidade de resposta aos membros demandantes da comunidade.</i>

	<i>Percebeu-se uma necessidade de retorno à comunidade e chefia, por parte dos participantes do PGD, ao qual é variável de servidor para servidor.</i>
PROCURADORIA JURIDICA	<i>Foram normalmente atendidas as demandas do setor com o PGD.</i>
PROG POS-GRAD EM ADMINISTRACAO - NG	<i>O trabalho continua sendo realizado da mesma forma como ocorria presencialmente. Não foi percebida nenhuma mudança na produtividade</i>
PROG POS-GRAD EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NS	<i>As atividades laborais da secretaria do Posling vêm sendo cumpridas em tempo hábil e de forma eficiente. O horário e dia escolhidos pela servidora para realização de trabalho on-line e presencial não trouxeram nenhum prejuízo ao atendimento do público interessado.</i>
PROG POS-GRAD ENG ELETRICA - NG	<i>O Servidor atendeu todas as metas definidas. Os estudantes do programa tem mencionado que o atendimento da secretaria tem sido extremamente rápido e efetivo. isto ainda se intensificou com a criação de grupo do WhatsApp.</i>

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 a inserção da equipe em todas as etapas dos planos de trabalho, o comprometimento com o cronograma e as tarefas previstas, entre outros. Em outros casos, características fundamentais e inerentes ao funcionamento do PGD como a otimização e revisão dos processos de trabalho, maior celeridade e execução das atividades, empenho por parte dos servidores, a melhoria no atendimento entre outros também foram citados. Abaixo listamos algumas justificativas indicadas pelos participantes.

Quadro 4. Justificativas quanto a inserção dos servidores no PGD.

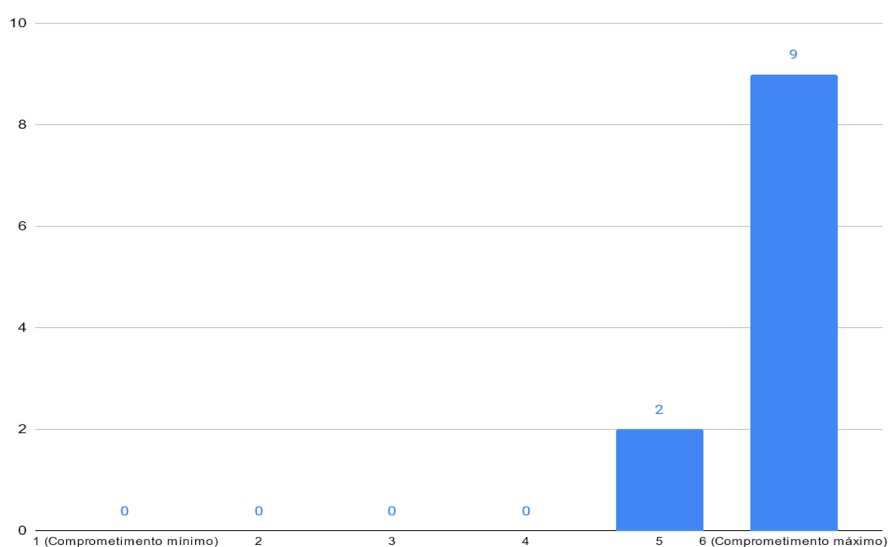
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	<i>Conforme pode ser percebido na resposta anterior, a inserção dos servidores no PGD ocorre deste o planejamento das atividades até a entrega, deste modo, a equipe participa em todas as etapas, desde o planejamento e cadastro dos planos de trabalho, realizado em conjunto e tendo em vista as demandas da unidade.</i>
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA	<i>Neste período os servidores da unidade tem cumprido os cronogramas e feito mais tarefas do que as previstas.</i>
COORD DE DESENV COMUNITARIO	<i>A CDCO conta atualmente apenas com 2 servidores, a chefia (eu) e uma colega. A inserção da equipe no PGD requereu reuniões de alinhamento com a participação da DEDC e se mantém usando grupo de WhatsApp e planilhas online. Essas ferramentas permitem que o trabalho coletivo aconteça com eficiência e sem retrabalho.</i>
DIR DE GRADUACAO	<i>Considerando as respostas dadas nas questões anteriores, a inserção dos servidores da Diretoria de Graduação foi satisfatória</i>
DIR DO CAMPUS AXARA	<i>Os resultados previamente acordados, tem sido completamente realizados com a mesma eficiência em tempo hábil, sem perdas na sua qualidade</i>
DIRETORIA DE EDU PROF E TECNO	<i>A metas têm sido alcançadas</i>
DIRETORIA EXTE DESENV COMUNITARIO	<i>A metodologia do PDG, decorrente do planejamento das atividades por horas, por força da implantação do SUSEP, não permite inferir com detalhes e assertividade metas e resultados. Para os setores da DEDC, a qualidade decorre da otimização e revisão dos processos de trabalho realizados por força da pandemia da COVID-19, ao qual a equipe já se demonstrava apta à essa forma de trabalho.</i>

	<i>O PGD impactou nos prazos de entrega, assegurando maior celeridade nos encaminhamentos e execução das rotinas de trabalho, por conta da necessidade de resposta aos membros demandantes da comunidade. Percebeu-se uma necessidade de retorno à comunidade e chefia, por parte dos participantes do PGD, ao qual é variável de servidor para servidor.</i>
PROCURADORIA JURÍDICA	<i>Avaliação positiva, tendo a servidora alcançado as metas e resultados previamente acordados.</i>
PROG PÓS- GRAD EM ADMINISTRAÇÃO - NG	<i>Só há uma servidora na unidade, que desempenha suas tarefas com o mesmo empenho de quando trabalhava apenas de forma presencial.</i>
PROG PÓS-GRAD EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NS	<i>Diante do que já foi informado acima, avalio como totalmente satisfatória a inserção da servidora no PGD, visto que, nesse período, não houve nenhum prejuízo quanto à realização das atividades e o alcance das metas e resultados. Todo o trabalho vem sendo desenvolvido de forma satisfatória, os horários estão sendo cumpridos e a secretaria do Posling tem estado aberta no horário adequado para atendimento do público interno, principalmente os alunos.</i>
PROG POS-GRAD ENG ELETRICA - NG	<i>No meu ponto de vista, tudo funcionou muito bem. A maior dificuldade foi se adaptar ao novo sistema de lançamento de atividades. Após a fase de adaptação, tudo fluiu muito bem. Cito que o atendimento da secretaria melhorou bastante e que todas as metas foram alcançadas no período de 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 o planejamento e execução da tarefa nos atendimentos realizados entre a chefia e seus subordinados, a disponibilidade dos

servidores quando exigido a presença dos servidores na Unidade Organizacional, o comprometimento da equipe, a maior celeridade nos encaminhamentos e execução das rotinas de trabalho 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	2	18	8	5	2
2	Houve prejuízo para o atendimento presencial ao público em minha unidade organizacional	1	30	2	2	0
3	A tabela de atividades cadastrada para a minha unidade organizacional deve ser revista	0	12	2	12	9
4	A falta de mapeamento de processos , serviços e atividades em minha unidade organizacional foi prejudicial para a realização do PGD	1	26	4	4	0
5	É necessária a sistematização dos indicadores de resultado dos setores	8	4	5	14	4
6	Houve redução das interações entre os colegas em minha unidade organizacional	0	21	5	8	1
7	Há necessidade de melhorias no sistema utilizado	1	5	1	9	19
8	Houve aumento da qualidade de vida no trabalho	1	0	0	3	31
9	Foi possível melhorar a qualidade das entregas	4	2	0	9	20
10	Os registros das atividades feitos em minha unidade organizacional são completos e suficientes para a prestação de contas	1	1	3	8	22
11	Observei dificuldades em conciliar o teletrabalho com a vida familiar	5	28	0	1	1
12	Há necessidade de revisão da norma institucional que trata do Programa de Gestão e Desempenho no CEFET-MG	11	7	5	9	3
13	A chefia precisa estar mais bem preparada para articular o trabalho no PGD	2	17	4	3	9
14	Houve maior produtividade do setor em relação ao modelo de trabalho sem o PGD	3	4	0	11	17
15	O sistema utilizado é fácil de entender e utilizar	0	12	8	11	4
16	As atividades realizadas por minha unidade organizacional funcionaram muito bem por meio do PGD	0	0	0	5	30
17	Tive dificuldade de ser bem atendido por uma unidade organizacional que está em PGD em razão do teletrabalho	4	27	0	3	1
18	Observei dificuldades em executar o teletrabalho em local diferente do CEFET-MG, devido à estrutura	4	27	1	3	0

	tecnológica utilizada (computador, internet, celular, etc.)					
19	Percebi prejuízo nas relações interpessoais que mantenho no trabalho	1	26	4	1	3

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

1. **51,4%** dos servidores discordam totalmente sobre a necessidade de melhor **colaboração entre colegas**, enquanto que **20%** concordam parcial ou totalmente que deveriam haver melhores colaborações no desenvolvimento do trabalho;
2. Aproximadamente **91,42%** discordam total e parcialmente que houve prejuízo para o **atendimento presencial**, ou seja, julgam que não houve comprometimento do atendimento presencial;
3. Cerca de **40%** discordam de que as **tabelas de atividades** inicialmente cadastradas em suas unidades devem ser revistas. Por outro lado, cerca de **60%** dos servidores apontaram que concordam com a necessidade de revisão da tabela de atividades
4. Para **85,7%** 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 40% responderam que concordam parcialmente sobre a sistematização de indicadores, 11,4% discordam totalmente, 14,29% discordam parcialmente, seguido de 22,86% que não souberam e 11,43% 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 **74,28%** dos servidores não existe a percepção de que houve **redução das interações** entre os colegas de unidade. Já para 25,71%, alguma redução pode ser percebida
7. No que diz respeito ao **sistema** utilizado, **80%** dos servidores concordam parcial e totalmente sobre a necessidade de melhorias no sistema utilizado.
8. Aproximadamente **97%** dos servidores indicaram aumento da **qualidade de vida no trabalho**.
9. Igualmente ao item anterior, cerca de **82,85%** dos servidores concordam que houve uma melhoria na **qualidade das entregas**.

10.
Para **85,7%** 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 **94%** não encontram dificuldades com a entrada no PGD.
12.
Quanto à revisão da **norma que trata do PGD**, cerca de 31,43% não souberam responder, seguido de 20% que discorda totalmente da necessidade de revisão, 14,2% discordam parcialmente e 34,8% 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 **48,5%** dos servidores discordam totalmente sobre a necessidade de melhor preparação, enquanto que **34%** 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**, **8,5%** dos servidores não souberam responder, enquanto que **80%** concordam parcial e totalmente que sentiram uma melhoria na produtividade.
15.
Ainda na usabilidade do **sistema**, **57%** dos servidores discordam parcial ou totalmente que o sistema é fácil de entender e utilizar, enquanto que **42%** concordam parcial ou totalmente sobre a facilidade de utilização do sistema.
16.
Todos os servidores concordam parcial ou 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 **77,14%** dos respondentes não tiveram dificuldades para serem atendidos, enquanto que 11,4% não souberam responder e **11,42%** concordaram parcialmente ou totalmente.
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 **85%** 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, os servidores ressaltaram aspectos conhecidos como a **qualidade de vida, flexibilidade na execução das atividades, gestão do tempo**, diminuição no **tempo gasto com deslocamento, redução de custos** com alimentação e transporte, entre outros.

3.1.7. Principais dificuldades na execução do PGD

As principais dificuldades apontadas pelos servidores dizem respeito ao preenchimento das tabelas de atividades, planos de trabalhos e operacionalização do sistema SUSEP. Um exemplo dado pela PROG PÓS-GRAD EM ADMINISTRAÇÃO - NG revela essa percepção.

"O sistema de gestão do PDG é ruim e lento. Isso tem tornado o cadastro e a consolidação das atividades muito demorado, o que tem demandado muitas horas da jornada de trabalho. Por exemplo, a procura de atividades só ocorre por meio da rolagem da lista, que é extremamente extensa; não é possível excluir várias atividades ao mesmo tempo, e sim uma de cada vez; o cadastro de nova atividade é muito lento; não é possível editar um cadastro de solicitação..."

Outras dificuldades que perpassam diferentes setores e são comuns aos setores participantes também foram citadas como, por exemplo, **a estimativa de quantas tarefas poderiam ser realizadas, gestão do tempo, prestação de contas sobre as atividades realizadas e a redução das interações também foram mencionadas**. Por fim, a **falta de equipamentos adequados, dificuldades de acesso aos recursos informatizados**, estabilidade da VPN e outros compuseram a lista de dificuldades listadas.

3.1.8. Pontos positivos e negativos do PGD na UORG

Neste quesito, muitos argumentos citados na "Motivação" e "Principais dificuldades na execução do PGD" se repetiram. No quadro abaixo estão relacionadas algumas respostas dos participantes que representam os pontos positivos e negativos do PGD.

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

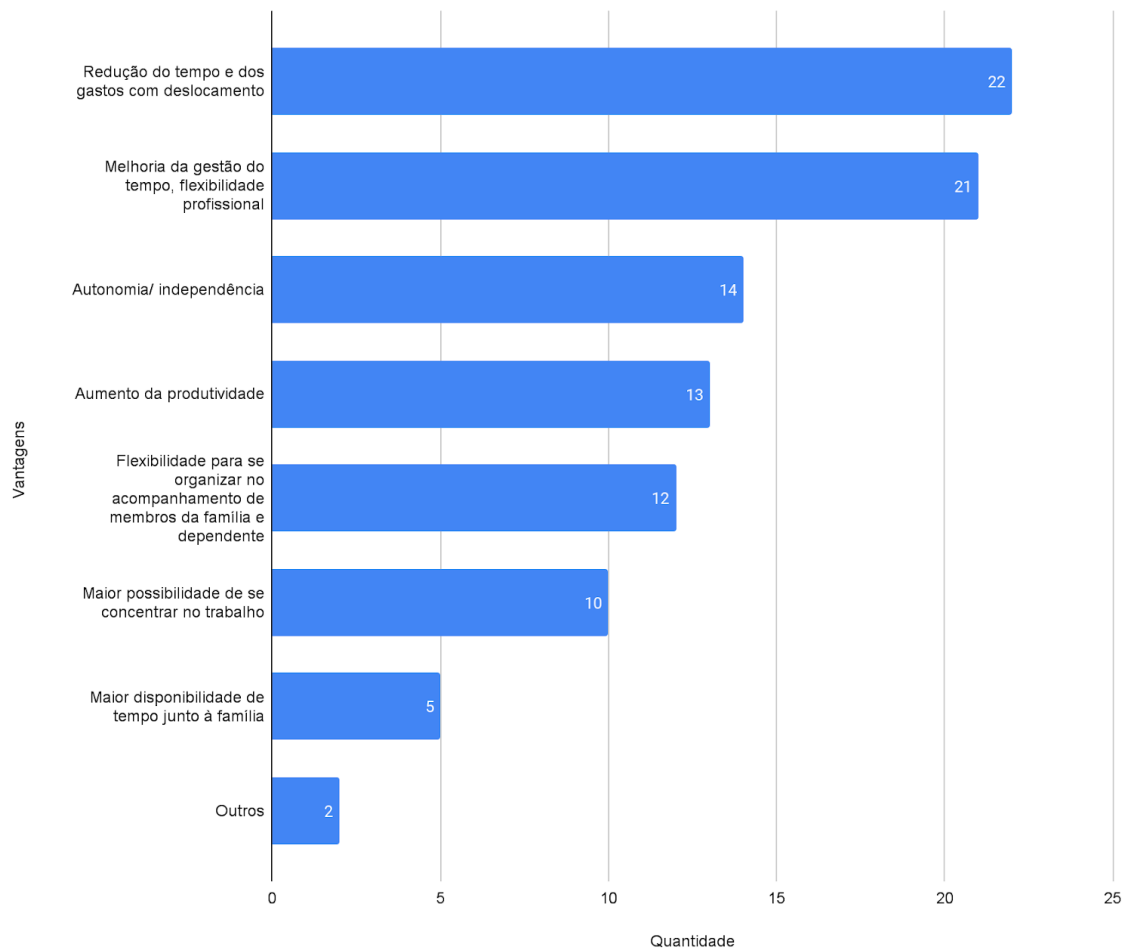
Pontos Positivos	Pontos Negativos
"Maior produtividade e qualidade nas entregas"	"Sentimento de isolamento da equipe."
"Melhor qualidade de alimentação Melhor qualidade do tempo disponível para o trabalho"	"Apesar de não ser exigido, não temos muita flexibilidade de horário, ou seja, temos que estar disponíveis das 8 às 17 e muitas vezes eu gostaria de ter liberdade para tratar de assuntos pessoais durante o expediente e compensar à noite ou das 6 às 8."
"Melhoria das relações pessoais e do humor dos diversos servidores"	"A dificuldade de registro das atividades. O sistema é pouco intuitivo e travado."
"Maior qualidade de vida e melhor gerenciamento do tempo"	"Redução na interação pessoal"
"Aumento da qualidade das entregas e maior autonomia no trabalho que pode ser realizado de forma remota."	"Como a equipe é pequena, em alguns momentos, o atendimento ao público ficou prejudicado"
"O PGD obrigou a unidade a se organizar melhor."	"A falta de relacionamento pessoal é o maior deles. ?Atendimento ao publico externo para receber documentações físicas. organização do ambiente de trabalho (documentação) e a falta de
"A facilidade em organizar as demandas entre os participantes permitiu que os trabalhos não sofressem qualquer tipo de prejuízo, ao mesmo tempo que permitiu um maior conhecimento das demandas que os colegas desempenhavam."	

"Maior conhecimento das tarefas exercidas no setor; melhoria nos canais de atendimento online." "Mais agilidade na resolução das demandas e melhor qualidade de vida para os participantes." "Maior eficiência e agilidade nos atendimentos de demandas internas e externas (docentes e alunos)." "Em alguns casos, aumento de produtividade; menor estresse, atuar com qualidade apresentando os mesmos resultados sem a necessidade de estipular horários; economia de varios parâmetros, entre eles energia elétrica e agua;" "A disponibilidade e rápida resposta de todos os servidores ao serem contactados, seja por membros da comunidade interna ou externa do CEFET-MG; o atendimento dos ramais do telefone fixo por meio do VOIP; a eficiência no acesso à intranet do CEFET-MG, perfeito entrosamento da equipe e a percepção de uma equipe mais disposta e satisfeita na execução das tarefas nesta Diretoria." "Flexibilidade para compatibilizar tarefas do setor com demandas pessoais" "- Reformulação dos processos de trabalho e atendimento das coordenações subordinadas à DEDC; - Revisão e atualização de guias, documentos, e demais referências;" "Maiores produtividade, satisfação no trabalho, autonomia como elemento motivador para o trabalho bem feito, melhoria das relações interpessoais e do Clima Organizacional na DEDC CDCA e auto-responsabilidade."	um local eletrônico para "arquivar" todas as documentações geradas, que são muitas. Tudo tem sido arquivado nas próprias máquinas das secretarias e do coordenador. Isso é inadmissível na minha opinião. Meu micro pessoal não é para armazenar e arquivar documentos do programa de pós que coordenado. Outro problema é que alguns locais que necessitam sempre de pessoas, não funcionam por causa do PGD. Isso tem prejudicado os trabalhos de pesquisas de muitos envolvidos. Laboratórios de grande fluxo não deveriam ter servidores neste regime. Não dá!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!" "- Dificuldade e falta de padronização do registro de atividades desenvolvidas pelos integrantes do PGD; - Dificuldade no acompanhamento sistêmico (quantitativo) das metas, em razão da metodologia de trabalho estabelecida e implementada no SUSEP; -Gerenciamento do software rígido e pouco intuitivo."
---	---

3.1.9. Vantagens e desvantagens pessoais do teletrabalho remoto

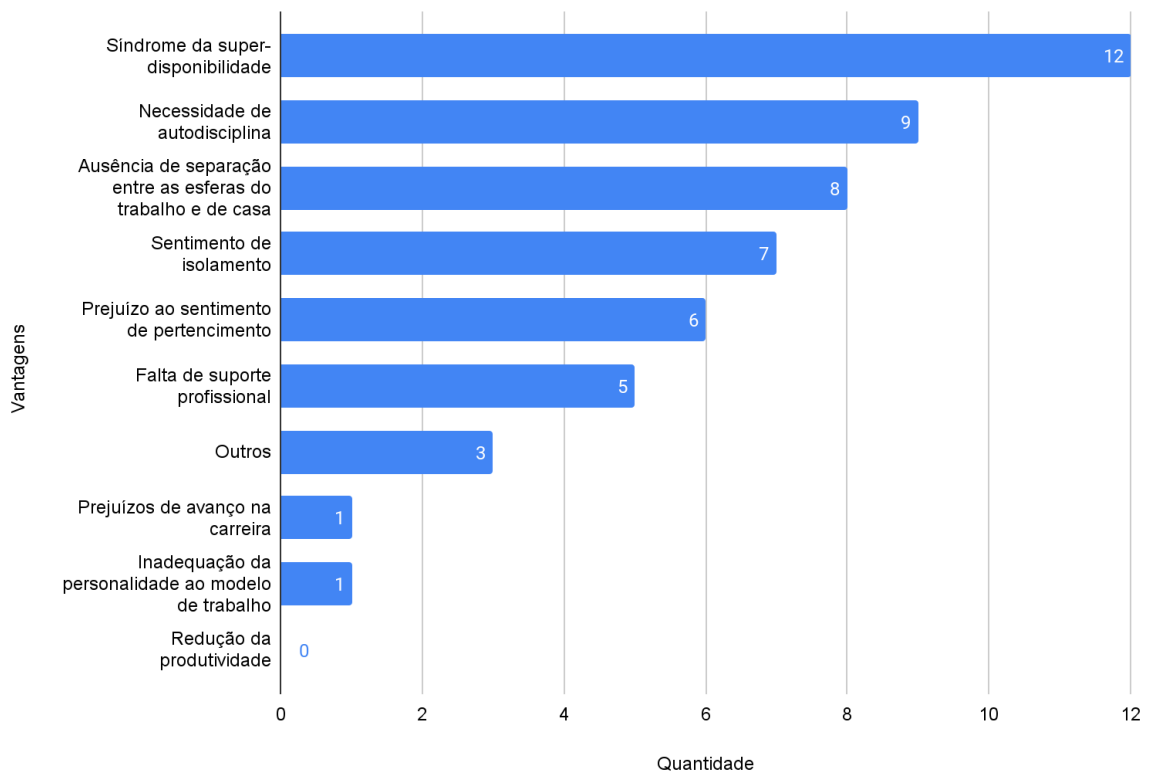
Os servidores foram instados a responder três vantagens e três desvantagens pessoais do teletrabalho que merecem destaque. O resultado está sintetizado nos dois gráficos abaixo.

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



Como podemos observar, "Redução do tempo e dos gastos com deslocamento", "Melhoria da gestão do tempo, flexibilidade profissional" e "Autonomia/Independência" foram as três vantagens que receberam maior quantidade de indicações pelos servidores participantes.

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



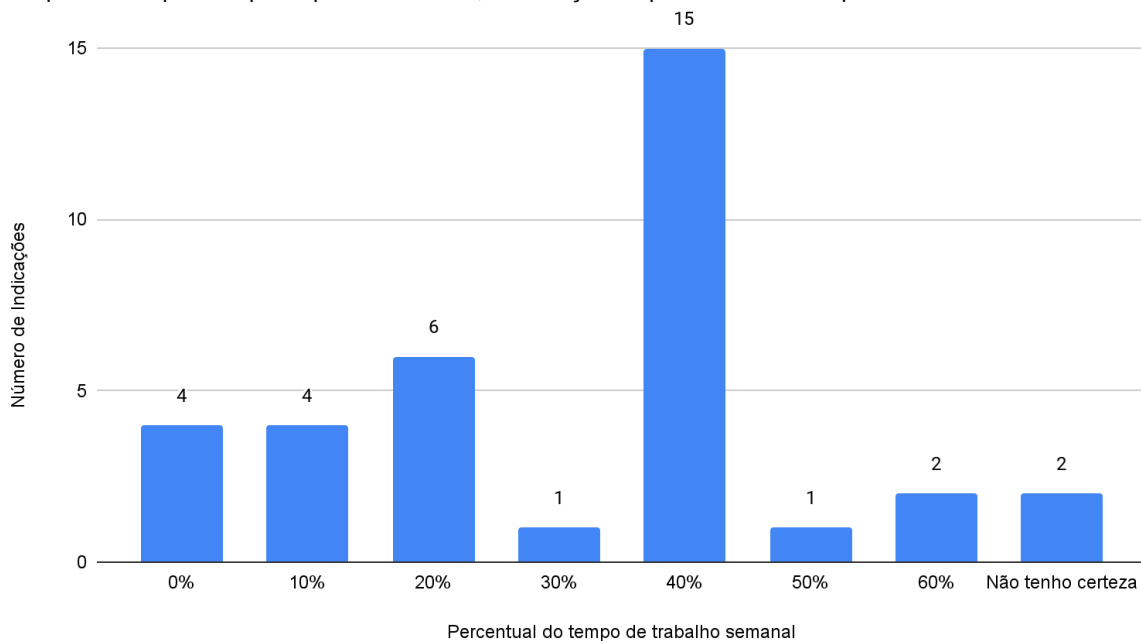
Em relação às desvantagens, "Síndrome da super-disponibilidade", "Necessidade de autodisciplina" e "Ausência de separação entre as esferas do trabalho e de casa?" foram as mais citadas.

No caso da opção "outros", os servidores puderam citar outras desvantagens que esse regime de trabalho trouxe para suas rotinas, a saber: "Suporte na ou para a solução dos problemas de gerenciamento do software de controle do PGD. Custos com infra-estrutura (luz, internet e computador novo)."; "querer garantir que tudo funcione muito bem para a chefia não querer revogar o PGD. Fico alerta o tempo todo para o caso de demanda do chefe, ligações e e-mails.

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 indicar o percentual de tempo presencial no qual acham adequado para complementar com o teletrabalho no PGD.

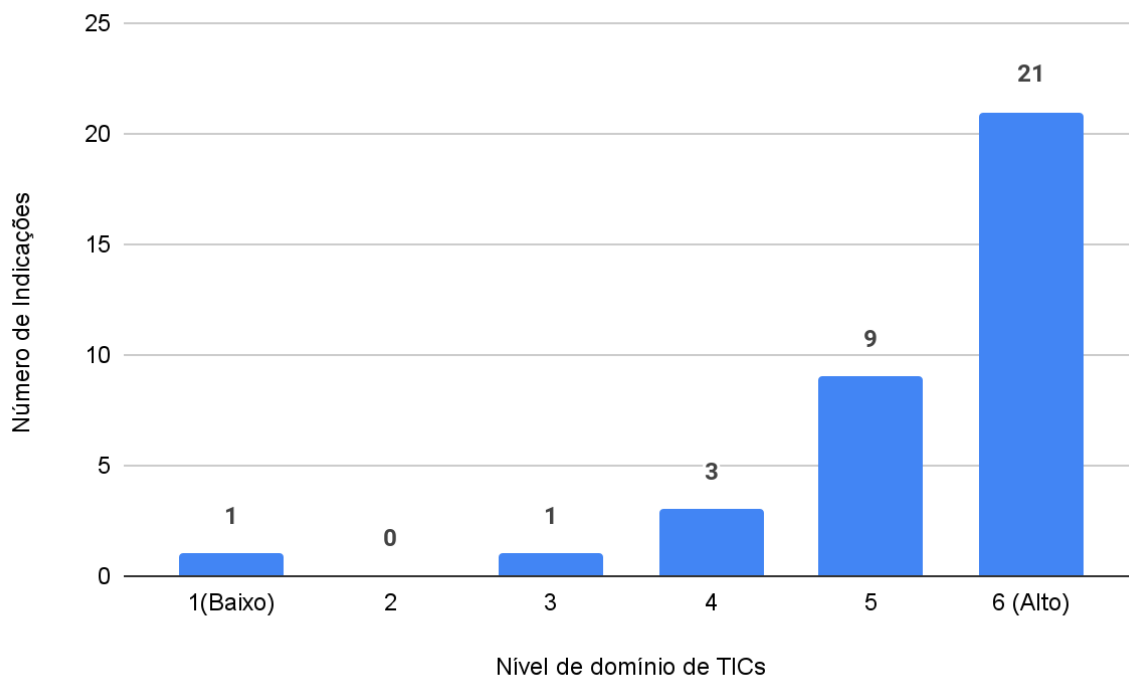
Figura 5. Respostas à questão com o enunciado: "Em sua opinião, qual deve ser a exigência mínima de tempo presencial para os participantes do PGD, em relação ao percentual do tempo de trabalho semanal?".



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 justificassem 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.

Biblioteca Universitária	<i>?Eu considero que tenho domínio das tecnologias essenciais. Quando eu preciso de algum suporte do TI, eu faço contato para esclarecimentos.?</i>
Comissão Própria de Avaliação - Cpa	<i>?Tenho domínio de várias ferramentas de tecnologia, incluindo ferramentas de BI e conhecimento em linguagens de programação como Python e SQL.?</i>
Coord de Aval E Regul Da Eptnm	<i>?Não tive nenhum problema com as TICs para realização de meu trabalho.?</i>
Coord de Desenv Comunitario	<i>?Até o presente momento não encontrei dificuldade em usar TICs para trabalhar remotamente.?</i>
Coordenação de Processos Seletivos	<i>?Domino o suficiente para executar minhas atividades. Não sou expert em TI.?</i>
Depto de Linguagem e Tecnologia - Ns	<i>?Não tenho dificuldades em utilizar os meios necessários para realizar as minhas tarefas corriqueiras, embora não tenha domínio formal das tecnologias da informação, o que julgo ser suficiente para atender as demandas do setor.?</i>
Dir de Graduação	<i>?Utilizo bem o SIPAC, bem como os demais sistemas administrativos do CEFET-MG. Trabalho bem com o e-mail, plataforma RNP, consigo configurar o VPN em meu computador pessoal, tenho um Whatsapp Business cadastrado para atender as demandas do setor, que está disponível para consulta na página da DIRGRAD e sei utilizar o Wordpress, para atualizar o site da DIRGRAD, disponibilizar links e documentos e colocar notícias.?</i>
Dir de Pesquisa E Pós-graduação	<i>?Acredito que dispomos de boas tecnologias para execução do trabalho. A pasta Z funciona muito bem.?</i>
Dir do Campus Axara	<i>?So quero dizer que, quase todos os arquivos relacionados ao programa de pós que coordeno, desde 2019, estão na minha máquina particular. Outros nas maquinas da secretária e da coordenadora adjunta. Isso precisa ser resolvido. Já foi solicitado da nossa parte, mas sem sucesso.?</i>
Diretoria de Edu Prof E Tecno	<i>?Domino as tecnologias atualmente utilizadas e tenho grande facilidade para a aprendizagem de novas tecnologias, sempre que necessário?</i>
Diretoria Exte Desenv Comunitário	<i>?O domínio das tecnologias digitais para atuação no PGD como chefia se deu em razão da minha área de formação e atuação, bem como a forma de trabalho</i>

	<i>durante o isolamento social por força da pandemia de COVID-19 entre os anos 2020 e 2021.?</i>
Gabinete	<i>?Considerando que o nível de domínio sobre TI se restringe ao uso dos sistemas (sobretudo e-mail e Sipac) para encaminhamento das demandas do setor, não tive dificuldades em trabalhar com essas plataformas e as dúvidas que tive, consegui solucionar com a ajuda da equipe.?</i>
Procuradoria Jurídica	<i>?Dificuldade de compreender e utilizar o sistema SUSEP.?</i>
Prog Pos-Grad Lato Sensu ? NG	<i>?O período de trabalho remoto durante a pandemia serviu como uma fase preparatória antecedente para o desenvolvimento do PGD.?</i>
Prog Pos-Grad Edu Tec ? NG	<i>?Tenho domínio?</i>
Prog Pos-Grad Em Administracao ? NG	<i>?Nunca tive dificuldades em utilizar os sistemas institucionais para a realização das atividades de trabalho e, na minha casa, internet e computador funcionam melhor.?</i>
Prog Pos-Grad Em Estudos De Linguagens ? NS	<i>?Antes do CEFET, eu trabalhava no setor privado, em empresas de tecnologia, com marketing digital. Por esse motivo, sempre estou me atualizando a respeito de novas ferramentas tecnológicas, me capacitando para ter conhecimento avançado sobre programas de computador e sistemas operacionais. Por ter esse conhecimento de causa, sou bastante crítica com as ferramentas tecnológicas utilizadas pelo CEFET, pois sei que ainda precisam de muitas melhorias.?</i>
Prog Pos-Grad Eng Eletrica - NG	<i>?Não existe uma atividade que não consegui executar devido ao domínio de tecnologias da informação. Tudo foi plenamente executado.?</i>

No que diz respeito às dificuldades encontradas no âmbito da gestão do PGD no CEFET-MG, em sua maioria, estão concentrados na operacionalização do PGD. Estas dificuldades estão na inclusão e exclusão das atividades, na especificação das atividades, no uso do sistema e na forma de cadastrar as atividades. Outros pontos específicos foram levantados como, por exemplo, a dificuldade de estimar a quantidade de tarefas durante a elaboração do Plano de Trabalho, os problemas decorrentes do uso do SUSEP, e a sobrecarga para os chefes no momento de avaliação dos planos de trabalho e das atividades dos servidores da unidade.

No que diz respeito às características dos locais onde o servidor exerce o teletrabalho com maior frequência, a maioria citou a residência e cômodos variados e preparados para execução das atividades programadas.

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:

- Cursos de capacitação, eventos e reuniões sobre o PGD;
- Melhorias no SUSEP e melhor comunicação da Comissão Executiva com os servidores participantes do PGD;
- Melhoria na elaboração do Plano de trabalho;
- Revisão do percentual de trabalho presencial;

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
Melhorias no sistema de gestão do PGD	24	69%
Cursos de capacitação	21	60%
Pesquisa de satisfação	12	34%
Implementação de ferramenta de comunicação	10	29%
Indicadores de desempenho	8	23%
Melhoria na interação entre os participantes	7	20%
Revisão de normas	5	14%
Mudança dos espaços físicos	2	6%
Outros	2	6%
Melhoria na atuação das chefias	0	0%

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. As duas contribuições indicadas foram: (i) "Acompanhamento psicológico para identificar problemas e adoecimentos pelo isolamento", e (ii) "colocar tudo 100% em teletrabalho".

3.2. Grupos focais realizado com chefias

Conforme mencionado na introdução deste relatório, 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, com inclusão de numerações sequenciais dos títulos para facilitação das referências:

"Análise de diálogo realizado com chefias da DEDC, DEPT, DIRGRAD, DPPG, suas unidades organizacionais subordinadas e as chefias de segundo nível do GDG.

*Foram convidados para os grupos focais todas as chefias componentes da estrutura organizacional da DEDC, DEPT, DIRGRAD e DPPG, bem como das unidades subordinadas ao GDG. As reuniões aconteceram de forma a dividir as chefias em níveis de hierarquia, ou seja: foi feita uma reunião com as chefias de 1º nível (diretores e diretores adjuntos) e duas reuniões com as chefias de 2º nível (coordenadores). Ressaltamos que algumas das chefias não compareceram: as de 1º nível da DPPG e algumas de 2º nível, mas tal ocorrência não comprometeu a realização dos grupos focais, gerando impacto apenas na impossibilidade de obtenção de dados no que tange ao conteúdo referente a tais unidades. Nas ocasiões dos grupos focais, 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) **atividade presenciais**; (3) **distribuição de tarefas**; (4) **competências, capacitação e comportamento**; (5) **norma**; e (6) **tabela de atividades**. A seguir, será apresentada uma síntese das respostas dadas pelos participantes dos grupos focais em relação a cada tópico abordado:*

3.2.1. Chefias de 1º nível

3.2.1.1. Impactos positivos

Em relação aos impactos positivos, a DEPT relatou a percepção de aumento da qualidade de vida dos membros da equipe. Para o DEDC, como os processos de trabalho e procedimentos já tinham sido redefinidos em função da pandemia, não foram percebidas dificuldades na adoção do PGD e a equipe continuou trabalhando da mesma forma. A DIRGRAD relatou a mesma percepção e, nesse sentido, não conseguiu apontar nem melhorias e nem pioras para a sua equipe de trabalho, apenas ressaltou que o PGD permite ao servidor uma melhor organização entre a sua vida pessoal e profissional.

3.2.1.2. Impactos negativos

Em relação aos impactos negativos, a DEPT relatou a percepção de um acréscimo das demandas de trabalho com o PGD, o que pode gerar uma hiper disponibilidade ao trabalho e o possível adoecimento do servidor. A DEDC destacou que alguns problemas que poderiam ser mais facilmente resolvidos em interações presenciais, especialmente entre diferentes setores, acabam por demandar mais tempo. Além disso, também destacou que o senso de urgência pode ser perdido na interação remota. Para a DIRGRAD, um dos aspectos negativos do PGD é a prejuízo aos relacionamentos interpessoais e relações de interação entre a equipe; também destacou a dificuldade em coordenar as atividades em teletrabalho, uma vez que, quando a equipe estava totalmente no presencial, todos tinham ciência do que cada um estava fazendo.

3.2.1.3. Atividades Presenciais

A DEPT afirmou que já havia uma relação de cooperação e colaboração entre os membros da equipe e, com isso, não houve dificuldades relacionadas ao estabelecimento de quadro de horários, aos atendimentos presenciais e na interação da equipe após a implementação do PGD: sempre há ao menos um servidor no setor para atender as demandas presenciais e foi estabelecido um dia na semana para que toda a equipe execute suas atividades de forma presencial.

A DEDC ressaltou a continuidade do atendimento, este feito ou de forma remota ou presencial e do encaminhamento das demandas: mesmo que não tenham sido resolvidas no momento em que aconteceram; Ressaltou que, mesmo não recebendo reclamações sobre, esse encaminhamento pode gerar um sentimento de frustração ao usuário, já que a resposta não será obtida de forma imediata.

A DIRGRAD destacou que a experiência da pandemia fez com que a comunidade já esteja habituada ao trabalho de forma remota. Também ressaltou que não houve dificuldades no estabelecimento do quadro de horários e que não houve mudanças na interação entre os membros da equipe.

3.2.1.4. Distribuição de atividades

Em relação à distribuição de atividades, a DEPT destacou não perceber melhoria na distribuição de tarefas entre os membros da equipe com a adoção do PGD, uma vez que estas já estavam bem definidas; a chefia relatou que o PGD possibilitou a identificação de gargalos. A DEDC apontou que houve uma melhoria na distribuição

de atividades, uma vez que foi estabelecida uma ordem para execução, o que permite um melhor gerenciamento por parte servidor. A DIRGRAD destacou que as atividades já estavam bem definidas para cada Coordenação e, assim, não houve mudanças com a adoção do PGD; destacou que no trabalho presencial é mais fácil perceber se um determinado servidor está com sobrecarga de trabalho ou com tempo disponível para receber novas tarefas.

3.2.1.5. Competências, Capacitação e Comportamentos

A DEPT ressaltou a agilidade, compreensão, disponibilidade e ajuste da equipe de trabalho, colocou como sugestão de capacitação a criação de um programa sistemático de acolhimento e treinamento para ingresso no PGD, com reciclagens cíclicas. Apontou, como problemas de conduta referente à participação das pessoas no PGD nas unidades com as quais interagiu, o não cumprimento dos horários estabelecidos para atendimento presenciais e sugeriu treinamentos de conduta como possibilidade para tratar tais questões.

DEDC sugeriu linhas de capacitação obrigatória para ingresso e permanência do servidor no PGD como, por exemplo, em gestão de projetos, gerenciamento de equipes remotas, para que se crie uma cultura voltada e adequada para o Programa. Apontou a resistência cultural como um problema a ser tratado, especialmente em relação à ideia de atendimento síncrono e assíncrono ? entendimento de que o tempo destinado ao trabalho remoto não consiste em um plantão de atendimento, e sim em um processo de recebimento de demandas que serão atendidas no tempo hábil estabelecido (de forma assíncrona), até para não gerar expectativa demasiada no usuário ou adoecimento nos servidores.

A DIRGRAD sugeriu capacitações voltadas para a gestão do tempo.

3.2.1.6. Norma

Em relação à elaboração de normas, o DEPT destacou dois contrapontos: quando se coloca a informação de forma muito detalhada, engessa determinadas ações impossibilitando a flexibilização de alguns aspectos de acordo com a natureza das atividades do setor; por outro lado, quando se deixa genérico, abre margem para o abuso de interpretações. Nesse sentido, destacou que o processo precisa ser detalhado, mas que o gerenciamento deve ser mais genérico, de forma proporcionar maior flexibilidade ao gestor e que, com a experiência ao longo do tempo, a tendência é que a norma seja melhorada. Como sugestão de mudança para a norma institucional, defendeu o estabelecimento de pelo menos 60% da carga horária de forma presencial, o que facilitaria o deslanchar das atividades a convivência entre as pessoas.

Para a DEDC, o normativo é extenso, a exigência de relatórios é grande e uma redefinição dessa metodologia seria benéfica. Destacou, como sugestão, a necessidade de desapego da questão horista, a explicar: as oito horas de trabalho diárias, no PGD, devem servir de referência, não devendo consistir em parâmetro para exato cumprimento. E, também, destacou a avaliação da comunidade como primordial para fortalecer e agregar valor ao PGD na instituição.

A DIRGRAD, assim como a DEPT, também destacou a necessidade de compreender a ideia de execução de atividades e atingimento de metas como princípio do

Programa de Gestão e Desempenho, ao invés do cumprimento de carga horária de trabalho.

3.2.1.7. Tabela de Atividades

Todas as chefias de 1º nível destacaram a necessidade de atualização e revisão da tabela de atividades atualmente vigente para as suas unidades organizacionais, uma vez que o dia-a-dia de trabalho evidenciou que muito do que foi registrado inicialmente não condiz com o que de fato se executa na prática. A DEDC sugeriu que a tabela de atividades seja construída por meio de uma metodologia adequada à escolha de um sistema de operacionalização que a replique.

3.2.2. Chefias de 2º Nível

3.2.2.1. Impactos positivos

A ARTC destacou, como impactos positivos relativos aos resultados alcançados pela equipe durante a fase de ambientação, um incremento quanto à comunicação social e à divulgação das atividades, tanto para a comunidade acadêmica, quanto para o público externo. Nesse sentido, pontuou que a flexibilidade de não ter que bater ponto permite que possam representar o CEFET em variados eventos científicos, já que o ponto eletrônico tornava esse processo muito burocrático anteriormente, dificultando-o. Além disso, mencionou como relevante o estabelecimento de planos de trabalho, com metas e objetivos claros.

Já a CDCO destacou como impacto positivo a melhoria da qualidade de vida, especialmente pela diminuição do número de deslocamentos e tempo no trânsito, bem como na possibilidade de conciliação entre trabalho e cuidado dos filhos que o teletrabalho viabiliza.

A CIE destacou, como impacto positivo, o aumento da satisfação dos membros da equipe e a falta de interrupções, especialmente na execução de atividades que exigem maior atenção e foco.

CADG ressaltou, como ponto positivo, a possibilidade de realizar as atividades no domicílio.

Para a COPEVE, o principal impacto positivo está no deslocamento e economia ? tanto em termos financeiros, quanto de tempo, assim como para a BU que, além disso, destacou que o PGD permite que os planejamentos sejam feitos de forma mais realista, facilitando a administração das atividades e gestão de tempo.

A CAVEPT destacou a melhora no rendimento, já que a atividade pode ser feita com maior concentração, quando remotamente, sem interrupções, bem como o estímulo ao cumprimento do acordado, com o objetivo de manutenção do Programa.

A CDCT ressaltou a autonomia como o principal impacto positivo que, em consequência, aumenta a qualidade e organização do trabalho.

A CAVPG destacou o ganho na flexibilidade e na saúde mental e ressaltou o aumento do bem-estar para equipes nas quais não se tem muita afinidade entre membros, uma vez que houve uma diminuição das interações presenciais e, por consequência, dos conflitos interpessoais.

3.2.2.2. Impactos negativos

De forma geral, ARTC, CDCO, CIE, CADG, COPEVE e BU não destacaram impactos negativos relativos aos resultados alcançados pela equipe durante a fase de ambientação do Programa de Gestão e Desempenho. Apenas foram ressaltadas algumas percepções negativas em relação a: falta de apoio institucional em relação aos custos advindos do teletrabalho, a falta de orientação e de guias sobre os procedimentos necessários ao PGD.

*CAVEPT, CDCT, CAVPG e CGIP destacaram como pontos negativos: hiper disponibilidade, ansiedade, sobrecarga de trabalho, diminuição da troca de experiências, e dificuldade de comunicação entre os setores da instituição, por **falta de uma lista telefônica atualizada.***

3.2.2.3. Atividades presenciais

Quanto às atividades presenciais, nenhuma das chefias apontou dificuldades no estabelecimento do quadro de horários presenciais dos servidores para garantir um bom atendimento presencial aos usuários e demandantes. Foi destacada a colaboração e cooperação entre os colegas de trabalho, bem como a utilização dos canais de comunicação, tanto oficiais ? e-mail e telefone institucional, quanto a utilização do Whatsapp. Outro ponto destacado foi a necessidade de atualização da lista telefônica disponibilizada no site oficial da instituição.

3.2.2.4. Distribuição de Tarefas

Em resposta às questões feitas sobre a distribuição de tarefas, nenhuma das chefias identificou melhorias na distribuição das tarefas para os membros da equipe após a implementação do PGD ? as tarefas já estavam bem definidas e divididas no trabalho presencial, então nada mudou no teletrabalho.

Quanto à variabilidade entre carga de tarefas executadas por diferentes servidores, a CDCO relatou a dificuldade em se falar de produtividade, uma vez que a forma adotada para atender às exigências do sistema utilizado no PGD (SUSEP) impossibilita a comparação e quantificação. Opinião que foi corroborada pela CIE, que ressaltou a utilização do sistema como um procedimento meramente formal. Outro destaque feito pela CAVEPT foi a de que a sobrecarga de trabalho é mais perceptível no trabalho presencial.

3.2.2.5. Competências, Capacitação e Comportamento

Todas as chefias de segundo nível afirmaram que os servidores possuem competência suficiente para realizarem suas tarefas no contexto do PGD. Uma fala que merece destaque foi a da CDCT quanto às competências, quando disse que quem não tem capacidade de gerir o próprio tempo e as próprias atividades pode até ingressar no PGD, porém não vai conseguir permanecer, visto que será necessário dar conta de executar as atividades acordadas.

Sobre a necessidade de capacitação para os servidores, foram sugeridas capacitações em gestão de equipes e gestão estratégica em ambientes remotos. Outra sugestão de capacitação foi para os sistemas necessários para a execução da atividade no PGD, inclusive os institucionais, como próprio SIPAC.

Já em relação a percepção quanto a problemas de conduta referente à participação das pessoas no PGD em suas unidades, foram apontados: não responder as mensagens nos horários de trabalho estabelecidos, dificuldade de adaptação quando do ingresso no PGD, necessidade de reiteração do teletrabalho como trabalho de fato e a quebra de preconceitos, especialmente quanto à ideia de perda do controle do funcionário que está em teletrabalho e a disseminação de opiniões contra o Programa.

3.2.2.6. Norma

Quanto ao conhecimento da norma, as chefias de 2º nível afirmaram conhecê-la e sempre fazem consultas quando necessário. E sobre sugestões para atualização da norma própria: CDCO manifestou desejo de atualização da mesma para adequação com a nova normativa nacional até o fim do ano; a CIE não vê necessidade de obrigatoriedade do cumprimento do mínimo de 40% da jornada de trabalho de forma presencial para o seu setor; BU sugeriu que a escala de atendimentos presenciais seja customizada conforme as características e demandas de cada setor.

3.2.2.7. Tabela de Atividades

Quando a tabela de atividades, a maior parte das chefias de 2º nível relatou a necessidade de atualização, uma vez que não reflete a realidade. CAVG considerou que houve falha na orientação quanto à construção da mesma."

3.3. Dados registrados no sistema de gestão do PGD

Para realização da análise dos dados extraídos do sistema, cinco aspectos foram considerados como balizadores da análise dos planos de trabalho, 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**; (4) **uso adequado das atividades consolidadoras de que trata do art. 28 da Portaria DIR nº 255/2022**; (5) **impressão subjetiva de razoabilidade acerca do perfil geral do plano de trabalho**.

A análise em questão é exploratória e exemplificadora de problemas relevantes do Programa no CEFET-MG. Para realização da análise, inicialmente, listamos as Unidades Organizacionais PROJUR, DEPT, DPPG, DEDC, DIRGRAD, GDG e SRI, e as unidades vinculadas. A partir das unidades, selecionamos aquelas nas quais existe ao menos um servidor em exercício. Para o caso onde a unidade conta com 2 ou mais servidores em PGD, optamos pela realização do sorteio, a fim de selecionar um servidor de cada unidade organizacional. Por fim, o Plano de Trabalho mais recente registrado no [SUSEP](#) foi analisado. O resultado da seleção está discriminado no quadro abaixo, com as unidades organizacionais e CPF's dos servidores avaliados.

Quadro 9. Unidades Organizacionais selecionadas para avaliação dos planos de trabalho dos servidores em PGD.

ID	UNIDADE ORGANIZACIONAL*	CPF
1	DEDC - COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	***.718.***31
2	DEDC - COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	***.607.***34
3	DEDC - COORDENAÇÃO DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	***.469.***72
4	DEDC - DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	***.319.***15

5	DEDC -COORDENAÇÃO DE ARTE E CULTURA	***.678.***20
6	DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA	***.107.***40
7	DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO	***.469.***63
8	DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL - VG	***.543.***10
9	DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO	***.686.***77
10	DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS-GRADUAÇÃO	***.018.***02
11	DPPG - COORDENAÇÃO DE DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA	***.605.***05
12	DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA	***.127.***98
13	DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NG	***.551.***09
14	DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NG	***.522.***24
15	DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NG	***.809.***25
16	DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MATERIAIS - NS	***.562.***76
17	DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NG	***.976.***74
18	DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NG	***.839.***07
19	DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NS	***.392.***55
20	DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL - NG	***.752.***66
21	DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU - NG	***.771.***00
22	DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	***.752.***38

* Foram selecionadas somente aquelas Unidades Organizacionais que possuem pelo menos um servidor em PGD.

*Gabinete, Coordenação de Processos Seletivos, Biblioteca Universitária, Coordenação de Cooperação Internacional e Coordenação do Programa de Fomento à Internacionalização foram avaliados em momento anterior, conforme RELATÓRIO No 2 / 2023 - SEGEF, de 29/05/2023

Selecionadas as unidades organizacionais e o servidor em exercício, como mencionado na introdução deste tópico, cinco quesitos foram observados ao analisar os planos de trabalho. Esses quesitos foram avaliados como ? C - Cumpre?, ?CP - Cumpre Parcialmente?, ?PA - Ponto de Alerta?, ?In - Inexistente?.

Quadro 10. Análise quanto às características das atividades desenvolvidas pelos servidores que estão em PGD

ID	CPF	(1) Existência de conteúdo explicativo	(2) Coerência entre a tipificação da atividade	(3) Rastreabilidade das informações registradas	(4) Uso adequado das atividades consolidadoras	(5) Razoabilidade entre tempo despendido na realização da tarefa (subjeto)	(6) Período Avaliado	(7) Comentários Adicionais
1	***.718.***31	C	C	C	C	C	06/23	Sem comentários adicionais
2	***.607.***34	C	PA	PA	PA	PA	06/23	Inexistência de registro atividades consolidadoras; Baixa rastreabilidade Tempo gasto em algumas atividades merece atenção;
3	***.469.***72	C	CP	PA	In	PA	02/23	Não existem planos de trabalho em março, maio, junho e julho de 2023; O plano de trabalho de abril ainda está em aberto. Falta de informações comprometem a rastreabilidade de algumas atividades; não possui atividade consolidadora registrada; tempo gasto em algumas atividades merece atenção.

4	***.319.***15	C	C	C	CP	PA	05/23	Não existe plano de trabalho em junho/2023; tempo gasto em algumas atividades merece atenção.
5	***.678.***20	C	C	CP	PA	PA	06/23	Algumas atividades carecem de melhor detalhamento para serem rastreadas; Tempo gasto em algumas atividades merece atenção;
6	***.107.***40	C	C	C	PA	PA	06/23	Uso das atividades consolidadoras de forma incorreta;Tempo gasto em algumas atividades merece atenção;
7	***.469.***63	C	PA	PA	In	CP	05/23	Descrição das atividades consolidadoras não condizente com tipificação e caracterização;Atividades relacionadas de difícil rastreabilidade.
8	***.543.***10	C	PA	CP	C	C	05/23	Não existe planos de trabalho em junho em aberto; Algumas atividades são tipificadas como sem entregas específicas de forma incorreta;
9	***.686.***77	C	C	C	C	C	06/23	Sem comentários adicionais

Legenda: C - Cumpre;CP - Cumpre Parcialmente;PA - Ponto de Alerta;In - Inexistente (continua)

(continuação)

ID	CPF	(1) Existência de conteúdo explicativo	(2) Coerência entre a tipificação da atividade	(3) Rastreabilidade das informações registradas	(4) Uso adequado das atividades consolidadoras	(5) Razoabilidade entre tempo despendido na realização da tarefa(subjetivo)	(6)Período Avaliado	(7)Comentários Adicionais
10	***.018.***02	C	C	CP	In	PA	06/23	Baixa rastreabilidade;Não existe atividades consolidadoras cadastradas;Tempo gasto em algumas atividades merece atenção;
11	***.605.***05	CP	C	PA	PA	PA	04/23	Mai e junho está em aberto; Baixa rastreabilidade das atividades; Tempo gasto em algumas atividades merece atenção;
12	***.127.***98	C	C	CP	C	PA	06/23	Algumas atividades poderiam ser melhor detalhadas;Tempo gasto em algumas atividades merece atenção;
13	***.551.***09	C	C	CP	C	C	06/23	Algumas atividades poderiam ser melhor detalhadas.
14	***.522.***24	CP	C	CP	C	CP	06/23	Algumas atividades poderiam ser melhor detalhadas;Baixa rastreabilidade das atividades
15	***.809.***25	PA	PA	PA	PA	PA	03/23	*Março está em execução; Abril/Mai/Junho não possuem Plano de trabalho.Necessidade de verificação da situação do servidor no PGD;
16	***.562.***76	CP	C	CP	CP	PA	04/23	Mai está em execução;Junho não possui plano de trabalho;algumas atividades poderiam ser melhor detalhadas;tempo gasto em algumas atividades merece atenção;
17	***.976.***74	C	C	CP	C	PA	06/23	Mais da metade do tempo foi utilizado para atividades consolidadoras;algumas atividades poderiam ser melhor detalhadas;"CEGEST-009-4 - ATIVIDADES DE CURSOS E CONCURSOS - 4"
18	***.839.***07	C	CP	CP	PA	PA	05/23	Junho está em aberto;algumas atividades poderiam ser melhor detalhadas;tempo gasto em algumas atividades merece atenção; A falta de informações em algumas atividades comprometem a rastreabilidade
19	***.392.***55	C	C	CP	C	PA	06/23	Algumas atividades poderiam ser melhor detalhadas;tempo gasto em algumas atividades merece

								atenção e todas atividades possuem o mesmo tempo despendido no cadastro.
20	***.752.***66	CP	C	PA	C	PA	05/23	Junho está em aberto;Algumas atividades merecem ser melhor detalhadas;tempo gasto em algumas atividades merece atenção; A falta de informações em algumas atividades compromete a rastreabilidade;tempo gasto em algumas atividades merece atenção
21	***.771.***00	C	C	C	C	PA	06/23	Tempo gasto em algumas atividades merece atenção
22	***.752.***38	CP	CP	PA	PA	PA	02/23	*Março está em execução;Abril,Maio,Junho estão com status de "Aceito" e merecem atenção;

Legenda: C - Cumpre;CP - Cumpre Parcialmente;PA - Ponto de Alerta;In - Inexistente

A análise do quadro acima tem como objetivo contribuir com as chefias imediatas e superiores na análise dos planos de trabalhos dos servidores de suas unidades. Nesse sentido, portanto, cumpre o papel de fornecer uma baliza, uma vez que considera pontos relevantes do PGD.

3.5. Resultados do questionário aplicado para os usuários

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

3.5.1. Atendimentos síncronos

3.5.1.1. Atendimento presencial

A primeira questão indicada para os usuários diz respeito ao atendimento presencial. Nela o respondente precisou indicar se os servidores das unidades conseguiram resolver as demandas quando procurados presencialmente.

Quadro 11. Indicações feitas em relação à afirmação "Ao buscar o atendimento presencial no setor, encontrei o espaço físico com pessoas que resolveram minhas demandas como interessado no serviço

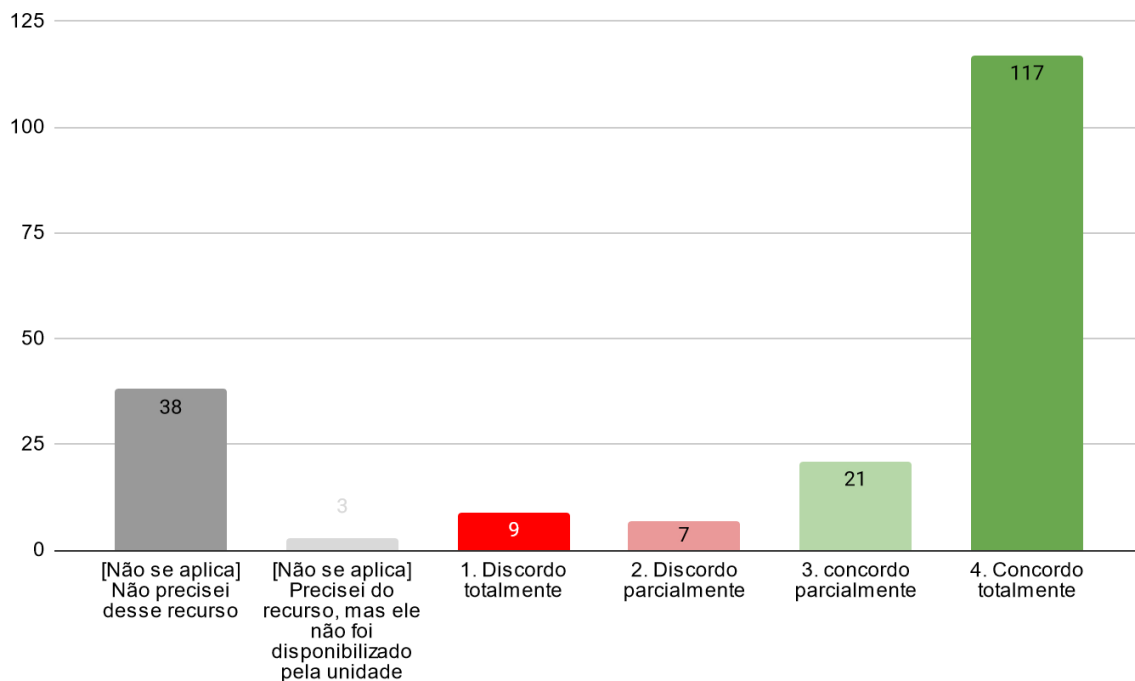
Unidade Organizacional	[Não se aplica] Não precisei desse recurso	[Não se aplica] Precisei do recurso, mas ele não foi disponibilizado pela unidade	1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. concordo parcialmente	4. Concordo totalmente	Total geral
ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	1	0	0	0	1	19	21
COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	0	0	0	1	0	0	1
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	1	0	0	0	0	1	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	1	0	0	0	0	1	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	4	0	0	0	2	3	9
DEDC -DIRETORIA DE EXTENSÃO E	0	0	0	0	0	2	2

DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO							
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS	0	0	0	0	1	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO	0	0	0	0	1	1	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	1	0	1
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n	2	0	1	0	0	2	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N	0	0	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA	1	0	0	0	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO	0	0	0	1	1	3	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA	1	0	0	0	0	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA	0	0	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS	0	0	0	0	0	2	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	0	0	0	5	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	2	0	3

DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO	1	0	0	0	0	2	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA	1	0	0	0	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	2	0	0	0	0	4	6
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	0	1	0	1	0	0	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	3	1	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	0	0	1	1	0	0	2
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	3	0	1	0	1	2	7
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	0	0	4	4
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	0	0	0	0	1	0	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	1	0	0	0	0	2	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	2	1	0	0	0	5	8
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	1	0	0	3	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	2	0	2	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM	1	0	0	0	0	1	2

ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA							
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	2	1	0	0	0	1	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	1	0	0	0	1	3	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	1	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	1	0	2	0	0	0	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	1	0	1	0	1	0	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	0	0	0	0	1	0	1
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	3	0	0	0	0	5	8
GABINETE	0	0	1	0	0	12	13
PROCURADORIA JURÍDICA	0	0	0	0	1	0	1
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1	0	1	1	0	7	10
Total geral	38	3	9	7	21	117	195

Figura 7. Síntese das indicações referentes à afirmação "Ao buscar o atendimento presencial no setor, encontrei o espaço físico com pessoas que resolveram minhas demandas como interessado no serviço".



3.5.1.2. Informações sinalizadas para atendimento em geral

Ainda no contexto do atendimento presencial, os usuários foram instados a indicar sobre os aspectos básicos dos setores como, por exemplo, horários de atendimento e telefones para contato.

Quadro 12. Indicações feitas em relação à afirmação "Ao chegar ao local, encontro sinalizações visíveis e atualizadas com informações sobre os atendimentos presenciais e telefônicos disponíveis para atendimento".

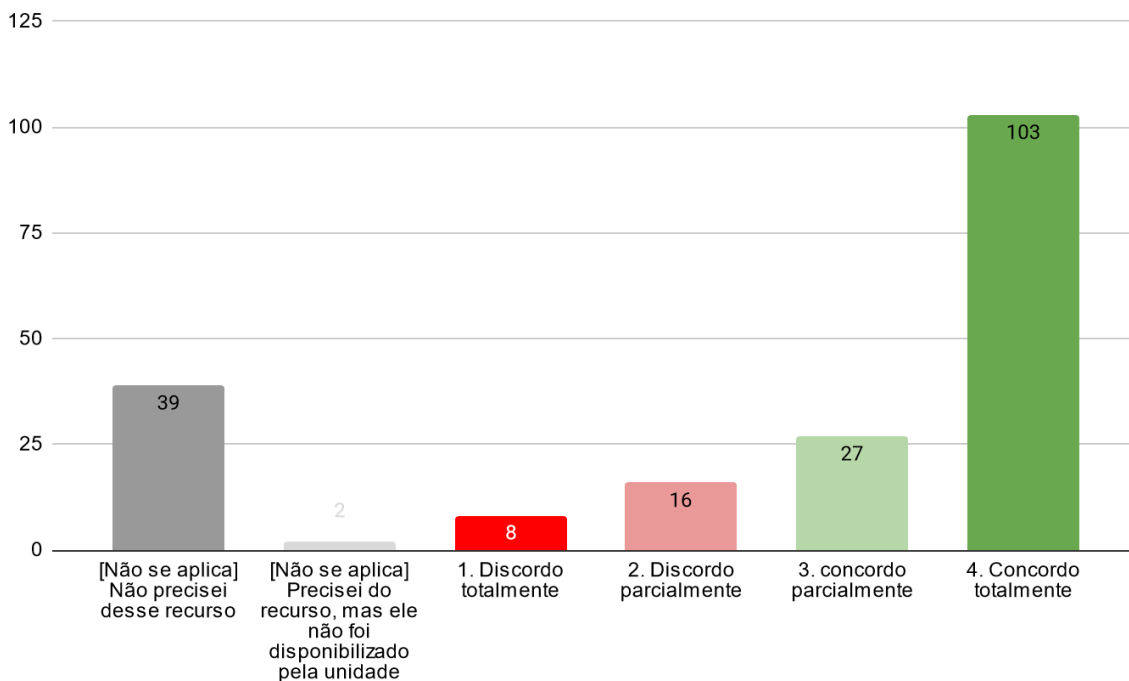
Unidades Organizacionais	[Não se aplica] Não precisei desse recurso	[Não se aplica] Precisei do recurso, mas ele não foi disponibilizado pela unidade	1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. concordo parcialmente	4. Concordo totalmente	Total geral
ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	2	0	0	1	2	16	2
COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	0	0	0	1	0	0	0
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	0	1	1	0
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	0
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	4	0	0	2	1	2	4
DEDC -DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	0
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	2	0

DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO	0	0	0	0	1	1	0
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA	0	0	0	0	0	1	0
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ	1	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	1	0
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO	0	0	0	0	1	1	0
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n	2	0	1	1	0	1	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N	0	0	0	0	0	4	0
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA	1	0	0	0	0	3	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO	0	0	0	1	2	2	0
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA	0	0	0	0	1	3	0
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA	0	0	0	0	1	0	0
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS	1	0	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	0	0	2	3	0
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA	2	0	0	0	1	0	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO	0	0	0	1	1	1	0
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA	1	0	0	1	0	2	1

DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	1	0	0
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	2	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	2	0	0	0	0	4	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	0	1	0	0	1	0	0
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	1	0	0
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	3	1	0
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	0	0	1	1	0	0	0
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	3	0	1	1	0	2	3
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	0	0	4	0
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	0	0	0	1	0	0	0
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	1	0	0	0	0	2	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	1	1	0	0	0	6	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	2	0	0	0	0	3	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	0	0	2	0	1	1	0
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	1	0	0	1	0	0	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	1	2	1

DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	1	0
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	1	0	0	1	1	2	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	1	0	2	0	0	0	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	0	0	1	0	0	2	0
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	0	0	0	0	1	0	0
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	3	0	0	0	1	4	3
GABINETE	2	0	0	1	0	10	2
PROCURADORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1	0	0	2	0	7	1
Total geral	39	2	8	16	27	103	195

Figura 8. Síntese das indicações referentes à afirmação "Ao chegar ao local, encontro sinalizações visíveis e atualizadas com informações sobre os atendimentos presenciais e telefônicos disponíveis para atendimento".



3.5.1.3. Telefones institucionais

No tocante aos atendimentos telefônicos, em especial no que diz respeito ao atendimento, 64% dos respondentes indicaram que das ligações foram atendidos, enquanto que 10,2% consideram encontrar alguma dificuldade no atendimento de suas demandas. Abaixo segue o compilado das informações.

Quadro 13. Indicações feitas em relação à afirmação "Na maioria das vezes que solicitei atendimento telefônico, fui atendido".

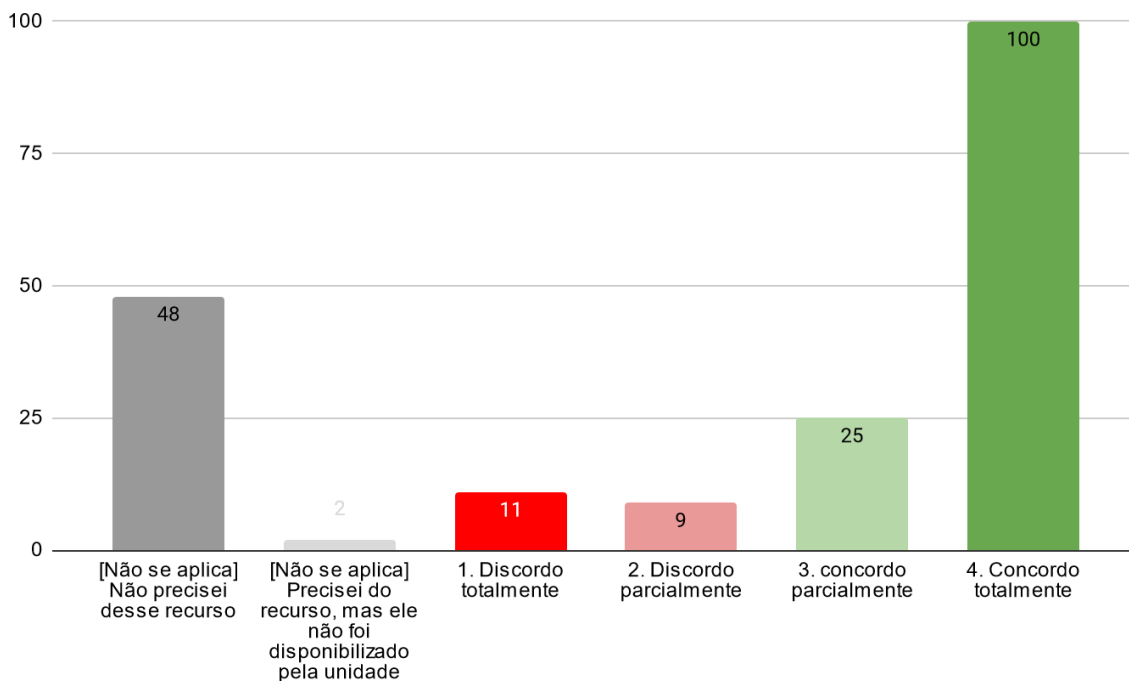
Unidades Organizacionais	[Não se aplica] Não precisei desse recurso	[Não se aplica] Precisei do recurso, mas ele não foi disponibilizado pela unidade	1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. concordo parcialmente	4. Concordo totalmente	Total geral
ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	9	0	0	1	4	7	21
COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	0	0	0	0	1	0	1
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	0	2	0	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	1	1	0	0	1	6	9
DEDC -DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	1	0	0	0	0	1	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM	0	0	0	0	0	2	2

EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA							
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO	0	0	0	0	1	1	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n	0	0	1	0	0	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N	0	0	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA	0	0	0	1	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO	0	0	0	0	2	3	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA	1	0	0	0	0	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA	1	0	0	0	0	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS	1	0	0	0	0	1	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	0	0	1	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA	2	0	0	1	0	0	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO	2	0	0	0	0	1	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA	1	0	1	0	0	2	4

DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA							
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	1	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	1	0	1	0	1	3	6
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	0	1	0	0	1	0	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	1	0	1	0	1	1	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	0	0	2	0	0	0	2
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	2	0	1	1	0	3	7
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	0	0	4	4
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	0	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	1	0	2	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	3	0	1	0	0	4	8
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	2	0	0	0	1	2	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	1	0	1	2	0	0	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	0	0	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM	0	0	0	0	1	3	4

ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA							
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	0	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	2	0	0	0	1	2	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	1	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	1	0	2	0	0	0	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	2	0	0	1	0	0	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	0	0	0	0	1	0	1
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	2	0	0	0	3	3	8
GABINETE	1	0	0	1	0	11	13
PROCURADORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	3	0	0	0	0	7	10
Total geral	48	2	11	9	25	100	195
Percentual	24,62%	1,03%	5,64%	4,62%	12,82%	51,28%	1

Figura 9. Síntese das indicações referentes à afirmação "Na maioria das vezes que solicitei atendimento telefônico, fui atendido".



3.5.2 Atendimentos assíncronos(recebimento de demandas ou respostas a dúvidas)

3.5.2.1.Contato via WhatsApp

Números similares ao atendimento telefônico também são observados na utilização de atendimentos realizados via WhatsApp.

Quadro 14. Indicações feitas em relação à afirmação "Na maioria das vezes que fiz contato via WhastApp, fui atendido."

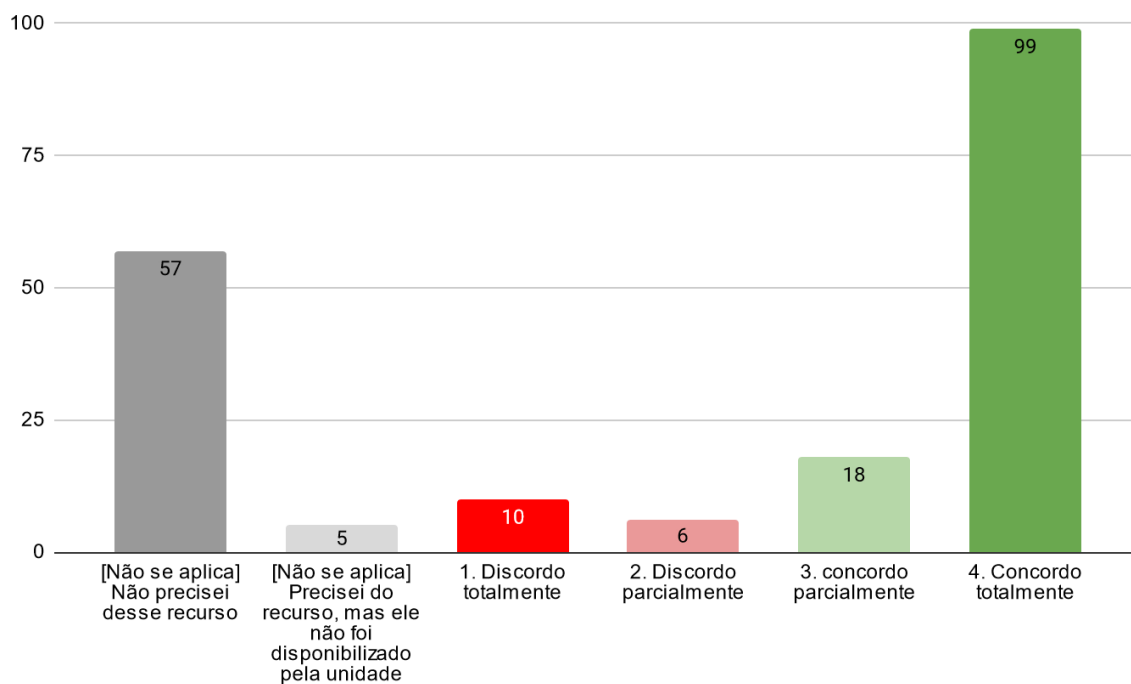
<i>Escolha uma das seguintes Unidades Organizacionais:</i>	[Não se aplica] Não precisei desse recurso	[Não se aplica] Precisei do recurso, mas ele não foi disponibilizado pela unidade	1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. concordo parcialmente	4. Concordo totalmente	Total geral
ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	11	0	0	1	1	8	21
COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	0	0	0	0	1	0	1
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	1	0	0	1	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	5	0	0	0	0	4	9
DEDC -DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	1	2

DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO	0	1	0	0	0	1	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n	0	0	2	0	0	3	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N	0	0	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA	2	0	0	0	0	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO	0	0	0	0	2	3	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA	1	0	0	0	0	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA	0	0	1	0	0	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS	1	0	0	0	0	1	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	0	0	1	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA	2	1	0	0	0	0	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO	1	0	0	0	1	1	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA	1	0	0	1	0	2	4

DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	1	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	4	0	0	0	0	2	6
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	0	1	1	0	0	0	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	1	0	0	0	2	1	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	0	0	1	1	0	0	2
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	1	0	1	1	1	3	7
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	2	0	0	0	0	2	4
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	0	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	1	0	0	0	1	1	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	2	0	1	0	0	5	8
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	2	0	0	0	0	3	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	1	2	0	0	0	1	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	0	0	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	1	3	4

DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	2	0	0	0	1	2	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	1	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	1	0	2	0	0	0	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	1	0	0	1	1	0	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	0	0	0	0	1	0	1
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	3	0	0	0	0	5	8
GABINETE	2	0	0	1	0	10	13
PROCURADORIA JURÍDICA	0	0	0	0	1	0	1
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	2	0	0	0	1	7	10
Total geral	57	5	10	6	18	99	195
Percentual	29,23%	2,56%	5,13%	3,08%	9,23%	50,77%	1

Figura 10. Síntese das indicações referentes à afirmação "Na maioria das vezes que fiz contato via WhastApp, fui atendido.?"



3.5.2.2. Contato via Email

Destoando positivamente dos números apresentados pelos atendimentos telefônicos e aplicativo WhatsApp, o atendimento via email, para cerca de 78% dos usuários, tem-se mostrado eficaz no que diz respeito aos atendimentos dos setores que estão em PGD.

Quadro 15. ?Na maioria das vezes que fiz contato via e-mail, fui atendido?

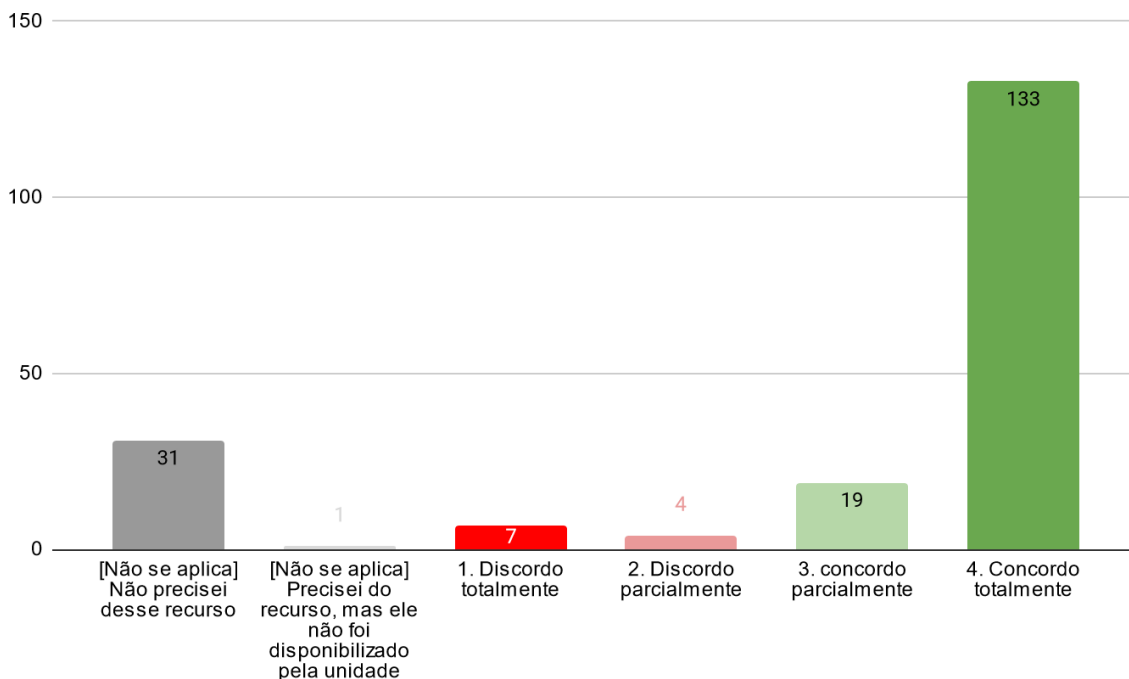
Unidade Organizacional	[Não se aplica] Não precisei desse recurso	[Não se aplica] Precisei do recurso, mas ele não foi disponibilizado pela unidade	1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. concordo parcialmente	4. Concordo totalmente	Total geral
ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	10	0	0	1	1	9	21
COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	0	0	0	0	1	0	1
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	0	0	2	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	1	1	0	0	2	5	9
DEDC -DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM	0	0	0	0	0	2	2

EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA							
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	1	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n	0	0	1	0	0	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N	0	0	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA	1	0	0	0	0	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO	0	0	0	0	2	3	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA	0	0	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA	0	0	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS	1	0	0	0	0	1	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	0	0	0	5	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	3	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO	2	0	0	0	0	1	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA	1	0	0	0	1	2	4

DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA							
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	3	0	0	0	0	3	6
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	1	0	1	0	0	0	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	2	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	0	0	1	1	0	0	2
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	1	0	1	0	2	3	7
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	0	0	4	4
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	0	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	0	1	2	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	1	7	8
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	4	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	1	2	1	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	0	0	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM	0	0	0	0	0	4	4

ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA							
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	5	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	1	0	2	0	0	0	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	1	0	0	1	0	1	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	0	0	0	0	1	0	1
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	1	0	0	0	0	7	8
GABINETE	1	0	1	0	0	11	13
PROCURADORIA JURÍDICA	0	0	0	0	0	1	1
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1	0	0	0	1	8	10
Total geral	31	1	7	4	19	133	195
Percentual	15,90%	0,51%	3,59%	2,05%	9,74%	68,21%	1

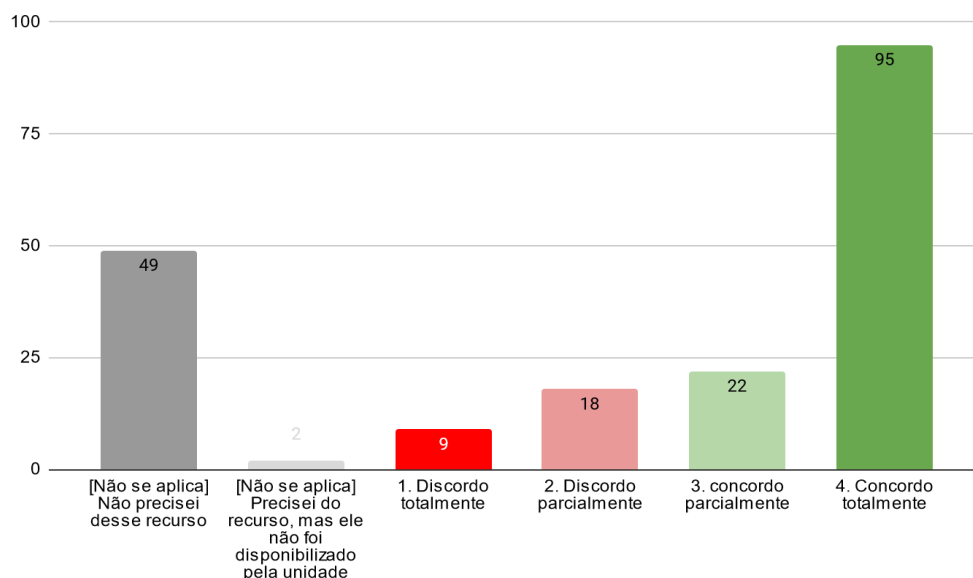
Figura 11. Síntese das indicações referentes à afirmação "Na maioria das vezes que fiz contato via e-mail, fui atendido".



3.5.3.3. Disponibilidade das informações para contato: WhatsApp e email.

No tocante às informações disponibilizadas pelos setores em PGD, especificamente no que diz respeito aos atendimentos por WhatsApp e e-mail, podemos sintetizar as informações relatadas pelos servidores da seguinte maneira.

Figura 12. Indicações referentes à afirmação "Existem informações sobre os atendimentos por WhatsApp e e-mail disponíveis para o público?"



Como observado, 117 usuários apontaram que existem informações sobre a disponibilidade de telefone Whatsapp e email, o que representa 60% dos respondentes.

3.5.3. Interação no atendimento

3.5.3.1. Avaliação geral sobre a prestação das informações

Como forma de avaliar a prestação das informações por parte dos usuários, o público foi instado a responder sobre a clareza das informações, quando em contato com a unidade. O resultado foi sintetizado no quadro abaixo.

Quadro 16. ?Houve clareza na prestação de informações quando em contato com a referida unidade?

Unidade Organizacional	[Não se aplica] Não precisei desse recurso	[Não se aplica] Precisei do recurso, mas ele não foi disponibilizado pela unidade	1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. concordo parcialmente	4. Concordo totalmente	Total geral
ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	2	0	0	0	2	17	21
COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	0	0	1	0	0	0	1
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	0	1	1	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	0	1	0	0	2	6	9
DEDC -DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS	0	0	0	0	1	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO	0	0	0	0	1	1	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	1	0	1
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n	0	0	1	0	0	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N	0	0	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	1	3	4

DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO	0	0	0	1	1	3	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA	0	0	0	0	1	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA	0	0	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS	0	0	0	0	0	2	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	0	0	0	5	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	1	1	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO	0	0	0	0	1	2	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA	1	0	1	0	0	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	1	0	0	0	0	5	6
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	0	1	0	0	1	0	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	2	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	0	0	0	1	1	0	2
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	1	0	1	1	1	3	7
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	0	0	4	4
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	0	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	0	2	1	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS -	0	0	0	1	0	7	8

GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA							
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	4	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	1	1	2	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	0	0	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	4	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	5	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	1	0	2	0	0	0	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	0	0	1	0	1	1	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	0	0	0	0	1	0	1
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	1	0	0	0	1	6	8
GABINETE	0	0	0	1	0	12	13
PROCURADORIA JURÍDICA	0	0	0	0	0	1	1
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	1	0	9	10
Total geral	12	2	7	7	25	142	195
Percentual	6,15%	1,03%	3,59%	3,59%	12,82%	72,82%	1

Para 85% dos respondentes houve clareza na prestação de serviços realizados pelas unidades avaliadas.

3.5.3.2. Cordialidade e atenção

No quesito atendimento, os usuários foram instados a indicar a forma de atendimento prestado pelos servidores em PGD, especificamente no que diz respeito a cordialidade e atenção no contato realizado.

Quadro 17. Indicações feitas em relação à afirmação "Os servidores demonstraram cordialidade e atenção no contato realizado".

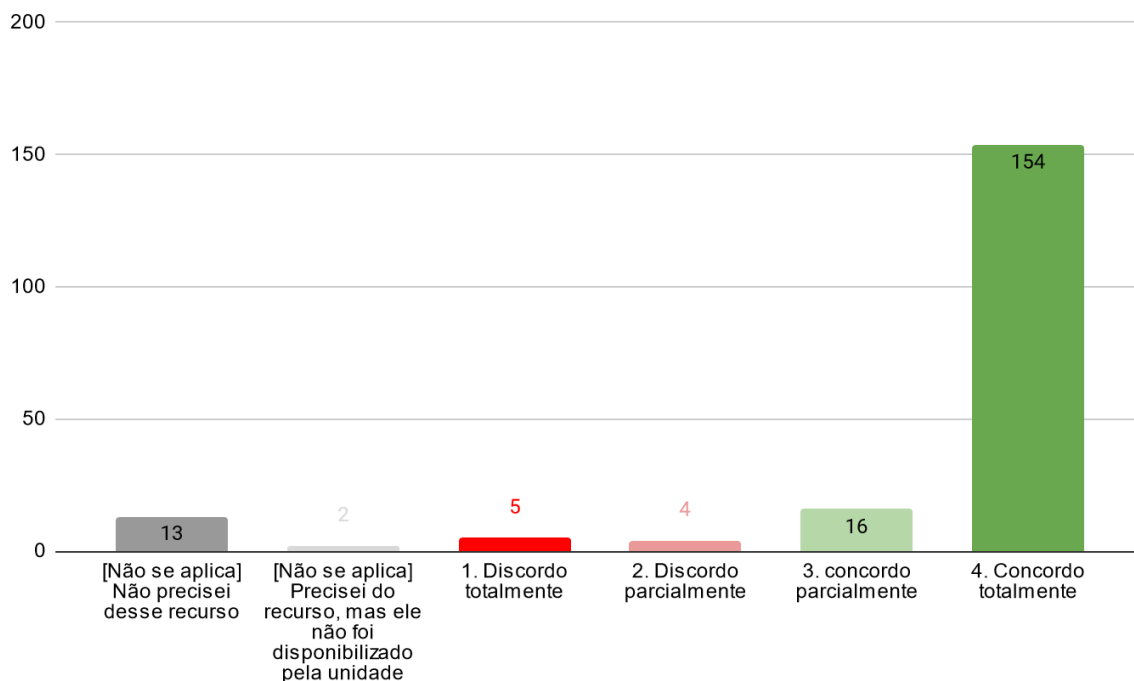
	[Não se aplica] Não precisei desse recurso	[Não se aplica] Precisei do recurso, mas ele não foi disponibilizado pela unidade	1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. concordo parcialmente	4. Concordo totalmente	Total geral
ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	1	0	0	0	1	19	21
COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	0	0	0	1	0	0	1
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	0	0	0	2	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	0	1	0	1	2	5	9
DEDC -DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO	0	0	0	0	1	1	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	1	1
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n	0	0	1	0	0	4	5

DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N	0	0	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	1	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO	0	0	0	0	1	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA	0	0	0	0	1	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA	0	0	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS	0	0	0	0	0	2	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	0	0	0	5	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	2	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO	0	0	0	0	1	2	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA	1	0	1	0	0	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	2	0	0	0	0	4	6
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	0	1	0	0	0	1	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	1	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	0	0	1	0	0	1	2

DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	1	0	1	0	1	3	7
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	0	0	4	4
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	0	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	0	0	3	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	7	8
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	4	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	1	1	2	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	0	0	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	1	3	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	5	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	1	0	1	0	1	0	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	0	0	0	1	0	2	3

DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	0	0	0	0	1	0	1
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	1	0	0	0	0	7	8
GABINETE	0	0	0	0	1	12	13
PROCURADORIA JURÍDICA	0	0	0	0	0	1	1
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	0	0	10	10
Total geral	13	2	5	4	16	154	195
Percentual	6,67%	1,03%	2,56%	2,05%	8,21%	78,97%	1

Figura 13. Síntese das indicações referentes à afirmação "Os servidores demonstraram cordialidade e atenção no contato realizado."



3.5.4. Produto gerado pelo processo de trabalho

3.5.4.1. Disponibilidade das informações nos sítios eletrônicos

Ainda no que diz respeito ao acesso e a existência de conteúdos dos serviços prestados nos sites institucionais dos setores em PGD, os respondentes foram provocados a indicar sobre a disponibilidade das informações nos sítios eletrônicos. Cerca de 72% dos usuários afirmaram que concordam parcial e totalmente sobre a presença das informações nos sítios eletrônicos, enquanto que 17% discordam parcial ou totalmente.

Quadro 18. Indicações feitas em relação à afirmação "As informações disponíveis internet sobre os serviços da unidade são satisfatórias?"

Unidade Organizacional	[Não se aplica] Não precisei	[Não se aplica] Precisei do recurso, mas	1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. concordo parcialmente	4. Concordo totalmente	Total geral

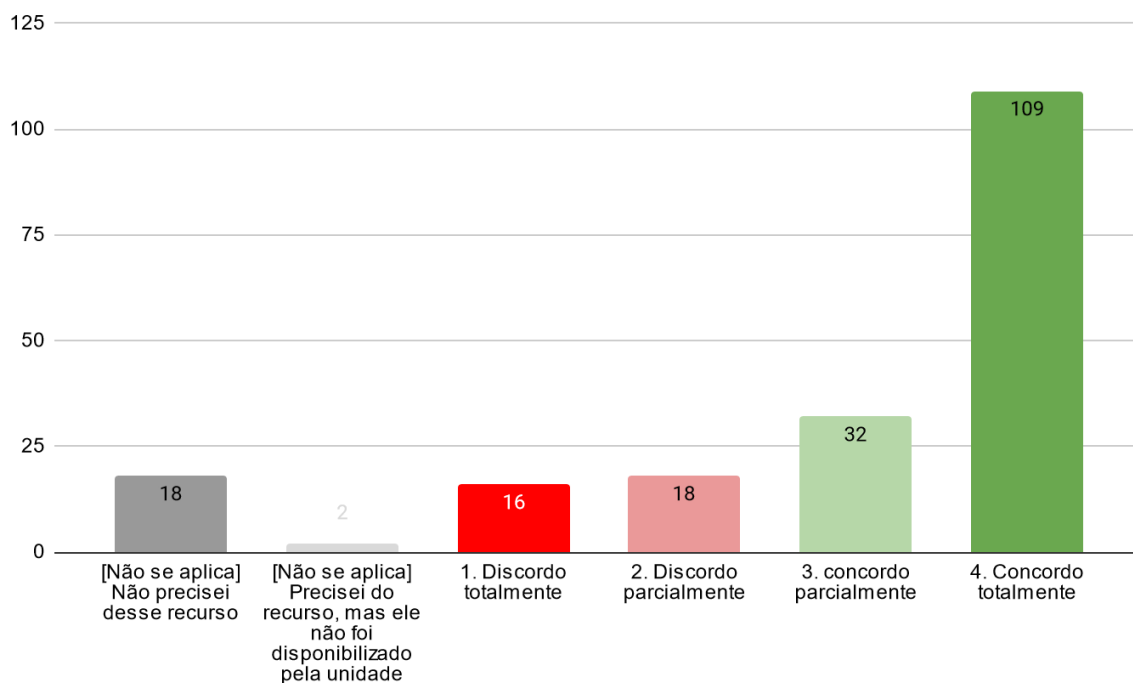
	desse recurso	ele não foi disponibilizado pela unidade					
ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	2	0	0	1	2	16	21
COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	0	0	0	1	0	0	1
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	1	0	0	1	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	1	0	0	0	0	1	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	0	1	2	0	2	4	9
DEDC -DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	1	1	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA	0	0	0	0	1	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ	0	0	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA	0	0	0	1	0	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO	0	0	0	0	1	1	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA	1	0	0	0	0	0	1
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n	0	0	1	0	1	3	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N	0	0	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA	0	0	0	1	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO	0	0	0	1	1	3	5

DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA	0	0	0	1	0	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA	0	0	0	1	0	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS	1	0	0	0	0	1	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	0	0	1	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	1	1	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO	0	0	1	0	0	2	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	1	0	0	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	2	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	1	0	0	0	1	4	6
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	0	1	1	0	0	0	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	1	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	0	0	0	0	3	1	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	0	0	2	0	0	0	2
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	1	0	1	1	2	2	7
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	0	0	4	4
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	0	0	0	1	0	0	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À	0	0	1	0	0	2	3

PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO							
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	1	0	7	8
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	1	3	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	0	0	1	1	0	2	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	0	0	0	1	1	0	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	1	0	3	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	0	1	0	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	0	0	0	2	2	1	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	0	0	1	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	1	0	2	0	0	0	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	0	0	0	2	0	1	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	0	0	1	0	0	0	1
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	1	0	0	0	4	3	8
GABINETE	3	0	1	0	0	9	13
PROCURADORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE RELAÇÕES	0	0	0	1	2	7	10

INTERNACIONAIS							
Total geral	18	2	16	18	32	109	195
Percentual	9,23%	1,03%	8,21%	9,23%	16,41%	55,90%	1

Figura 14. Síntese das indicações referentes à afirmação "As informações disponíveis na internet sobre os serviços da unidade são satisfatórias?".



3.5.4.2. Velocidade das entregas

Um ponto importante para avaliação dos serviços prestados pela unidade diz ao tempo de resposta que os usuários demandam na prestação dos serviços. Neste quesito foi solicitado aos usuários para que indiquem se a velocidade das entregas foram satisfatórias. Cerca de 90% dos usuários informaram que concordam parcial e totalmente que a velocidade das entregas foram satisfatórias.

Quadro 19. Indicações feitas em relação à afirmação "A velocidade da(s) entrega(s) foi satisfatória".

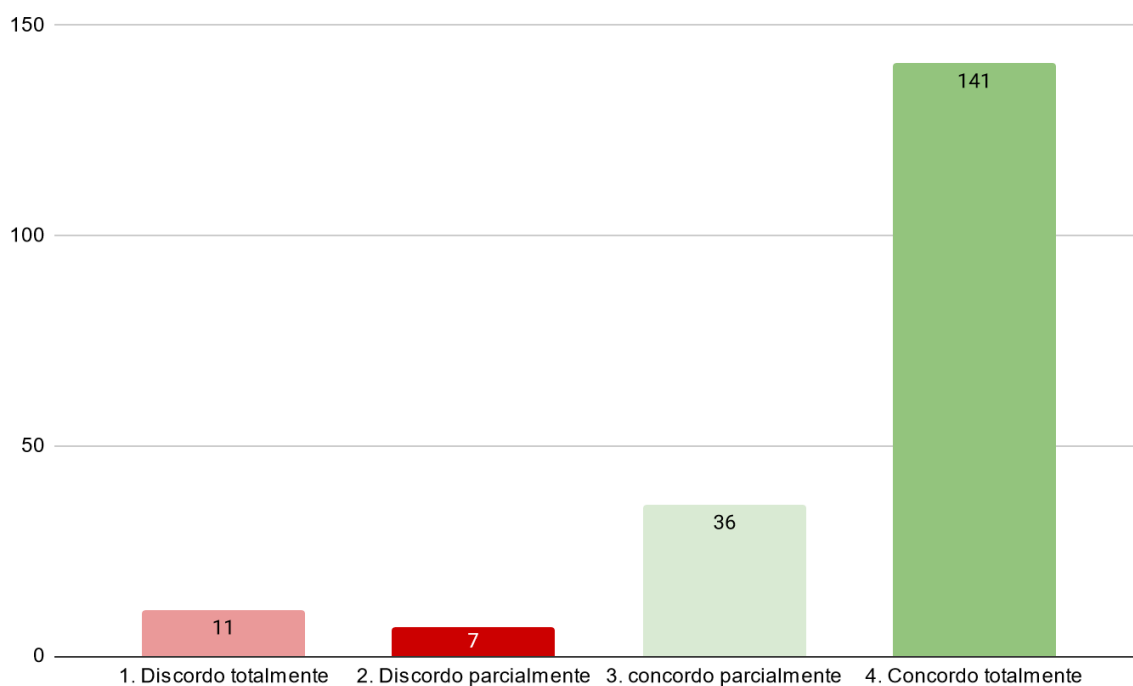
Unidade Organizacional	1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. Concordo parcialmente	4. Concordo totalmente	Total geral
ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL	0	0	1	0	1
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	1	0	1	19	21
COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	0	0	1	0	1
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	2	0	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	2	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	1	0	3	5	9

DEDC - DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA	0	0	1	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA	0	0	1	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS	0	0	1	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO	0	0	1	1	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA	0	0	1	0	1
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n	1	0	0	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA	0	0	1	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO	0	0	1	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA	0	0	1	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS	0	0	0	2	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	0	5	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA	0	0	0	3	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO	0	0	1	2	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA	1	0	1	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA	0	0	0	1	1

DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	0	1	0	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	0	1	0	5	6
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	0	0	2	0	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	0	0	1	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	0	0	2	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	1	1	0	0	2
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	2	0	2	3	7
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	4	4
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	1	2	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	0	1	0	7	8
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	4	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	0	1	2	1	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	0	0	1	1	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	1	3	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	0	0	1	4	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	2	0	0	1	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA	0	1	2	0	3

DE PRODUTOS E PROCESSOS					
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	0	0	1	0	1
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	0	1	0	7	8
GABINETE	1	0	1	11	13
PROCURADORIA JURÍDICA	0	0	0	1	1
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	1	9	10
Total geral	11	7	36	141	195
Percentual	5,64%	3,59%	18,46%	72,31%	100,00%

Figura 15. Síntese das indicações referentes à afirmação "A velocidade da(s) entrega(s) foi satisfatória".



3.5.5. Informações disponíveis por autosserviço

3.5.5.1. Qualidade da entrega

Além da velocidade, uma questão que suscita maiores esclarecimentos diz respeito à satisfação em relação a qualidade das entregas realizadas pelas unidades avaliadas. Neste ponto, indicamos a seguinte questão para avaliação dos usuários: "A qualidade da(s) entrega(s) foi satisfatória". Mais de 90% dos respondentes disseram concordar com o resultado final das entregas das unidades avaliadas.

Quadro 20. Indicações feitas em relação à afirmação "A qualidade da(s) entrega(s) foi satisfatória"

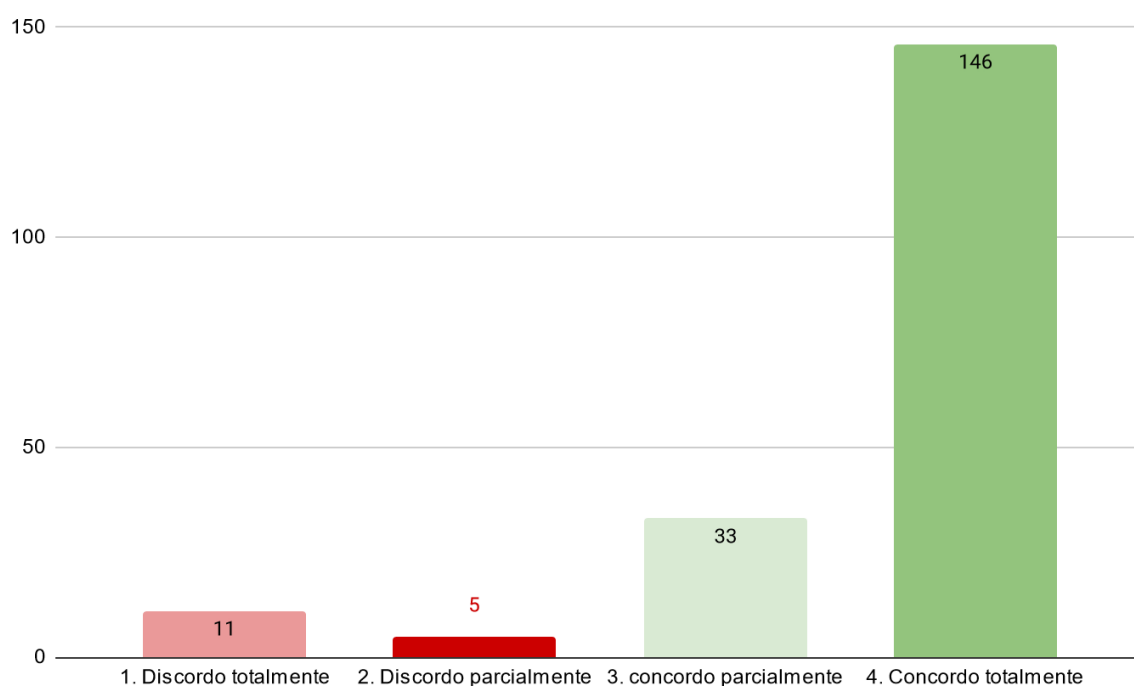
Unidade Organizacional	1. Discordo totalmente	2. Discordo parcialmente	3. Concordo parcialmente	4. Concordo totalmente	Total geral
ARQUIVO E MEMÓRIA INSTITUCIONAL	0	0	1	0	1
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	1	0	2	18	21

COORDENAÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERNACIONAL	0	0	1	0	1
COORDENAÇÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	0	0	2	0	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	2	2
DEDC -COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS	1	0	1	7	9
DEDC -DIRETORIA DE EXTENSÃO E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES- TIMOTEO	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA - VARGINHA	0	0	1	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - ARAXÁ	0	0	0	2	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECÂNICA - NOVA SUIÇA	0	0	1	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - DIVINÓPOLIS	1	0	0	0	1
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM MECATRÔNICA - NEPOMUCENO	0	0	1	1	2
DEPT - COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO EM QUÍMICA - NOVA SUIÇA	0	0	1	0	1
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/n	1	0	0	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA GRADUAÇÃO- S/N	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA- NOVA SUIÇA	0	0	0	4	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- CURVELLO	0	0	1	4	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL- VARGINHA	0	0	1	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL- ARAXA	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- DIVINOPOLIS	0	0	0	2	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	0	5	5
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- NOVA GAMELEIRA	0	0	1	2	3

DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO- TIMOTEO	0	1	0	2	3
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO- LEOPOLDINA	0	0	2	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS- NOVA SUIÇA	0	0	0	1	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	0	0	1	3	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	0	1	0	5	6
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	0	0	2	0	2
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	0	0	1	0	1
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	0	0	2	2	4
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	1	0	1	0	2
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	2	0	2	3	7
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	4	4
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	0	0	0	1	1
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	1	2	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	0	1	0	7	8
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	1	0	0	4	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	0	0	3	1	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	1	3	4
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO	0	0	0	1	1

EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA					
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	0	0	1	4	5
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	0	0	0	2	2
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	2	0	0	1	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	0	1	1	1	3
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	0	0	1	0	1
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	0	1	0	7	8
GABINETE	1	0	0	12	13
PROCURADORIA JURÍDICA	0	0	0	1	1
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	0	0	0	10	10
Total geral	11	5	33	146	195
Percentual	5,64%	2,56%	16,92%	74,87%	100,00%

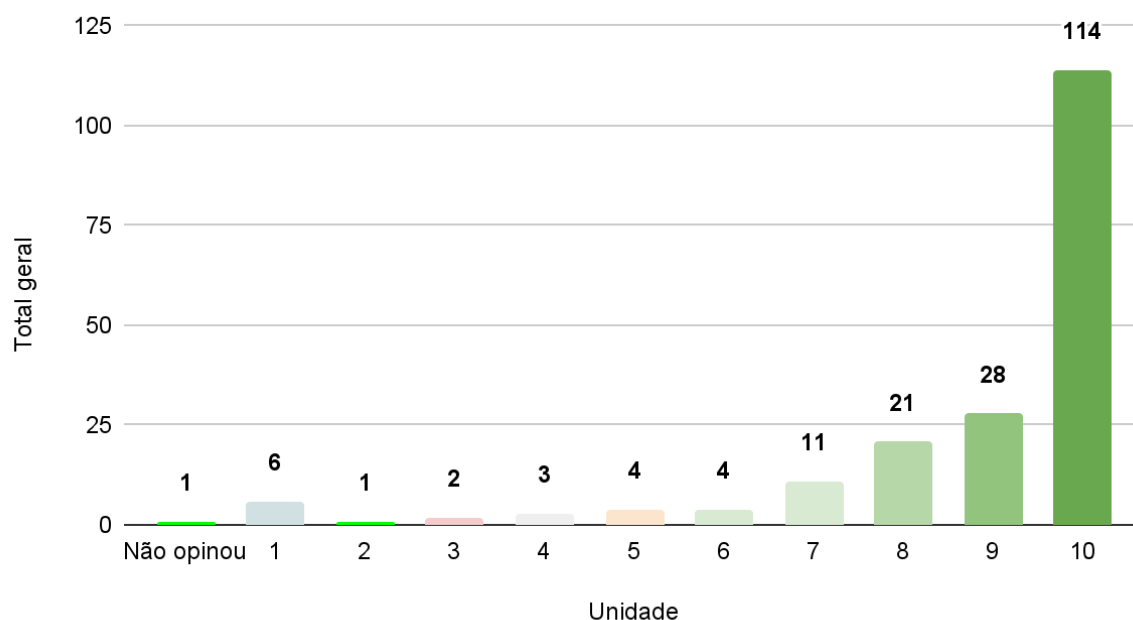
Figura 16. Síntese das indicações referentes à afirmação "A qualidade da(s) entrega(s) foi satisfatória"



3.5.5.2. Satisfação geral

Por fim, os usuários foram demandados a indicar o nível de satisfação geral com os atendimentos realizados pelos setores que estão em PGD. A seguinte afirmação foi colocada para que os usuários pudessem indicar sobre o nível de satisfação com os serviços prestados, sendo 1 - nível baixo e 10 - nível alto.

Figura 17. Síntese das Indicações feitas em relação à afirmação "O nível de satisfação com os serviços prestados a você pela unidade, no período referente a esta pesquisa".



Neste mesmo tópico, os avaliadores puderam citar os fatos que contribuíram para o resultado das respostas às perguntas apresentadas. Na compilação das respostas dadas pelos usuários, podemos citar algumas como :

Quadro 21. Indicações feitas em relação à afirmação "Apresente os fatos ocorridos que suscitaram as respostas dadas neste formulário?"

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	A biblioteca do campos gameleira é muito boa para nos estudantes.
Arquivo E Memória Institucional	<i>Não fiz o uso desse serviço.</i>
Biblioteca Universitária	<i>Alunos fazendo barulho em frente a biblioteca</i>
Biblioteca Universitária	<i>As respostas foram pautadas nas realidades encontradas, segundo minha avaliação.</i>
Biblioteca Universitária	<i>Atendimento cordial, claro e objetivo na biblioteca</i>
Biblioteca Universitária	<i>Atendimento na prestação do serviço</i>
Biblioteca Universitária	<i>Eu não utilizei a biblioteca ainda mas pretendo utilizar, mas estive lá uma vez no primeiro dia de aula na apresentação da biblioteca, e fui muito bem recebido e atendido pelos funcionários.</i>
Biblioteca Universitária	<i>Excelente atendimento, espaço, e pessoas capacitadas para atender o aluno em sua necessidade específica</i>
Biblioteca Universitária	<i>Excelente trabalho realizado pelos servidores da Biblioteca Universitária no PGD.</i>
Biblioteca Universitária	<i>Facilidade de contato, clareza nas informações e qualidade no atendimento...</i>
Biblioteca Universitária	<i>Nada a declarar</i>
Biblioteca Universitária	<i>Não tenho nada a reclamar</i>
Biblioteca Universitária	<i>O atendimento foi bom, tive boas impressões.</i>
Biblioteca Universitária	<i>O sistema on-line de renovação de livros é bastante eficiente e atende em conformidade O atendimento físico da recepção é bastante eficiente e gentil As salas de estudo são arejadas, claras e favorecem a presença durante os estudos</i>

Biblioteca Universitária	<i>Os funcionários são muito cordiais e prestativos.</i>
Biblioteca Universitária	<i>Os funcionários são sempre educados e prestativos. O sistema da biblioteca é intuitivo e o espaço é muito bom para estudo</i>
Biblioteca Universitária	<i>porque sim</i>
Biblioteca Universitária	<i>Um local muito bom para estudo</i>
Coordenação De Processos Seletivos	<i>Atendimento presencial para matrícula, informações nos site da COPEVE, e-mails e mensagens recebidas dos processos.</i>
Coordenação De Processos Seletivos	<i>Resolução de matrícula</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento Comunitário	<i>Sempre que houve necessidade, a equipe da CDCO esteve disponível e atenta ao atendimento/esclarecimento de dúvidas ao que eu pleiteava.</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento Comunitário	<i>Tenho contato frequente com a CDCO/DEDC e sempre fui atendido prontamente.</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento De Carreiras	<i>A Coordenação de Desenvolvimento de Carreiras funcionou normalmente, da maneira esperada e que vinha ocorrendo ao longo do tempo.</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento De Carreiras	<i>Após o atendimento passar parcialmente para remoto, a qualidade do serviço não foi diminua. O atendimento remoto foi feito com rapidez e clareza. O serviço está ótimo.</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento De Carreiras	<i>Demora</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento De Carreiras	<i>Esclarecimentos sobre carreira</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento De Carreiras	<i>Fiz a matéria de estágio obrigatório nesse semestre e a avaliação foi feita em relação ao tramites referentes à documentação necessária.</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento De Carreiras	<i>Poderiam melhorar a visibilidade da sala no corredor e mais cadeiras para espera. Deveria ter mais de um responsável para assinar os pedidos, vendo que a demora ocorreu pois o mesmo se encontrava de férias.</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento De Carreiras	<i>Rapidez, eficiência e eficácia no atendimento.</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento De Carreiras	<i>Sempre tenho resposta do que preciso com presteza e qualidade.</i>
Dedc -Coordenação De Desenvolvimento De Carreiras	<i>Tive experiência satisfatória com a maioria dos atendimentos administrativos, só gostaria de aproveitar o espaço desse formulário para sugerir que para mim um principal ponto de melhoria é que as pessoas que fornecem o atendimento, assim também o usuário, possuam formas de sugerir melhorias no processo. Exemplo: Apesar de ter sido super bem atendido no setor de estágios, me foi requisitado cópias impressas de documentos assinados digitalmente via gov.br ou até documentos protocolados pelo professor no SIGAA - entendo que isso é falha na rigidez do processo e não o atendimento em si, por isso, sugiro que existam incentivos e formas de desburocratizar o atendimento para os usuários. No geral minha experiência com o CEFET é muito positiva e esse é um ponto de melhoria, porque gosto muito daqui.</i> <i>Além disso preciso de aproveitar esse espaço para registrar: OS ALUNOS PRECISAM DE EMAIL INSTITUCIONAL, para acesso à softwares e plataformas, é imprescindível o uso do email institucional para concessão de acesso. Por exemplo, em recente parceria a CADENCE empresa multinacional com filial em Belo Horizonte, disponibilizou todo o seu suite completo de softwares para os alunos do cefet, que não podem utilizá-lo por não possuírem email institucional. O mesmo para o GitHub e diversas outras plataformas e softwares.</i>
Dedc -Diretoria De Extensão E Desenvolvimento Comunitário	<i>Demandas específicas de desenvolvimento e organização de eventos em comum da DEPT com a DEDC</i>
Dedc -Diretoria De Extensão E Desenvolvimento Comunitário	<i>Solicitações de atendimentos internos e de público externo. Resoluções de problemas rotineiros e ou urgentes.</i>
Dept - Coordenação Do Curso Técnico Em Edificações - Nova Gameleira	<i>Resolução de demandas internas e externas de pessoas físicas, organizações e empresas.</i>
Dept - Coordenação Do Curso Técnico Em Edificações- Timoteo	<i>Precisei de ajuda em relação a processos seletivos, e me guiaram perfeitamente para a solução!</i>
Dept - Coordenação Do Curso Técnico Em Edificações- Timoteo	<i>Prezados,gosto muito da coordenação,principalmente o trabalho e atendimento excelente,e gostaria de elogiar o trabalho dos coordenadores ,muito atenciosos e agradáveis,sempre nos atendem com um sorriso no rosto,tive bons momentos de alegria na presença delas,pessoas carinhosas e dispostas a ajudar, que sempre me ajudaram nas questões que eu precisei,me auxiliaram na dispensa de disciplinas devido a minha condição rara de saúde e minhas limitações motoras de coordenação motora fina, e dificuldade de aprendizado em algumas áreas(Exatas e Desenho á mão) e facilidade imensa em outras (Humanas,Linguagens,Tecnologia) devido a questões naturais e da Síndrome de Tourette.me auxiliaram junto aos professores para adaptar algumas matérias para facilitar meu aprendizado. gostaria de pedir que eles não saíssem da coordenação se possível pois a atual gestão me agrada muito. Obrigado. Atenciosamente.</i>

Dept - Coordenação Do Curso Técnico Em Informática - Varginha	<i>Não precisei muito desses tipos de serviço, mas quando tive que ir atrás, fui bem atendida e tive meu problema resolvido...</i>
Dept - Coordenação Do Curso Técnico Em Mecânica - Araxá	<i>Esta Coordenação demonstra interesse, vontade, capacidade em solucionar todas as demandas a ela apresentadas.</i>
Dept - Coordenação Do Curso Técnico Em Mecânica - Araxá	<i>Respostas claras e em relação a faltas no caso de alunos que trabalham a noite.</i>
Dept - Coordenação Do Curso Técnico Em Mecânica - Nova Suíça	xxx
Dept - Coordenação Do Curso Técnico Em Mecatrônica - Divinópolis	<i>Atendimento as demandas e problemas do dia a dia de uma sala de aula. Situações em que os alunos foram pegos com colas, relato de alunos com excesso de falta, entre outras coisas.</i>
Dept - Coordenação Do Curso Técnico Em Mecatrônica - Nepomuceno	<i>A questao dos emails ! todos foram atendidos .mas alguns não foram tao claros a respeito da bolsa que não que nao tivemos resposta corretas nos dias marcados nem recebemos os emails que ficaram de nos mandar a repeito da bolsa mas o restante todos foram atendidos normalmente.E a questao do transporte noturno. acho deveriam dar mas atencao nessa parte porque teriamos menas faltas.pos muitos de nos dependemos de outro colegas .se eles faltarem nos tambem faltamos juntos.</i>
Dept - Coordenação Do Curso Técnico Em Mecatrônica - Nepomuceno	<i>Tive apoio e foram tiradas minhas dúvidas a respeito do PGD, e foi implantado com sucesso o plano, as atividades foram bem balanceadas presencialmente e remotamente.</i>
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/N	<i>A Diretoria de Educação Profissional e Tecnológica está funcionando da forma como sempre funcionou e os processos estão tramitando de maneira rápida, sem prejuízo às atividades desempenhadas.</i>
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/N	<i>Não tenho nada a reclamar da Instituição.</i>
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/N	<i>O e-mail disponibilizado demora 3 ou mais semanas para responder. O whats app nunca me respondeu. O e-mail institucional dos aliunos nao funciona, a internet de colegas nao funciona. Ninguem consegue nos ajudar, nao existe informacao de onde ou quem procurar para obter informavcoes de coisas simples como matriculas, editaris e etc.</i> <i>Nao consigo elaborar mais a respoista neste formulario, pois se eu nao responder rapido a secao expira e nao consigo submeter...</i>
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/N	<i>Todas as vezes que necessitei de atendimento pelas servidoras do setor fui prontamente atendida.</i>
DEPT - DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - S/N	<i>Todos satisfatórios.</i>
Dirgrad - Coordenação De Acompanhamento E Desenvolvimento Da Graduação- S/N	<i>Boa noite,</i> <i>Agradeço a Coordenadoria do Curso de Engenharia Civil, unidade Curvelo pela atuação exemplar, tendo em vista, a falta de professores para disciplina de Metodologia Científica e Programação.</i> <i>Parabenizo ao Coordenador, Professor e Doutor Anderson por ter substituído a nossa professora Karla de Programação, que infelizmente precisou de afastar.</i> <i>Parabenizo ao Sub-coordenador, Professor e Doutor Fábio José Bianchetti que se propôs a nós dá a disciplina de Metodologia Científica todas as quintas-feiras a noite das 21:00 às 22:55.</i> <i>Graças a Deus e a esses professores as nossas disciplinas foram aplicadas e para mim foram as melhores, porque o aprendizado não ficou retido na sala de aula.</i> <i>Muito obrigada e que Deus nós abençoe, para que atitudes como essas sejam frequentes para prestigiar ao nosso CEFET-MG.</i>
Dirgrad - Coordenação De Acompanhamento E Desenvolvimento Da Graduação- S/N	<i>demandas padrao que de fato não demandariam atendimento presencial</i>
Dirgrad - Coordenação De Acompanhamento E Desenvolvimento Da Graduação- S/N	<i>Nada</i>
Dirgrad - Coordenação De Acompanhamento E Desenvolvimento Da Graduação- S/N	<i>Sempre disponiveis e apoiando os alunos com base nas necessidades</i>

Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia Ambiental E Sanitária- Nova Suíça	<i>Fui um dos primeiros alunos a ir na coordenação, o Coordenador Prof. Carlos Wagner foi uma excelente pessoa, junto com sua atenção e carisma, todas as informações quando fui na coordenação solicitar, foram atendidas na sua necessidade. Gostei bastante do grupo de Gestão que está a frente do curso</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia Ambiental E Sanitária- Nova Suíça	<i>Nada a declarar</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia Civil- Curvello	<i>Boa noite,</i> <i>Agradeço a Coordenadoria do Curso de Engenharia Civil, unidade Curvelo pela atuação exemplar, tendo em vista, a falta de professor para disciplina de Metodologia Científica e Programação.</i> <i>Parabenizo ao Coordenador, Professor e Doutor Anderson por ter substituído a nossa professora Karla de Programação, que infelizmente precisou se afastar.</i> <i>Parabenizo ao Sub-coordenador, Professor e Doutor Fábio José Bianchetti que se propôs a nós dá a disciplina de Metodologia Científica todas às quintas-feiras a noite das 21:00 às 22:55.</i> <i>Graças a Deus e a esses professores as nossas disciplinas foram aplicadas e para mim foram as melhores, porque o aprendizado não ficou retido na sala de aula.</i> <i>Muito obrigada e que Deus nós abençoe, para que atitudes como essas sejam frequentes para prestigiar ao nosso CEFET-MG.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia Civil- Curvello	<i>Demora demais para obter resposta via e-mail. Não atendeu todas as dúvidas.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia Civil- Curvello	<i>Estagio</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia Civil- Curvello	<i>Informações relacionadas a colação de grau.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia Civil- Curvello	<i>Recebi todo auxílio na ambientação</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia Civil- Varginha	<i>Ótimo apoio durante meu processo de matrícula e dispensa de disciplinas. Já estive em outras instituições federais de ensino, no CEFET de Varginha, foi onde tive o melhor atendimento. A equipe está de parabéns.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia Civil- Varginha	<i>Todas as solicitações do setor são atendidas de maneira satisfatória o menor tempo possível.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Automação Industrial- Araxá	<i>Todas as vezes que procurei ajuda pelo whatsapp não recebi respostas, apenas por e-mail tive auxílio.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Divinópolis	<i>Agilidade nos atendimentos de modo remoto</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Divinópolis	<i>Todas as vezes que procurei o responsável pela coordenação do curso de engenharia de computação em Divinópolis fui muito bem recebido, problemas em sala de aula, problemas com algum professor, ou assistência em assuntos referente a disciplinas do curso, além da recepção sempre muito gentil e amistosa, me fez sentir-me muito bem, alias acho que o atual coordenador deveria ser cativado a permanecer no cargo, não que ele não queira, mas pode ser que em algum momento ele pense em sair, o homem tem feito um ótimo trabalho ao meu ver.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Leopoldina	<i>A Coordenação sempre está presente no setor e é muito prestativa, prestando atendimento presencial e de forma remota de maneira satisfatória.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Leopoldina	<i>As demandas que direcionei ao setor nos últimos seis meses foram atendidas de maneira satisfatória.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Leopoldina	<i>As informações do curso foram claras e passadas rapidamente e estavam disponíveis na internet. As dúvidas foram sanadas rapidamente tanto a distância como presencialmente.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Leopoldina	<i>Avaliação das atividades complementares, divulgação das disciplinas para o próximo semestre, requerimentos.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Leopoldina	<i>Solicitei informações referentes a turmas disponíveis, matrícula e frequência e fui prontamente assistida pelo coordenador do curso</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Nova Gameleira	<i>Solicitação de matrícula extraordinária.</i>

Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Nova Gameleira	<i>Tudo excelente</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Timoteo	<i>A forma como algumas disciplinas foram apresentadas durante o semestre não possibilitou que seu conteúdo fosse bem explorado e proveitoso para a minha formação como aluna. Ao entrar em contato com a coordenação do curso sobre o ocorrido, fui muito bem atendida, e foram muito atenciosos com minhas questões.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Computação- Timoteo	<i>Sempre tive retorno das minhas demandas.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Controle E Automação- Leopoldina	<i>A Coordenação realiza o atendimento presencial e remoto de forma rápida e satisfatória.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Controle E Automação- Leopoldina	<i>A secretária é frequentemente mal humorada. Mal responde um bom dia e sempre faz o mínimo. Nem sempre cumpre os horários corretamente. O coordenador do curso não parece lutar por ele e leva tudo na brincadeira. Não vejo luta para a encaut ter espaço e direitos.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Controle E Automação- Leopoldina	<i>Não tive problemas para precisar de comunicar com a coordenação. Não entendi essas perguntas sobre velocidade e qualidade da "entrega" (do que?).</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Controle E Automação- Leopoldina	<i>Sempre que necessitei de algo junto ao setor fui atendido prontamente.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Materiais- Nova Suiça	<i>No geral foi muito bom</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Produção Civil- Nova Gameleira	<i>Houve necessidade de atendimento para resolução de problemas com o Curso junto aos Coordenadores e Chefia de Departamento do mesmo. Fomos bem atendidos, na medida do que era possível na ocasião.</i>
Dirgrad - Coordenação Do Curso De Engenharia De Produção Civil- Nova Gameleira	<i>N/A</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CIVIL- NOVA GAMELEIRA	<i>Nada</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	<i>Existem informações sobre os atendimentos por WhatsApp e e-mail disponíveis para o público</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	<i>Geralmente busco os etor presencialmente e ao buscar o atendimento presencial no setor, encontrei o espaço físico com pessoas que resolveram minhas demandas como interessado no serviço, nos assuntos referentes ao setor!</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	<i>O departamento de engenharia de transporte sempre foi muito prestativo e auxiliou nas necessidades dos alunos.</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	<i>Sem fatos. Quase não precisei de usar o departamento.</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES- NOVA SUIÇA	<i>Solicitei o aproveitamento de disciplinas cursadas em outra universidade e a qualidade nas informações e nos serviços foram ótimas todas as vezes que necessitei.</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	<i>Coordenação não interagiu com as partes no sentido de mediação de conflitos.</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA ELÉTRICA- NEPOMUCENO	<i>Para começar a coodenação de curso de engenharia eletrica -Nova Gameleira nem tem opção de ser selecionada, possui dois NEPOMUCEMO mas nenhum Nova Gameleira. Faço engenharia eletrica no campos Nova Gameleira, é muito dificil fazer contato com coordenação de curso presencialmente, pos sempre que passamos perto do setor é dificil encontrar alguém por lá, porém quando encontramos é bem facil resolver todos os problemas. Por email e por whatsapp é impossivel, eles simplismente iguinoram todos os pedidos e mensagem, no caso do whatsapp acho que nem existe. O setor de comunicação é pessimo, até hoje não sei o que fazer com relação a migração para nova grade, quando pergunto para qualquer um ninguem sabe, e considerando que as matriculas já são semana que vem sei que vai ser a maior confusão e que vai dar tudo errado. Estou esperando ae hoje um equivalente de materias que falaram que ia ter em maio.</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA MECÂNICA- NOVA GAMELEIRA	<i>Não precisei de muito do departamento esse semestre.</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	<i>Há questões no atendimento das diretorias que não necessariamente se esbarram no formato PGU. Por exemplo: quando um servidor ou servidora X entra em período de férias,</i>

	<i>nem sempre há outro(a) servidor(a) habilitado(a) a realizar tarefas que são do setor (ou seja: que são da responsabilidade do servidor/a que está em férias). Em meu ver, isso prejudica a dinâmica de trabalho das coordenações de curso, pois, muitas vezes, ficamos na dependência do retorno de determinado(a) servidor(a) para resolver tarefas que poderiam ser de conhecimento de, pelo menos, mais um(a) servidor(a) do setor. Sobre o funcionamento do PGU, acredito que, até o presente, tudo tem funcionado bem. Não sei se caberia esta informação aqui, mas a Diretoria com mais problemas de atendimento (retorno de e-mail, atendimento telefônico, canal de whats app, retorno de atendimentos a alunos etc) é a DDE; muito difícil obter retorno de servidores e coordenadores dessa diretoria. O setor de certificados de IC, da DPG, também não tem respondido a mensagens (e-mail e atendimento telefônico).</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	<i>Sou representante da minha turma e sempre que é necessário levar alguma demanda para a Coordenação do Curso sou atendida e recebo todos os esclarecimentos. Particularmente, no último semestre, passei por um problema sério de saúde que estava me impedindo de acompanhar as aulas e atividades como deveria. Procurei a Coordenação e fui prontamente acolhida e orientada em relação à conduta a seguir. Além disso, durante todo o período, a coordenadora manteve contato, acompanhando a evolução do tratamento, saber se eu estava bem, se precisava de auxílio, prestando toda a assistência necessária. Ao fim do semestre, precisei recorrer à Coordenação novamente, em decorrência da avaliação feita por um professor das atividades que, na minha opinião, são incoerentes e faltam esclarecimentos. Mais uma vez fui atendida e orientada pela Coordenação, no sentido de como proceder.</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS- NOVA SUIÇA	<i>Todas as vezes que necessitei de informações ou auxílio fui atendida, com ressalva apenas para a segunda via da minha carteirinha estudantil, que solicitei segunda via no semestre passado e até hoje não ficou pronta.</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	<i>É difícil fazer contato presencialmente, a maioria das vezes que tentamos ir lá não tem ninguém para atender ou está ocupado, mas é relativamente fácil marcar uma reunião quando estamos lá presencialmente. Já por email é impossível, todos os email que eu envie foram completamente ignorado. Whatsapp nem nunca ouvi falar, acho que nem tem. Tem muito a melhorar antes de ficar ruim.</i>
DIRGRAD - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA ESPECIAL DE FORMAÇÃO DE DOCENTES- NOVA GAMELEIRA	<i>Sempre que precisava de um atendimento, principalmente sobre estágio, os professores jogavam a responsabilidade um para o outro, além de não ter uma secretaria para auxiliar nas comunicações.</i>
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	<i>A Diretoria de Graduação está atendendo de forma rápida, os processos estão tramitando normalmente, enfim o setor está atendendo plenamente a demanda institucional e não há qualquer prejuízo ao serviço prestado.</i>
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	<i>Algumas demandas de alunos não tem informações muito claras e eventualmente há demora na resposta.</i>
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	<i>Após o atendimento passar parcialmente para remoto, a qualidade do serviço não foi diminua. O atendimento remoto foi feito com rapidez e clareza. O serviço está ótimo.</i>
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	N/A
DIRGRAD - DIRETORIA DE GRADUAÇÃO- S/N	<i>Um dia eu perguntei por email os planos de ensino de meu curso e não fui atendido ainda. as atividades complementares estão submetidas a análise a quase 2 meses e ainda nada.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Em todas as questões que solicitei apoio e informações meus problemas foram resolvidos de maneira ágil e cordial, principalmente pela servidora Karem.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	Mestrando
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	<i>O coordenador do PPGET é muito solícito e atencioso. O secretário Marcus me respondeu uma emergência a qual precisei de um documento no seu período de férias.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E REGULAÇÃO DA PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Todas às vezes que eu precisei d o Setor, fui atendido com muita satisfação e rapidez.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PESQUISA -	<i>Atendimento satisfatório remotamente.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Alguns emails demoraram até três dias para serem respondidos. E outros ignorados.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Quando procurei tive presteza no serviço e sempre sou notificada por e-mail das demandas do curso e da Instituição. Ainda não tenho a carterinha definitiva de acesso. Esse é um problema.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE FOMENTO À PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Toda vez em que solicitei algo para orientadora do mestrado, ela me respondeu de forma clara e atenciosa.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS -	<i>Ao buscar atendimento no PPGA sempre fui muito bem recebida e atendida com qualidade e presteza.</i>

GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	<i>Não vejo nenhuma ineficiência a ser corrigida. A secretaria do Programa de Pós-Graduação em Administração é um exemplo de eficiência, eficácia, excelente atendimento e cordialidade.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	<i>Pouco conhecimento da coordenadora Andreia para mediar conflitos e dar informações corretas sobre o curso</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	<i>Sempre fui muito bem atendido, de forma muito rápida e atenciosa.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	<i>Sempre fui prontamente atendido pelo setor responsável todas as vezes que necessitei entrar em contato, maior parte via contato remoto. Apenas agradecimentos pela atenção e presteza!!!</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	<i>Setor sempre prestativo, disponível, com comunicação tempestiva e eficiente.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	<i>Todas as demandas realizadas por e-mail foram solucionadas em tempo hábil.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NOVA GAMELEIRA	<i>Todas as vezes que precisei buscar a Secretaria do PPG fui atendida prontamente e cordialmente.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	<i>Após o atendimento passar parcialmente para remoto, a qualidade do serviço não foi diminuída. O atendimento remoto foi feito com rapidez e clareza. O serviço está ótimo.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	<i>As respostas concedidas foram avaliadas e, portanto, se justificam.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	<i>Eu busquei o telefone da secretaria da pós em educação no próprio site da pós e ele não está explícito. Precisa estar bem claro. Busquei-o no site do SIGAA e também não está claro. Caso o telefone não esteja funcionando por motivos de contratos, é preciso que a TI atualize o site e indique. Atenção, nesse momento, o telefone está temporariamente desativado por motivo X. Nosso canal de comunicação é Y.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	<i>Não necessitei dos serviços</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA - NOVA GAMELEIRA	<i>Nunca utilizei o serviço de whats app.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	<i>A secretaria do programa apresenta funcionamento parcial, no período da tarde, durante 4x por semana, e não existe tal aviso em nenhum local, e na maioria dos casos, o atendimento telefônico é quase inexistente, bem como não existe atendimento por WhatsApp oficial. A coordenação se encontra sempre disponível à tarde, na maioria dos dias, contudo os processos e pedidos são lentos devido à alta demanda, bem como centralização dos processos nos mesmos.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	<i>A secretaria e a coordenação, bem como o colegiado atendeu as requisições com clareza e justiça, dentro do prazo possível.</i>

DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	<i>Envio de documentação de bolsista da pós-graduação para recebimento de bolsas.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA CIVIL - NOVA GAMELEIRA	<i>O atendimento presencial ocorre apenas em alguns dias e em meio período. Não há informações sobre isso em nenhum local, nem no site nem no prédio. O telefone nunca funciona ou não é atendido, até porque está vazio a maior parte do tempo. O e-mail institucional quase sempre volta.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	<i>O nosso programa funcionou praticamente dois anos sem uma secretária. Agora, que conseguimos uma, por questões que não comentarei aqui, não há atendimentos presenciais e isso tem prejudicado o atendimento presencial referente aos alunos. Os serviços prestados são e estão excelentes. Tudo sem sem sido planejado e executado de forma bem tranquila, mas tudo de forma remota sem a presença da secretária no local de trabalho, que aliás, é um outro problemas. Há quatro anos, não temos um local específico para o programa. Isso também tem prejudicado o nosso programa, mas está melhorando</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE MINAS - ARAXA	<i>Solicitei auxílio para realização do plano de matrícula.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	<i>Acredito que a falta de atendimento presencial possa ser um pouco confusa para novos alunos, pois as informações no site do PPGEL não estão organizadas de forma a encontrá-las facilmente.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	<i>Apresente os fatos ocorridos que suscitaram as respostas dadas neste formulário</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	<i>Atendimento rápido e eficiente</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA ELÉTRICA - NOVA GAMELEIRA	<i>Sempre que necessitei de atendimento via email ou whatsapp fui prontamente atendido, tendo todas as minhas dúvidas esclarecidas e problemas resolvidos. O funcionário sempre esteve disposto a ajudar, até realizando chamadas para um maior esclarecimento. As informações contidas nos sites e guia do aluno são satisfatórias.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA - NOVA GAMELEIRA	<i>Todas as minhas solicitações e protocolos foram prontamente respondidas e atendidas quando possive.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	<i>A servidora Karen Antonieta Gomes Xavier é muito eficiente no atendimento das demandas.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	<i>Atendimento satisfatório e retorno rápido dos questionamentos, das demandas apresentadas.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	<i>O atendimento sempre foi muito gentil e satisfatório</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DE LINGUAGENS - NOVA SUIÇA	<i>Todas as vezes em que precisei de algum atendimento, sempre fui prontamente atendido pelos servidores.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MATEMÁTICA - NOVA GAMELEIRA	<i>Os únicos contatos necessários durante os últimos seis meses foram com os professores do Profmat. Os dois professores deste semestre sempre foram muito atenciosos e sanaram as demandas com agilidade.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	<i>O e-mail institucional nao funciona corretamente (nao recebe e-mails com HTML no corpo) e nao consoig acessar os softares (Matlab, CPLEX, SolidWorks) que precisava, sendo forçado a piratear para conseguir cumprir as tarefas das disciplinas. Enviei e-mail diversas vezes para o mmc@cefetmg.com.br e a resposta (errada) demorou 3 semanas para chegar. Nunca me responderam pelo whats app. Perdi 2 semanas de aula pois nao conseguia encontrar o erro na minha matricula, nunca havia ninguem na sala de atendimento da coordenacao. A carteirinha estudantil o mesmo, perdi 3 dias de trabalho para ir ao cefet, ninguem sabia onde a carteirinha estava, nao fui informado via e-mail onde conseguiria retirar a carteirinha, ate que decidi fazer um mapa do campus e passar em todas as salas administrativas, onde enfim encontrei a carteirinha. E realmente dificil encontrar as informacoes para qualquer coisa que seja necessario fazer. Ninguem sabe quais os procedimentos, quem e o responsavel, e o que precisa ser feito.</i>

DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM MODELAGEM MATEMÁTICA E COMPUTACIONAL	<i>o e-mail mmc@cefetmg.br nao responde as duvidas, Quando solicitei a carteira de estudantes, demorei 4 semanas perguntando nas salas da administracao e ninguem sabia o que precisava ser feito. O e-mail institucional dos alunos nao funciona para receber o e-mail das empresas que disponibilisam softwares com versao gratuita de estudantes. Pessima experiencia para qualquer coisa que envolva passar pela burocracia administrativa.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	<i>A unidade referida dispõe de muito pouca clareza com as informações, obrigações e limites de datas de processos e entregas dentro do programa. A unidade referida não dispõe de coordenador acessível e a maior parte das informações necessárias ao longo do semestre, o próprio discente tem que se submeter a outros alunos veteranos. para tais A unidade referida se anula de informações como cancelamentos de aulas e ou seminários em tempo hábil, tendo muitas vezes a presença física do discente no local porém sem a execução do compromisso marcado dentro do calendário. A unidade referida não dispõe de contatos imediatos com o discente tendo o mesmo que aguardar muito tempo para obter informações e respostas.</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA DE PRODUTOS E PROCESSOS	<i>Sei que a maioria dos problemas são alheios ao curso. Como é novo estavam com dificuldade em inserir os testes de proficiência e os artigos para conseguir o diploma</i>
DPPG - COORDENAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO MULTICÊNTRICO EM QUÍMICA - GM	<i>Há necessidade de mais servidores para atender as demandas.</i>
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Atendimento ágil via Whatsapp.</i>
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Atendimento e resolatividade das demandas não sofreram alterações em termos de tempo e de qualidade. Apenas o serviço telefônico remoto que precisa ser aprimorado.</i>
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Atendimento rápido e eficiente às demandas.</i>
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Demora no pagamento de bolsa de mestrad da pós-graduação após multa de um veículo da instituição. A situação foi resolvida 3 semanas após o episódio.</i>
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	<i>O pessoal tem formação e conhecimento adequado ao trabalho realizado.</i>
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Sempre que necessitei da DPPG fui prontamente atendido.</i>
DPPG - DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS - GRADUAÇÃO	<i>Todas as minhas demandas foram atendidas. Único ponto de melhoria seriam as instalações disponibilizadas para os alunos do PPGEM. Computadores de alto processamento para cálculos seriam de grande utilidade para o desenvolvimento de pesquisa. fica a recomendação da seguinte configuração: NVIDIA RTX A6000, 12th Gen Intel(R) Core(TM) i9-12900K, Microsoft Windows 11 Pro, 32 GB RAM Min. and 2 TB NVME M.2 PCIe Gen 4x4 ROM @ 7200 MB/s read e 6850 MB/s copy. Fonte: https://www.solidworks.com/support/hardware-benchmarks</i>
GABINETE	<i>Eu classifiquei minha avaliação direcionada ao gabinete, pois o setor administrativo de contratos e licitações não constava como um dos que poderia ser avaliado. A questão que gostaria de demonstrar insatisfação foi a não renovação do contrato de licitação entre os períodos de 2022.2 e 2023.1 da lanchonete. Essa avaliação serve para o período de 2023.1, sim, pois a lanchonete não funcionou nesse período. A atitude já deveria ter sido tomada assim que o ano tivesse iniciado. Sei que o processo demora, mas não ficou divulgado sequer uma explicação à comunidade do campus. Sei que houve cortes orçamentários que devem ter afetado diretamente. Por isso, compreendo totalmente a situação. Por outro lado, escutei que a administração do CEFET campus Nova Gameleira no período de não queria que o DCE oferecesse alimentos, café etc. talvez por motivos sanitários. Não faço ideia. Porém, não havia outra alternativa. E isso demonstra a falta de compreensão de quem criticou a atitude do DCE. Desse modo, meus elogios vão em direção ao DCE. A direção não fez sequer nenhum comunicado do que estava acontecendo pelo fechamento de um local necessário para o bem estar de todos que trabalham e fazem parte do CEFET. Espero que esse comentário chegue aos responsáveis, pois em 6 meses é possível terminar uma licitação. E, como cidadão e estudante do CEFET que paga os impostos para que funcione, sinto-me no direito de cobrar um serviço que atenda aos servidores e estudantes. Essa lanchonete não é só para os estudantes, mas para o gestor e todos os servidores. Então, ela é benéfica para todos nós.</i>
GABINETE	<i>O Gabinete é sempre ágil, atencioso e preciso nas informações prestadas</i>
GABINETE	<i>Sempre fui bem atendido por essa unidade organizacional.</i>
GABINETE	<i>Sempre que entrei em contato com o setor, eles me atenderam prontamente.</i>
GABINETE	<i>Sempre, todas às vezes em que entrei em contato com Gabinete, sempre, muito bem atendido.</i>
GABINETE	<i>Tempo de resposta e solução da equipe do GDG, seja por email, whatsapp, telefone é muito bom.</i>
GABINETE	<i>Tenho contato frequente e sempre fui atendido prontamente.</i>
GABINETE	<i>Tive diversos conatos com a equipe do Gabinete do Diretor-Geral e a avaliação geral me parece ser essa.</i>

GABINETE	<i>Todas as demandas foram atendidas na forma e no prazo esperados.</i>
GABINETE	<i>Todas as vezes que recorri às secretárias do Gabinete da Diretoria-Geral e dos Conselhos Superiores, obtive respostas rápidas e precisas, fossem por meio eletrônico ou contato telefônico.</i>
GABINETE	<i>Todas as vezes que solicitei serviços ou informações à Mariane ou Sandra fui atendida de maneira rápida e eficiente.</i>
PROCURADORIA JURÍDICA	<i>Foi feita uma avaliação geral com base nos contatos realizados em momentos anteriores.</i>
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	<i>A recepção do Sr. Lyke, da Força Aérea Americana, foi realizada com excelência pela SRI, reconhecida pelo próprio e pela Embaixada Norte Americana. O papel da SRI foi crucial para o sucesso da recepção. Tive a oportunidade de participar da recepção e comprovar a excelência das servidoras, estagiárias e estagiários envolvidos.</i>
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	<i>A servidora Liliane de Oliveira Neves é muito eficiente no atendimento das demandas.</i>
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	<i>Acompanhei a resposta a uma pesquisa solicitada pelo IPEA e tudo correu bem. Também mandei algumas informações sobre acordos de cooperação e visitas.</i>
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	<i>Fui prontamente atendida pela Liliane e demais servidores da SRI envolvidos todas as vezes que precisei. Os encaminhamentos foram feitos e providencias tomadas todas em tempo hábil.</i>
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	<i>Não se aplica</i>
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	<i>Sempre fui bem atendido, sempre estão disposto a me ajudarem. Só tenho a agradecer</i>
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	<i>Sempre que acionados, os servidores respondem rapidamente e de forma satisfatória, mesmo que de forma remota e em horários pouco convencionais. Isso é importante para quem está fora do Brasil.</i>
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	<i>Só houve uma única pendência na análise do meu aluno de IAESTE, Michal, que está aguardando a entrega de um documento assinado que ele deixou na SRI no dia 17/07/23. No ademais, nada a relatar e agradeço muito pela cordialidade e gentileza que sempre fui atendido. Obrigado</i>
SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	<i>Todas as demandas foram atendidas na forma e no prazo esperados.</i>

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

3.6.1. Diretoria de Graduação (DIRGRAD)

Ao término da fase de ambientação do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) na Diretoria de Graduação (DirGrad) e, de acordo com a Portaria DIR no 255/2022, de 25 de abril de 2022, que institui o Programa de Gestão no CEFET-MG e estabelece seus procedimentos gerais, apresentamos a seguir o relatório referente ao período de ambientação. Desde o início do PGD na Diretoria de Graduação os servidores demonstraram comprometimento com as atividades a serem executadas e cumprimento da carga-horária presencial previamente acordada. O PGD não afetou a produtividade da Diretoria e os objetivos e metas previstos foram alcançados. Não houve benefícios diretos para a DirGrad com a adoção do PGD, uma vez que o trabalho continuou a ser executado da mesma forma. Todavia, os participantes do PGD relataram melhoria na qualidade de vida. Em termos de prejuízos para a DirGrad, conforme dito anteriormente, o trabalho foi executado de forma semelhante e, portanto, sem prejuízo. Porém, como a equipe da Diretoria é pequena, e há uma escala para cumprimento da carga-horária presencial, podemos elencar como prejudicial a diminuição da interação entre os membros da equipe; situação que com o decorrer do tempo pode comprometer o trabalho do setor. Salientamos que todas as pessoas que procuraram a Diretoria para obter algum tipo de informação ou esclarecimento foram devidamente orientadas. Contudo, algumas ficaram frustradas pois, o atendimento a uma demanda específica foi feito posteriormente por telefone ou por e-mail. O Sistema utilizado para cadastro das atividades do PGD demonstrou-se inadequado

para o desenvolvimento do Programa na nossa instituição. Como esse sistema está em fase de substituição, não é necessário detalhar aqui todos os problemas associados. Por fim, acreditamos ser interessante a manutenção do PGD na Diretoria de Graduação e sugerimos que o percentual mínimo de trabalho em atividades presenciais seja de 50 %.

3.6.2. Procuradoria Federal Junto ao CEFET-MG(PROJUR)

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

O presente relatório tem como objetivo analisar a produtividade das estratégias do Programa de Gestão e Desempenho do CEFET-MG, no âmbito da Procuradoria Federal junto ao CEFET-MG (PROJUR), autorizado pela Portaria DIR nº 12/2023, de 9 de janeiro de 2023.

Em cumprimento ao que determina o artigo 41, inciso I, da Portaria DIR nº 255/22, de 25 de abril de 2022, apresenta-se o relatório referente à fase de ambientação, a saber:

a.

Grau de comprometimento da participante:

No decurso de seis meses para ambientação houve factual comprometimento e disponibilidade da servidora, atendendo as metas e objetivos propostos pelo PGD na execução das atividades inerentes à UORG em questão.

b.

Efetividade no alcance de objetivos e metas:

Os níveis de produtividade e eficiência foram mantidos, considerando as atividades de rotina, bem como as demandas externas e as de natureza emergencial.

c.

Benefícios e prejuízos para a Unidade:

Como benefícios, economia ao erário, aumento da produtividade e eficiência da Unidade aliado ou por decorrência da melhoria na qualidade de vida do servidor, no que tange a flexibilidade de horário sem controle de ponto biométrico e custo econômico do tempo de deslocamento não computado na jornada de trabalho.

Não houve prejuízos detectados para as atividades do setor.

d.

Facilidades e dificuldades verificadas na implantação e utilização do sistema de que trata o artigo 26 da Instrução Normativa SGP/ME nº 65/2020:

Aponta-se como óbice a dificuldade de acesso e operacionalização do sistema SUSEP, encarregado do controle das atividades laborais. Dessa forma,

sugere-se que sejam envidados esforços para o aprimoramento/atualização do sistema operacional ou, se for o caso, avaliação para alteração do mesmo por outro sistema mais adequado ao perfil institucional.

e.

Conveniência e oportunidade na manutenção do Programa de Gestão e Desempenho, fundamentada em critérios técnicos e considerando o interesse da Administração:

Pelo exposto, julga-se conveniente a manutenção do PGD em face dos benefícios elencados, assinalando que as possíveis fragilidades que possam ser encontradas no seu curso, deverão ser sanadas em consonância com as diretrizes normativas que regem o referido Programa.?

3.6.3. Secretaria de Relações Internacionais

No dia 31 de agosto, encerra-se, no âmbito desta Secretaria, a vigência da fase de ambientação do Programa de Gestão e Desempenho.

De acordo com o art. 41, inciso I, da Portaria DIR nº 255/2022, de 25 de abril de 2022, que institui o Programa de Gestão e Desempenho no CEFET-MG e estabelece seus procedimentos gerais, finda a fase de ambientação, a Unidade Organizacional Regimental (UORG) deve apresentar um relatório referente ao período, contendo informações sobre:

a) o grau de comprometimento dos participantes

No período de ambientação da implementação do Programa de Gestão na Secretaria de Relações Internacionais - SRI, todos os servidores participantes se mostraram comprometidos, continuando com a postura adotada desde a pandemia da COVID19, quando todo o setor trabalhou de forma remota. Durante a fase de ambientação não ocorreram problemas no desempenho de nenhum servidor do setor. A chefia não precisou, em nenhum momento, intervir para corrigir o comportamento dos servidores em relação à aplicação do PGD.

b) a efetividade no alcance de objetivos e metas

Desde o período da pandemia do COVID19, todos os servidores da SRI se adaptaram de forma eficiente ao trabalho remoto, aumentando, inclusive, a produtividade do setor. Durante a fase de ambientação do PGD, o desempenho alcançado no trabalho remoto na pandemia se manteve e o setor alcançou todos os objetivos e metas propostos, não tendo nenhuma atividade prejudicada em decorrência do trabalho remoto.

c) os benefícios e prejuízos para a unidade

Os benefícios trazidos pelo PGD foram consideráveis: menos tempo no trânsito, mais economia com menos dias de deslocamento, maior facilidade de estacionamento, maior tempo com a família, ambiente mais calmo e controlado para realização das tarefas em casa, melhora no atendimento dos estudantes de mobilidade com a utilização da ferramenta whatsapp, reuniões

mais produtivas e objetivas em ambiente híbrido e/ou remoto em comparação com as presenciais, manutenção do atendimento presencial, maior fluidez na execução das atividades devido ao uso das ferramentas de comunicação instantâneas, como whatsapp, mudança na cultura institucional para a realização de eventos, como a Semana Internacional, possibilitando um maior alcance de público nas unidades do interior e em outros países, possibilidade de realizar diversas reuniões em um mesmo dia com parceiros de diversas localidades. Isso somente no setor, mas também contribuindo para a sustentabilidade do planeta.

d) as facilidades e dificuldades verificadas na implantação e utilização do sistema de que trata o art. 26 da Instrução Normativa SGP/ME nº 65/2020

Em relação às facilidades, podemos dizer que tivemos um bom suporte na explicação de utilização do sistema bem como na solução de problemas.

Sobre as dificuldades, durante a utilização do SUSEP verificamos que o sistema é contraintuitivo, instável e não se enquadra de maneira efetiva no formato do PGD para lançamento das atividades, o que demanda tempo e retrabalho por parte dos servidores.

e) a conveniência e a oportunidade na manutenção do Programa de Gestão, fundamentada em critérios técnicos e considerando o interesse da Administração

Indubitavelmente, desde que foi adotado o trabalho remoto, ainda na pandemia de COVID19, tivemos importantes ganhos na realização do trabalho no setor, principalmente maior eficiência e mais qualidade de vida.

Com a implementação do PGD no CEFET-MG, em especial na SRI, os benefícios continuaram e a eficiência foi mantida, comprovando que o trabalho remoto, seja integral ou híbrido, é o melhor caminho para a maior eficiência na realização das atividades no setor.

Diante dos diversos ganhos trazidos com a implementação do PGD, que se alinha a uma relação de trabalho moderna, em que a frequência do servidor não é medida por registro de ponto, mas pela entrega de atividades, julgamos oportuna a manutenção do Programa de Gestão no CEFET-MG e consequentemente na SRI.

3.6.4. Diretoria de Extensão e Desenvolvimento Comunitário -DEDC

Informamos que o PGD se iniciou efetivamente na Diretoria de Extensão e Desenvolvimento no mês de fevereiro de 2023, após etapa de definição das atividades de cada Coordenação, aprovação pela Direção-Geral, e implementação no sistema SUSEP. Portanto, este relatório consolida a avaliação desta Diretoria do período inicial mencionado até a presente data, sobre os aspectos listados a seguir, conforme disposto no art. 41 da Portaria DIR-255/2022.

O Quadro a seguir apresenta, de forma sumariada, o número de atividades e o número de servidores participantes do PGD da DEDC, e suas respectivas coordenações.

Diretoria/Coordenação	Número de atividades	Número de servidores
Diretoria de Extensão e Desenvolvimento Comunitário ? DEDC	13	1
Coordenação de Desenvolvimento Comunitário ? CDCO	33	2
Coordenação de Arte e Cultura ? ArtCult	8	1
Coordenação de Inovação e Empreendedorismo ? CIE	125	3
Coordenação de Desenvolvimento de Carreiras ? CDCA	42	3
Total	221	10

a) grau de comprometimento dos participantes

Foi possível verificar que o Programa de Gestão e Desempenho provocou mudanças na motivação dos servidores participantes, dentre as quais foram relatadas melhoria na qualidade de vida, flexibilidade no ajuste de horário para realização do trabalho, e melhor possibilidade de concentração e foco no desenvolvimento das atividades. Nota-se ainda que o comprometimento dos participantes do PGD se deu por mudanças de comportamentos, tais como:

a.

Cuidado no ajuste de horários para cobertura e atendimento presencial de cada coordenação subordinada à DEDC;

b.

Comprometimento no retorno e contato à comunidade e chefias imediatas por parte dos participantes do PGD, tanto no formato presencial como no remoto;

c.

Cuidado na documentação e registro das atividades, ainda que em formatos e detalhamentos distintos entre os participantes do PGD.

O grau de comprometimento dos participantes do PGD se manteve em relação ao período anterior à implementação do Programa de Gestão e Desempenho, sendo, na prática, incrementado por comportamentos e aspectos supramencionados. Dessa forma, todo o trabalho e execução das atividades realizadas pela DEDC e suas coordenações, no âmbito do Programa de Gestão e Desempenho, até o presente momento, foram realizados de forma satisfatória.

b) efetividade no alcance de objetivos e metas

Entre os anos de 2020 e 2021, em razão da pandemia da COVID-19, as coordenações da DEDC trabalharam compulsoriamente de forma remota,

tendo sido iniciado um conjunto de esforços para que muitos dos processos e metodologias fossem redefinidos e melhorados. Além disso, diversos documentos referenciais e normativos foram revistos e atualizados, como o intuito de prover maior clareza, objetividade e celeridade às atividades desempenhadas pela DEDC. Esse conjunto de documentos está disponíveis nos links a seguir:

a.

Guias para Submissão, Acompanhamento e Avaliação de Ações de Extensão;

b.

Legislação e normas;

c.

Documentos;

d.

Formulários de estágio.

A metodologia inicial de implantação do PDG, decorrente do planejamento das atividades por horas, por força da implantação do SUSEP, não permite inferir de forma sistêmica (quantitativa) e detalhada sobre objetivos e metas. Os planos de trabalho são cadastrados no início de cada mês, e representam um registro de atividades com a respectiva estimativa de horas, com efeito para composição da carga horária mensal de cada servidor. Ao término desse período, cada servidor realiza todas as alterações necessárias no plano de trabalho, como forma de relatório de trabalho, para o fim de justificar a carga horária mensal de trabalho. Como plano e relatório de trabalho são a mesma entidade no sistema de monitoramento, não é possível realizar nenhum comparativo entre o que foi planejado e realizado.

Observa-se, no entanto, o alcance de objetivos e meta de forma qualitativa, e em alguns casos, de forma subjetiva, gerido de forma autônoma e isolada pela DEDC e suas respectivas coordenações. Isso na prática significa que o alcance de objetivos e cumprimento de metas se deu por métodos e ferramentas fora do sistema adotado para o PGD. Podemos mencionar ainda, que:

a.

No contexto das coordenações subordinadas à DEDC, a qualidade dos serviços e consequente alcance de objetivos e metas decorre da otimização e revisão dos processos de trabalho realizados anteriormente, a partir da época da pandemia da COVID-19, ao qual a equipe já se demonstrava apta à essa forma de trabalho remoto.

b.

O Programa de Gestão e Desempenho provocou mudanças e melhorias nos prazos de entrega, assegurando maior celeridade nos encaminhamentos e execução das rotinas de trabalho, por conta da necessidade de resposta aos membros demandantes da comunidade do CEFET-MG;

c.

Por fim, as tecnologias digitais se colocam como elementos facilitadores para o alcance dos objetivos e metas da Extensão e Desenvolvimento Comunitário no CEFET-MG. Destaca-se não só a implantação do módulo Extensão no âmbito do SIGAA para submissão, acompanhamento e avaliação de propostas de extensão, como também a plataforma de Carreiras do CEFET-MG ? Plataforma Simplicity, e ferramentas de mensagens instantâneas (whatsapp), e ferramenta de videochamadas para reuniões online (Microsoft Teams e Google Meet).

c) os benefícios e prejuízos para a unidade

Como benefícios e prejuízos para a Diretoria de Extensão e Desenvolvimento Comunitário e suas coordenações subordinadas, podemos citar:

Benefícios:

1.

Oportunidade de melhorias e adequações contínuas em guias, formulários, e demais documentos necessários para o funcionamento das coordenações subordinadas à DEDC, bem como provimento de informações à comunidade do CEFET-MG, com vistas à digitalização, desburocratização e agilidade nas atividades da DEDC;

2.

Reformulação e atualização contínua dos processos de trabalho e atendimento das coordenações subordinadas à DEDC;

3.

Incremento da qualidade na formalização e documentação de entregáveis, como resultado dos processos de trabalho e atendimento realizados;

4.

Fortalecimento dos canais de comunicação da DEDC, por meio de tecnologias digitais empregadas pela DEDC e coordenações subordinadas;

5.

Oportunidade de foco, atenção e concentração por parte dos membros participantes do Programa de Gestão e Desempenho, com menor risco de dispersão no desempenho de suas atividades.

Prejuízos:

1.

O primeiro contato de membros da comunidade com membros da DEDC participantes do PGD não é necessariamente imediato, em razão do desconhecimento da escala de atendimento presencial;

2.

Perda relativa do sincronismo, contato imediato e interação entre membros da DEDC participantes do PGD, quando da necessidade de comunicação de forma instantânea e imediata, ao qual decorre da forma de trabalho assíncrona que o PGD impõe;

3.

Compartilhamento das informações e conhecimento entre membros participantes do PGD sofre limitações, uma vez que a comunicação escrita tem grande prevalência sobre comunicação oral e presencial;

4.

Dificuldade de contato imediato e direto entre membros da DEDC participantes do PGD com demais servidores e equipes de outras Diretorias e Secretarias especializadas, das quais podem significar na troca de informações, experiências, e resolução de problemas;

d) as facilidades e dificuldades verificadas na implantação e utilização do sistema

Facilidades:

1.

Atividades concebidas e cadastradas para um setor de trabalho subordinado à Diretoria de Extensão e Desenvolvimento Comunitário, que pode ser replicada para os demais membros da equipe de trabalho.

Dificuldades:

1.

A interface gráfica do SUSEP é ruim, e não permite operações com efeito à diversas atividades cadastradas no sistema. Em outras

palavras, todas atividades devem ser manipuladas uma a uma. Em decorrência dessa limitação do sistema, percebeu-se uma considerável alocação de tempo para ajuste e demais operações para registro das atividades, seja nas atividades consolidadoras, como também na de chefia imediata;

2.

Plano de trabalho e relatório de atividades são a mesma entidade no sistema SUSEP. Isso significa que o plano de trabalho cadastrado para um determinado mês (ciclo de avaliação) deve ser alterado e ajustado até que represente todo o conjunto de atividades realizado. Consequentemente, não é possível realizar nenhuma comparação entre o que foi planejado e executado;

3.

Como a metodologia de implementação prevê que o trabalho seja orientado a horas, o SUSEP se comportará como sistema de registro de atividades e carga horária mensal. Logo, essa forma de planejamento dificultou a representação das atividades sob demanda da DEDC e suas coordenações subordinadas, como também as atividades inerentes à projetos;

4.

O SUSEP possui forte limitação na emissão de relatórios, que não possibilita um acompanhamento adequado por parte das chefias imediatas;

5.

Destacam-se ainda algumas concepções equivocadas, ou incoerentes, implementadas no SUSEP, tais como: cadastro de metas e indicadores não prevê campo numérico, de tal forma que as métricas sejam mensuráveis; concepção do quadro kanban é inadequada, uma vez que o SUSEP trata as atividades sob a ótica dessa metodologia ágil no contexto de cada membro participante, e não no âmbito da equipe;

6.

Ainda que o Programa de Gestão e Desempenho esteja na fase de ambientação, a disponibilidade de um Guia de Boas Práticas para implementação, registro de atividades e relatórios, e limitações de acessos e requisitos por parte dos membros participantes e chefias imediatas minimizariam problemas operacionais no uso do SUSEP.

e) conveniência e a oportunidade na manutenção do Programa de Gestão e Desempenho

A Diretoria de Extensão e Desenvolvimento Comunitário entende ser conveniente a manutenção do Programa de Gestão e Desempenho. As vantagens não se limitam unicamente na produtividade e celeridade em entregas, podendo ser compreendidas também pela diminuição de custos operacionais da instituição, e melhorias contínuas dos processos de trabalho da unidade.

Embora existam aprimoramentos a serem feitos no Programa as vários aspectos, é notável o ganho que o PGD trouxe para a DEDC e suas coordenações subordinadas. Cabe salientar que toda e qualquer atualização do Programa de Gestão e Desempenho deve priorizar as entregas e a qualidade das atividades desempenhadas, em detrimento à documentação excessiva de etapas e registro de atividades. Logo, para a continuidade do Programa de Gestão e Desempenho, destacamos as seguintes oportunidades de melhoria:

1.

Promoção da cultura de trabalho assíncrono entre membros das equipes integrantes do PGD, como também membros da comunidade do CEFET-MG;

2.

Elaboração de um Catálogo de Serviços para cada setor integrante do PGD, como forma de melhor apresentar os serviços e atividades desenvolvidas, e consequentemente melhorar o acompanhamento do alcance de objetivos e metas

3.

Revisão da metodologia de trabalho do Programa de Gestão e Desempenho, orientado a entregas por processos (atendimento, execução de rotinas, etc.) e projetos, e não apenas o registro de horas da carga de trabalho mensal;

4.

Capacitação de todos os servidores quanto a gestão de projetos (metodologias tradicional e ágil) e equipes em regime de trabalho remoto;

5.

Adoção de sistema de acompanhamento de atividades com melhor usabilidade e requisitos que permitam o real acompanhamento das metas de gestão.

3.6.5. Gabinete

Em atenção à solicitação encaminhada por V.Sa. via Memorando Eletrônico nº 154/2023 - GDG/CEFET-MG, apresentamos o relatório referente à fase inicial do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) no Gabinete da Diretoria Geral e em suas

unidades vinculadas, conforme disposto no art. 41, inciso I e § 1º, da Portaria DIR nº 255/2022.

A execução, em fase de ambientação, do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) no âmbito do Gabinete da Diretoria Geral, foi autorizada por meio da Portaria DIR nº 735/2022 - GDG, de 10 de novembro de 2022, conforme consta nos autos do processo 23062.057494/2022-99.

O período de ambientação foi prorrogado: (i) até 31/05/2023 pela Portaria DIR GDG/CEFET-MG nº 330, de 23/05/2023, (ii) até 31/07/2023, pela Portaria DIR GDG/CEFET-MG nº 341, de 1º/06/2023, e (iii) até 31/08/2023 pela Portaria DIR GDG/CEFET-MG nº 426, de 14/07/2023.

A adesão dos servidores lotados no Gabinete da Diretoria Geral e nas unidades vinculadas se deu de forma gradual, à medida em que foram atendidos os requisitos relativos a eventuais acertos em banco de horas e concluídos os procedimentos necessários à execução do programa.

A Portaria DIR nº 255/2022, que institui o Programa de Gestão no CEFET-MG e estabelece seus procedimentos gerais, prevê que:

"Art. 41 Encerrada a vigência da portaria de que trata o Art. 40:

I ? a unidade organizacional regimental apresentará relatório sobre a execução do Programa de Gestão em sua área de atuação, com referência ao período transcorrido, contendo informações sobre:

- a) o grau de comprometimento dos participantes;*
- b) a efetividade no alcance de objetivos e metas;*
- c) os benefícios e prejuízos para a unidade;*
- d) as facilidades e dificuldades verificadas na implantação e utilização do sistema de que trata o art. 26 da Instrução Normativa SGP/ME nº 65/2020; e;*
- e) a conveniência e a oportunidade na manutenção do Programa de Gestão, fundamentada em critérios técnicos e considerando o interesse da Administração. [...]"*

Diante disso, este documento visa a apresentar um panorama da implantação do referido programa no âmbito da Secretaria do Gabinete, bem como da Comissão de Processos Seletivos e Biblioteca, considerando as percepções e relatos das chefias e servidores participantes e registros relativos à atuação das unidades.

Este é o nosso panorama.

a) O grau de comprometimento dos participantes

Decorridos aproximadamente 8 meses desde o início do funcionamento do programa, é possível constatar o elevado grau de comprometimento dos participantes, observados:

**o efetivo cumprimento da carga horária mínima semanal estabelecida como presencial;*

**a manutenção da agilidade e qualidade no atendimento às demandas apresentadas pelas chefias, assim como no atendimento aos públicos interno e externo à instituição;*

**a disponibilidade e compromisso dos servidores quanto a eventuais convocações ou mesmo necessidades extraordinárias do serviço identificadas pela própria equipe;*

**o desempenho dos participantes nas atividades relativas à gestão das informações relacionadas ao programa.*

b) A efetividade no alcance de objetivos e metas

É possível concluir que objetivos e metas foram alcançados satisfatoriamente, por meio da análise dos dados apresentados nos relatórios individuais dos participantes, destacando-se os percentuais de produtividade e efetividade na conclusão dos planos acordados.

São observadas, ainda, eventuais demandas não previstas anteriormente ou emergenciais, que, por vezes, acarretam ajustes e ou repactuações, sem, contudo, comprometer o alcance de objetivos e metas, a curto e médio prazo.

c) Os benefícios e prejuízos para a unidade

Do ponto de vista dos benefícios da implantação do programa para a unidade, é notável as vantagens percebidas pelos servidores no que diz respeito à melhoria da qualidade de vida (envolvendo, particularmente, a flexibilidade de horários e redução do tempo e custos com deslocamento até o ambiente de trabalho), o que, notadamente, se reflete positivamente no envolvimento e colaboração da equipe. Tal postura confere maior agilidade e produtividade ao desenvolvimento das tarefas.

Além disso, a alternância dos servidores nas dependências da instituição confere economia à administração (redução do consumo relacionado à energia elétrica, água, limpeza, entre outros), ao passo que possibilita uma otimização dos espaços e recursos físicos e tecnológicos.

Não houve registro de prejuízos à execução das atividades de maneira remota ou até mesmo relacionados à integração da equipe, sendo que as ferramentas de comunicação adotadas propiciaram efetiva interação entre os envolvidos e também entre participantes e chefias. Nota-se, inclusive, que a realização de trabalho na forma remota permite, por vezes, maior concentração e diminuição de interferências, contribuindo, assim, para índices mais elevados de produtividade e de qualidade das entregas.

Cumprir registrar que é exigido de todos os agentes envolvidos tempo considerável de dedicação à organização das informações relacionadas à execução das atividades, sobretudo da chefia, quanto à aprovação dos planos de trabalho e de eventuais ajustes, bem como à avaliação dos resultados apresentados mensalmente.

d) As facilidades e dificuldades verificadas na implantação e utilização do sistema de que trata o art. 26 da Instrução Normativa SGP/ME nº 65/2020

A adesão a uma jornada híbrida, por meio da inclusão do teletrabalho na rotina das unidades, não atribuiu dificuldades, uma vez que essa adaptação à modalidade de trabalho remoto já havia sido vivenciada em 2020, quando deflagrada a Pandemia Mundial de Covid-19. Assim, a implantação do PGD em relação à execução do trabalho de forma remota e à comunicação entre servidores e chefias se deu de forma controlada e eficiente.

As dificuldades apontadas pelos participantes referem-se, basicamente, às limitações do Sistema Susep, utilizado para controle das informações relativas aos planos de trabalho e aos relatórios das atividades executadas. É consenso que o sistema impõe prejuízos à gestão das informações, seja pelos desafios tecnológicos (interface pouco intuitiva), seja pela dificuldade em relacionar as atividades à carga horária ou mesmo prever a distribuição do volume de trabalho futuro entre as atividades listadas. É

notável também o desafio que se configura a implantação do programa em unidades cujo tamanho da equipe é limitado, especialmente nos casos em que as atividades envolvem atendimento ao público, como no caso da Comissão de Processos Seletivos.

e) A conveniência e a oportunidade na manutenção do Programa de Gestão, fundamentada em critérios técnicos e considerando o interesse da Administração

Pelo exposto, julgamos conveniente e oportuna a manutenção do PGD no Gabinete da Diretoria Geral e em suas unidades vinculadas, tendo em vista os benefícios, tanto para a instituição quanto para os servidores; sendo que as dificuldades identificadas neste documento referem-se a questões gerais do Programa de Gestão e Desempenho, cujas melhorias já vêm sendo discutidas pelas unidades e servidores competentes.

4. Análise

A seguir, apresentamos análises sobre os principais aspectos referentes ao PGD observados nos resultados e que pareceram pertinentes para destaque.

4.1. Atendimento presencial

Esta é a terceira manifestação técnica de avaliação de fases de ambientação de unidades organizacionais em PGD (vide [Despacho Informativo Nº 3/2023 - CEGEST](#) e [Relatório nº 2/2023 - SEGEP](#)). Nos três relatórios, perguntou-se aos participantes acerca do mínimo de tempo presencial que julgavam pertinente de ser exigido. Em todos os casos, houve participantes que indicaram patamares inferiores ao exigido pelo art. 40 da Portaria DIR nº 255/2022 (40% da carga horária de trabalho semanal) (para unidades organizacionais subordinadas a *campus*, na prática, a exigência adotada foi de 60% da carga horária de trabalho semanal).

Sobre isso, é necessária a avaliação da Diretoria-Geral, que poderá deliberar sobre exigências diferentes. Especificamente na pesquisa feita para participantes do PGD e chefias imediatas das unidades organizacionais arroladas nesta manifestação técnica, verificamos que a menor parte dos respondentes (43%) indicaram a compreensão de que as exigências de presença semanal nos espaços físicos institucionais devem ser reduzidas (item 3.1.10, Figura 5). Na Figura 5, também constatamos que a exigência do mínimo de 40% do tempo semanal de trabalho em modo presencial foi a mais indicada pelos respondentes como sendo a apropriada. Com efeito, **as exigências atuais parecem ser condizentes com as necessidades dos serviços prestados**, dado o alto nível de satisfação encontrado na pesquisa junto aos usuários no tocante a esse aspecto (item 3.5.1.1, Figura 7)

No entanto, esse fato não descarta a possibilidade de reduzir a exigência de tempo de trabalho presencial. Para que isso se dê, vale-nos repisar os pontos já elencados no [Relatório nº 2/2023 - SEGEP](#), que permanecem relevantes:

(i) Garantia de bom padrão de atendimento presencial ao público

O Acórdão nº 2564/2022, do Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU), elencou riscos referentes à implantação do PGD. Em um dos riscos, o Acórdão aponta que 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"*.

Nessa esteira, é importante também notar que há certos serviços que ainda não são plenamente realizados pela internet. Então, em certos casos, mesmo quando o público interessado tem acesso à internet, o atendimento presencial se faz necessário.

Com os patamares atuais de atendimento presencial, o nível de insatisfação foi consideravelmente baixo (item 3.5.1). Com a redução desses patamares, eventualmente, pode haver situação pior nos serviços que não são realizados por meios digitais ou que devem ser providos para pessoas sem acesso a esses recursos.

Isso posto, faz-se necessário o estabelecimento de **diretrizes** para garantir um bom padrão de atendimento presencial ao público. Acerca dessas diretrizes, recordamos que, no [Relatório nº 2/2023 - SEGEP](#), houve menções à criação de "*um quadro fixo de atendimento ao público para saber quando devem procurar os setores*" e de "*horários-núcleo de funcionamento?* (horários em que, necessariamente, deve haver pessoas nas UORGs).

(ii) Mitigação do risco de desconexão do servidor com a Instituição

O Acórdão nº 2564/2022, do Plenário do TCU, também aponta que 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 ponto precisa ser considerado na tomada de decisão institucional, sendo necessária maior investigação a respeito da forma de evitar essa desconexão nos casos em que o teletrabalho integral for concedido.

(iii) Necessidade de acompanhamento da satisfação do público

O Acórdão nº 2564/2022, do Plenário do TCU, assevera que "*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*". A medição de desempenho da Instituição é um processo complexo e que tem diversas formas de ser compreendida. Apesar das dificuldades, parece-nos que essa medição é possível por meio de um conjunto de medidas. Dentre essas, destacamos o acompanhamento da satisfação do público como a medida que nos parece mais viável de ser implementada em curto prazo. Notas mais aprofundadas sobre esse assunto se encontram no [Relatório nº 2/2023 - SEGEP](#).

4.2. Atendimento telefônico

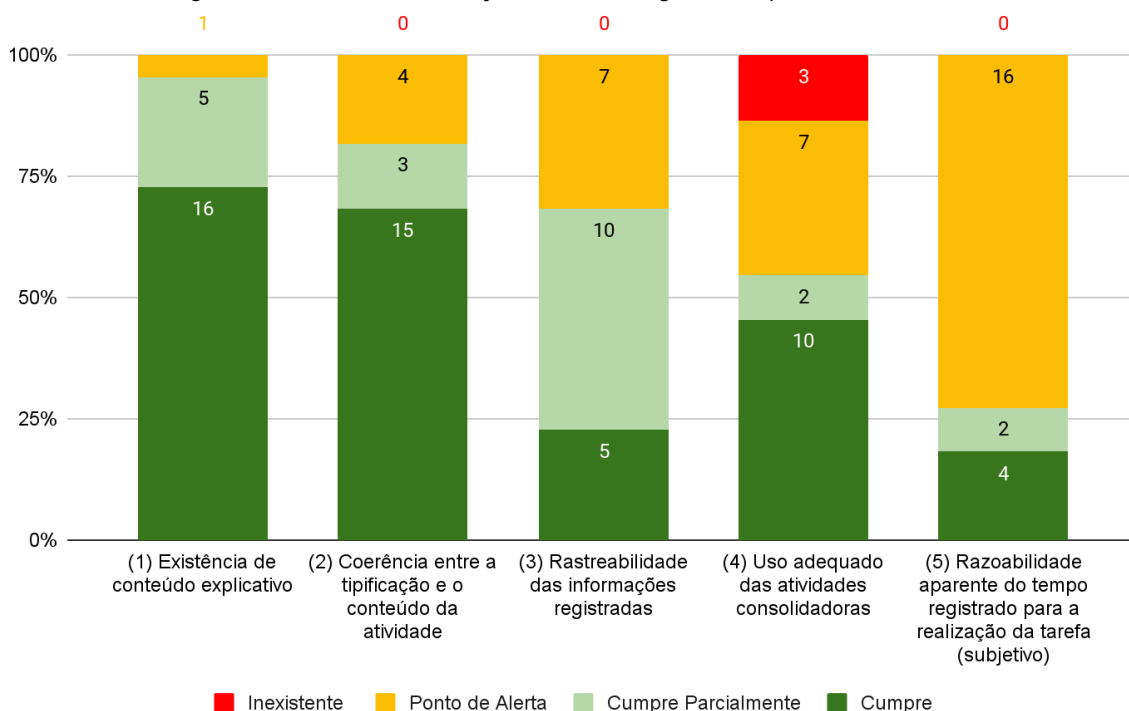
Nos resultados da pesquisa junto ao público atendido, verifica-se **bons resultados no que se refere ao atendimento telefônico** (Figura 9). Contudo, verifica-se reclamação concernente à "**falta de uma lista telefônica atualizada**" (itens 3.2.2.2 e 3.2.2.3).

Isso posto, parece-nos que os bons resultados obtidos não descartam as medidas mencionadas no [Relatório nº 2/2023 - SEGEP](#), no sentido de fomentar o uso de *softphone*, ao passo que um bom meio de divulgação de contatos ainda é demanda a ser atendida.

4.3. Registros de atividades

Os registros registrados no sistema de gestão do PGD foram amostrados e analisados com base em critérios apresentados no item 3.3. A síntese dos resultados se encontra na seguinte figura:

Figura 18. Síntese das avaliações sobre os registros de planos de trabalho.



Como se vê, a maior parte dos problemas se encontra nos itens concernentes ao uso adequado das atividades consolidadoras (tratadas no art. 28 da Portaria DIR nº 255/2022) e à razoabilidade aparente do tempo registrado para a realização da tarefa. Ocorre que, com o advento da nova normatização federal e do novo sistema institucional (recentemente anunciado), é possível que esses itens deixem de ser aplicáveis. **Temos a expectativa que, com isso, haja elevação da qualidade dos registros.**

Contudo, mesmo que optemos por desconsiderar os itens (4) e (5) da Figura 18, os demais itens têm melhorias a serem trabalhadas, com destaque para o item (3), que se refere à rastreabilidade das informações registradas. A rastreabilidade dos registros é um ponto relevante e que pode ser trabalhado nos manuais e nas ações de capacitação.

4.4. Tabelas de atividades

Conforme se verifica no item 3 do Quadro 5, grande parte dos participantes ou chefes que responderam a pesquisa indicaram a necessidade de revisar as tabelas de atividades. No mesmo sentido, vê-se que, no item 3.2.1.7 e 3.2.2.7, a maior parte dos chefes apontou a necessidade de revisão das tabelas.

Contudo, com o advento da nova normatização federal e do novo sistema institucional (Polare), parece-nos que não será mantida a necessidade de aprovação de tabelas de atividades em norma institucional geral. **Isso tornará a atualização dessas tabelas mais fácil pelas diversas unidades organizacionais**, contornando os problemas encontrados durante a fase de ambientação no que tange à produção de tabelas de atividades.

4.5. Metas e indicadores de desempenho

Concernente a metas e indicadores, observamos que **51%** dos participantes e chefes respondentes concordaram total ou parcialmente com a afirmação de que "*é necessária a sistematização dos indicadores de resultado dos setores*" (item 3.1.5). Tal fato coaduna com a necessidade de metas e indicadores de desempenho pontuada no [Relatório nº 2/2023 - SEGEPI](#), fato que corrobora com a necessidade de que a Instituição envide esforços na investigação de soluções a esse respeito. No referido relatório, apresentamos a proposta de implementação de indicador de satisfação do público atendido, medida que nos parece

razoável de ser aplicada em curto prazo, por sua abrangência e viabilidade de implementação.

Em tempo, ressalta-se que indicadores de desempenho e pesquisa de satisfação estão dentre os cinco itens mais votados dentre aqueles que devem ser abordados com mais ênfase, segundo os participantes e chefes (item 3.1.12).

4.6. Capacitação

A necessidade de ações de capacitação permanece em destaque, sendo o segundo item mais indicado pelos participantes e chefes respondentes para que se dê ênfase institucional (item 3.1.12). Aqui também vale colocar em destaque as sugestões de ações de capacitação feitas pelas lideranças durante os grupos focais (item 3.2):

- programa sistemático de acolhimento e treinamento para ingresso no PGD, com reciclagens cíclicas;
- capacitações obrigatórias para ingresso e permanência no PGD;
- gestão de projetos (metodologias tradicional e ágil);
- gerenciamento de equipes remotas;
- gestão do tempo;
- gestão de equipes;
- gestão estratégica em ambientes remotos;
- sistemas institucionais.

4.7. Manualização

No [Despacho Informativo nº 3/2023 - CEGEST](#) e [Relatório nº 2/2023 - SEGEP](#), registrou-se a necessidade de criação de guias ou manuais de boas práticas. Menção nesse sentido foi feita em grupo focal, no qual houve a percepção negativa de "**falta de orientação e de guias sobre os procedimentos necessários ao PGD**". Essa demanda permanece relevante, uma vez que a criação de guias dá suporte ao desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para o alcance de resultados e a promoção satisfação do público atendido, conjuntamente com o estabelecimento de boas normas e de ações de capacitação apropriadas. Essas relações estão ilustradas na seguinte figura:

Figura 19. Relações de apoio entre a produção de normas, manuais e capacitação.

A Comissão Executiva do PGD está elaborando um guia *online* com as respostas às perguntas mais frequentes, ao passo que o Governo Federal publicou [uma série de guias práticos sobre o PGD](#), à luz da Instrução Normativa nº 24/2023 e do Decreto nº 11.072/2022. Sendo assim, verifica-se que a manualização está em andamento, devendo avançar continuamente, de modo a fomentar a aquisição de conhecimentos, habilidades e atitudes orientados ao interesse público.

4.8. Integração das equipes

No item 3.1.8 (Quadro 6), os respondentes da pesquisa indicaram, dentre os pontos negativos do PGD, as expressões "**isolamento da equipe**", "**redução na interação pessoal**" e "**falta de relacionamento pessoal**".

No item 3.1.9 (Figura 4), verifica-se que o **sentimento de isolamento**, o **prejuízo ao sentimento de pertencimento** e a **falta de suporte profissional** são aspectos marcados, pelos participantes, como desvantagens pessoais do teletrabalho.

Na esteira do que foi posto no [Relatório nº 2/2023 - SEGEP](#), permanece nosso entendimento de que esse risco pode ser mitigado por meio da realização de **reuniões periódicas dos**

grupos, havendo ainda espaço para outras ações que se mostrem pertinentes.

4.9. Sistema

Conforme se verifica no item 3.1.12 (Quadro 8), a **necessidade de melhorias no sistema de gestão do PGD** é o ponto mais elencado pelos participantes e chefias respondentes dentre aqueles que precisam de ênfase institucional.

Contudo, conforme [anunciado recentemente em evento institucional](#), em breve, **o atual sistema será substituído, o que permitirá reduzir problemas referentes à inadequação do sistema às necessidades dos participantes e chefes.**

4.10. Satisfação do público atendido

O item 3.5 apresenta resultados do questionário aplicado ao público atendido pelas diversas unidades organizacionais atuantes no PGD. As questões apresentadas se dividem em certos eixos, que visam cobrir a maior parte das perspectivas de análise da interação entre os trabalhadores e o público atendido. Esses eixos e perspectivas se encontram sintetizados no quadro a seguir:

Eixo	Perspectiva de análise
Atendimentos síncronos (recebimento de demandas ou respostas a dúvidas)	- Disponibilidade de atendimento presencial - Disponibilidade da informação sobre contatos e horários em meios físicos para o atendimento síncrono - Disponibilidade de atendimento telefônico
Atendimentos assíncronos (recebimento de demandas ou respostas a dúvidas)	- Disponibilidade de atendimento por mensagem instantânea (WhatsApp) - Disponibilidade de atendimento por e-mail (WhatsApp) - Disponibilidade da informação sobre contatos e horários em meios físicos para o atendimento assíncrono
Qualidade da interação no atendimento	- Clareza na prestação de informação - Cordialidade e atenção
Informações disponíveis por autosserviço	- Disponibilidade da informação sobre os serviços pela internet
Produto gerado pelo processo de trabalho	- Velocidade das entregas (tempo de resposta) - Qualidade das entregas

Os resultados disponíveis no item 3.5 demonstram que, **em todas as perspectivas de análise, o público respondente demonstrou alto grau de satisfação** (figuras 7 a 16).

Os respondentes também foram instados a apresentar seu nível de satisfação geral com os serviços prestados, independentemente das perspectivas de análise. Em suas respostas, também se verificou **predominância de alta satisfação com os serviços prestados** (Figura 17).

4.11. Nota sobre estrutura organizacional frente à análise

É importante ressaltar um ponto atípico na definição do público-alvo das pesquisas tratadas neste documento. Isso porque o encerramento das fases de ambientação abrangeu a DEPT e a DIRGRAD, unidades organizacionais que têm, em sua subordinação, respectivamente, as unidades organizacionais dos cursos técnicos e de graduação, conforme disposto na Portaria DIR nº 254/2020 - DG e na Portaria DIR nº 256/2020 - DG.

Sendo assim, as unidades organizacionais vinculadas a essas diretorias também estão no grupo de análise. Ocorre que essas unidades não podem ter lotação de servidores. Assim, parte de sua força de trabalho se vincula a outras unidades organizacionais (como, por exemplo, departamentos e diretorias de *campus*). Essas outras unidades organizacionais,

por sua vez, não são subordinadas à DEPT e à DIRGRAD, e iniciaram o PGD em momento posterior, não estando em término de fase de ambientação.

Apesar disso, as análises abrangeram os cursos em comento, mantendo a abrangência mais ampla, de modo a garantir uma análise mais robusta.

5. Conclusão

Considerando os relatórios das unidades organizacionais regimentais (item 3.6) e a boa avaliação do público atendido (item 4.10), parece-nos **conveniente e oportuna a manutenção do PGD nas equipes vinculadas à PROJUR, à DEDC, à DIRGRAD, ao GDG e à SRI**, na condição de que não se encerrem os esforços para o desenvolvimento dos pontos elencados na análise (item 4), sobre os quais sugerimos as seguintes providências:

- (i) definir, por norma, **diretrizes institucionais para garantir um bom padrão de atendimento presencial** para mitigar riscos referentes à queda da qualidade do 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 4.2);
- (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 e 4.2);
- (iv) trabalhar de modo que os **planos de trabalho e registros no sistema** sejam melhorados, o quanto for possível, por meio de **capacitação, campanhas, manuais e acompanhamentos**, com destaque para a necessidade de **rastreabilidade** das informações (ou procedimento similar ao de auditoria, tal como revisão por pares) (item 4.3);
- (v) atualizar a norma institucional, retirando a obrigatoriedade de definição prévia de **tabela de atividades**, de forma alinhada com a Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGRT/MGI nº 24/2023, ao Decreto nº 11.072/2022 e ao sistema a ser implantado no CEFET-MG (item 4.4)
- (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 4.5);
- (vii) progredir no desenvolvimento de ações de **capacitação** voltadas para os diversos tópicos necessários para o bom desenvolvimento do PGD (tem 4.6);
- (viii) progredir na implementação de **guia ou repositório** de informações sobre o PGD, incluindo recomendações de **boas práticas** (item 4.7);
- (ix) fomentar a manutenção de **reuniões periódicas** das equipes em PGD (item 4.8);
- (x) manter as ações institucionais relativas à mudança do **sistema** para registros e acompanhamento do PGD.

No tocante à **DEPT** e à **DPPG**, não houve entrega do relatório tratado no art. 15, inciso VII, da Portaria DIR nº 255/2022. Sendo assim, sugerimos a **prorrogação das fases de ambientação** nessas unidades organizacionais, de modo dar maior prazo para a produção desses relatórios.

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

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente em 18/08/2023 09:15)

WESLEY RUAS SILVA
SECRETARIO - TITULAR
SEGEF (11.68)
Matricula: 1620188

Visualize o documento original em <https://sig.cefetmg.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: 4, ano: **2023**, tipo: **RELATÓRIO**, data de emissão: **18/08/2023** e o código de verificação: **6692196c0a**