**Questionário para os(as) usuários(as) dos serviços prestados pelos(as) servidores(as) da Unifesspa participantes do 1º ciclo PGD (02/02/2024 a 31/12/2024).**

Convidamos toda a comunidade acadêmica a participar da pesquisa acerca dos serviços prestados pelos(as) servidores(as) da Unifesspa, durante o 1º Ciclo do PGD.

Escolha a unidade que deseja avaliar abaixo e participe!

O Programa de Gestão e Desempenho (PGD) é um impulsionador de melhoria do desempenho institucional, que permitiu a troca da folha de ponto pelo acompanhamento das entregas das unidades por meio do registro das atividades, seja de forma presencial ou em teletrabalho.

É considerado teletrabalho parcial neste regime, o(a) participante que está submetido(a) ao cumprimento da jornada de trabalho de forma híbrida, conforme disposto no Termo de Ciência e Responsabilidade (TCR), e o número de participantes nessa modalidade é limitado a 100% da força de trabalho da unidade.

Na Unifesspa, fecharemos o primeiro ciclo do PGD em 31/12/2024, e vamos realizar uma avaliação dos resultados obtidos neste período.

Por isso, sua participação é fundamental!  
O tempo médio de resposta é: 05 minutos.

***Lembramos que todas as informações são confidenciais e não existem respostas certas ou erradas, participe!***

**QUESTIONÁRIO DO USUÁRIO**

[P00] **Nome?** (opcional)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P01] **Unidade/instituto deseja avaliar.**

[ ] CPPD

[P02] **Unidade de seu Exercício/Vínculo?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P03] **Qual seu vínculo institucional?**

[ ] TAE [ ] Aluno(a) [ ] Docente [ ] Outro. Qual\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P04] **Você já sabia o que é o Programa de Gestão e Desempenho (PGD)?**

[ ] Sim [ ] parcialmente [ ] Não

[P05] **Ao buscar atendimento presencial na Unidade avaliada, e considerando o horário de atendimento, ela estava aberta?** [ ] Sim [ ] Não

[P06] **Caso a resposta anterior tenha sido "NÃO", informar dia e horário aproximado:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P07] **Ao buscar atendimento presencial, sua demanda foi acolhida pelo(a) servidor(a) do setor?** [ ] Sim [ ] Parcialmente [ ] Não

[P08] **Caso a resposta anterior tenha sido "NÃO" ou "PARCIALMENTE", por qual motivo considera que sua demanda não foi acolhida?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P09] **Você já havia utilizado o serviço desta unidade antes do PGD?** [ ] Sim [ ] Não.

[P10] **Se respondeu "SIM", por favor, informe como foi o atendimento que recebeu anteriormente ao PGD, em uma escala de qualidade de 1 a 5.**

Sendo: 1) péssimo, 2) ruim, 3)normal, 4) bom e 5) Ótimo. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P11] **Se a resposta na [P09] foi "SIM" em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é péssimo e 5 ótimo, como foi sua experiência comparativa entre o antes e o depois da implementação do PGD?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P12] **O atendimento realizado por teletrabalho permitiu o acesso ao serviço de forma clara e objetiva?** [ ] Sim [ ] Parcialmente [ ] Não

[P13] **Na sua opinião, o tempo de espera, quando o contato foi feito com servidor(a) em teletrabalho, para obter acesso aos serviços foi justo e adequado?**

[ ] Sim [ ] Parcialmente [ ] Não

[P14] **Se a resposta na [P13] foi "NÃO" ou "PARCIALMENTE", por qual motivo considera que o tempo não foi justo e adequado?**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P15] **Quais os canais de comunicação você mais utiliza para acessar aos serviços da Unifesspa? (marque todas as opções que considerar necessárias).**

[ ] Telefone [ ] E-mail [ ] *Google chat* [ ] *Whatsapp* [ ] Videoconferência [ ] Outro, Qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P16] **O(s) canal(is) foi(ram) efetivo(s) para obtenção do atendimento pretendido?**

[ ] Sim [ ] Não. Por quê? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

[P17] **O acesso às escalas das unidades e aos contatos dos(as) servidores(as) em teletrabalho foi fácil?** [ ] Sim [ ] Não.

[P18] **A sua demanda foi acolhida no primeiro contato com o(a) servidor(a) no PGD?**

[ ] Sim [ ] Não. Por quê?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P19] **Você considera que tem recebido um atendimento com:** (marque todas as opções que julgar necessárias)

[ ] cortesia

[ ] profissionalismo

[ ] burocracia

[ ] atendimento ágil

[ ] nenhum

[ ] outros

[P20] **Enquanto usuário(a) do serviço prestado pela Unifesspa, qual grau de satisfação após receber atendimento pelo teletrabalho?** Considerando uma escala de 1 a 5. Sendo 1) péssimo, 2) ruim, 3)normal,4) bom e 5) Ótimo. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[P21] **Enquanto usuário(a), quais tem sido suas maiores dificuldades para acessar o serviço durante o teletrabalho?** (marque todas as opções que considerar relevantes).

[ ] Dificuldade de entender o mapeamento do processo

[ ] Dificuldade de contato com o (a) servidor (a) responsável

[ ] Tempo de resposta muito longo

[ ] Informações sem objetividade

[ ] Falta de canal específico para atendimento

[ ] Não identificação do painel de contatos dos (as) servidores (as)

[ ] Outra: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[ ] Nenhuma dificuldade

[P22] **Utilize o presente espaço para dúvidas, questionamentos, sugestões de melhorias e etc.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_