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

Aluno(a) te convidamos a participar da pesquisa acerca dos serviços prestados pelos(as) servidores(as) da Unifesspa, durante o 1º Ciclo do Programa de Gestão e Desempenho (PGD).

Escolha a unidade que deseja avaliar e participe!

O Programa de Gestão e Desempenho (PGD) é um impulsionador de melhoria do desempenho institucional no serviço público, que possibilitou que o trabalho desenvolvido pelos(as) servidores(as) fossem desenvolvidos em teletrabalho ou presencialmente.

Na Unifesspa, estamos fechando o 1º ciclo PGD em 31/12/2024, e para o aprimoramento dessa nova forma de trabalho, precisamos 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 para os usuários (alunos)**

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

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

[P01] **Unidade deseja avaliar?** [ ] CPPD

[P02] **Unidade de 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 solicitar atendimento presencial na Unidade, considerando o horário de atendimento da Unidade, ela encontrava-se aberta?** [ ] Sim [ ] Não

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

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

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

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

[P09] **Você já havia utilizado o serviço desta unidade antes do PGD (possibilidade de realização do trabalho presencialmente e/ou teletrabalho)?** [ ] 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 no PGD permitiu o acesso ao serviço de forma clara e objetiva?** [ ] Sim [ ] Parcialmente [ ] Não

[P13] **Na sua opinião, o tempo de espera, durante o PGD, 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 efetivo para obtenção do atendimento pretendido?**

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

[P17] **Os dias e horários que os(as) servidores(as) estavam presencialmente ou em teletrabalho, na Unidade que você utilizou do serviço, foi de fácil acesso?**

[ ]Sim [ ] Não.

[P18] **A sua demanda foi acolhida no primeiro contato com o(a) servidor(a) que estava 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 do serviço prestado pela Unifesspa, qual grau de satisfação após receber atendimento durante o PGD (teletrabalho e/ou presencialmente)?** Considerando uma escala de 1 a 5. Sendo 1) péssimo, 2) ruim, 3)normal,4) bom e 5) Ótimo.

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

[P21] **Enquanto usuário, quais as maiores dificuldades encontradas para acessar o serviço durante o PGD (teletrabalho e/ou presencialmente)? (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.**

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