

Relatório Gerencial do Programa de Gestão e Desempenho – PGD UFSJ

“O Programa de Gestão e Desempenho (PGD) é um indutor de melhoria do desempenho institucional no serviço público, com foco na vinculação entre o trabalho dos participantes, as entregas das unidades e as estratégias organizacionais. É um instrumento de gestão que muda a lógica do serviço público ao permitir a troca da folha de ponto pelo foco nas entregas das unidades e nas estratégias organizacionais.” (Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2023)

Na UFSJ, a PPLAN e a PROGP, com apoio da COGAM, cumprindo determinação da Resolução CONSU nº 016, de 04 de julho de 2022, realizaram o levantamento de dados junto às chefias, servidores e usuários das unidades aderentes ao PGD, em janeiro de 2025. O objetivo é conhecer os benefícios e desvantagens advindos da implementação do PGD, há cerca de 18 meses na UFSJ. Os resultados vão contribuir para a consolidação, ajustes e continuidade do programa para toda a UFSJ.

1. Contexto situacional

O Programa de Gestão e Desempenho (PGD) na UFSJ foi regulamentado na Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ) pela Resolução nº 016, de 04 de julho de 2022 (alterada pela Resolução nº 007/2024).

A implementação do PGD seguiu os parâmetros de um projeto piloto, uma estratégia já utilizada anteriormente em mudanças relacionadas ao controle de frequência, como ocorreu na implantação do ponto eletrônico.

O piloto, que teve duração aproximada de 90 dias, permitiu à UFSJ obter sua primeira experiência efetiva com o programa, possibilitando o refinamento de sistemas internos e fornecendo um primeiro teste das medidas de aperfeiçoamento necessárias para sua aplicação institucional em larga escala.

Os resultados trouxeram aprendizado significativo, capacitando a equipe da COGAM a traçar estratégias para a operação plena do programa.

Após um edital de chamamento para unidades interessadas, foi por meio do Edital COGAM nº 2, de 2 de junho de 2023, que ocorreu o primeiro processo seletivo de servidores técnico-administrativos interessados em aderir ao Programa de Gestão e Desempenho (PGD) na modalidade de teletrabalho. Neste momento, a adesão foi permitida exclusivamente nos regimes parcial ou integral.

Em 06 de julho de 2023, foram emitidas as portarias de homologação, autorizando os servidores a participarem do PGD na UFSJ.

Assim, o programa foi executado pelas unidades e servidores participantes, com lançamento das atividades em sistema e registro em processo específico no SIPAC.

Para operacionalizar o PGD, nesta etapa, a UFSJ adotou o Sistema PGD (SUSEP), que permite:

- Cadastro do PGD nas unidades;
- Registro dos Planos Individuais de Trabalho de cada servidor;
- Avaliação das entregas pelos chefes imediatos dos servidores participantes.

Além da implantação do sistema, o suporte técnico do NTINF e a equipe da COGAM desempenharam um papel fundamental, prestando atendimento contínuo para esclarecer dúvidas e auxiliar os servidores que tiveram portarias de homologação concedidas.

Esse suporte foi oferecido de forma frequente e intensiva, por meio de chamados no sistema, e-mails e mensagens via WhatsApp, garantindo agilidade na resolução de questões operacionais.

Entretanto, a implementação do PGD demandou um volume significativo de tempo e esforço da equipe envolvida, que precisou se dedicar continuamente para atender às demandas dos usuários, assegurando o correto funcionamento do programa e a adaptação dos servidores às novas diretrizes.

Em 28 de julho de 2023, foi publicada a Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGPRT/MGI nº 24, de 28 de julho de 2023, que trouxe mudanças significativas para o Programa de Gestão e Desempenho (PGD). Desde a publicação da normativa, a COGAM iniciou estudos sobre os impactos das novas diretrizes, sendo a principal alteração a necessidade de adequação do sistema de gestão do PGD às novas regras estabelecidas.

Diante disso, considerando que a UFSJ, desde 2013, aderiu ao SIG como plataforma para seus sistemas institucionais, a equipe responsável manteve contato constante com a UFRN, acompanhando a evolução e adequação do sistema POLARE às exigências da nova normativa.

A importância desse avanço no cenário federal levou a RNP (Rede Nacional de Ensino e Pesquisa) a assumir a gestão da vitrine do sistema POLARE, cuja liberação oficial para a UFSJ ocorreu em fevereiro de 2024.

Ainda em dezembro de 2024, foi publicada pelo governo a Instrução Normativa Conjunta SGP-SRT-SEGES/MGI nº 52, de 21 de dezembro de 2023, que também foi largamente discutida pela COGAM sobre os impactos para o PGD na Universidade.

Após esse período, o NTINF pôde iniciar os estudos para a implantação e integração do sistema POLARE na UFSJ. No entanto, esse processo enfrentou desafios adicionais devido à greve, que ocorreu entre 11 de março e 03 de julho de 2024 (corresponde a 114 dias).

Mesmo durante o período de greve, a COGAM seguiu avançando nos trabalhos relacionados à implementação da IN 24/2023, conduzindo estudos aprofundados sobre o sistema POLARE, adaptando-o às novas diretrizes e elaborando manuais de orientação com base nos vídeos divulgados pela UFRN.

Considerando que não estavam acontecendo reuniões do Conselho Universitário, foi trabalhada uma proposta de alteração da Resolução Interna da UFSJ, por meio de um *Ad Referendum* do CONSU, proposta esta que foi amplamente analisada de modo a abarcar exclusivamente os ajustes impostos pelas normativas externas.

Com a publicação da Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGP-SRT/MGI nº 21, de 16 de julho de 2024, que altera a já citada Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGPRT/MGI nº 24, foi necessária outra rodada para avaliação de ajustes necessários na proposta que já estava em andamento da alteração da resolução.

Feitos os ajustes normativos, no pós-greva e com a liberação oficial do sistema, todas as informações e diretrizes foram atualizadas, visto que o sistema estava em ambiente da UFSJ, permitindo a realização de testes mais precisos em um ambiente de homologação disponibilizado pelo NTINF.

Em 16 de outubro de 2024, foi publicada a Portaria Normativa nº 094 da UFSJ, que regulamenta as modalidades, critérios e condições para a implementação do ciclo de avaliação das entregas do PGD na UFSJ, assegurando a conformidade com a nova regulamentação.

Por conseguinte, no final de outubro de 2024, foram publicadas dezenas de portarias autorizativas para as unidades e servidores participantes, oficializando o início do novo PGD na UFSJ.

Agora, além das modalidades integral e parcial, também foi incorporada a modalidade presencial, ampliando as opções para os servidores conforme as diretrizes estabelecidas pela instituição.

A Resolução nº 016/2022/CONSU estabelece que a PPLAN e a PROGP, com o apoio da COGAM, devem elaborar um relatório de avaliação quantitativa e qualitativa dos resultados obtidos desde a implementação do PGD.

O processo de transição do antigo para o novo modelo de PGD já foi concluído, e a experiência acumulada ao longo de mais de 12 meses de implementação efetiva permitiu a construção deste Relatório Gerencial do PGD na UFSJ.

2. Levantamento de dados

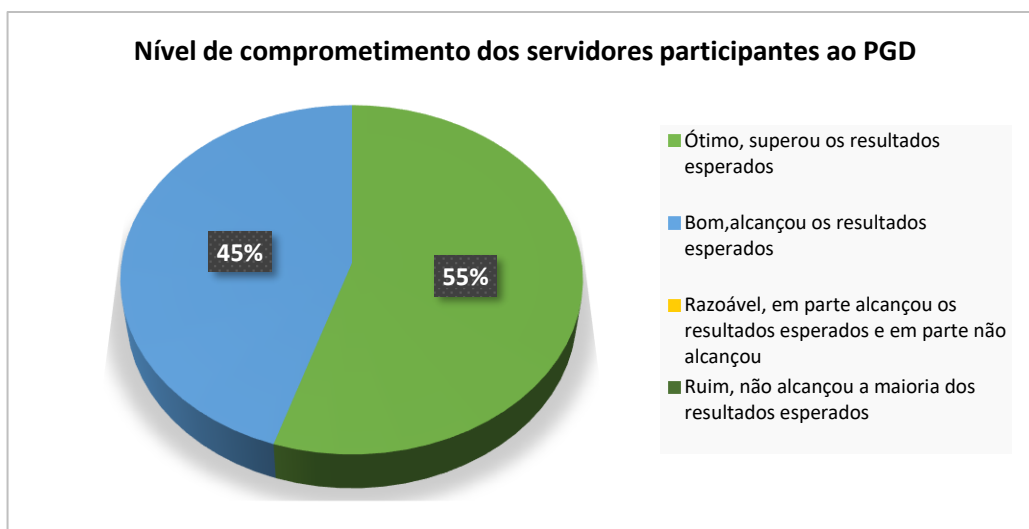
O levantamento de dados se deu por meio de formulários eletrônicos. As chefias e servidores de cada unidade participante do PGD e também os usuários responderam ao “Formulário para chefias de unidades participantes do PGD”, ao “Formulário para servidores participantes do PGD” e ao “Formulário para usuários de serviços de unidades participantes do PGD”, respectivamente.

O período para o preenchimento dos formulários foi de 17 a 29 de janeiro de 2025. Após a distribuição e preenchimento dos formulários, a atividade das unidades está finalizada, para efeito de levantamento de dados.

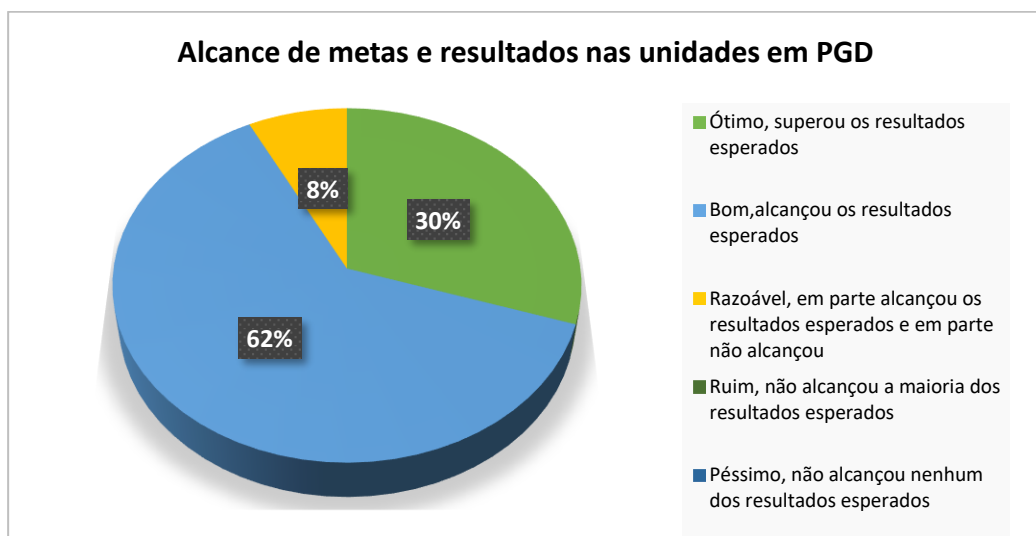
2. Resultados

3.1 Resultados das chefias

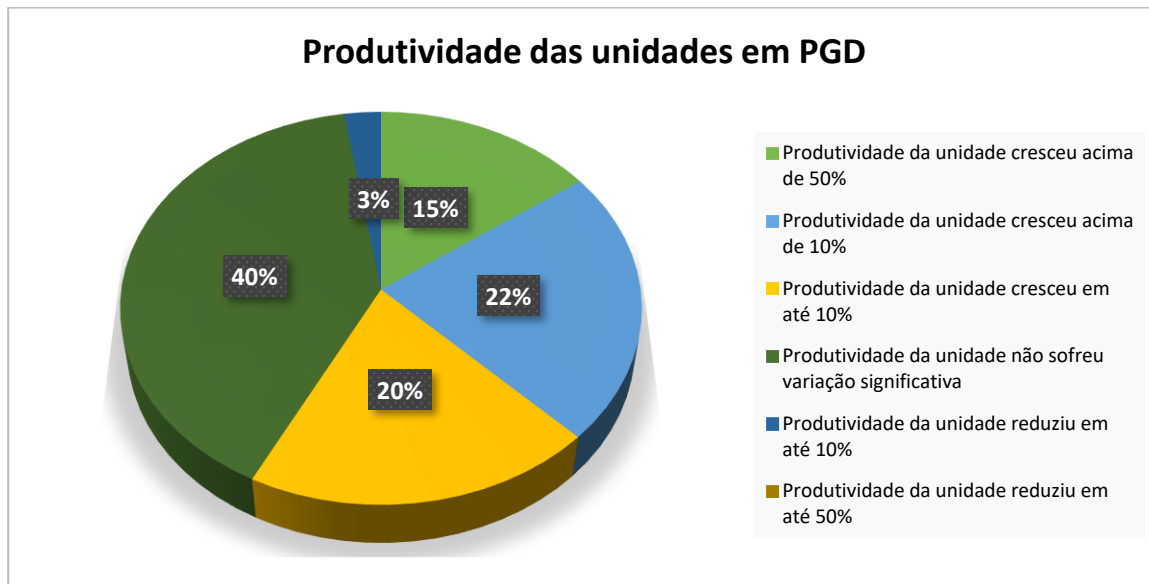
O levantamento realizado com as chefias de unidades participantes do PGD contou com a participação de 40 respondentes. O primeiro resultado mostrou **nível de comprometimento dos servidores de sua unidade que aderiram ao PGD no cumprimento das tarefas e entregas**, na avaliação das chefias.



O levantamento avaliou também, segundo as chefias de cada unidade, **o alcance de metas e resultados durante o PGD**.



Considerando a informação anterior o levantamento buscou avaliar qual foi a **variação da produtividade de sua unidade durante o PGD**, segundo as chefias das unidades participantes do PGD.

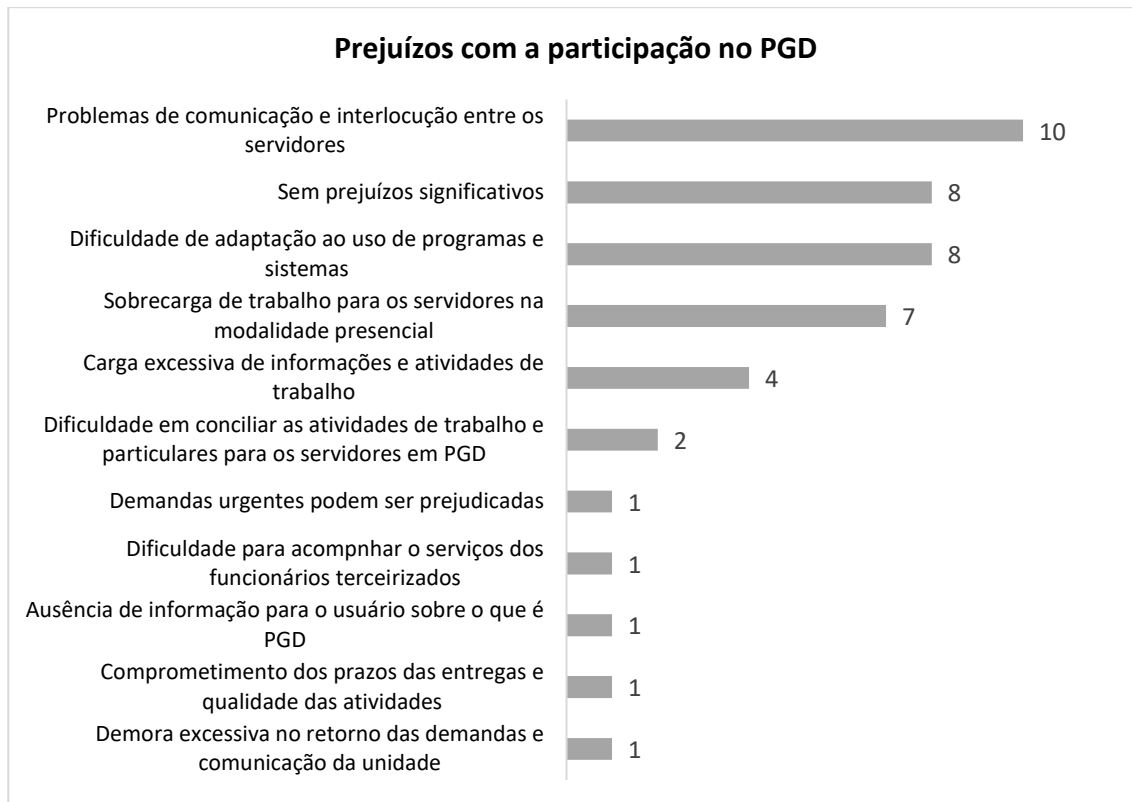


Em relação aos **benefícios alcançados com a participação de unidade no PGD**, segundo as chefias, o resultado foi o seguinte.



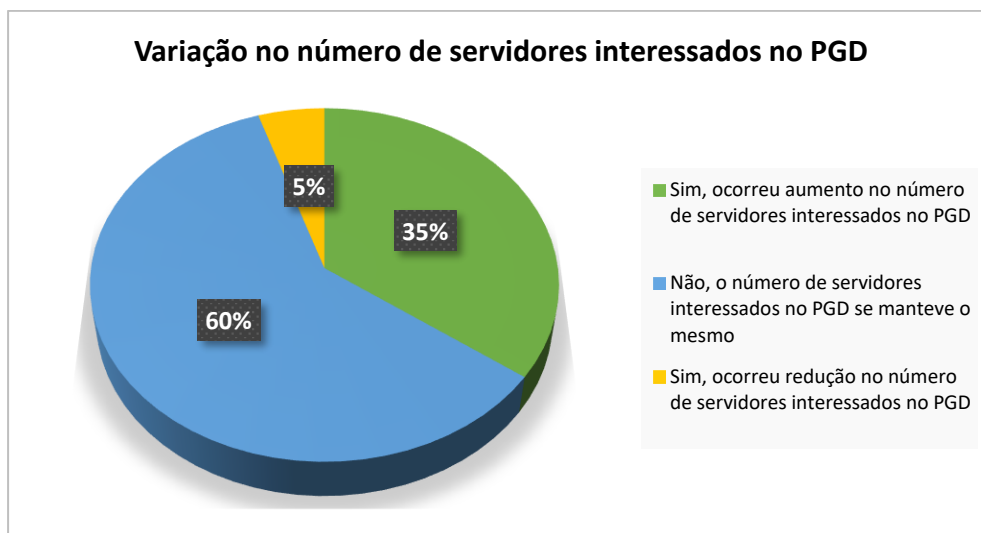
*dados em valores absolutos - número de respostas

Em relação aos **prejuízos advindos da participação de unidade no PGD**, segundo as chefias, o resultado foi o seguinte.

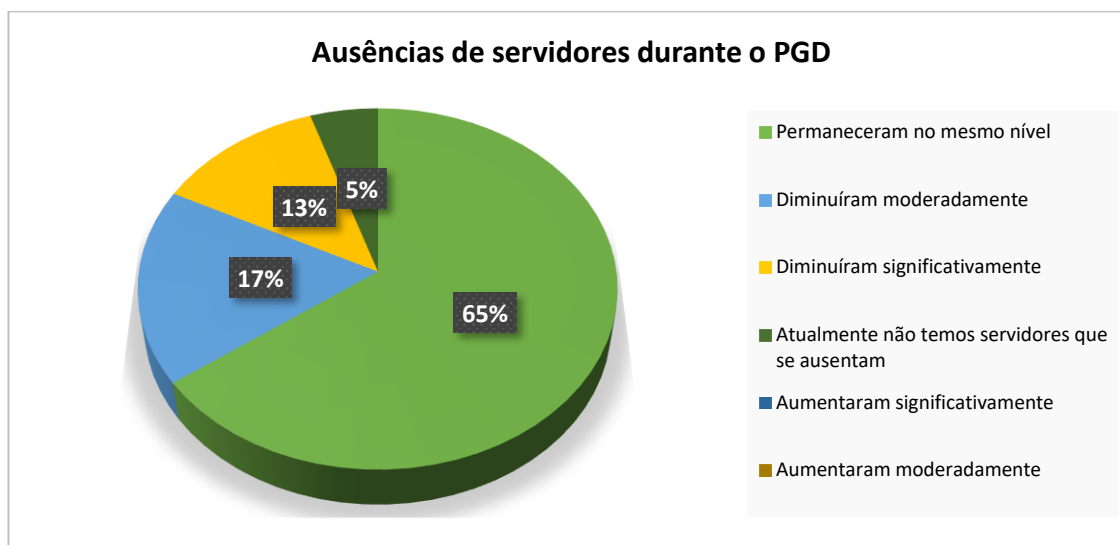


*dados em valores absolutos - número de respostas

O levantamento apontou, ainda, a ocorrência de **variação no número de servidores interessados em participar do programa desde o início da implementação até o momento da coleta de dados**, segundo as chefias de cada unidade.



Os dados coletados apontaram como as chefias avaliam **as ausências dos servidores ao trabalho em comparação com o período anterior, pós adesão ao PGD de sua unidade.**



As chefias das unidades apontaram uma série de **boas práticas implementadas nas unidades a partir da participação no PGD**. Na visão das chefias o programa trouxe benefícios significativos, como maior organização, eficiência e integração entre equipes. Dentre os principais avanços mencionados, destacam-se:

Gestão e Organização do Trabalho: Implementação de metodologias de gestão de projetos, melhor distribuição de tarefas entre servidores e terceirizados, e uso de ferramentas digitais como Microsoft Teams, Trello e Kanban.

Eficiência e Produtividade: Maior controle das atividades com planilhas e sistemas, foco em resultados mensuráveis, otimização do tempo de trabalho e melhoria na tramitação de processos.

Comunicação e Integração: Uso ampliado de ferramentas como WhatsApp e e-mail para atendimento interno e externo, realização de reuniões periódicas presenciais e on-line para alinhamento de demandas e fortalecimento do trabalho em equipe.

Flexibilidade e Motivação: Adoção do modelo híbrido permitiu maior autonomia aos servidores, incentivando capacitações, criatividade e comprometimento, além de reduzir interrupções e aumentar a concentração em tarefas complexas.

Atendimento e Relacionamento: Ampliação dos canais de atendimento, melhoria na interação entre servidores e terceirizados, além de respostas mais ágeis às demandas do setor.

Sugestões e Desafios:

- Manter encontros presenciais regulares para evitar distanciamento entre os servidores.
- Garantir que a adesão ao programa mantenha o comprometimento e eficiência no atendimento.
- Reforçar a cultura de resultados para que a autonomia não prejudique a organização e os prazos.

De modo geral, a implementação do programa foi bem recebida e resultou em melhorias significativas, embora ainda haja desafios a serem ajustados para otimizar sua efetividade.

Finalizando as informações, as chefias das unidades participantes do PGD apontaram **sugestões, críticas ou ideias que possam contribuir com o programa.**

Melhoria na Organização e Eficiência: Adoção de metodologias de gestão de projetos e uso de ferramentas digitais como Microsoft Teams, Trello e Kanban facilitaram o controle das atividades, a comunicação e a produtividade.

Aumento da Qualidade de Vida e Motivação: Servidores relataram maior satisfação, melhor equilíbrio entre vida profissional e pessoal, e melhoria na saúde mental, resultando em maior empenho nas entregas.

Maior Eficiência no Atendimento: Ampliação dos canais de atendimento (WhatsApp, e-mail, telefone) tornou a comunicação mais ágil e objetiva.

Redução de Custos: Economia com auxílio-transporte e melhor aproveitamento de equipamentos ociosos foram citados como vantagens para a instituição.

Autonomia e Flexibilidade: O modelo híbrido permitiu maior adaptação às necessidades individuais, reduzindo interrupções e melhorando o foco em tarefas mais complexas.

Desafios e Sugestões de Melhoria:

Gestão e Supervisão: Algumas chefias relataram aumento na carga de trabalho para monitorar a execução das atividades, além de riscos de desentendimento entre chefes e servidores.

Equilíbrio entre Presencial e Remoto: Houve percepções distintas sobre o impacto do PGD na rotina presencial. Para alguns, a ausência física esvaziou espaços e reduziu a interação entre colegas; para outros, a colaboração presencial aumentou.

Falta de Pessoal e Sobrecarga: A necessidade de mais servidores foi mencionada como um problema crônico, agravado pelo PGD em alguns setores, onde a sobrecarga já era uma realidade.

Aprimoramento do Sistema Polare: Melhorias na interface, maior intuitividade e possibilidade de cadastro antecipado de planos foram sugeridas.

Fiscalização de Terceirizados: Foi percebida uma diferença na qualidade dos serviços prestados nos dias em que os fiscais não estão presentes, indicando necessidade de ajustes na supervisão.

Impacto na Jornada de Trabalho: Alguns sugeriram que o cumprimento das 8 horas presenciais pode ser afetado e propuseram avaliar ausências médicas nos dias presenciais

3.1.1 Análise dos resultados das chefias

Os resultados do levantamento indicam que, segundo a avaliação das 40 chefias de unidades participantes do PGD que responderam ao questionário, o comprometimento dos servidores com a execução de tarefas e entregas superou as expectativas na maioria das unidades. Além disso, quase a totalidade das unidades avaliou o alcance de metas e resultados como satisfatório, atingindo ou até mesmo superando os objetivos esperados. Corroborando esses dados, observou-se um aumento de produtividade em 57,5% das unidades durante a implementação do PGD.

A pesquisa também evidenciou diversos benefícios proporcionados pela participação no programa. Entre os principais, destacam-se a melhoria na qualidade de vida dos servidores — refletida na otimização do tempo com mobilidade, maior flexibilidade de horários, escolha do ambiente de trabalho e redução de custos com transporte —, além do aumento na motivação e comprometimento dos participantes. Outro ponto relevante foi o fortalecimento de uma cultura organizacional orientada para resultados, com ganhos significativos em eficiência e efetividade nas entregas.

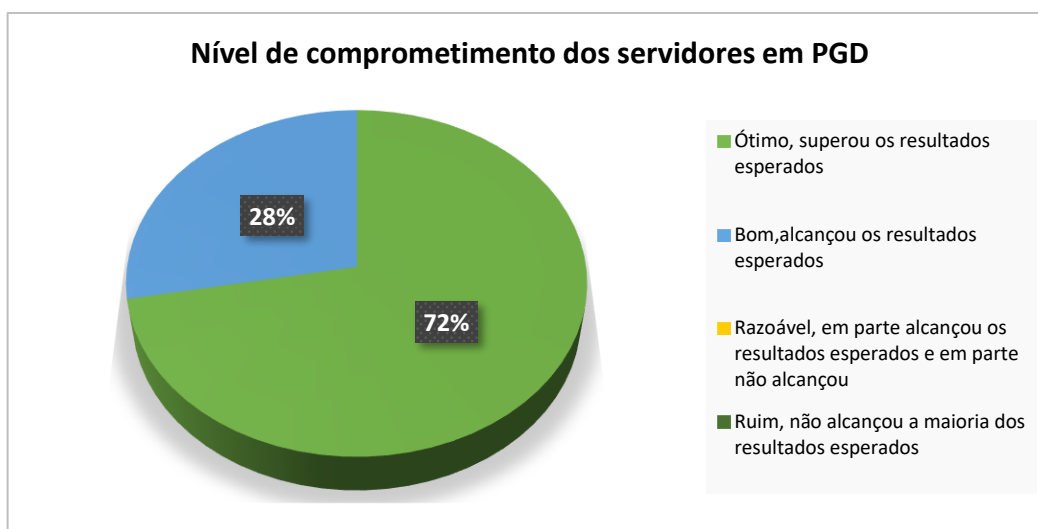
Por outro lado, as chefias também apontaram desafios decorrentes da adesão ao PGD. Entre as principais dificuldades relatadas estão problemas na comunicação e interlocução entre os servidores, dificuldades de adaptação ao uso de programas e sistemas e a sobrecarga de trabalho na modalidade presencial. No entanto, a pesquisa indicou que a adesão ao PGD não resultou em um aumento significativo de ausências dos servidores.

Desde a implementação do programa até o período de coleta dos dados, as chefias informaram que apenas 5% dos servidores demonstraram desinteresse em aderir ao PGD. Ou seja, a grande maioria manteve ou aumentou seu interesse na participação.

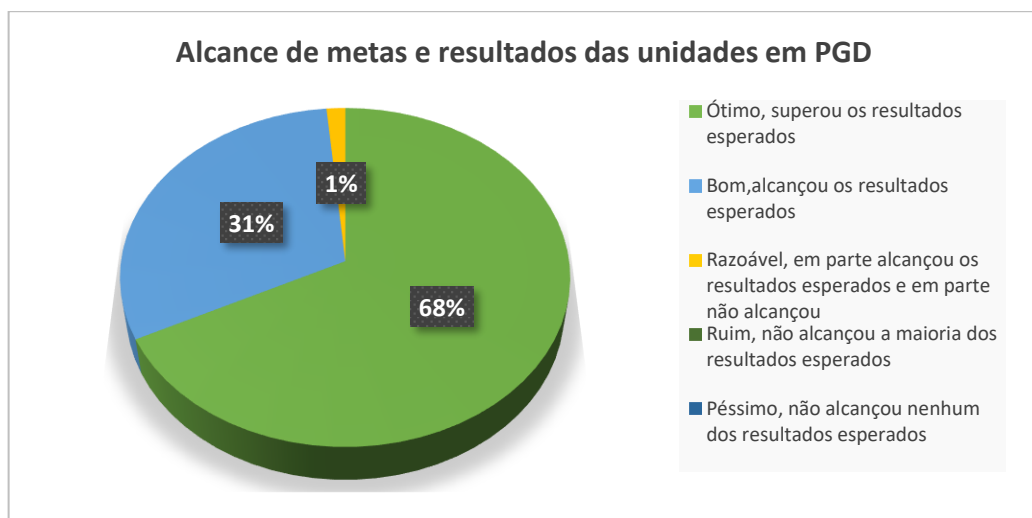
As boas práticas adotadas pelas unidades que aderiram ao PGD mostram que, de modo geral, houve um avanço na organização dos fluxos de trabalho, na implementação de novas formas de comunicação entre os servidores e na melhoria do controle das entregas. No entanto, alguns ajustes ainda são necessários para aprimorar o programa, como o equilíbrio na distribuição de tarefas entre servidores em teletrabalho e presencial, o aperfeiçoamento dos fluxos de comunicação e um papel mais ativo das chefias na condução das equipes para garantir o cumprimento das entregas.

3.2 Resultados dos servidores participantes

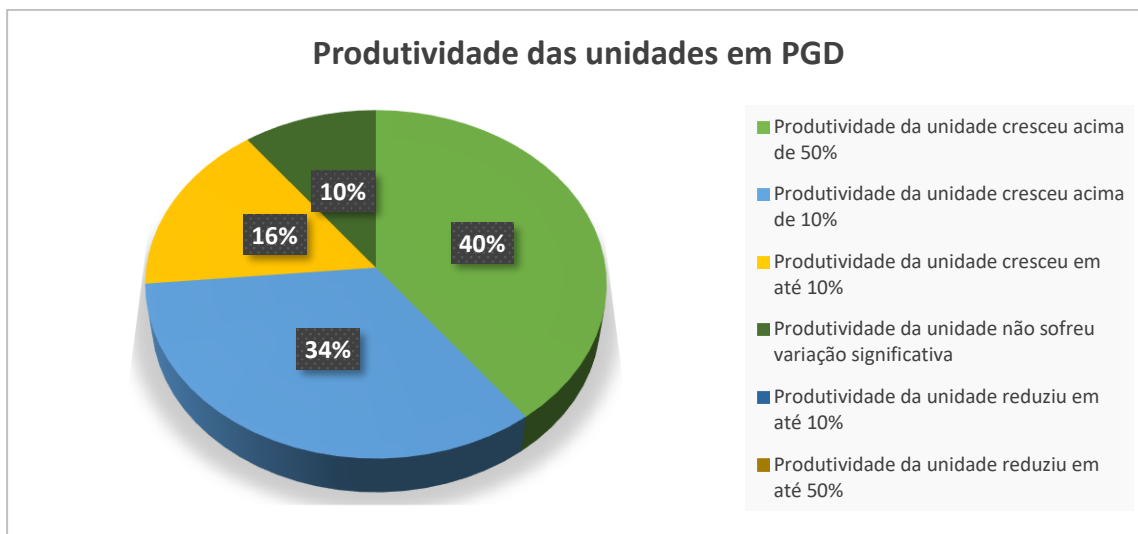
O levantamento realizado com os servidores participantes do PGD contou com a colaboração de 68 respondentes. Para eles o **nível de comprometimento dos servidores no cumprimento das tarefas e entregas de sua unidade que aderiu ao PGD** foi acima do esperado, em sua maioria.



O levantamento avaliou também, segundo os servidores participante do PGD, **o alcance de metas e resultados durante o PGD**.



Considerando a informação anterior o levantamento buscou avaliar qual foi a **variação da produtividade de sua unidade durante o PGD**, segundo os servidores das unidades participantes do PGD.

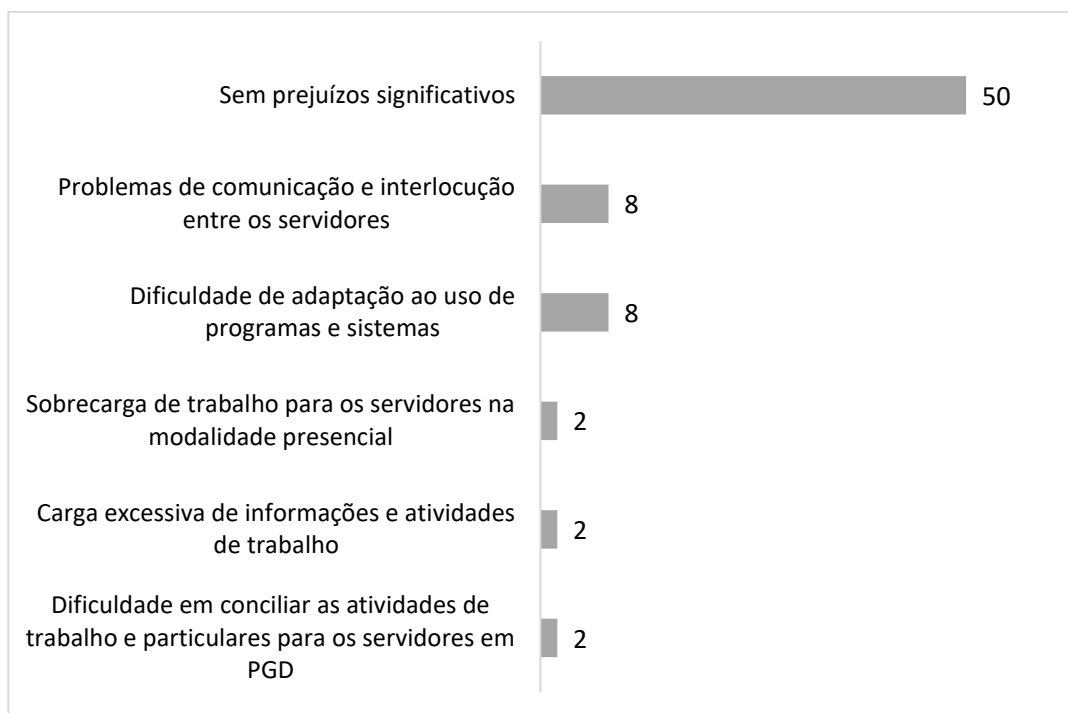


Em relação aos **benefícios alcançados com a participação de unidade no PGD**, segundo os servidores participantes, o resultado foi o seguinte.



*dados em valores absolutos - número de respostas

Em relação aos **prejuízos advindos da participação de unidade no PGD**, segundo os servidores participantes, o resultado foi o seguinte.



*dados em valores absolutos - número de respostas

Os servidores participantes apontaram uma série de **boas práticas implementadas nas unidades a partir da participação no PGD**. De modo geral, as contribuições foram as seguintes:

Aumento da produtividade e qualidade de trabalho:

Melhoria no rendimento e eficiência das atividades.

Aumento da motivação e comprometimento dos servidores.

Melhor organização das tarefas, com planejamento e divisão eficiente de responsabilidades.

Redução de tempo de resposta às demandas, devido à maior concentração e melhor organização do trabalho.

Melhoria na comunicação e integração da equipe:

Uso eficaz de canais digitais, como WhatsApp, Microsoft Teams, Google Meet, e e-mails.

Comunicação constante e rápida entre servidores e chefias.

Criação de grupos de comunicação, como WhatsApp e Teams, para facilitar a integração da equipe e otimizar o fluxo de trabalho.

Reuniões periódicas presenciais e virtuais para alinhamento estratégico e acompanhamento das entregas.

Adoção de boas práticas de gestão e organização:

Implementação de sistemas de gestão de projetos e planejamento estratégico.

Estabelecimento de metas e acompanhamento contínuo de resultados.

Otimização do uso de tecnologias, como Microsoft Teams, Trello, e outros softwares de apoio à gestão.

Planejamento de entregas e cumprimento de prazos, com foco em resultados e eficiência.

Melhoria na qualidade de vida dos servidores:

Flexibilidade de horário e teletrabalho, proporcionando melhor conciliação entre vida pessoal e profissional.

Redução do tempo de deslocamento e custos com transporte.

Aumento da satisfação dos servidores, com um impacto positivo na saúde e bem-estar.

Impactos positivos no atendimento ao público e na qualidade dos serviços:

Maior agilidade e eficiência no atendimento aos alunos e demais usuários.

Expansão dos canais de atendimento, como WhatsApp, e-mail, Google Meet, entre outros.

Feedback rápido e eficaz para solucionar dúvidas e melhorar o serviço prestado à comunidade acadêmica.

Comunicação e adaptação tecnológica:

Necessidade de melhorar a adaptação de todos os servidores ao uso de ferramentas digitais e programas institucionais.

Aumento da sobrecarga de trabalho na modalidade presencial e dificuldades de comunicação para algumas equipes.

Ajustes na divisão de tarefas e equilíbrio entre modalidades de trabalho:

Algumas equipes precisam ajustar o equilíbrio entre as tarefas realizadas remotamente e as presenciais, para garantir eficiência e evitar sobrecarga.

Ajustes na organização do trabalho para garantir que todos os servidores cumpram suas responsabilidades sem sobrecarga.

Necessidade de maior apoio e capacitação:

Continuar incentivando a capacitação dos servidores, especialmente em áreas relacionadas à comunicação e ferramentas digitais.

Aumentar o envolvimento das chefias na gestão das equipes para assegurar o cumprimento das entregas e alinhamento estratégico.

Finalizando as informações, os servidores participantes deram **sugestões, críticas e ideias que possam contribuir com o programa.**

Comunicação e Adaptação Tecnológica:

É necessário melhorar a adaptação de todos os servidores ao uso de ferramentas digitais e programas institucionais. A sobrecarga de trabalho no formato presencial tem gerado dificuldades de comunicação em algumas equipes, o que exige atenção para ajustes.

Ajustes na Divisão de Tarefas e Equilíbrio Entre Modalidades de Trabalho:

Algumas equipes precisam aprimorar o equilíbrio entre as atividades realizadas remotamente e as presenciais, com o objetivo de garantir eficiência e evitar sobrecarga de tarefas. Além disso, é fundamental ajustar a organização do trabalho para assegurar que todos os servidores cumpram suas responsabilidades de forma equilibrada e sem sobrecarga.

Necessidade de Maior Apoio e Capacitação:

É importante continuar incentivando a capacitação dos servidores, especialmente em áreas relacionadas à comunicação e ao uso de ferramentas digitais. O aumento da participação das chefias na gestão das equipes também é necessário para garantir o cumprimento das entregas e o alinhamento estratégico.

Impacto Inicial:

Apesar de ter começado há apenas um mês, a qualidade do trabalho gerado pelo PGD foi notada imediatamente. O ambiente de trabalho virtual se mostrou mais produtivo, com menos interrupções e uma conexão de internet constante, o que não acontece frequentemente no formato presencial.

Benefícios e Motivação:

O PGD se apresenta como uma excelente ferramenta de avaliação de gestão, além de proporcionar motivação e satisfação aos servidores participantes. As atividades ficam mais objetivas, com resultados visíveis. Através do sistema Polare, também é possível acompanhar os processos em tempo real, o que facilita o gerenciamento das tarefas e o alcance das metas.

Sugestões e Ajustes:

Recomenda-se que sejam feitas atualizações regulares sobre o PGD aos participantes e suas chefias. É importante estimular o trabalho em equipe para garantir a eficiência e qualidade das entregas. Além disso, sugeriu-se melhorar o sistema Polare para torná-lo mais transparente e integrável com outros sistemas da instituição, como o SIGRH e o SIPAC.

Flexibilidade e Qualidade de Vida:

A flexibilidade de horário proporcionada pelo teletrabalho tem gerado uma melhora significativa na qualidade de vida dos servidores, permitindo uma maior concentração nas atividades e maior eficiência nas entregas.

Equilíbrio Entre Trabalho e Vida Pessoal:

Algumas dificuldades pessoais foram apontadas, como o desafio de manter um horário de trabalho bem definido quando se está em casa. Sugeriu-se incluir dicas nos tutoriais sobre como separar melhor o trabalho da vida pessoal após o horário contratado.

Eficiência no Trabalho:

O teletrabalho tem mostrado ganhos consideráveis, especialmente para servidores que moram em cidades distantes do local de trabalho. A redução do tempo de deslocamento tem proporcionado mais descanso, motivação e foco nas atividades.

Cumprimento de Prazos e Comprometimento:

A adesão ao PGD resultou em servidores mais engajados e com um desempenho mais eficiente. No entanto, algumas unidades não estão cumprindo o horário pactuado, o que compromete o trabalho organizado de todos os envolvidos. Seria importante que houvesse uma previsão de visitas presenciais, especialmente para as áreas que atuam com fiscalizações, para garantir maior visibilidade e relacionamento com o público externo.

Treinamento e Capacitação:

É sugerido mais treinamento no uso do sistema Polare, visto que algumas dificuldades técnicas e operacionais ainda impactam a execução das tarefas.

Avaliação de Resultados:

Embora a experiência de participar do PGD tenha sido breve para alguns servidores, a avaliação dos resultados indica que as metas estão sendo cumpridas com qualidade. A transparência nas metas e na definição de atribuições deve ser aprimorada para garantir um melhor acompanhamento e satisfação dos envolvidos.

3.2.1 Análise dos resultados dos servidores participantes

Os resultados obtidos a partir das respostas de 68 servidores participantes do PGD revelam um alto nível de comprometimento e produtividade. Para a maioria dos respondentes (72%), o engajamento dos servidores na realização de tarefas e entregas superou as expectativas. Além disso, a percepção geral indica que o alcance de metas e resultados nas unidades participantes do programa foi, em grande parte, superior ou alinhado ao esperado. Esse desempenho positivo refletiu diretamente na produtividade: 90% dos servidores relataram um aumento significativo na produção dentro do PGD.

A pesquisa também destacou benefícios relevantes decorrentes da adoção do PGD. Entre os mais mencionados, destacam-se:

- Melhoria na qualidade de vida dos servidores, com otimização do tempo, flexibilidade de horários, redução de custos com transporte e escolha do ambiente de trabalho;
- Maior motivação e comprometimento, fortalecendo o engajamento e a entrega de resultados;
- Fomento a uma cultura orientada para resultados, com ganhos de eficiência e efetividade nos serviços prestados;
- Estímulo ao trabalho criativo e à inovação, impulsionando a transformação digital na instituição;
- Atração e retenção de talentos, contribuindo para a valorização dos profissionais e a continuidade das atividades institucionais.

No entanto, alguns desafios foram apontados. Os principais prejuízos mencionados pelos servidores incluem dificuldades na comunicação e interlocução entre as equipes e problemas de adaptação aos sistemas e ferramentas do PGD. Esses aspectos indicam a necessidade de aprimoramento na integração das equipes e no suporte à transição tecnológica.

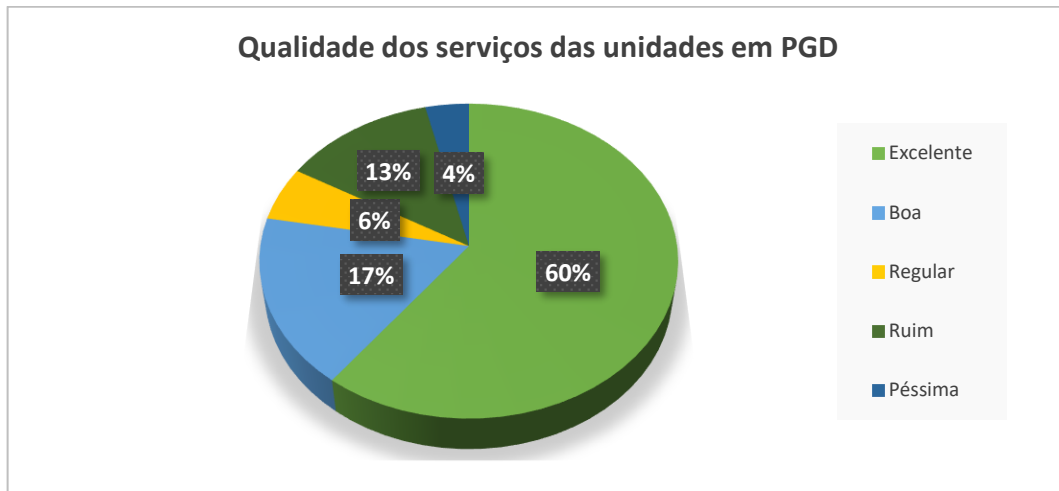
Outro ponto relevante da pesquisa foi o levantamento de boas práticas implementadas nas unidades. Dentre as principais iniciativas mencionadas, destacam-se a melhoria nos processos de comunicação interna, a reorganização das rotinas e fluxos de trabalho e a adoção de ferramentas tecnológicas para otimizar as entregas. Essas práticas resultaram em um ambiente organizacional mais eficiente e em melhorias na qualidade de vida dos servidores.

Quanto às sugestões de aprimoramento, houve um volume significativo de contribuições, com destaque para a necessidade de organização mais eficiente das atividades presenciais, visando evitar falhas operacionais e garantir um atendimento adequado tanto ao público interno quanto a fornecedores e usuários externos. Além disso, foi sugerida a oferta de novos treinamentos para o uso do sistema Polare, com o objetivo de facilitar a adaptação dos servidores às ferramentas do programa.

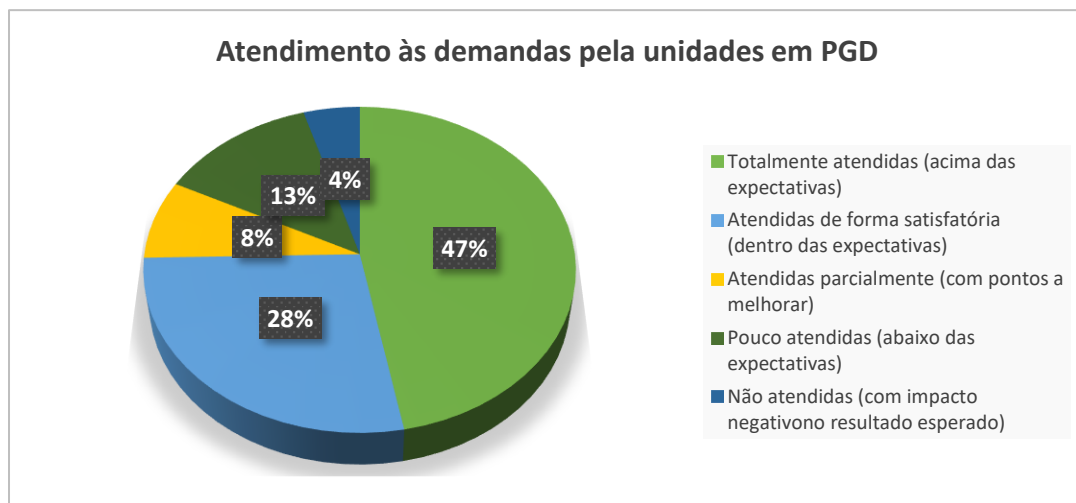
Os resultados da pesquisa reforçam a relevância do PGD como um instrumento eficaz para aumentar a produtividade, promover qualidade de vida e fortalecer a cultura organizacional voltada para resultados. No entanto, os desafios identificados demonstram a importância de ajustes contínuos para potencializar os benefícios do programa e minimizar eventuais dificuldades operacionais.

3.3 Resultados dos usuários

O levantamento realizado com os usuários dos servidores prestados pelas unidades participantes do PGD contou com a resposta de 217 pessoas. O primeiro resultado mostrou que para a maioria dos usuários a **qualidade dos serviços prestados pela unidade** foi excelente ou boa.



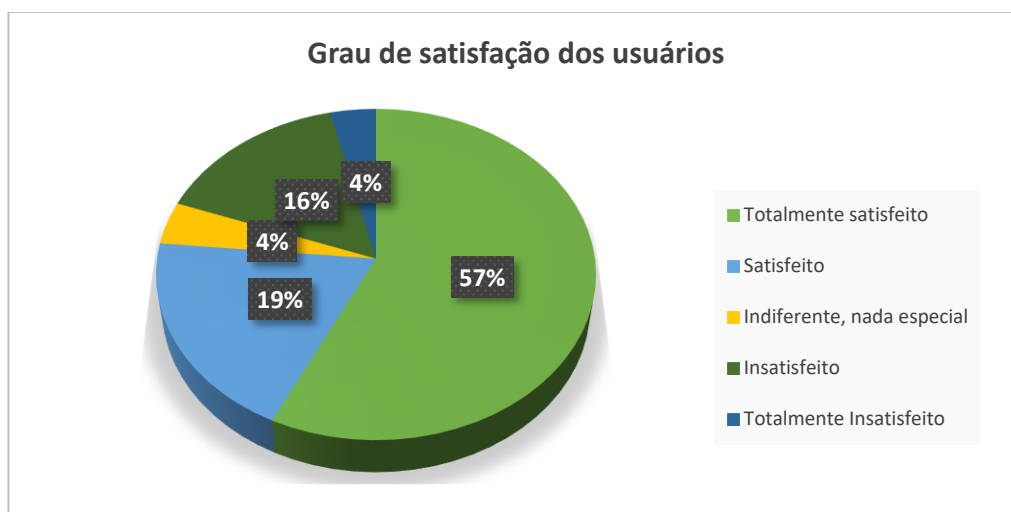
No mesmo sentido, para a maioria dos usuários o **atendimento das demandas pela unidades em PGD** foi bastante satisfatório pois superou a expectativa ou a expectativa foi atendida.



Em relação ao **tempo de espera para o atendimento de sua demanda** cerca de 1/3 usuários disseram que foi dentro da normalidade. Já para quase metade dos usuários, o tempo de espera para o atendimento foi menor ou muito menor que o esperado.



Os usuários mostraram que **grau de satisfação com os serviços prestados pelas unidades** está elevado, para a maioria deles.



Finalizando as informações, os usuários deram **sugestões, críticas e ideias que possam contribuir com o programa.**

Aspectos Positivos do PGD

O programa tem sido amplamente reconhecido como benéfico, proporcionando maior autonomia, qualidade de vida e motivação aos servidores.

Houve melhorias na produtividade, na organização dos processos de trabalho e na eficiência das unidades.

O atendimento das unidades tem sido considerado eficiente, com respostas rápidas e presteza no cumprimento das demandas.

A implementação do PGD estimulou a revisão e aprimoramento de fluxos de trabalho, incentivando a cultura orientada a resultados.

Houve reconhecimento da necessidade de investimentos em infraestrutura e tecnologia para otimizar as entregas e facilitar a execução das atividades.

Desafios e Pontos de Atenção

Algumas dificuldades foram apontadas na comunicação e interlocução entre servidores, especialmente no contato com setores que operam integralmente no PGD.

Problemas na adaptação e no uso de sistemas informatizados foram mencionados, indicando necessidade de melhorias e treinamentos.

A sensação de isolamento social e a perda da interação presencial são desafios que podem impactar a colaboração entre equipes.

O atendimento a algumas solicitações, como manutenção de equipamentos e renovação de materiais, tem sido apontado como um problema recorrente.

Existe preocupação quanto ao impacto do PGD na gestão de equipe e no suporte a projetos institucionais.

Sugestões de Melhoria

Melhor organização das atividades das unidades que exigem atendimento presencial para evitar falhas operacionais.

Aprimoramento na estrutura de suporte e atendimento a demandas específicas dos servidores.

Investimento em capacitação e treinamento, especialmente para o uso de sistemas e ferramentas institucionais.

Desenvolvimento de mecanismos de controle para garantir a eficiência e a transparência no cumprimento das metas do PGD.

Implementação de estratégias para aprimorar a comunicação interna e evitar falhas no repasse de informações.

Maior planejamento estratégico para a definição de prioridades e prazos na execução dos serviços.

Investimentos em infraestrutura e suporte técnico para facilitar o trabalho remoto e garantir melhor desempenho.

Consideração de períodos de menor fluxo acadêmico para a execução de determinadas atividades.

3.3.1 Análise dos resultados dos usuários

A pesquisa realizada com servidores participantes do PGD e usuários dos serviços prestados pelas unidades envolvidas revelou percepções amplamente positivas sobre a iniciativa. Os resultados indicam que a maioria dos servidores percebeu um aumento significativo na produtividade e no comprometimento das equipes, com 72% avaliando o desempenho das unidades como acima do esperado. Além disso, 90% dos servidores indicaram crescimento expressivo na produtividade dentro do programa.

Os benefícios do PGD foram amplamente reconhecidos, com destaque para a melhoria na qualidade de vida dos servidores, aumento na motivação e no comprometimento, além do fortalecimento da cultura organizacional orientada para resultados. Outros aspectos valorizados foram o estímulo à

inovação, a cultura de governo digital e a capacidade de atrair e reter talentos. Entretanto, desafios também foram apontados, como dificuldades na comunicação interna e adaptação a sistemas específicos.

A análise das respostas dos usuários reforça essa percepção positiva. Dentre os 217 participantes, a maioria avaliou a qualidade dos serviços prestados como excelente ou boa. O atendimento às demandas foi classificado como satisfatório, com a maioria dos usuários afirmando que suas expectativas foram atendidas ou superadas. No que diz respeito ao tempo de resposta, cerca de um terço dos usuários considerou o prazo dentro da normalidade, enquanto quase metade percebeu um atendimento mais ágil do que o esperado.

Apesar dos avanços, a pesquisa também destacou pontos de melhoria, como a necessidade de otimizar o fluxo de atendimento presencial e aprimorar a comunicação entre as equipes. Além disso, foram sugeridos treinamentos adicionais para o uso de sistemas internos, o que pode contribuir para reduzir dificuldades operacionais.

Diante desses resultados, fica evidente que o PGD tem desempenhado um papel relevante na modernização e na eficiência das unidades participantes. A continuidade do programa, aliada a ajustes estratégicos, pode consolidar ainda mais seus benefícios, garantindo um equilíbrio entre flexibilidade e qualidade na prestação de serviços.

4. Análise final dos resultados

A implementação do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) tem demonstrado resultados bastante positivos nas diversas perspectivas analisadas, abrangendo as percepções de chefias, servidores e usuários. De maneira geral, os dados coletados revelam que o PGD tem sido uma ferramenta eficaz para aumentar a produtividade, melhorar a qualidade de vida dos servidores e fortalecer a cultura organizacional voltada para resultados.

A avaliação das 40 chefias participantes e de 68 servidores indicou um engajamento superior às expectativas na maioria das unidades, com um aumento de produtividade significativo e o alcance de metas e objetivos bem-sucedidos. A flexibilidade de horários, a redução de custos com transporte e a melhoria no equilíbrio entre vida pessoal e profissional foram amplamente reconhecidos como benefícios do programa. Além disso, o PGD tem fomentado um ambiente mais inovador, impulsionando a transformação digital na instituição e contribuindo para a atração e retenção de talentos.

A visão dos usuários também é bastante positiva. Entre os 217 participantes da pesquisa, a maioria avaliou os serviços prestados como excelentes ou bons, destacando a agilidade no atendimento e o atendimento às suas expectativas. O PGD, portanto, não só tem se mostrado eficiente internamente, mas também tem gerado impactos positivos na experiência dos usuários, refletindo diretamente na qualidade dos serviços entregues à comunidade.

No entanto, os resultados também indicaram a necessidade de ajustes contínuos. Dificuldades relacionadas à comunicação interna, adaptação a sistemas e ferramentas tecnológicas, bem como a sobrecarga de trabalho em algumas unidades presenciais, foram apontadas como desafios. Para maximizar os benefícios do PGD, será crucial investir em capacitação adicional, especialmente em relação ao uso das ferramentas digitais, além de promover uma integração mais eficaz entre as equipes e melhorar os fluxos de trabalho.

Com base nos resultados da pesquisa, é possível afirmar que o PGD tem sido uma iniciativa bem-sucedida, mas que, como qualquer modelo de gestão inovador, precisa de ajustes constantes para consolidar seus avanços. A continuidade do programa, aliada a medidas estratégicas de aprimoramento, garantirá um equilíbrio cada vez mais eficiente entre flexibilidade, produtividade e qualidade na prestação de serviços.

São João Del Rei – MG, 07 de fevereiro de 2025