



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DE PESSOAS

ANEXO I

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS PROJETOS PILOTOS

Elaboração:

Sandra Regina Carrieri de Souza – Pró-Reitora de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas

Emanuella K. da Conceição dos Santos - Diretora do DAP/PRODEGESP

Patrícia C. dos Santos Leocádio - Chefe da DAJOR/DAP/PRODEGESP

Iali Batista de Orleans - DAJOR/DAP/PRODEGESP

Salezio Schmitz Junior - DAJOR/DAP/PRODEGESP

1- Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados das avaliações referentes aos projetos-piloto de teletrabalho, ampliação do atendimento com flexibilização da jornada de trabalho e à implementação do sistema Csocial para registro de frequências. Esses projetos e o sistema Csocial foram introduzidos na UFSC a partir de 31 de março de 2023 e, atualmente, encontram-se implantados em todos os setores da Universidade.

As informações contidas neste relatório foram coletadas entre os meses de outubro e dezembro de 2024, período durante o qual o questionário de avaliação foi amplamente divulgado e disponibilizado à comunidade universitária. Os questionários foram elaborados de forma a garantir clareza nas perguntas e facilidade de interpretação das respostas.

Este relatório está organizado em três seções: introdução, descrição dos projetos-piloto e análise dos resultados.

2- Descrição dos Projetos Pilotos

Os projetos-piloto ampliados de Controle Social, Teletrabalho e Ampliação do Atendimento com Flexibilização da Jornada foram implementados em toda a UFSC a partir de 31 de março de 2023. Antes dessa data, somente a Pró-Reitoria de Administração (PROAD) e o Centro Socioeconômico (CSE) participavam de um projeto-piloto, resultado do trabalho do Grupo de Trabalho para Estudo das Políticas do Programa de Gestão e Desempenho, Flexibilização da Jornada de Trabalho dos TAEs e Dimensionamento de Pessoal. Como desdobramento desse trabalho, foi criada, no final de 2022, a Comissão Permanente de Acompanhamento e Implementação do Teletrabalho e Ampliação do Atendimento com Flexibilização da Jornada de Trabalho (CPTeleFlex).

Nesse contexto, a Gestão da UFSC publicou três portarias que estabeleceram as diretrizes para os projetos-piloto e designaram à CPTeleFlex a responsabilidade de orientar, analisar e acompanhar os processos de implementação. As portarias foram organizadas da seguinte forma:

1. Portaria Normativa 470/2023/GR, de 31/03/2023: Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais para implementação do projeto-piloto da modalidade teletrabalho na Universidade Federal de Santa Catarina, para as servidoras e os servidores da carreira técnico-administrativa em educação.
2. Portaria Normativa 471/2023/GR, de 31/03/2023: Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais para implementação do projeto-piloto da política de Ampliação do Atendimento com Flexibilização da Jornada de Trabalho na Universidade Federal de Santa Catarina, para as servidoras e os servidores da carreira técnicoadministrativa em educação.
3. Portaria Normativa n.º 473/2023/GR, de 06/04/2023: Dispõe sobre os procedimentos para a organização setorial de trabalho e implementa o sistema eletrônico de controle social de trabalho dos servidores técnico-administrativos em educação da Universidade Federal de Santa Catarina.

Cada uma das portarias normativas aborda uma política específica de execução e controle da jornada de trabalho e gestão de pessoas na UFSC. A PN 471/2023/GR tem como objetivo regulamentar a ampliação do atendimento com flexibilização da jornada de trabalho. Com essa normativa, os setores da Universidade podem realizar atendimento ao público por 12 horas (ou mais) de forma ininterrupta. Nesses casos, os servidores passam a cumprir jornadas de trabalho de 6 horas diárias e 30 horas semanais, sendo necessário que se revezem para garantir o atendimento contínuo.

Por sua vez, a PN 470/2023/GR trata da execução de parte da jornada de trabalho na modalidade remota, ou teletrabalho. Com essa portaria, os setores da Universidade podem permitir que os servidores desempenhem até três dias de sua jornada de forma remota, desde que haja disponibilidade de pessoal para assegurar o atendimento presencial sem interrupções. Para aderir ao projeto-piloto de teletrabalho, os servidores devem assinar dois documentos: (1) um termo de ciência e responsabilidade, no qual atestam estar cientes das portarias e legislações vigentes, do cumprimento da jornada de trabalho, do contato com o setor e das implicações quanto a indenizações e vantagens; e (2) um termo de responsabilidade e ergonomia, que certifica que o servidor dispõe, em seu local remoto de trabalho, de equipamentos e mobiliário adequados para o desempenho de suas funções sem prejuízo à sua saúde.

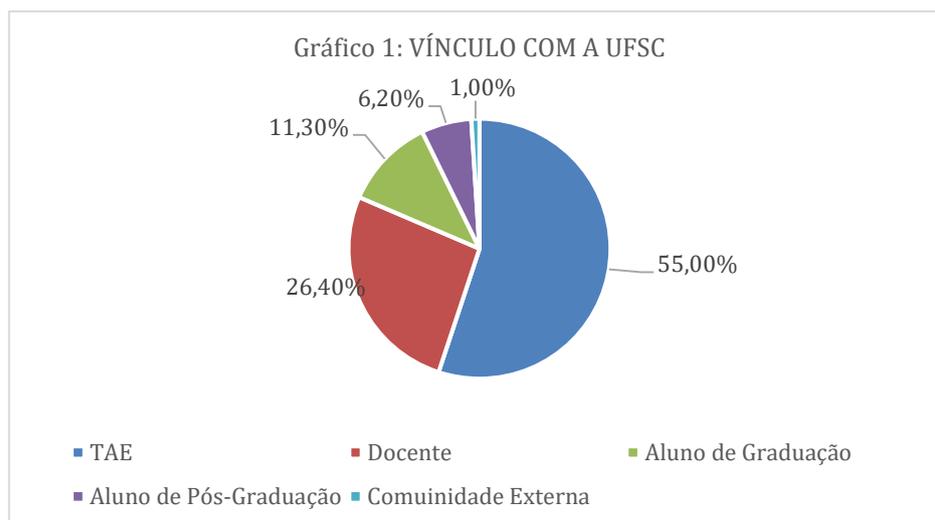
Para a implementação dos projetos-piloto de ampliação do atendimento e teletrabalho, cada setor deve enviar à CPTeleFlex um plano de implementação contendo as informações e requisitos necessários para comprovar sua habilitação para a nova modalidade de jornada de trabalho destinada aos TAEs.

Além desses projetos-piloto, a UFSC também adotou um sistema de controle de frequência e assiduidade, regulamentado pela PN 473/2023/GR, substituindo as antigas folhas de ponto e boletins de frequência. O sistema CSocial, inspirado na política de controle social, permite que servidores docentes e técnicos administrativos, alunos e a comunidade em geral tenham acesso aos horários de atendimento e às jornadas realizadas por cada setor da Universidade.

3- Análise dos Resultados

3.a- Análise Geral das Respostas da Avaliação dos Projetos Pilotos e do Sistema CSocial

Durante o período em que o formulário permaneceu disponível, foram coletadas 574 respostas. Dentre elas, 371 (55,2%) foram provenientes de servidores técnico-administrativos (TAE) e 152 (26,5%) de servidores docentes. Além dos servidores, foram registradas 64 respostas (11,1%) de alunos de graduação, 36 respostas de alunos de pós-graduação e 5 respostas oriundas da comunidade externa (pessoas sem vínculo ativo com a UFSC). O Gráfico 1 apresenta esses dados de forma detalhada.

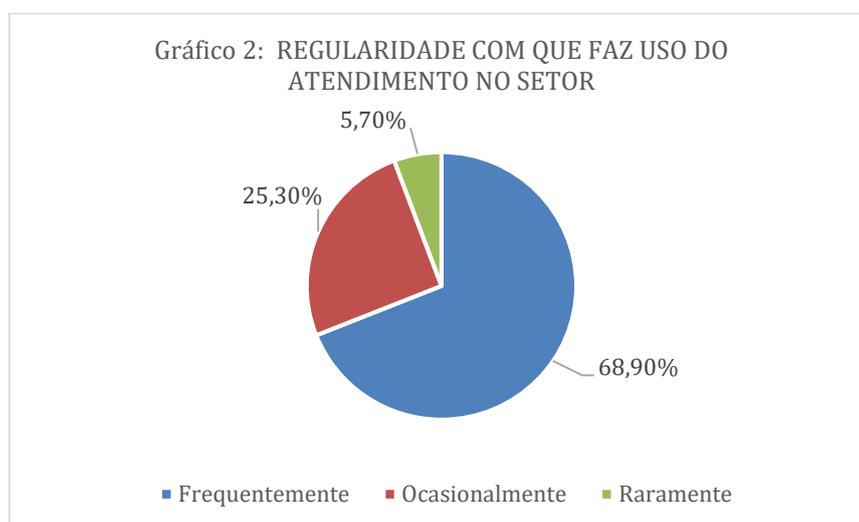


Essas 574 respostas foram relativas aos projetos pilotos nos mais variados locais da Universidade, detalhados na tabela 1 abaixo:

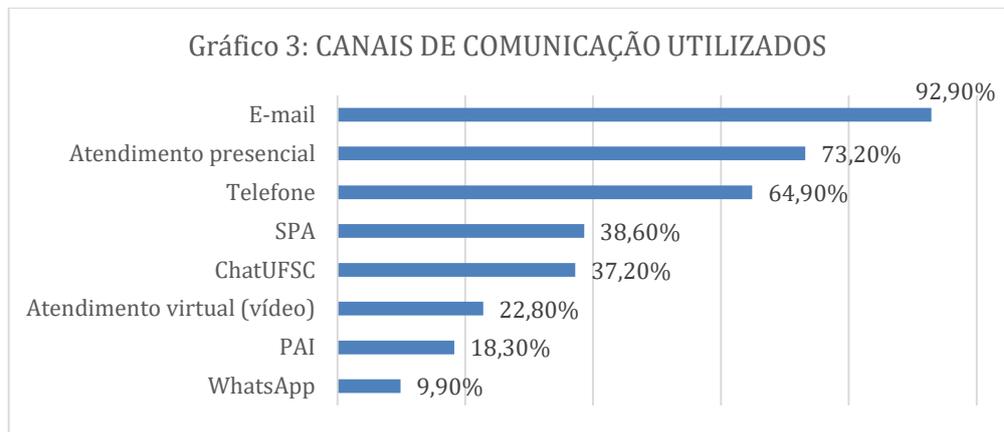
Local a ser avaliado:	Nº de respostas relativas a este local
Centro de Filosofia e Ciências Humanas - CFH	59 respostas (10,3%)
Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas - PRODEGESP	43 respostas (7,5%)
Campus de Araranguá - ARA	40 respostas (7%)
Campus de Curitibanos - CBS	40 respostas (7%)
Centro de Ciências Biológicas - CCB	39 respostas (6,8%)
Campus de Blumenau - BNU	37 respostas (6,4%)
Centro de Ciências Físicas e Matemáticas - CFM	35 respostas (6,1%)
Centro de Ciências da Educação - CED	29 respostas (5,1%)
Centro de Ciências da Saúde - CCS	25 respostas (4,4%)
Centro Tecnológico - CTC	24 respostas (4,2%)
Centro de Ciências Agrárias - CCA	22 respostas (3,8%)
Centro de Ciências Jurídicas - CCJ	21 respostas (3,7%)
Campus de Joinville - JOI	19 respostas (3,3%)
Pró-Reitoria de Administração - PROAD	18 respostas (3,1%)
Centro de Comunicação e Expressão - CCE	13 respostas (2,3%)
Gabinete da Reitoria - GR	12 respostas (2,1%)
Superintendência de Tecnologia da Informação - SETIC	12 respostas (2,1%)

Biblioteca Universitária – BU	11 respostas (1,9%)
Prefeitura Universitária – PU	10 respostas (1,7%)
Pró-Reitoria de Permanência e Assuntos Estudantis - PRAE	9 respostas (1,6%)
Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD	9 respostas (1,6%)
Centro de Desportos - CDS	9 respostas (1,6%)
Centro Socioeconômico - CSE	7 respostas (1,2%)
Pró-Reitoria de Pós-Graduação - PROPG	5 respostas (0,9%)
Hospital Universitário - HU	5 respostas (0,9%)
Pró-Reitoria de Extensão - PROEX	3 respostas (0,5%)
Secretaria de Cultura e Arte - SECARTE	3 respostas (0,5%)
Secretaria de Educação à Distância - SEAD	3 respostas (0,5%)
Secretaria de Planejamento e Orçamento - SEPLAN	3 respostas (0,5%)
Secretaria de Aperfeiçoamento Institucional - SEAI	2 respostas (0,3%)
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação - PROPESQ	2 respostas (0,3%)
Procuradoria Federal - PF	1 resposta (0,2%)
Secretaria da Inovação – SINOVA	1 resposta (0,2%)
Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Equidades - PROAFE	1 resposta (0,2%)

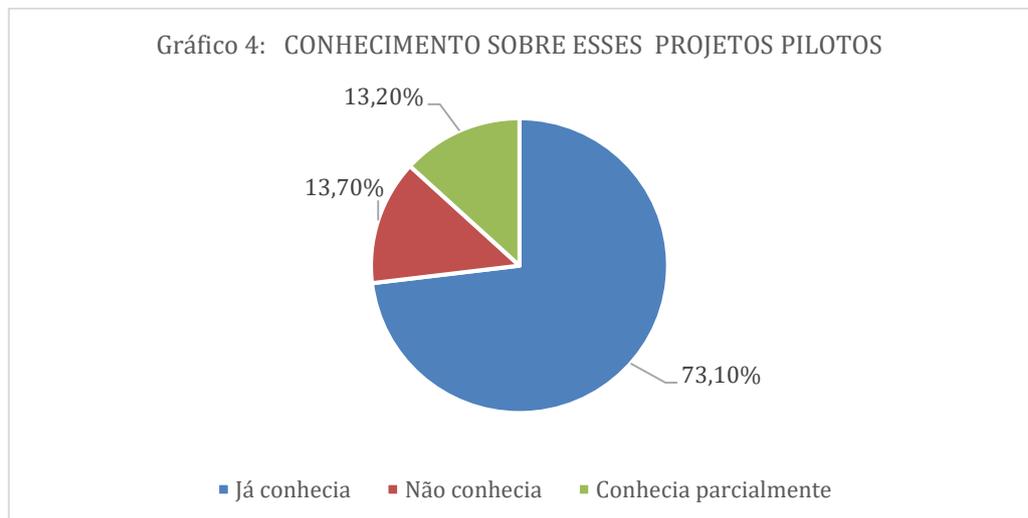
Quando questionados sobre a regularidade com que utilizam o setor avaliado, a maioria dos respondentes (69,2%) afirmou fazer uso frequente do setor. Uma parcela de 145 participantes, equivalente a 25,3% do total, indicou utilizar o setor ocasionalmente. Por fim, 5,6% dos respondentes relataram recorrer ao atendimento do setor de forma rara. O Gráfico 2 apresenta essas informações de maneira detalhada:



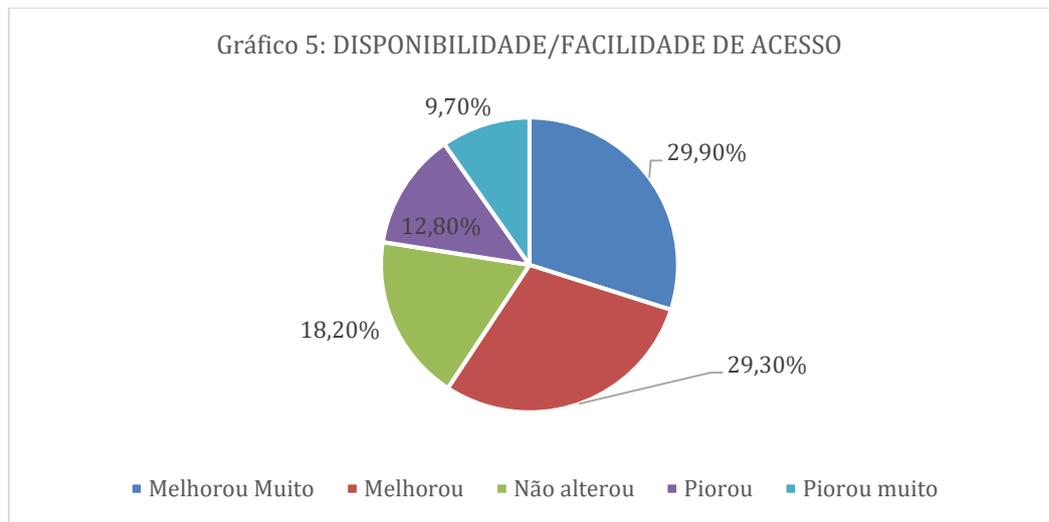
Os respondentes foram questionados sobre os canais de atendimento que costumam utilizar nos setores avaliados. Cada participante teve a liberdade de selecionar quantas opções considerasse adequadas para refletir sua experiência real com os canais disponíveis. Os principais canais de atendimento mencionados, em ordem decrescente de frequência, foram: e-mail (92,8%), atendimento presencial (73,5%), telefone (64,9%), SPA – Sistema de Processos Administrativos (38,7%), ChatUFSC (37,3%), atendimento virtual por vídeo chamada (22,9%), PAI – Portal de Atendimento Institucional (18,3%) e Sistema de Chamados de Informática (13,1%). O gráfico 3 apresenta o detalhamento dessas respostas:



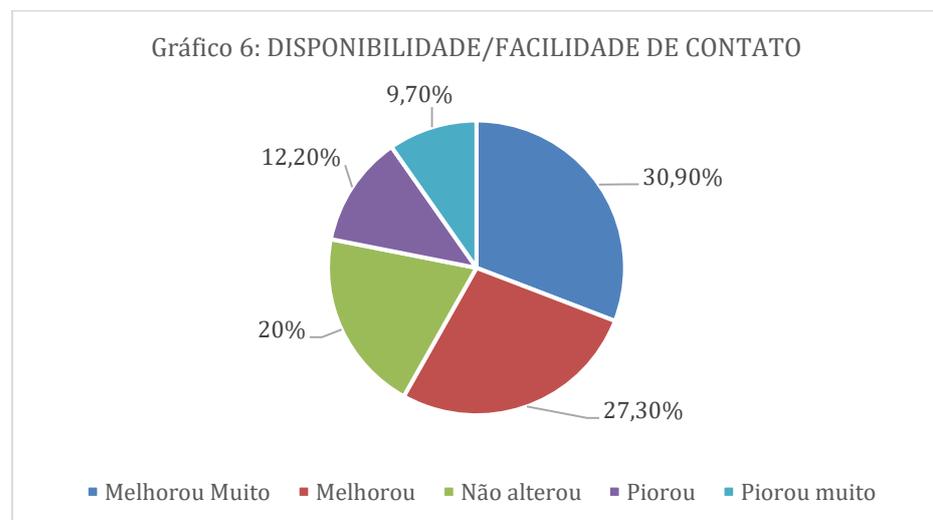
Quando questionados sobre o conhecimento a respeito dos projetos-piloto de teletrabalho e ampliação do atendimento com flexibilização da jornada de trabalho, 73,3% dos respondentes (421) indicaram que já estavam cientes desses projetos. Outros 13,4% afirmaram não possuir conhecimento sobre o tema, enquanto 13,2% declararam ter um conhecimento parcial. O Gráfico 4 apresenta esses dados em detalhes.



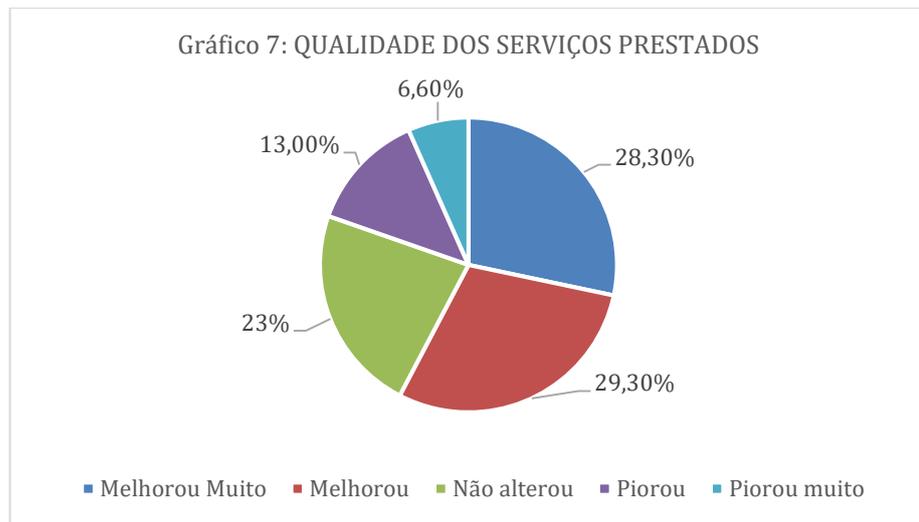
A implementação dos projetos-piloto resultou em uma melhoria na disponibilidade ou facilidade de acesso aos serviços e aos servidores técnicos administrativos (TAE) para 59,1% dos respondentes (339). Por outro lado, 105 participantes (18,3%) relataram que a implantação dos projetos não trouxe alterações nesse aspecto. Para 22,7% dos respondentes (130), a disponibilidade ou facilidade de acesso aos serviços e aos servidores TAE piorou com a adoção dos projetos-piloto. Esses dados estão detalhados no Gráfico 5:



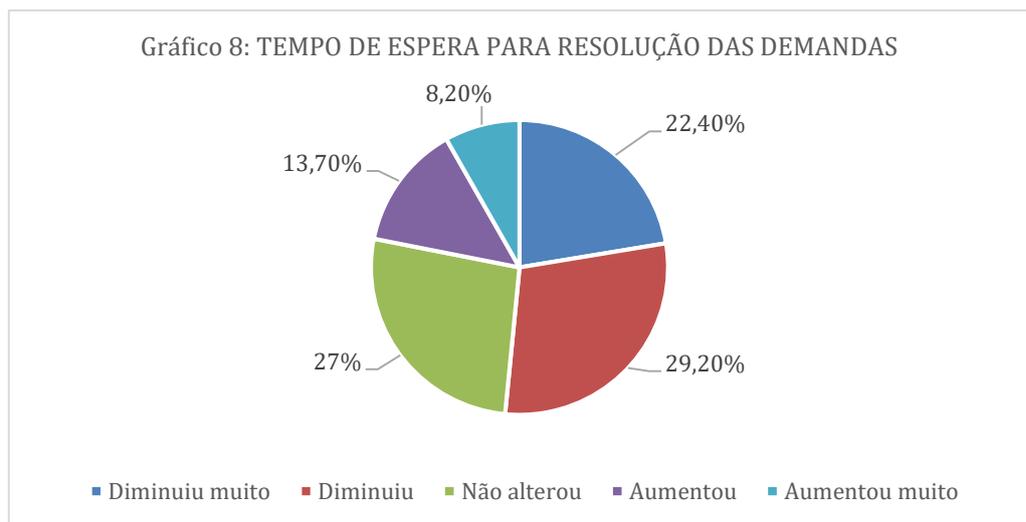
Com relação à disponibilidade ou facilidade de contato com os serviços e servidores técnicos administrativos (TAE) após o início dos projetos-piloto, 30,9% dos respondentes (178) relataram que a disponibilidade melhorou muito, enquanto 27,3% (157) afirmaram que melhorou. Dessa forma, para 58,2% dos participantes (335), houve uma melhoria nesse aspecto. Outros 115 respondentes (20%) indicaram que os projetos-piloto não alteraram a disponibilidade ou facilidade de contato com os serviços e servidores. Por fim, esse ponto foi avaliado como pior para 12,2% (70) dos participantes e muito pior para 9,7% (56). O Gráfico 6 ilustra esses dados detalhadamente.



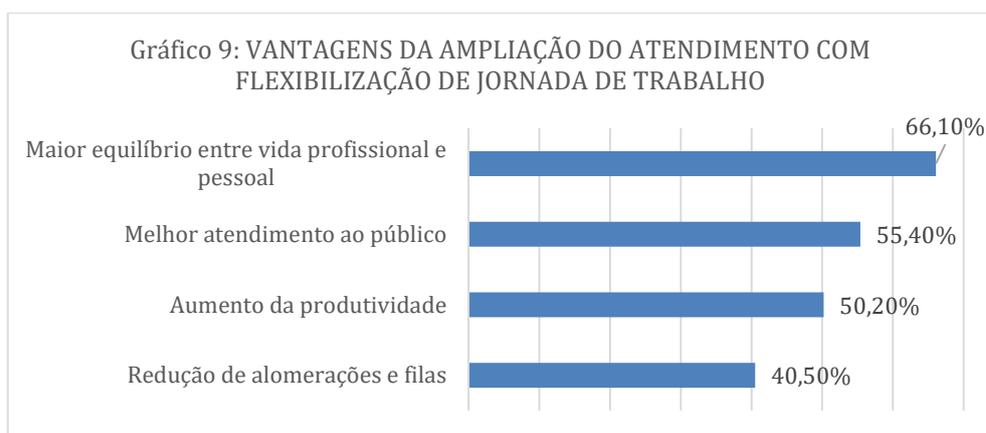
Desde o início dos projetos-piloto, a qualidade dos serviços prestados foi avaliada como tendo melhorado muito por 28,3% dos respondentes (162) e melhorado por 29,3% (169). Assim, para 57,3% dos participantes (332), houve uma percepção de melhoria na qualidade dos serviços. Por outro lado, 131 respondentes (22,7%) relataram que os projetos-piloto não alteraram a qualidade dos serviços prestados. Por fim, 13% (75) dos participantes indicaram que a qualidade piorou, enquanto 6,6% (38) avaliaram que piorou muito. Esses dados estão detalhados no Gráfico 7:



Com relação ao tempo de espera para a resolução das demandas, desde o início dos projetos-piloto, 22,4% dos respondentes (123) relataram que esse tempo diminuiu muito, enquanto 29,2% (168) afirmaram que diminuiu. Assim, para 51,6% dos participantes (291), houve uma redução no tempo de espera. Por outro lado, 153 respondentes (26,6%) indicaram que os projetos-piloto não trouxeram mudanças nesse aspecto. Por fim, 13,7% (79) afirmaram que o tempo de espera aumentou, e 8,2% (47) relataram que aumentou muito. Esses dados estão detalhados no Gráfico 8:



Os respondentes foram questionados sobre as vantagens percebidas com a ampliação do atendimento e a flexibilização da jornada de trabalho no setor. Nesta questão, cada participante teve a possibilidade de selecionar quantas opções considerasse necessárias para refletir sua percepção. As principais vantagens destacadas, em ordem decrescente de frequência, foram: maior equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos servidores (66,10%), melhor atendimento ao público (55,40%), aumento da produtividade (50,20%) e redução de aglomerações e filas (40,50%). O Gráfico 9 apresenta esses dados de forma detalhada:



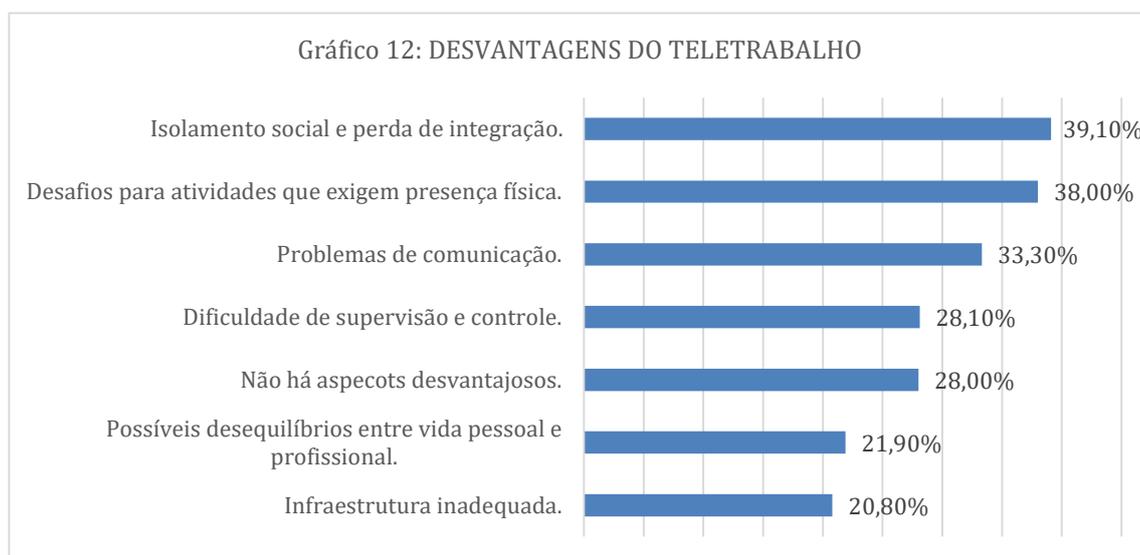
Os respondentes também foram questionados sobre as desvantagens percebidas na ampliação do atendimento com a flexibilização da jornada de trabalho no setor. Entre as opções apresentadas, destacaram-se, em ordem decrescente de frequência: ausência de aspectos desvantajosos (37,80%), impacto na integração dos funcionários (30,40%), problemas de coordenação e comunicação interna (25%), dificuldade em garantir a qualidade do atendimento (18,40%) e aumento da carga administrativa (17,5%). O Gráfico 10 apresenta essas informações detalhadamente:



Os respondentes foram questionados sobre as vantagens percebidas com a implantação do teletrabalho no setor. Nesta questão, cada participante teve a liberdade de selecionar quantas alternativas considerasse necessárias para refletir sua experiência. As principais vantagens destacadas, em ordem decrescente de frequência, foram: maior flexibilidade para os servidores (72,7%), redução da necessidade de deslocamento (72,6%), economia de recursos públicos (59,7%), contribuição para a sustentabilidade (54,9%), menor desgaste físico e mental (51,6%), aumento da produtividade (47,9%), apoio à inclusão e acessibilidade (41,7%) e ausência de aspectos vantajosos (10,6%). O Gráfico 11 apresenta esses dados de forma detalhada:

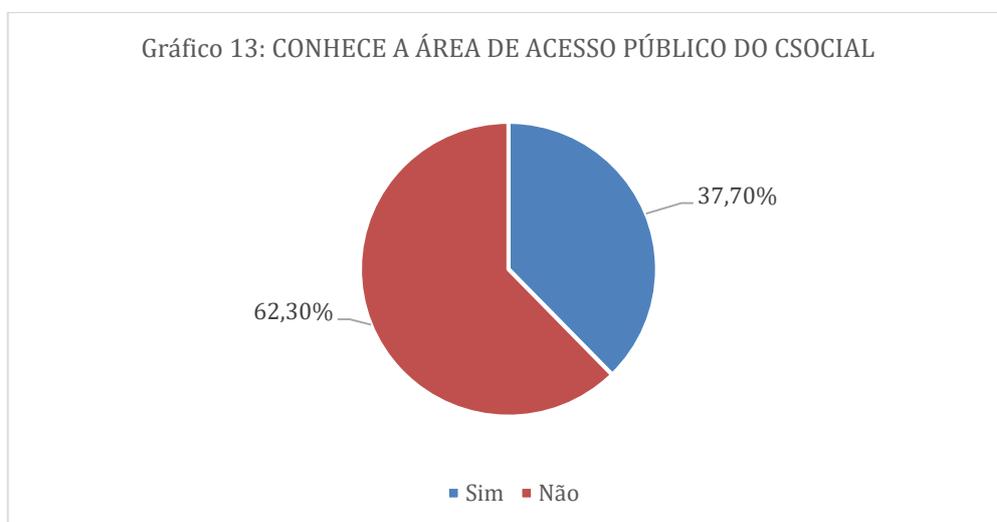


Os respondentes também foram questionados sobre as desvantagens percebidas na implantação do teletrabalho no setor avaliado. Entre as opções destacadas, em ordem decrescente de frequência, estão: ausência de aspectos desvantajosos (37,80%), impacto na integração dos funcionários (30,40%), problemas de coordenação e comunicação interna (25%), dificuldade em garantir a qualidade do atendimento (18,40%) e aumento da carga administrativa (17,5%). O Gráfico 12 apresenta esses dados de forma detalhada:

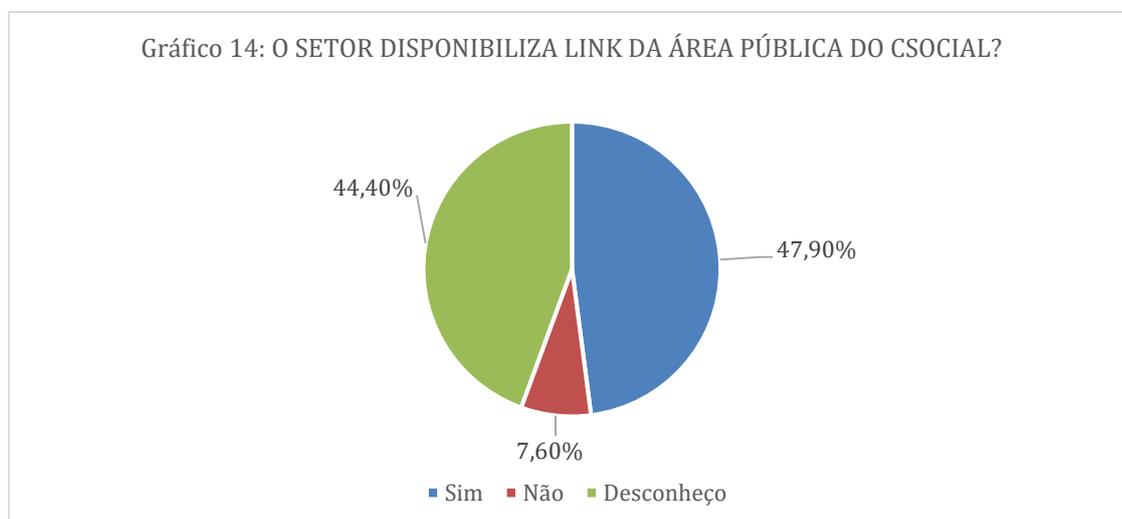


3.b- Análise das Respostas sobre o Sistema de Controle Social de Frequência – CSocial

Ao serem questionados se já conheciam a área pública do CSocial a maioria dos respondentes, 62,3%, afirmou que sim. Do outro lado, 37,7% respondeu que não tinha conhecimento sobre a área pública do sistema. O gráfico 13 ilustra as respostas:

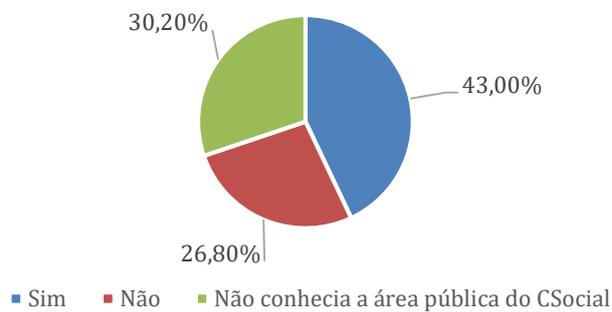


Os participantes também responderam se o setor avaliado disponibilizava o link para a área pública do CSocial em sua página na internet. Aproximadamente metade dos respondentes (47,9%) confirmou que o setor oferecia o acesso à área pública, enquanto 44,4% indicaram desconhecer se o link estava disponível ou não. Uma pequena parcela, equivalente a 7,6%, informou que o setor não disponibiliza o link de acesso à área pública. O Gráfico 14 apresenta esses dados de forma detalhada:



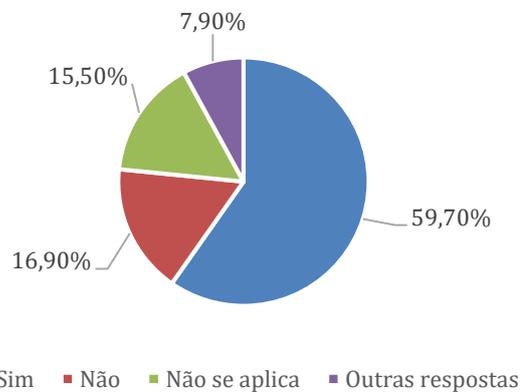
Os participantes foram questionados sobre o acesso à área pública do CSocial antes de se deslocarem aos setores para obter informações sobre a modalidade de trabalho. A maioria, equivalente a 43% dos respondentes, afirmou que utilizava esse recurso. Outros 26,8% indicaram que não buscavam informações sobre a modalidade de trabalho na área pública. Por fim, 30,2% dos participantes declararam desconhecer a existência da área pública do CSocial. O Gráfico 15 apresenta esses dados detalhadamente:

Gráfico 15: CASO TENHA PROCURADO O SETOR PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL, ANTES DE SE DESLOCAR, VOCÊ BUSCOU OBTER INFORMAÇÕES SOBRE A MODALIDADE DE TRABALHO DO SETOR NA ÁREA PÚBLICA DO CSOCIAL?



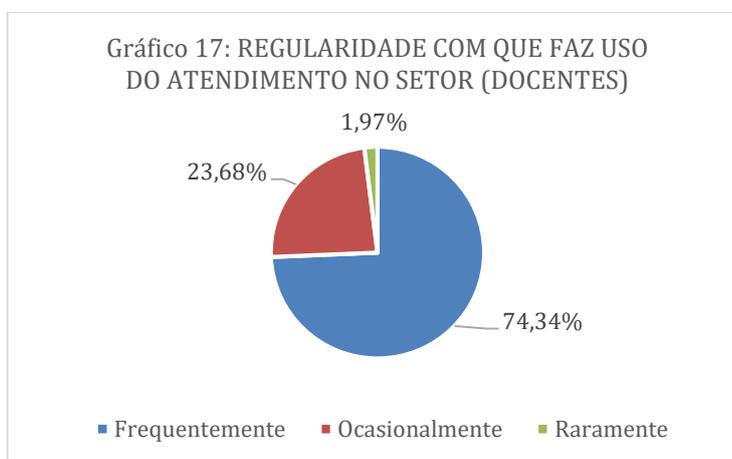
Os participantes também foram questionados sobre a adequação do sistema CSocial como ferramenta de controle de frequência e assiduidade dos servidores técnico-administrativos (TAE) da UFSC. A maioria dos respondentes, equivalente a 59,7%, considerou o CSocial adequado para essa finalidade. Uma pequena parcela, 16,9%, avaliou o sistema como inadequado para o controle. Além disso, 15,5% dos participantes optaram por não se manifestar sobre a adequação do CSocial. Por fim, respostas adicionais, registradas em formato de texto livre, somaram 7,9% do total. O Gráfico 16 apresenta esses dados de forma detalhada:

Gráfico 16: CONSIDERA O CSOCIAL UMA FERRAMENTA ADEQUADA PARA O CONTROLE DE FREQUÊNCIA E ASSIDUIDADE DOS SERVIDORES TAES DA UFSC?

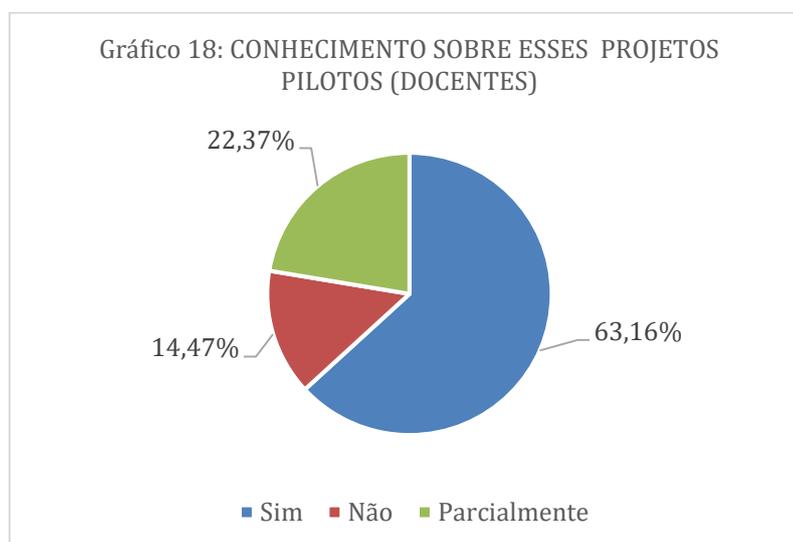


3.c- Análise das Avaliações Docentes

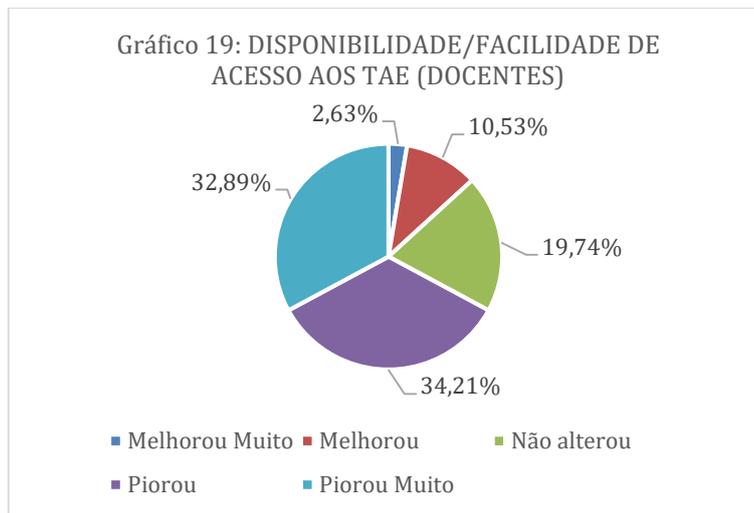
Quando questionados sobre a regularidade de utilização do setor avaliado, a ampla maioria dos docentes (74,34%) indicou que faz uso frequente do setor. Outros 23,68% relataram utilizar o setor ocasionalmente. Apenas 1,97% dos respondentes afirmaram recorrer ao atendimento do setor de forma rara. O Gráfico 17 apresenta esses dados de maneira detalhada:



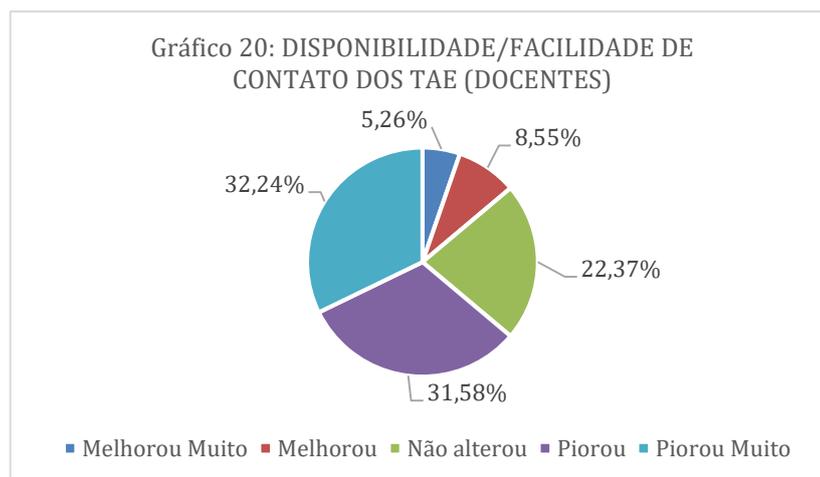
Quando questionados sobre o conhecimento a respeito dos projetos-piloto de teletrabalho e ampliação do atendimento com flexibilização da jornada de trabalho, 63,16% dos docentes afirmaram já ter conhecimento sobre esses projetos. Outros 14,47% indicaram não possuir conhecimento, enquanto 22,37% declararam ter um conhecimento parcial. O Gráfico 18 apresenta esses dados em detalhes:



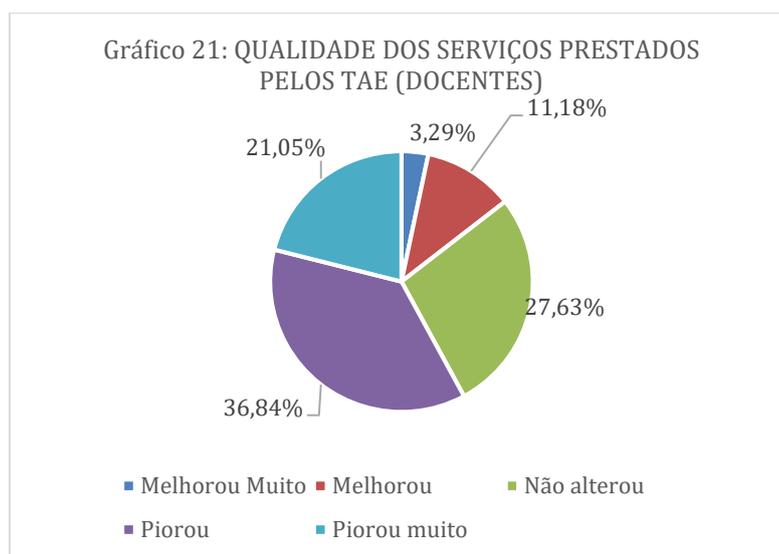
A disponibilidade ou facilidade de acesso aos serviços e aos servidores técnicos administrativos (TAE) após a implantação dos projetos-piloto apresentou melhora para apenas 13,16% dos docentes. Outros 19,74% dos respondentes indicaram que não houve alterações nesse aspecto. Por fim, a maioria dos docentes, equivalente a 67,1%, apontou que a disponibilidade ou facilidade de acesso aos serviços e aos servidores TAE piorou com a implementação dos projetos-piloto. Esses dados estão detalhados no Gráfico 19:



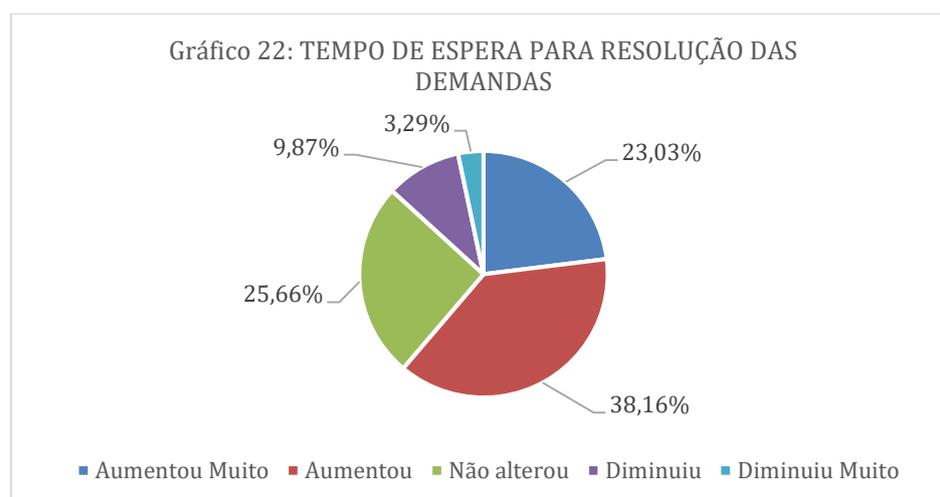
No que se refere à disponibilidade ou facilidade de contato com os serviços e servidores técnicos administrativos (TAE) após a implementação dos projetos-piloto, apenas 13,81% dos docentes relataram uma melhoria nesse aspecto. Uma parcela de 22,37% afirmou que os projetos-piloto não trouxeram mudanças na disponibilidade ou facilidade de contato. No entanto, para a maioria dos docentes (63,82%), a disponibilidade ou facilidade de contato com os serviços e servidores piorou. O Gráfico 20 apresenta esses dados de forma detalhada:



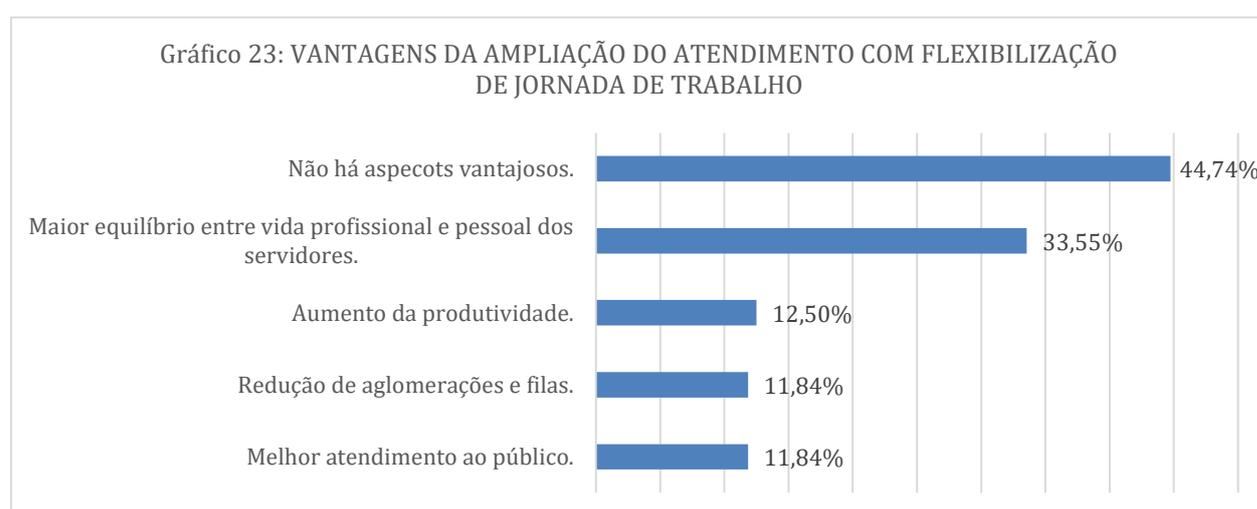
Desde o início dos projetos-piloto, a qualidade dos serviços prestados foi avaliada como tendo melhorado por apenas 14,47% dos docentes respondentes. Outros 27,63% indicaram que os projetos-piloto não trouxeram mudanças na qualidade dos serviços. Por fim, a maioria dos docentes, correspondente a 57,89%, relatou que a qualidade dos serviços piorou. Esses dados estão detalhados no Gráfico 21:



Em relação ao tempo de espera para a resolução das demandas, desde o início dos projetos-piloto, 13,16% dos docentes indicaram que o tempo diminuiu. Outros 25,66% afirmaram que os projetos-piloto não trouxeram alterações nesse aspecto. No entanto, a maioria dos docentes, equivalente a 61,19%, relatou que o tempo de espera aumentou. Os dados detalhados estão apresentados no Gráfico 22:

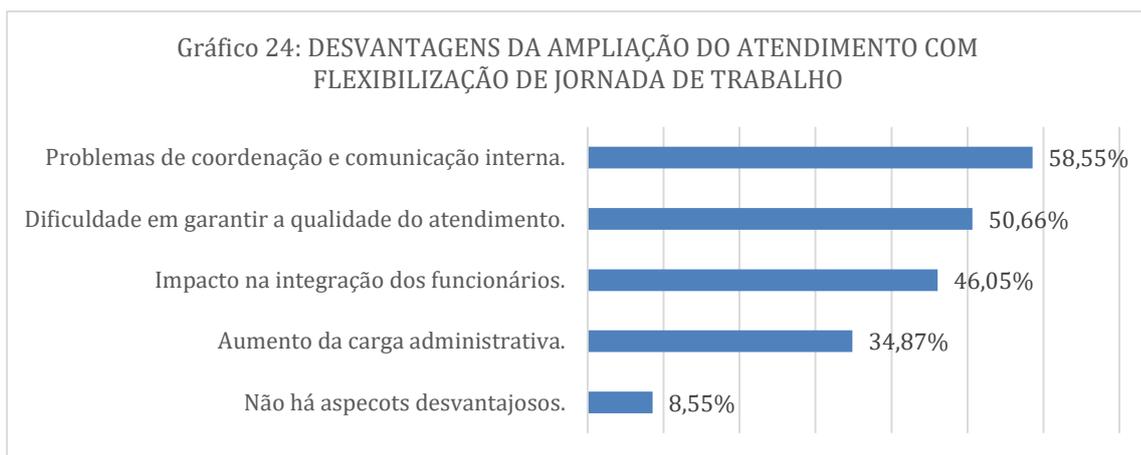


Os docentes foram questionados sobre as vantagens percebidas com a ampliação do atendimento e a flexibilização da jornada de trabalho no setor. Nessa questão, cada respondente pôde selecionar quantas opções julgasse necessárias para refletir sua experiência. Entre as alternativas

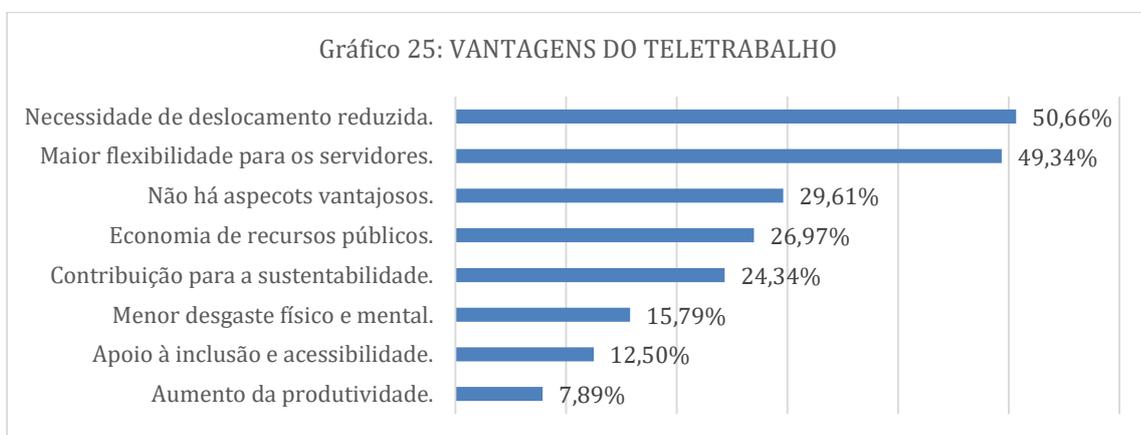


destacaram-se: ausência de aspectos vantajosos (44,74%), maior equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos servidores (33,55%), aumento da produtividade (12,50%), redução de aglomerações e filas (11,84%) e melhoria no atendimento ao público (11,84%). O Gráfico 23 apresenta esses dados de forma detalhada:

Os docentes também foram questionados sobre as desvantagens percebidas com a ampliação do atendimento e a flexibilização da jornada de trabalho no setor. Entre as opções apontadas, destacaram-se, em ordem decrescente de frequência: problemas de coordenação e comunicação interna (58,55%), dificuldade em garantir a qualidade do atendimento (50,66%), impacto na integração dos funcionários (46,05%), aumento da carga administrativa (34,87%) e ausência de aspectos desvantajosos (8,55%). O Gráfico 24 apresenta esses dados pormenorizados:



Os docentes foram questionados sobre as vantagens percebidas com a implantação do teletrabalho no setor. Nesta questão, cada participante pôde selecionar quantas alternativas julgasse necessárias para refletir sua percepção. As principais vantagens destacadas, em ordem decrescente de frequência, foram: redução da necessidade de deslocamento (50,66%), maior flexibilidade para os servidores (49,34%), ausência de aspectos vantajosos (29,61%), economia de recursos públicos (26,97%), contribuição para a sustentabilidade (24,34%), menor desgaste físico e mental (15,79%), apoio à inclusão e acessibilidade (12,50%) e aumento da produtividade (7,89%). O Gráfico 25 apresenta esses dados em detalhe:

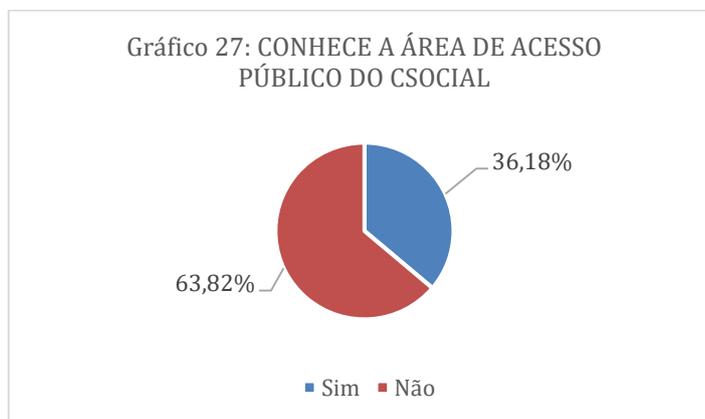


Os respondentes também foram questionados sobre as desvantagens do teletrabalho no setor avaliado. As principais desvantagens apontadas, em ordem decrescente de frequência, foram: dificuldade de supervisão e controle (68,42%), desafios relacionados a atividades que exigem presença física (67,76%), problemas de comunicação (67,76%), isolamento social e perda de integração (63,16%), infraestrutura inadequada (36,84%), possíveis desequilíbrios entre vida pessoal e profissional (32,89%) e impacto na integração dos funcionários (30,40%). Uma parcela menor dos participantes, equivalente a 3,95%, indicou que não há aspectos desvantajosos. O Gráfico 26 detalha essas respostas:

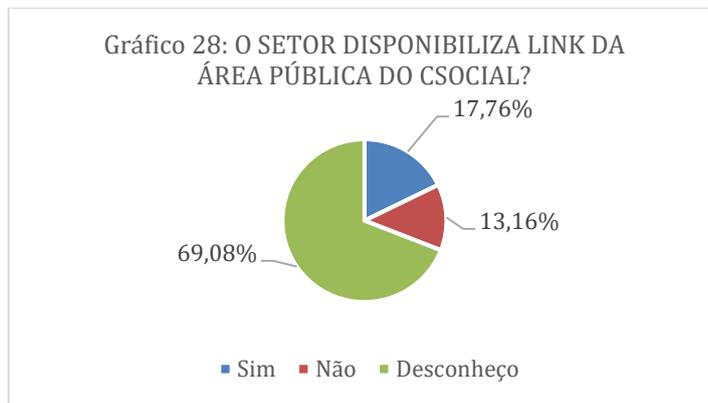
Sistema de Controle Social de Frequência – Csocial (DOCENTES)



Quando questionados sobre o conhecimento da área pública do CSocial, a maioria dos docentes (63,82%) afirmou que já tinha conhecimento sobre o sistema. Por outro lado, 36,18% dos respondentes indicaram não conhecer a área pública. O gráfico 27 ilustra as respostas:



Os docentes também responderam se o setor avaliado disponibilizava o link da área pública do CSocial em sua página na internet. Apenas 17,76% dos respondentes afirmaram que o setor disponibilizava o acesso à área pública, enquanto 13,16% indicaram que não. A maioria dos docentes, equivalente a 69,08%, declarou desconhecer se o setor oferecia ou não o link de acesso à área pública. O Gráfico 28 apresenta esses dados de forma detalhada:

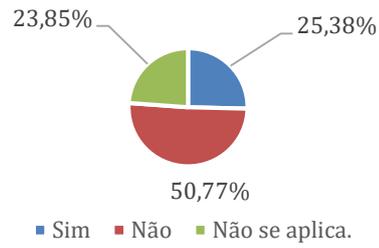


Os docentes foram questionados sobre o acesso à área pública do CSocial antes de se deslocarem aos setores para obter informações sobre a modalidade de trabalho. Apenas 21,05% afirmaram que utilizavam essa área pública. Uma parcela significativa, correspondente a 30,26%, indicou que não buscava informações sobre a modalidade de trabalho na área pública. Por fim, 48,68% dos docentes declararam desconhecer a existência da área pública do CSocial. O Gráfico 29 apresenta esses dados de forma detalhada:



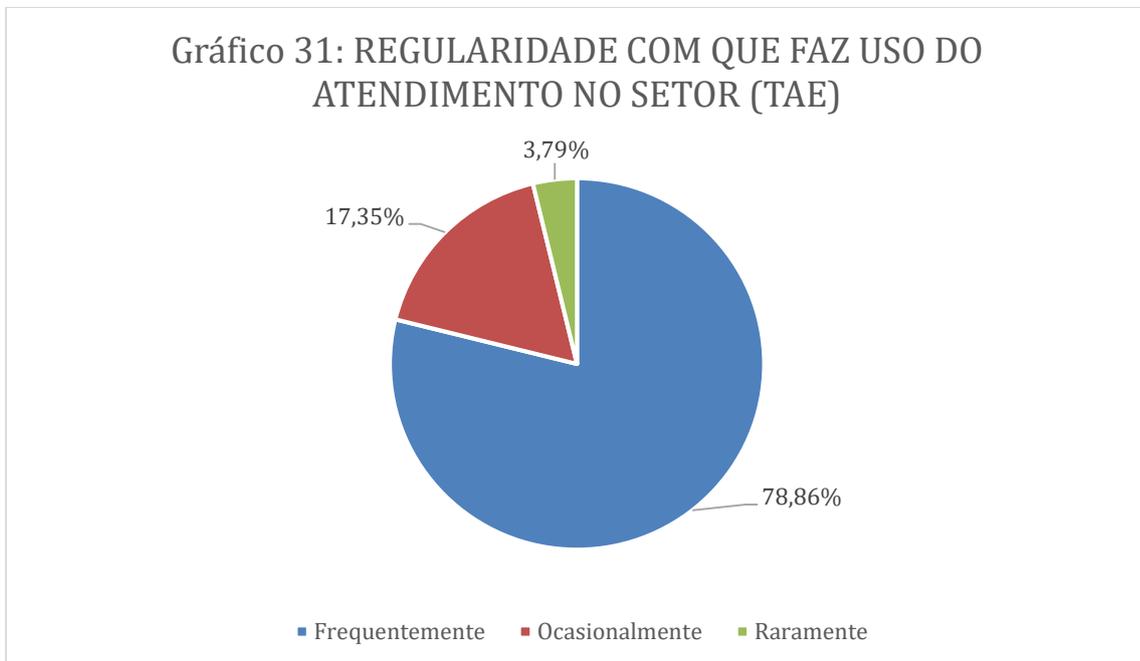
Ao final, os participantes foram convidados a opinar sobre a adequação do sistema CSocial como ferramenta de controle de frequência e assiduidade dos servidores TAE da UFSC. A maioria, correspondente a 59,7% dos respondentes, avaliou o CSocial como adequado para esse propósito. Em contrapartida, uma parcela menor, de 16,9%, considerou a ferramenta inadequada. Além disso, 15,5% dos participantes preferiram não se manifestar sobre a questão. Por fim, foram registradas respostas adicionais em formato de texto livre, que somaram um percentual de 7,9%. O gráfico 30 mostra esses dados:

Gráfico 30: VOCÊ CONSIDERA O CSOCIAL UMA FERRAMENTA ADEQUADA PARA O CONTROLE DE FREQUÊNCIA E ASSIDUIDADE DOS SERVIDORES TAES DA UFSC?

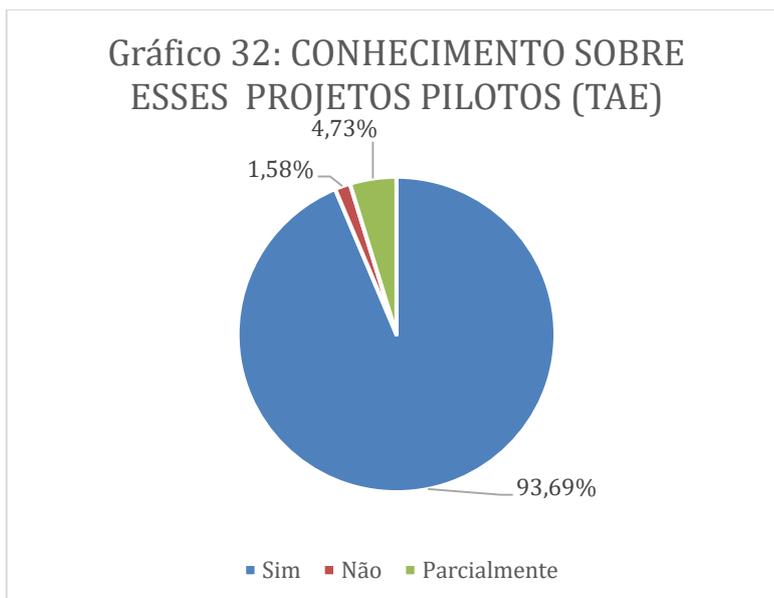


3.d- Análise das Avaliações TAE

Quando questionados sobre a frequência de utilização do setor avaliado, a ampla maioria dos TAE, representando 78,86%, declarou fazer uso frequente. Um grupo menor, correspondente a 17,35% dos respondentes, afirmou utilizar o setor ocasionalmente. Por fim, apenas 3,79% indicaram utilizar o atendimento raramente. O gráfico 31 ilustra as respostas:

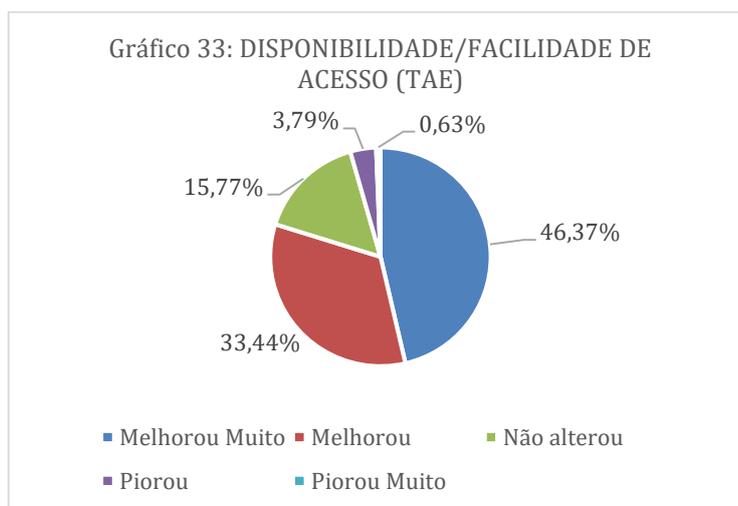


Quando questionados sobre o conhecimento dos projetos pilotos de teletrabalho e a ampliação do atendimento com flexibilização da jornada de trabalho, a grande maioria dos TAE, equivalente a 93,69%, afirmou estar ciente dos referidos projetos. Uma parcela menor, de 1,58%, indicou não ter conhecimento, enquanto 4,73% declararam possuir conhecimento parcial, conforme ilustrado no gráfico 32:

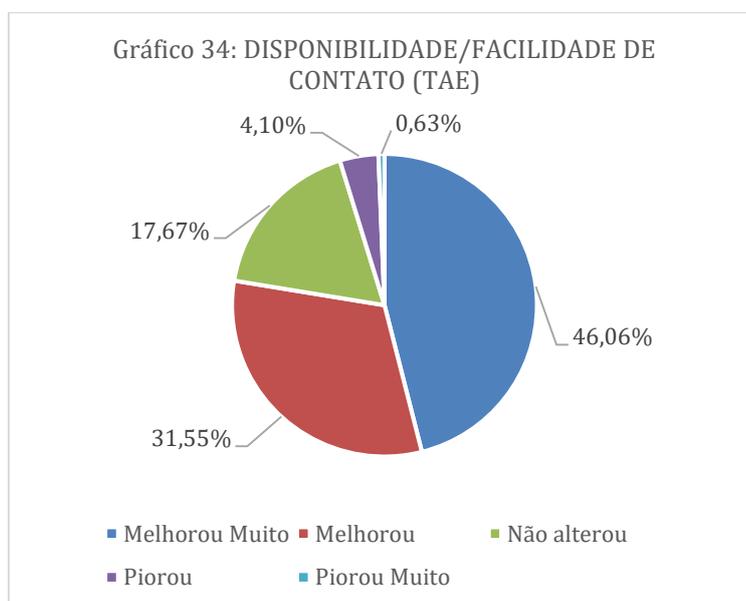


Após o início dos projetos pilotos, a grande maioria dos TAE respondentes, equivalente a 79,81%, relatou uma melhora na disponibilidade ou facilidade de acesso aos serviços e aos servidores TAE. Outros 15,77% indicaram que os projetos não causaram alterações nesse aspecto. Por fim,

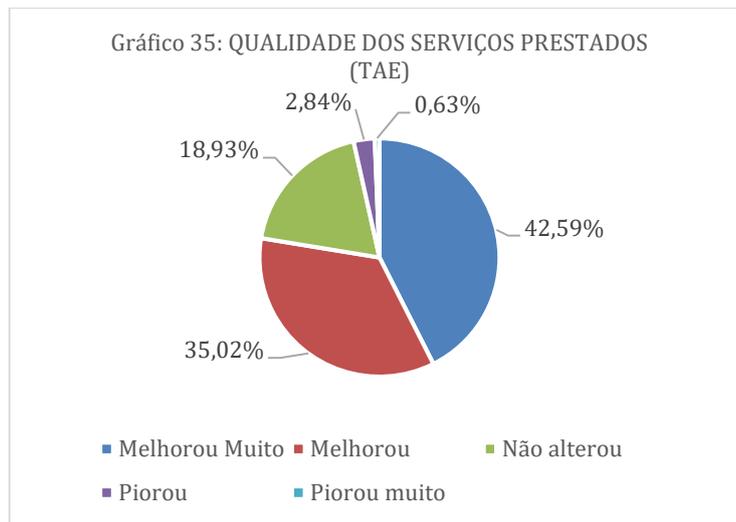
apenas 4,42% apontaram uma piora na disponibilidade ou facilidade de acesso aos serviços e servidores TAE. Esses dados estão representados no gráfico 33.



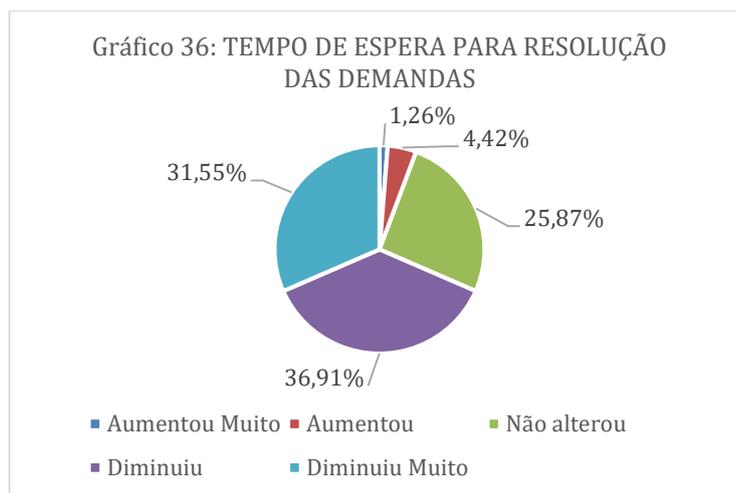
Em relação à disponibilidade ou facilidade de contato com os serviços e os servidores TAE após o início dos projetos pilotos, a ampla maioria dos TAE, representando 77,61%, relatou uma melhora nesse aspecto. Uma parcela de 17,67% dos respondentes afirmou que os projetos pilotos não provocaram alterações na disponibilidade ou facilidade de contato. Por fim, apenas 4,73% dos TAE indicaram que a disponibilidade ou facilidade de contato piorou. Esses dados estão representados no gráfico 34.



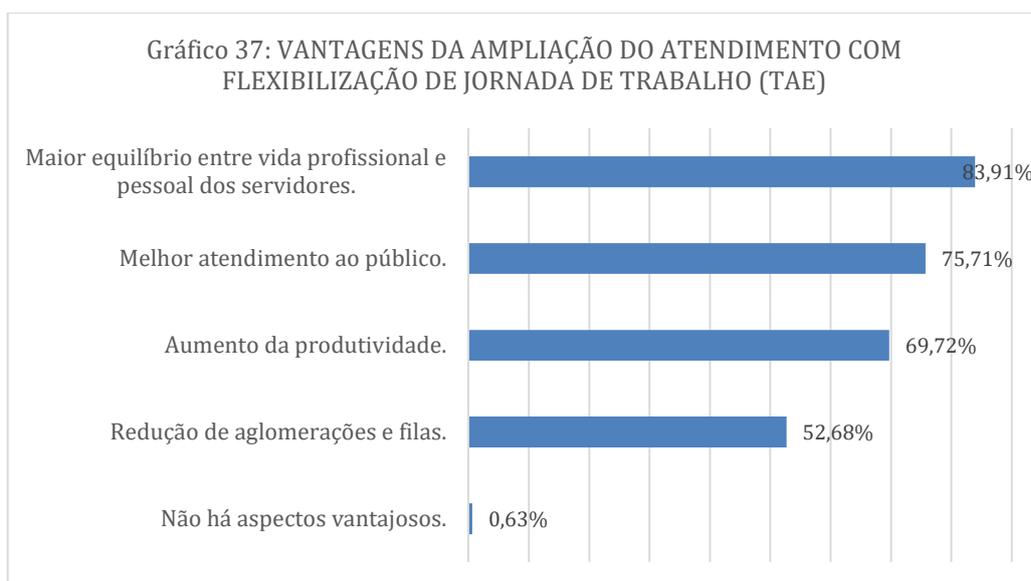
Desde o início dos projetos pilotos, a qualidade dos serviços prestados foi avaliada positivamente pela ampla maioria dos TAE, totalizando 77,61%. Outros 18,93% dos respondentes indicaram que os projetos não provocaram mudanças na qualidade dos serviços. Por fim, apenas 3,47% relataram uma piora nesse aspecto. Esses dados estão representados no gráfico 35.



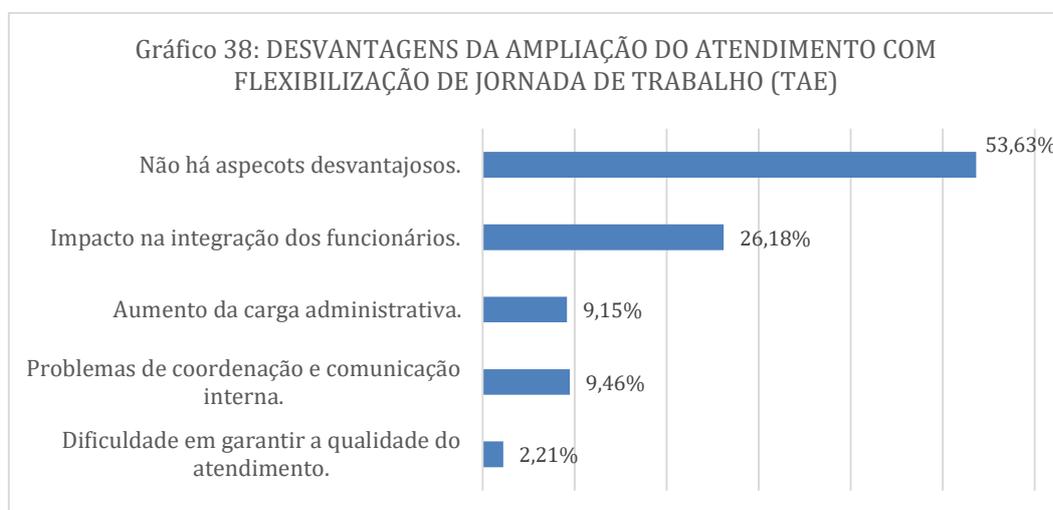
No tocante ao tempo de espera para resolução das demandas, desde o início dos projetos pilotos, diminuiu para 68,46% dos TAE. Outros 25,87% dos TAE participantes afirmaram que os projetos pilotos não alteraram o tempo de espera para resolução das demandas. Por fim, para apenas 5,68% dos TAE, o tempo de espera para resolução das demandas aumentou. No gráfico 36 os dados estão ilustrados:



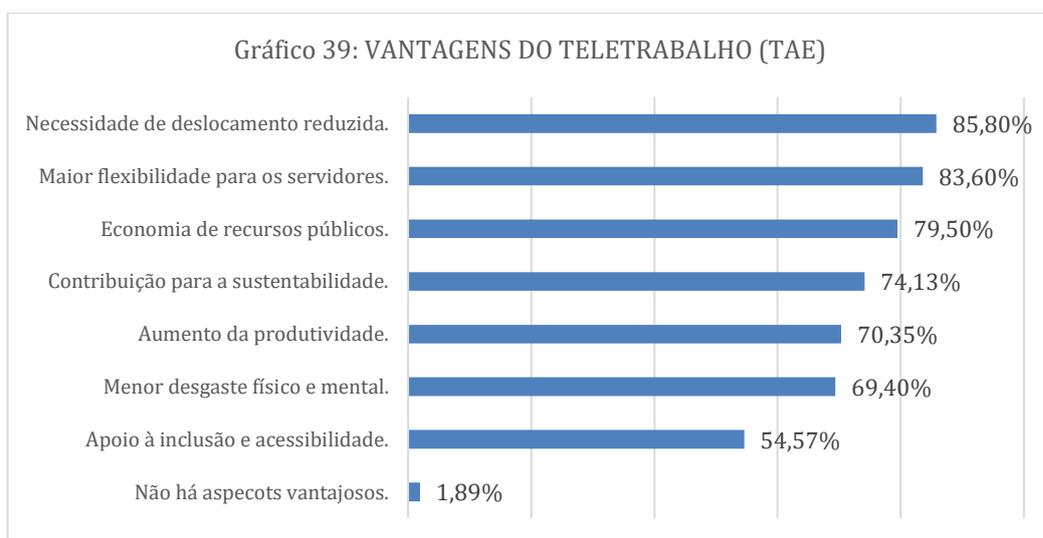
Os TAE foram consultados sobre as vantagens da ampliação do atendimento com flexibilização da jornada de trabalho no setor. Cada respondente teve a liberdade de selecionar quantas alternativas considerasse necessárias para expressar as vantagens percebidas com essa medida. Entre os aspectos destacados estão: maior equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos servidores (83,91%); melhoria no atendimento ao público (75,71%); aumento da produtividade (69,72%); redução de aglomerações e filas (52,68%); e, por outro lado, apenas 0,63% apontaram a ausência de aspectos vantajosos. Essas respostas estão detalhadas no gráfico 37:



De forma semelhante, os TAE foram questionados sobre as desvantagens da ampliação do atendimento com flexibilização da jornada de trabalho no setor. As respostas mais citadas, em ordem decrescente, foram: ausência de aspectos desvantajosos (53,63%); impacto na integração dos funcionários (26,18%); aumento da carga administrativa (9,15%); problemas de coordenação e comunicação interna (9,46%); e dificuldade em garantir a qualidade do atendimento (2,21%). Esses dados estão detalhados no gráfico 38.



Os TAEs foram consultados sobre as vantagens do teletrabalho no setor. Nessa pergunta, cada participante pôde selecionar quantas alternativas considerasse necessárias para expressar as vantagens percebidas com a implantação dessa modalidade. As respostas mais destacadas, em ordem decrescente, foram: redução da necessidade de deslocamento (85,80%); maior flexibilidade para os servidores (83,60%); economia de recursos públicos (79,50%); contribuição para a sustentabilidade (74,13%); aumento da produtividade (70,35%); menor desgaste físico e mental (69,40%); apoio à inclusão e acessibilidade (54,57%); e, por outro lado, apenas 1,89% indicaram que não houve aspectos vantajosos. Os dados detalhados podem ser encontrados no gráfico 39.

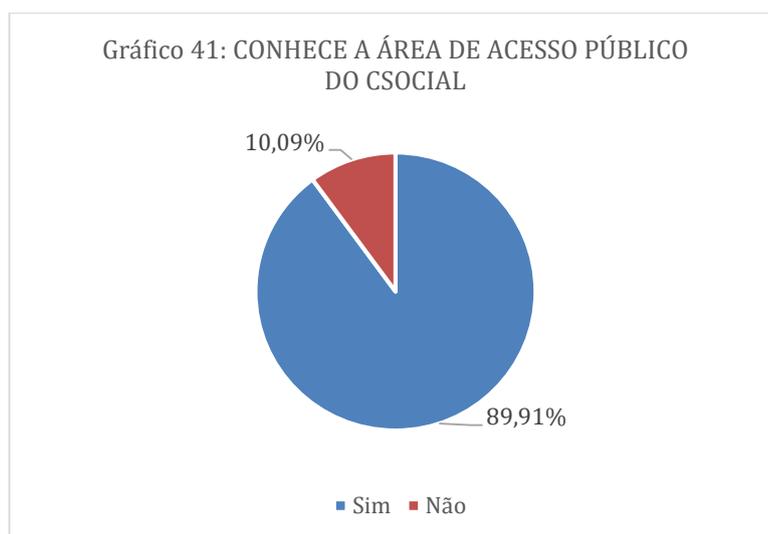


Do mesmo modo, foram os TAE questionados sobre as desvantagens do teletrabalho no setor avaliado. As respostas mais citadas, organizadas em ordem decrescente, foram: ausência de aspectos desvantajosos (42,27%); isolamento social e perda de integração (26,18%); desafios para atividades que demandam presença física (22,71%); problemas de comunicação (18,30%); possíveis desequilíbrios entre vida pessoal e profissional (14,20%); infraestrutura inadequada (10,73%); e dificuldade de supervisão e controle (10,73%). O gráfico 40 detalha essas respostas:

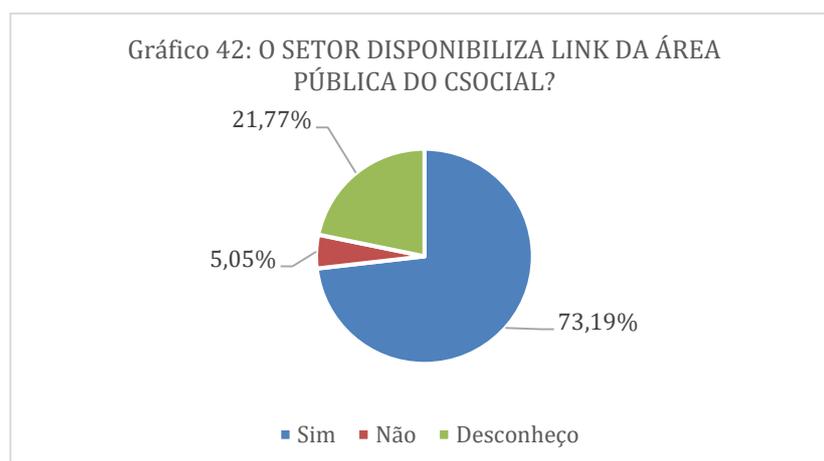


Sistema de Controle Social de Frequência – CSocial

Quando questionados sobre o conhecimento da área pública do CSocial, a maioria dos TAE, representando 89,91%, confirmou que já tinha conhecimento sobre essa funcionalidade. Por outro lado, 10,09% dos respondentes indicaram não estar familiarizados com a área pública do sistema. O gráfico 41 ilustra as respostas:

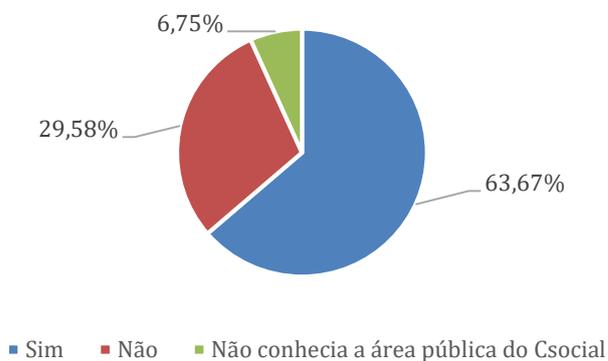


Da mesma forma, os TAE foram questionados se o setor avaliado disponibilizava o link da área pública do CSocial em sua página na internet. A ampla maioria, correspondendo a 73,19%, afirmou que sim, o setor oferecia acesso à área pública. Uma pequena parcela, de 5,05%, respondeu negativamente. Além disso, 21,77% dos respondentes declararam desconhecer se o setor disponibilizava ou não o link de acesso à área pública. O gráfico 42 traz a ilustração desses dados:



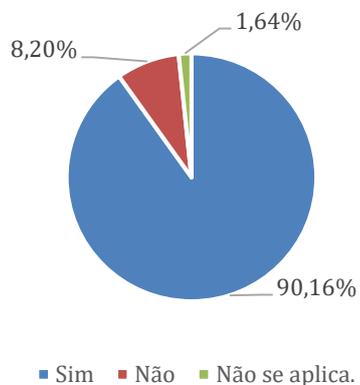
Os TAE foram consultados sobre o acesso à área pública do CSocial antes de se dirigirem aos setores, com o objetivo de obter informações sobre a modalidade de trabalho. A maioria expressiva, correspondente a 63,67%, afirmou que utilizava esse recurso. Por outro lado, uma parcela significativa, de 29,58%, declarou que não buscava informações na área pública. Por fim, apenas 6,75% dos respondentes indicaram desconhecer a área pública do CSocial. Esses dados estão representados no gráfico 43.

Gráfico 43: CASO TENHA PROCURADO O SETOR PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL, ANTES DE SE DESLOCAR, VOCÊ BUSCOU OBTER INFORMAÇÕES SOBRE A MODALIDADE DE TRABALHO DO SETOR NA ÁREA PÚBLICA DO CSOCIAL?



Por fim, os TAE tiveram a oportunidade de avaliar a adequação do sistema CSocial como ferramenta de controle de frequência e assiduidade dos servidores TAE da UFSC. A grande maioria dos respondentes, equivalente a 90,16%, considerou o CSocial adequado para esse propósito. Uma pequena parcela, de 8,20%, avaliou o sistema como inadequado, enquanto 1,64% dos participantes preferiram não se manifestar sobre a questão. O gráfico 44 mostra esses dados:

Gráfico 44: VOCÊ CONSIDERA O CSOCIAL UMA FERRAMENTA ADEQUADA PARA O CONTROLE DE FREQUÊNCIA E ASSIDUIDADE DOS SERVIDORES TAE DA UFSC?



3.e- Gráficos comparativos:

Gráfico 45 – Com qual regularidade você faz uso do atendimento no setor?

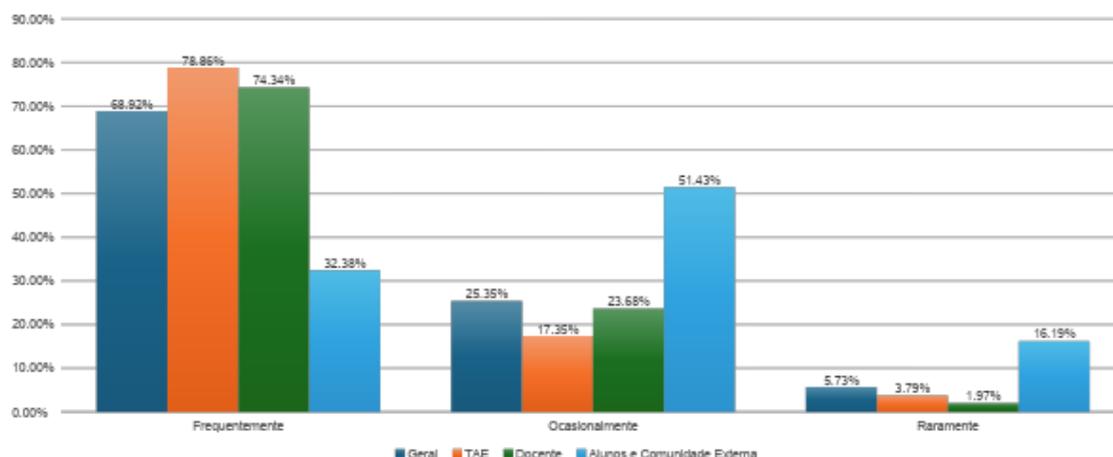


Gráfico 46 – Você já tinha conhecimento sobre esses PROJETOS PILOTOS?

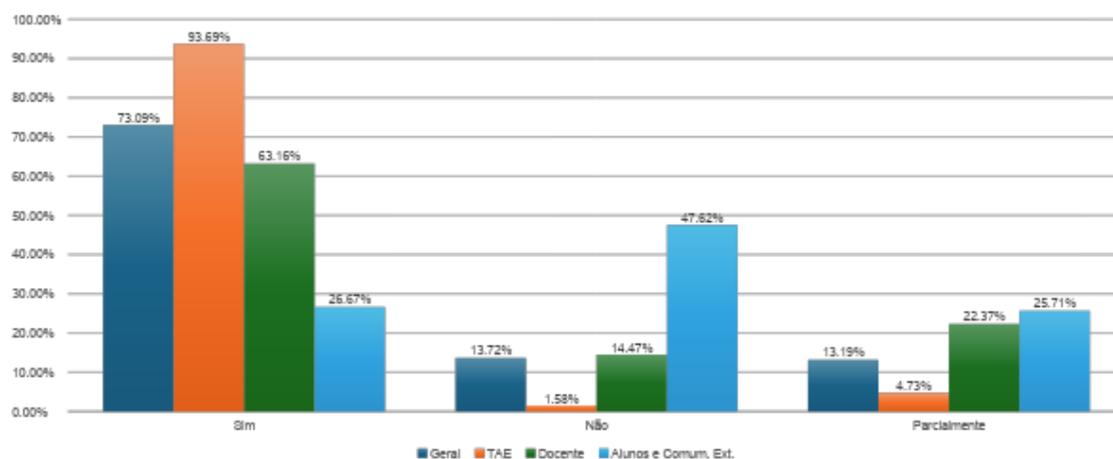


Gráfico 47 – DISPONIBILIDADE/FACILIDADE DE ACESSO aos serviços e aos servidores TAE

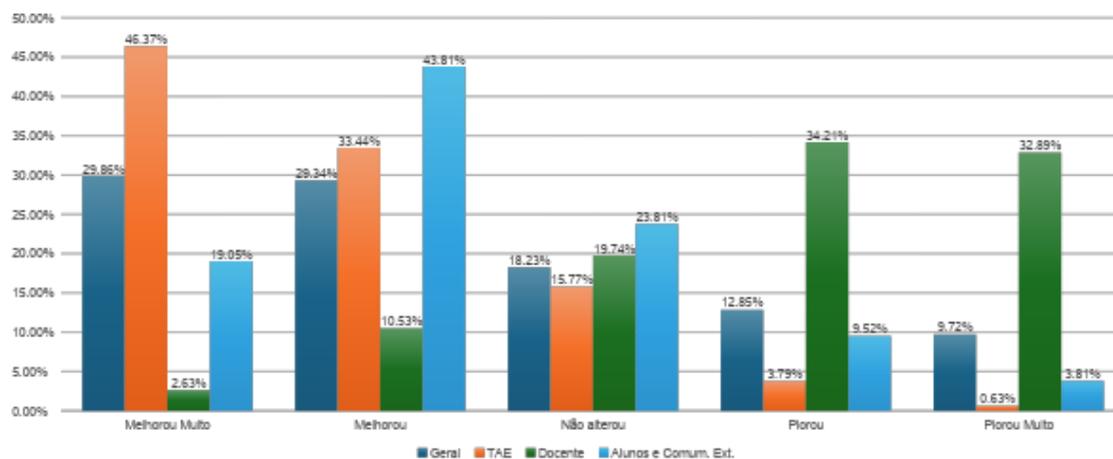


Gráfico 48 – DISPONIBILIDADE/FACILIDADE DE CONTATO aos serviços e aos servidores TAE

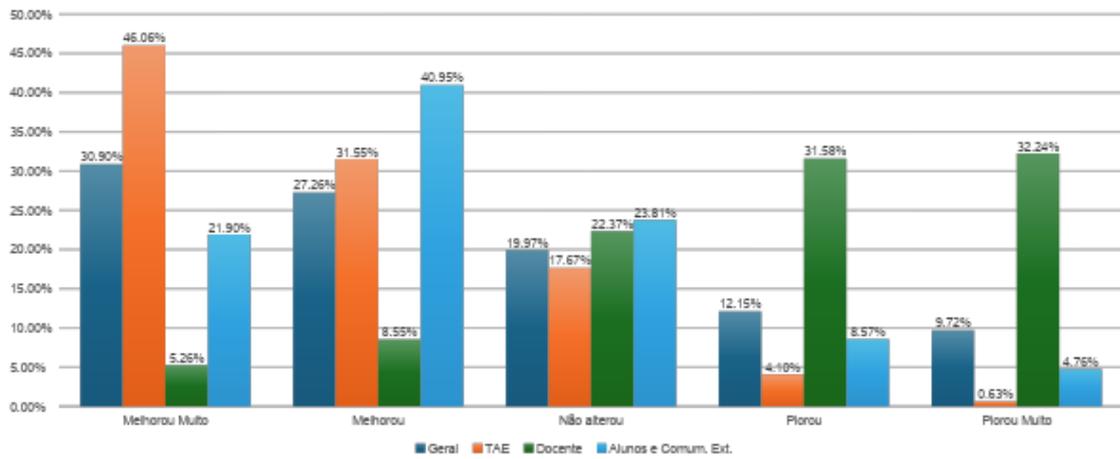


Gráfico 49 – QUALIDADE dos serviços prestados desde o início dos PROJETOS PILOTOS

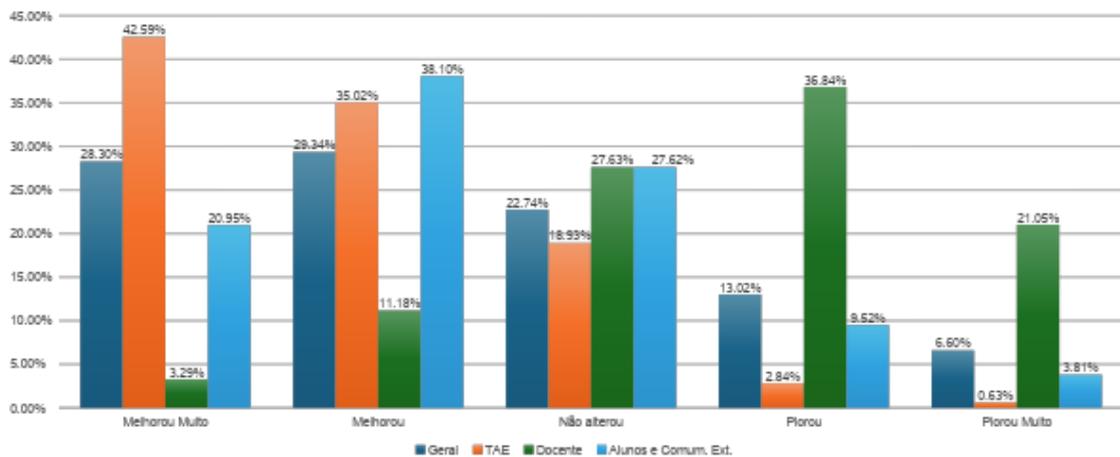


Gráfico 50 – TEMPO DE ESPERA PARA RESOLUÇÃO das suas demandas, desde o início dos PROJETOS PILOTOS

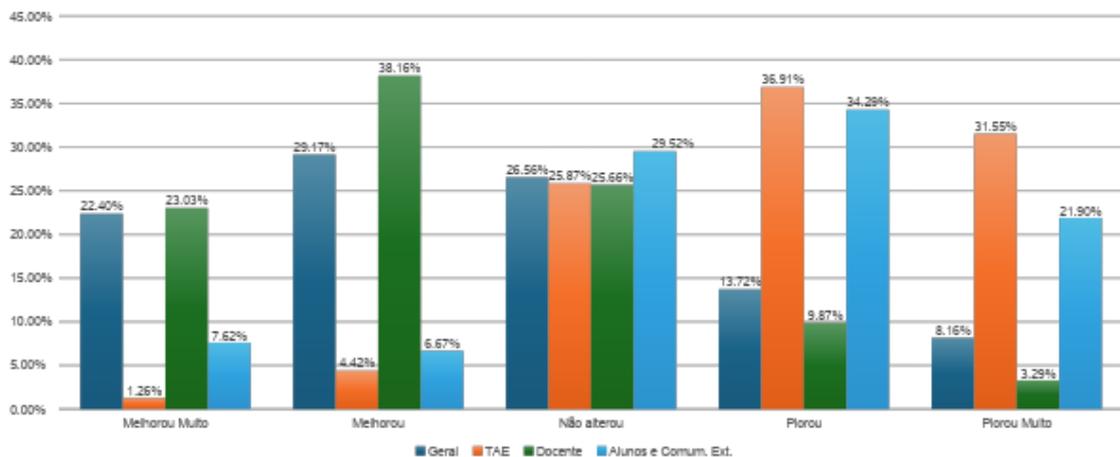


Gráfico 51 – VANTAGENS da ampliação do atendimento com flexibilização de jornada de trabalho

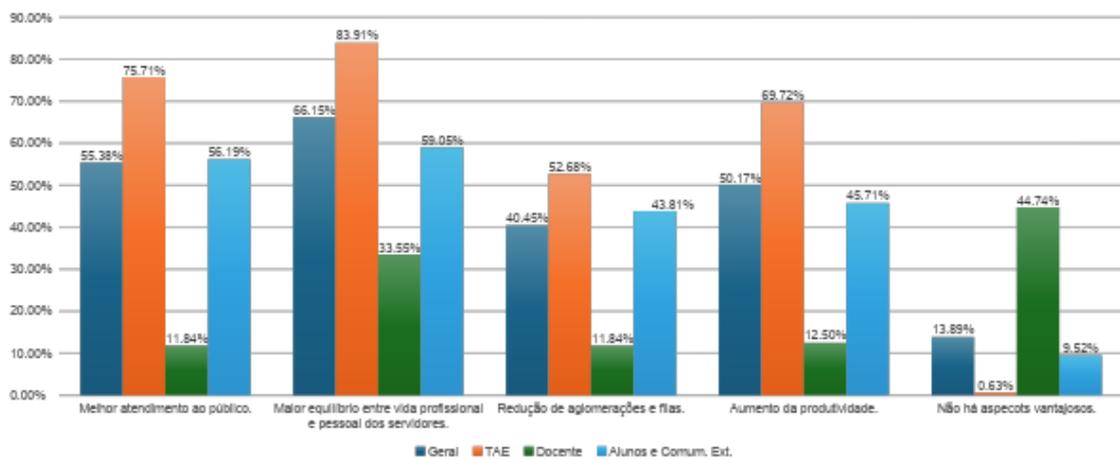


Gráfico 52 – DESVANTAGENS da ampliação do atendimento com flexibilização de jornada de trabalho

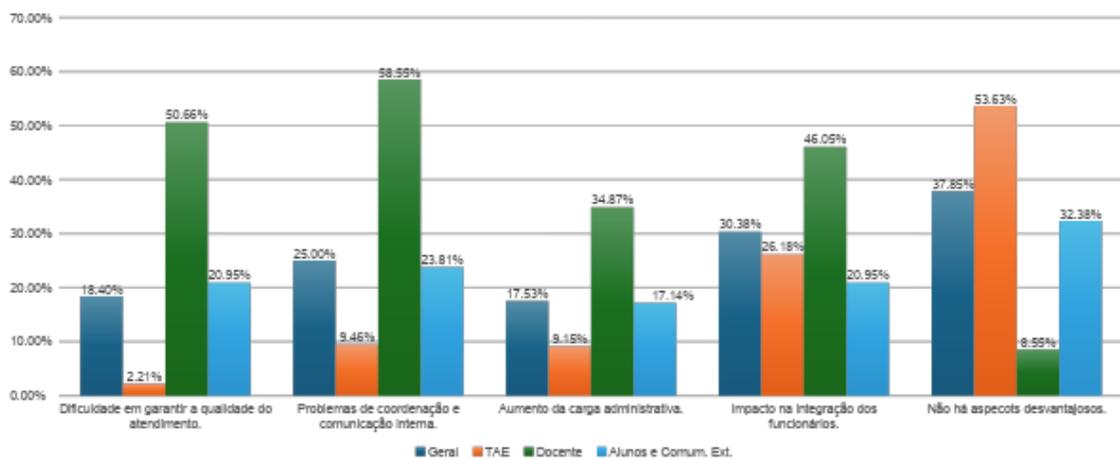


Gráfico 53 – VANTAGENS do teletrabalho

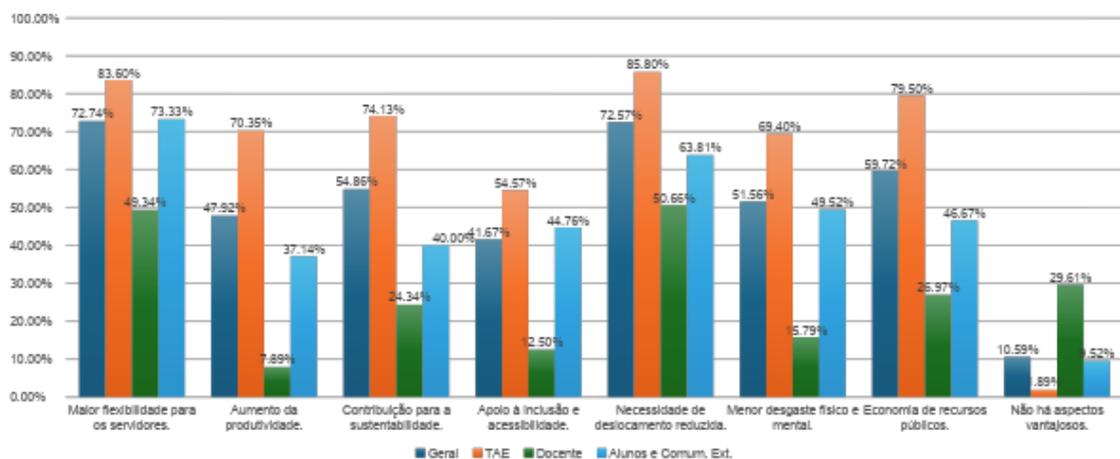


Gráfico 54 – DESVANTAGENS do teletrabalho

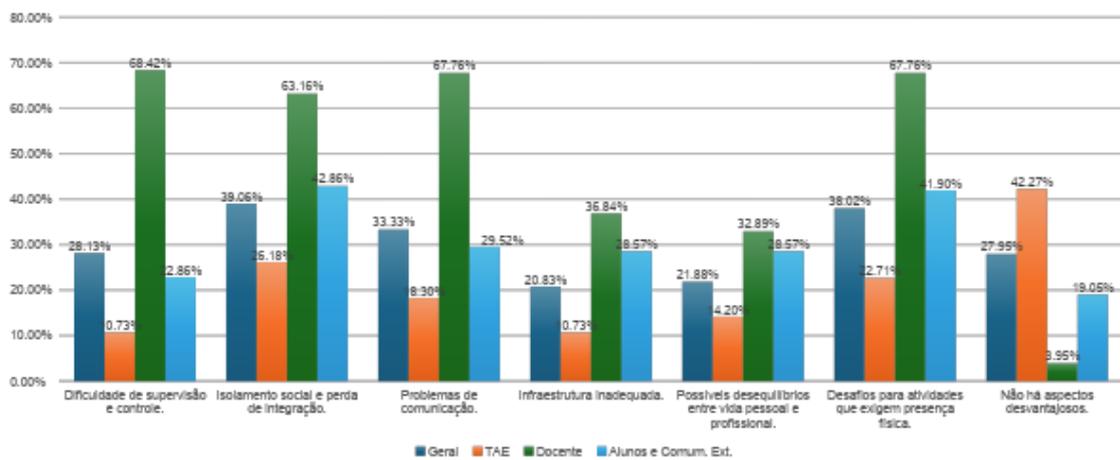


Gráfico 55 – Conhece a área pública do CSocial?

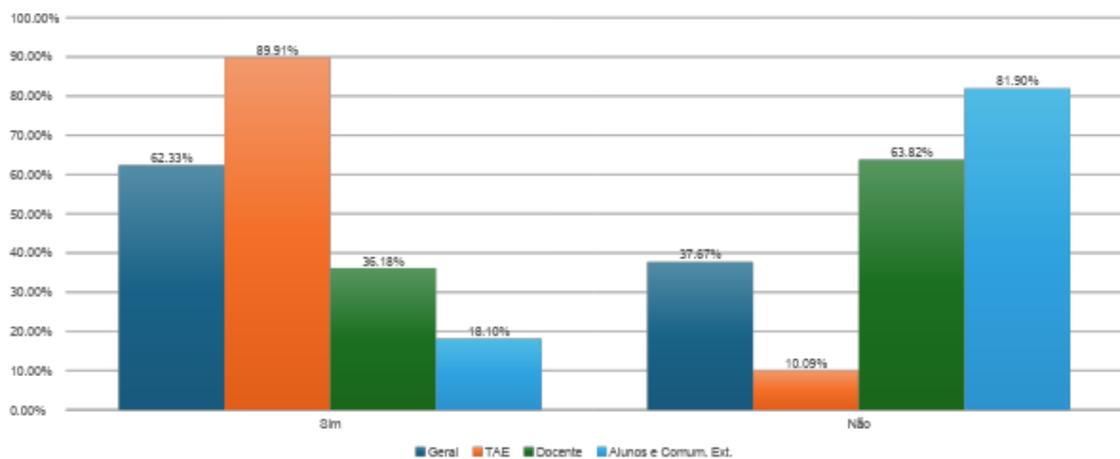


Gráfico 56 – O setor disponibiliza link da área pública do CSocial em sua página na internet?

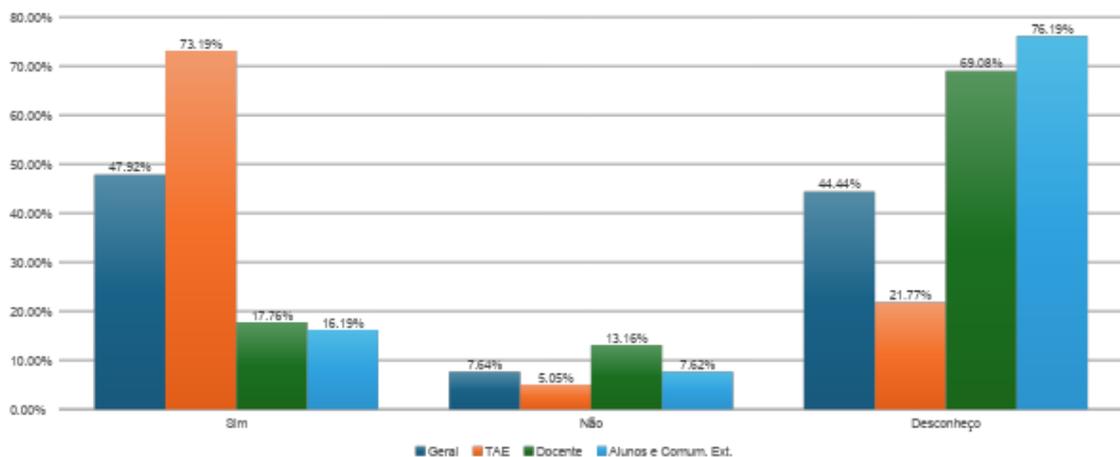


Gráfico 57 – Buscou obter informações sobre a modalidade de trabalho do setor na área pública do CSocial?

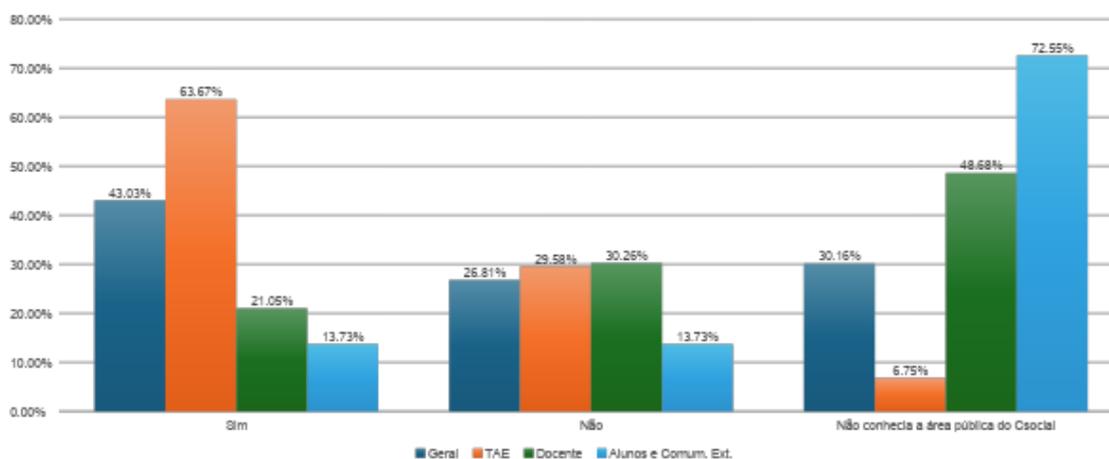
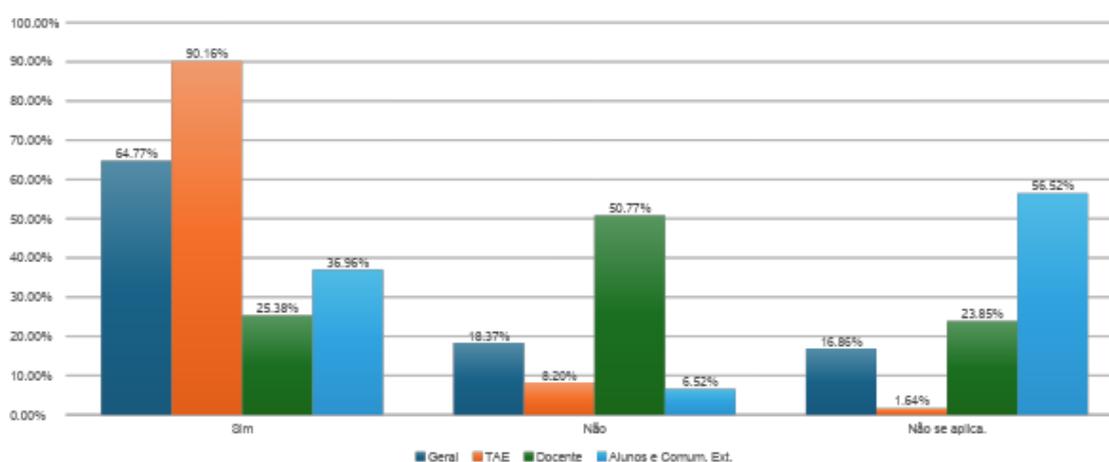


Gráfico 58 – Você considera o CSocial uma ferramenta adequada para o controle de frequência e assiduidade dos servidores TAEs da UFSC?



3.f- Análise das Sugestões e Críticas

Teletrabalho

Manifestações Positivas acerca do Teletrabalho

A análise das sugestões dos servidores, provenientes das respostas livres, destacou os seguintes pontos principais: 1) aprimoramento da qualidade de vida, tanto pessoal quanto profissional, dos servidores; 2) apoio ao desempenho das funções no setor, com a otimização de processos e demandas; 3) redução dos custos institucionais relacionados a insumos e deslocamento dos servidores; e 4) aumento da produtividade e da satisfação dos servidores na execução de suas atividades.

Manifestações Negativas sobre o teletrabalho

Sob a perspectiva dos problemas relatados, destacam-se os seguintes pontos: 1) dificuldade na integração e no comprometimento dos servidores; 2) impacto negativo na interação entre servidores e na prestação do atendimento presencial; e 3) ineficácia no controle da frequência e do desempenho.

Ampliação do Atendimento com Flexibilização de Jornada

Manifestações Positivas

Em relação ao projeto piloto de ampliação do atendimento com flexibilização de jornada, os participantes destacaram como resultados positivos: 1) o aumento da disponibilidade de atendimento presencial aos usuários; 2) a melhoria na qualidade de vida dos servidores que aderiram à flexibilização; e 3) a promoção de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Manifestações Negativas

Por outro lado, destacaram-se os seguintes pontos: 1) a adesão à flexibilização resultou na falta de funcionários em determinados horários devido a atrasos e à escassez de servidores; 2) houve registros de reclamações de usuários acerca da falta de resolução no atendimento realizado pelo servidor presente; e 3) identificou-se a necessidade de aprimorar a organização e a integração entre os dois turnos.

Sistema de Controle Social (CSocial)

Manifestações Positivas

Os respondentes destacaram que o sistema informatizado de controle social de frequência, CSocial, trouxe os seguintes benefícios: 1) reforço na confiança entre a administração e a comunidade acadêmica; 2) estímulo a um ambiente mais participativo e colaborativo; e 3) otimização dos serviços prestados, com maior incentivo à responsabilidade dos servidores.

Manifestações Negativas

Em relação às melhorias necessárias para o aprimoramento do CSocial, destacam-se os seguintes pontos: 1) a reformulação das normativas para adequá-las às atualizações do sistema, considerando os retornos obtidos com a implementação dos projetos pilotos; 2) a solução dos problemas relacionados ao gerenciamento e à eficácia do sistema atual; e 3) o enfrentamento das dificuldades de fiscalização e controle de frequência.