

AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS DA PRODHS

No 1º semestre do ano de 2022 foi enviado a todos servidores da UEMS, efetivos e contratados, em atividade (cerca de 1.125) a solicitação para que avaliassem os trabalhos da PRODHS. Retornaram 187 respostas (16,2%). O texto da solicitação e a análise das respostas obtidas é apresentado a seguir.

TEXTO DA SOLICITAÇÃO:

Caros colegas:

Em 2020 e 2021 passamos por novas experiências e tivemos que nos adaptar. Sempre pensando em melhorar, estamos realizando uma avaliação da PRODHS, visando fortalecer suas ações frente às demandas dos servidores da UEMS.

Objetivo: Tornar o atendimento mais eficiente/eficaz e humanizado.

POR FAVOR, AVALIE OS ITENS QUE SEGUEM, DANDO NOTAS DE UM A DEZ, SENDO UM A PIOR SITUAÇÃO E DEZ A MELHOR.

Há disponível em todas as questões a opção “não se aplica”

ANÁLISE DAS RESPOSTAS

Considerando a amostra de 187 respostas, com resultados transformados em porcentagens, a análise considerou cinco categorias, que representam resultados de somatórias de notas.

Péssimo= soma das respostas com notas 1 e 2

Ruim= soma das respostas com notas 3 e 4

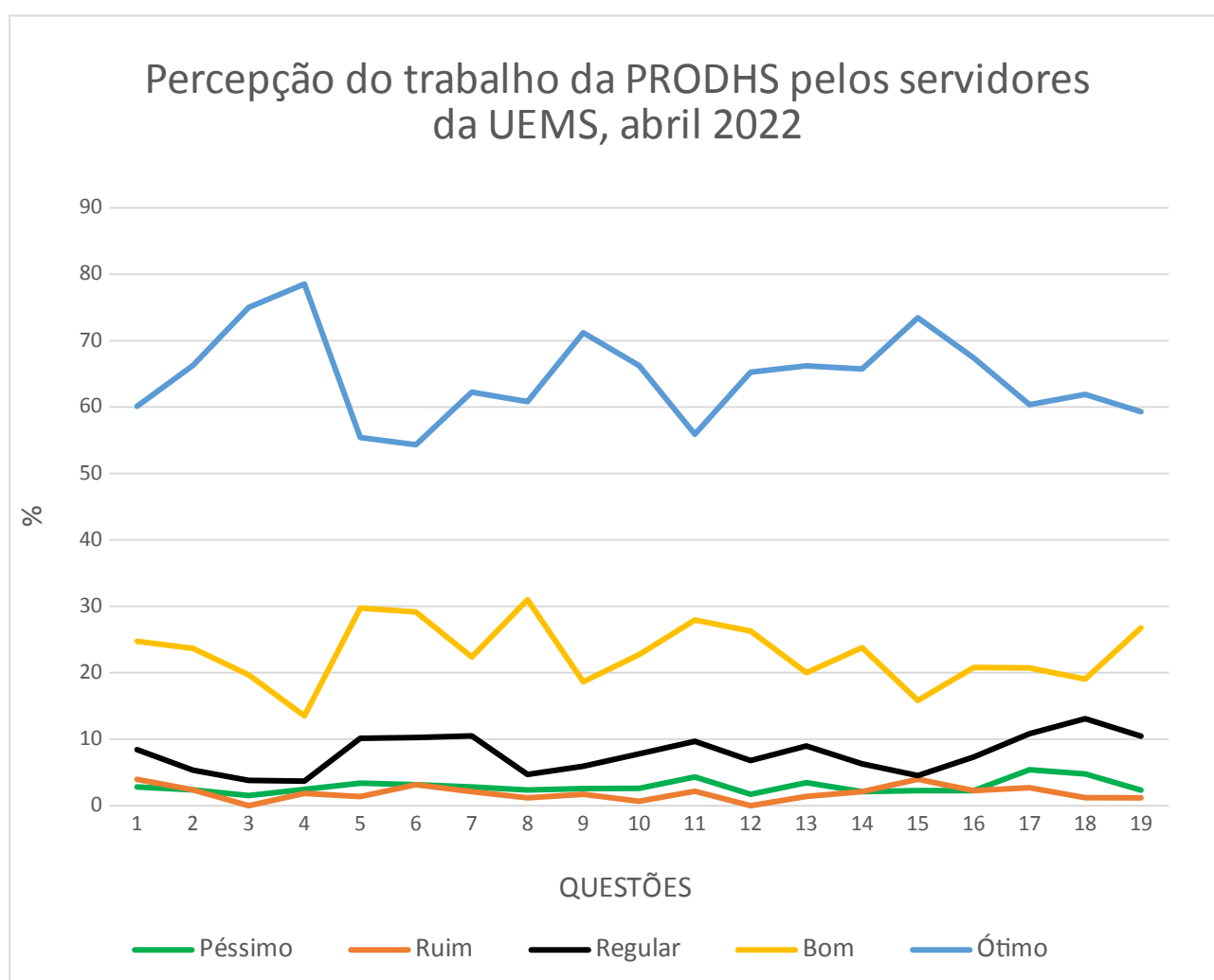
Regular = soma das respostas com notas 5 e 6

Bom = soma das respostas com notas 7 e 8

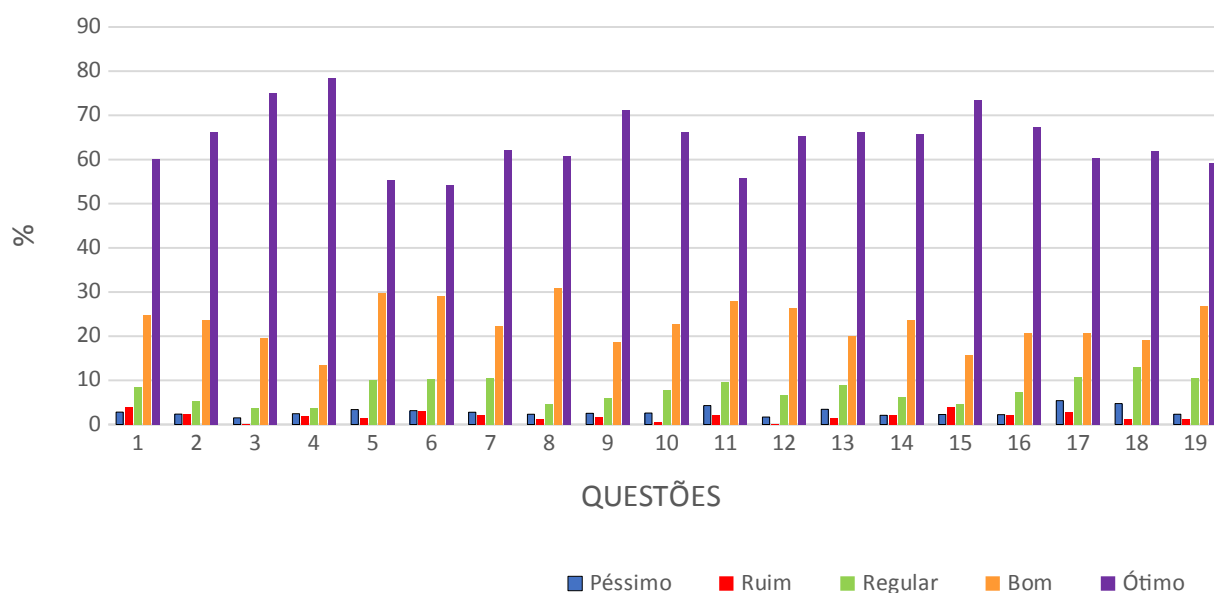
Ótimo = soma das respostas com notas 9 e 10

As respostas “não se aplica” foram excluídas do total de respostas em cada nota. Uma tabela com o número de respostas brutas, em cada opção das questões, é apresentada ao final.

Destaca-se a percepção positiva dos servidores da UEMS com os trabalhos prestados pela PRODHS e avaliados no formulário. Considerando-se as notas 7-8-9-10, correspondentes às opções Bom e Ótimo, elas computaram, uma média de 87,47% (variação de 80,95% na questão 18 a 94,70% na questão 3).



Percepção do trabalho da PRODHS pelos servidores da UEMS, abril 2022



QUESTÕES

Avalie:

1. A prestação de esclarecimentos e tramitação de solicitações de direitos e vantagens do servidor da UEMS:
2. O atendimento e esclarecimentos de informações atualizadas sobre a sua vida funcional
3. O atendimento nas solicitações de emissão de declarações de vínculo funcional com a UEMS:
4. O esclarecimento recebido relativo às informações de folha de pagamento:
5. O acesso às informações referentes aos concursos e seleções em andamento e finalizados:
6. As informações que dizem respeito às etapas de contratação de novos docentes:
7. A condução das nomeações, posses e entrada em exercício de novos servidores:
8. As informações obtidas sobre os processos de férias, vacância, exoneração, afastamentos e demais licenças:

9. O acesso e orientações em relação a solicitação de afastamentos stricto sensu, tramitação dos processos e entrega de relatórios:
10. As informações obtidas sobre cursos de qualificação e aperfeiçoamento profissional:
11. As orientações recebidas sobre solicitação de TIDE para docentes:
12. O atendimento e informação sobre o estágio probatório:
13. O atendimento acerca de orientações sobre progressão funcional:
14. As Informações prestadas a respeito do trâmite de atestados médicos/odontológicos e processos:
15. As orientações sobre a Covid-19 durante o período do trabalho remoto:
16. As orientações recebidas sobre a Covid-19 após o retorno das atividades presenciais:
17. O acesso ao Atendimento Psicossocial:
18. O prazo de resposta às solicitações do atendimento psicossocial:
19. Divulgação dos eventos promovidos pela PRODHS:

20 – Observações sobre atendimento dos setores da PRODHS (respostas separadas por categorias).

Avaliação muito positiva, incluindo: ótimo atendimento, ótimo, só elogios, muito bem atendida, satisfeita, está tudo certo, está tudo certo, agradecimentos, Setor ... muito bom atendimento, prontidão no atendimento, equipe prestativa, atendimento humanizado, equipe fantástica, sempre boa vontade. Total: 33/48 = 68,75%

Avaliação positiva/mediana, incluindo: adequados, sem comentário, não tenho observação a fazer, nunca tive problema, regular, atendimento adequado: Total: 6/48 = 12,50%.

Sugestões/reclamações:

- Receber mais informativos sobre os processos ligados ao desenvolvimento da carreira dos servidores técnicos.
- Gestão de pessoal precisa ser mais participativa e acompanhar mais *in loco* o dia a dia dos servidores e as condições de trabalho nas Unidades Universitárias.
- Difícil acesso a formulários e pessoas responsáveis pela informação.
- Atendimento do setor de pagamento no período da pandemia foi precário e continua precário. Demoram muitos dias para responder um e-mail.

– Alguns setores não atendiam pelo telefone e foi difícil fazer contato tanto pelo telefone como presencialmente.

– Que a comunicação seja realizada com a máxima antecedência possível e repetida com frequência.

– Unidade de Cassilândia não há representatividade da PRODHS. Os servidores muitas vezes trabalham sem orientação e conhecimento quanto as suas funções, direitos, deveres e muitos acabam desmotivados.

– Sou uma servidora cedida, o que a “casa” decidir farei.

21 – Sugestões de melhorias para os temas aqui apresentados (por categorias).

– **PESQUISA:** estudo sobre ergonomia no ambiente de trabalho (3), pesquisar questões específicas da vida funcional para conhecer mais de perto a vida funcional dos servidores das unidades mais afastadas

– **COMUNICAÇÃO:** divulgação das atividades, dados da PRODHS, serviços e informações de interesse do servidor na página da pró-reitoria (FOLHETINS ROTINEIROS, FLYERS), como contribuição para a aposentadoria (9), maior comunicação entre outras pró-reitorias para elaboração de Resoluções, vídeos com tutoriais esclarecendo principais temas, uso da voz, uso de máscara no presencial, incentivo ao protocolo de vacinação, atualização do site da PRODHS com contatos atualizados de todos os setores, CIs precisam chegar a todos os servidores (pela IntraUEMS tb), há técnicos que em um ano não foram avaliados e chefia imediata diz não ter recebido nada cobrando

– **GESTÃO PELA PRODHS:** gestão mais participativa, mais diálogo entre técnicos e docentes – relações interpessoais, integração entre os servidores de todas as Unidades; atender presencialmente em todo o horário de expediente; maior celeridade na resposta dos funcionários da PRODHS aos e-mails que chegam, sugere 24 h; tornar tudo mais digital.

– **REUNIÕES:** reunião *on line* sobre novo PCC dos técnicos – tirar dúvidas sobre progressão, Mais encontros com a equipe da PRODHS, virtuais ou presenciais, reuniões anuais com todos os servidores (2).

– **CURSOS/TREINAMENTOS:** administração financeira dos salários, na área administrativa (2), sobre escrita de atas e ofícios; Curso EAD, com slides e vídeos, apresentando a UEMS, estatuto, direitos e deveres, limites e responsabilidades ao novo servidor; projeto pós pandemia para diminuir a ansiedade; treinamento sobre licença maternidade/adotante, treinar servidores para atualização de dados [informações?]; falar sobre assédio na relação professor - professor / professor-técnico e conscientizar a comunidade que alguns comportamentos configuram essa prática

– **SATISFEITOS/SEM SUGESTÕES:** sem sugestões, sem comentários, satisfeita, não se aplica aos cedidos, parabéns pela iniciativa de se submeterem a uma avaliação, continuar o trabalho, pró-reitor atende bem as pessoas que entram em contato e dá retorno, mesmo que não seja favorável; dão pronto esclarecimento quando solicitado; perfeitos,

– **NÃO COMPETE E PRODHS:** Possibilidade de orientação de PIBITI e PIBIC sem bolsa para os contratados; aumento do número de servidores no setor [qual?] PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO;

51 respostas à questão 20 – transcrição integral

(1) Ótimo

(2) Quero parabenizar toda a equipe da PRODHS. Verificamos que a humanização foi a palavra-chave desta gestão, principalmente neste período pandêmico.

(3) Ótimo, todos os setores atendem muito bem.

(4) Só elogios a equipe da PRODHS pelo atendimento de excelência, cordialidade e celeridade.

(5) Sempre fui bem muito atendida pelo pessoal que trabalha na PRODHS, em especial, com a Kati e o Felipe, que são os que mais tenho contato

(6) SATISFEITA

(7) Está tudo certo

(8) Todas as vezes que precisei de esclarecimentos ou informações acerca de processos da minha vida funcional, a Prodhs, por meio das divisões e setores me atendeu prontamente e sempre com atenção e cordialidade. Estou bem satisfeita com o time de servidores da Prodhs, porque sempre fui muito bem atendida em todos os setores onde precisei de atendimento.

(9) Ótimo Atendimento, parabéns a toda a equipe da PRODHS.

(10) Seria interessante recebermos mais informativos sobre os processos ligados ao desenvolvimento da carreira dos servidores técnicos

(11) No geral os setores da PRODHS prestam bom atendimento. O único ponto que eu acho falho é a falta de integração da sede com as outras Unidades Universitárias. A maioria das ações e eventos realizados são promovidos na Unidade de Dourados ou Campo Grande. Estou há 3 anos na UEMS e a não me recordo de ter participado de alguma ação, evento ou uma palestra que seja na Unidade de Aquidauana. Para ser bem sincera, sentimo-nos esquecidos muitas vezes. Acho que a gestão de pessoal precisa ser mais participativa e acompanhar mais in loco o dia a dia dos servidores e as condições de trabalho nas Unidades Universitárias.

(12) difícil acesso a formulários e pessoas responsáveis pela informação

(13) Não quero prejudicar ninguém, não posso opinar, pois eu sou uma servidora cedida, o que a "casa" decidir farei, acredito que os servidores da casa poderão responder melhor as questões acima elencadas.

(14) Setor de saúde do servidor muito bom atendimento e esclarecimentos a respeito de teste COVID.

(15) Agradecimentos a equipe PRODS, sempre nos auxiliando!

(16) Sempre tive respostas e prontidão em minhas solicitações junto ao setor.

(17) Equipe sempre prestativa

(18) Em todas as vezes que precisei sempre fui bem atendida e dúvidas sanadas.

(19) O atendimento do setor de pagamento no período da pandemia foi precário e ainda continua precário. Demoram muitos dias para responder um e-mail (20)(20)

(20) ótimo

(21) adequados

(22) Todos os serviços e informações que solicitei fui prontamente atendida.

Acredito que o setor tem bons funcionários.

(23) Muito bom! Parabéns a Toda Equipe da PRODHS

(24) Embora utilize pouco, mas sempre que precisei fui muito bem atendida.

(25) sem comentário

(26) Não tenho observações a fazer

(27) Extremamente competentes em suas funções

(28) Nunca tive nenhum problema

(29) Sugiro que a comunicação seja realizada com a máxima antecedência possível e repetida com frequência

(30) Alguns setores não atendiam pelo telefone e foi difícil fazer contato tanto pelo telefone como presencialmente

(31) Excelente atendimento prestado, ágil e proativo

(32) Toda a equipe, muito solícita quando procurada

(33) Na unidade de Cassilândia não há representatividade da PRODHS. Os servidores muitas vezes trabalham sem orientação e conhecimento quanto as suas funções, direitos, deveres e muitos acabam desmotivados.

(34) Colocar informações na página da Prodhs

(35) Muito bom mesmo

(36) Sempre tem nos atendido bem

(37). DESCONSIDERADO

(38) Os atendimentos da PHODHS são ótimos. Na ocasião de meu afastamento foram solícitos e ágeis. Momento delicado que me senti acolhida. Sou eternamente grata.

(39) Ótimo Atendimento...

(40) A PRODHS tem atendimento humanizado nesta gestão!

(41) Regular.

(42) Equipe fantástica!

(43) Estou bastante satisfeito

(44) Tudo Nota 10

(45) Parabênizo a servidora Danielly Miranda, que fez um excelente trabalho no atendimento psicossocial na qual precisei.

(46) Quero ressaltar meu especial agradecimento pelo imediato retorno por ocasião de encaminhamento de atestado de consulta médica. Isso marca o comprometimento dos colegas da PRODHS. Parabéns!!

(47) Todos sempre com boa vontade e com compromisso em solucionar as demandas apresentadas. Estão todos de parabéns.

(48) "não se aplica" significa que não utilizei o serviço. DESCONSIDERADO

(49) Minhas solicitações foram sempre atendidas.

(50) Atendimento adequado.

46 respostas à questão 21 – transcrição integral

(1) Sugiro fazer um estudo detalhado sobre a Ergonomia (ou a falta dela) no ambiente de trabalho e as condições para melhorá-la, pois eu e muitos colegas estamos sentindo dores nas costas.

(2) Tutorial em vídeo com explicação dos principais temas.

(3) ACREDITO QUE PODERIA HAVER MAIS DIVULGAÇÃO E TRANSPARÊNCIA DAS ATIVIDADES E DADOS DA PRODHS NAS PÁGINAS DA PRÓ-REITORIA, DIVISÕES E SETORES, PARA QUE FICASSE ACESSÍVEL AO GRANDE PÚBLICO.

(4) SATISFEITA

(5) Não se aplica aos cedidos

(6) Não tenho sugestão porque como já disse, sempre fui muito bem atendida.

(7) Não ficou claro se é necessário solicitar as informações, e sim isso sugiro que essa demanda não deva ser aguardada a motivação do servidor e sim ser algo como iniciativa do setor responsável passar as informações de interesse do servidor como folhetins rotineiros

(8) Sei que o Setor de Saúde e Segurança do Trabalho ainda é incipiente na UEMS (creio que no Estado como um todo), mas há a necessidade de se buscar melhorias nos mobiliários, voltados a uma perspectiva mais ergonômica. Além disso, acho importante maior atuação da PRODHS nas Unidades Universitárias, conversar mais com os servidores, para que todos juntos possamos cada vez mais melhorar os processos e, principalmente, o relacionamento interpessoal, principalmente entre técnico x docente (que muitas vezes é tóxico, o que acaba adoecendo muitos técnicos-administrativos). Entendo as dificuldades, mas uma gestão mais participativa poderia ajudar também.

(9) No meu caso, a comunicação interna. Percebi que não tenho recebido as CI's que são destinadas aos servidores em geral. A última recebida pelo Intra UEMS foi em 2020.

(10) melhor divulgação sobre os serviços

(11) Estou aguardando de vocês...

(12) Sugestão sobre estágio probatório: que o servidor receba informação a respeito das avaliações, em quase 1 ano de trabalho ainda não fui avaliada e minha chefia diz não ter recebido também nenhuma orientação a respeito. Também tenho sugestão a respeito do novo PCC dos técnicos, acredito ser necessária uma reunião online para alguém explicar todas as mudanças e tirar dúvidas, pois vejo que não só eu, como muitos colegas estão perdidos sobre como vai funcionar questões como progressão de carreira e titulação na nova lei.

(13) Maior comunicação para com as unidades, no repasse de informações e esclarecimentos relacionados ao RH.

(14) Os funcionários da prodhs tem que ser mais eficientes no atendimento por email em no máximo 24 h responder o email

(15) informativo na pagina sobre tempo de contribuição para aposentadoria

(16) Avaliei com a nota máxima mesmo aqueles que não fazem parte da categoria na qual me encontro, pois acredito que a forma de trabalho se estenda a todos. Talvez algum tipo de projeto pós-pandemia para diminuir a ansiedade. Sinto que me tornei uma pessoa diferente, menos solícita, depois da pandemia. Provavelmente

outros estejam na mesma situação. Até um curso para administração financeira de nossos salários.

(17) Fazer mais Encontro Presencial ou Virtual com Equipe da PRODHS as Unidades

(18) Informações sobre aposentadoria para PCD.

(19) sem comentário

(20) Sem sugestões

(21) Sugiro que sejam elaborados flyers digitais com o resumo das orientações da PRODHS e informações para contato, caso o funcionário deseje entrar em contato; Nós fazemos a avaliação do período probatório e somos avaliados, mas não temos nenhum feedback a respeito; Seria interessante que, se possível, a PRODHS marcasse reunião com todos os cursos e apresentasse as principais informações

(22) Colocar na página da UEMS um canal para facilitar o acesso às informações gerais para os funcionários.

(23) Tutoriais técnicos de uso da voz, no retorno presencial com o uso de máscara. Informações e incentivos ao cumprimento do protocolo de vacinação para técnicos, docentes e discentes.

(24) Necessário ter atendimento presencial com pessoa em todo o horário de expediente

(25) Possibilidade de orientação de PIBITI e PIBIC sem bolsa para os contratados

(26) Sem sugestões, e parabéns pela iniciativa de se submeterem a uma avaliação externa

(27) Criar um pequeno curso EAD, com slides, vídeos e apresentações para que todo novo servidor possa conhecer seu estatuto, direitos, deveres, limites e responsabilidades. Capacitar técnicos mais antigos de casa para que eles possam se atualizar quanto a tramitação burocrática e saberem escrever atas e ofícios. Fazer mais pesquisas como está sobre questões específicas da vida funcional para conhecer mais de perto a vida funcional dos servidores das unidades mais afastadas. Falar sobre assédio na relação professor - professor / professor-técnico é conscientizar a comunidade que alguns comportamentos configuram essa prática.

(28) Criar um informativo para o servidor quanto as etapas para sua progressão.

(29) Colocar informações na página da Prodhs

(30) Continuar o trabalho

(31) Que todos os servidores sejam treinados para atualização dos dados

(32) Se possível, dar continuidade aos eventos. São de grande importância.

(33) Qualificação sobre licença maternidade /adotante

(34) Treinamento, publicidade, aumento número de servidores no setor

(35) O pro-reitor já atende bem a todas as pessoas que entram em contato, sempre dando retorno, ainda que não favorável.

(36) Oferecer mais cursos na área administrativa

(37) Tornar tudo mais digital!

(38) Oferecer mais cursos administrativos

(39) Neste momento nada me ocorre, pois tive realmente momentos de pronto esclarecimento quando necessitei

(40) Melhorias no site, muito poluído e confuso.

(41) Estão todos perfeitos. Nada a acrescentar.

(42) Atualização do site da PRODHS, com informações a respeito das Divisões e Setores, serviços, servidores dos setores e contato de telefone do setor e e-mail.

(43) Reuniões anuais com todos os servidores para tratar de assuntos pertinentes a vida funcional.

(44) A PRODHS precisa elaborar resoluções em conjunto com outros departamentos, quando for assunto da responsabilidade de mais de um departamento. Pois as vezes há uma informação divulgada, depois modificam porque não havia sido consultado outro setor que também tem relação com o caso. Como aconteceu por exemplo com a TIDE.

(45) Promover ações de integração entre os servidores em todas as unidades.

(46) Não tenho sugestões.

NOTAS

QUESTÃO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Não se aplica	Total
1	3	2	3	4	8	7	17	27	39	68	9	187
2	4	2	2	2	7	2	13	27	38	74	16	187
3	2	0	0	0	3	2	6	20	24	75	55	187
4	3	1	0	3	4	2	2	20	28	100	24	187
5	4	1	0	2	9	6	18	26	28	54	39	187
6	3	1	2	2	10	3	12	25	27	42	60	187
7	4	0	2	1	7	8	9	23	31	58	44	187
8	4	0	2	0	7	1	15	27	36	68	27	187
9	3	0	2	0	3	4	8	14	27	57	69	187
10	4	0	1	0	9	3	15	20	35	67	33	187
11	3	1	1	1	5	4	8	18	14	38	94	187
12	2	0	0	0	5	3	11	20	30	47	69	187
13	3	2	2	0	5	8	16	13	33	63	42	187
14	3	0	2	1	4	5	8	26	30	64	44	187
15	3	1	4	3	5	3	9	19	35	95	10	187
16	4	1	1	3	5	8	6	31	36	84	8	187
17	5	1	1	2	6	6	10	13	19	48	76	187
18	4	0	1	0	3	8	10	6	13	39	103	187
19	4	0	0	2	15	3	14	32	35	67	15	187

QUESTÃO	1/2	%	3/4	%	5/6	%	7/8	%	9/10	%	Bom + Ótimo
	Péssimo		Ruim		Regular		Bom		Ótimo		
1	5	2,81	7	3,93	15	8,43	44	24,72	107	60,11	84,83
2	4	2,37	4	2,37	9	5,33	40	23,67	112	66,27	89,94
3	2	1,52	0	0,00	5	3,79	26	19,70	99	75,00	94,70
4	4	2,45	3	1,84	6	3,68	22	13,50	128	78,53	92,02
5	5	3,38	2	1,35	15	10,14	44	29,73	82	55,41	85,14
6	4	3,15	4	3,15	13	10,24	37	29,13	69	54,33	83,46
7	4	2,80	3	2,10	15	10,49	32	22,38	89	62,24	84,62
8	4	2,34	2	1,17	8	4,68	53	30,99	104	60,82	91,81
9	3	2,54	2	1,69	7	5,93	22	18,64	84	71,19	89,83
10	4	2,60	1	0,65	12	7,79	35	22,73	102	66,23	88,96
11	4	4,30	2	2,15	9	9,68	26	27,96	52	55,91	83,87
12	2	1,69	0	0,00	8	6,78	31	26,27	77	65,25	91,53
13	5	3,45	2	1,38	13	8,97	29	20,00	96	66,21	86,21
14	3	2,10	3	2,10	9	6,29	34	23,78	94	65,73	89,51
15	4	2,26	7	3,95	8	4,52	28	15,82	130	73,45	89,27
16	4	2,25	4	2,25	13	7,30	37	20,79	120	67,42	88,20
17	6	5,41	3	2,70	12	10,81	23	20,72	67	60,36	81,08
18	4	4,76	1	1,19	11	13,10	16	19,05	52	61,90	80,95
19	4	2,33	2	1,16	18	10,47	46	26,74	102	59,30	86,05