**Pesquisa de Satisfação do Usuário do Projeto-Piloto Estendido: Teletrabalho**

Prezada(o) usuária(o),

Com o objetivo de atender o artigo 19 da Portaria Normativa nº 470/2023/GR e de avaliar o andamento do projeto-piloto da modalidade de **Teletrabalho** para as servidoras e servidores técnico-administrativos em educação (TAEs) na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), em execução desde xxxxx/2023 neste setor, solicitamos o preenchimento do presente questionário.

**Instruções para preenchimento:**

Por meio do questionário, que conta com breves **X seções**, você poderá se manifestar sobre os aspectos percebidos durante a vigência do projeto-piloto, além de registrar suas críticas e sugestões.

Todas as contribuições serão encaminhadas às equipes, bem como à Comissão Setorial de Controle Social e à Comissão Permanente para Acompanhamento e Implementação do Teletrabalho e Ampliação do Atendimento com Flexibilização da Jornada de Trabalho.

A pesquisa será conduzida por procedimentos éticos e conforme os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei [nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%2013.709-2018?OpenDocument)). Os dados serão utilizados de forma agregada, para fins exclusivos de avaliação da satisfação do Projeto-Piloto Estendido da modalidade de Teletrabalho. Ressaltamos que não existe resposta certa ou errada. Sua resposta deve exprimir o que você pensa sobre o Projeto-Piloto Estendido do Teletrabalho.

**Participe!**A construção da política do Teletrabalho na UFSC é uma ação coletiva e, por isso, toda contribuição é bem vinda.

**1. Identificação** (todos os itens são obrigatórios)

1.1. E-mail:

1.2. Nome Completo:

1.3. Qual setor você está avaliando? (pode ser campo aberto para descrição ou disponibilizado opções)

1.4. Qual o seu perfil de usuário?

( )Estudante

( )Servidor(a) Técnico-Administrativo em Educação

( )Servidor(a) Docente

( )Outro:

**2. Avaliação do Atendimento**

2.1. Responda de 1 a 5, sendo 1 - não satisfatório, 2 - pouco satisfatório, 3 - satisfatório, 4 - muito satisfatório e 5 - plenamente satisfatório.

| **Questões** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Não sei ou não quero opinar** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Informações disponíveis no site |  |  |  |  |  |  |
| Facilidade de contato |  |  |  |  |  |  |
| Agilidade no atendimento |  |  |  |  |  |  |
| Canais de Atendimento |  |  |  |  |  |  |
| Cordialidade |  |  |  |  |  |  |
| Disponibilidade de atendimento presencial  |  |  |  |  |  |  |
| Disponibilidade de atendimento on-line |  |  |  |  |  |  |
| Fluxo de atendimento (início e fim)  |  |  |  |  |  |  |
| Qualidade do atendimento ao público prestado como consequência a adesão do setor ao projeto-piloto estendido |  |  |  |  |  |  |

Caso tenha optado pelos níveis não satisfatório, pouco satisfatório ou satisfatório, colabore justificando a sua resposta:

2.2. Com qual regularidade você faz uso do atendimento no setor:

( ) Muito frequente

( ) Frequentemente

( ) Ocasionalmente

( ) Raramente

( ) Nunca

2.3. Quais canais de comunicação você já utilizou para entrar em contato (Você poderá escolher mais de uma opção)

( ) E-mail

( ) Telefone

( ) Chat UFSC

( ) Atendimento Presencial

( ) Atendimento Virtual (vídeo chamada ou acesso remoto)

( ) SPA - Sistema de Processo Administrativo

( ) PAI - Portal de Atendimento Institucional

( ) Sistema de Chamados de Informática

( ) Outro:

2.4. Há novos canais de comunicação institucionais que você gostaria de sugerir para adoção da Unidade?

Resposta:

2.5. Caso tenha procurado esta Unidade e **NÃO** tenha sido atendido, faça um relato do ocorrido. Para responder esta questão é necessário informar os seguintes dados:

- Tipo de serviço no setor ou nome do setor da tentativa de contato:

- Data e horário:

- Canal utilizado:

Resposta:

2.6. Caso você queira relatar algo que não foi questionado sobre o tema ‘Avaliação do Atendimento’, use este espaço.

**3. Controle Social de Frequência**

Sistema Eletrônico de Controle Social (https://adrh.sistemas.ufsc.br/csocial/) é um sistema eletrônico de amplo acesso à sociedade, em que constam informações sobre os horários de atendimento, atividades realizadas e responsáveis, registrados nos planejamentos de trabalho e relatórios individuais e setoriais dos servidores.

3.1. Você conhecia a área de acesso público ao sistema do Controle Social?

( ) Sim

( ) Não

( ) Não se aplica

3.2. O setor disponibiliza meios para consulta do Controle Social individual dos(as) servidores(as)?

( ) Sim

( ) Não

( ) Não se aplica

3.3. Você teve dificuldade no acesso na área pública do sistema do controle social?

( ) Sim

( ) Não

( ) Não se aplica

Caso sua resposta tenha sido ‘Sim’, solicitamos que você faça um breve relato sobre a dificuldade de acesso ao sistema público de controle social.

3.4. Se procurou o setor para atendimento presencial, antes de se deslocar, você buscou obter informações sobre a modalidade de Teletrabalho do setor, na área de acesso público de Controle Social:

( ) Sim

( ) Não

( ) Não conhecia a área de acesso público do sistema de Controle Social.

3.5. Caso você queira relatar algo que não foi questionado sobre o sistema do Controle Social, use este espaço.

**4. Considerações**

Se desejar, use o espaço a seguir para registrar suas **CRÍTICAS**, **SUGESTÕES** ou **ELOGIOS**.

**Agradecemos pela sua colaboração e participação na construção coletiva da política do projeto-piloto da modalidade de Teletrabalho na UFSC!**