



UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA
COMISSÃO DE ANALISTAS TAEs

**ANÁLISE CRÍTICA DO TEOR DO RELATÓRIO DE IMPLEMENTAÇÃO DO PGD NA UNILA
PUBLICIZADO EM SÍTIO ELETRÔNICO PELO COMITÊ DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO
DO PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO (CAAPGD)**

Foz do Iguaçu
Abril de 2024

COMISSÃO DE ANALISTAS TAEs

**ANÁLISE CRÍTICA DO TEOR DO RELATÓRIO DE IMPLEMENTAÇÃO DO PGD NA UNILA
PUBLICIZADO EM SÍTIO ELETRÔNICO PELO COMITÊ DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO
DO PROGRAMA DE GESTÃO E DESEMPENHO (CAAPGD)**

Estudo analítico apresentado para o aprimoramento do Relatório de Implementação do PGD, a se constituir como peça preliminar e fundamental para elaboração da minuta de alteração do Programa de Gestão de Desempenho (PGD) da UNILA (arts. 21, 24 e 48 da Portaria nº 444/2022/GR).

Foz do Iguaçu
Abril de 2024

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Manutenção da Qualidade na Entrega dos Trabalhos	20
Quadro 2 - Avaliação das Macrounidades sobre o Atendimento	31

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - População e amostra de pesquisa na UNILA	39
Tabela 2 - Dados que serviram de base para a geração da Figura 1	48
Tabela 3 - Dados que serviram de base para a geração da Figura 2	49
Tabela 4 - Dados que serviram de base para a geração da Figura 3	50
Tabela 5 - Dados que serviram de base para a geração da Figura 4	51
Tabela 6 - Dados que serviram de base para a geração da Figura 5	52
Tabela 7 - Dados que serviram de base para a geração da Figura 6	53

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Atendimento presencial segundo discentes (português)	43
Gráfico 2 - Atendimento presencial segundo discentes (espanhol)	44
Gráfico 3 - Atendimento presencial segundo docentes (português)	44
Gráfico 4 - Atendimento presencial segundo docentes (espanhol)	44
Gráfico 5 - Atendimento presencial segundo TAEs (português)	45
Gráfico 6 - Atendimento presencial segundo TAEs (espanhol)	45

LISTA DE IMAGENS

Figura 1 - Respostas de discentes participantes da pesquisa realizada pelo CAAPGD quanto à necessidade de melhoria de atendimento presencial	47
Figura 2 - Respostas de docentes participantes da pesquisa realizada pelo CAAPGD quanto à necessidade de melhoria de atendimento presencial	48
Figura 3 - Respostas de TAEs participantes da pesquisa realizada pelo CAAPGD quanto à necessidade de melhoria de atendimento presencial	49
Figura 5 - Respostas de discentes participantes da pesquisa realizada pelo CAAPGD quanto à necessidade de melhoria de atendimento por e-mail, <i>Whatsapp</i> , Telefone ou Catálogo de Serviços	50
Figura 5 - Respostas de docentes participantes da pesquisa realizada pelo CAAPGD quanto à necessidade de melhoria de atendimento por e-mail, <i>Whatsapp</i> , Telefone ou Catálogo de Serviços	51
Figura 6 - Respostas de TAEs participantes da pesquisa realizada pelo CAAPGD quanto à necessidade de melhoria de atendimento por e-mail, <i>Whatsapp</i> , Telefone ou Catálogo de Serviços	52

Sumário

Apresentação.....	5
Seção 1: Introdução.....	12
Texto de abertura.....	12
Subseção 1.1: “Comitê de Avaliação e Acompanhamento do PGD”.....	14
Subseção 1.2: “Metodologia de Trabalho”.....	15
Seção 2: Dados Gerais do Programa.....	17
Texto de abertura.....	17
Subseção 2.1: “Remanejamentos de Espaços Físicos e Orçamentários”.....	18
Seção 3: Experiências de Implementação.....	19
Texto de abertura.....	19
Subseção 3.1: “Impacto na qualidade dos serviços e atividades”.....	19
Subseção 3.2: “Impacto nas relações de trabalho e motivação dos servidores”.....	23
Subseção 3.3: “Dificuldades na implementação por etapa”.....	24
Subseção 3.4: “Usabilidade do sistema”.....	25
Subseção 3.5: “Boas práticas e sugestões”.....	25
Seção 4: Qualidade de Vida no Trabalho.....	28
Seção 5: Atendimento Institucional.....	30
Subseção 5.1: “Avaliação das Macrounidades sobre o Atendimento”.....	30
Subseção 5.2: “Questionário sobre Atendimento Institucional”.....	32
A. Principais canais de atendimento utilizados pela comunidade.....	33
B. Qualidade do Atendimento.....	33
C. Satisfação com os atendimentos.....	34
D. Impacto da Implementação do Teletrabalho no Atendimento.....	36
E. Sugestões de Melhorias por Macrounidade.....	36
F. Sugestões e Comentários sobre o Atendimento Institucional.....	37
F1. Docentes.....	37
F2. Discentes.....	37
F3. TAEs.....	37
Seção 6: Tratamento e interpretação dos dados coletados.....	39
6.1 Representatividade do número de participantes.....	39
6.2 Falta de padronização no tratamento e na apresentação dos resultados, turvando a visão sobre a realidade.....	40
6.3 Apresentação dos resultados de forma tendenciosa.....	42
6.4 Escolha pouco assertiva para a visualização de dados importantes.....	46

Seção 7: Considerações finais.....	54
Referências.....	61
A N E X O S.....	65
Anexo A - Ofício nº 051/2024/SINDITESTPR.....	66
Anexo B - Comunicação da Reitora ao Conselho Universitário em 30/03/2024.....	70
Anexo C - Cronograma de trabalhos propostos pela categoria TAEs para o aprimoramento do Programa de Gestão de Desempenho.....	74
Anexo D - Avaliação dos meios de atendimento remoto (com uso de tecnologias digitais) por discentes, docentes e TAEs.....	81

Este estudo visa a apresentar a análise crítica do *Relatório de Implementação do PGD*, no âmbito da UNILA, publicado em página eletrônica do Comitê de Avaliação e Acompanhamento do Programa de Gestão e Desempenho (CAAPGD)¹.

Primeiramente, é indeclinável versar sobre a importância do *Relatório de Implementação do PGD*. Sua indispensabilidade reside em ser elemento fundamental e obrigatório para que a universidade compreenda os êxitos e as falhas relacionados à implantação e à execução do Programa Geral de Desempenho (PGD), regulamentado na UNILA em setembro de 2022, a partir da Resolução nº 18/2022/GR, da Portaria nº 444/2022/GR e da Portaria nº 513/2022/GR.

Nesse contexto, a avaliação e o aprimoramento do Programa de Gestão e Desempenho da universidade dependem legalmente da execução completa e satisfatória de relatório analítico, tal qual expresso nos trechos em destaque da Portaria nº 444/2022/GR, a saber:

Art. 20 [...]

[...]

§ 5º O Comitê de Avaliação e Acompanhamento, **com base no relatório circunstanciado**, poderá fazer apontamentos dos aspectos relacionados à gestão de conflitos nas relações de trabalho que necessitem de atenção e ações especiais, em caráter preventivo, de modo a que a Administração busque soluções.

Art. 21. Decorridos O6 (seis) meses da efetiva implantação do Programa de Gestão e Desempenho, a Reitoria publicará um relatório analítico contendo:

I - o grau de comprometimento dos(as) participantes;

II - a efetividade no alcance de metas e resultados;

III - os benefícios e prejuízos para a unidade, incluindo análise da execução do planejamento anual da unidade;

IV - as facilidades e dificuldades verificadas na implantação e utilização do sistema;

e

V - a conveniência e a oportunidade na manutenção do Programa de Gestão e Desempenho, fundamentada em critérios técnicos e considerando o interesse da Administração; e

VI - a execução do planejamento da unidade no período.

§ 1º **O relatório técnico a que se refere o caput será elaborado pelo Comitê de Avaliação e Acompanhamento do PGD.**

§ 2º **As manifestações técnicas de que trata o § 1º poderão indicar a necessidade de reformulação desta normativa para corrigir eventuais falhas ou disfunções identificadas no Programa de Gestão e Desempenho.**

§ 3º Na hipótese do § 2º, a reformulação observará as considerações da área de gestão de pessoas e da área responsável pelo acompanhamento de resultados institucionais. (*grifos nossos*)

¹ O relatório, apesar de publicado no endereço eletrônico <https://portal.unila.edu.br/comissoes/caapgd/RelatorioAvaliaoPGD11.pdf>, não foi devidamente aprovado pelo CAAPGD, em ofensa ao art. 33, da Portaria nº 444/2022/GR e art. 4º, inciso VII; e ao art. Portaria nº 513/2022/GR.

Art. 33 Compete ao Comitê de Avaliação e Acompanhamento do Plano de Gestão e Desempenho:

[...] VI - **manifestar-se** sobre os resultados do relatório mencionado no art. 48, no que se poderá incluir elementos relacionados às condições de saúde mental e satisfação dos(as) servidores(as). (UNILA, 2022,; *grifos nossos*)

Ressalte-se que a composição cuidadosa de relatório analítico não esgota os trabalhos a serem realizados para avaliação do PGD na UNILA. Segundo a Portaria nº 444/2022/GR, dois outros tipos de relatórios são previstos e seus resultados ajudam a compor o relatório analítico de que tratam os dispositivos legais acima. Os relatórios gerenciais locais e o relatório gerencial unificado ou central² também são peças indispensáveis para a compreensão completa dos impactos do PGD no funcionamento da Universidade Federal da Integração Latino-Americana. Leia-se na norma original:

Art. 24. Com a **finalidade de conhecer os benefícios e os resultados advindos da implementação do Programa de Gestão e Desempenho, as Macrounidades deverão elaborar relatório gerencial, semestral** e encaminhar ao Comitê de Avaliação e Acompanhamento, contendo, **no mínimo, as seguintes informações:**

I - de natureza quantitativa, para análise estatística dos resultados alcançados:

- a) total de participantes do PGD, segmentados por modalidade e regime de execução, em valores absolutos e percentuais;
- b) variação de gastos, custos, em valores absolutos e percentuais;
- c) variação do quadro de servidores por unidade, em valores absolutos e percentuais;
- d) variação no número de ausências por motivo de saúde, em valores absolutos e percentuais;
- e) variação na rotatividade da força de trabalho, em valores absolutos e percentuais;
- f) qualidade de vida no trabalho;
- g) nível de satisfação laboral; e
- h) a análise do impacto do PGD no cumprimento do Plano de Desenvolvimento de Unidade.

II - de natureza qualitativa, para análise gerencial dos resultados alcançados:

- a) melhoria na qualidade dos produtos entregues;
- b) dificuldades enfrentadas;
- c) boas práticas implementadas; e
- d) sugestões de aperfeiçoamento da Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020, da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal do Ministério da Economia e deste Programa, quando houver.

§ 1º O relatório gerencial de que trata o *caput* deverá considerar análise fundamentada realizada pelas chefias imediatas das subunidades conforme art. 20.

Art. 48. É atribuição do Comitê de Avaliação e Acompanhamento elaborar o relatório gerencial contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I - de natureza quantitativa, para análise estatística dos resultados alcançados:

- a) total de participantes e percentual em relação ao quadro de pessoal;
- b) variação de gastos, quando houver, em valores absolutos e percentuais;

² Segundo a Portaria n. 444/2022/GR, art. 48, §1º, e art. 29, da Instrução Normativa SEGES-SGRT/MGI n. 24, de 28 de julho 2023, **o relatório gerencial central também deverá ser encaminhado ao órgão central do Siorg, via Interface de Programação de Aplicação- API. Aparentemente, até agora a UNILA não o produziu e, por conseguinte, não tem condições de cumprir a norma nacional que o exige.**

- c) variação de produtividade, quando houver, em valores absolutos e percentuais;
- d) variação no absenteísmo, em valores absolutos e percentuais; e
- e) variação na rotatividade da força de trabalho, em valores absolutos e percentuais por unidade após adesão ao Programa de Gestão e Desempenho.

II - de natureza qualitativa, para análise gerencial dos resultados alcançados:

- a) melhoria na qualidade dos produtos entregues;
- b) dificuldades enfrentadas;
- c) boas práticas implementadas; e
- d) sugestões de aperfeiçoamento desta normativa, quando houver (UNILA, 2022; *grifos nossos*)

O estudo proposto pelo presente documento se restringe ao relatório analítico publicado pelo CAAPGD, uma vez que não foram disponibilizados relatórios gerenciais locais e central.

A análise ora realizada foi levada a termo por técnicos administrativos e técnicas administrativas em educação, cujos nomes foram escolhidos dentre servidores e servidoras ativamente participantes de assembleias da categoria e referendados pela representação técnica no CAAPGD. A formação do coletivo teve por meta estudar mais detidamente a questão do PGD, no que se incluiu a avaliação do único relatório publicizado em sítio eletrônico do Comitê de Avaliação e Acompanhamento do Programa de Gestão e Desempenho.

O conteúdo deste estudo foi organizado em distintas seções: na primeira, a presente, faz-se a apresentação do documento, esclarece-se sua autoria e seu objetivo. Nas cinco seções subsequentes, cujos títulos foram preservados do relatório analisado, são expostos aspectos positivos e negativos do *Relatório de Implementação do PGD na UNILA*, bem como o se considerou como lacunas capazes de macular a qualidade do documento e, por conseguinte, prejudicar seu objetivo, qual seja avaliar o Programa de Gestão de Desempenho na universidade. Na sequência, faz-se destaques importantes sobre os problemas de tratamento e interpretação dos dados coletados, incorrendo em afirmativas não autorizadas ao longo do relatório em análise. Por fim, na última seção, tecem-se considerações finais e gerais sobre o teor do documento. Seguem a essas partições, a lista de referências citadas ao longo deste estudo e os anexos considerados relevantes para a qualificação das ponderações feitas.

Assinala-se que o estudo proposto não se deteve à análise linguística do relatório disponibilizado ao público. No entanto, desde já, recomenda-se atenciosa revisão deste aspecto, evitando-se, por exemplo, concordâncias verbais impróprias e erros ortográficos evidentes. A título meramente de exemplo, cita-se o recorrente uso do plural aplicado ao verbo haver quando no sentido de existir - “houveram” - e o uso, novamente recorrente, da expressão “tão bem” em substituição à palavra “também”.

Cabe lembrar que, em desobediência ao art. 33, da Portaria nº 444/2022/GR e art. 4º, inciso VII; e ao art. Portaria nº 513/2022/GR, o relatório em estudo, apesar de publicizado, não foi aprovado pelo CAAPGD. A importância de discussão e aprovação do relatório pelo comitê, responsável por sua elaboração (art. 21, §1º, Portaria nº 444/2022/GR)

foi por diversos momentos ressaltado pela representação técnica no CAAPGD, mas não atendida pela Presidência.

Após divisão do comitê em subgrupos que se responsabilizaram por capítulos distintos do documento, os documentos foram juntados para constituição do Relatório, isto feito, encerraram-se as reuniões, inexistindo debate do pleno do comitê para aprimoramento dos capítulos, ou mesmo, aprovação da versão final.

Após um lapso aproximado de 03 meses sem reunião do CAAPGD³, no dia 11 de março de 2024, já com o relatório publicado, reunião do colegiado foi convocada. Na ocasião, membros técnicos e membras técnicas do CAAPGD questionaram, mais uma vez o Pró-Reitor de Gestão de Pessoas sobre o relatório e, igualmente, haja vista a apresentação de *slides* com diretrizes da Reitoria para mudanças em normas do PGD na UNILA, interpelaram a autoridade sobre a possibilidade de que futuras alterações fossem discutidas com a categoria técnica.

O presidente do CAAPGD, insistindo na licitude do relatório apresentado, tão somente informou que mudanças estavam sendo pensadas para a normatização do Programa na UNILA e que havia pressa para que a questão chegasse ao CONSUN, apesar do prazo nacional para atualização de normas sobre o assunto se alongar até 31 de julho de 2024 (Instrução Normativa SEGES-SGRT/MGI nº 24, de 28 de julho 2023).

Não obstante as demandas justas, legais e plausíveis, o documento de alteração do PGD que, conforme deu a entender o Pró-Reitor em reunião do comitê do dia 11 de março de 2024, estava em elaboração inicial, foi encaminhado ao CONSUN, de forma autoritária e ilegal, pela não observância das normas previstas, na noite do dia 14 de março de 2024.

A norma submetida ao CONSUN pelo processo 23422.015097/2020-41, ilegalmente e sem diálogos institucionais, não contou com relatórios gerenciais locais e central (ainda não disponibilizados por nenhum canal); não juntou aos autos o relatório analítico publicizado; não juntou aprovações do CAAPGD referentes aos relatórios gerencial central e analítico; e careceu de opinativo do CAAPGD sobre as novas normas, opinativo este que, por força legal, deve estar amparado nos três relatórios mencionados (Portaria nº 444/2022/GR, arts. 33, incisos V e VI; arts. 21, 24 e 48; e art.4º, da Portaria nº 513/2022/GR 2022). Em 18 de março de 2024, a categoria técnica, após resistência da Reitoria para ampliação de discussões e para regularização do processo de modificação do PGD, conseguiu que o Conselho Universitário determinasse o retorno do processo 23422.015097/2020-41 ao Comitê e a reabertura de discussões capazes de regularizar a situação e de tornar democrática a construção de nova norma regulamentadora do PGD na Universidade.

Em 27 de março de 2022, o processo 23422.015097/2020-41 permanecia no Conselho Universitário. Contudo, a presidência do CAAPGD convocou reunião sobre o tema. Na ocasião, exigia que a representação técnica no colegiado apresentasse suas colaborações à minuta normativa construída sem debates pela Reitoria. Alertada que o procedimento continuaria a ferir a legislação vigente, bem como contrariava acordo realizado com a

³ A última reunião ocorrera em 14 de dezembro de 2023.

categoria, a partir de decisão do CONSUN (Ofício nº 051/2024/SINDITEST/PR, vide Anexo A), não cedeu.

Isto posto, mormente caso a resistência da presidência se mantenha, é necessário que o presente documento seja incorporado ao Processo nº 23422.015097/2020-41, no qual se propõe mudanças no regulamento que implantou o Programa de Gestão de Desempenho (PGD) na UNILA, e que seja devidamente analisado por aqueles e aquelas que integram o CAAPGD e o Conselho Universitário, antes da discussão do texto da minuta enviado pelo Pró-Reitor de Gestão de Pessoas para o pleno do CONSUN. Não há legalidade para a discussão de minuta de novo regulamento sem a constituição de documentos preliminares e basilares nos termos apreçados pela Portaria nº 444/2022/GR.

É fundamental destacar que a defesa de que as alterações das normas de PGD na UNILA estejam calcadas em dados e informações confiáveis, conforme demanda a legislação vigente, não se compõe como ação que visa a suplantar, ignorar ou desrespeitar as competências do Conselho Universitário, colocando o CAAPGD como órgão superior ao colegiado máximo da universidade. A exigência visa defender:

a) que haja “equilíbrio e respeito entre as instâncias decisórias para que se assegure a regularidade da vida pública e que se priorizem os interesses da sociedade” (ARAÚJO, 2024; vide Anexo B), uma vez que **se preserva a competência deliberativa do CAAPGD sobre relatórios obrigatórios e opinativa sobre minuta de alteração do PGD** (alterações baseadas em relatórios legalmente exigidos e com características também legalmente explicitadas). O respeito às competências do CAAPGD se expressa como procedimento que observa “direitos e deveres da instância deliberativa [em relação aos relatórios] [e consultiva, em relação à minuta de alteração do PGD] que compõe o sentido republicano de nossas instituições. Sabemos que a saúde institucional se mantém vigente quando respeitamos suas normativas e instâncias decisórias” (ARAÚJO, 2024);

b) que o Conselho Universitário, ao atuar em processo, **o faça com subsídios que a lei garantiu que lhe fossem apresentados**. A exigência de que o CONSUN atue em processo no qual não são apresentados relatórios gerenciais e analítico condizentes com a legislação parece se conformar como tentativa de falsear o papel democrático do Conselho máximo da UNILA, haja vista que obriga membras e membros do respeitado órgão à atuação às cegas;

c) que o Conselho Universitário, ao atuar em processo, **o faça sem possibilidade de anulação legal de sua decisão**. Ao atuar em proposta não baseada em dados de relatórios gerenciais e analítico legalmente exigidos, a deliberação do CONSUN poderá ser julgada nula; e

d) **que se respeite a posição do Conselho Universitário, exarada em 18 de março de 2024⁴**, pela qual o pleno deliberou pelo retorno do Processo 23422.015097/2020-41 ao CAAPGD para fins de democratização do processo e cumprimento dos ritos legais

⁴ Vide vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=vxsuw_4y8LM&ab_channel=SindUNILA.

exigidos pela Portaria nº 444/2022/GR (no que se incluem as constituições de relatórios nos termos da norma vigente);

Pelo disposto, é nítido que são infundadas quaisquer insinuações de que a categoria técnica e a representação técnica no CAAPGD estejam “solapando os direitos e deveres” (ARAÚJO, 2024) do CONSUN. A categoria técnica já entregou ao CONSUN e à Reitoria, conforme o acordado em 18 de março de 2024, cronograma de trabalhos (*Vide Anexo C*) que comprova a apresentação de propostas baseadas em estudos técnicos, dados, informações confiáveis e debates públicos. No cronograma, respeitam-se as competências do CAAPGD e do CONSUN e o processo é enriquecido com processos realmente democráticos pelos quais se busca a oitiva de todas as categorias da UNILA.

A proposta de cronograma respeita, portanto, as duas instâncias colegiadas envolvidas legalmente no processo de alteração do PGD e toda a comunidade institucional, sem, com isso, afetar o cumprimento de prazo legal instituído pela Instrução Normativa SEGES-SGRT/MGI nº 24, de 28 de julho 2023. Não há, sob o argumento de celeridade, de tornar o processo de mudança ilegal ou antidemocrático. Democraticamente e com respeito às legislações interna e externa à UNILA, o processo, com a proposta de cronograma apresentada, será objeto de deliberação final do CONSUN, antes do prazo nacionalmente exigido, qual seja 31 de julho de 2024.

É sabido, desde o Decreto nº 11.072, em 17 de maio de 2022, passando pela Instrução Normativa nº 65, de 2020, hoje revogada pela Instrução Normativa SEGES-SGRT/MGI nº 24, de 28 de julho 2023, a discricionariedade da autoridade máxima da Universidade para **autorizar** o Programa de Desempenho nas autarquias é vigente. *In verbis*:

Art. 5º O ato de autorização para instituição do PGD, de competência das autoridades definidas no art. 3º do Decreto nº 11.072, de 2022, assim como eventuais alterações, deverá ter sua publicação informada, via correio eletrônico institucional, ao Comitê de que trata o art. 31 desta Instrução Normativa Conjunta. (BRASIL, 2024).

Assim, já a Exposição de Motivos nº 5/2022/AR1 (doc. de ordem 39, do processo 23422.015097/2020-40) asseverava a competência da autoridade máxima da Unila na autorização referida, indicando, contudo, que o Conselho Universitário, em decorrência dos impactos da decisão no funcionamento da universidade e em prestígio ao processo democrático, deveria opinar sobre o tema, ditando as normas essenciais do funcionamento do Programa de Gestão de Desempenho. Pelo exposto, não se pode tomar como inédita a atuação do CONSUN da Unila nessa matéria.

Sem discordar dos argumentos colocados pela Exposição de Motivos nº 5/2022/AR1 para encaminhamento do processo 23422.015097/2020-40 (o que resultou na Resolução nº 18/2022/CONSUN), deixa-se claro, aqui, que a categoria técnica entende que há competência legal estatutária para atuação do Conselho Universitário na matéria. Diz o art. 10, inciso VIII, do Estatuto que compete ao CONSUN “fixar **normas gerais a que se devam**

submeter as unidades universitárias e demais órgãos". Para a categoria TAE, o encaminhamento do processo ao CONSUN nunca foi uma concessão aberta pela autoridade máxima singular da Universidade Federal da Integração Latino-Americana e, portanto, não pode ser lida como "uma escolha da Reitoria" (ARAÚJO, 2024).

Na Unila, por força da Portaria nº 444/2022/GR e da Portaria nº 513/2022/GR, não é opção que se componham relatórios gerenciais e analítico aprovados pelo CAAPGD, que se submete, após eles, ao CAAPGD; não é opção que, em termos consultivos, as mudanças em normas do PGD sejam submetidas ao Comitê referido; não é opção que o CONSUN delibere sobre o funcionamento de unidades e, portanto, sobre o PGD (art. 10, inciso VIII, do Estatuto). Somente após as regras de funcionamento determinadas pelo CONSUN é que a autoridade máxima da Reitoria pode exercer o poder que lhe confere a lei federal, qual seja **autorizar** o início do PGD - segundo normas do colegiado máximo - na universidade, bem como **autorizar** o ingresso de servidores e servidoras no programa. Todas as etapas mencionadas devem ser respeitadas e, como acordado com o colegiado máximo da UNILA em 18 de março de 2024, todas elas devem ser permeadas pela discussão ampla e democrática.

Espera-se, enfim, que, no âmbito dessas duas instâncias e nas discussões públicas, o conjunto de apontamentos aqui fundamentados contribua para a melhor compreensão do PGD como ferramenta estratégica da Administração Pública como um todo - baseada em resultados e na natureza das atividades de cada unidade/setor - e não se restrinja a percentuais de presencialidade de forma genérica, enfrentando, com assertividade e cientificidade, os desafios da gestão de processos e de pessoas quer seja na modalidade de teletrabalho (integral/parcial) ou modalidade presencial ou na articulação entre ambas.

Há plena consciência pela categoria técnica que o PGD impacta toda a comunidade e que é preciso ouvi-la qualificadamente. Há total ciência de que mudanças devem ser feitas no PGD implantado na Unila, para fins de qualificação de seu funcionamento e dos serviços prestados. O processo de mudança, contudo, deve ser prudente e responsável.

Encerra-se esta apresentação com a confiança de que o CONSUN garantirá que as mudanças no funcionamento do PGD na universidade ocorram de maneira legalmente correta, segura, responsável e eficiente, garantindo-se uma universidade com funcionamento aprimorado e com respeito às condições de trabalho e bem-estar de toda a sua comunidade.

Comissão de TAEs
Abril de 2024

Seção 1: Introdução

Nesta seção, serão tecidas considerações sobre a abertura do Relatório de Implantação do PGD em análise, seguindo-se, para tanto, tópicos e subtópicos que organizam o texto original.

Texto de abertura

- É preciso deixar mais clara a distinção entre teletrabalho e PGD, ressaltando que não se confundem. O PGD corresponde a uma ferramenta de gestão, baseada em resultados, e o teletrabalho corresponde a uma modalidade de atuação laboral que, embora possa estar associada à citada ferramenta, não é seu sinônimo.
- O histórico esboçado na Introdução não condiz com a realidade do arcabouço legal que permite teletrabalho e o trabalho regulado por entregas/desempenho. A cronologia é a seguinte:
 - 1995: O Decreto nº 1590, de 1995 menciona pela primeira vez o termo programa de gestão, como alternativa ao controle de assiduidade;
 - 1996: O Decreto nº 1.867, de 17 de abril de 1996 institui o controle eletrônico de ponto e dispensa os ocupantes de cargos de Direção - CD, hierarquicamente iguais ou superiores a DAS 4 ou CD - 3 e de Professor da Carreira de Magistério do controle do controle de frequência;
 - 2010: Decreto nº 7133, de 2010 apresenta critérios para avaliação de desempenho no serviço público federal;
 - 2011: Lei nº 12.551, de 2011 introduz o conceito de teletrabalho na CLT;
 - A partir de 2015: primeiras instituições implantaram o PGD. A CGU é uma referência desse período;
 - 2015: a Portaria No - 1.242, de 15 de Maio de 2015 regulamenta a experiência-piloto do Programa de Gestão que permite o teletrabalho no âmbito da Controladoria-Geral da União.
 - 2017: Lei nº 13.467, de 2017, que muda o Decreto-Lei nº 5452, de 1943 (nela já há menção do teletrabalho e da possibilidade de aferição de assiduidade por entregas);
 - 2018: com o notícia da Instrução Normativa nº 1, de 31 de Agosto de 2018 a UNILA inicia a discussão do Programa de Gestão, previsto no decreto de 1995;
 - 2020: a medida Provisória nº 927/2020 inicia a pandemia e trabalho emergencial remoto para todos os servidores federais, no âmbito da UNILA a Portaria nº 97/2020/GR, regulamentou as rotinas de trabalho e os procedimentos administrativos;
 - 2020: O Governo Federal estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil

da Administração Federal - SIPEC relativos à implementação de Programa de Gestão, por meio da Instrução Normativa 65, de 2020;

- 2020: Do ponto de vista contextual, foi um período de grande experimentação institucional e normativa, destaca-se o Ofício Circular SEI nº 1069/2020, do Ministério da Economia, que autorizava a retirada de equipamentos tecnológicos da repartição para serem utilizados pelos servidores em suas residências;
- 2021: O ano foi marcado pelo avanço do PGD nos órgãos e entidades. Discussões sobre novas regulamentações para o PGD são iniciadas visando a alteração da IN 65 e também a discussão de um novo decreto, com um novo modelo para o PGD. No âmbito da UNILA, estudos preliminares, levantamentos e discussões ganham materialidade;
- 2022: o Decreto nº 11.072, de maio de 2022, regulamenta o Programa de Gestão e Desempenho - PGD, revogando e regulamentando a excepcionalidade de trabalho mensurado por entrega presente no Decreto nº 1.590, de 1995; Nesse mesmo contexto, a IN 89, de 13 de dezembro de 2022, a qual teve vigência de apenas 28 dias e foi revogada pela IN 2, de 10 de janeiro de 2023;
- 2023: a Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGPRT/MGI nº 24, de 28 de julho de 2023, focada nas diretrizes relativas à implementação e execução do Programa de Gestão e Desempenho - PGD. A nova instrução tem como principal objetivo incentivar a gestão por resultados em toda a administração pública federal;
- 2024: No âmbito do governo federal é possível observar que já atingimos o percentual de 76,92% de instituições com PGD implementados.

Esse histórico, portanto, deixa claro que o Governo Federal vem aprimorando o regramento relativo ao trabalho dos servidores e das servidoras, em diferentes modalidades, incluindo a modalidade de teletrabalho, no âmbito do PGD, e não caminha na direção de sua supressão. Uma evidência disso é que o potencial da transformação digital no setor público vem sendo ampliado nos últimos anos. Com a automação de serviços, o país reduz substancialmente as suas despesas anuais e torna a vida do cidadão mais fácil, tornando mais direta e transparente a relação do Estado com os brasileiros. Essa transformação digital com processos eletrônicos, sistemas integrados, comunicação digital, inteligências artificiais, exige novos modelos de trabalho para fazer frente ao novo mundo.

Vale, portanto, destacar que o teletrabalho já estava sendo praticado, antes da pandemia, em outros órgãos e com resultados considerados positivos (que justificaram sua manutenção e ampliação nos últimos anos), a exemplo do INSS e de Tribunais de Justiça.

- O segundo parágrafo da Introdução começa a confundir as questões de teletrabalho e PGD. A confusão se alonga por todo o documento;

- No parágrafo terceiro, teletrabalho e PGD são usados como sinônimos. Isso se verifica em várias seções do texto. Isso precisa ser corrigido em prol da clareza na distinção a ser feita, como já apontado anteriormente.
- No quarto parágrafo, mencionam-se argumentos favoráveis à modalidade de teletrabalho, a exemplo da atratividade e retenção de servidores e servidoras, elevação da qualidade de vida dos trabalhadores e das trabalhadoras, bem como a redução de custos operacionais institucionais (serviços de limpeza, custos com água e luz, atualização/aquisição de equipamentos e mobiliários para as atividades laborais, entre outros). No caso da UNILA, esses argumentos foram igualmente considerados nas discussões do PGD entre 2020 e 2022, além delas esteve presente argumento relacionado à urgência da redução de despesas com alugueis.
- Do sexto ao nono parágrafos, é essencial ressaltar que, como se verifica pelos fatos apresentados, a implementação do PGD na UNILA não ocorreu de forma abrupta (como se vem propagando sem rastro na realidade) nem sem discussão em diferentes instâncias. Por certo, o aprimoramento da norma regulamentadora do PGD na UNILA, como é natural em qualquer processo de gestão pública, é algo desejável e necessário tendo em vista o objetivo principal da instituição do PGD na administração pública, mas sua proposição deve ser democrática e baseada em relatórios quantitativos e qualitativos regularmente exigidos pela Portaria nº 444/2022/GR (o conteúdo do regulamento foi acordado, em 2022, com a representação sindical técnica da UNILA e seguiu diretrizes da Resolução 0018/2022/CONSUN)
- No último parágrafo da página 5, afirma-se que o relatório se propõe a apresentar “um panorama geral a partir das experiências das macrounidades, bem como analisar, entre outras questões, **o impacto na qualidade de vida no trabalho para os servidores que aderiram ao PGD** e os impactos no atendimento institucional da universidade”. Como se discutirá mais à frente, o ponto em negrito pouca atenção recebeu, requerendo que seja devidamente colocado em relevo neste documento.
- Ainda sobre a citação realizada, mais a frente se verificará que o próprio relatório admite que não alcança o objetivo ao qual se propõe, pois assevera: “**A pesquisa não foi realizada com foco exclusivo nos setores em PGD, mas buscou coletar informações para um melhor atendimento de forma geral**” (p. 7); e “**Os dados apresentados neste relatório não apresentam relação direta com a implementação do teletrabalho na Instituição**” (p. 42).

Subseção 1.1: “Comitê de Avaliação e Acompanhamento do PGD”

- Por força do art. 21, da Portaria nº 444/2022/GR, devem ser foco do relatório:

I - o grau de comprometimento dos(as) participantes;

- II - a efetividade no alcance de metas e resultados;
- III - os benefícios e prejuízos para a unidade, incluindo análise da execução do planejamento anual da unidade;
- IV - as facilidades e dificuldades verificadas na implantação e utilização do sistema;
- V - a conveniência e a oportunidade na manutenção do Programa de Gestão e Desempenho, fundamentada em critérios técnicos e considerando o interesse da Administração; e
- VI - a execução do planejamento da unidade no período.

Em sua maior parte, os elementos determinados pela lei como indispensáveis ao relatório não foram foco do documento publicizado, como se verá ao longo deste estudo.

- Ressalte-se que o último parágrafo dessa seção enfatiza que não somente “desafios, dificuldades e problemas encontrados” serão apresentados, mas igualmente “as boas práticas, vantagens e benefícios, a fim de contribuir para o aperfeiçoamento do mesmo na Instituição”. Por isso, como já mencionado anteriormente, os ganhos institucionais precisam ser apresentados em conjunto com aspectos que merecem atenção e que precisam ser repensados. Ao gênero textual chamado “relatório” não cabe juízos de valor, impõe-lhe a existência de precisão do objeto em comento, a construção de retrato fiel da realidade, baseado em fatos e dados, cruzados de maneira a delinear o objeto sob diferentes ângulos.

Subseção 1.2: “Metodologia de Trabalho”

- A metodologia descrita não detalha suficientemente os motivos pelos quais cada etapa foi realizada, a adequação dos instrumentos utilizados e os critérios de análise que seriam adotados para cada coleta de dados feita, assim como se propôs o cruzamento entre os dados recolhidos de diferentes categorias e/ou setores.
- Outra lacuna a ser destacada é o fato de que, sem um *estudo quanti-quali*, focado na satisfação em relação ao trabalho técnico anteriormente ao PGD, há grandes chances de os problemas e desafios já enfrentados pelas macrounidades e pelos usuários e pelas usuárias serem interpretados como sendo do Programa. Isso fica ainda mais reforçado quando se afirma que **“A pesquisa não foi realizada com foco exclusivo nos setores em PGD, mas buscou coletar informações para um melhor atendimento de forma geral”** (p. 07). A obtenção de respostas enviesadas aumenta consideravelmente.
- Para que não pare dúvidas, a existência de desafios e problemas no cotidiano da universidade pode ser conferida, por exemplo, em relatórios publicados pela Comissão Própria de Avaliação antes do PGD. Neles, insatisfações de diferentes ordens podem ser

atestadas (administrativas, acadêmicas, pedagógicas, interpessoais etc.), por diferentes categorias que integram a comunidade acadêmica. Consulte-se, por exemplo:

- no Relatório da CPA “Ciclo de 2016”, <https://portal.unila.edu.br/comissoes/cpa/arquivos/documentos/relatorio-autoavaliacao-cpa-ciclo-2016.pdf>, nas páginas 26 a 115, o nível de satisfação de docentes, discentes e TAEs em relação às dimensões: i) Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão; ii) Comunicação com a Sociedade; iii) Políticas de Atendimento aos Discentes; iv) Infraestrutura física da universidade;
 - no Relatório da CPA “Ciclo Avaliativo 2021-2023”, em <https://portal.unila.edu.br/comissoes/cpa/RelatorioCPAAnoBase2022eMec.pdf>, pertinente à avaliação do ano base 2022, o nível de satisfação da comunidade acadêmica em relação a quatro dimensões do SINAES – i) Planejamento e Avaliação; ii) Políticas de Gestão; iii) Sustentabilidade Financeira; iv) Infraestrutura física (páginas 34 a 57) – e à Autoavaliação dos cursos de Graduação (páginas 58 a 66).
- Nesta subseção é imperativo que seja feita a indicação de quantas pessoas de cada categoria e instâncias foram ouvidas (Docentes? do quadro efetivo? De quais Institutos? Técnicos e técnicas de quais Institutos e unidades administrativas? Em PGD? Em que regime (parcial ou integral)? Em que modalidade? Discentes de graduação? De pós *lato* e *stricto sensu*? De quais Institutos?, entre outros importantes recortes) para que se saiba qual a representatividade da amostra considerada em relação ao universo de docentes, estudantes, TAEs, gestores, gestoras e às unidades implicadas no estudo realizado.

Seção 2: Dados Gerais do Programa

Nesta seção, estão apresentadas ponderações sobre o título “Dados gerais do Programa”, presente no *Relatório de Implantação do PGD*. As considerações estão organizadas segundo os subtópicos do texto sob análise.

Texto de abertura

- Os editais foram apenas numericamente expostos, sem a devida indicação da data em que a coleta foi realizada. O disposto, levou a confusões de informações. Identificam-se, por exemplo, afirmações que parecem falar da atualidade, mas dizem respeito tão somente ao primeiro edital que foi em seguida retificado. Gráficos e quadros devem deixar claro o momento que estão retratando. O mesmo deve ocorrer com as análises. Isso não ocorreu.
- As análises deveriam abordar se houve atenção à aplicação de PGD em suas diferentes modalidades (integral, parcial e presencial) de acordo com a tipologia de trabalho. A única afirmação sobre o assunto foi genérica, inclusive utilizando-se da palavra “aparenta”.
- Igualmente o disposto acima, deveriam ter sido melhor explorados elementos que eram impostos como obrigatórios ou vedados pela Portaria nº 444, de 2022, relacionando-os entre si. Por exemplo: quais vedações foram comuns em vagas de regimes parciais, integrais e presenciais.
- Nos dois primeiros parágrafos da página 12, afirmações como as reproduzidas abaixo, sem precisar a natureza do trabalho de quem aderiu ao PGD em cada unidade distinta, induz à interpretação de que há um esvaziamento de alguns setores, em contraposição a outros (85% e 25%, por exemplo):

Após cerca de 01 (um) ano da implementação do PGD, a PROPLAN, PROAGI, PROGEPE e SECIC são as unidades com a maior quantidade de servidores aderidos ao PGD em relação ao total de servidores, com uma adesão **de mais de 85%** dos servidores ao PGD.

Em relação especificamente ao teletrabalho integral, essas mesmas unidades, juntamente com a Reitoria, são as que mais possuem servidores nesse regime de execução, com **ao menos 50%** dos servidores trabalhando em teletrabalho integral.

Em contraste, os Institutos Latino-americanos, a PROGRAD, PRPPG, PROEX, PRAE, SACT, SECOM e BIUNILA possuem **menos de 25%** dos seus servidores em Teletrabalho Integral. As características das atividades de cada setor **aparentam terem sido determinantes ao estabelecer o regime/modalidade de PGD implementado em cada unidade.**

Necessário indicar também que a SACT, BIUNILA e os Institutos Latino-americanos possuem setores com jornada de trabalho flexibilizada em virtude das características de atendimento ininterrupto ao público de setores destas macrounidades (*grifos nossos*).

- A soma dos percentuais de áreas muito distintas entre si, bem como a soma de percentuais de diferentes modalidades de PGD induz o leitor e a leitora à interpretação de que a universidade se esvaziou. Em verdade, o relatório não é capaz de mostrar quais trabalhos e de quais áreas modificaram seu *status* de presencialidade.
- Lastima-se que se registre que “As características das atividades de cada setor **aparentam** terem sido determinantes ao estabelecer o regime/modalidade de PGD implementado em cada unidade”. Antes da concessão das vagas disponibilizadas para o PGD, a relação de atividades foi exaustivamente analisada e validada pelas devidas instâncias, então não cabe levantar suspeitas em relação à lisura e correção do processo de seleção e de concessão do PGD. Cabe sim, sempre que necessário for, uma avaliação, seguida de um ajuste e correção de rumos – à luz da natureza das atividades realizadas por cada coordenadoria, departamento, divisão e/ou seção –, mas não a crítica que se lê nas entrelinhas e que pode induzir o leitor e a leitora desta subseção a conclusões apressadas.

Subseção 2.1: “Remanejamentos de Espaços Físicos e Orçamentários”

- Ressalte-se, mais uma vez, que o Programa de Gestão e Desempenho foi implementado na administração pública federal, pois já havia sendo praticado antes da pandemia. A informação que inicia a seção não condiz com a realidade.
- Os dados apresentados em relação à economia feita pela UNILA se restringiram unicamente aos aluguéis, o que não corresponde à realidade. Há que se ter em mente a redução de outras despesas importantes, como o gasto com água e energia elétrica, além de custos relacionados a material de expediente, limpeza e conservação, reposição de mobiliário, entre outros. Por fim, vale vislumbrar, a médio e longo prazo que a renovação de equipamentos de informática não será necessária na mesma medida em que até então vinha sendo praticada, exceto se houver a obrigatoriedade futura, legal e nacionalmente posta, de que a universidade forneça todos os equipamentos necessários aos servidores e às servidoras que aderirem ao PGD na modalidade de teletrabalho parcial ou integral.

Seção 3: Experiências de Implementação

No *Relatório de Implantação do PGD*, o capítulo intitulado “Experiências de implementação” é dedicado aos relatos de gestores e de gestoras sobre o PGD em suas macrounidades. Como se verificará a seguir, a análise crítica do documento redundou no encontro de alguns problemas, os quais serão expostos a seguir.

Texto de abertura

- Menciona-se que 21 das 23 macrounidades consultadas responderam ao questionário destinado aos gestores e às gestoras. Quais são elas? Isso se revela essencial para não haver afirmativas inverídicas que se aplicam a uns casos e não a outros, inclusive aos não levantados em razão da não resposta ao questionário.
- Na formulação das perguntas do questionário aplicado aos gestores e às gestoras, faltou a solicitação da devida precisão quanto a dados e fatos que fundamentassem as respostas encaminhadas em relação aos diversos aspectos da implementação do PGD. Mais uma vez, a falta de dados sobre a avaliação do trabalho realizado antes do PGD pode levar a asserções que perpetuam problemas de gestão já existentes e não sanados até então.
- Desde sua introdução, o capítulo aponta que são impressões/percepções dos gestores e das gestoras, sugerindo, de antemão, a desqualificação do material para compor cenário confiável (“Alguns pontos podem se contradizer **uma vez que são baseados em relatos vivenciados** em algumas macrounidades e não em outras” - p. 15, *grifos nossos*). Espera-se que essa ressalva não tenha sido feita porque a maior parte dos relatos foram positivos e não o contrário, como poderia ser a expectativa.
- Ainda no início do capítulo, de forma contraditória, indica-se que se dá ênfase aos problemas e às sugestões apontadas, o que corrobora com o enviesamento do discurso já apontado, em vez de retratar a realidade como um todo (“No entanto, buscou-se destacar as impressões apresentadas em relação ao PGD para termos um panorama geral, dando uma ênfase maior em eventuais dificuldades encontradas e nas sugestões que podem contribuir para melhorias ao programa” - *grifos nossos*). Não cabe ao gênero textual relatório apresentar ênfases, sob pena de que as escolhas reflitam julgamentos de valores inapropriados para um retrato total e imparcial do objeto.

Subseção 3.1: “Impacto na qualidade dos serviços e atividades”

- Os itens A a M são apresentados genericamente. Não é possível saber quantos participantes responderam de determinada maneira ou de outra, bem como quais foram

os argumentos apresentados para as impressões apresentadas.

- Não há tabulação dos resultados, na universidade como um todo nem por unidade, e tampouco suas análises.
- As contradições de impressões presentes entre A a M são explicadas no texto como fruto de impressões pessoais diversas. Ocorre que o argumento não se sustenta, uma vez que o relatório não explora números e fatos. Se existissem as explorações referidas, o relatório seria capaz de indicar o que e onde foram encontrados posições diversas sobre cada item e poderia buscar compreendê-las. Uma apresentação mais precisa, tal qual a sugerida abaixo, poderia ser de grande valia para sanar os pontos mencionados até então:

Quadro 1 - Manutenção da Qualidade na Entrega dos Trabalhos

Pontos positivos			Pontos negativos		
Nº de respostas	Unidade ou Setor	Aspectos	Nº de respostas	Unidade ou Setor	Aspectos
Total		x respostas xx %	Total		x respostas xx %

Fonte: pesquisa realizada com gestores e gestoras de 21 macrounidades da UNILA - dados coletados no período de xx/xx a xx/xx/2023.

- *Manutenção da Qualidade na Entrega dos Trabalhos*: somente estão apontados aspectos positivos. Não existiram aspectos negativos ou houve unanimidade de melhoria na visão de gestores e gestoras? Se sim, nem ao menos gestores e gestoras que supostamente reclamaram do desaparecimento de trabalhadores registraram algo relevante?
- *Utilização de Ferramentas de Comunicação e Novas Tecnologias*: somente estão apontados aspectos positivos. Não existiram aspectos negativos ou houve unanimidade de melhoria na visão de gestores e gestoras?
- *Maior Produtividade em Diversas Atividades*: somente estão apontados aspectos positivos. Não existiram aspectos negativos ou houve unanimidade de melhoria na visão de gestores e gestoras?
- *Atendimento presencial*: Aqui são citados somente aspectos negativos, concluindo-se que houve sobrecarga de servidores e servidoras em modalidade de trabalho presencial. O relatório não investiga os motivos, talvez, pelo fato de faltarem questões pertinentes no

próprio formulário de pesquisa, de forma que não se pode, de antemão, atribuir culpabilidade ao PGD não presencial. Investigações mais aprofundadas são necessárias para que se analise, por exemplo, se houve um problema de gestão na implantação do PGD, não se ponderando adequadamente o tipo e o quantitativo de serviços para a habilitação da tipologia de PGD. Também não há dados que permitam verificar se houve problemas na divisão de trabalhos ou se problemas persistiram mesmo com a repactuação de planos de trabalho vigentes.

- *Dificuldades de Acesso a Outros Setores*: aqui são apontados apenas questões negativas que afrontam diretamente percepções anteriores. Indica-se que “alguns” setores (quantos? quais setores?) relataram dificuldade em atendimentos de ligações e atendimentos presenciais. Apontam que há desorganização e que “podem” atrasar atividades (Observe-se que o texto usa a palavra “podem” e não termos como existiram, houve. São suposições, hipóteses dos respondentes e das respondentes? Hipóteses ou suposições não podem balizar um relatório que quer avaliar a realidade). Os apontamentos contradizem a melhoria de uso de ferramentas de comunicação já exposta, bem como informação anterior de que as atividades de pessoas em PGD não presencial tiveram melhorias qualitativas e atenderam prazos estipulados. Ademais, se existem desorganizações nos contatos, devem ser tomadas providências pelos gestores e pelas gestoras para esclarecer os meios de contatos, bem como para que o atendimento, se não realizado pelo servidor e/ou pela servidora, passe a sê-lo.
- *Trabalho Presencial em Regime de Escalas*: Avaliado positivamente, de maneira contraditória aos itens “Atendimento Presencial” e “Dificuldades de Acesso a Outros Setores”.
- *Superutilização de Ferramentas Formais de Comunicação*: O item possui a seguinte ponderação “Algumas respostas reforçaram que a comunicação é dificultada pela super utilização de ferramentas”. Além da já citada generalização decorrente da falta de dados e fatos, a afirmação parece querer tomar por base a informalidade que não deve caracterizar a Administração Pública. Todos os atos administrativos devem ser formalmente registrados, não cabendo falar de excessos. Em se tratando de informações simples que não comporão processos e documentos/registros administrativos, estas podem ser requeridas por meios de comunicação mais rápidos como o *Whatsapp* institucional. Se a utilização da ferramenta não foi adotada pelo setor ou está falha, o gestor ou a gestora precisa tomar providências para sua regularização e pleno e célere funcionamento.
- *Distribuição de Atividades*: segundo consta, gestores e gestoras relataram que a distribuição equitativa de trabalhos ficou comprometida, bem como o acompanhamento das mesmas são dificultados. Cabe dizer que a distribuição equitativa de tarefas é papel

da chefia. O relatório não investiga as dificuldades da chefia, de forma a subsidiar mudanças de regras em PGD que possam superar as dificuldades. Igualmente ocorre com o tópico acompanhamento da tarefa. Quais as dificuldades encontradas? Somente com essa identificação mudanças mais certas poderiam ser feitas no controle de PGD. Neste item também surge a seguinte asseveração: “Falta transparência em relação aos planos de trabalho e às entregas dos servidores, visto que a visualização fica restrita ao gestor do setor”. Estranha-se que acompanhamento de tarefas seja imputado no relatório aos pares do servidor ou da servidora. Seria preciso entender a importância desse tipo de acompanhamento para criação ou aperfeiçoamento de ferramentas afins. Por último, o item é concluído com um aspecto positivo, a saber: “No geral, muitos avaliaram que a qualidade das atividades foi mantida por conta do comprometimento individual dos servidores”. A afirmação genérica coloca em xeque afirmações negativas anteriores. Se os trabalhos estão sendo entregues em dia e com qualidade, como existiram os problemas apontados? O relatório é insuficiente para o esclarecimento.

- *Reuniões mais Produtivas*: o item foi, apesar do uso de termos genéricos, positivamente avaliado, sendo apontada maior eficácia dos encontros. Não obstante, há menção de que gestores e gestoras (Quantos? Quais áreas?) relataram “sistemática recusa dos servidores em se apresentarem presencialmente”. Deve-se lembrar que existem normas vigentes para as convocações de presencialidade. O relatório, nestes casos, deveria perscrutar se houve atendimento de normas vigentes e, tendo havido, quais as atitudes tomadas pelo gestor para averiguação de conduta irregular. Não cabe penalizar uma categoria por falhas individuais que, porventura, tenham ocorrido. O gestor ou a gestora, por sua vez, não pode temer tomar as atitudes cabíveis para averiguação de atos irregulares.
- *Distanciamento físico do ambiente universitário*: Assim se inicia o item: “O distanciamento físico dos servidores em relação ao ambiente universitário leva à falta de informação ou conhecimento da dinâmica da universidade”. A afirmação se pauta em impressões dos respondentes e das respondentes? Não fica claro. Se sim, de quantos? de quais áreas? baseados em quê?. Também se afirma que os servidores e as servidoras passaram a estar alheios aos problemas e demandas da universidade. Com base em que se chegou a tal conclusão? Não há reuniões regulares dos gestores e das gestoras com seus grupos? Elas também não servem para colocar servidores e servidoras a par dos acontecimentos, especialmente se eles envolvem seus trabalhos?
- *Falta de Espaço para Inovação*: O item assim se apresenta: “Embora tenha havido melhorias nos fluxos de trabalho, alguns indicaram que as entregas se tornaram fixas e que não há espaço para novas propostas ou melhorias, levando a uma falta de inovação nas atividades”. As conclusões deste ponto são contraditórias”. Ressalte-se que os planos de trabalhos não são fixos, podendo ser inseridas e retiradas atividades de maneira a não haver limitações de criatividade.

- *Dificuldade de Mensuração do Cumprimento do PDU*: o item está confuso. Não conseguiu fazer relação entre o PDU com o PGD. Parece revelar a dificuldade da universidade em relacionar os assuntos. Quanto à menção de que setores que demandam presença física foram afetados, seria preciso investigar quais foram os setores apontados, os motivos e verificar se, no local, atividades que não poderiam ser habilitadas para não presencialidade o foram.

Subseção 3.2: “Impacto nas relações de trabalho e motivação dos servidores”

- Assim como ocorreu na subseção 3.1, os itens A a M foram apresentados de forma vaga, sem o total de respostas na universidade como um todo nem por unidade, e tampouco suas análises. Por exemplo, no item A:

Foi relatado que o PGD permitiu um melhor equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, reduzindo o tempo e o estresse relacionados aos deslocamentos para o trabalho presencial. No entanto, também houveram relatos de situações pontuais que poderiam ter um impacto negativo na motivação e proatividade que serão citadas abaixo.

Quantas foram as respostas em cada direção? Que apontamentos negativos PONTUAIS são esses? Quantas respostas relativas a cada apontamento negativo? Onde estão localizados os servidores e as servidoras que fizeram apontamentos negativos? Observe-se que essas são questões básicas e necessárias para respostas precisas, evitando leituras equivocadas sobre os desafios atuais do PGD, pois podem estar concentrados em alguns espaços e não em outros. Além disso, somente com essa precisão é possível planejar correções de modo assertivo. Isso vale para todos os itens da subseção 3.1, para a 3.2 e das demais seções em que esse detalhamento não foi feito.

- No item *Mudança na Motivação Positiva*, assim como ocorreu em outras partes do texto, o emprego de certos termos induz à desqualificação do conteúdo apresentado. Cita-se como exemplo o trecho: “**No geral**, a implementação do PGD **aparentou** ter um impacto positivo na motivação dos servidores” (*grifos nossos*). Se se levantam as percepções desse grupo de pessoas com perguntas sem vícios e se a amostra for estatisticamente significativa (não se sabe, pois falta essa informação) os resultados podem ser concebidos como representativos da tendência do grupo ouvido, como é consenso em estudos dessa natureza.
- No item *Melhor Comunicação sobre as Demandas*, não é possível saber o sentido pretendido em “ Por outro lado, obter informações mais corriqueiras e dúvidas pontuais acabam sendo mais dispendiosas”. Dispendiosas em que sentido? Qual o peso dos ganhos institucionais obtidos em relação ao que foi relatado como negativo? De onde provém essa queixa?

- Nos itens E (*Dificuldade na Resolução de Conflitos Interpessoais*) e F (*Isolamento e Distanciamento entre Equipes*), registram-se os trechos:

A resolução de conflitos e questões interpessoais foi considerada mais desafiadora no ambiente de trabalho remoto. **No entanto, alguns desgastes resultantes do convívio direto podem ter se minimizados.**

Foi relatado que existe a impressão de aumento na pró-atividade e no desempenho dos servidores em decorrência da implementação do PGD. **Isso se deve em parte à maior flexibilidade no esquema de trabalho por entregas, que permite aumentar a produtividade e a qualidade de vida.** (*grifos nossos*)

As partes grifadas são conclusões dos redatores e das redatoras do relatório ou são correspondentes às falas de quem respondeu? Não está claro.

- A leitura desta subseção revela que os inúmeros problemas de gestão das equipes (falta de planejamento de horário e formas de comunicação entre as pessoas das equipes, falta de horário para uso do *WhatsApp*, não divisão colaborativa do trabalho, falta de reconhecimento das contribuições de quem está em PGD etc.) têm gerado desgastes desnecessários. No entanto, não aparecem como sendo dessa natureza específica. Sem essa clareza, a interpretação que fica é de que a ferramenta de gestão, ou seja, o PGD, é o cerne do problema. É preciso atenção a esse enviesamento, ainda mais quando não se dispõe de estudo anterior sobre as condições de trabalho antes do PGD.

Subseção 3.3: “Dificuldades na implementação por etapa”

- Assim como ocorreu na subseção 3.1 e 3.2, os itens A a D foram apresentados de forma vaga, sem o total de respostas na universidade como um todo nem por unidade. A generalidade da apresentação dos apontamentos dos respondentes e das respondentes (Quantas foram as respostas em cada direção? Onde estão localizados os servidores e as servidoras que fizeram apontamentos negativos e positivos? etc.) compromete o planejamento e a futura execução do processo de revisão e aprimoramento do PGD.
- Ao que tudo indica, ainda que não se tenha, com a devida precisão, a qualificação das informações, as respostas guardam relação direta com a gestão estratégica e os fluxos das atividades, assim como com a capacitação de gestores, gestoras, servidores e servidoras e não pontualmente sobre a presencialidade. Desse modo, é preciso que a discussão abarque a realidade organizacional como um todo, com estudos complementares, contemplando todas as modalidades de trabalho, pois elas estão intimamente interligadas.

Subseção 3.4: “Usabilidade do sistema”

- A seção apresenta ponderações que apontam para a necessidade de aprimoramento do sistema eletrônico de controle das atividades do PGD e, por conseguinte, das avaliações de servidores, de servidoras e de trabalhos setoriais.
- Não se nega a possibilidade de que os pontos de adequação levantados sejam, realmente, aspectos a serem aprimorados. Contudo, o relatório, pela superficialidade das suas colocações, não consegue apontar quais foram os elementos mais problemáticos apontados pelos respondentes e pelas respondentes, tampouco do que decorrem os problemas levantados.
- Mais uma vez, o uso de expressões genéricas “diversas unidades”; “usuários enfrentam dificuldades de navegação”; “algumas equipes”, bem como conclusões que não revelam os substratos que as consolidaram – “O sistema não facilita uma visão global das atividades”; “O registro das atividades no PGD é percebido como fragmentado e individualizado” – prejudicam a confiança no relatório, tornando prejudicado seu uso para o aprimoramento do sistema de controle eletrônico do PGD. Há de se apresentar quantitativos e investigações mais pormenorizadas.

Subseção 3.5: “Boas práticas e sugestões”

A seção organiza as informações por meio de itens que passamos a abordar.

- *Utilização de Ferramentas de Comunicação*: Neste item são abordados os usos de ferramentas de *WhatsApp Business*, *Google Meet*, *Webconferência*, *Central de Serviços*. De maneira geral se aponta a eficácia dos meios adotados, sugerindo-se, apenas, em relação ao uso do *WhatsApp Business*: “padronização do atendimento quanto para evitar sobrecargas de trabalho aos servidores, garantindo um melhor equilíbrio entre trabalho e vida pessoal” [sic]. Como ocorreu em seções anteriores, não há apresentações de dados ou elementos de investigação sendo expostas conclusões genéricas, o que prejudica o uso da avaliação para fins de aprimoramento e demanda que sejam procedidas investigações mais assertivas.
- *Novas Tecnologias da Informação e Comunicação*: Neste item, o relatório simplesmente aponta que novas tecnologias passaram a ser usadas para gerenciamento das atividades em equipe, sugerindo que o sistema de PGD seja aprimorado para o gerenciamento citado. Em se considerando que o PGD já apresenta determinado meio de gerenciamento pela chefia das atividades da equipe, o relatório deveria ter investigado e abordado as falhas atuais do controle vigente. Genérico, o relatório não cumpre seu papel no processo de aprimoramento do PGD na UNILA.

- *Atendimento Presencial:* A abordagem do atendimento presencial parece, ainda mais do que em itens anteriores, ser marcada pela superficialidade. O texto traz a informação de que a adoção de ferramentas de comunicação à distância foram bem sucedidas em alguns setores conciliando-se adequadamente com a presencialidade, enquanto em outros o atendimento presencial ficou comprometido. Sem apontar os setores e tipos de trabalhos bem sucedidos tampouco os prejudicados, sem identificar os problemas encontrados, o relatório não cumpre seu escopo de apresentar materialidade para que se repense a classificação de serviços habilitados ou não ao PGD integral ou parcial.
- *Interações Presenciais:* O item se compõe pela exposição de que apontamentos foram realizados no sentido de que todas as unidades, inclusive aquelas com não necessidade de atendimento presencial, mantenham regulares interações presenciais. Assim posta, a consideração parece se compor por uma sugestão baseada em mera impressão de ausência de contato de equipes e problemas de comunicação. Relatórios demandam dados qualitativos e quantitativos para que cumpram sua missão de substrato a reflexões sobre o tema ao qual se dispõem a dissertar.
- *Fomentar a Comunicação e a Colaboração:* Houve, aqui, as sugestões de melhoria de comunicação entre setores, melhor coordenação de implementações realizadas e “orientações e treinamentos sobre como lidar com o trabalho remoto”. O relatório não esclarece os elementos que alicerçaram as sugestões. Ademais, as duas primeiras recomendações parecem não serem específicas ao trabalho remoto, uma vez que são imprescindíveis a qualquer modalidade de trabalho. Nesse sentido, sugerem um problema de gestão da universidade.
- *Melhorar a divulgação de informações de contato:* O relatório sugere que sejam melhoradas as divulgações de contatos presenciais e virtuais; que haja controle mais rígido da presencialidade de servidores, sobretudo em PGD integral (evitando-se vazios) e que se determine “tempo de resposta para garantir melhor atendimento”. Não se discorda que mecanismos que regem os aspectos mencionados talvez precisem de aprimoramento. No entanto, o relatório não apresentou dados quantitativos e qualitativos capazes de ajudar na reflexão assertiva dos problemas. Igualmente, não foi capaz de apontar clara sugestão para solução dos problemas encontrados: o que fazer para a melhor divulgação de contatos? Como controlar adequadamente a presencialidade de servidores? Como e onde se sugere que sejam implantados controles de tempo de resposta?
- *Integração dos Planejamentos:* Neste item, as sugestões são, inicialmente, substituídas pela mera constatação de necessidade de integração do PGD ao planejamento estratégico. Feita a constatação, o item sugere: “avaliações contínuas para monitorar o

impacto do PGD no cumprimento do PDU. No plano operacional, foi sugerido um melhor alinhamento das tabelas de atividades com os subprocessos mapeados”. O relatório não foi capaz de expor os dados que levaram à conclusão de desalinhamento entre o PGD e o planejamento estratégico, bem como não conseguiu sugerir solução efetiva para o suposto desalinhamento. As duas sugestões, por serem amplas e genéricas, apenas reafirmam a existência do problema inicial.

- *Elaboração e Execução do Plano de Trabalho:* Sem apontar dados quantitativos ou qualitativos, o relatório assevera que “usuários sugeriram simplificar a elaboração e repactuação do Plano de Trabalho”, opinaram pela maior flexibilização do sistema para repactuações e necessidade de padronização na construção dos planos de trabalho. Ao leitor do relatório, não são claros os elementos que basearam as sugestões dos usuários, de forma que o relatório não consegue que, a partir dele, reflexões sérias de aprimoramento do plano de trabalho sejam realizadas.
- *Mudanças na Avaliação:* De acordo com a descrição do relatório equipes (Quantas? Quais?) sugeriram que as avaliações não fossem realizadas por atividades individuais, mas por plano de trabalho. Igualmente, segundo o relato, existiram sugestões para aprimoramento da descrição das entregas com possibilidade de anexação de documentos. As sugestões foram, como tem sido comum, apresentadas sem elementos suficientes para suas avaliações.
- *Melhor Acesso às Atividades dos Servidores:* Sem citar dados quantitativos ou qualitativos que embasaram as sugestões, o relatório indica que “alguns” (Quem? Onde?) reivindicaram maior transparência em relação às atividades desempenhadas por cada servidor da unidade, de maneira que o acesso das atividades da equipe não estivesse, como hoje, restrito à chefia. As ausências de elementos que indiquem a necessidade institucional que gerou a demanda, bem como a ciência em torno do setor que a requereu dificultam a avaliação das sugestões.
- *Reuniões periódicas:* O item não revela dados, pois, superficialmente, afirma que foram requeridas reuniões periódicas de equipe para alinhamento. As reuniões em questão, sejam em trabalhos presenciais ou remotos, são imprescindíveis e, portanto, a ausência delas parece revelar menos um problema do PGD integral ou parcial e mais uma questão de gerenciamento de equipes.

Seção 4: Qualidade de Vida no Trabalho

No relatório em comento, a seção “Qualidade de vida no trabalho” apresenta os resultados de questionário aplicado junto a técnicos administrativos e técnicas administrativas em educação da UNILA, independente do nível ocupado (D ou E) e do regime de trabalho (em PGD ou não), buscando identificar “os elementos positivos e negativos percebidos pelo/a trabalhador/a em seu ambiente de trabalho” (p. 26).

Merecem atenção os pontos elencados a seguir, a partir do que consta no *Relatório de Implantação do PGD* em análise.

- O uso de questionário de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é louvável, pois contempla aspectos de natureza física/saúde, psicológica, pessoal e profissional, atendendo ao previsto na Portaria nº 444/2022/GR, a saber:

NO Art. 33 Compete ao Comitê de Avaliação e Acompanhamento do Plano de Gestão e Desempenho:

[...] VI - manifestar-se sobre os resultados do relatório mencionado no art. 48, **no que se poderá incluir elementos relacionados às condições de saúde mental e satisfação dos(as) servidores(as)** (UNILA, 2022, *grifos nossos*).

- Outro ponto que merece destaque é o fato de que o questionário empregado, em alguma medida, já passou por um processo de validação externa.
- Diferentemente das seções anteriores, aqui se verificam informações mais precisas sobre o número de respondentes. São 362 TAEs participantes cujas respostas foram consideradas sobre diferentes ângulos: gênero, raça/cor/etnia, ser PcD, regime de trabalho, nível do cargo e se ocupa ou não cargo de chefia. Cabem estudos futuros que possam trazer à baila elementos suficientes para identificar aspectos, nas dimensões física/saúde, psicológica, pessoal e profissional, segundo as categorias já consideradas e outras que sejam plausíveis, sempre atentando para o que cabe à instituição intervir para a elevação da qualidade de vida no trabalho.
- A despeito dos ganhos com essa maior qualificação das informações nessa seção, a falta de indicação dos resultados por unidades e/ou setores dificulta uma análise mais precisa sobre a maior QVT segundo as instâncias nas quais o trabalho se realiza.
- A diferença de resultado entre os diferentes grupos, segundo as categorias analisadas, enseja não somente novos estudos, como também uma madura reflexão institucional sobre a dinâmica e a cultura organizacionais, uma vez que servidores e servidoras participantes de PGD na modalidade de teletrabalho integral ou parcial afirmam se sentir mais felizes no trabalho fora do espaço físico da UNILA. Essa afirmação, ainda que possa

ser alvo de novas investigações, revela a urgência de um planejamento rigoroso da Gestão de Pessoas da UNILA no que diz respeito:

- à compreensão do quadro ora apresentado pelos respondentes e pelas respondentes, destacando o que se refere ao plano geral das condições de trabalho na universidade e ao que diz respeito aos espaços pontuais de atuação laboral, isto é, as macrounidades e aos setores implicados;
 - ao planejamento rigoroso e cuidadoso do aprimoramento do PGD em íntima articulação com ações e programas permanentes de combate ao assédio e à qualidade de vida no trabalho. A execução e a avaliação dessas medidas impõe-se como imprescindíveis para a Qualidade de Vida no Trabalho, para a redução dos afastamentos por adoecimento e para a retenção de talentos.
-
- É crucial compreender que a qualidade de vida é um fenômeno complexo e multidimensional, por isso é fundamental contrastar esses dados com outras seções do relatório. Essa análise mais aprofundada possibilitaria uma compreensão mais completa do panorama pretendido. Por exemplo, em seções anteriores, o relatório sugere uma sobrecarga de servidores em modalidade de trabalho presencial, no entanto, os dados sobre qualidade de vida demonstram que em média os servidores e as servidoras que estão em trabalho presencial possuem uma qualidade de vida satisfatória, mesma classificação daqueles e daquelas que estão em PGD parcial. Isso reforça a necessidade, previamente apontada, de uma análise mais detalhada dos dados apresentados no relatório. Quais servidores(as)/unidades estão efetivamente sobrecarregados? O uso de afirmações genéricas, não respaldadas por dados robustos, é imprudente e deve ser evitado.

 - Seria importante que a seção friccionasse os dados levantados com dados gerados pelo setor de saúde da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas de maneira a consubstanciar suas conclusões sobre o impacto da implantação do PGD na saúde do trabalhador e da trabalhadora da universidade, sobretudo em relação aos números de afastamentos por questões de saúde.

Seção 5: Atendimento Institucional

Este capítulo, no *Relatório de Implantação do PGD*, é dedicado aos resultados de um levantamento junto às macrounidades sobre a impressão dos gestores e das gestoras sobre o atendimento de suas próprias unidades, assim como aos de uma pesquisa de avaliação do atendimento institucional junto à comunidade acadêmica da UNILA, tanto presencialmente quanto virtualmente.

Abaixo, seguem aspectos a serem considerados dentro de cada uma das subseções abordadas naquela quinta seção.

Subseção 5.1: “Avaliação das Macrounidades sobre o Atendimento”

- Nessa seção, tal qual ocorreu anteriormente, faltam dados sobre o número de respondentes e sua lotação, assim como a precisão do quantitativo de respostas para os apontamentos feitos, quer sejam de aprovação, de reprovação ou de sugestão por parte de docentes, estudantes, técnicos, técnicas, gestores e gestoras. Isso fica claro no próprio relatório:

As macrounidades apresentaram impressões e resultados bastante distintos em relação ao atendimento, decorrentes tanto do tipo de atividades que realizam, público-alvo de atendimento e decisões sobre como cada uma escolheu aderir aos regimes e modalidades do PGD nesta fase de implementação. Os dados aqui apresentados refletem essa multiplicidade de situações tanto das diferenças entre as atividades entre as macrounidades quanto das diferenças entre os setores dentro de uma mesma macrounidade. **Deste modo, buscou-se nos relatos fazer um apanhado geral das principais questões apresentadas de forma genérica**, mas que podem subsidiar discussões sobre o modelo mais eficaz de atendimento para cada um dos setores e/ou macrounidades (p.31; *grifos nossos*).

Desse modo, embora ofereçam boas pistas para o aprimoramento do PGD, sem a devida qualificação ora indicada, deixa de oferecer a segurança necessária para o planejamento assertivo em função da natureza das atividades e das macrounidades envolvidas.

Na sugestão de quadro que segue, na próxima página, há uma síntese dos pontos positivos e negativos apontados em relação aos quatro aspectos trabalhados, mas sem a precisão já defendida neste documento, haja vista a ausência dela no *Relatório de Implantação do PGD*.

Quadro 2 - Avaliação das Macrounidades sobre o Atendimento

Pontos positivos			
Aspectos	Nº de respostas	Setores	Destques do Relatório
Avaliação do atendimento aos demais setores da instituição	Não há número de respostas nem os percentuais correspondentes	Não há nenhuma especificação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transição para plataformas virtuais e comunicação remota como parte integral do atendimento, oferecendo eficiência em termos de reuniões operacionais e articulação entre setores; 2. Experiências positivas de atendimento por meio de tecnologias, como agilidade nas interações e menos necessidade de reuniões presenciais; 3. A flexibilidade do PGD beneficia a comunicação virtual; 4. A agilidade no atendimento em algumas unidades.
Avaliação do atendimento aos servidores técnico-administrativos e aos docentes	Não há número de respostas nem os percentuais correspondentes	Não há nenhuma especificação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromisso das equipes em cumprir prazos e realizar atendimentos mesmo quando as demandas não estão diretamente relacionadas às suas atribuições; 2. Vantagens do <i>Whatsapp</i> como canal ágil e personalizado de atendimento.
Avaliação do atendimento aos discentes	Não há número de respostas nem os percentuais correspondentes	Não há nenhuma especificação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preferência de muitos estudantes pelo atendimento remoto ou via aplicativo de mensagens 2. A introdução de canais remotos possibilitou novas formas de comunicação e agilizou o atendimento em alguns casos 3. A adoção do atendimento remoto também facilitou para alguns estudantes pelo fato de não haver a necessidade de deslocamento 4. Algumas unidades percebem melhorias significativas no atendimento aos discentes
Total			? respostas - 100%
Pontos negativos			
Aspectos	Nº de respostas	Setores	Destques do Relatório
Avaliação do atendimento aos demais setores da instituição	Não há número de respostas nem os percentuais correspondentes	Não há nenhuma especificação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reclamações sobre o tempo de atendimento em determinadas situações; 2. O atendimento por telefone ficou desorganizado com a implementação do PGD (por exemplo, o horário de almoço, uma vez que o PGD proporciona maior flexibilidade de horários de trabalho); 3. Para alguns assuntos, o atendimento presencial é mais eficaz do que o atendimento por meio de tecnologia; 4. A dificuldade de acesso a informações pode impactar negativamente o atendimento, especialmente em contextos que demandam interações mais urgentes ou presenciais.
Avaliação do atendimento aos servidores técnico-administrativos e aos docentes	Não há número de respostas nem os percentuais correspondentes	Não há nenhuma especificação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dificuldades de comunicação que podem impactar o atendimento, seja presencial ou virtual; 2. Sobrecarga dos servidores que não aderiram ao PGD, pois gerou desigualdades na distribuição de tarefas, redução na qualidade do atendimento, atrasos e falhas na comunicação, desgaste profissional, impacto na moral da equipe e desafios na coordenação; 3. A ausência de qualquer forma de atendimento presencial é apontada como problemática.
Avaliação do atendimento aos discentes	Não há número de respostas nem os percentuais correspondentes	Não há nenhuma especificação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausência de servidores da equipe de atendimento, ao procurar atendimento presencial em horários específicos; 2. Barreiras linguístico-culturais no atendimento aos estudantes internacionais; 3. Frustração quando orientados a buscar atendimento remoto, após se deslocarem presencialmente; 4. Algumas unidades destacam que o Teletrabalho Integral distancia as equipes de atendimento da comunidade estudantil; 5. O atendimento presencial aos discentes continua sendo uma prática comum e necessária.
Total			? respostas - 100%

Fonte: pesquisa realizada com gestores e gestoras de xx macrounidades da UNILA - dados coletados no período de xx/xx a xx/xx/2023.

- A compilação das respostas dos participantes e das participantes da pesquisa ressaltam tanto benefícios quanto desafios na implantação do PGD. Apesar disso, é preciso calibrar essas respostas à luz de que unidade ou setor elas emergem. Há momentos de generalização e outros nos quais se apresentam pontos de divergências, sem a devida qualificação das respostas. Isso fica evidente pelas afirmações que constam no próprio relatório. Abaixo, alguns exemplos:

O relato geral destaca a transição para plataformas virtuais e comunicação remota como parte integral do atendimento, oferecendo **eficiência em termos de reuniões operacionais e articulação entre setores** (p. 32; *grifos nossos*).

Enquanto alguns setores **elogiam a prestação de serviços à comunidade, outros enfrentam desafios**, como reclamações sobre o tempo de atendimento em determinadas situações (p. 32) (*Que desafios? Em quais instâncias e tipos de atividades? grifos e inclusões de perguntas nossas*).

Algumas macrounidades relataram que houve experiências positivas de atendimento por meio de tecnologias. Isso traz vantagens, como agilidade nas interações e menos necessidade de reuniões presenciais. Mas ainda, **para alguns assuntos, os atendimentos presenciais são mais eficazes** (p. 32) (*Quais assuntos? Quais macrounidades? grifos e inclusões de perguntas nossas*).

No geral, as equipes demonstram compromisso em cumprir prazos e realizar atendimentos mesmo quando as demandas não estão diretamente relacionadas às suas atribuições. No entanto, **persistem dificuldades de comunicação** que podem impactar o atendimento, seja presencial ou virtual (p. 33. *Grifos nossos*) (*Quais dificuldades? Em quais instâncias? Relativas a grupos ou atividades específicas? grifos e inclusões de perguntas nossas*). (*grifos nossos*)

- Além do ponto anterior, a compilação das respostas levanta pontos que não se referem especificamente ao PGD, quer seja na modalidade integral, parcial ou presencial, mas a aspectos que envolvem a cultura organizacional e a capacitação profissional, como o seguinte exemplo: “Dentre os desafios apontados, destaca-se a questão linguístico-cultural no atendimento aos estudantes internacionais [...]” (p. 34).

Subseção 5.2: “Questionário sobre Atendimento Institucional”

- A introdução à seção tenta dar uma caracterização geral dos quantitativos de respondentes, o que não ocorreu na maioria das seções do relatório em comento.
- Não obstante, os dados apresentados refletem a avaliação do atendimento institucional e, portanto, não se detém no objeto do relatório, qual seja o PGD, especialmente o PGD na modalidade de teletrabalho parcial ou integral.
- Não há considerações quanto à validação dos dados relacionando-se os números de respondentes com os montantes totais de técnicos, técnicas, docentes e discentes.

A. Principais canais de atendimento utilizados pela comunidade

- Nesta seção são apresentados números sobre os canais de atendimento mais utilizados pelos respondentes e pelas respondentes. O relatório conclui que o uso de canais tecnológicos implantados mais recentemente pela universidade são menos utilizados pelas categorias discentes e docentes. No entanto, vale destacar a percepção positiva dos gestores e das gestoras no uso desses canais, conforme item “Avaliação do atendimento aos discentes” do Quadro 2.
- Não há aprofundamento de análise dos dados, finalizando-se a seção com a constatação acima. O relatório deveria ter se dedicado ao cruzamento de informações ou a maiores investigações para verificar os motivos pelos quais canais como a Central de Serviços ou o *Whatsapp* são menos utilizados por categorias que não são responsáveis pelo museio e, portanto, por respostas demandadas por estes canais.
- Estranhamente, dentre as categorias apresentadas como alternativas para respostas sobre os canais de atendimento mais utilizados pelos respondentes e pelas respondentes, está “Outros”. A opção foi escolhida por parte dos técnicos/técnicas e de docentes. Em se considerando que as outras categorias apresentadas como opções eram: e-mail; telefone; Central de Serviços; *Whatsapp*; e atendimento presencial, parece difícil deduzir a quais canais os respondentes e as respondentes que escolheram a categoria “Outros” estavam fazendo referência. Considera-se a inclusão da categoria elemento que fragiliza os dados e dificulta a interpretação.
- Ainda nesta seção, há apresentação de gráfico que traz as preferências de formas de atendimento. Como nos demais casos, o relatório se limita à descrição dos números, não havendo cruzamento de dados, informações ou interpretações substanciais dos números obtidos. Os números indicam que docentes tendem a preferir o atendimento presencial enquanto discentes preferem atendimento misto e técnicos optam pelo uso de plataformas virtuais. Todavia, como dito, não é capaz de consubstanciar as motivações das preferências, de maneira que não se sabe se decorrem da qualidade do atendimento ou de ignorância quanto à existência de outras possibilidades de meios para atendimento.

B. Qualidade do Atendimento

- Replicando procedimento adotado em seções anteriores, a seção apenas apresenta dados, sem existência de análises ou cruzamento de dados e informações levantadas.
- As duas únicas ponderações realizadas na seção se dedicam a construir a visão de que a presencialidade melhora o atendimento. São elas:
 - a) Afirma-se que 79,46% dos respondentes e das respondentes docentes

avaliaram negativamente o atendimento da universidade. O número distorce informações do gráfico que finaliza a página 37 do relatório, pois soma os montantes de avaliações negativas (37,50%) com o montante 41,96% de avaliações que consideraram mediana a qualidade do atendimento. Não se pode julgar que as avaliações medianas sejam negativas. A distorção é inaceitável;

- b) Afirma-se, na página 38, que o atendimento presencial é o preferido pelas categorias docente e discente. A observação atenciosa dos números do gráfico que traz as avaliações de quatro tipos de canais de atendimento (e-mail; telefone; central de serviços e atendimento presencial) demonstra que as notas dadas por discentes e docentes a todos os canais de atendimento apresentados como opções foram muito próximas. A diferença de avaliação, por exemplo, entre os canais mais utilizados por docentes (e-mail e presencial) foi de 0,64%, percentual não representativo para a conclusão que faz o redator do relatório sobre a presencialidade. Igualmente, pode-se falar sobre a diferença de avaliações sobre os mesmos canais feitas por discentes, a saber 0,33%.

- A tendência à distorção de dados para avaliação positiva do atendimento presencial permanece quando o relatório não leva em conta, para a positivação do atendimento presencial, a declaração de desconhecimento de outras plataformas que, nesta seção, foi declarada por discentes e docentes: “[...] quantidade significativa dos estudantes não informaram ou não souberam avaliar o atendimento telefônico ou a Central de Serviços (GLPI), 37,3% e 54,0% respectivamente. [...] Da mesma forma, 22,3% dos docentes não informaram ou não souberam avaliar a Central de Serviços”.

C. Satisfação com os Atendimentos

- Mais uma vez, como ocorreu em outras seções, as únicas avaliações de dados que foram realizadas parecem querer apresentar dados para depreciação do atendimento com uso de tecnologias digitais. Os gráficos apresentados no início da página 39 demonstram que a maioria dos respondentes avaliaram positiva ou medianamente o atendimento. Contudo, a ponderação analítica que segue os gráficos não se dedica a estes números afirmando, sem apresentações de novos gráficos ou quadros que ilustrem seus ditos que “40,2% dos docentes e 42,7% dos discentes avaliaram como insatisfatório o atendimento por meios remotos”.
- Depois da constatação que expõe números negativos ao atendimento com uso de tecnologias digitais (**sem efetivamente apresentá-los em quadros ou gráficos**), não há ponderações para o entendimento deles, o que parece denotar que a negatividade do

trabalho não presencial era o objetivo da redação, não tendo sido o escopo a investigação da origem do problema.

- Similar estratégia é adotada nas colocações que seguem, pois se buscou avaliar a disponibilidade de servidores e servidoras ao atendimento em situações presenciais e em situações não presenciais. Embora, nos dois casos, as avaliações positivas tenham superado avaliações de outros tipos, restando avaliações negativas apenas a 10,2% dos atendimentos presenciais e 14,6% dos atendimentos com uso de tecnologias digitais, o relatório dá ênfase (**sem apresentar gráficos ou quadros com os números**) a avaliações negativas de docentes e discentes em relação ao atendimento remoto: “Enquanto para 84,72% dos técnicos e 50,67% dos estudantes avaliaram positivamente a qualidade dos retornos das interações virtuais/remotas, 70,54% dos docentes avaliaram negativamente”. Mais uma vez, não se perscruta motivações tampouco se cruzam dados.
- A seção segue com a exposição de dados que buscaram verificar se os respondentes e as respondentes já teriam tido atendimento presencial frustrado pela ausência de atendentes no momento da procura. Replicando a metodologia adotada em outros momentos, o relatório não se dedica a analisar os dados dos gráficos que são positivamente superior à negatividade quanto ao encontro de profissional para saneamento de dúvidas. Em substituição à discussão dos dados, a redação expõe, mais uma vez sem se basear em quadro ou gráfico do documento, a avaliação negativa de docentes e discentes: “Enquanto 76,0% dos docentes e 57,3% dos discentes alegaram terem encontrado setores fechados ou sem servidores para atendimento quando procuraram atendimento presencial, apenas 27,8% dos técnico-administrativos tiveram o mesmo problema”.
- Há a descrição (sem exposição de gráficos ou quadros) de números sobre a avaliação de respostas virtuais. A avaliação negativa de docentes e discentes é colocada em foco sem maiores averiguações.
- A seção inicia com gráfico que aborda a facilidade ou não dos respondentes encontrarem informações sobre os canais de atendimento. As ponderações do relatório não se dedicam a abordar o gráfico, mas trazem avaliações por categoria que não estão anteriormente expostas. De novo, a negatividade de docentes sobre o assunto é colocada em destaque.
- Semelhante situação ocorre em seguida, quando o relatório fala sobre a quantidade de servidores e servidoras disponibilizadas ao atendimento presencial e sobre o tempo de resposta por canais não presenciais. Apesar de 48,5% dos respondentes considerarem suficiente o número de servidores e servidoras no modo presencial, sublinha-se os números negativos. Apesar de 57,3% considerarem bom ou muito bom o tempo de resposta, destacam-se os números negativos por categorias (sem gráficos ou quadros para

análise do leitor e da leitora. Assim não se sabe se estão somando avaliações medianas e ruins).

- É preciso indicar que a qualidade do atendimento não decorre do PGD. Investigações sobre o assunto acenam para a necessidade de aprimoramento da capacitação de servidores e servidoras, independentemente da modalidade em que trabalham.

D. Impacto da Implementação do Teletrabalho no Atendimento

- Interessante que a o relatório, nesta subseção, assim se inicia: **“Os dados apresentados neste relatório não apresentam relação direta com a implementação do teletrabalho na Instituição”**. Como já se vinha verificando pela análise do documento, os redatores e/ou as redatoras, aqui, declaram a impossibilidade de que o relatório seja usado de base para avaliação do PGD integral ou parcial.
- Sobre o nível de conhecimento da comunidade acadêmica sobre o funcionamento do PGD, o primeiro gráfico da seção o relatório meramente apresenta os dados sem analisá-los e, por conseguinte, apontar necessidades de ações.
- Segue a seção com gráfico que apresenta impressões dos respondentes e das respondentes sobre o atendimento após a implementação do PGD. Os discentes e as discentes, curiosamente, tiveram a impressão de piora inferior a técnicos e técnicas, havendo porcentagem significativa de docentes que consideraram negativa a implantação para a qualidade do atendimento. Há de se registrar que o gráfico utiliza porcentagens, de maneira que não sabemos se o número de docentes, discentes, técnicos e técnicas que apresentaram suas impressões podem ser representativos do universo total de pessoas de cada categoria.
- Apesar do destaque do relatório à negatividade da avaliação docente, o relatório admite que **“Em relação ao impacto na qualidade dos atendimentos presenciais, 57% dos respondentes alegaram que ou houveram melhoras ou não sentiram mudanças significativas na qualidade dos atendimentos presenciais”** (*grifos nossos*).

E. Sugestões de Melhorias por Macrounidade

- A seção se resume a um quadro no qual estão números de respondentes que indicaram, por unidade, necessidades de melhorias no atendimento. Não há discussões sobre os dados na seção, tornando-a um tanto ineficaz para parametrizar focos a serem melhorados.

F. Sugestões e Comentários sobre o Atendimento Institucional

- É preciso dizer que a seção se resume à listagem de críticas, desafios, problemas e sugestões. Não se sabe se argumentos foram colocados pelos respondentes e pelas respondentes, tampouco quantas pessoas elegeram cada uma das colocações, o que fragiliza o entendimento de que possam se tratar de impressões que retratam o pensamento da maioria da comunidade e/ou de uma ou mais categorias.

F1. Docentes

- A leitura das críticas feitas pelos docentes e pelas docentes colocam em cena aspectos não relacionados com o PGD, mas problemas de gestão da universidade.
- Em relação às sugestões apresentadas, nenhuma coloca em cena a presencialidade, tampouco requer o fim do PGD integral ou do PGD parcial. Todas as sugestões são totalmente aceitáveis para a melhoria dos atendimentos na universidade.

F2. Discentes

- A leitura das críticas feitas pelos discentes e pelas discentes traz informações similares àquelas colocadas pelos docentes e pelas docentes e, portanto, apontam para problemas de gestão. A exceção é dada porque discentes declaram que não sabem como funciona o PGD de servidores e servidoras.
- Quanto às sugestões, discentes requerem atendimentos presenciais na Secretaria Acadêmica e melhor divulgação de canais de contato e de servidores e servidoras responsáveis pelo atendimento. As sugestões são, portanto, totalmente aceitáveis.

F3. TAEs

- A categoria técnica foi a única que apresentou elogios à implantação do PGD, estando eles relacionados, principalmente, ao bem-estar, à saúde mental dos servidores e das servidoras e à maior agilidade nas comunicações.
- Foram também apresentadas críticas que se assemelham, em parte, às críticas de outras categorias, requerendo maior agilidade para o atendimento de demandas. A sobrecarga de trabalhos para servidores e servidoras na modalidade presencial é citada.
- Sobre problemas e desafios, a categoria expôs, principalmente, aspectos relacionados ao gerenciamento, à avaliação e à conscientização na UNILA do PGD.

- Já as sugestões, buscaram indicar melhorias a serem feitas no PGD implantado na UNILA e, por conseguinte, na melhoria da satisfação da comunidade. São pertinentes de avaliação e implementação.

Seção 6: Tratamento e interpretação dos dados coletados

Neste bloco, dispensa-se especial atenção a alguns dos aspectos metodológicos já mencionados nas seções anteriores, mas que aqui são ilustrados para as devidas correções, corroborando com a seriedade do que assevera Wheelan (2016):

[...] a maioria dos fenômenos que nos importam pode ser descrita de múltiplas maneiras. Como existem múltiplas maneiras de descrever a mesma coisa [...], a estatística descritiva que escolhemos usar (ou não usar) terá um profundo impacto sobre a impressão que deixamos. Alguém com motivos nefastos pode usar fatos e números perfeitamente bons para sustentar conclusões inteiramente questionáveis ou ilegítimas (WHEELAN, 2016, p. 56-57).

Na análise ora feita, acredita-se que os problemas apontados não tenham motivos nefastos dos redatores e das redatoras, mas eles não deixam de constituir erros, do ponto de vista da estatística, devendo ser sanados sob pena de alimentar leituras não autorizadas e induzir à tomada de decisões sem embasamento na realidade.

Em razão da urgência da análise crítica do *Relatório de Implementação do PGD* pela categoria TAE, não foi possível abordar os problemas um a um, motivo pelo qual priorizaram-se os seguintes tópicos, detalhados ao longo desta seção:

- representatividade do número de participantes;
- falta de padronização no tratamento e na apresentação dos resultados, turvando a visão sobre a realidade;
- apresentação dos resultados de forma tendenciosa;
- escolha pouco assertiva para a visualização de dados importantes.

6.1 Representatividade do número de participantes

- Na tabela abaixo, verifica-se os totais de discentes, de docentes, de técnicos e técnicas na UNILA, seguidos dos números de respondentes em relação ao “Questionário sobre Atendimento Institucional”.

Tabela 1 - População e amostra de pesquisa na UNILA

Categorias	População estatística finita	Amostra	% de participantes
Discentes	4.562	149 (102 respondentes em português • 47 em espanhol)	3%
Docentes	420	112 (109 respondentes em português • 3 respondentes em espanhol)	27%
TAEs	547	216 (214 respondentes em português • 2 respondentes em espanhol)	39%

Notas:

1 O número total de discentes foi retirado da página do *Painel Integrado de Indicadores e Informações*

Institucionais, relativo ao segundo semestre de 2023, já considerando todos os cancelamentos realizados no ano de 2024, o que representa o melhor dos casos.

2 O número total de docentes foi obtido no Portal da Unila, conforme informação da PROGEPE, em dezembro de 2023, cujo link para consulta é: https://portal.unila.edu.br/progepe/DOCENTEQuant_Jan_2024.xlsx.

3 O número total de TAES foi retirado do Portal da Unila, conforme informação da PROGEPE, em dezembro de 2023, cujo link para consulta é: https://portal.unila.edu.br/progepe/TAEQuant_Jan_2024.xlsx.

4 O número de respondentes de cada categoria foi contabilizado a partir da planilha disponibilizada.

5 Em se tratando de pessoas, fez-se o arredondamento dos percentuais, a saber: de 3,266111355 de discentes para 3%; de 26,666666667 de docentes para 27%; e de 39,488117002 de TAES para 39%.

6 População estatística finita corresponde ao “conjunto de entes portadores de, pelo menos, uma característica comum (GRESPO, 2002, p. 19)”, sendo possível enumerar todos os seus elementos.

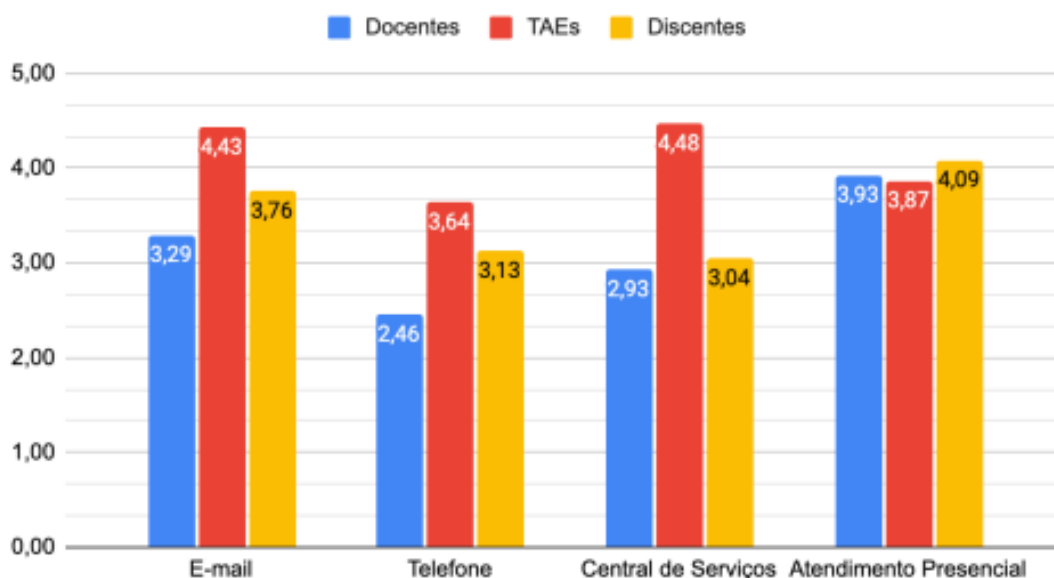
- Soma-se aos baixos percentuais de respostas de discentes e docentes, que não chegam a, pelo menos, um terço, à falta de calibragem perfeita de respondentes capaz de agrupar representação significativa dessas categorias segundo diferentes critérios [Institutos, nacionalidades, situação funcional (docentes temporários podem desconhecer o funcionamento dos setores e não saberem como proceder, por exemplo), forma de ingresso (indígenas e refugiados, por razões culturais e linguísticas podem ter demandas diferentes), nível de ensino (estudantes de graduação e de pós-graduação), entre outros.
- A calibragem acima apontada também é essencial no caso dos técnicos e das técnicas, a fim de que haja, de fato, de forma qualificada, um panorama geral de desafios e benefícios do atendimento institucional em todos os Institutos e macrounidades e/ou setores por parte da categoria.
- Esse conjunto de ponderações permite aventar que os dados apresentados não atendem à necessária representatividade estatística, isto é, a um corpo de condições e dentro de uma determinada margem de erro, para que as constatações feitas para uma amostra sejam aplicadas ao universo em estudo⁵. O que tem-se, então, no *Relatório de Implementação do PGD* é apenas um espelho das percepções dos respondentes e das respondentes do citado questionário, desde que seja feita a revisão do tratamento dos dados apresentados.

6.2 Falta de padronização no tratamento e na apresentação dos resultados, turvando a visão sobre a realidade

- Na página 38, apresenta-se a avaliação de cada um dos meios disponibilizados para atendimento, pelas três categorias de respondentes, em uma escala de Muito Ruim (1) a Muito Bom (5), conforme se verifica no gráfico a seguir.

⁵ No caso em tela, tem-se uma amostra não probabilística, isto é, “há uma escolha deliberada dos elementos da amostra. Não é possível generalizar os resultados da amostra para a população, pois amostras não probabilísticas não garantem a representatividade da população” (MOREIRA; SANTOS; MOREIRA, 2021, p. 31).

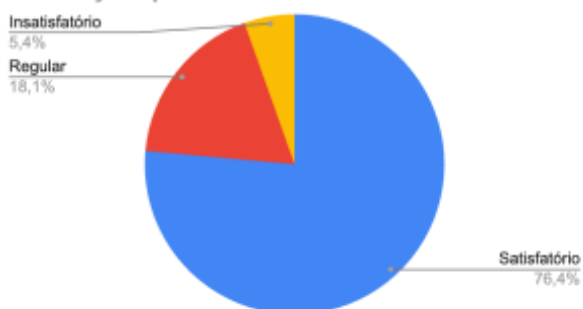
Avaliação Atendimento por Canal de Atendimento



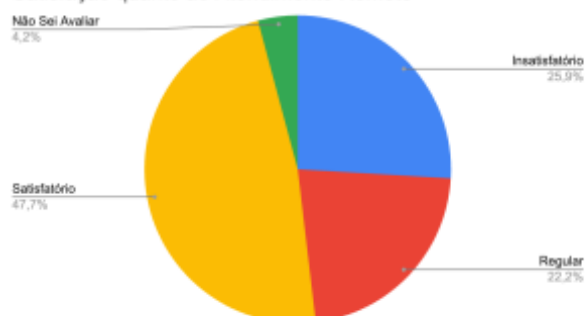
Os resultados ilustrados pela figura acima são apresentados em média, porém seria enriquecedor, neste e em outros casos, a inclusão de métricas capazes de avaliar a dispersão desses dados. Isso auxiliaria na identificação de pontos que requerem maior detalhamento na análise.

- Logo em seguida, na página 39, ainda sobre os canais de atendimento, faz-se uso de uma outra forma de apresentação dos dados, agora com o uso de porcentagens de satisfação de respondentes do questionário, juntando-se todas as três categorias (ao que tudo indica, pois não há explicitação sobre o que foi realizado):

Satisfação quanto ao Atendimento Presencial



Satisfação quanto ao Atendimento Remoto



Pelo já exposto na presente seção, essa junção é indevida, não somente em face do problema da representatividade das amostras populacionais, mas pelas especificidades das demandas de discentes, docentes e TAEs, exigindo um olhar mais zeloso a esse respeito.

Ressalte-se, também, a falta de padrão no tratamento e na apresentação dos

resultados, como o uso de mesmo conjunto de cores para tópicos diferentes (ora determinada cor aparece identificando uma categoria ora outra) e o emprego de distintas unidades de medida para um mesmo tema (média, porcentagem etc.), o que compromete afirmações que venham a ser feitas. Especialmente em relação à aplicação de unidades de medidas diversas, elas comprometem o relacionamento, a comparação de dados e, por conseguinte, podem induzir a conclusões pouco assertivas ou generalistas. É preciso que se respeite princípios básicos da Estatística Descritiva, ou seja, a aplicação de um

conjunto de técnicas para planejar, organizar, coletar, resumir, classificar, apurar, descrever, comunicar e analisar os dados em tabelas, gráficos ou em outros recursos visuais, além do cálculo de estimativas de parâmetros representativos desses dados, interpretação de coeficientes e exposição que permitam descrever o fenômeno (MOREIRA; SANTOS; MOREIRA, 2021, p. 13).

6.3 Apresentação dos resultados de forma tendenciosa

- Nas páginas 28, 29 e 30, a partir dos dados dos Quadros 9, 10 e 13, sem a apresentação de uma análise que confirme diferença estatisticamente significativa entre os valores explicitados, as afirmações feitas podem assumir um tom tendencioso:

Tal resultado **evidencia que a percepção de melhor qualidade de vida está associada ao regime de PGD**, principalmente integral e parcial, sendo que o mesmo não ocorre com o PGD presencial que apresentou pontuações inferiores ao regime de trabalho sem PGD.

Ao se analisar por gênero, masculino e feminino **verificou-se pontuações de qualidade de vida superiores para os homens em todos os quesitos**, a percepção de qualidade de vida é maior no Gênero Masculino nos quesitos Físico/saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional. Destacando a proximidade no quesito profissional. Todas as pontuações foram satisfatórias.

Os ocupantes do cargo de nível D demonstraram, através das respostas, que **o PGD trouxe maior QVT com todos os quesitos no nível satisfatório**, os integrantes da categoria E apresentaram pontuações ligeiramente menores também no nível satisfatório (*grifos nossos*).

Observa-se que, nos citados quadros, há valores muito próximos, e há necessidade de calibragem também entre o número de respondentes das diversas modalidades de trabalho, para garantia de representatividade (não se sabe ao certo), quer estejam em PGD ou não. Novos estudos e um acompanhamento sistemático parecem ser necessários para validar uma ou outra tendência.

- Nas páginas 38 e 39, afirma-se em relação à satisfação sobre os meios de atendimento,

sem a consideração dos diferentes públicos:

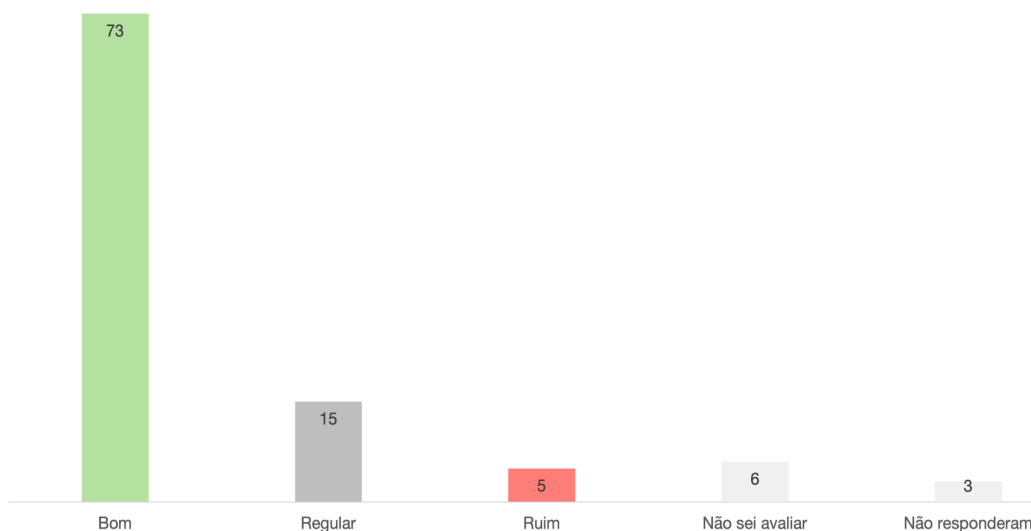
Em relação ao atendimento presencial, 76,4% dos respondentes avaliaram como satisfatório ou muito satisfatório o atendimento prestado pelos servidores da universidade. **Não houve diferenças significativas entre as categorias.**

Por outro lado, para 47,7% dos respondentes, o atendimento prestado por e-mail, Whatsapp, Telefone e Catálogo de Serviços (GLPI) foi considerado satisfatório. Houveram [sic] diferenças significativas nas respostas dos respondentes de cada categoria. **Enquanto 81,5% dos técnicos avaliaram positivamente o atendimento virtual/remoto, 40,2% dos docentes e 42,7% dos discentes avaliaram como insatisfatório o atendimento por meios remotos.** (grifos nossos).

O gráfico (p. 39) que acompanha essas afirmativas confirma a junção do número de participantes que representam amostras desequilibradas em relação aos totais populacionais de cada categoria na universidade.

Feita a retomada dos dados originais da planilha de respostas do questionário aplicado e dando-se o devido tratamento a esse meio de atendimento por cada categoria de respondente, verificam-se os resultados que seguem.

Gráfico 1 - Atendimento presencial segundo discentes (português)



Nota: na construção dos gráficos 1 a 6, foram agrupadas as alternativas “Muito bom/Bom” como “Bom”, as alternativas “Muito Ruim/Ruim” como “Ruim”, mas manteve-se intacta a alternativa “Regular” por representar respostas que tendem para os dois lados: “Nem bom nem ruim” e/ou “Às vezes bom, às vezes ruim”.

Gráfico 2 - Atendimento presencial segundo discentes (espanhol)

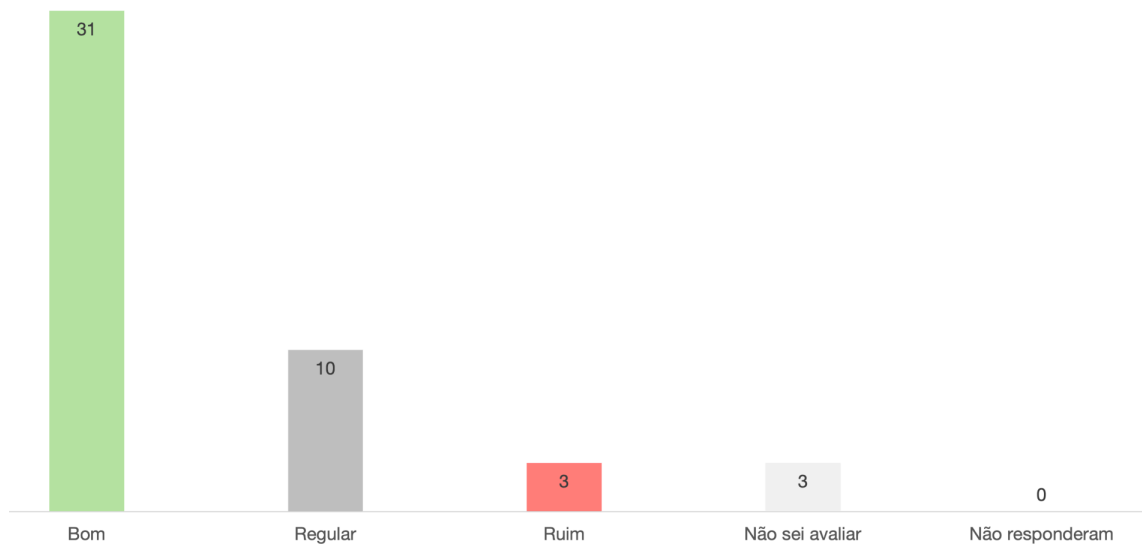


Gráfico 3 - Atendimento presencial segundo docentes (português)

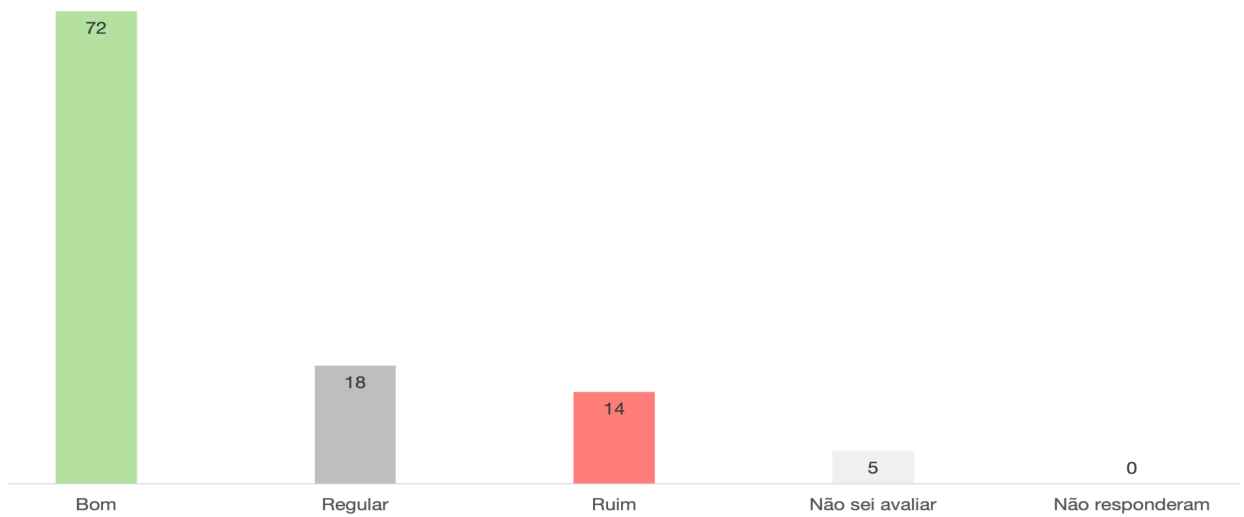


Gráfico 4 - Atendimento presencial segundo docentes (espanhol)

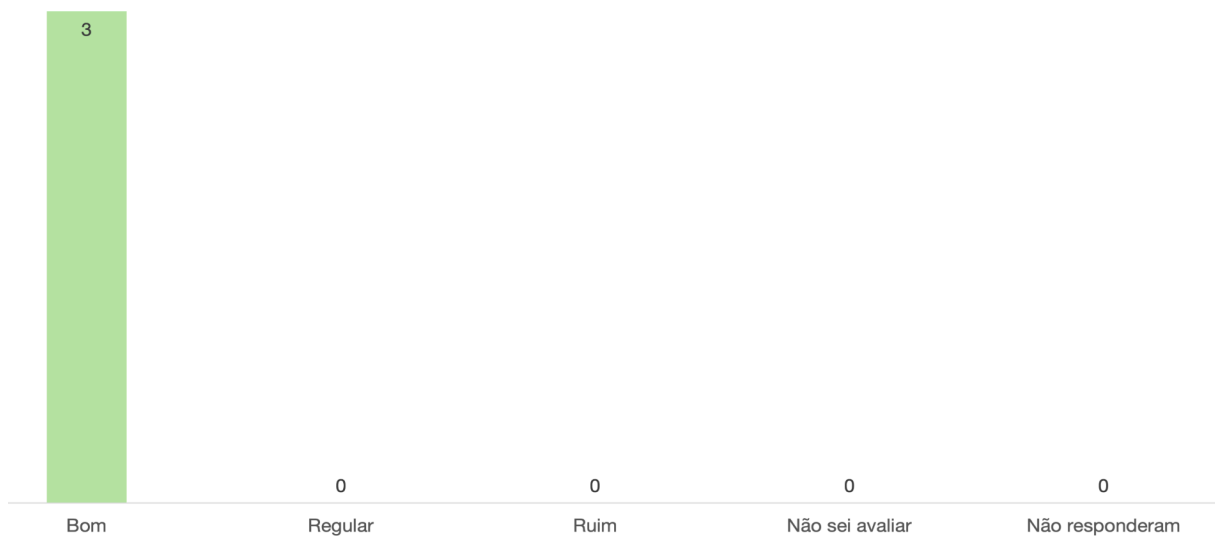


Gráfico 5 - Atendimento presencial segundo TAEs (português)

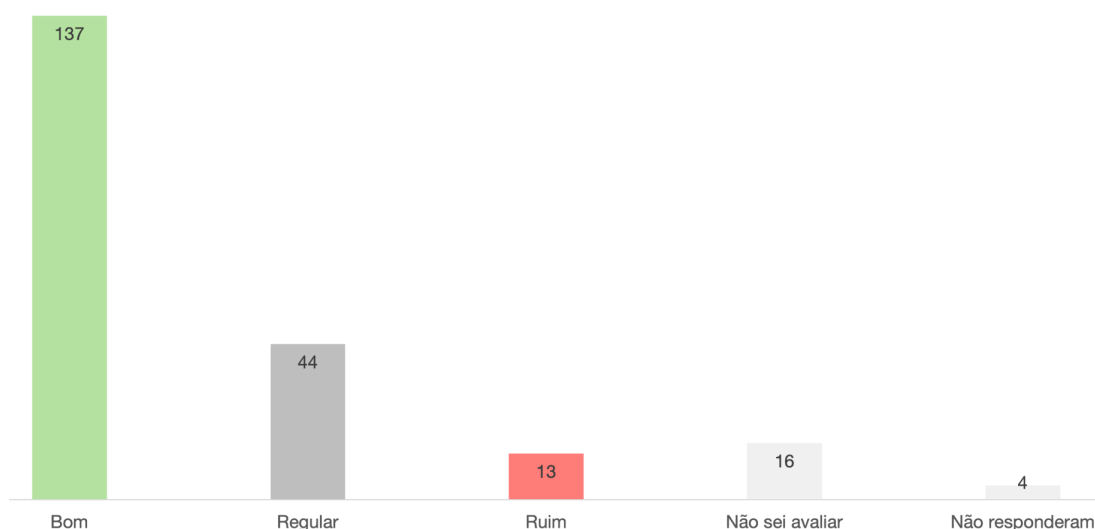
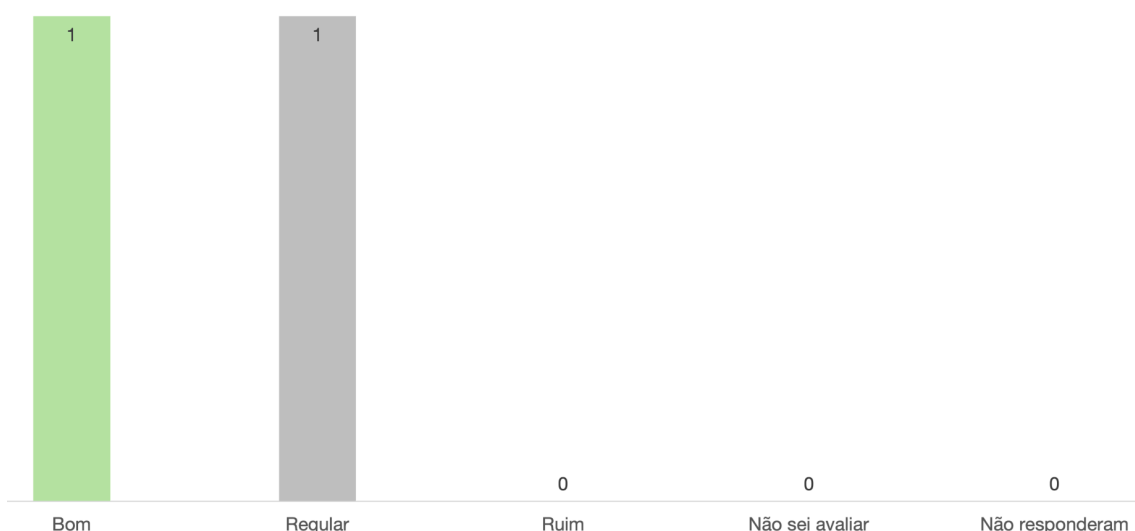


Gráfico 6 - Atendimento presencial segundo TAEs (espanhol)



Depreende-se dos dados dos seis gráficos anteriores que:

- 104 de 137 discentes que fizeram a avaliação, ou seja, 76% avaliaram positivamente o atendimento presencial (aprovação de 79% de estudantes nacionais e 71% de estudantes internacionais). Do total de 149 discentes participantes da pesquisa, 12 (8%) não souberam avaliar ou não responderam. O número de respondentes dessa questão corresponde a 3% da população de discentes da UNILA;
- 75 de 107 docentes que fizeram a avaliação, ou seja, 70% avaliaram positivamente o atendimento presencial (aprovação de 70% de docentes que utilizaram a língua portuguesa e 100% de docentes de língua espanhola). Do total de 112 docentes participantes da pesquisa, apenas 5 (5%) não souberam avaliar ou não responderam. O número de respondentes dessa questão corresponde a 26% da população de docentes da UNILA;
- 138 de 196 TAEs que fizeram a avaliação, ou seja, 70% avaliaram positivamente o

atendimento presencial (aprovação de 71% de TAEs que utilizaram a língua portuguesa e 50% de TAEs de língua espanhola). Do total de 216 TAEs participantes da pesquisa, 20 (9%) não souberam avaliar ou não responderam. O número de respondentes dessa questão corresponde a 36% da população de TAEs da UNILA.

Diante do problema amostral já relatado, parece perigoso tomar como tendência, por exemplo, que há a aprovação de 79% de estudantes nacionais e 71% de estudantes internacionais da UNILA para o atendimento presencial, por exemplo, induzindo o leitor e a leitora a considerarem a presencialidade como o que melhor atende ao público discente (aqui representada por 3% do grupo todo) se comparada a outras formas de atendimento.

Os gráficos gerados e presentes no relatório quanto aos demais meios de atendimento pesquisados podem ser avaliados, sob esse mesmo prisma, por ocasião da revisão dos dados do *Relatório de Implementação do PGD*, no Anexo D, validando apenas afirmativas autorizadas.

6.4 Escolha pouco assertiva para a visualização de dados importantes

- Diferentes tipos de dados exigem distintas interfaces gráficas para suas apresentações. A certa escolha do tipo interface contribui para a mais nítida expressão dos resultados de pesquisas estatísticas realizadas.

No documento em análise, nem sempre as escolhas feitas para a expressão de resultados obtidos parecem terem sido as melhores. No caso de perguntas abertas, por exemplo, a opção pela apresentação dos resultados por meio de quadros simples não possibilita a visualização imediata dos problemas levantados.

Para exemplificar, podem ser mencionadas as respostas a duas questões abertas. A primeira delas: “Em quais setores da UNILA você percebe que há necessidade de melhoria de atendimento presencial?”. A segunda: “Em quais setores da UNILA você percebe que há necessidade de melhoria de atendimento por e-mail, Whatsapp, Telefone ou Catálogo de Serviços?”. Nos dois casos, a expressão dos resultados, por exemplo, por meio de nuvens de palavras, é capaz de demonstrar pela frequência das respostas dadas, expressas pelo maior ou menor tamanho de caracteres, quais são os setores e canais mais carentes de melhorias, segundo a opinião dos participantes e das participantes da pesquisa realizada.

Apenas para ilustrar o opinativo em tela, fez-se o exercício de produção de nuvens de palavras a partir dos dados levantados na pesquisa, com base na planilha original de

respostas recebidas (os números da planilha base, tal qual ocorre em outras ocasiões, nem sempre coincidem com aqueles apresentados em relatório publicizado).

Na geração das figuras 1 a 6 fez-se o seguinte tratamento das respostas:

- Respostas genéricas (“todos os setores”, “nenhum” etc.) foram excluídas por não responderem exatamente à questão lançada;
- Respostas que agrupam setores (“Setores ligados ao ensino, pesquisa e extensão”, por exemplo) foram listados separadamente para que a frequência pudesse ser contabilizada;
- Alguns termos foram padronizados para adequada contagem de frequência. Por exemplo: “secretaria dos Institutos”, “secretaria de ensino”, “secretaria de atendimento do Instituto”, a título de ilustração, foram tratados como “Secretarias Acadêmicas”;
- Termos que não puderem ser precisados em relação à sua significação foram mantidos, a fim de evitar interpretações indevidas, como “Administração” (Da universidade? Dos Institutos? Dos cursos e programas?).

Seguem as nuvens de palavras, seguidas das tabelas de dados que expressam a frequência das macrounidades e/ou setores mencionados pelas três categorias de participantes.

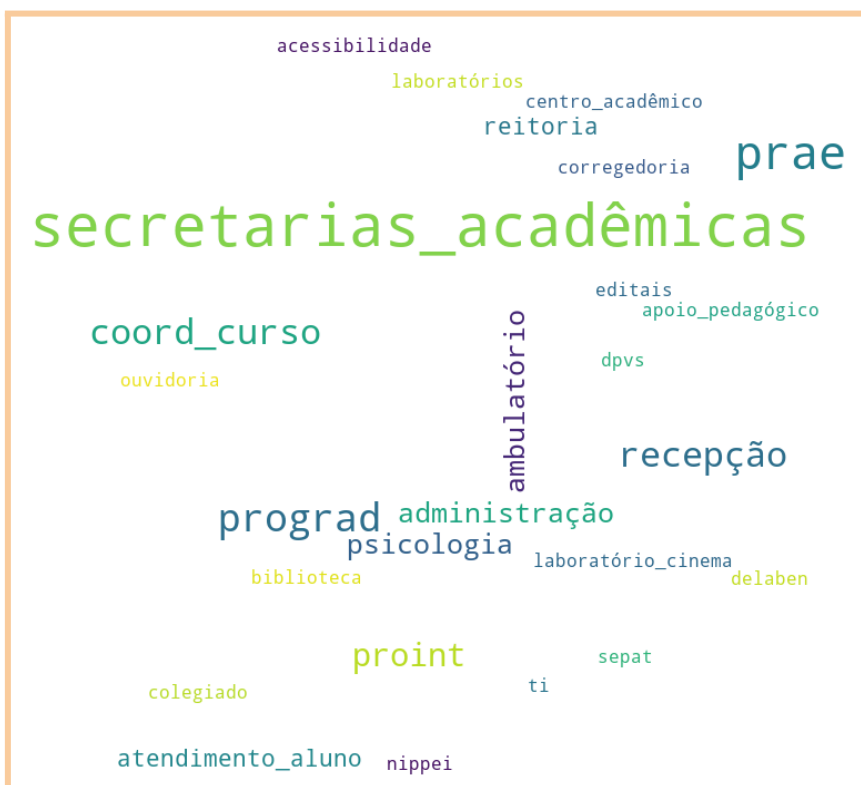


Figura 1 - Respostas de discentes participantes da pesquisa realizada pelo CAAPGD quanto à necessidade de melhoria de atendimento presencial

Tabela 2 - Dados que serviram de base para a geração da Figura 1

Setor	Frequência de menção da Macrounidade/Unidade/Setor
Secretarias Acadêmicas	15
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	9
Pró-Reitoria de Graduação	6
Coordenação de Curso	5
Recepção	5
Pró-Reitoria de Relações Institucionais e Internacionais	4
Psicologia	3
Ambulatório	3
Administração	3
Atendimento ao Aluno	2
Reitoria	2
Núcleo Interdisciplinar de Pesquisas e Práticas em Educação Intercultural	1
Colegiado	1
Biblioteca	1
Ouvidoria	1
Corregedoria	1
Departamento de Promoção e Vigilância à Saúde	1
Seção de Patrimônio	1
Laboratórios	1
Centros Acadêmicos	1
Apoio Pedagógico	1
Apoio Pedagógico	1
Acessibilidade	1
Laboratório de Cinema	1
Tecnologia da Informação	1
Editais	1
Departamento de Laboratórios de Ensino	1

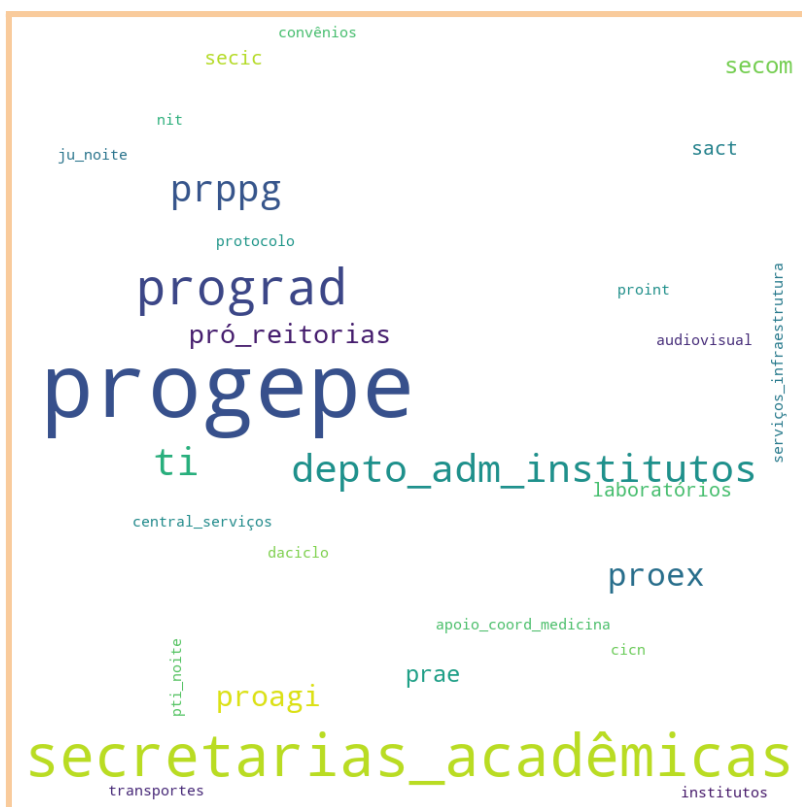


Figura 2 - Respostas de docentes participantes da pesquisa realizada pelo CAAPGD quanto à necessidade de melhoria de atendimento presencial

Tabela 5 - Dados que serviram de base para a geração da Figura 4

Setor	Frequência de menção da Macrounidade/Unidade/Setor
Secretarias Acadêmicas	8
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	6
Coordenação de curso	4
Pró-Reitoria de Extensão	3
Institutos	3
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	3
Catálogo de Serviços	2
Psicologia	2
Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças	1
Central de Serviços	1
Biblioteca	1
Gabinete	1
Direção de Institutos	1
Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política	1
Diplomação	1
Departamento de Apoio ao Estudante	1
Pró-Reitoria de Relações Institucionais e Internacionais	1
Assistência Social	1
Pró-Reitoria de Graduação	1
Administração	1

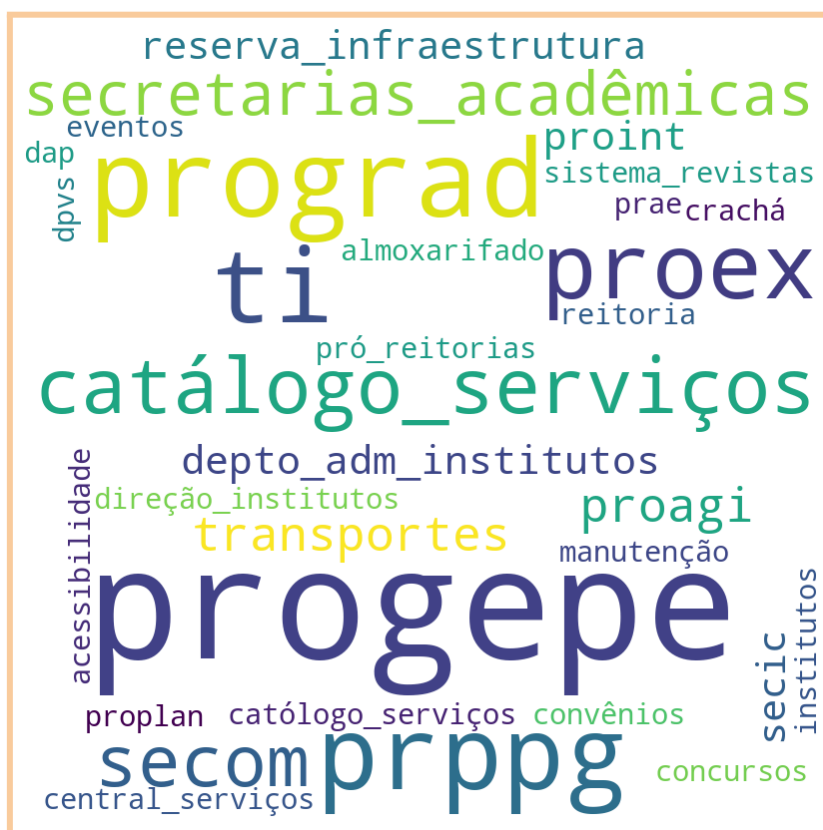


Figura 5 - Respostas de docentes participantes da pesquisa realizada pelo CAAPGD quanto à necessidade de melhoria de atendimento por e-mail, Whatsapp, Telefone ou Catálogo de Serviços

Tabela 7 - Dados que serviram de base para a geração da Figura 6

Setor	Frequência de menção da Macrounidade/Unidade/Setor
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	11
Tecnologia da Informação	7
Pró-Reitoria de Graduação	4
Reitoria	3
Departamento de Promoção e Vigilância em Saúde	3
Secretarias Acadêmicas	3
Secretaria de Comunicação	2
Pró-Reitoria de Relações Institucionais e Internacionais	2
Protocolo	1
Acessibilidade	1
Corregedoria	1
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação	1
Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças	1
Secretaria de Apoio Científico e Tecnológico	1
Divisão de Registro e Diplomação	1
Manutenção	1
Gabinete	1
Central de Serviços	1
Coordenação de curso	1
Pró-Reitoria de Extensão	1
Catálogo de Serviços	1
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	1
Docentes	1
Gestores das Pró-Reitorias	1
Recepção	1
Departamentos Administrativos dos Institutos	1
Audiovisual	1
Concursos	1

Registre-se que nos exercícios realizados em relação à duas questões do questionário, optou-se por nuvens de palavras separadas para os opinativos de diferentes categorias. Ao fazê-lo, a intenção foi expor que, para cada categoria da comunidade universitária, distintos setores e canais de comunicação são apontados, ora havendo aproximação entre as áreas e canais indicados, ora havendo distanciamento de opiniões.

- Cabe dizer que as demonstrações de maiores ou menores números de indicações de setores e de canais por cada categoria traz à cena a imprescindibilidade de que uma pesquisa sobre os impactos do PGD na universidade se dedique a entender as necessidades específicas de discentes, de docentes e de técnicos e técnicas em educação, o que não ocorreu no relatório publicizado. Somente ao fazê-lo, será possível entender quais os problemas detectados e onde eles estão presentes.
- Constatadas as carências de cada grupo e onde elas estão localizadas, será possível o saneamento eficiente dos quesitos problemáticos e, por conseguinte, não se optará por soluções generalistas, incapazes de atacar o cerne dos problemas e com potencial para o agravamento de situações negativas de serviços cujos resultados positivos possam estar sendo ignorados.

Seção 7: Considerações finais

Este estudo objetivou apresentar uma análise crítica da categoria técnica da UNILA em relação ao teor do *Relatório de Implementação do PGD*, publicado em página eletrônica do Comitê de Avaliação e Acompanhamento do Programa de Gestão e Desempenho (CAAPGD).

A Portaria nº 144/2022/GR normatizou, após deliberação favorável do Conselho Universitário (Resolução nº 18/2022/CONSUN) o Programa de Desempenho na UNILA. Dentre as previsões da Portaria nº 144/2022/GR, está a imperiosidade de construção pelo Comitê de Avaliação e Acompanhamento do PGD de relatório analítico. Nos termos da legislação, o relatório disporia sobre elementos essenciais que avaliados embasaram sugestões de mudanças na normatização vigente do PGD na universidade.

Assim versa o art. 21, da Portaria datada de 29 de setembro de 2022:

Art. 21. Decorridos 06 (seis) meses da efetiva implantação do Programa de Gestão e Desempenho, a Reitoria publicará um relatório analítico contendo:

- I - **o grau de comprometimento dos(as) participantes;**
- II - **a efetividade no alcance de metas e resultados;**
- III - **os benefícios e prejuízos para a unidade, incluindo análise da execução do planejamento anual da unidade;**
- IV - **as facilidades e dificuldades verificadas na implantação e utilização do sistema; e**
- V - **a conveniência e a oportunidade na manutenção do Programa de Gestão e Desempenho**, fundamentada em critérios técnicos e considerando o interesse da Administração; e
- VI - a execução do planejamento da unidade no período.

§ 1º O relatório técnico a que se refere o *caput* será elaborado pelo Comitê de Avaliação e Acompanhamento do PGD.

§ 2º As manifestações técnicas de que trata o § 1º poderão indicar a necessidade de reformulação desta normativa para corrigir eventuais falhas ou disfunções identificadas no Programa de Gestão e Desempenho.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a reformulação observará as considerações da área de gestão de pessoas e da área responsável pelo acompanhamento de resultados institucionais. (*grifos nossos*)

Apresentado mais de um ano após a emissão da Portaria, o relatório não prima por dissecar todos os elementos apontados em ato da Reitoria. Não foram investigados os aspectos previstos nos incisos I, II, III, V e VI do art. 21, da Portaria nº 444/2022/GR.

Ademais, cabe destacar que, também para embasamento de mudanças no PGD, a Portaria nº 444/2022/GR menciona dois outros tipos de relatórios, caracterizados como gerenciais. O primeiro, previsto no art. 24, se trata de relatório gerencial de cada macrounidade. Já o segundo, um relatório gerencial central, baseado nos gerenciais setoriais, deve ser construído pelo Comitê de Avaliação e Acompanhamento do PGD. *In verbis*:

Art. 24. Com a finalidade de conhecer os benefícios e os resultados advindos da implementação do Programa de Gestão e Desempenho, as

Macrounidades deverão elaborar relatório gerencial, semestral e encaminhar ao Comitê de Avaliação e Acompanhamento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I - de natureza quantitativa, para análise estatística dos resultados alcançados:

- a) total de participantes do PGD, segmentados por modalidade e regime de execução, em valores absolutos e percentuais;
- b) variação de gastos, custos, em valores absolutos e percentuais;
- c) variação do quadro de servidores por unidade, em valores absolutos e percentuais;
- d) variação no número de ausências por motivo de saúde, em valores absolutos e percentuais;
- e) variação na rotatividade da força de trabalho, em valores absolutos e percentuais;
- f) qualidade de vida no trabalho;
- g) nível de satisfação laboral; e
- h) a análise do impacto do PGD no cumprimento do Plano de Desenvolvimento de Unidade.

II - de natureza qualitativa, para análise gerencial dos resultados alcançados:

- a) melhoria na qualidade dos produtos entregues;
- b) dificuldades enfrentadas;
- c) boas práticas implementadas; e
- d) sugestões de aperfeiçoamento da Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020, da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal do Ministério da Economia e deste Programa, quando houver.

§ 1º O relatório gerencial de que trata o *caput* deverá considerar análise fundamentada realizada pelas chefias imediatas das subunidades conforme art. 20.

Art. 48. É atribuição do Comitê de Avaliação e Acompanhamento elaborar o relatório gerencial contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I - de natureza quantitativa, para análise estatística dos resultados alcançados:

- a) total de participantes e percentual em relação ao quadro de pessoal;
- b) variação de gastos, quando houver, em valores absolutos e percentuais;
- c) variação de produtividade, quando houver, em valores absolutos e percentuais;
- d) variação no absenteísmo, em valores absolutos e percentuais; e
- e) variação na rotatividade da força de trabalho, em valores absolutos e percentuais por unidade após adesão ao Programa de Gestão e Desempenho.

II - de natureza qualitativa, para análise gerencial dos resultados alcançados:

- a) melhoria na qualidade dos produtos entregues;
- b) dificuldades enfrentadas;
- c) boas práticas implementadas; e
- d) sugestões de aperfeiçoamento desta normativa, quando houver.

§ 1º A Reitoria providenciará o encaminhamento do relatório de que trata o *caput* ao órgão central do SIPEC, para fins de informações gerenciais, nos termos do parágrafo único do art. 24, anualmente, até 30 de novembro.

§ 2º O relatório de que trata o *caput* terá como base os relatórios produzidos pelos(as) Macrogestores(as) de todas as unidades da UNILA participantes do Programa de Gestão e Desempenho.

Os relatórios gerenciais devem, segundo a norma vigente, terem seus resultados publicizados em relatório analítico. Não foram apresentados, até o momento, os relatórios gerenciais locais e central previstos nos arts. reproduzidos. Tampouco seus resultados compuseram ou consubstanciam o relatório analítico sob estudo.

Aparentemente para suprir a ausência dos relatórios gerenciais, o relatório construiu as seções “Dados Gerais do Programa” e “Remanejamentos de Espaços Físicos e Orçamentários”. Sucintas, as seções em comento apresentam tão somente dados a respeito dos primeiros editais lançados por cada subunidade e vínculos desatualizados⁶ de servidoras e servidores com o Programa de Gestão de Desempenho, bem como se limitam às economias orçamentárias com aluguéis para abordar a economicidade gerada pelo PGD. Pelo disposto, fica evidente que o relatório ignorou as recomendações da Portaria nº 444/2022/GR, pois não elaborou os relatórios gerenciais e, de mesmo modo, não foi capaz de substituí-los apresentando dados assertivos e completos previstos para aqueles documentos em capítulos de relatório analítico.

Pelas exposições feitas nestas considerações finais e com base nas considerações realizadas sobre cada seção do relatório original, demonstra-se que o *Relatório de implementação do PGD* apresentado não cumpriu requisitos de construção que lhe eram impostos pelo art. 21 da Portaria nº 444/2022/GR, bem como não conseguiu abarcar e suprir a ausência de documentos legalmente exigidos pelos arts. 24 e 48 da norma publicizada por autoridade máxima da UNILA. Por si só, as inobservâncias legais invalidam o documento e exigem sua reformulação para adequado embasamento de sugestões com vistas à alteração de norma regulamentar do PGD na UNILA.

Todavia, as inobservâncias legais expostas, capazes de macular e invalidar qualquer proposição de mudança em norma de PGD sem revisão do relatório analítico e construção de relatórios gerenciais, não são os únicos problemas visualizados a partir de uma leitura atenta do documento publicizado.

Nota-se que o relatório está direcionado à avaliação dos atendimentos da comunidade, ignorando que o trabalho técnico não se resume a atendimentos à comunidade (**se todos os trabalhos fossem de atendimento, todos os setores teriam jornada flexibilizada de 30h e trabalho em três turnos - vide Decreto nº 1.590/95 e Relatório de Auditoria Controladoria Geral da União nº 201603230**), bem como não se dedicando a verificar que os objetivos legais do Programa de Gestão de Desempenho estão sendo devidamente cumpridos. Sobre os últimos, a Portaria nº 444/2022/GR - replicando normatizações nacionais sobre o assunto- prevê:

Art. 4º São objetivos do Programa Gestão e Desempenho:

- I - implementar a gestão da produtividade e da qualidade das entregas dos(as) participantes;
- II - contribuir com a redução de custos da instituição;

⁶ Embora não cite a data dos dados, foi notado que os números de servidores em PGD expostos em relatório não refletem a condição atual de cada setor da UNILA.

- III - motivar o comprometimento dos(as) participantes com os objetivos da instituição;
- IV - estimular o desenvolvimento do trabalho criativo, da inovação e da cultura digital;
- V - proporcionar mais qualidade de vida aos(às) servidores(as), principalmente por meio da otimização do tempo com mobilidade, escolha do ambiente de trabalho, flexibilidade de horários, redução de custos com transporte, entre outros;
- VI - gerar e implementar mecanismos de avaliação e alocação de recursos;
- VII - promover a cultura orientada a resultados, com foco no incremento da eficiência e da efetividade dos serviços prestados à sociedade;
- VIII - estimular a sustentabilidade considerando a redução do consumo de combustível, disponibilidade de espaço para estacionamento e consequente melhoria na mobilidade urbana;
- IX - atrair e manter força de trabalho; e
- X - estabelecer procedimentos que visem a desburocratização da gestão administrativa.

Ao centralizar atenções em qualificar o atendimento, o relatório não verifica em nenhum momento se os objetivos do PGD estão sendo alcançados. Em certos momentos do documento sob análise, o próprio relatório confessa sua incapacidade de uso para avaliação do PGD, mormente, o PGD com trabalho remoto parcial ou integral. Diz o relatório: **“A pesquisa não foi realizada com foco exclusivo nos setores em PGD, mas buscou coletar informações para um melhor atendimento de forma geral”** (p. 07; *grifos nossos*); **“Os dados apresentados neste relatório não apresentam relação direta com a implementação do teletrabalho na Instituição”** (p. 42; *grifos nossos*).

Cientes de que o relatório apresentado se desalinha às normas vigentes, buscamos verificar, também, se ele foi capaz de cumprir o que aparentemente se dispôs, a saber avaliar a qualificação do atendimento. Neste sentido, alguns problemas foram encontrados:

- a) A validação da representatividade da avaliação levada a termo foi comprometida, haja vista a ausência de clara especificação do universo e da amostra de servidores, servidoras e discentes participantes desse processo. Os números foram resgatados por esta Comissão de analistas TAEs, autora deste estudo analítico, para evidenciar problemas graves no tratamento e na apresentação dos dados do Relatório de Implementação do PGD. Conforme se verifica na seção 6, o grupo de respondentes não constitui amostra representativa da categoria docente (27% do total) nem da categoria discente (3% do total).
- b) os dados recolhidos em pesquisa realizada com a comunidade não foram replicados em totalidade por meio de tabelas e gráficos, tampouco analisados, o que fragiliza o retrato a ser construído a partir da pesquisa;
- c) os recortes de dados não são tecnicamente explicados, de maneira a afastar suposições de enviesamento de dados;

- d) os dados ora são apresentados em percentagens, ora em quantitativos, ora em escalas (1 a 5), dificultando a comparação de dados pelo leitor e pela leitora, parecendo, em certos momentos, pretender, pela porcentagem, dar destaque a elementos que os redatores e/ou redatoras consideravam pertinentes para a defesa de uma posição previamente construída;
- e) o uso de expressões como “alguns” e seus sinônimos ou “quantidade significativa” demonstram que o relatório não consegue fazer um retrato analítico do atendimento da universidade. O leitor e a leitora não sabem quantos e de onde são os respondentes e as respondentes (apenas suas unidades e/ou setores) que apresentaram determinada resposta, dificultando análise e, por conseguinte, a assertividade em relação aos problemas a serem sanados;
- f) os dados não conseguem identificar os setores com os quais os respondentes e as respondentes tiveram maior ou menor facilidade no atendimento, mais uma vez, dificultando a avaliação;
- g) as respostas colhidas não separam diferentes momentos do atendimento, ou seja, não se consegue identificar se os problemas relatados por alguns respondentes e algumas respondentes são anteriores ou posteriores à implantação do PGF. O próprio relatório, ao avaliar os canais de atendimento assim confessa o problema:

É necessário indicar que uma grande quantidade da comunicação entre os técnicos-administrativos, **mesmo antes da implementação do teletrabalho**, já era realizada de forma não presencial por meio de e-mail, telefone, comunicações oficiais (despachos, ofícios, via SIPAC), entre outras (p. 36; *grifos nossos*).

- h) se o relatório não centrou suas forças para avaliação do atendimento a partir do PGD, a UNILA também não possui avaliação anterior do atendimento para comparativos que poderiam gerar um retrato de permanência, melhora ou degradação da qualidade;
- i) os dados não são comparados ou cruzados durante o relatório, o que implica na ausência de análises e não o torna substancialmente competente para embasar conclusões;
- j) as sugestões de todas as críticas e sugestões de todas as categorias foram consideradas pertinentes, mas não se sabe os números de respondentes que opinaram de uma ou outra maneira, de forma a prejudicar o retrato geral que se quer formar;
- k) as críticas e as sugestões, bem como todos os conteúdos expostos no relatório não redundaram em capítulo no qual são relacionados com necessidades de alteração de norma de PGD na UNILA, fazendo crer que, diferente do que

demanda a Portaria nº 444/2022/GR, art. 21, o relatório analítico e as mudanças em norma de PGD são instrumentos independentes.

Por todos os problemas relatados e considerando as transgressões do relatório em relação à Portaria nº 444/2022/GR que determinou conteúdos que deveriam por ele ser abordados (art. 21), bem como a inexistência de relatórios gerenciais publicizados (arts. 24 e 48 da Portaria nº 444/2022/GR) e com devidas análises incluídas em relatório analítico, entendemos que a UNILA deva dedicar forças para a refacção do documento, garantindo a ele sua qualidade e sua legalidade.

Posteriormente, considerando a indispensabilidade legal (art. 21, §2º, da Portaria nº 444/2022/GR) de relatório analítico prévio, mudanças no regramento do Programa de Gestão de Desempenho da UNILA poderão ser propostas, alterando-se aspectos avaliados, de maneira científica e tecnicamente confiável, como carentes de aprimoramento.

As recomendações expostas ao longo deste documento, como esclarecido desde a seção de *Apresentação*, buscam indicar caminhos legais e técnicos que – caso seguidos – garantem que o Conselho Universitário tome sua decisão final sobre a matéria do PGD com segurança legal, da maneira mais conveniente e adequada à qualificação dos serviços da universidade e com respeito ao bem-estar da comunidade universitária.

Sem a posse de documentos qualitativos, cujas características e exigências são expostas por norma vigente (relatórios gerenciais locais e central⁷ e relatório analítico – Portaria nº 444/2022/GR), impõe-se ao CONSUN a decisão às escuras e, mais do que isso, induz-se o nobre colegiado à aprovação de regra que poderá, futuramente, ser julgada legalmente nula, em decorrência de inobservância a aspectos prévios legais vigentes.

Isto posto, frisa-se que o CONSUN tem o direito ao acesso a todos os dados e informações – precisos e completos – que a legislação lhe garante para avaliar futura norma reguladora do PGD na UNILA. O *Relatório de Implantação do PGD*, já em suas páginas confessou que sua “[...] pesquisa não foi realizada com foco exclusivo nos setores em PGD, mas buscou coletar informações para um melhor atendimento de forma geral” (p. 7); ou mais claramente anunciou **“Os dados apresentados neste relatório não apresentam relação direta com a implementação do teletrabalho na Instituição”** (p. 42).

Finaliza-se este documento com a compreensão de que o PGD, como uma estrutura viva, carece e carecerá de mudanças durante toda a sua existência para que possa se adequar às necessidades de uma instituição de educação superior dinâmica e em constante evolução. Porém essas mudanças precisam ser balizadas por dados sólidos que realmente pretendam identificar a raiz dos problemas e desafios enfrentados. Soluções pautadas em

⁷ Novamente registramos que, segundo a Portaria n. 444/2022/GR, art. 48, §1º, e art. 29, da Instrução Normativa SEGES-SGRT/MGI n. 24, de 28 de julho 2023 **o relatório gerencial central deverá ser encaminhado ao órgão central do Siorg, via Interface de Programação de Aplicação- API. Aparentemente, até o momento, a UNILA não o produziu e, portanto, carece dele não apenas para subsidiar decisões internas como para cumprir exigência de norma nacional.**

avaliações superficiais e genéricas correm o risco de não trazer resoluções satisfatórias, ou pior, gerar um agravamento de problemas historicamente enfrentados pela UNILA.

Referências

BRASIL. **Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995.** Dispõe sobre a jornada de trabalho dos servidores da Administração Pública Federal direta, das autarquias e das fundações públicas federais, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1995. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D1590.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%201.590%2C%20DE%2010,que%20lhe%20confere%20o%20art. Acesso em: 28 mar. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 1.867, de 17 de abril de 1996.** Dispõe sobre instrumento de registro de assiduidade e pontualidade dos servidores públicos federais da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1867.htm. Acesso em: 28 mar. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 7133, de 19 de março de 2010.** Regulamenta os critérios e procedimentos gerais a serem observados para a realização das avaliações de desempenho individual e institucional e o pagamento das gratificações de desempenho de que tratam as Leis nºs 9.657, de 3 de junho de 1998, 10.484, de 3 de julho de 2002, 10.550, de 13 de novembro de 2002, 10.551, de 13 de novembro de 2002, 10.682, de 28 de maio de 2003, 10.768, de 19 de novembro de 2003, 10.871, de 20 de maio de 2004, 10.883, de 16 de junho de 2004, 11.046, de 27 de dezembro de 2004, 11.090, de 7 de janeiro de 2005, 11.095, de 13 de janeiro de 2005, 11.156, de 29 de julho de 2005, 11.171, de 2 de setembro de 2005, 11.233, de 22 de dezembro de 2005, 11.344, de 8 de setembro de 2006, 11.355, de 19 de outubro de 2006, 11.356, de 19 de outubro de 2006, 11.357, de 19 de outubro de 2006, 11.784, de 22 de setembro de 2008, 11.890, de 24 de dezembro de 2008, e 11.907, de 2 de fevereiro de 2009. Brasília, DF: Presidência da República, 2010. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2010/decreto/d7133.htm. Acesso em: 28 mar. 2024.

BRASIL. **Lei nº 12.551, de 15 de dezembro de 2011.** Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12551.htm. Acesso em: 28 mar. 2024.

BRASIL. Portaria nº 1.242, de 15 de maio de 2015. Regulamenta a experiência-piloto do Programa de Gestão que permite o teletrabalho no âmbito da Controladoria-Geral da União.

Diário Oficial da União, seção 1, Brasília, DF, nº 92, p. 1-3, 18 maio 2015. Disponível em:

https://repositorio.cgu.gov.br/xmlui/bitstream/handle/1/41910/Portaria_CGU_1242_2015.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Acesso em: 28 mar. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017.** Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de

janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acesso em: 28 mar. 2024.

BRASIL. Instrução Normativa nº 1, de 31 de agosto de 2018. Estabelece orientação, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec relativos à implementação de Programa de Gestão, de que trata o § 6º do art. 6º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, DF, nº 170, p. 92-94, 3 de setembro de 2018. Disponível em: https://www.ingov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/39382838/do1-2018-09-03-instrucao-normativa-n-1-de-31-de-agosto-de-2018-39382704?rel=outbound. Acesso em: 28 mar. 2024.

BRASIL. **Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020**. Dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19), e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv927.htm#:~:text=MPV%20927&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20as%20medidas%20trabalhistas,%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%Aancias. Acesso em: 28 mar. 2024.

BRASIL. Instrução Normativa 65, de 30 de julho de 2020. Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SipeC relativos à implementação de Programa de Gestão. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, DF, nº 146, p. 21-23, 31 de julho de 2020. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/39382838/do1-2018-09-03-instrucao-normativa-n-1-de-31-de-agosto-de-2018-39382704?rel=outbound. Acesso em: 28 mar. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022**. Dispõe sobre o Programa de Gestão e Desempenho - PGD da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d11072.htm. Acesso em: 28 mar. 2024.

CONTROLADORIA REGIONAL DA UNIÃO NO ESTADO DO PARANÁ. **Relatório de Auditoria Controladoria Geral da União nº 20160323**. Dispõe sobre o acompanhamento preventivo dos processos de flexibilização da jornada de trabalho sem redução de vencimentos da UNILA. Curitiba/PR: CGU-Regional/PR, 21 de novembro de 2016.

CRESPO, Antônio Arnot. **Estatística Fácil**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Ofício Circular SEI nº 1069/2020-ME**. Autoriza a retirada de equipamentos tecnológicos da repartição para serem utilizados pelos servidores em suas residências. Brasília, DF: Ministério da Economia, 2020.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Instrução Normativa SGP-SEGES/SEDGG/ME nº 89, de 13 de dezembro de 2022**. Estabelece orientações a serem observadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg, relativas à implementação e execução de Programa de Gestão e Desempenho - PGD. Brasília, DF: Ministério da Economia, 2022. Disponível em:

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-sgp-seges/sedgg/me-n-89-de-13-de-dezembro-de-2022-451152923>. Acesso em: 28 mar. 2024.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Instrução Normativa SGP-SEGES/SEDGG/ME nº 2, de 10 de janeiro de 2023**. Revoga a Instrução Normativa SGP-SEGES/SEDGG/ME nº 89, de 13 de dezembro de 2022, que estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg relativos à implementação de Programa de Gestão e Desempenho - PGD, e dá outras providências. Brasília, DF: Ministério da Economia, 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-sgp-seges-/me-n-2-de-10-de-janeiro-de-2023-457679698>. Acesso em: 28 mar. 2024.

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS. **Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGPRT/MGI nº 24, de 28 de julho de 2023**. Estabelece orientações a serem observadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg, relativas à implementação e execução do Programa de Gestão e Desempenho - PGD. Brasília, DF: **Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos**, 2023. Disponível em:

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-conjunta-seges-sgpert-/mgi-n-24-d-e-28-de-julho-de-2023-499593248>. Acesso em: 28 mar. 2024.

MOREIRA, Terezinha de Jesus Rocha Vilanova; SANTOS, Marlei Rosa dos; MOREIRA, Antonia Leidiana (Orgs.). **Estatística básica**. Teresina: EdUESPI, 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA - UNILA. Gabinete da Reitoria. Portaria nº 97, de 18 de março de 2020. Regulamenta as rotinas de trabalho e os procedimentos administrativos no âmbito da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, por período indeterminado. **Boletim de Serviço**, Foz do Iguaçu, nº 21, de 18 de março de 2020. Disponível em:

<https://atos.unila.edu.br/atos/portaria-n-ordm-97-2020-gr-1694>. Acesso em: 22 mar. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA - UNILA. Conselho Universitário. Resolução nº 18, de 20 de setembro de 2022. Estabelece as diretrizes norteadoras da implementação do Programa de Gestão e Desempenho na Universidade

Federal da Integração Latino-Americana. **Boletim de Serviço**, Foz do Iguaçu, n° 171, de 20 de setembro de 2022. Disponível em:

<https://atos.unila.edu.br/atos/resolucao-n-ordm-18-2022-consun-8929?original=true>.

Acesso em: 22 mar. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA - UNILA. Gabinete da Reitoria. Portaria n° 444, de 29 de setembro de 2022. Institui o Programa de Gestão e Desempenho no âmbito da UNILA e estabelece as orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observadas pelos órgãos internos. **Boletim de Serviço**, Foz do Iguaçu, n° 178, de 29 de setembro de 2022. Disponível em:

<https://atos.unila.edu.br/atos/portaria-n-ordm-444-2022-gr-9046>. Acesso em: 22 mar. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA - UNILA. Gabinete da Reitoria. Portaria n° 513, de 21 de novembro de 2022. Cria o Comitê de Avaliação e Acompanhamento do Programa de Gestão e Desempenho no âmbito da UNILA. **Boletim de Serviço**, Foz do Iguaçu, n° 210, de 22 de novembro de 2022. Disponível em:

<https://atos.unila.edu.br/atos/portaria-n-ordm-513-2022-gr-9575>. Acesso em: 22 mar. 2024.

WHEELAN, Charles. **Estatística**: o que é, para que serve e como funciona. Trad. George Schlesinger. Rio de Janeiro, Zahar, 2016.

ANEXOS



Of.051/2024

Foz do Iguaçu/PR, 25 de março de 2024.

À Reitora da UNILA - Diana Araújo Pereira

O SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EDUCAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO DO ESTADO DO PARANÁ - SINDITEST/PR vem informar que em assembleia realizada no dia 22 de março de 2024, a categoria técnica da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, reprovou - **por unanimidade** - a proposta de nova regulamentação do Programa de Gestão de Desempenho da UNILA, processo 23422.015097/2020-41. A reprovação reafirma e formaliza o descontentamento da categoria TAE com a proposta abruptamente encaminhada ao Conselho Universitário e, por pressão de servidores(as) técnicos(as), retirada de pauta.

Ademais, aproveitamos a oportunidade para registrar os compromissos da gestão - pertinentes à alteração do regramento do PGD - firmados com a categoria em reunião do Conselho Universitário, do dia 18 de março de 2024. São eles:

- a) a categoria TAE apresentará cronograma de atividades para construção/discussão do PGD na UNILA, estando, dentre as atividades, previstos debates públicos com categorias e com a gestão da universidade;
- b) o relatório e a minuta de regulamento sobre o PGD serão discutidos e, por decorrência, construídos no CAAPGD;
- c) a minuta discutida e construída no CAAPGD será submetida à apreciação coletiva em assembleia TAE para, posterior, encaminhamento à apreciação final do CAAPGD, buscando-se, na ocasião, o máximo de consenso possível;

Sinditest-PR

+55 41 (41) 3362-7373
Av. Agostinho de Leão Júnior, 177
Alto da Glória | Curitiba - PR | CEP: 80030-110



- c) o processo a ser encaminhado ao CONSUN deverá conter, minimamente: i) documentos que comprovarão todo o histórico de discussões do relatório e da minuta de norma; ii) aprovações no CAAPGD do relatório e da minuta de norma; iii) o relatório produzido e aprovado no comitê competente; e iv) a norma elaborada após discussões já mencionadas;
- d) no CONSUN, haverá a indicação de uma comissão relatora paritária, a qual trabalhará após a greve da categoria TAE;
- e) a comissão relatora fará consultas e audiências públicas para ampla discussão da proposta de regulamento;
- f) a presidência do CONSUN assumiu o compromisso de que a pauta não tramitará em regime de urgência e respeitará o prazo, entendido como necessário, pela comissão relatora paritária para construção da proposta;
- g) após aperfeiçoamento da minuta, em prazo de cronograma mencionado em "a", o CONSUN aprovará regras basilares do PGD na UNILA, substituindo as atualmente vigentes; e
- h) até o fim do processo, o PGD atual de todos os servidores(as) técnicos(as) administrativos(as) em educação não sofrerá alterações, sendo, portanto, prorrogados todos os editais/portarias vigentes, sobretudo, os que vencerão ainda no mês de março.

Os compromissos dispostos estão calcados em comunicação entregue aos(às) conselheiros(as) (vide anexo) e nas ponderações feitas em reunião, cujo link de acesso fornecemos: https://www.youtube.com/watch?v=vxsuw_4y8LM&ab_channel=SindUNILA.

Restaram claras em encontro do CONSUN, as falhas de instrução processual e inobservâncias de competências legais do CAAPGD, bem como

se evidenciou o apoio dos(as) nobres conselheiros(as) à necessidade de ampla discussão do PGD na UNILA antes de quaisquer alterações; o respeito ao período de greve da categoria TAE; a imprescindibilidade de que o CAAPGD participe ativamente das construções de documentos norteadores do PGD e tenha suas competências respeitadas. Pelo apoio, **agradecemos aos(as) membros(as) do colegiado máximo de nossa universidade.**

Esclarecemos que o cronograma aludido em "a" será entregue à Reitoria e ao Conselho Universitário via ofício no dia 05 de abril de 2024, após aprovação em assembleia da categoria TAE.

Mais uma vez, apelamos ao bom senso da Administração no sentido de, enquanto não aprovado novo regramento para o PGD, mantenha-se o que se encontra sendo praticado em todas as unidades da UNILA. De modo especial, citamos o caso da Prefeitura, cuja regra em nova seleção toma como base alto índice de presencialidade e vedação de PGD para todas as chefias, modificando a tipologia de PGD da equipe. No caso em tela, indicamos renovação de portarias anteriores com modificação, apenas, do setor de lotação cuja nomenclatura foi alterada com a extinção da Secretaria de Implantação do Campus e implantação de nova macrounidade. Lembramos que, durante a aprovação da nova macrounidade no CONSUN, a gestão argumentou que não haveria mudanças de trabalho, de forma que não se justifica a publicação de novo edital de seleção de PGD.

Finalmente, solicitamos que, como parte do compromisso da gestão da UNILA com a ampla discussão do PGD, a Reitora indique servidores e servidoras para compor a rede PGD do Governo Federal. A próxima reunião do grupo ocorrerá em 02 de abril de 2024. Desde já requeremos que **pelo menos uma** das duas vagas seja reservada a representante da categoria a ser escolhido em próxima assembleia.

Sinditest-PR

+55 41 (41) 3362-7373
Av. Agostinho de Leão Júnior, 177
Alto da Glória | Curitiba - PR | CEP: 80030-110

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente
gov.br FERNANDA PEREIRA
Data: 25/03/2024 15:43:02 -0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Fernanda Pereira
Coordenação de Saúde do Trabalhador

Sinditest-PR

+55 41 (41) 3362-7373
Av. Agostinho de Leão Júnior, 177
Alto da Glória | Curitiba - PR | CEP: 80030-110



/sinditest



/sinditestpr



/SinditestPR_Sindicato

sinditest.org.br

Zimbra

Importantes esclarecimentos

De : Reitoria UNILA <reitoria@unila.edu.br>

Sáb, 30 de mar de 2024 19:22

Assunto : Importantes esclarecimentos

Para : lista-consun@unila.edu.br,
dilcenobritez@gmail.com, leidi0395@gmail.com

Prezadas Conselheiras,
Prezados Conselheiros,

1.A Reitoria vem se posicionar diante das graves acusações que estão sendo divulgadas, no sentido de esclarecer sobre as responsabilidades que assume enquanto autoridade decisória. Somos uma gestão democraticamente eleita e legitimamente empossada, e não vamos nos eximir de atuar em qualquer âmbito da administração pública que nos seja exigido, por força de lei e pelo compromisso com o interesse público e o fortalecimento de nossa instituição.

2. O fato de estarmos em um período de greve da categoria TAE não isenta quaisquer coletivos da responsabilidade de veiculação de informações incorretas.
3. As disputas políticas no contexto brasileiro dos últimos anos demonstram que há que haver equilíbrio e respeito entre as instâncias decisórias para que se assegure a regularidade da vida pública e que se priorizem os interesses da sociedade.
4. A democracia não se faz solapando os direitos e deveres da instância deliberativa que compõe o sentido republicano de nossas instituições. Sabemos que a saúde institucional se mantém vigente quando respeitamos suas normativas e instâncias decisórias.
5. Em virtude da mudança na Instrução Normativa nº 24/2023 que estabelece novas orientações, critérios e procedimentos para o Programa de Gestão e Desempenho (PGD) no serviço público federal, e também do relatório elaborado a partir da avaliação da primeira experiência instaurada na UNILA, a Reitoria propôs nova regulamentação para a instituição, que foi encaminhada para o Conselho Universitário. Apesar de ser um ato discricionário de gestão, foi uma escolha da Reitoria submeter a nova regulamentação interna do PGD à apreciação colegiada do CONSUN.
6. Em nosso contexto, a validação das decisões tomadas e a devida seriedade e o respeito diante das normas e das instâncias decisórias de nossa universidade passam pelo CONSUN:

“O CONSUN é o órgão máximo da instituição com caráter normativo, deliberativo, recursal, de planejamento e de controle, responsável pela formulação da política geral da Universidade nos planos acadêmico, administrativo, financeiro, patrimonial e disciplinar.”

7. Portanto, nenhuma comissão tem atuação superior a este Conselho, cujos

membros foram eleitos e cujas decisões são construídas democraticamente. Segundo normatizado, a CAAPGD deve “manifestar-se quando houver proposta de reformulação do regulamento de PGD na Unila.” Para esta manifestação foram organizadas duas reuniões, cujas atas serão brevemente anexadas ao processo, sendo possível que a mesma seja novamente acionada pela Comissão Relatora do processo, se o considerar pertinente.

8. Desde o início de nossa gestão a CAAPGD foi envolvida em toda a metodologia de revisão da proposta de nova resolução, tendo sido responsável pela avaliação e pela redação do relatório final, segundo o cronograma apresentado em nota de esclarecimento da Reitoria, em 18 de março:

- Julho de 2023 – Início do processo de avaliação do PGD, Portaria N.329 de 05 de julho de 2023.
- Setembro de 2023 – Recomposição da CAAPGD - Comitê de Acompanhamento e Avaliação do PGD.
- Outubro de 2023 – Início da avaliação do PGD pela comunidade universitária.
- Outubro de 2023 – Prorrogação dos editais de vigência do PGD para março de 2024, data prevista para a apresentação de nova regulamentação.
- Dezembro de 2023 – Entrega do Relatório Técnico de Avaliação do PGD.

9. O Relatório Técnico de Avaliação do PGD é um documento público e está disponível no SIPAC desde dezembro de 2023. O documento faz parte da instrução do processo de revisão das normativas do PGD e do Teletrabalho na UNILA.

10. Esta presidência considera que é **a partir da entrada em pauta** que o processo deve ser apreciado, em sua integridade, pelos(as) conselheiros(as), fomentando todos os debates necessários para a apreciação de um tema tão fundamental para todas as categorias da Universidade, e que irá direcionar a organização do trabalho nos próximos anos de nossa instituição.

11. O encaminhamento dado pela Reitoria visa proporcionar uma visão integral e processual, o mais completa possível, para que as decisões sejam bem fundamentadas e voltadas ao interesse maior de planejamento, organização e atendimento à comunidade universitária da UNILA, sem desconsiderar, obviamente, as condições de bem-estar do trabalhador e da trabalhadora da instituição.

12. Recorde-se, ainda, que a CAAPGD (PORTARIA nº 444, de 29 de Setembro de 2022), até maio de 2023 não havia gerado nenhum relatório, ou quaisquer dados, que indicasse a realização de avaliação da implementação do programa, como preveem suas atribuições e o prazo de seis meses após implementação do programa na UNILA.

13. Se a CAAPGD tivesse elaborado relatórios e dados de qualquer natureza no prazo estabelecido em Portaria, em junho de 2023 já teríamos acesso à análise dos processos iniciais do PGD na UNILA, visto que entre suas atribuições está, justamente, realizar a avaliação da implementação do programa por meio de relatório analítico que contenha:

- I - O grau de comprometimento dos(as) participantes;
- II - A efetividade no alcance de metas e resultados;
- III - Os benefícios e prejuízos para a unidade, incluindo análise da execução do planejamento anual da unidade;
- IV - As facilidades e dificuldades verificadas na implantação e utilização do sistema;
- V - A conveniência e a oportunidade na manutenção do Programa de Gestão e Desempenho, fundamentada em critérios técnicos e considerando o interesse da Administração; e

VI - A execução do planejamento da unidade no período.

14. O que está em questão, concretamente, na proposta da Reitoria, é o imprescindível aumento da presencialidade do corpo técnico na UNILA. Considerando o fim da pandemia e o fato de que somos uma universidade fundamentada na atuação presencial (ensino, pesquisa e extensão), este não é um dado menor.
15. Em síntese, o Relatório Técnico de Avaliação do PGD traz dados relevantes do atual funcionamento do PGD e do Teletrabalho na UNILA, que a colocam entre as IES brasileiras com maior adesão a este processo, ainda experimental, de organização do trabalho. Suas consequências positivas e negativas estão detalhadas no relatório. Em síntese:

- Entre 2022 e 2023, a UNILA implementou o Programa de Gestão e Desempenho com a adesão de 71,8% dos servidores técnicos-administrativos da instituição.

- Dentre os servidores que não aderiram ao PGD temos os servidores em setores com flexibilização de jornada decorrente de atendimento ao público ininterrupto, servidores que optaram por não aderir ao programa, tão bem como servidores novos que ingressaram na instituição entre julho e agosto de 2023 por meio de concurso regido pelo edital nº 01/2022/PROGEPE e que, pelas normas vigentes, estão impedidos de aderir ao PGD na modalidade teletrabalho no primeiro ano de estágio probatório.

- Dentre os servidores que aderiram ao PGD, 50,65% encontram-se em teletrabalho parcial e 45,19% realizam suas atividades em teletrabalho integral. Ainda temos 11 (onze) servidores que aderiram ao programa na modalidade presencial, em que o servidor deve realizar suas atividades nas dependências físicas da instituição e 05 (cinco) servidores que foram autorizados a realizar suas atividades em teletrabalho integral no exterior.

16. Sobre os recursos ao edital de implantação do PGD na nova unidade administrativa, Prefeitura Universitária, é importante observar que este edital atende unicamente a PORTARIA nº 444, de 29 de setembro de 2022, documento em vigência até o presente momento. Quaisquer recursos que pretendam vincular o Edital a qualquer outro documento, carecem de fundamentação legal e precisam estar respaldados em fatos, para evitar distorções.
17. A respeito do processo nº 23422.015097/2020-41 - Proposta de Programa de Gestão – Unila, que seria pautado na 87ª Sessão Ordinária do Conselho Universitário, em 05 de abril, informamos que foi retirado de pauta, segundo acordado com representações TAE no dia 18 de março. O seu retorno à pauta fica condicionado ao cronograma estipulado pelo governo federal, que em normativa atualizada define novos parâmetros para o PGD e sua implementação até julho de 2024.
18. As medidas adotadas pela Reitoria para a nova regulamentação do PGD na UNILA respondem aos novos decretos governamentais e ao interesse público. Não há, portanto, qualquer relação entre este processo, que vem ocorrendo desde meados do ano de 2023, com o movimento grevista iniciado em março de 2024. Se a representação sindical da categoria tem o entendimento de que esta pauta do PGD se sobrepõe às pautas nacionais pela reestruturação do PPCTAE, para a qual endossamos todo nosso apoio, esta é uma escolha da categoria e não da Reitoria.
19. Reafirmamos nosso compromisso, declarado em 18 de março, da retirada do processo de pauta e da composição de uma comissão relatora paritária. Ratificamos, também, o compromisso para a realização de um fórum sobre PGD e Teletrabalho na UNILA, visando a qualificação do debate, em 15 de maio de 2024:

<https://portal.unila.edu.br/eventos/forum-o-pgd-e-o-teletrabalho-na-unila>

20. Por fim, declaramos mais uma vez apoio às pautas nacionais da greve de servidores(as) TAES. A reestruturação e aprimoramento da carreira são necessárias frente às novas realidades enfrentadas pelo ensino público superior, assim como o desbloqueio de cargos, realização de concursos e recomposição orçamentária das universidades.

Atenciosamente,

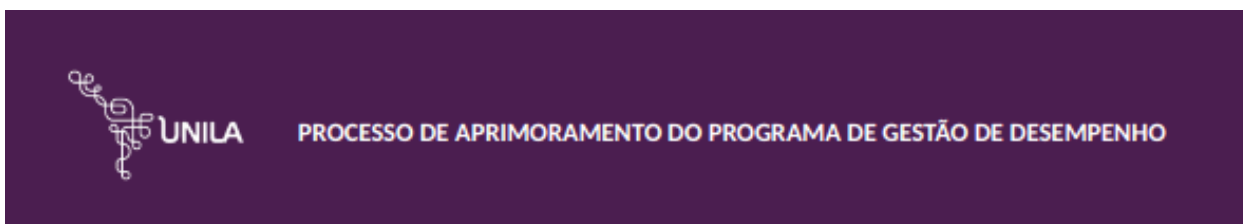
Diana Araujo Pereira

Reitora da UNILA

+55 (45) 3522 9609



Anexo C - Cronograma de trabalhos propostos pela categoria TAEs para o aprimoramento do Programa de Gestão de Desempenho



PRIMEIRO BLOCO

PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS APÓS A APROVAÇÃO DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO

Datas	Atividade(s)	Competência	Público-alvo	Resultado(s) decorrente(s)
18/03/2024	Aprovação pelo CONSUN da retirada de pauta do processo 23422.015097/2020-41 para ampla discussão sobre o PGD e regularização do processo nos termos da Portaria nº 444/2022/GR e Portaria nº 513/2022/GR (com respeito ao período de greve TAE)	CONSUN	Presidência do CONSUN	<ul style="list-style-type: none"> a) Retirada de pauta de matéria encaminhada ao CONSUN por meio do processo 23422.015097/2020-41; b) Tramitação do processo 23422.015097/2020-41 ao Comitê de Avaliação e Acompanhamento do Programa de Gestão de Desempenho (CAAPGD); c) Indicação de comissão relatora paritária para apreciação do processo 23422.015097/2020-41 após a finalização da greve da categoria técnica e para a condução de consultas e discussões públicas que julgar pertinentes; e d) Não colocação da matéria ao pleno do CONSUN em regime de urgência.
18/03/2024	Aprovação pelo CONSUN da retirada de pauta do processo 23422.015097/2020-41 para ampla discussão sobre o PGD e regularização do processo nos termos da Portaria nº 444/2022/GR e Portaria nº 513/2022/GR (com respeito ao período de greve TAE)	CONSUN	CAAPGD	<ul style="list-style-type: none"> a) Recebimento de relatórios gerenciais setoriais (art. 24, da Portaria nº 444/2022/GR); b) Elaboração de relatório gerencial central e aprovação dele em seu pleno (art. 48, da Portaria nº 444/2022/GR) para posterior encaminhamento ao órgão central do Siorg, via Interface de Programação de Aplicação- API; c) Revisão do relatório analítico, nos termos do art. 20, §5º e art. 21, da Portaria nº 444/2022/GR e aprovação do documento pelo pleno do CAAPGD; e d) Elaboração de minuta para alteração do Programa de Gestão de Desempenho na UNILA, com base nos relatórios mencionados e atividades públicas desenvolvidas.

Datas	Atividade(s)	Competência	Público-alvo	Resultado(s) esperado(s)
18/03/2024	Aprovação pelo CONSUN da retirada de pauta do processo 23422.015097/2020-41 para ampla discussão sobre o PGD e regularização do processo nos termos da Portaria nº 444/2022/GR e Portaria nº 513/2022/GR (com respeito ao período de greve TAE)	CONSUN	Categoria TAE	<p>a) Elaboração de cronograma de atividades para discussão do PGD e ancoragem de discussões sobre o tema, redundando em apresentação de proposta de minuta de novo regramento do PGD constituída democraticamente e nos termos preconizados em legislações interna e externa vigentes;</p> <p>b) Realização de estudos sobre a temática, no que se incluem estudos de legislações externas e internas à Unila; análise de relatórios da CPA; análise do atual <i>Relatório de Implantação do PGD</i>; análises de dados coletados; debates de sugestões recolhidas junto à comunidade universitário para aprimoramento do programa; e</p> <p>c) Organização de audiências e/ou consultas públicas para debate da matéria e recolhimento de sugestões com vistas ao aprimoramento de norma acerca do PGD na Unila, colaborando com CAAPGD e com o CONSUN nas tomadas de decisões, preservadas suas competências; a saber: i) competências do CAAPGD, como consta na Portaria n. 444/2022/GR, arts. 20, §5º; art. 21; art. 24; art. 33, incisos V e VI; e art. 48; ii) competência do CONSUN, conforme art. 10, inciso VIII, do Estatuto.</p>
18/03/2024	Aprovação pelo CONSUN da retirada de pauta do processo 23422.015097/2020-41 para ampla discussão sobre o PGD e regularização do processo nos termos da Portaria nº 444/2022/GR e Portaria nº 513/2022/GR (com respeito ao período de greve TAE)	CONSUN	Comissão Relatora Paritária	<p>a) Recebimento do processo 23422.015097/2020-41, instruído de maneira completa (com histórico e resultados de todas as ações) e legalmente demandada (Portaria n. 444/2022/GR, arts. 20, §5º; art. 21; art. 24; art. 33, incisos V e VI; e art. 48), para fins de que sua decisão seja tomada com base em elementos substanciais e não seja eivada de vícios legais que possam redundar em anulação; e</p> <p>b) Organização de audiências e/ou consultas públicas, conforme sua conveniência, para debate da matéria e recolhimento de sugestões com vistas ao aprimoramento de norma acerca do PGD na UNILA.</p>

Datas	Atividade(s)	Competência	Público-alvo	Resultado(s) esperado(s)
18/03/2024	Aprovação pelo CONSUN da retirada de pauta do processo 23422.015097/2020-41 para ampla discussão sobre o PGD e regularização do processo nos termos da Portaria nº 444/2022/GR e Portaria nº 513/2022/GR (com respeito ao período de greve TAE)	CONSUN	Pleno do CONSUN	a) Recebimento do processo 23422.015097/2020-41, instruído de maneira completa (com histórico e resultados de todas as ações) e legalmente demandada (Portaria n. 444/2022/GR, arts. 20, §5º; art. 21; art. 24; art. 33, incisos V e VI; e art. 48 e capítulo VII, do Regimento Interno do CONSUN); e b) Deliberação acerca de novas regras de PGD na UNILA (art. 10, inciso VIII, do Estatuto).

Notas:

1 Os compromissos dispostos no quadro acima, assumidos em 18 de março de 2024, podem ser verificados na gravação disponibilizada neste link: https://www.youtube.com/watch?v=vxsuw_4y8LM&ab_channel=SindUNILA.

2 A organização de audiências e/ou consultas públicas para debate do PGD na Unila pela categoria TAE e pelo CONSUN não obsta que a Reitoria realize eventos semelhantes.

SEGUNDO BLOCO
CRONOGRAMA DE AÇÕES DECORRENTES DAS PROVIDÊNCIAS ELENCADAS NO PRIMEIRO BLOCO

Datas	Atividade(s)	Competência	Resultado(s) esperado(s)
18/03/2024	Retirada de pauta de matéria encaminhada ao CONSUN por meio do processo 23422.015097/2020-41	Presidência do CONSUN	Retirada de pauta de matéria encaminhada ao CONSUN por meio do processo 23422.015097/2020-41.
19/03/2024 a 05/04/2024	a) Elaboração de cronograma de atividades para discussão do PGD; b) Realização de estudos sobre a temática, no que se incluem análises de legislações externas e internas à Unila; análise de relatórios da CPA; análise do atual <i>Relatório de Implantação do PGD</i> .	Categoria TAE	a) Cronograma de ações decorrentes de aprovação do CONSUN, ocorrida em 18 de março de 2024 entregue ao Conselho Universitário e à Reitoria após aprovação em assembleia da categoria técnica; e b) Estudo analítico do <i>Relatório de Implantação do PGD</i> entregue ao Conselho Universitário e à Reitoria após aprovação em assembleia da categoria técnica.
Até 08/04/2024	Tramitação do processo 23422.015097/2020-41 ao Comitê de Avaliação e Acompanhamento do Programa de Gestão de Desempenho (CAAPGD)	Presidência do CONSUN por meio de sua secretaria	Tramitação do processo 23422.015097/2020-41 ao CAAPGD.
09/04/2024 a 22/04/2024	Recebimento do processo 23422.015097/2020-41 e elaboração de cronograma de trabalhos para recebimento de relatórios gerenciais locais, elaboração de relatório gerencial central e revisão de relatório analítico	CAAPGD	Cronograma de trabalhos para recebimento de relatórios gerenciais locais, elaboração de relatório gerencial central e revisão de relatório analítico, a ser publicado em sítio eletrônico do CAAPGD (Sugere-se a extensão máxima dos trabalhos do CAAPGD até 03 de junho de 2024).
08/04/2024 a 22/04/2024	Elaboração e divulgação de cronograma de consultas públicas, audiências públicas, fóruns e escutas qualificadas de discentes, docentes, técnicos e técnicas por Instituto, bem como de técnicas e técnicos de demais macrounidades.	Categoria TAE	Cronograma de consultas públicas, audiências públicas, fóruns e escutas qualificadas de discentes, docentes, técnicos e técnicas por Instituto, bem como de técnicas e técnicos de demais macrounidades, encaminhado-o ao CONSUN e à Reitoria da UNILA.

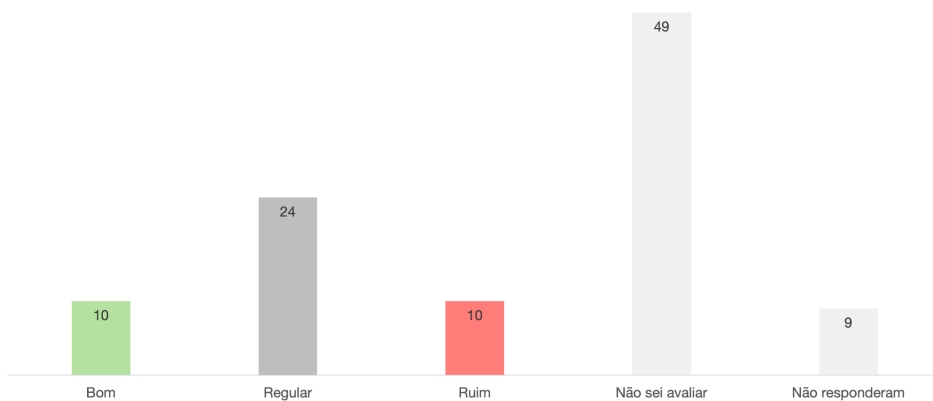
Datas	Atividade(s)	Competência	Resultado(s) esperado(s)
08/04/2024 a 30/04/2024	Realização de estudos sobre a temática, incluindo análises de legislações externas e internas vigentes, relatórios de avaliações produzidos pela CPA e elaboração de estudo analítico sobre proposta de minuta de alteração do PGD apresentada pela Reitoria no proc. 23422.015097/2020-41.	Categoria TAE	a) Estudo analítico de legislações interna e externa vigentes, relatórios da CPA e das aplicabilidades do PGD em outros órgãos públicos, sobretudo universidades; e b) Estudo analítico sobre proposta de minuta de alteração do PGD apresentada pela Reitoria no processo 23422.015097/2020-41.
23/04/2024 a 23/05/2024	Realizações de consultas públicas, audiências públicas, fóruns e escutas qualificadas de discentes, docentes, técnicos e técnicas por Instituto, bem como de técnicas e técnicos de demais macrounidades.	Categoria TAE	a) Esclarecimentos sobre os objetivos do PGD para a Administração Pública, bem como suas regras gerais de funcionamento segundo legislação vigente e histórico na UNILA; e b) Recolhimento e compilação de percepções e de sugestões da comunidade acadêmica para ajustamento das normas de PGD na UNILA.
15/05/2024	Fórum sobre PGD e Teletrabalho na UNILA	Reitoria	Organização e ampla divulgação do evento.
28/05/2024	Encaminhamento de percepções e de sugestões da comunidade acadêmica para ajustamento das normas de PGD na UNILA.	Categoria TAE	Compilação de percepções e de sugestões da comunidade acadêmica para ajustamento das normas de PGD na UNILA encaminhada ao CAAPGD e ao Conselho Universitário.
23/04/2024 a 03/06/2024	Execução de cronograma interno elaborado e publicizado em sítio eletrônico.	CAAPGD	a) Relatórios gerenciais locais recebidos (art. 24, da Portaria nº 444/2022/GR); b) Relatório gerencial central elaborado, conforme normas do art. 48, da Portaria nº 444/2022/GR e aprovado pelo CAAPGD; e c) Relatório analítico elaborado, conforme normas do art. 21, da Portaria nº 444/2022/GR e aprovado pelo CAAPGD, conforme art. 20, §5º, da mesma norma.
03/05/2024	Debate e aprovação, em assembleia, de: (i) estudo analítico de legislações interna e externa vigentes, de relatórios avaliativos da CPA e das aplicabilidades do PGD em outros órgãos públicos, sobretudo universidades; ii) estudo analítico sobre proposta de minuta de alteração do PGD apresentada pela Reitoria no proc. 23422.015097/2020-41.	Categoria TAE	Aprovações em Assembleia da categoria TAE de: a) Estudo analítico de legislações interna e externa vigentes, de relatórios de avaliações produzidos pela CPA e das aplicabilidades do PGD em outros órgãos públicos, sobretudo universidades; e b) Estudo analítico sobre proposta de minuta de alteração do PGD apresentada pela Reitoria no processo 23422.015097/2020-41.
15/05/2024	Fórum sobre PGD e Teletrabalho na UNILA.	Reitoria	Organização e ampla divulgação do evento.

Datas	Atividade(s)	Competência	Resultado(s) esperado(s)
Até 14/06/2024	Elaboração e aprovação pelo pleno de minuta de norma que altera o PGD na UNILA.	CAAPGD	Proposta de norma que altera o PGD na UNILA elaborada pelo comitê (art. 20, §2º, da Portaria nº 444/2022/GR) e aprovada pelo pleno daquela colegiado (art. 33, inciso V, da Portaria nº 444/2022/GR).
Até 17/06/2024	Encaminhamento de proposta de minuta à representação do Sindicato dos Trabalhadores em Educação das Instituições Federais de Ensino Superior no Estado do Paraná.	CAAPGD	Proposta de norma que altera o PGD na UNILA encaminhada ao SINDITEST-PR.
29/05/2024 a 20/06/2024	Elaboração de propostas para a minuta de regramento do PGD a ser aprovada pelo Conselho Universitário.	Categoria TAE	Consolidação de propostas para contribuição com proposta de norma que altera o PGD na UNILA aprovada pelo CAAPGD e encaminhada ao SINDITEST-PR.
21/06/2024	Assembleia da categoria TAE para discussão da proposta de minuta elaborada pela CAAPGD.	Categoria TAE	Aprovação em Assembleia da categoria TAE de propostas a serem encaminhadas ao CAAPGD para contribuição com minuta de norma constituída por aquele comitê.
24/06/2024	Encaminhamento pelo SINDITEST-PR de propostas aprovadas em assembleia da categoria TAE para contribuição com minuta de norma reguladora do PGD construída pelo CAAPGD.	Categoria TAE	Encaminhamento de propostas aprovadas em assembleia da categoria TAE.
28/06/2024	a) Recebimento, análise e deliberação pelo pleno do CAAPGD sobre propostas encaminhadas pelo SINDITEST-PR para contribuição com norma reguladora do PGD na UNILA; b) Consolidação final de proposta de minuta reguladora de alteração do PGD na UNILA.	CAAPGD	a) Documentos comprobatórios de análises acerca de propostas recebidas do SINDITEST e deliberação pelo pleno sobre o assunto; e b) Proposta de norma reguladora do PGD na UNILA consolidada com propostas do SINDITEST-PR aceitas e aprovada pelo pleno do CAAPGD.
Até 01/07/2024	Encaminhamento do proc. 23422.015097/2020-41, devidamente instruído com os documentos exigidos por legislação interna à UNILA, bem como com todos os documentos comprobatórios do histórico de discussões e estudos realizados pela categoria técnica, pelo comitê e por toda a comunidade universitária.	CAAPGD	Recebimento, pela Secretaria Geral da Reitoria, do proc. 23422.015097/2020-41, devidamente instruído, para as providências cabíveis.

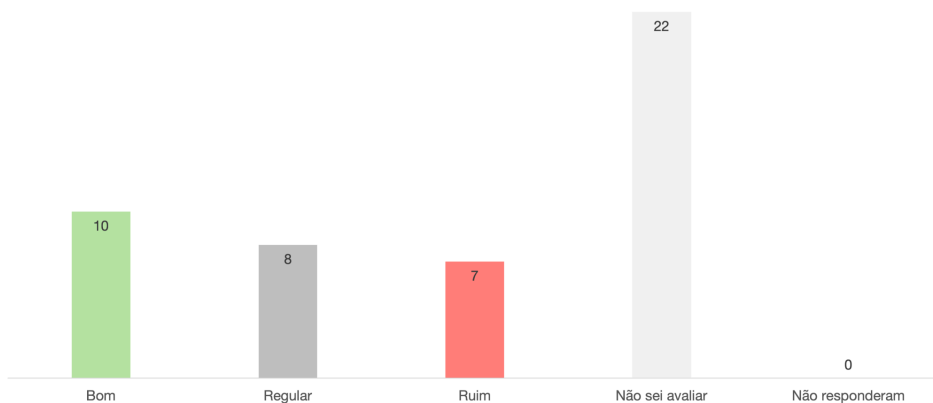
Datas	Atividade(s)	Competência	Resultado(s) esperado(s)
02/07/2024	Encaminhamento do proc. 23422.015097/2020-41 para relatoria de comissão relatora paritária.	Presidência do CONSUN por meio de sua Secretária	Proc. 23422.015097/2020-41 recebido para relatoria por comissão relatora paritária.
02/07/2024 a 19/07/2024	Trabalhos da comissão relatora paritária para opinativo final sobre alteração de norma reguladora do PGD na UNILA.	Comissão relatora paritária	a) Recebimento do proc. 23422.015097/2020-41, instruído de maneira completa (com histórico e resultados de todas as ações) e legalmente demandada (Portaria n. 444/2022/GR, arts. 20, §5º; art. 21; art. 24; art. 33, incisos V e VI; e art. 48), para fins de que sua decisão seja tomada com base em elementos consubstanciais e não seja eivada de vícios legais que possam redundar em anulação; b) Organização de audiências e/ou consultas públicas, conforme sua conveniência, para debate da matéria e recolhimento de sugestões com vistas ao aprimoramento de norma acerca do PGD na UNILA; e c) Publicização de relatoria do processo 23422.015097/2020-41.
26/07/2024	Sessão do Conselho Universitário para aprovação de alteração de norma reguladora do PGD.	Pleno do CONSUN	Apreciação da relatoria elaborada por comissão relatora paritária.
29/07/2024	Publicação de nova norma regulamentadora do PGD na UNILA.	Presidência do CONSUN por meio de sua Secretária	Nova norma regulamentadora do PGD na UNILA publicada.
Até 31/07/2024	Encaminhamento de relatório gerencial central e de nova norma do PGD da UNILA.	Reitoria	a) Relatório gerencial central encaminhamento ao órgão central do Siorg, via Interface de Programação de Aplicação- API, conforme demanda o art. 48, §1º, da Portaria n. 444/2022/GR e o art. 29, da IN SEGES-SGRT/MGI n. 24, de 28 de julho 2023; e b) Nova norma regulamentadora do PGD na UNILA, encaminhada ao SEGES-SGRT/MGI, dando-se por cumprida adequação exigida pelo art. 32, da IN SEGES-SGRT/MGI n. 24/2023.
Até 31/07/2024	Encaminhamento de relatório gerencial central e de nova norma do PGD da UNILA.	Reitoria	c) Relatório gerencial central encaminhamento ao órgão central do Siorg, via Interface de Programação de Aplicação- API, conforme demanda o art. 48, §1º, da Portaria n. 444/2022/GR e o art. 29, da Instrução Normativa SEGES-SGRT/MGI n. 24, de 28 de julho 2023; e d) Nova norma regulamentadora do PGD na UNILA, encaminhada ao SEGES-SGRT/MGI, dando-se por cumprida adequação exigida pelo art. 32, da IN SEGES-SGRT/MGI n. 24/2023.

Anexo D - Avaliação dos meios de atendimento remoto (com uso de tecnologias digitais) por discentes, docentes e TAEs

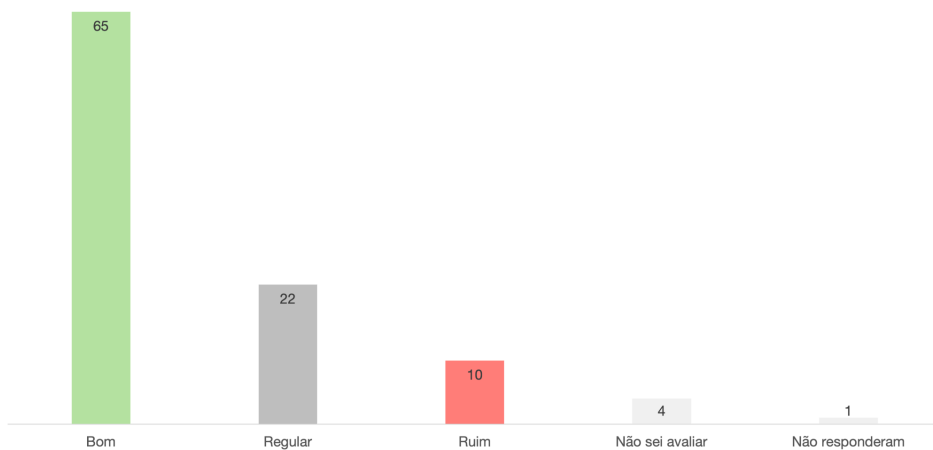
Avaliação discentes sobre o meio de atendimento: Catálogo de Serviços



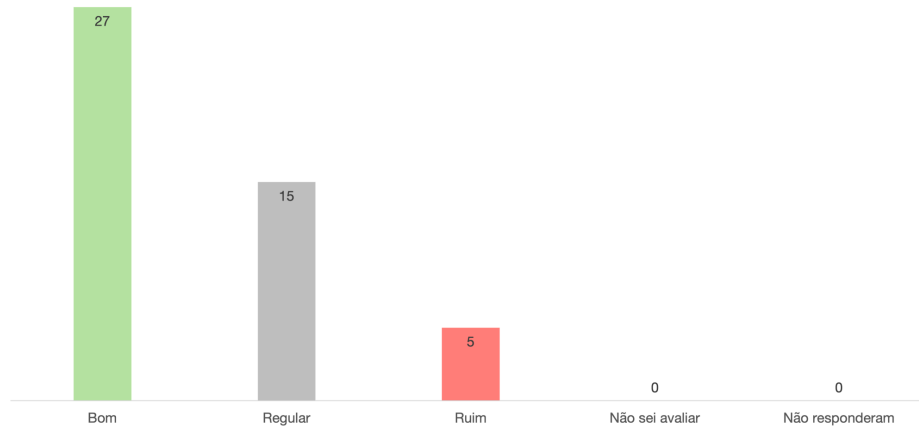
Avaliação discentes (espanhol) sobre o meio de atendimento: Catálogo de Serviços



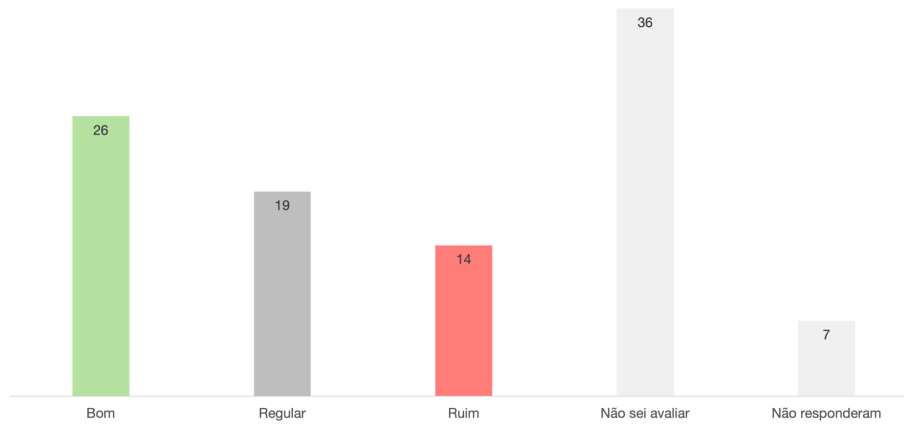
Avaliação discentes sobre o meio de atendimento: E-mail



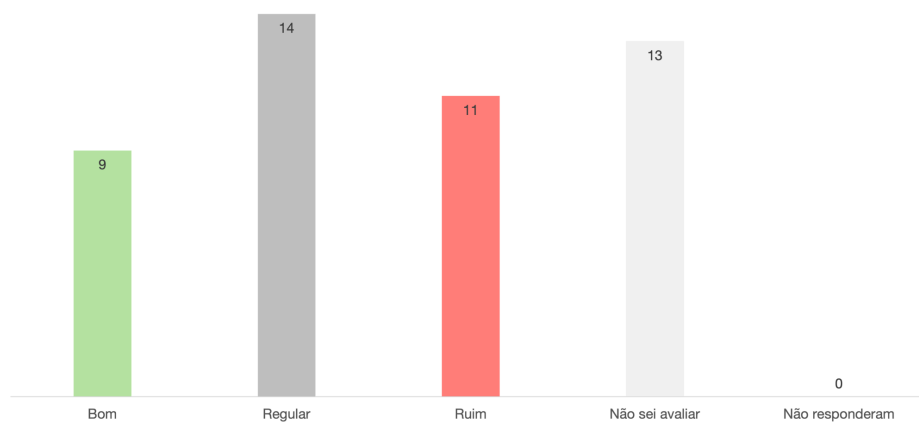
Avaliação discentes (espanhol) sobre o meio de atendimento: E-mail



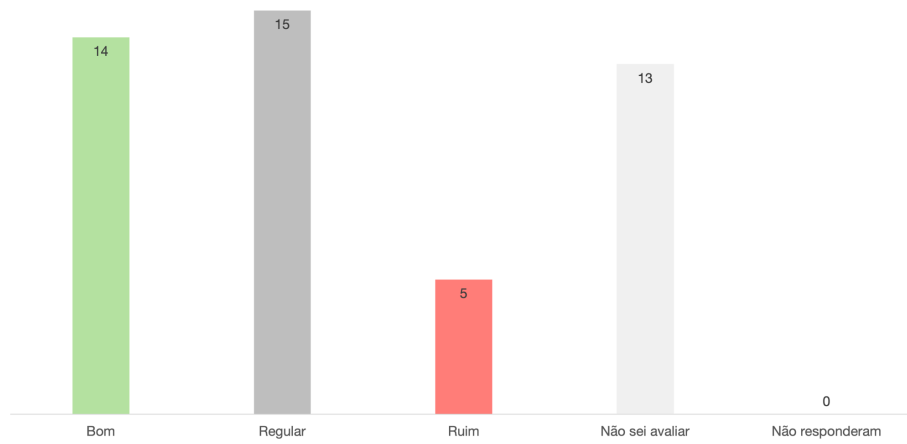
Avaliação discentes sobre o meio de atendimento: Telefone



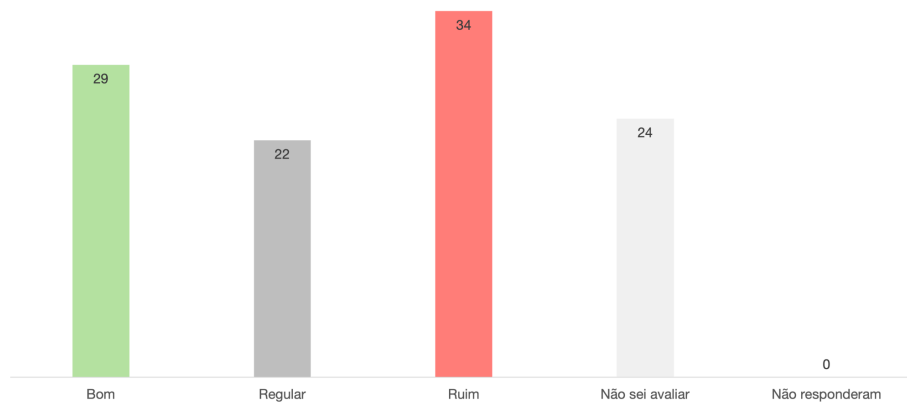
Avaliação discentes (espanhol) sobre o meio de atendimento: Telefone



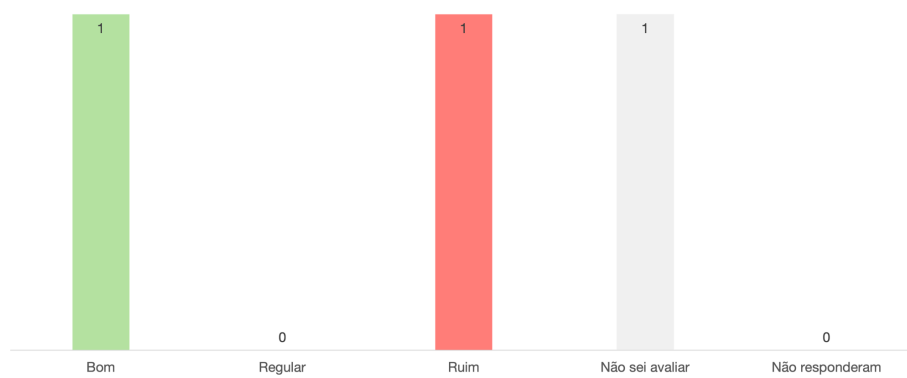
Avaliação discentes (espanhol) sobre o meio de atendimento: Whatsapp



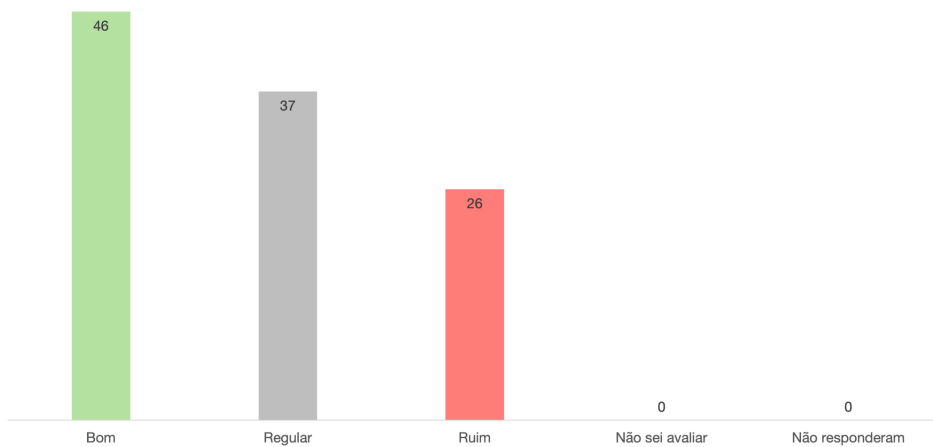
Avaliação docentes sobre o meio de atendimento: Catálogo de Serviços



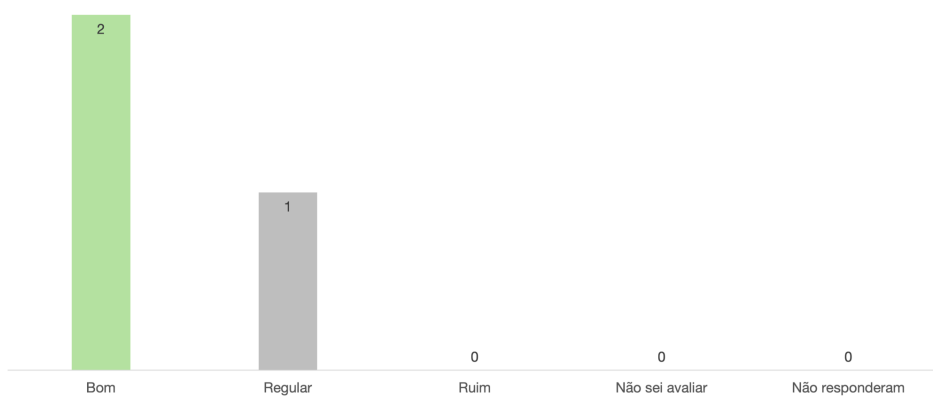
Avaliação docentes (espanhol) sobre o meio de atendimento: Catálogo de Serviços



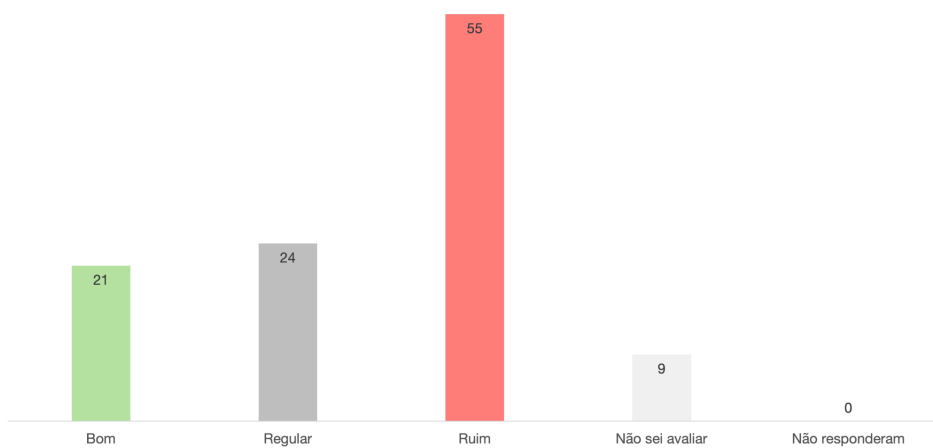
Avaliação docentes sobre o meio de atendimento: E-mail



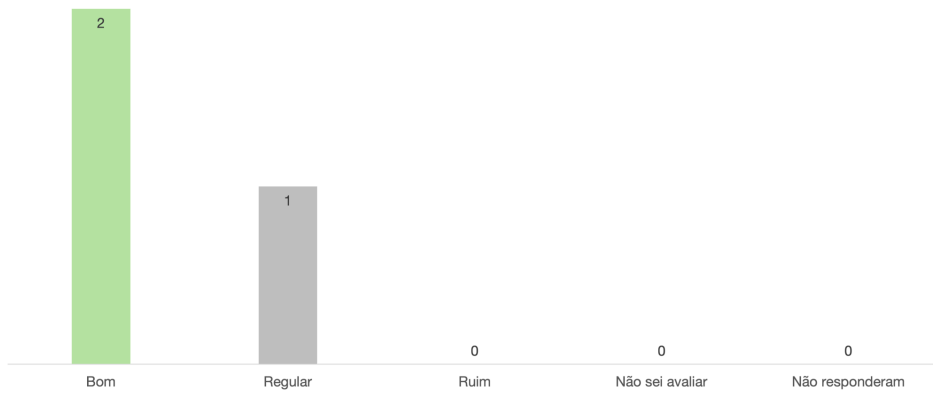
Avaliação docentes (espanhol) sobre o meio de atendimento: E-mail



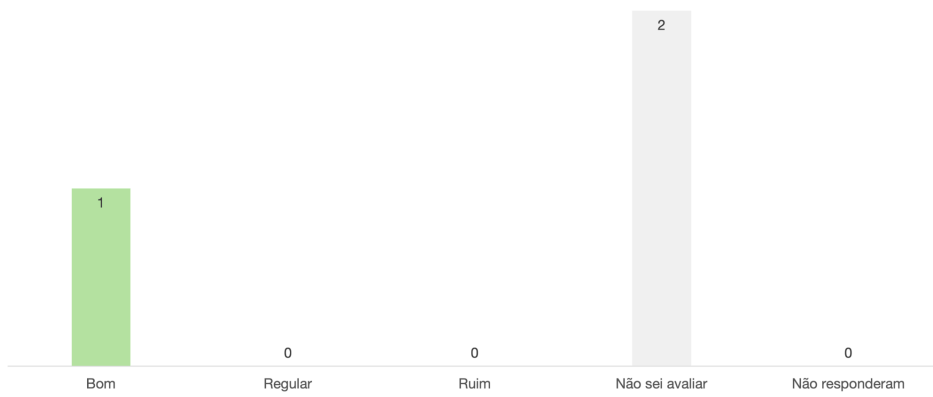
Avaliação docentes sobre o meio de atendimento: Telefone



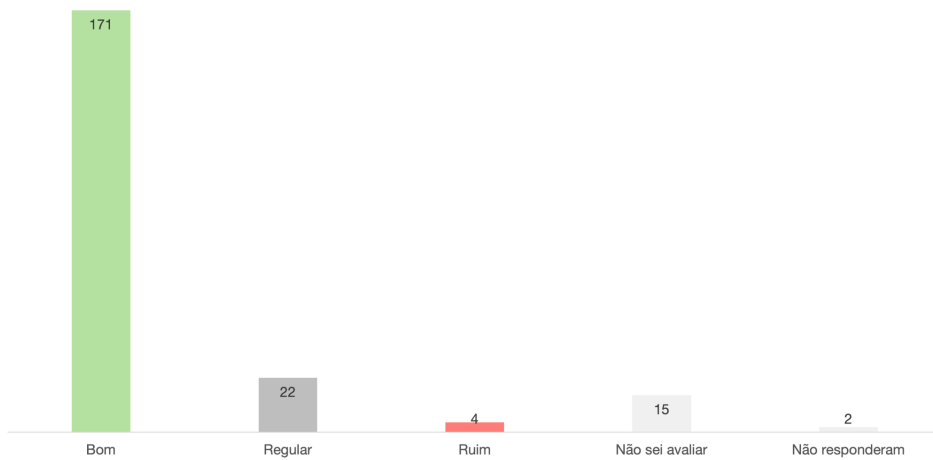
Avaliação docentes (espanhol) sobre o meio de atendimento: Telefone



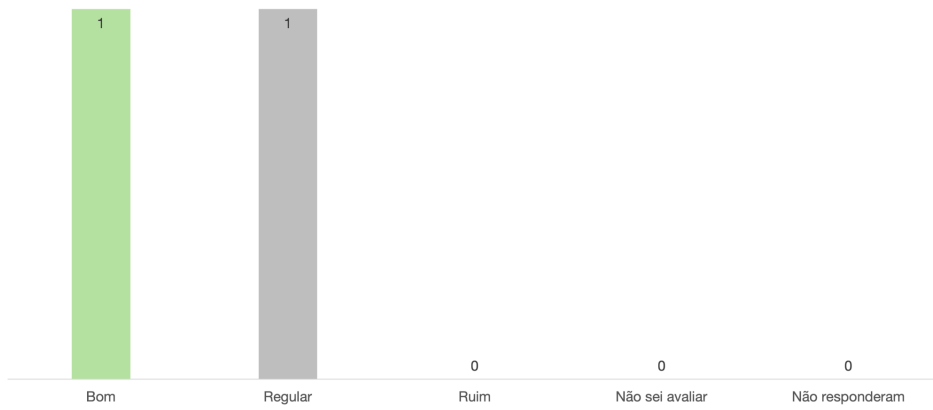
Avaliação docentes (espanhol) sobre o meio de atendimento: Whatsapp



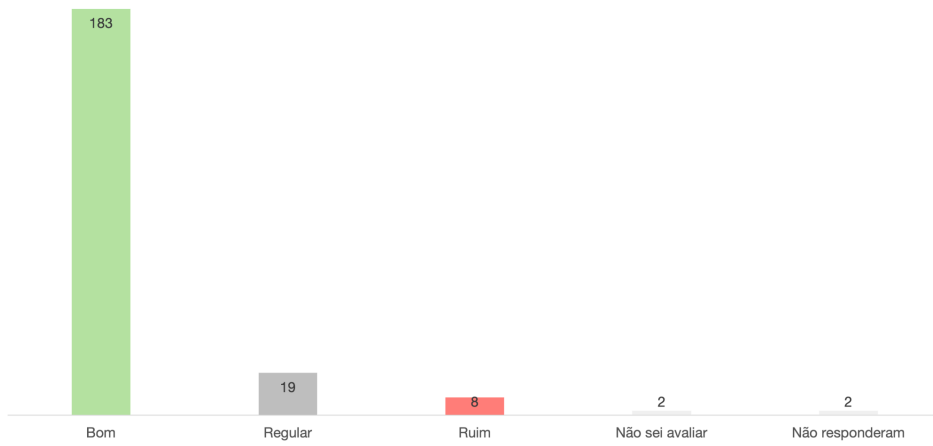
Avaliação TAEs sobre o meio de atendimento: Catálogo de Serviços



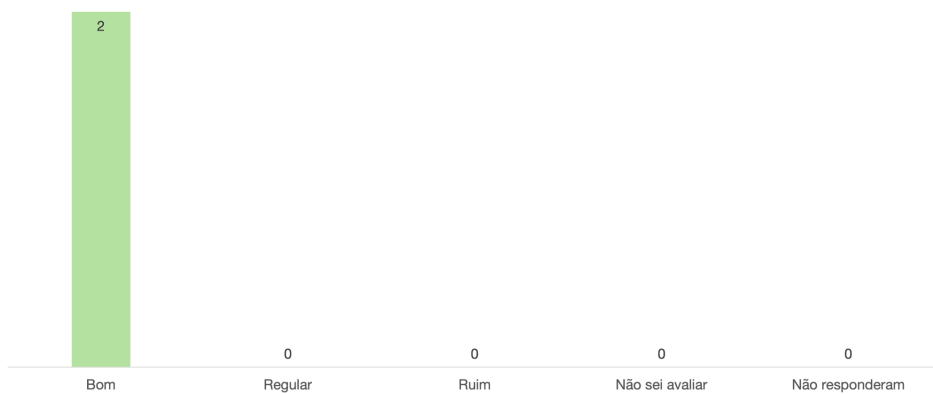
Avaliação TAEs (espanhol) sobre o meio de atendimento: Catálogo de Serviços



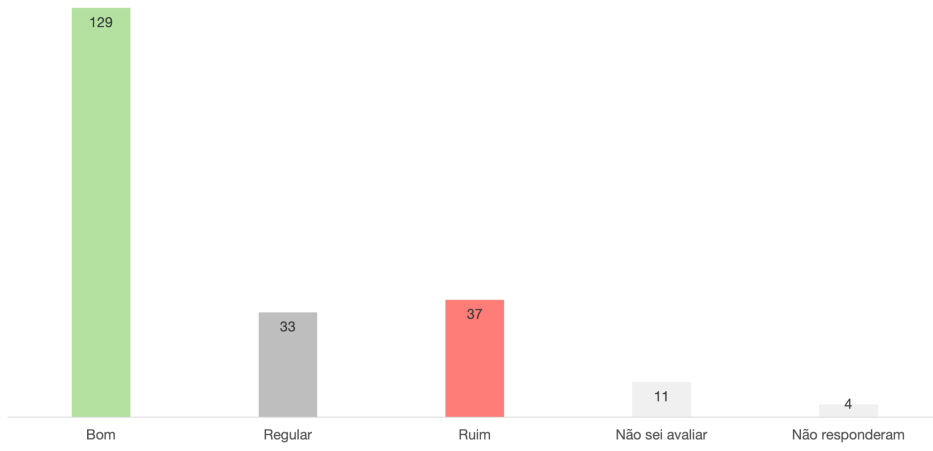
Avaliação TAEs sobre o meio de atendimento: E-mail



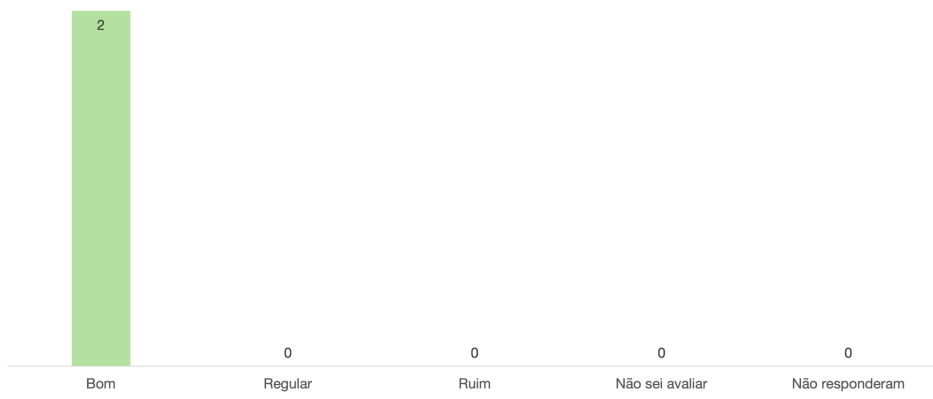
Avaliação TAEs (espanhol) sobre o meio de atendimento: E-mail



Avaliação TAEs sobre o meio de atendimento: Telefone



Avaliação TAEs (espanhol) sobre o meio de atendimento: Telefone



Avaliação TAEs (espanhol) sobre o meio de atendimento: Whatsapp

