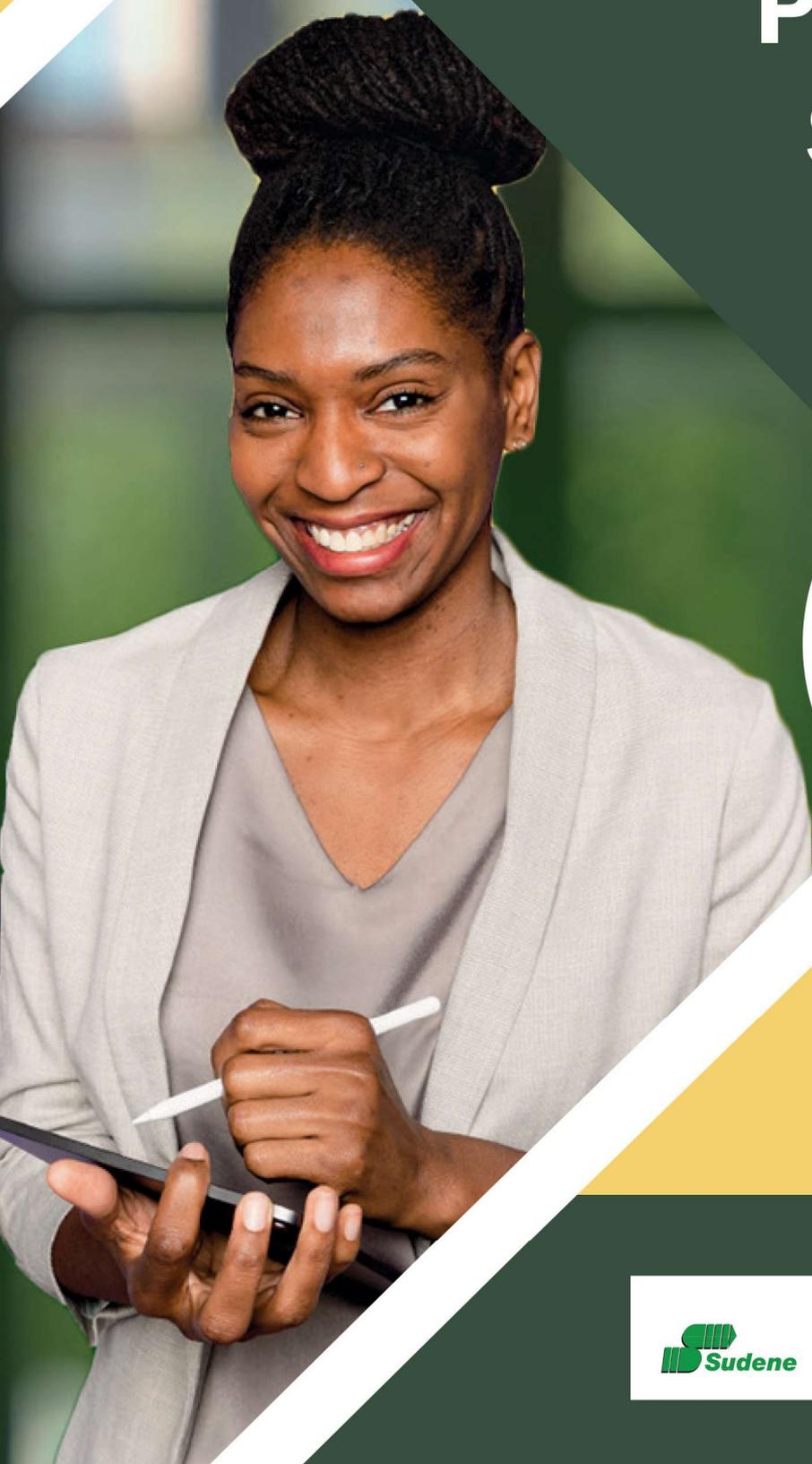


# OUVIDORIA

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA

2022





MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL  
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

# **OUVIDORIA**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA DA SUDENE  
EXERCÍCIO 2022

Souza Melo Tower, Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Boa Viagem, Recife-PE -  
CEP: 51.111-021

Fone: 55 (81) 2102.2028 e 2102.2108

# SUMÁRIO

I)	INTRODUÇÃO.....	3
II)	OBJETIVOS.....	3
III)	ASPECTOS PESQUISADOS.....	3
IV)	PERÍODO.....	3
V)	METODOLOGIA.....	3
VI)	RESULTADOS.....	4
VII)	COMENTÁRIOS DISCURSIVOS.....	8
VIII)	CONCLUSÃO.....	12

## **RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA/2022**

### **I - INTRODUÇÃO**

O presente relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação Interna realizada junto aos servidores da Sudene, fazendo uso de um questionário composto por 14 (quatorze) perguntas de múltipla escolha e 01 (uma) questão discursiva.

### **II - OBJETIVOS**

Aferir o grau de satisfação dos servidores em relação a vários aspectos do seu cotidiano bem como identificar o seu sentimento em relação a empresa e sua rotina de trabalho, visando identificar possíveis entraves que afetem diretamente seu desempenho e consequentemente reflitam na qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Com base nesses subsídios, esta Superintendência poderá desenvolver ações corretivas dentro das atribuições de sua competência.

Dessa forma, agradecemos a participação dos 73 servidores, num universo de 194, que responderam à pesquisa, confirmando a confiança que detêm em nosso trabalho e a oportunidade de identificar eventuais problemas, bem como, transformar positivamente a gestão de nossa instituição.

### **III – ASPECTOS PESQUISADOS**

Foi indagado o nível de satisfação com relação: a) ao ambiente de trabalho; b) recursos materiais oferecidos; c) relações interpessoais com a chefia imediata; d) relações interpessoais no seu setor; e) suas relações interpessoais com servidores de outros setores; f) reconhecimento da Sudene para com os servidores que realizam um bom trabalho; g) política de remuneração; h) perspectiva de adoção de um plano de cargos e carreiras; ) regime de trabalho adotado no Programa de Gestão (PGD); j) forma como é feita a avaliação para concessão da GSISTE/SIPOF e GSISTE/SISG; k) distribuição dos DAS e FG; l) divulgação das tomadas de decisões; m) motivação para exercer suas funções dentro da Sudene, e n) sugestões livre.

### **IV – PERÍODO**

A pesquisa foi realizada no período de 28 de março a 30 de abril de 2022, num total de 34 dias.

### **V – METODOLOGIA**

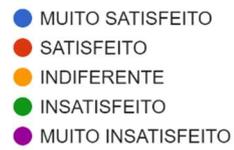
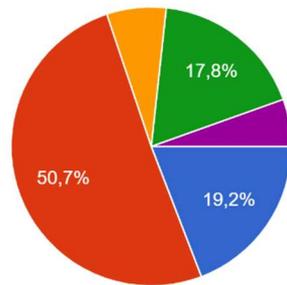
Com o apoio da CGTI, ASCOM e algumas consultas realizadas informalmente com alguns servidores, elaboraram-se as perguntas que, através de e-mail, foram submetidas à aprovação dos Diretores da DPLAN, DFIN e DAD. A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado pelo Google Forms e adaptado pela CGTI.

O envio e a divulgação para os servidores da Sudene foram realizados pela ASCOM, por meio da disseminação nas redes sociais, intranet, página da Sudene e pequenos cartazes afixados nos computadores em que os servidores registram suas frequências.

## VI – RESULTADOS (73 Respostas)

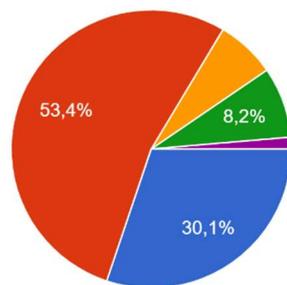
1. O ambiente de trabalho da Sudene?

73 respostas



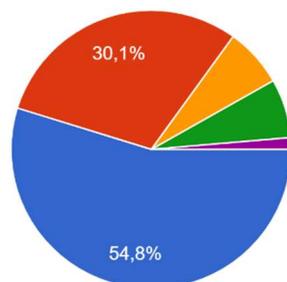
2. Os recursos materiais oferecidos pela Sudene para realização do seu trabalho?

73 respostas



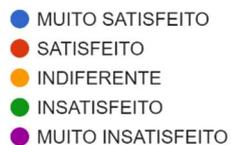
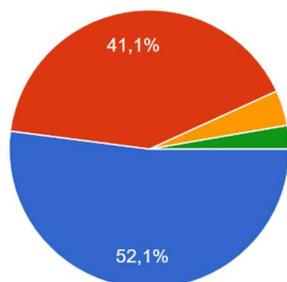
3. Relação interpessoal com chefia imediata?

73 respostas



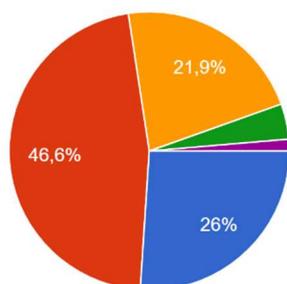
#### 4. Suas relações interpessoais no seu setor?

73 respostas



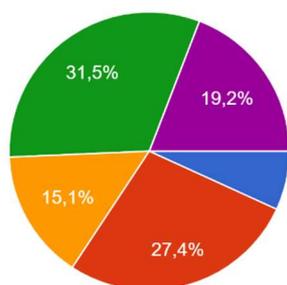
#### 5. Suas relações interpessoais com servidores de outros setores?

73 respostas



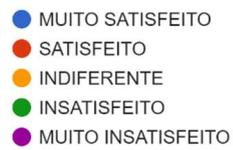
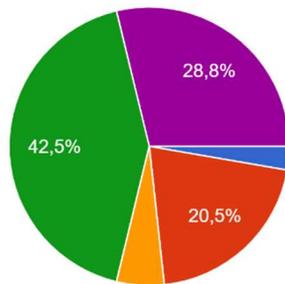
#### 6. O reconhecimento da Sudene para com os servidores que realizam um bom trabalho?

73 respostas



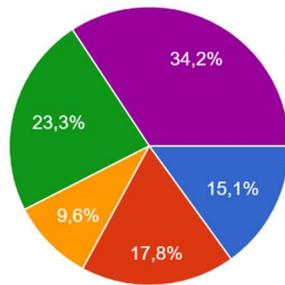
7. A política de remuneração da Sudene?

73 respostas



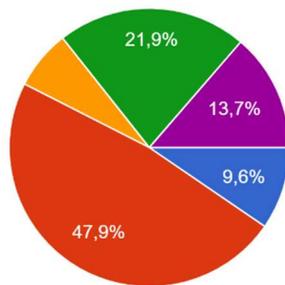
8. À perspectiva de adoção de um plano de cargos e carreiras para a Sudene?

73 respostas

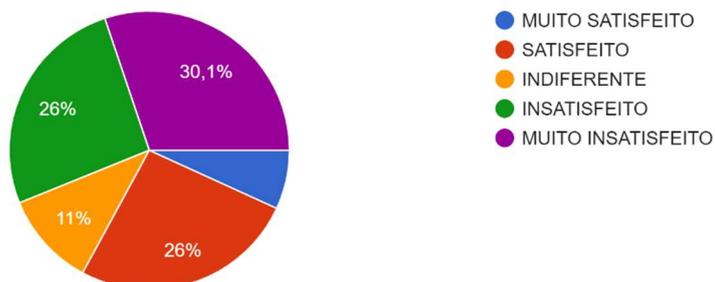


9. O regime de trabalho adotado pela Sudene no Programa de Gestão e Desempenho - PGD?

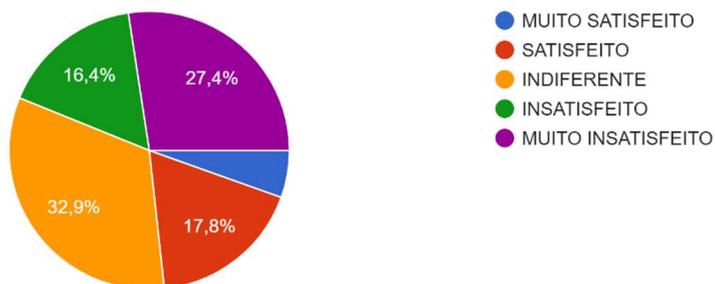
73 respostas



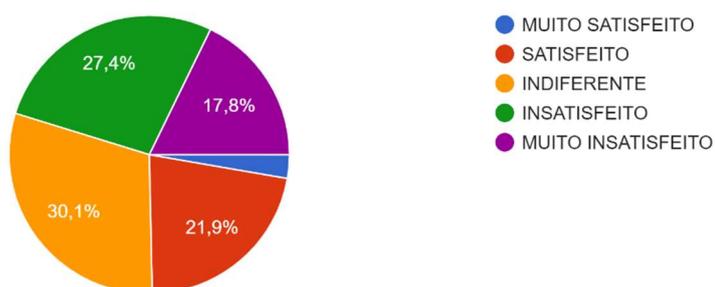
10. À forma como é feita a avaliação para concessão da Gratificação Temporária das Unidades dos Sistemas Estruturadores da Administração Pública...jamento e de Orçamento Federal - GSISTE/SIPOF?  
73 respostas



11. À forma como é feita a avaliação para concessão da Gratificação Temporária das Unidades dos Sistemas Estruturadores da Administração Pública Federal/Sistema de Serviços Gerais - GSISTE/SISG?  
73 respostas

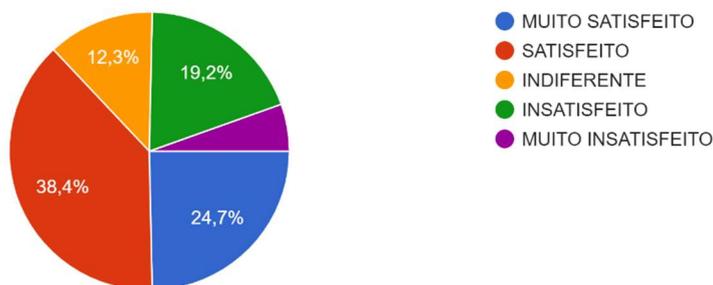


12. Distribuição de DAS e FG na Sudene?  
73 respostas



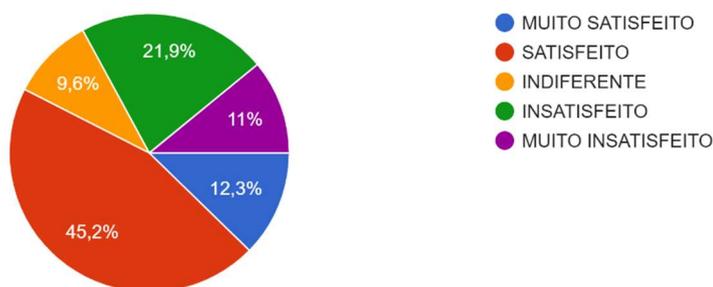
13. À divulgação das tomadas de decisões na sua Coordenação?

73 respostas



14. Motivação para exercer suas funções dentro da Sudene?

73 respostas



## VII – COMENTÁRIOS DISCURSIVOS

15. Apresente, caso queira e de forma sucinta, sugestões para que o seu trabalho possa ser realizado de forma mais satisfatória. 27 respostas

A vinculação do PGD integral à perda da GSISTE foi péssima para o servidor

G-S-I-S-T-E. Ou, plano de carreira.

Foi criada grande expectativa no final de 2021 para a implantação do PGD com a possibilidade de tele trabalho integral, o que já se provou dentro da Sudene como uma forma de trabalho que funciona 100%, pelo menos na área que atuo, e sem nenhuma justificativa plausível, técnica ou gerencial, essa modalidade foi dispensada pela gestão, o que frustrou e desmotivou grande parte dos servidores. O tele trabalho integral já é realidade em grande parte do serviço público e também da iniciativa privada, mas a Sudene escolheu viver no passado.

Precisamos de um Plano de gestão de recursos humanos efetivo (acredito que nem exista isso hoje em dia), que demonstre o que é necessário (e não apenas pergunte as pessoas o que elas acham que é necessário).

#### Plano de cargos coerente e digno

Desenvolvimento da comunicação interna; criação de propostas de pílulas de capacitação como, por exemplo, "dicas de gestão", "importância do feedback", entre outros temas relacionados ao trabalho; melhoria dos fluxos e procedimentos das atividades; aumento da capacidade de gestão das chefias numa perspectiva de líderes de equipes; realização de atividades intersetoriais, integrando projetos e realizando discussões internas sobre temas de trabalho da Sudene, que produza um maior engajamento e produção coletiva; partilha de uma visão do Nordeste que queira ser alcançado que se articule de forma tangível com o trabalho desenvolvido pela instituição; valorização dos servidores como pessoas e profissionais, fortalecendo projetos como o de qualidade de vida e bem estar no trabalho.

#### Plano de cargos e salários e composição adequada das equipes

Habilitação do regime integral no PGD, fornecimento de cadeiras para trabalho remoto, avaliação seguindo os princípios administrativos público para concessão da GSISTE, avaliação dos gestores de forma ampla e transparente.

Alteração no PGD para permitir maior flexibilidade em trabalhos que o servidor precisa basicamente de internet e um computador.

#### Elaboração de plano de carreira para os servidores das Superintendências.

Em relação às relações interpessoais com servidores de outros setores, respondi satisfeito, porém, algumas unidades não colaboram para que o trabalho em equipe seja sinérgico. Em relação à GSISTE/SIPOF e GSISTE/SISG, sugiro a adoção de edital de seleção, como é realizado em diversos órgãos/Ministérios. Em relação à distribuição de DAS e FG na Sudene, alguns servidores não são/estão aptos a desempenhar funções de gestão, o que atrapalha o trabalho da equipe e da Sudene como um todo. Sugiro melhor seleção dos servidores para ocupar funções de gestão na Sudene.

#### Plano de cargos e salários

O cancelamento do tele trabalho puniu os bons servidores pelo mal desempenho daqueles que não se comprometeram com a nova lógica de trabalho, desmotivando justamente os que contribuem para alcançar os resultados. A falta de transparência e comunicação da alta gestão é regra na Sudene, bem como a descontinuidade dos projetos e falta de planejamento.

Programa de Gestão - PGD INTEGRAL sem risco de perdas financeiras por essa opção. 2) Ter um plano de cargos e carreira pelo menos equivalente ao da SUFRAMA

ainda em 2022. 3) Tomada de decisões estratégicas da Sudene fosse participativa e inclusiva considerando opinião dos servidores que não sejam gestores. 4) Maior estabilidade da estratégia e das ações da Sudene frente às mudanças de composição da Diretoria Colegiada. 5) Assinatura de contrato de gestão pela Sudene para ter autonomia equivalente às agências reguladoras. 6) Instituição de um programa interno de qualificação e pós-graduação para todo o quadro funcional em áreas transversais: gestão das organizações públicas; gestão de políticas públicas; gestão das contratações e do planejamento orçamentário; gestão de pessoas, de competências e do conhecimento; etc.

Precisamos de mais apoio do TI para automatizar cada vez mais as atividades e melhorar o sistema, agregando uma maior satisfação aos consumidores de nossos serviços.

Entra ano e sai ano e ninguém tem a CORAGEM de EFETIVAMENTE propor e definir o plano de cargos da Sudene.

Em relação aos recursos materiais disponíveis, sugeriria a distribuição de notebooks aos técnicos, principalmente àqueles que fazem reuniões virtuais com entidades externas com frequência. Acho que a prioridade dada às secretarias não é coerente, já que a demanda por portabilidade e uso de câmeras é mais dos técnicos. Neste sentido, dado o contexto de alto número de reuniões por vídeo conferência, os postos de trabalho deveriam oferecer câmera e fone com microfone.

Sobre a distribuição de GSISTE, acredito que deveriam ter regras bem definidas e avaliações periódicas para o benefício e talvez a definição de atribuições específicas e seus perfis necessários.

Da mesma forma para DAS/FGs, onde é necessário que os perfis necessários sejam estabelecidos com base na necessidade do cargo e não com o currículo atual do ocupante, e que os ocupantes dos cargos passem por avaliação periódica. Neste sentido, é necessário que esses perfis sejam atualizados constantemente, para estarem de acordo com as novas demandas tecnológicas, institucionais e/ou normativas, sendo necessário portanto, avaliar se o profissional que ocupa atualmente supre as necessidades, e que a Sudene procure, no seu quadro e externamente, um profissional que supra essa demanda.

Acredito que a ausência de um plano de carreiras específico, bem como falta de definição de perfis necessários para designação de gratificações incorre em alguns problemas como baixa motivação dos servidores, incorrendo em outros problemas, como baixo nível de entrega em alguns setores.

Para o trabalho ser realizado de forma mais eficiente e eficaz seria necessário melhorar a comunicação interna entre as Coordenações envolvidas nos projetos para evitar ruídos que confundem e atrapalham o desenvolvimento do trabalho e melhorar os equipamentos de hardware (PC's).

Existir mais reconhecimento!

PGD com a opção de modalidade integral para todos e avaliação periódica para recebimento de GSISTE.

Como estou no fim de carreira, não tenho o que exigir nem me queixar

- Realizar uma avaliação e redistribuição justa e meritocrática da GSISTE/SIPOF; - Aprovar um plano de cargos e carreiras para a Sudene; - Realizar um novo concurso público para recompor a força de trabalho de nível superior da Sudene, pois além das aposentadorias frequentes, uma parte considerável dos nomeados do último concurso pediram exoneração. Além disso, logo serão 10 anos sem concurso, considerando que o último edital foi lançado em junho de 2013.

Deveria haver reuniões mensais para avaliar os serviços executados, dificuldades de cada um, e acatar propostas dos companheiros, para melhoras, e promover formas de incentivar os servidores a aliviar as tensões do dia.

Promoção da meritocracia, por meio da cobrança de resultados ao invés da cultura de bater ponto.

É necessária a valorização do servidor que se dedica e exerce o trabalho com ética, transparência. Ouvir todos os servidores. Proceder avaliação com publicidade. Transparência nas ações.

Quanto às gratificações GSISTE/SIPOF e GSISTE/SISG, não permitir que critérios políticos ou favorecimentos venham a interferir no processo. A imparcialidade é amiga da verdade e qualquer coisa diferente disso nos compromete e reflete nosso caráter. No mais, vejo a boa iniciativa, a inovação, um avivamento, entusiasmo e isso me deixa satisfeito. Precisávamos! É importante ver as pernas que temos para esse novo norte, na direção do qual caminhamos, sob pena de não avançarmos por exaustão e limites intransponíveis. Mas, repito, havia tempo que não se via iniciativa assim. Está bom, gosto!

A escolha do local da Sudene feita para conveniência de alguns; a revogação da opção de jornada integral para o tele trabalho; a inexistência de critérios claros, sem favoritismos pessoais, na avaliação para recebimento de gratificações; a falta de um plano de cargos e de transparência nas decisões que são apenas comunicadas apenas a posteriori, constituem atualmente fatores de desincentivo aos servidores.

## VIII - CONCLUSÃO

Após analisar e compilar todas as respostas de nossos servidores, bem como também de suas chefias, esta Ouvidoria transmite de forma resumida as observações e sugestões a fim de assessorar e nortear os planejamentos e decisões desta Superintendência no intuito de nos manter enquadrados, em nossa meta de Visão de Futuro, Missão, Diretriz e Objetivos Estratégicos.

Ressalta-se ainda que esta Pesquisa de Satisfação Interna é pioneira e a intenção é que ela seja realizada anualmente, pois, a ideia é que ela seja um instrumento de controle, que trará a esta instituição a possibilidade de melhoramento e aprimoramento nos índices apresentados, bem como a atuação de nossas lideranças tomando como base no resumo abaixo de algumas observações, a saber:

ALFA- Com relação às perguntas objetivas, a pesquisa aponta que dos 73 servidores que se manifestaram na referida Pesquisa, 51 estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o ambiente de trabalho, isso corresponde a praticamente 70% da força;

BRAVO- No que se refere aos recursos de trabalho, nós temos um resultado ainda melhor, pois, 83% estão satisfeitos ou muito satisfeitos;

CHARLIE- Temos também alguns alertas, como por exemplo, o reconhecimento da Instituição para com os servidores, onde 50,7% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos;

DELTA- Referente à política de remuneração 71% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos;

ECHO- Perspectiva de adoção de um Plano de Carreira para a Sudene, 57,5% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos;

FOXTROT- Há também uma insatisfação muito grande no que se refere às Gratificações Temporárias, como por exemplo, a GSISTE/SIPOF, onde 56,1% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos, a GSISTE/SISG com 43,8% insatisfeitos ou muito insatisfeitos e as DAS e FG com 45,2% insatisfeitos ou muito insatisfeitos;

GOLF- No entanto, um dado que nos chama muito a atenção de forma positiva, é o fato de 83% se declararem satisfeitos ou muito satisfeitos as relações interpessoais com a chefia;

HOTEL- Assim como também os 57,5% que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o regime de trabalho adotado pela Sudene, no Programa de Gestão - PGD, e

INDIA- E por fim referente à motivação para exercer funções dentro da Sudene, 57,5% estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

Com relação aos Comentários Discursivos pode-se concluir que são necessários:

#### GSISTE

Que devem ser reformulados os critérios de sua distribuição, visto que, a forma como vinham sendo realizada revelou-se inadequada e abriu a oportunidade para que injustiças e irregularidades fossem verificadas e registradas, inclusive em processo aberto pela Auditoria.

#### PLANO DE CARREIRAS

Realmente vale a pena a retomada da elaboração do Plano de Carreiras, interrompida pela pandemia, e que, já se apresenta bastante avançada na SUDAM, o que reforça a necessidade de um intercâmbio com aquela Superintendência para troca de informações com relação ao Plano de Carreiras.

#### PGD

Consideramos importante esclarecer aos servidores que o PGD não tem como objetivo manter servidores em casa ou economizar energia, ele é uma ferramenta de gestão que visa à inovação nos arranjos de trabalho, tanto em relação aos locais (presencial, teletrabalho e híbrido), quanto aos horários de execução (síncrono e assíncrono). O processo de adesão ao Programa foi acelerado devido ao contexto pandêmico que exigiu uma rápida mudança de forma de trabalho por parte dos órgãos e servidores.

É importante destacar, também, que o PGD foi planejado de forma a ser acordada entre o servidor e sua chefia a escolha do status atual.

Os demais aspectos, associados às respostas objetivas de nossos servidores revela que estamos no caminho certo e que as ações que estão sendo realizadas no esforço de aproximar servidor e chefia já vem apresentando resultados favoráveis.

**SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE**  
**OUVIDORIA**

Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Ed. Souza Melo Tower

Boa Viagem – Recife/PE – CEP: 51.111-021

Telefones: 55 (81) 2102-2028 (Ouvidor)

(81) 2102-2108

[ouvidoria@sudene.gov.br](mailto:ouvidoria@sudene.gov.br)

<b>General Carlos César Araújo Lima</b>	Superintendente
<b>Carlos Pedro dos Santos Neto</b>	Chefe de Gabinete
<b>Manoel Alexandre Costa Leitão</b>	Ouvidor

**Equipe Técnica:**

Francisco Ferreira Lima Junior

Maria Magali Costa