



Evento	Salão UFRGS 2019: VI SALÃO EDUFRGS
Ano	2019
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	A AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O PROCESSO VIRTUAL DE SUBSTITUIÇÃO DE FUNÇÃO POR FÉRIAS E AFASTAMENTOS DA UFRGS
Autores	IZABEL CRISTINA DE OLIVEIRA MARTINEZ CHRISTINE DA SILVA SCHRÖEDER JAQUELINE GUIMARÃES SANTOS

A AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O PROCESSO VIRTUAL DE SUBSTITUIÇÃO DE FUNÇÃO POR FÉRIAS E AFASTAMENTOS DA UFRGS

Esta pesquisa teve por objetivo principal conhecer a avaliação e a aceitação dos usuários sobre o trâmite atual do processo de substituição de função por férias e por afastamentos, via Portal do Servidor. A motivação para o presente estudo surgiu em decorrência de constantes dificuldades relatadas pelos servidores ao utilizarem o processo virtual, bem como, do entendimento sobre a relevância de se realizar um estudo avaliativo, que resultasse na melhoria do referido processo. Nesse contexto, a pesquisa parte de um referencial teórico sustentado pelas seguintes temáticas: transformação do Estado; gestão estratégica e operacional e metodologias de planejamento estratégico e operacional. Realizou-se um estudo qualiquantitativo, de caráter exploratório, com triangulação de dados de análise documental, questionário e observação participante. Na análise documental, foram investigados índices de não atendimentos demandados, e identificação dos pontos problemáticos no trâmite processual. Os questionários foram aplicados a 945 servidores titulares e substitutos de CDs/FGs, lotados em Órgãos da Administração Central e em Unidades Acadêmicas. A observação participante foi realizada de forma continuada, durante todo o ano de 2018, a partir da atuação da pesquisadora, como servidora junto à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - PROGESP/UFRGS. Os principais resultados da pesquisa apontaram para falta de clareza sobre a localização e o trâmite do processo, no Catálogo de Serviços do Portal do Servidor, para o entendimento difuso sobre o papel de cada servidor nas fases informativas, bem como, para a resistência à utilização do formulário virtual e dos tutoriais disponibilizados.

Palavras-chave: Gestão Pública, Substituição de Função, Indicadores.