

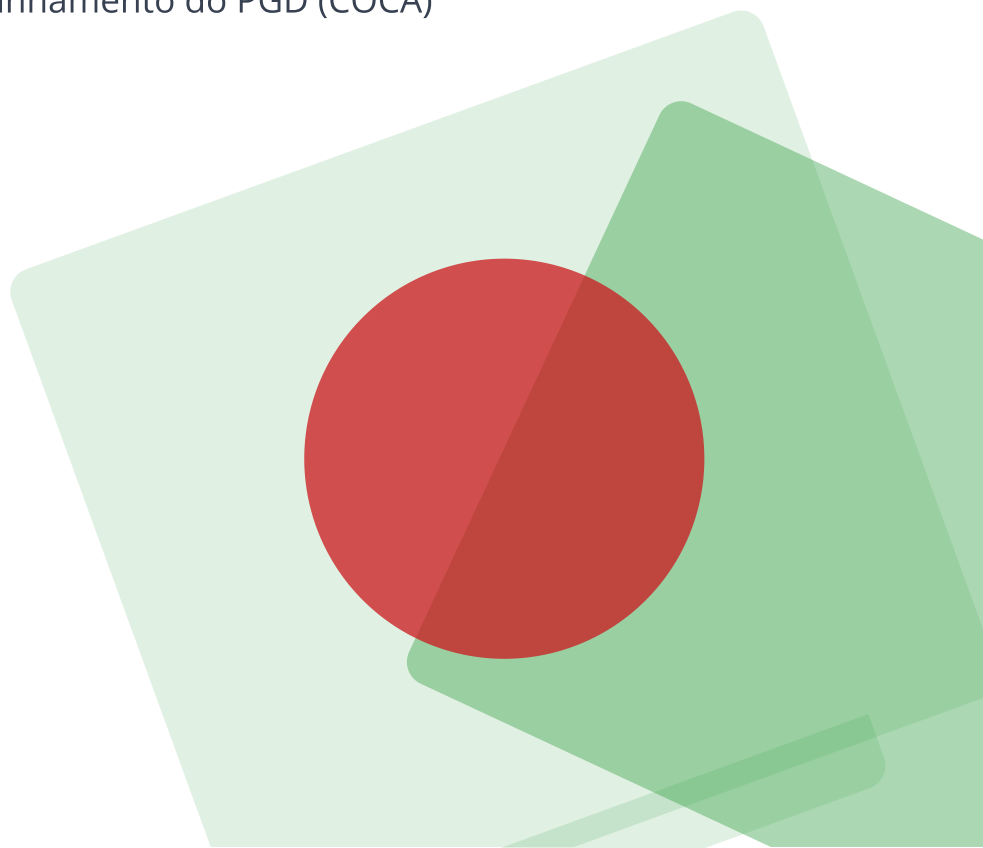
INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Norte

Orientações sobre a Adesão ao PGD

Para Setores de Atendimento ao Público

Realização

Comissão Central de Acompanhamento do PGD (COCA)



Sumário

Introdução

1. O que mudou, na prática?
2. Quem pode aderir e quais as regras principais?
3. Como funciona o processo de adesão do setor?
4. O Estudo de Viabilidade
5. Tutoriais e Documentos de Apoio
6. Perguntas Frequentes (FAQ)

Introdução

Com as atualizações da portaria do Programa de Gestão e Desempenho (PGD), os setores que realizam atendimento ao público ganharam uma nova opção. Tanto aqueles que já operam com jornada de trabalho flexibilizada de 30 horas semanais (**migração**) quanto os que são elegíveis a essa jornada mas ainda não a adotaram (**adesão direta**) podem, no interesse da administração, ingressar no PGD.

Este guia foi criado para esclarecer as principais regras e o passo a passo desse processo, garantindo que servidores e gestores compreendam as novas diretrizes.

1. O que mudou, na prática?

A principal mudança é a possibilidade de setores de atendimento, que antes não podiam participar do PGD em teletrabalho, agora terem essa opção. Seja um setor que já possui a jornada flexibilizada ou um que apenas estava elegível a ela, a adesão ao PGD passa a ser uma alternativa viável, desde que demonstrado o interesse da administração.

⚠️ Atenção: Ponto Crucial da Mudança!

A migração de um setor para o PGD exige a **revogação da portaria que autorizou a jornada de 30 horas**. Isso significa que, antes de qualquer adesão individual ao PGD, **todos os servidores do setor retornam à sua jornada de trabalho padrão** (ex: 40 horas semanais). Somente após esse retorno à jornada padrão é que os servidores poderão, voluntariamente, aderir ao PGD nas modalidades presencial ou teletrabalho (parcial ou integral), conforme as regras do programa.

2. Quem pode aderir e quais as regras principais?

Para que um setor de atendimento ao público possa participar do PGD, algumas regras fundamentais devem ser observadas.

1. A adesão é do Setor, depois do Servidor

O processo tem duas etapas: Primeiro, o setor precisa ser autorizado a participar do PGD, o que depende de uma análise de viabilidade. Depois, a adesão de cada servidor(a) é voluntária e individual.

2. É proibido misturar os regimes

Um mesmo setor não pode ter, ao mesmo tempo, servidores cumprindo a jornada flexibilizada de 30 horas e outros participando do PGD. Ou o setor opera em um regime, ou em outro.

3. O foco é garantir o atendimento de qualidade

O planejamento das atividades no PGD deve sempre priorizar a manutenção e a qualidade do atendimento, especialmente nos horários de maior movimento.

4. Caso especial: Setores com um único servidor

Para garantir o atendimento contínuo, o teletrabalho é permitido em, no máximo, **20% da carga horária**, e o atendimento presencial deve ser mantido.

3. Como funciona o processo de adesão do setor?

O processo para que um setor migre ou adira ao PGD é formal e deve ser iniciado pela gestão, seguindo três passos essenciais.

PASSO 1: Iniciativa da Chefia

A chefia imediata do setor interessado deve iniciar o processo, solicitando a adesão à Direção da sua unidade (Campus ou Reitoria).

PASSO 2: Análise de Viabilidade

A solicitação precisa ser acompanhada de uma **Análise de Viabilidade**. Este documento deve demonstrar, de forma clara e justificada:

- O **interesse da Administração** na mudança.
- A **ausência de prejuízo** ao serviço e ao atendimento.
- Uma **proposta de escala de trabalho** que garanta a continuidade do atendimento presencial.

PASSO 3: Decisão da Direção

A Direção da unidade analisará a proposta e, com base nisso, decidirá se autoriza ou não a adesão do setor ao PGD, estabelecendo também o limite de teletrabalho possível.

4. O Estudo de Viabilidade

O Estudo de Viabilidade é o documento central que fundamenta a decisão de migrar ou aderir ao PGD. Ele deve ser preenchido pela chefia imediata e demonstra, com dados e justificativas, que a mudança trará benefícios sem prejudicar o atendimento ao público.

Onde encontrar o formulário?

O formulário oficial está disponível no SUAP, no seguinte caminho:
Documentos > Adicionar Documento de Texto > Tipo: Formulário > Modelo: Estudo de viabilidade - PGD.

Para setores que participaram do Projeto Piloto

O estudo de viabilidade validado pelo Parecer n.º 00132/2025/PF-IFRN/PGF/AGU demonstrou que parte das atividades de setores da ETEP, CTI, SEAC e Serviço Social podem ser realizadas em teletrabalho, com ganhos de eficiência. Mesmo que nem todas as unidades tenham participado, os resultados do piloto podem servir para embasar a expectativa de ganhos para os demais setores equivalentes.

Contudo, mesmo para os setores que participaram do piloto, ainda é preciso preencher o formulário de estudo de viabilidade, podendo ser utilizado o **Relatório Final** do piloto para fundamentar a análise e, especialmente, **demonstrar a manutenção da capacidade de atendimento ao público na realidade atual da unidade.**

Exemplo Prático: Preenchimento pela SEAC

A chefia da SEAC de um campus pode usar os dados do Relatório Final para preencher o formulário, destacando:

- **Interesse da Administração:** Citar os dados do relatório que demonstraram o aumento da produtividade e da satisfação dos usuários, conforme apontado na pesquisa de satisfação pós-piloto. Mencionar o potencial de otimização de tarefas, como a gestão de processos no SUAP, que, de acordo com o relatório, representaram quase 90% das atividades do setor durante o teste.
- **Análise de Impacto:** Demonstrar, com base nos dados do piloto, que a adoção do teletrabalho parcial não prejudicou o atendimento presencial, que foi mantido por revezamento. Apontar que a pesquisa de satisfação mostrou uma melhora na percepção do tempo de resposta das demandas.
- **Metas e Indicadores:** Utilizar a **Média de Satisfação do Usuário** do Relatório Final como linha de base obrigatória. Propor uma meta de manutenção ou aumento desse índice. Criar pelo menos dois novos indicadores, demonstrando a expectativa de melhoria de eficiência com o PGD.

Avaliação Semestral pela COCA

Conforme o Art. 90 da Portaria do PGD, a Comissão Central de Acompanhamento (COCA) realizará uma avaliação semestral dos setores que aderiram. As metas e indicadores definidos no seu Estudo de Viabilidade, especialmente a **Média de Satisfação do Usuário**, serão a base para essa avaliação. Um formulário padronizado será disponibilizado para aferir a satisfação do público.

5. Tutoriais e Documentos de Apoio

Para auxiliar no preenchimento dos documentos e no acompanhamento do PGD, o IFRN disponibiliza uma série de tutoriais e materiais de apoio. Eles detalham o passo a passo para a elaboração do Plano de Entregas Setorial (PES) e do Plano Individual de Trabalho (PIT), bem como para o registro das atividades no Relatório Individual de Trabalho (RIT).

Acesse a Página do PGD

Todos os manuais, vídeos e tutoriais estão centralizados no Portal do IFRN. É fundamental consultar esses materiais para garantir o correto preenchimento e gestão dos planos.

[Acessar tutoriais do PGD](#)

6. Perguntas Frequentes (FAQ)

1. Se meu setor migrar para o PGD, sou obrigado(a) a participar?

Não. A adesão ao PGD é sempre voluntária para o servidor. Caso você não queira aderir, cumprirá sua jornada de trabalho padrão (ex: 40 horas) de forma presencial, com controle de frequência.

2. Meu setor tem a jornada de 30h. Se migrarmos para o PGD, posso continuar com 30h em teletrabalho?

Não diretamente. A migração para o PGD cancela o regime de 30h. Sua carga horária de referência volta a ser a padrão do seu cargo (ex: 40h). O seu Plano de Trabalho no PGD será construído com base nessa jornada padrão.

3. Um setor de biblioteca em um campus pode aderir ao PGD, enquanto em outro campus o mesmo setor continua com a jornada de 30h?

Sim. A portaria permite que setores equivalentes em unidades diferentes adotem modalidades de trabalho distintas, conforme a realidade e o interesse de cada local.

4. Meu setor participou do projeto piloto. Precisamos preencher o formulário de viabilidade mesmo assim?

Sim, o preenchimento é necessário. No entanto, a portaria facilita o processo: o **Relatório Final** gerado no piloto pode ser utilizado como o principal instrumento para fundamentar e preencher a nova análise, adaptando as informações à realidade atual da sua unidade.

5. Meu setor foi autorizado a participar do PGD. E agora, quais os próximos passos?

Uma vez autorizada a adesão, a chefia e a equipe devem elaborar o **Plano de Entregas Setorial (PES)**. Em seguida, os servidores que optarem por aderir devem elaborar seus **Planos Individuais de Trabalho (PIT)**, observando os prazos do **Cronograma Anual de Referência do PGD**.