



MINISTÉRIO DA ECONOMIA - ME  
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS - SUFRAMA

# RELATÓRIO DA PESQUISA SOBRE O TRABALHO REMOTO NO ÂMBITO DA SUFRAMA

Período Avaliativo: A partir do mês de Março até Maio de 2020

Realização: Coordenação Geral de Recursos Humanos

## 1. INTRODUÇÃO

A Coordenação-Geral de Recursos Humanos vinculada a Superintendência Adjunta Executiva, visando o acompanhamento das medidas de prevenção para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19), implementadas no âmbito da Instituição, especialmente quanto a situação do trabalho remoto, que envolve a totalidade ou percentual das atividades desenvolvidas pelos agentes internos, encaminhou no dia 27 de abril de 2020 o formulário para preenchimento dos servidores e colaboradores, no sentido de obter as informações necessárias para medir o grau de satisfação interna com relação aos atendimentos diversos e serviços prestados durante essa situação vivenciada na Autarquia.

Essa pesquisa procura identificar os aspectos na capacidade operativa, integração, utilização dos equipamentos, nível de funcionamento na unidade de lotação, dentre outros, e ainda permite identificar pontos fracos e fortes sobre o atendimento oferecido pelas unidades. Os resultados são apresentados graficamente e, quando aplicável, analisa-se a observância estrita dos agentes internos, as satisfações dos clientes externos não foram objeto de análise nesta pesquisa.

## 2. METODOLOGIA

### 2.1. Campo de aplicação da pesquisa

A pesquisa é amostral e os dados coletados vieram de dois perfis de agentes internos, a saber:

- a) Servidores públicos; e
- b) Colaboradores

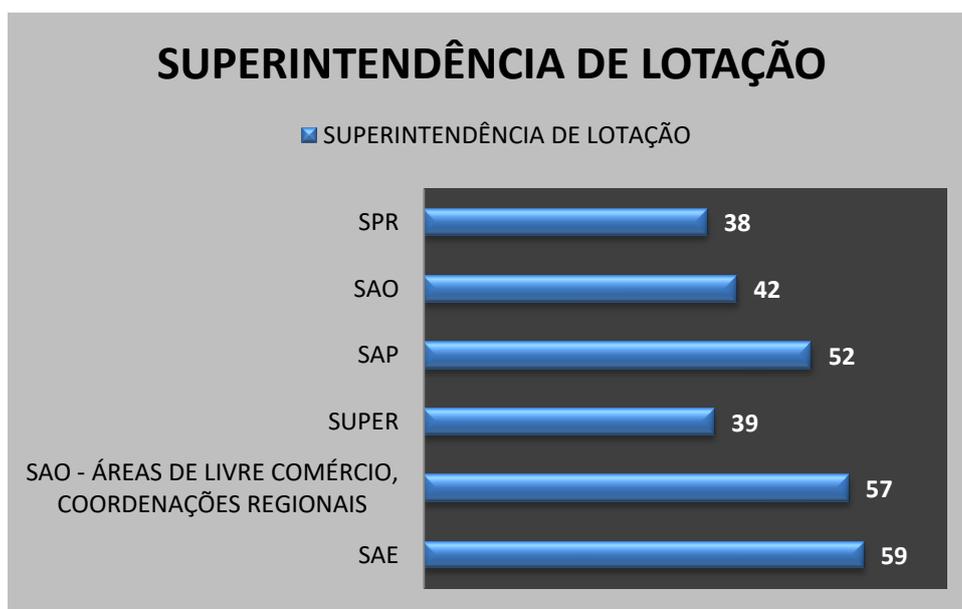
### 2.2. Método de aplicação da pesquisa

A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado no Google Docs, cujo endereço eletrônico foi divulgado no email institucional da Cgrhu. Os servidores e colaboradores foram novamente provocados para realizar a pesquisa em Maio pelo mesmo canal de divulgação. Dentre 10 perguntas previstas, foram feitas oito questões objetivas com seleção de múltipla escolha, uma pergunta mista e uma questão subjetiva.

### 3. RESULTADOS

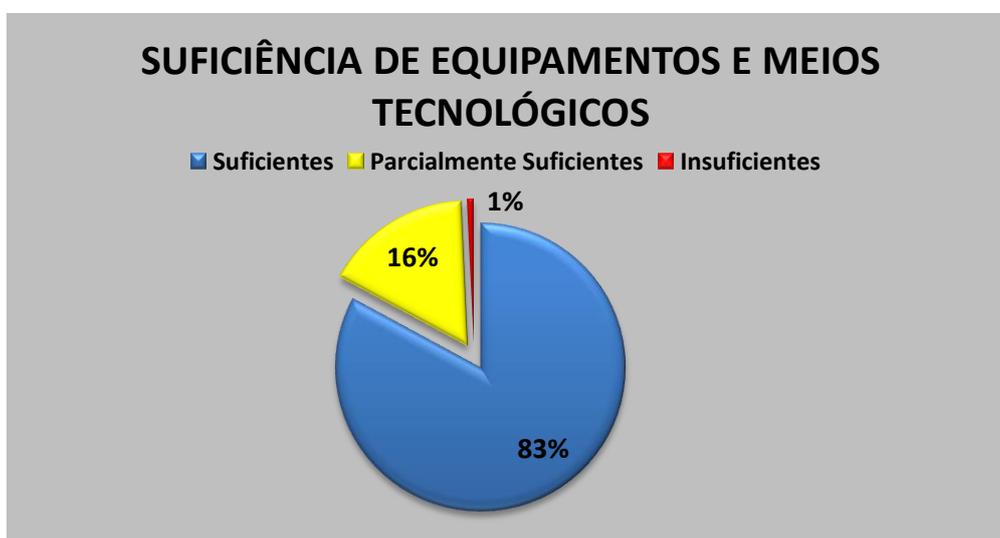
#### 3.1 Identificação da Adjunta de Lotação

Como resultado geral, obtivemos um retorno de 287 formulários preenchidos por servidores e colaboradores. Desse total, observa-se maior participação da Sup. Adjunta Executiva, de Operações e da Sup. de Planejamento e Desenvolvimento Regional.



#### 3.2 Os equipamentos e meios tecnológicos disponíveis:

Nesta questão mista, a maioria dos servidores e colaboradores considerou suficiente a disponibilização dos equipamentos e meios tecnológicos com resultado de 83%, sendo que 16% atendeu parcialmente e 2 servidores, representando 1%, não conseguiram trabalhar remotamente com os meios disponíveis.

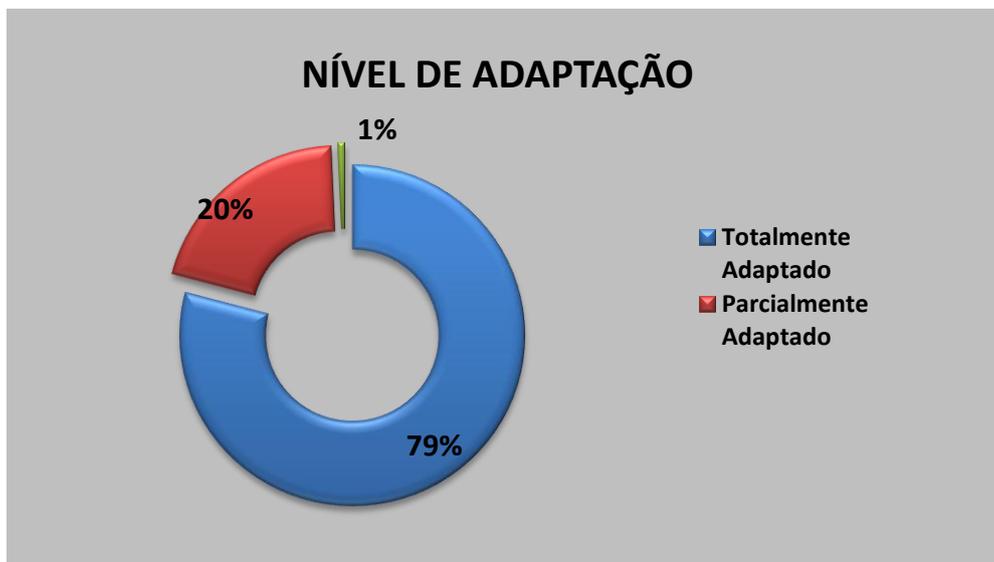


3.2.1 Abaixo apresentamos algumas especificações dos problemas relatados pelos servidores ou colaboradores. No total, foram coletadas 55 respostas, dentre as quais se destacam:

Alguns Problemas relatados
Alguns sistemas não funcionam corretamente em ambiente fora da Suframa.
Devido a utilização de computador pessoal, não disponho de ferramentas de acesso as pastas de rede e ao software SIS.
PC da Suframa sem Câmera e Audio
Dificuldade quanto aos processos que ainda estão no meio físico no arquivos da Suframa, cuja análise só pode se dar por meio da leitura dos mesmos.
Apesar da internet de casa ser boa, não tenho equipamento adequado. Utilizo o celular para realizar minhas tarefas.
A CGAPI depende, em grande parte de acesso a sistemas locais que, conforme a CGMOI, não podem ser instalados em máquinas pessoais. Entendo ser uma limitação e que a Autarquia deve colocar seus sistemas de maneira on line. Do contrário, levar maquina do trabalho para casa induz a um ônus que entendo que é uma opção do servidor, aceitar ou não. obs: Já há boa vontade em utilização de energia elétrica doméstica e utilização de maquina pessoal sem qualquer recebimento de indenização.
Nosso principal problema é o acesso a rede VPN Suframa. Parte do nosso trabalho necessita acesso aos sistemas Suframa, principalmente ao SIS - Sistemas de Indicadores Industriais da Suframa. Da última vez fiquei a semana inteira sem acesso a rede, mas teve colega que checou a ficar 3 semanas.
Minha internet é um pouco lenta
Estou com o computador da Suframa em casa, o mesmo nao possui sistema de audio e video para que eu possa participar das várias video conferencias que agora sao demandas. Constantes problemas de VPN fazem com que eu nao acesse alguns sistemas que faço uso.
Foi solicitado a Coordenação que nos cedesse uma cadeira para melhor comodidade no trabalho remoto, porém, tivemos o pleito negado.
A instabilidade da conexão VPN é um dos principais problemas.
Conexão instável como a internet no bairro que resíduo e de baixa qualidade, Desempenho para esta região e fraca.
As vezes ocorre falta de energia e problemas com a NET
1) Falta de dispositivos para que se possa fazer vídeos conferências; 2) Instabilidade de VPN instalado no equipamento.
Houveram problemas de acesso aos sistemas no início da implementação do trabalho remoto e em outro momento posterior, contudo neste momento os acessos estão estabilizados.
Qualidade do sinal da Internet (particular); - Dificuldades de acesso a sistemas internos na Suframa, mesmo com VPN instalado na máquina; - Dificuldades e queda de produtividade trabalhando apenas com uma tela de computador. A maioria dos trabalhos desenvolvidos exige a consulta de documentos em sistemas distintos, o que é facilitado quando se dispõe de 2 telas para trabalhar.
Em um primeiro momento foi a falta da VPN mas já solucionada com o passar do tempo.
Os recursos técnicos que disponho em casa para realizar as tarefas são inferiores aos que disponho na sede da SUFRAMA.
Preciso de uma cadeira de escritório, pois tenho um problema na coluna.
Difícil atualização do JAVA

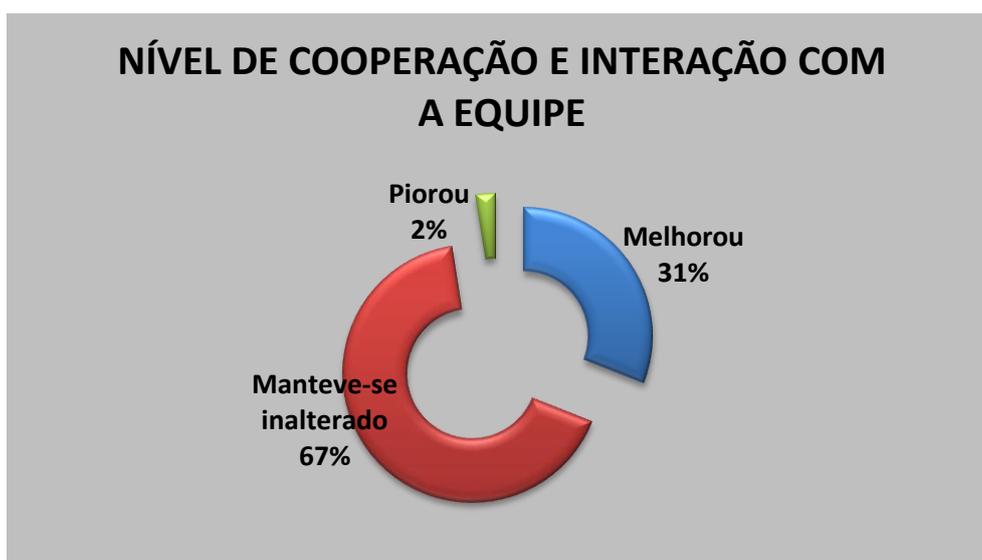
### 3.3 Nível atual de adaptação ao trabalho remoto, implantado na Suframa extraordinariamente em razão da emergência em saúde pública por conta da Pandemia do Coronavírus.

227 servidores e colaboradores consideram-se adaptados no trabalho remoto, 58 servidores se sentem parcialmente adaptados e 2 servidores não conseguiram se habituar.



### 3.4 Avaliação do nível de cooperação e interação com sua equipe após a implantação emergencial do Trabalho Remoto na Suframa.

67% dos servidores e colaboradores não detectaram mudanças de cooperação existente no setor de lotação, 31% perceberam melhorias e 2% entenderam que a situação piorou.

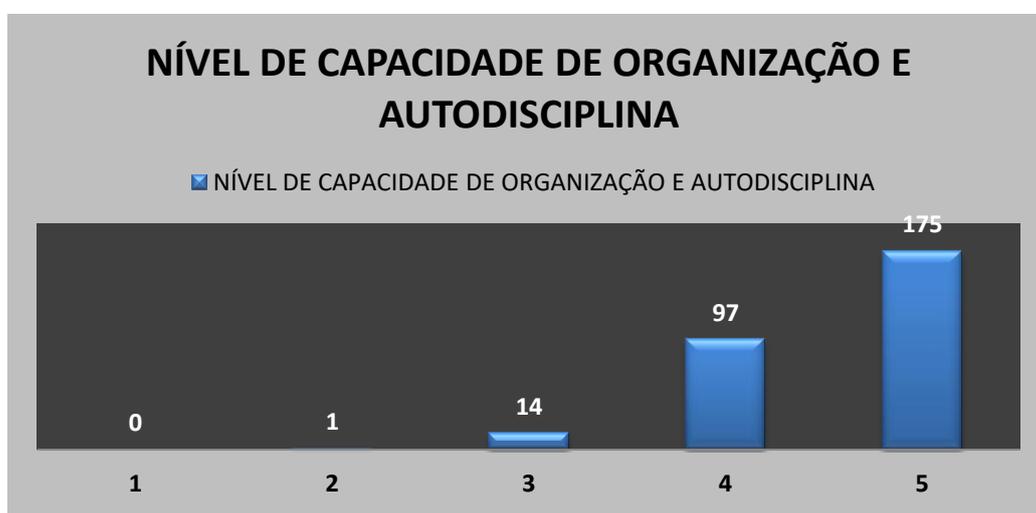


As questões a seguir, a partir do item 3.5 ao 3.8 são analisadas em escala de 1 a 5, sendo que o valores representam:

- 1 significa "não me identifica";
- 2 significa "não me identifica parcialmente";
- 3 significa "identifico-me razoavelmente";
- 4 significa "identifico-me favoravelmente; e
- 5 significa "identifico-me totalmente".

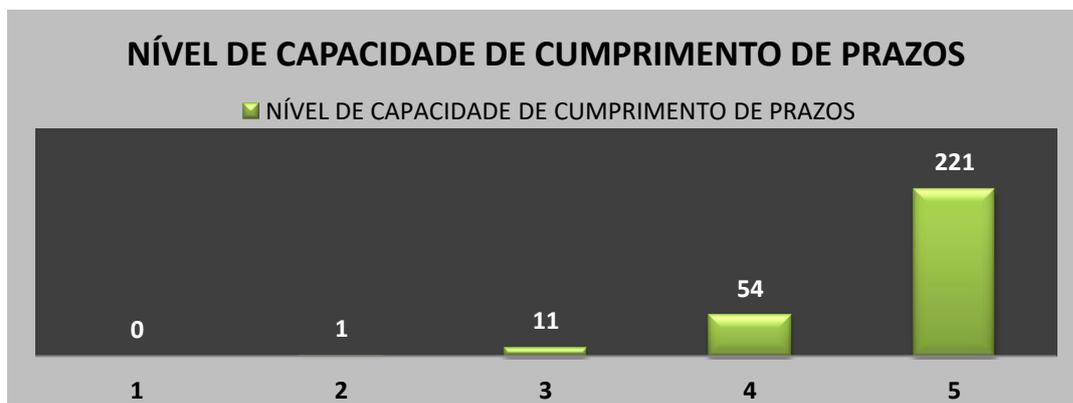
### 3.5 Nível de autoidentificação com a característica de "capacidade de organização e autodisciplina":

A identificação da capacidade da organização e autodisciplina dos servidores e colaboradores que participaram da pesquisa resultam em 94%, somando-se os itens 4 e 5, e os demais representam 6%.



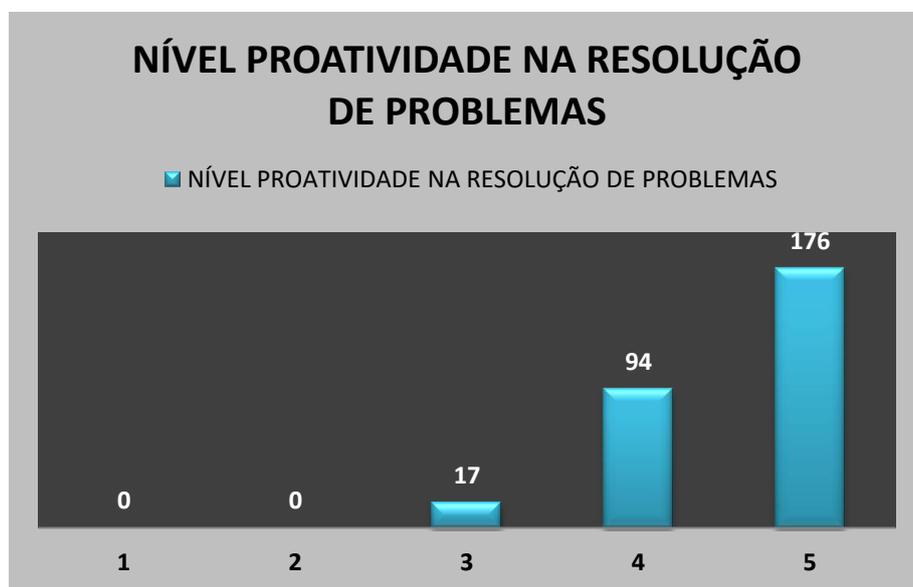
### 3.6 Nível de autoidentificação com a característica de "capacidade de cumprimento das atividades nos prazos acordados":

96 % dos servidores e colaboradores, somando-se os itens 4 e 5, se consideram aptos para o cumprimento das atividades nos prazos acordados.



### 3.7 Nível de autoidentificação com a característica de "proatividade na resolução de problemas":

O nível de proatividade, contendo a identificação favorável e excelente dos itens 4 e 5, resultam em 94% e 17 servidores apresentam resultados razoáveis representando 6%.



### 3.8 Nível de autoidentificação com a característica de "abertura para utilização de novas tecnologias":

74% dos servidores e colaboradores se identificaram totalmente com as novas tecnologias apreendidas, sendo que 22% utilizaram-nas de forma favorável, 3,6% de forma razoável e 0,4% sem identificação de acesso.

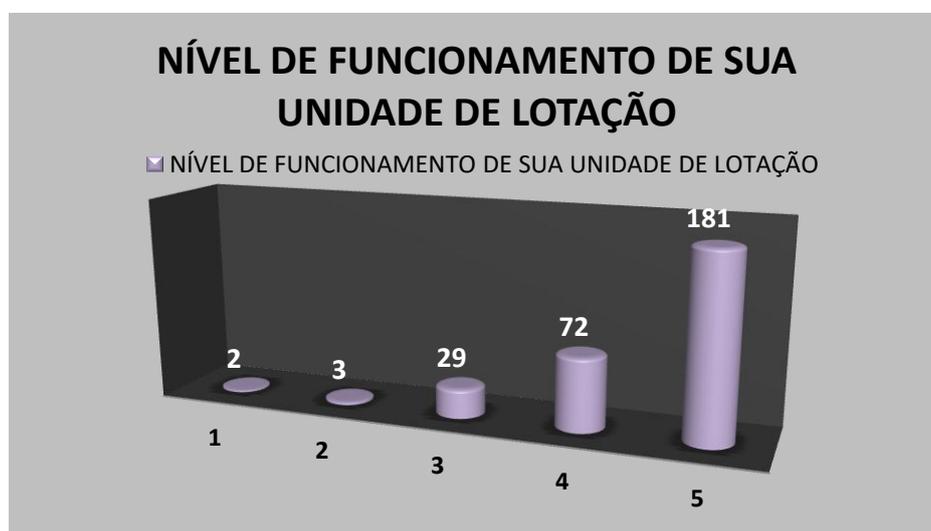


As questões referentes aos itens 3.9 e 3.10 são analisadas em escala de 1 a 5, sendo que o valores representam:

- 1 significa “não funciona”;
- 2 significa “funciona parcialmente”;
- 3 significa “funciona razoavelmente”;
- 4 significa “funciona favoravelmente; e
- 5 significa “funciona totalmente”.

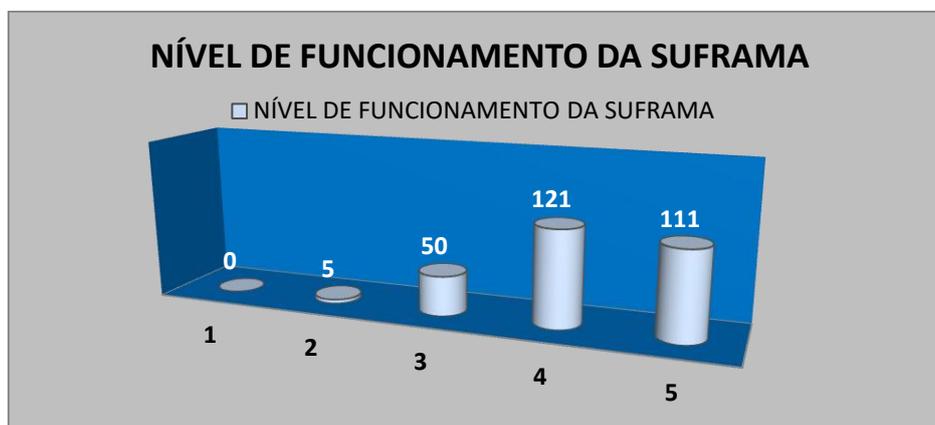
**3.9 . Em uma escala de 1 a 5, classifique o nível de funcionamento de sua unidade de lotação neste momento, na sua percepção: \***

63,1% dos servidores compreendem que a unidade funciona por excelência, 25,1% funciona favoravelmente, 10,1% entendem que funciona razoavelmente, 1% representa funcionamento parcial e 0,7% não funciona.



**3.10 Nível de funcionamento da Suframa neste momento:**

**81%** dos servidores, considerando os itens 4 e 5, compreendem que a Suframa funciona satisfatoriamente, 17% respondem razoável e 2% acredita que funciona parcialmente.



### 3.11 Resultado da Questão subjetiva:

Segue abaixo os dados gerais, sugestões, críticas ou elogios às ações que vêm sendo realizadas pela Gestão da Suframa para manter a prestação dos serviços de competência da autarquia durante o período de Calamidade Pública decretada pelo Governo Federal.

- a) **41** Servidores (**57%** dos respondentes ao item) registraram **ELOGIOS** espontâneos as medidas adotadas pela Gestão da Autarquia para resguardar o funcionamento das atividades e competências legais, preservando concomitantemente a integridade dos servidores por meio de ações imediatas como a implantação do trabalho remoto e adoção de turnos de revezamento nas atividades essenciais.
- b) **18** Servidores (**25%** dos respondentes ao item) registraram **SUGESTÕES** relativas ao conjunto de medidas adotadas pela Administração Superior. Tais como: computadores adequados para utilização das ferramentas de Team Work, publicação das atividades remotas realizadas pelos servidores, possibilidade da continuidade do trabalho remoto e melhor proximidade dos coordenadores com suas respectivas equipes.
- c) Apenas **6** Servidores (**8%** dos respondentes ao item) registraram **CRÍTICAS**. Segue algumas observações: baixa proximidade da Alta Administração com os servidores e colaboradores, agilidade da CGMOI nos chamados abertos, estabelecimento de meta individual, com pontuação para cada atividade e tempo para executá-las, permitindo que o trabalho seja desempenhado com mais rapidez e um pedido de urgência para o retorno presencial na Suframa.

No cômputo geral, é possível perceber que a parte discursiva da pesquisa, que permitiu manifestação espontânea dos servidores e colaboradores em relação à dinâmica atual das medidas para manter o funcionamento da autarquia, sinaliza claramente a existência de ambiente favorável a situação vivenciada pela Autarquia nestes últimos 3 (três) meses.

É relevante também observar que as manifestações recebidas, especialmente quando apreciadas em conjunto com as respostas aos demais itens, contextualizam cenário favorável e clima organizacional positivo no contexto do corpo funcional da Suframa.

Manaus, 19 de Junho de 2020



Dower Jerônimo Morini Borges,  
Coordenação Geral de Recursos Humanos/Suframa