

# RELATÓRIO – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO SOBRE TELETRABALHO

*Avaliação das condições e das consequências da adoção  
do regime de teletrabalho na UBI*

O presente relatório reúne os principais resultados do questionário, preenchido pelos colaboradores não-docentes e dirigentes da UBI, sobre as (des)vantagens e os constrangimentos do exercício da sua atividade profissional em regime de teletrabalho.

# Relatório – Resultados do Questionário sobre Teletrabalho

*Avaliação das condições e das consequências da adoção do regime de teletrabalho na UBI*

Tendo em consideração a emergência de saúde pública de âmbito internacional declarada pela Organização Mundial da Saúde, no dia 30 de janeiro de 2020, bem como a classificação do novo coronavírus como uma pandemia, no dia 11 de março de 2020, foi necessário tomar medidas para enfrentar a pandemia SARS-CoV-2.

Com efeito, o exercício das funções laborais em Regime de Teletrabalho na Administração Pública integra o conjunto de medidas de contenção da expansão da doença COVID-19, previstas no Decreto n.º 2-A/2020 (artigo 6.º).

Com o objetivo de conhecer as perceções dos colaboradores não-docentes e dirigentes da UBI sobre as (des)vantagens e os constrangimentos do exercício da sua atividade profissional em regime de teletrabalho, o Gabinete da Qualidade realizou um inquérito, entre 07/04/2020 e 19/04/2020, que abordou os seguintes aspetos:

- condições/recursos necessários para assegurar o exercício das funções;
- forma de assegurar o atendimento ao público;
- afetação no desempenho/objetivos/avaliação;
- atuação dos responsáveis de sector/serviço/área; e
- experiência de teletrabalho.

O questionário foi constituído por um conjunto de 19 perguntas:

- 7 itens para recolher informação geral sobre o colaborador / dirigente;
- 5 itens para recolher informação sobre o teletrabalho;
- 4 itens orientados para os dirigentes;
- 8 itens para avaliar a experiência com o teletrabalho, numa escala de cinco pontos (Muito Má = 1; Má = 2; Razoável = 3; Boa = 4; e Muito Boa = 5); e
- 1 item para recolher informações e/ou sugestões para a melhoria do sistema da qualidade do Teletrabalho.

No total, foram obtidas 154 respostas às quais se aplicaram os seguintes procedimentos:

- eliminação de respostas duplicadas;
- eliminação das respostas de estudantes, bolsiros e docentes não responsáveis por algum sector/serviço/área;

- padronização de campos (sector/serviço, categoria profissional e outras condições/recursos que foram necessárias criar para assegurar o exercício das funções); e
- eliminação de respostas inválidas (por ex. “Não tenho filhos” + “Sim, com idade superior a 12 anos”).

\*

O tratamento efetuado resultou em 140 respostas com as seguintes distribuições:

a) Por género;

<b>POR GÉNERO</b>	<b>Freq.</b>	<b>% em relação ao total</b>	<b>% em relação ao grupo</b>
<b>Não está em regime de teletrabalho</b>	<b>17</b>	<b>12,14%</b>	<b>100%</b>
Feminino	5	3,57%	29,41%
Masculino	12	8,57%	70,59%
<b>Está em regime de teletrabalho</b>	<b>123</b>	<b>87,86%</b>	<b>100%</b>
Feminino	81	57,86%	65,85%
Masculino	42	30,00%	34,15%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

b) Por faixa etária;

<b>POR FAIXA ETÁRIA</b>	<b>Freq.</b>	<b>% em relação ao total</b>	<b>% em relação ao grupo</b>
<b>Não está em regime de teletrabalho</b>	<b>17</b>	<b>12,14%</b>	<b>100%</b>
31 a 40 anos	2	1,43%	11,76%
41 a 50 anos	6	4,29%	35,29%
51 a 60 anos	7	5,00%	41,18%
acima de 60 anos	2	1,43%	11,76%
<b>Está em regime de teletrabalho</b>	<b>123</b>	<b>87,86%</b>	<b>100%</b>
18 a 30 anos	1	0,71%	0,81%
31 a 40 anos	18	12,86%	14,63%
41 a 50 anos	57	40,71%	46,34%
51 a 60 anos	34	24,29%	27,64%
acima de 60 anos	13	9,29%	10,57%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

c) Por sector / serviço;

<b>POR SECTOR/SERVIÇO</b>	<b>Freq.</b>	<b>% em relação ao total</b>	<b>% em relação ao grupo</b>
<b>Não está em regime de teletrabalho</b>	17	12,14%	100,00%
Apoio Operacional/Portarias	2	1,43%	11,76%
Centro de Ótica	1	0,71%	5,88%
CREA	3	2,14%	17,65%
Faculdade de Ciências Sociais e Humanas	4	2,86%	23,53%
Gabinete de Relações Públicas	2	1,43%	11,76%
Serviços Administrativos	2	1,43%	11,76%
Serviços Técnicos	3	2,14%	17,65%
<b>Está em regime de teletrabalho</b>	123	87,86%	100,00%
Assessoria Jurídica	1	0,71%	0,81%
Biblioteca	11	7,86%	8,94%
Centro de Ótica	1	0,71%	0,81%
CFIUTE	1	0,71%	0,81%
CREA	1	0,71%	0,81%
Faculdade de Artes e Letras	2	1,43%	1,63%
Faculdade de Ciências	8	5,71%	6,50%
Faculdade de Ciências da Saúde	14	10,00%	11,38%
Faculdade de Ciências Sociais e Humanas	6	4,29%	4,88%
Faculdade de Engenharia	12	8,57%	9,76%
Gabinete da Qualidade	4	2,86%	3,25%
Gabinete de Inovação e Desenvolvimento	6	4,29%	4,88%
Gabinete de Relações Públicas	6	4,29%	4,88%
Gabinete dos Alumni	1	0,71%	0,81%
GISP	1	0,71%	0,81%
Museu dos Lanifícios	3	2,14%	2,44%
Provedoria	1	0,71%	0,81%
Reitoria	2	1,43%	1,63%
SASUBI	4	2,86%	3,25%
Serviços Académicos	9	6,43%	7,32%
Serviços Administrativos	13	9,29%	10,57%
Serviços de Informática	13	9,29%	10,57%
Serviços Técnicos	2	1,43%	1,63%
Vice-Reitoria	1	0,71%	0,81%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>	

d) Por categoria profissional

<b>POR CATEGORIA PROFISSIONAL</b>	<b>Freq.</b>	<b>% em relação ao total</b>	<b>% em relação ao grupo</b>
<b>Não está em regime de teletrabalho</b>	<b>17</b>	<b>12,14%</b>	<b>100%</b>
Assistente Operacional	11	7,86%	64,71%
Assistente Técnico/a	3	2,14%	17,65%
Coordenador/a Técnico/a	2	1,43%	11,76%
Professor/a	1	0,71%	5,88%
<b>Está em regime de teletrabalho</b>	<b>123</b>	<b>87,86%</b>	<b>100%</b>
Administrador/a	1	0,71%	0,81%
Assistente Operacional	4	2,86%	3,25%
Assistente Técnico/a	36	25,71%	29,27%
Chefe de Divisão	2	1,43%	1,63%
Coordenador/a Técnico/a	1	0,71%	0,81%
Especialista Informática	13	9,29%	10,57%
Professor/a	5	3,57%	4,07%
Secretário/a	2	1,43%	1,63%
Técnico/a Informática	3	2,14%	2,44%
Técnico/a Superior	53	37,86%	43,09%
Técnico/a Superior das Áreas de Diagnóstico e Terapêutica	2	1,43%	1,63%
Trabalhador/a independente	1	0,71%	0,81%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

## e) Por agregado familiar

<b>POR AGREGADO FAMILIAR</b>	<b>Freq.</b>	<b>% em relação ao total</b>	<b>% em relação ao grupo</b>
<b>Não está em regime de teletrabalho</b>	<b>17</b>	<b>12,14%</b>	<b>100%</b>
Sem filhos	4	2,86%	23,53%
Com filhos com idade igual ou inferior a 12 anos	3	2,14%	17,65%
Com filhos com idade igual ou inferior a 12 anos e com idade superior a 12 anos	1	0,71%	5,88%
Com filhos com idade superior a 12 anos	9	6,43%	52,94%
<b>Está em regime de teletrabalho</b>	<b>123</b>	<b>87,86%</b>	<b>100%</b>
Sem filhos	29	20,71%	23,58%
Com filhos com idade igual ou inferior a 12 anos	35	25,00%	28,46%
Com filhos com idade igual ou inferior a 12 anos e com idade superior a 12 anos	11	7,86%	8,94%
Com filhos com idade superior a 12 anos	46	32,86%	37,40%
Resposta nula	2	1,43%	1,63%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

Posto isto, as secções do questionário sobre o Teletrabalho só se aplicaram aos respondentes que assinalaram “Sim” à questão “O exercício das suas funções está a ser feito em Regime de Teletrabalho?”. Ao seleccionar a opção “Não”, o questionário terminava imediatamente.

\*

Deste modo, comparando o número total de teletrabalhadores com o número de respondentes em teletrabalho na amostra obtida (123), observa-se uma taxa de participação de aproximadamente 69,49%, tal como consta no quadro seguinte.

<b>ESTÁ EM REGIME DE TELETRABALHO</b>	<b>Respondentes</b>	<b>Nº de pessoas em teletrabalho</b>	<b>% de respondentes</b>
Assessoria Jurídica	1	1	100,00%
Biblioteca	11	13	84,62%
Centro de Ótica	1	1	100,00%
CFIUTE	1	2	50,00%
CREA	1	1	100,00%
Faculdade de Artes e Letras	2	7	28,57%
Faculdade de Ciências	8	12	66,67%
Faculdade de Ciências da Saúde	14	18	77,78%
Faculdade de Ciências Sociais e Humanas	6	6	100,00%
Faculdade de Engenharia	12	20	60,00%
Gabinete da Qualidade	4	4	100,00%
Gabinete de Inovação e Desenvolvimento	6	8	75,00%
Gabinete de Relações Públicas	6	9	66,67%
GISP	1	3	33,33%
Museu dos Lanifícios	3	4	75,00%
Provedoria	1	1	100,00%
Serviços Académicos	9	12	75,00%
Serviços Administrativos	13	18	72,22%
Serviços de Informática	13	22	59,09%
Serviços Técnicos	2	4	50,00%
UBIMedical	0	1	0,00%
Vice-Reitoria, Gabinete do Reitor, Apoio ao Reitor, Gabinete dos Alumni	4	6	66,67%
SASUBI	4	4	100,00%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>177</b>	<b>69,49%</b>

De acordo com os resultados obtidos, conclui-se que a maioria das pessoas em teletrabalho respondeu ao questionário.

\*



Perante o exposto, obtiveram-se os seguintes resultados no que diz respeito às condições/recursos que foram necessárias criar para assegurar o exercício das funções dos teletrabalhadores:

<b>CONDIÇÕES/RECURSOS QUE FORAM NECESSÁRIAS CRIAR PARA ASSEGURAR O EXERCÍCIO DAS FUNÇÕES</b>	<b>N.º de respostas</b>	<b>% em relação ao total de respondentes</b>
Adquirir um computador	7	5,69%
Requisitar um computador da UBI	16	13,01%
Solicitar acesso remoto (VPN)	88	71,54%
Solicitar o reencaminhamento de chamadas	48	39,02%
Outros	16	13,01%
N/A	13	10,57%
<b>Total de respondentes</b>	<b>123</b>	<b>-</b>

A maioria dos respondentes declarou ter que solicitar acesso remoto (VPN) para assegurar o exercício das suas funções em regime de teletrabalho, sendo que 10,57% dos respondentes afirmaram não ter sido necessário criar qualquer condição ou recurso.

Os respondentes que assinalaram a opção “Outros” indicaram as seguintes necessidades:

- Necessidades ao nível da Internet;
- Intervenções ao nível do computador pessoal;
- Ligação ao Ambiente de Trabalho Remoto;
- Utilização de outro software;
- Adaptação do ambiente domiciliário;
- Disponibilização de contacto pessoal; e
- Utilização de outro hardware.

\*

Relativamente às funções que envolvem o atendimento ao público, obtiveram-se os seguintes resultados:

<b>AS FUNÇÕES QUE DESEMPENHA ENVOLVEM O ATENDIMENTO AO PÚBLICO?</b>	<b>Freq.</b>	<b>% em relação ao total</b>
Não	73	59,35%
Sim	50	40,65%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Cerca de 40% dos respondentes afirmaram desempenhar funções que envolvem o atendimento ao público, tendo-se observado que, destes 50 respondentes, quase todos (49) declararam utilizar o E-mail para assegurar o atendimento ao público, tal como ilustra o quadro abaixo.

<b>COMO ASSEGURA O ATENDIMENTO AO PÚBLICO?</b>	<b>N.º de respostas</b>	<b>% em relação ao total de respondentes (atendimento ao público)</b>
Usando o E-mail	49	98,00%
Usando o Telefone	43	86,00%
Usando Aplicações de "Instant Messages" (Skype, Teams, Messenger, ...)	23	46,00%
Outro	9	18,00%
<b>Total de respondentes (atendimento ao público)</b>	<b>50</b>	<b>-</b>

\*

No que respeita ao desempenho/objetivos/avaliação, a maioria dos respondentes sente que os mesmos não estão a ser penalizados em Regime de Teletrabalho.

<b>SENTE O SEU DESEMPENHO / OBJETIVOS / AVALIAÇÃO PENALIZADOS EM REGIME DE TELETRABALHO?</b>	<b>Freq.</b>	<b>% em relação ao total</b>
Não	92	74,80%
Sim	24	19,51%
Não aplicável	6	4,88%
Resposta nula	1	0,81%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

\*

À questão “É responsável por algum sector/serviço/área?”, obtiveram-se 28 respostas afirmativas, o que equivale a aproximadamente 22,76% da amostra. Como tal, foram obtidos os seguintes resultados para as questões de aplicação exclusiva aos dirigentes:

<b>REALIZA REUNIÕES "ON-LINE" DO SEU SECTOR/SERVIÇO/ÁREA PARA COORDENAÇÃO DE TAREFAS, RESOLUÇÃO DE CONFLITOS OU PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO?</b>	<b>Freq.</b>	<b>% em relação ao total de dirigentes</b>
Não	8	28,57%
Não Aplicável	1	3,57%
Sim	19	67,86%
<b>Total de dirigentes</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

A maioria dos dirigentes confirmou realizar reuniões “on-line” para coordenação de tarefas, resolução de conflitos ou pedidos de esclarecimento.

<b>AS COMPETÊNCIAS E OS OBJETIVOS DEFINIDOS NO SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (SIADAP) DEFINIDOS PARA OS SEUS COLABORADORES SÃO COMPATÍVEIS COM O TELETRABALHO?</b>	<b>Freq.</b>	<b>% em relação ao total de dirigentes</b>
Nem as competências, nem os objetivos são compatíveis com o Teletrabalho	4	14,29%
Sim, ambos.	21	75,00%
Sim, apenas as competências.	3	10,71%
<b>Total de dirigentes</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

A maioria dos dirigentes considerou que as competências e os objetivos definidos no SIADAP para os seus colaboradores são compatíveis com o teletrabalho.

À questão “Quais as alterações que visa aplicar para avaliar o desempenho dos seus colaboradores durante o período de teletrabalho?”, obtiveram-se respostas de quatro dirigentes, designadamente:

- “Rever alguns dos objetivos estabelecidos, em função do tempo que se justificar a atual situação”;
- “Recorrer a indicadores mensais (numero de utentes atendidos, contacto com os mesmos etc) e tarefas implementadas para manter o bom funcionamento do gabinete”;
- “Se for necessário, poder-se-á ter que dilatar prazos, reformular fórmulas de cálculo associadas a alguns objetivos ou até rever os objetivos”;
- “Utilização videochamada”.

\*

Por último, os resultados relativos aos 8 itens para avaliar a experiência com o teletrabalho, numa escala de cinco pontos (Muito Má = 1; Má = 2; Razoável = 3; Boa = 4; e Muito Boa = 5), distribuíram-se, de acordo com as respostas dos 123 respondentes, da seguinte forma:

		Muito Má	Má	Razoável	Boa	Muito boa
<b>Organização de tarefas</b> Média ≈ 4,08 DP ≈ 0,71	Freq.	0	2	20	67	34
	%	0%	1,63%	16,26%	54,47%	27,64%
<b>Gestão do tempo</b> Média ≈ 4,15 DP ≈ 0,65	Freq.	0	0	18	68	37
	%	0%	0%	14,63%	55,28%	30,08%
<b>Produtividade</b> Média ≈ 4,02 DP ≈ 0,74	Freq.	1	0	26	64	32
	%	0,81%	0%	21,14%	52,03%	26,02%
<b>Concentração</b> Média ≈ 4,04 DP ≈ 0,77	Freq.	0	1	31	53	38
	%	0%	0,81%	25,20%	43,09%	30,89%
<b>Privacidade do local onde desempenha as suas funções</b> Média ≈ 4,24 DP ≈ 0,84	Freq.	0	3	23	39	58
	%	0%	2,44%	18,70%	31,71%	47,15%
<b>Motivação</b> Média ≈ 4,05 DP ≈ 0,74	Freq.	0	2	25	61	35
	%	0%	1,63%	20,33%	49,59%	28,46%
<b>Autonomia</b> Média ≈ 4,24 DP ≈ 0,67	Freq.	0	1	13	65	44
	%	0%	0,81%	10,57%	52,85%	35,77%
<b>Qual é o balanço que faz da sua experiência do Teletrabalho?</b> Média ≈ 4,03 DP ≈ 0,63	Freq.	0	1	19	78	25
	%	0%	0,81%	15,45%	63,41%	20,33%

\*

Adicionalmente, 25 respondentes partilharam informações / sugestões para contribuir para a melhoria do sistema da qualidade do Teletrabalho:

- “a criação de arquivos digitais é fundamental à eficácia das tarefas. com alguma regularidade tenho de me deslocar à universidade para consultar processos e operacionalidade de algumas tarefas.”

- “A UBI pode interceder para que sejam criadas reduções nos consumos de energia eléctrica e telecomunicações, uma vez que é o próprio tele-trabalhador a suportar estas despesas.”

- “Existem determinados tipos de tarefas que em teletrabalho se realizam de forma muito mais rápida e eficiente, porque não existe interrupção.”

- “Quando acabar a pandemia dever-se-ia considerar a continuidade do teletrabalho como prática permitida. Pelo menos parcialmente.”

- “A universidade deveria, a tempo, ter preparado, averiguando necessidades e com formações, os seus funcionários e docentes. A universidade necessita também de criar uma equipa dedicada ao desenvolvimento e formação em e-Learning e tele-trabalho.”
- “A experiência que tenho tido com o teletrabalho tem sido muito positiva, pese embora o afastamento físico limitar o contacto com algumas pessoas da Instituição, o que requer um contacto mais intenso ao telefone e no correio eletrónico, e daí a produtividade, por vezes, não ser a que esperávamos.”
- “Se os documentos contabilísticos estivessem em modo digital, seria mais fácil a pesquisa e respetiva localização.”
- “Mais autonomia e responsabilização”
- “Tenho necessidade de ter consumíveis, nomeadamente papel para imprimir, toner para impressora.”
- “Ajustar o teletrabalho a ferramentas de trabalho colaborativo”
- “NOTA: Na questão 7. penso que faltará outra opção, visto que existem colaboradores não docentes que efetuam as duas situações; teletrabalho e presença física no local de trabalho, a tempo parcial, rotatividade ou por escala.”
- “Falta de um computador melhor na minha casa, impressora/digitalizadora, mais apoio informático para a minha área de trabalho.”
- “Basta a motivação das pessoas”
- “No Teletrabalho faltam as pessoas. Na minha opinião o Teletrabalho é um recurso em último caso. “
- “No meu caso o teletrabalho apenas é realizado em semanas alternadas, a outra semana é presencial no serviço, para funções no Biotério”
- “Já trabalhei (via VPN), por inúmeras vezes, não por contingências de uma pandemia, mas por vontade própria, em períodos da maior afluência de trabalho, para poder responder de forma mais eficaz às necessidades do serviço. Considero no entanto o Teletrabalho, uma excelente e importantíssima ferramenta em situações imprevisíveis, mas privilegio enormemente o contacto presencial com os utilizadores "face to face". Neste período em que estou a desempenhar funções de Teletrabalho, tenho a referir a enorme competência e disponibilidade da Dr<sup>a</sup> Sofia, dos Serviços de Informática, resolvendo por várias vezes, de forma célere, problemas que me foram surgindo. Em situações desta natureza, há necessidade de reforçar equipamentos/servidores, que permitam um melhor desempenho.”
- “Como o teletrabalho é em tempo parcial, permite-me coordenar e gerir o serviço quando me desloco aos serviços. O teletrabalho exige bastante automotivação e autodisciplina, para além de equipamento informático de base, que se não o tivesse, teria que ser a UBI a disponibilizar (teria que se avaliar os recursos disponíveis). Quanto a mim, os aspetos mais negativos são: a dificuldade de supervisão, isolamento (menor contacto com os colegas e funcionários) e gestão do tempo profissional vs lazer/descanso.”
- “Formação em tecnologias de video conferência.”

- “O único aspeto que considero ser relevante no teletrabalho é a organização/gestão de tempo com dois filhos menores em casa. O melhor horário para trabalhar em tarefas que exigem maior concentração, acaba por ser à noite depois de deitar os filhos. Parabéns pela implementação do questionário”
- “Sugestão: Instituir o regime de Teletrabalho, para além do atual momento.”
- “As máquinas que opero não podem ser utilizadas remotamente”
- “Inovação na gestão documental digital”
- “Poderiam ser implementadas acções de formação em telatrabalho . Não sabemos quanto tempo ou quantas vezes vamos necessitar desta ferramenta”
- “Como gestora da plataforma de gestão documental”
- “O Sistema responde muito bem as necessidades de Serviço. Deveria ser utilizada com alguma frequência.”

