

INSTITUTO FEDERAL

Sul de Minas Gerais

Campus Avançado Carmo de Minas

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO SEMESTRAL DA JORNADA FLEXIBILIZADA: SETOR
DE ASSISTÊNCIA AO EDUCANDO**

**CARMO DE MINAS
ABRIL, 2018**

Resultado da Avaliação da jornada de trabalho ininterrupta no *Campus* Avançado Carmo de Minas

No dia 20 de outubro de 2016, foi implementada a jornada flexibilizada de trabalho dos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) do IFSULDEMINAS – *Campus* Avançado Carmo de Minas, por meio da Portaria nº 1.809, de 20 de outubro de 2016. A flexibilização da jornada de trabalho segue o previsto no Decreto 1.590/95 e tem por objetivo primordial a prestação de atendimento ininterrupto ao público por, no mínimo, 12 horas diárias. A flexibilização tem como objetivo proporcionar acesso aos serviços do Instituto Federal em horários em que os setores, antes de tal mudança, encontravam-se fechados devido ao intervalo para refeições dos servidores.

Conforme previsto na Resolução 042/2015 do Conselho Superior do IFSULDEMINAS, deverá ser realizada uma avaliação semestral da Jornada Flexibilizada, a fim de verificar o andamento das atividades e do atendimento realizado pelos setores flexibilizados. Assim, a Comissão Permanente de Acompanhamento da Jornada Flexibilizada dos Servidores Técnico Administrativos em Educação (TAE's) do IFSULDEMINAS *Campus* Avançado Carmo de Minas (CPA), realizou entre os dias 22 de março e 08 de abril de 2018 a avaliação prevista.

No *Campus*, o setor onde foi implementada a jornada flexibilizada de trabalho foi o Serviço de Assistência ao Educando.

Foram enviados questionários específicos ao Diretor Geral, à chefia imediata do setor e às servidoras contempladas.

O Diretor Geral do *campus* respondeu que o processo de negociação de horários da jornada flexibilizada atendeu ao disposto na Resolução 042/2015. E que os horários da escala estão sendo cumpridos. Afirmou que as atividades/demandas do setor foram atendidas com a flexibilização e que os servidores do setor demonstram colaboração entre si para a realização das atividades. Considerou indiferente a diminuição das ausências justificadas. Declarou ainda que a qualidade dos serviços manteve/melhorou com a jornada. Sobre os benefícios da jornada flexibilizada relatou “O atendimento ininterrupto”. Sobre as desvantagens da jornada flexibilizada relatou “O fato de nem todos os servidores do mesmo setor dominarem a mesma demanda. Muitas vezes existe a necessidade de aguardar o servidor retornar ao próximo dia de trabalho para que a demanda seja realizada”. Afirmou ainda que “A flexibilização funciona em partes. Em um *Campus* Avançado, onde a demanda de servidores é iminente e necessita de servidores para atender a todas as comissões e colegiados que estruturam a unidade, verifica-se que os servidores que são contemplados com a flexibilização

argumentam não ter condições de atuar em algumas demandas inerentes à instituição. Talvez isso se deva ao fato da carga horária da unidade ter diminuído. A se verificar”.

O Diretor de Ensino, Pesquisa e Extensão do *campus* respondeu que o processo de negociação de horários da jornada flexibilizada atendeu ao disposto na Resolução 042/2015. Afirmou que os horários da escala dos servidores estão sendo cumpridos. No quesito relacionado com o cumprimento das atividades e demandas do setor no âmbito da flexibilização da jornada de trabalho argumentou que o resultado é positivo. Afirmou que há colaboração entre as servidoras para a realização das atividades do setor. Sobre se as ausências justificadas diminuiriam posicionou-se indiferente. Considerando a qualidade na prestação de serviços alegou que essa manteve/melhorou parcialmente. Sobre os benefícios da jornada citou “Melhor qualidade para o servidor”. A respeito das desvantagens da jornada flexibilizada ressaltou “Como não temos dois servidores que realizam a mesma função, o horário de atendimento daquela função foi reduzida em duas horas”. Não julgou necessário apontar informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho no setor.

As servidoras contempladas com a flexibilização responderam que a qualidade e os prazos estabelecidos para a realização das atividades estão sendo respeitados e que está havendo colaboração entre as servidoras no setor para a realização das atividades. Relataram que com a flexibilização da jornada de trabalho se sentem mais motivadas para a realização de suas atividades profissionais. Consideraram que houve um aumento no tempo para capacitação e conseqüentemente melhoria do rendimento no trabalho e que os atendimentos prestados no setor, após a implementação da jornada flexibilizada se mantiveram. Citaram como benefícios “Como mencionado em respostas anteriores, a flexibilização da jornada de trabalho proporciona ao servidor maior tempo hábil para dedicar-se a capacitações. Logo, uma melhoria na qualidade dos serviços ofertados, além de tornar o ambiente de trabalho ainda mais motivador”. Ainda sobre os benefícios citaram “Tempo para capacitação. Qualidade de vida do servidor. Acompanhamento do aluno durante todo o período que permanece no Campus”. Sobre as desvantagens da jornada flexibilizada as servidoras disseram que “Não vejo desvantagens”. Ainda sobre a desvantagem “Haja vista a cooperação existente entre os servidores no setor para a realização das atividades profissionais com o funcionamento ininterrupto do setor, não observo desvantagem da jornada flexibilizada”. Como informações adicionais acerca da implantação da flexibilização da jornada de trabalho ressaltaram: “A jornada flexibilizada apresenta benefícios tanto aos usuários que podem usufruir do atendimento no setor de forma mais abrangente quanto aos servidores que são motivados a prestar serviços com tempo hábil juntamente com a disponibilidade de dedicar-se a capacitações”. Ainda sobre as informações adicionais “Tenho observado que os alunos realmente necessitam de atendimento em horários que antes o setor ficava fechado, o que tem gerado uma qualidade na permanência do aluno no Instituto”. Como informação adicional ainda apontaram

Abimínio

Abimínio

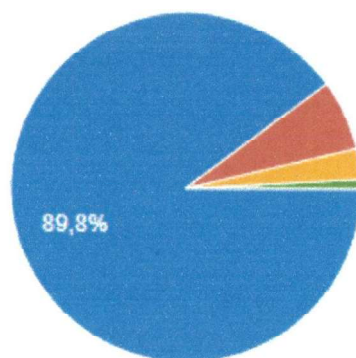
Abimínio

que “Considero de extrema necessidade o funcionamento ininterrupto do setor das 08h às 22h, pois durante todo o período temos discentes no campus que precisam de atendimento no setor. Interrupções no atendimento que são imprevistas ou inevitáveis são um fator negativo, mas o número de servidores não possibilita sanar essa questão atualmente”.

Foram respondidos 215 (duzentos e quinze) questionários por meio do site do *Campus* e presencialmente. O questionário foi disponibilizado para docentes, técnico-administrativos, discentes, pai/mãe/responsável por aluno e público externo. Sendo respondidos por 10 (dez) docentes, 7 (sete) técnico-administrativos, 2 (dois) público externo, 12 (doze) pai/mãe/responsável por aluno e 184 (cento e oitenta e quatro) discentes.

Na primeira questão: “Com a flexibilização da jornada de trabalho dos servidores Técnico administrativos, os setores devem atender num período mínimo de 12 (doze) horas, sem interrupção, permanecendo os locais abertos nos intervalos para almoço e após o horário comercial. Esse horário de atendimento facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no IFSULDEMINAS?” 89,8% avaliaram como positivo; 6,5% avaliaram como parcialmente; 0,9% avaliaram negativamente e 2,8% se declararam indiferentes. Não houve justificativa para as avaliações negativas.

Total	215
Sim	193
Parcialmente	14
Não	2
Indiferente	6



- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não

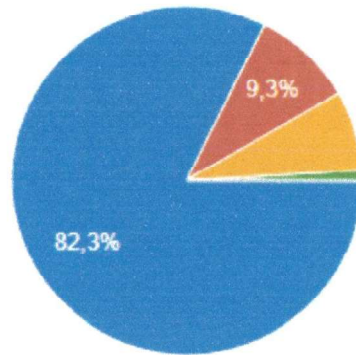
Na segunda questão: “Na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no Serviço de Assistência ao Educando que você necessitou de atendimento manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?” 82,3% avaliaram como positivo; 9,3% avaliaram como parcialmente; 0,9% avaliaram negativamente e 7,4% se declararam indiferentes. Houve uma justificativa onde o avaliador argumentou “porque não”.

Atencioso

[Assinatura]

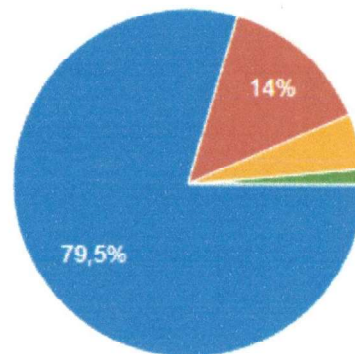
Boa noite!

Total	215
Sim	177
Parcialmente	20
Não	2
Indiferente	16



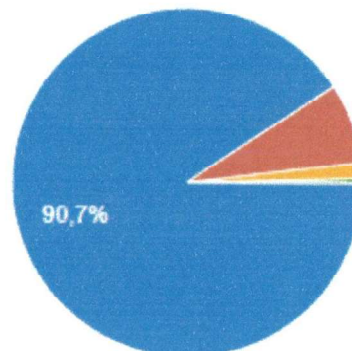
Na terceira questão: “O horário de atendimento do Serviço de Assistência ao Educando que você precisou do serviço, foi divulgado em local visível?” 79,5% avaliaram como positivo; 14% avaliaram como parcialmente; 1,4% avaliou negativamente e 5,1% se declararam indiferentes. As justificativas usadas foram “Não, pois não vi nenhum cartaz ou algo do tipo em nenhum local” e “Não vi o aviso em lugar nenhum”.

Total	215
Sim	171
Parcialmente	30
Não	3
Indiferente	11



Na quarta questão: “Você encontra o Serviço de Assistência ao Educando aberta no horário previsto para atendimento ao público?” 90,7% avaliaram como positivo; 7,4% avaliaram como parcialmente; 0,5% avaliou como negativa e 1,4% se declararam indiferentes. Não houve justificativas para essa questão.

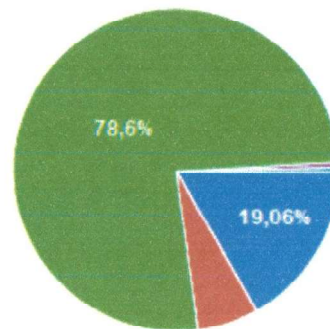
Total	215
Sim	195
Parcialmente	16
Não	1
Indiferente	3



Atenção *Atenção* *Atenção*

Na quinta pergunta: ‘Que meios você utiliza para buscar atendimento/serviço/informação no Setor de Assistência ao Educando?’ 78,6% selecionaram a opção pessoalmente; 6,04% afirmaram utilizar *e-mail*; 19,06% entram em contato por telefone e 0,46% se dirige ao local. Não houve justificativas para essa questão. Nenhum avaliador optou por *hangouts*. Nos questionários respondidos presencialmente no setor de assistência ao educando, cinco avaliadores marcaram 2 opções (*pessoalmente e telefone*) nesta questão.

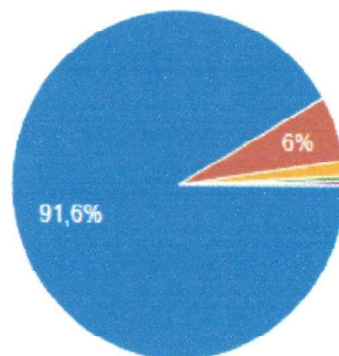
Total	215
Pessoalmente	169
<i>E-mail</i>	13
Telefone	41
Indo ao local	1
<i>Hangouts</i>	0



- Telefone
- E-mail
- Hangouts
- Pessoalmente
- pessoalmente
- Indo até o local

Na sexta pergunta: ‘No Setor de Assistência ao Educando em que buscou atendimento/serviço/informação, você foi atendido e orientado corretamente quanto a sua solicitação?’ 91,6% avaliaram como positivo; 0,5% disseram que não buscaram nenhum atendimento; 0,5% avaliou como negativa; 1,4% se declararam indiferentes e 6% avaliaram que parcialmente. Não houve justificativas para essa questão.

Total	215
Sim	197
Não busquei nenhum atendimento	1
Não	1
Indiferente	3
Parcialmente	13

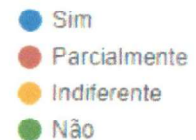
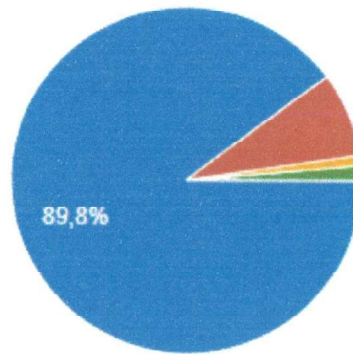


- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não
- não busquei nenhum atendimento

J. Almeida *Almeida* *J. Almeida*

Na sétima pergunta: “O Setor de Assistência ao Educando em que você buscou atendimento/serviço/informação solucionou sua questão em tempo hábil?” 89,8% avaliaram como positivo; 7,9% avaliaram como parcialmente; 1,4% avaliou como negativa e 0,9% se declararam indiferentes. Como justificativas tivemos “Ainda há uma certa demora para solucionar um problema em relação ao short das meninas” e “Não busquei nenhum atendimento”.

Total	215
Sim	193
Parcialmente	17
Não	3
Indiferente	2



Na oitava pergunta: “Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho, foram apresentadas as seguintes respostas:

“As relações entre os funcionários e alunos deveriam ser menos rigorosas”.

“O atendimento em tempo integral favoreceu o acesso a informações e resolução de problemas com maior agilidade”.

“Nada a dizer”.

“Não é necessário”.

“Melhor comunicação”.

“Eu acho legal essa flexibilidade de horários, mas gostaria de saber os funcionários estão satisfeitos com isso! Se sim, ótimo!”

“Os profissionais estão realizando um ótimo trabalho, sempre que preciso sou atendida com muita educação e imediatamente ou o mais rápido possível! Estou muito satisfeita com o trabalho executado!!!”

Após reunião de tabulação de dados, a Comissão Permanente de Acompanhamento da Jornada Flexibilizada dos Servidores Técnico Administrativos em Educação (TAE's) do IFSULDEMINAS Campus Avançado Carmo de Minas, conclui que, de forma geral, a flexibilização da jornada de trabalho atendeu satisfatoriamente ao disposto na Resolução 042/2015, considerando o quantitativo

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

de servidores tanto do *Campus* quanto do setor. As sugestões e críticas apontadas a partir desse estudo serão analisadas e trabalhadas com o intuito de melhorar, ainda mais, o atendimento ao público.

Comissão Permanente de Acompanhamento da Jornada Flexibilizada dos Servidores Técnico-Administrativos (TAE's) do IFSULDEMINAS – Campus Avançado Carmo de Minas


Arthelusa Freitas Guimarães Costa

SIAPE: 2084699


Adilene Moreira Dionizio

SIAPE: 2379436


Luiz Roberto dos Santos Azevedo

SIAPE: 0748783