

**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  
OUTUBRO, 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 1590/95 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 42/2015 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 Avaliação 30 horas do Campus Avançado Carmo de Minas (CPA), realizou entre os dias 16 e 31 de outubro de 2018 a avaliação prevista.

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

Foram enviados questionários específicos ao Diretor Geral, à chefia imediata do setor e aos servidores contemplados.

O Diretor Geral do campus respondeu que o processo de negociação de horários da jornada flexibilizada atendeu ao disposto na Resolução 042/2015. Declarou que os horários da escala estão sendo cumpridos, que as demandas do setor estão sendo atendidas e que os servidores do setor demonstram colaboração entre si para a realização das atividades. Em relação à diminuição das ausências justificadas, considerou indiferente. No que concerne à qualidade da prestação do serviço, considerou que se manteve ou melhorou a qualidade. Sobre os benefícios da jornada flexibilizada relatou: “Atendimento ininterrupto, principalmente pelo Setor de Assistência ao Educando, visto que a demanda se mantém/aumenta nos horários de almoço”. Sobre as desvantagens da jornada flexibilizada ressaltou: “A disponibilidade do servidor dentro da unidade é diminuída de 8h para 6h. Dessa foram, algumas demandas necessitam aguardar o dia seguinte para serem resolvidas (no caso de técnico específico para resolução da questão)”. Como informações adicionais acerca da flexibilização ressaltou: “Acredita-se que os principais setores demandantes de assistência ao público do Campus Av. Carmo de Minas são contemplados com a flexibilização”.

O Diretor de Ensino, Pesquisa e Extensão, chefia imediata do setor com flexibilização, ponderou que o processo de negociação de horários da jornada flexibilizada atendeu ao disposto na

Resolução 042/2015, bem como, os horários da escala estão sendo cumpridos, de forma que durante a flexibilização da jornada de trabalho, as atividades/demandas do setor foram atendidas. Declarou que os servidores demonstram colaboração para realização das atividades, tanto da jornada de 6 horas, quanto na jornada de 8 horas. Em relação as ausências justificadas, considerou indiferente. Declarou que a qualidade da prestação de serviços se manteve e/ou melhorou parcialmente com a flexibilização. Sobre os benefícios da jornada flexibilizada relatou: “Qualidade de vida do servidor”. Sobre as desvantagens da jornada flexibilizada declarou: “O servidor fica menos tempo no Campus”.

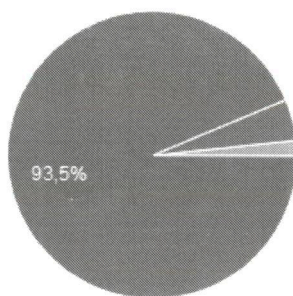
Os servidores contemplados com a flexibilização responderam que a qualidade e os prazos estabelecidos para a realização das atividades estão sendo respeitados e que está havendo colaboração no setor para a realização das atividades. Relataram que com a flexibilização da jornada de trabalho se sentem mais motivados 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 os seguintes benefícios: atendimento ininterrupto para a comunidade escolar e comunidade externa; melhor desempenho profissional; maior foco no trabalho, produtividade e rendimento do serviço, sem interrupção de intervalo; maior tempo para dedicar aos processos de capacitação profissional, conseqüentemente há uma melhora nos serviços ofertados; qualidade de vida. Sobre as desvantagens, os servidores alegaram não verem desvantagens na jornada flexibilizada. Como informações adicionais acerca da implementação da flexibilização da jornada de trabalho, ressaltaram: “Houve relevante melhoria na qualidade do atendimento ao público e aos alunos e professores. O atendimento ininterrupto proporciona um ambiente de trabalho mais motivador, inclusive para ingresso em curso de capacitação”.

Foram respondidos 170 (cento e setenta) questionários por meio do site do Campus. O questionário foi disponibilizado para servidores, discentes e público externo, sendo respondido por 157 (cento e cinquenta e sete) discentes e 13 (treze) servidores.

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?” 93,5% avaliaram como positivo; 4,7% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa e 1,8% se declararam indiferentes.



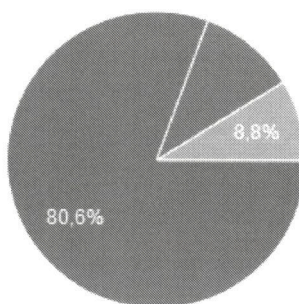
Total	170
Sim	159
Parcialmente	8
Não	0
Indiferente	3



- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não

Na segunda questão: “Na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no Setor de Assistência ao Educando que você necessitou de atendimento manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?” 80,6% avaliaram como positivo; 10,6% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa e 8,8% se declararam indiferentes.

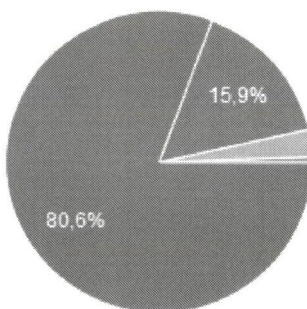
Total	170
Sim	137
Parcialmente	18
Não	0
Indiferente	15



- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não

Na terceira questão: “O horário de atendimento do Setor de Assistência ao Educando que você precisou do serviço, foi divulgado em local visível?” 80,6% avaliaram como positivo; 15,9% avaliaram como parcialmente; 0,6% avaliou negativamente e 2,9% se declararam indiferentes. Não houve justificativa para essa questão. A avaliação negativa foi justificativa da seguinte forma: “Nunca vi alguma coisa dentro do campus mostrando o horário de atendimento do Setor de Assistência ao Educando.”

Total	170
Sim	137
Parcialmente	27
Não	1
Indiferente	5

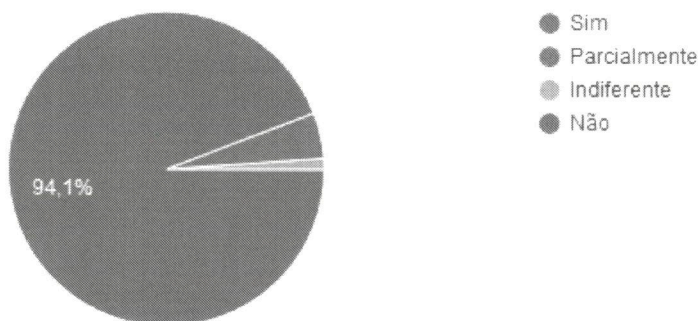


- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não

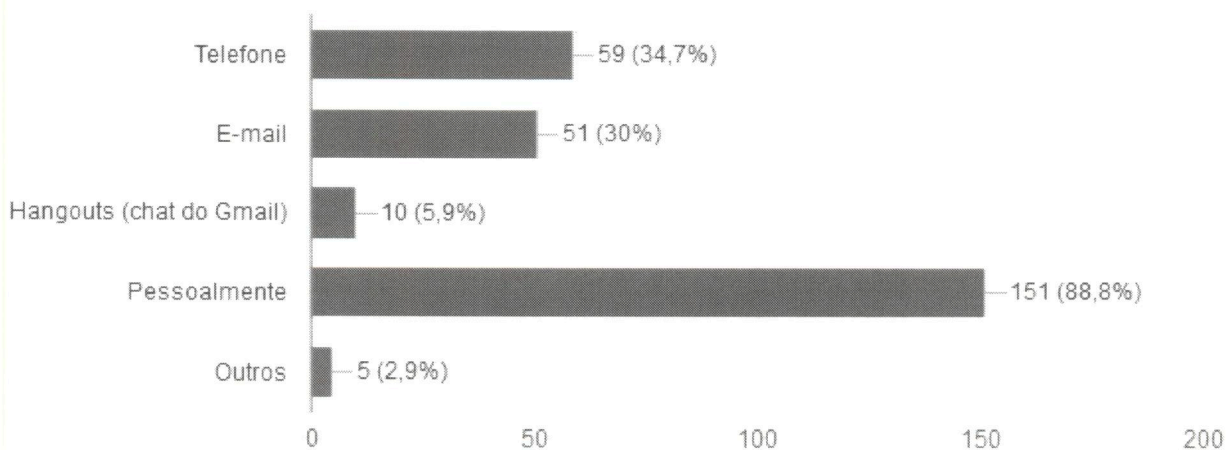
Análise da comissão: A comissão verificou a reclamação do usuário e constatou que o horário de atendimento está fixado no local de entrada do setor e também no site do campus por meio do link: <[https://cdm.ifsuldeminas.edu.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1435:2018-02-28-16-33-41&catid=35:conteudo&Itemid=133](https://cdm.ifsuldeminas.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=1435:2018-02-28-16-33-41&catid=35:conteudo&Itemid=133)>. Portanto, a comissão considera que é improcedente a reclamação, porém, orientará o usuário.

Na quarta questão: “Você encontra o Setor de Assistência ao Educando aberto no horário previsto para atendimento ao público?” 94,1% avaliaram como positivo; 4,7% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa e 1,2% se declararam indiferentes.

Total	170
Sim	160
Parcialmente	8
Não	0
Indiferente	2

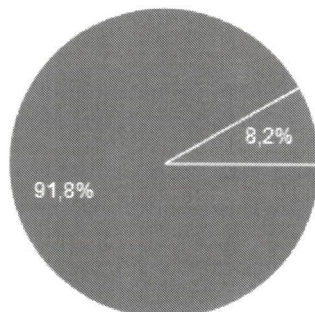


Na quinta pergunta: “Que meios você utiliza para buscar atendimento/serviço/informação no Setor de Assistência ao Educando?” 88,8% selecionaram a opção pessoalmente, 34,7% entram em contato por telefone, 30% afirmam utilizar e-mail, 5,9% utilizam o via chat (Hangouts) e 2,9% utilizam outras formas de atendimento. Destaca-se que nesta questão os avaliadores puderam marcar mais de uma opção de resposta.



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?” 91,8% avaliaram como positivo; 8,2% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa e indiferente.

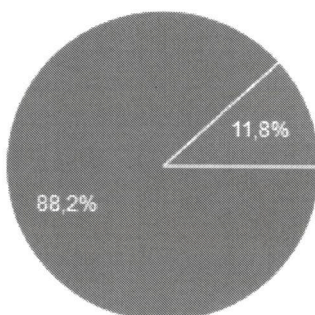
Total	170
Sim	156
Parcialmente	14
Não	0
Indiferente	0



- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não

Na sétima pergunta: “No setor de Registros Acadêmicos e Estágios em que você buscou atendimento/serviço/informação solucionou sua questão em tempo hábil?” 88,2% avaliaram como positivo; 11,8% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa e indiferente.

Total	170
Sim	150
Parcialmente	20
Não	0
Indiferente	0



- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não

Na oitava pergunta: “Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho no setor de Registros Acadêmicos e Estágios.” Foram apresentadas as seguintes respostas:


“Deveria haver mais divulgação sobre o horário de atendimento.”


“Quando solicitei atendimento no setor de assistência ao educando fui orientada corretamente e por meio de telefone fui atendida em vários horários diferentes.”


“Excepcionalmente o setor fecha, mas devido a quantidade reduzida de servidores do Campus. Ocorre quando o servidor está em atividade externa (reuniões institucionais, cerimônias de formatura entre outros).”




Após reunião de tabulação de dados entre a Comissão Permanente de Avaliação da Jornada Flexibilizada dos Servidores Técnico Administrativos do IFSULDEMINAS Campus Avançado Carmo de Minas, conclui-se que, de forma geral, a flexibilização da jornada de trabalho atendeu satisfatoriamente ao disposto na Resolução 042/2015, considerando o quantitativo tanto de servidores 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.

  
Lídia Lopes Ozório  
SIAPE 1676933

  
Líuane Aparecida da Silva  
SIAPE 1108583

  
Pedro Paulo Oliveira  
SIAPE 1441596

Recido em 12/11/18

  
Luiz Gustavo de Mello  
SIAPE:2241332 - Portaria n°2135 de 08/12/15  
Diretor de Ensino, Pesquisa e Extensão  
IFSULDEMINAS-Campus Avançado Carmo de Minas

  
João Olympio de Araújo Neto  
SIAPE 1639708 - Portaria 393/2015  
Diretor Geral Pro-Tempore  
IFSULDEMINAS - Campus Av. Carmo de Minas

Recebido  
09/11/18