

INSTITUTO FEDERAL

Sul de Minas Gerais

Campus Avançado Carmo de Minas

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO SEMESTRAL DA JORNADA FLEXIBILIZADA: SETOR
DE REGISTROS ESCOLARES E ESTÁGIOS (SECRETARIA)**

**CARMO DE MINAS
NOVEMBRO, 2019**

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 11 e 26 de novembro de 2019 a avaliação prevista.

No Campus o setor onde foi implementada a jornada flexibilizada de trabalho foi o Setor de Registros Escolares e Estágios (Secretaria).

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 durante todo o dia, facilitando a prestação do serviço para a comunidade”. Sobre as desvantagens da jornada flexibilizada ressaltou: “Ausência do servidor cuja atividade seja específica quando surge uma demanda repentina”. A direção forneceu as seguintes informações adicionais acerca da flexibilização: “De um todo, a flexibilização contribui para a instituição em setores com atendimento direto para a comunidade, conforme previsto em lei. Acredito que a mesma esteja funcionando no Campus. Entretanto, o número reduzido de servidores em uma unidade ‘Avançada’ não favorece para uma aplicação harmoniosa no geral.”

O Diretor de Desenvolvimento Educacional, chefia imediata do setor com flexibilização, ponderou que o processo de negociação de horários da jornada flexibilizada atendeu ao disposto na

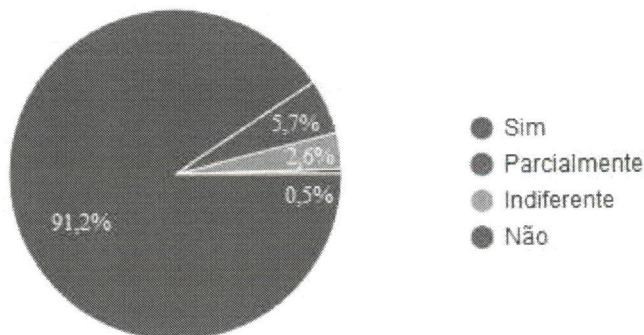
Resolução 042/2015, bem como, os horários da escala estão sendo cumpridos, de forma que durante a flexibilização da jornada de trabalho, as atividades/demandas do setor foram atendidas. Declarou que os servidores demonstram colaboração para realização das atividades, tanto da jornada de 6 horas, quanto 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: “Melhor qualidade de vida do servidor”. Sobre as desvantagens da jornada flexibilizada declarou: “O servidor fica menos tempo na instituição”. A chefia imediata não forneceu informações adicionais acerca da flexibilização.

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: melhoria da qualidade do serviço público prestado para a comunidade interna e externa; mais tempo para se dedicar a capacitação; melhoria na qualidade de vida; tempo para cuidar da saúde; mais tempo para o convívio familiar e lazer. Sobre as desvantagens, os servidores alegaram não verem desvantagens na jornada flexibilizada. Não houve informações adicionais acerca da implementação da flexibilização da jornada de trabalho.

Foram respondidos 193 (cento e noventa e três) questionários por meio do site do Campus. O questionário foi disponibilizado para servidores, discentes e público externo, sendo respondido por 182 (cento e oitenta e dois) discentes e 11 (onze) servidores.

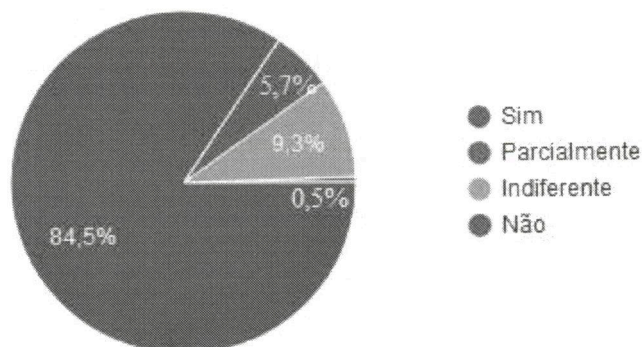
Na primeira questão: “Com a flexibilização da jornada de trabalho dos servidores Técnico-administrativos, os setores devem atender num período mínimo de 12 (doze) horas, sem interrupção, permanecendo os locais abertos nos intervalos para almoço e após o horário comercial. Esse horário de atendimento facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no IFSULDEMINAS?”, 91,2% avaliaram como positivo; 5,7% avaliaram como parcialmente; 0,5% avaliou negativamente e 2,6% se declararam indiferentes. Não houve justificativa para a avaliação negativa.

Total	193
Sim	176
Parcialmente	11
Não	1
Indiferente	5



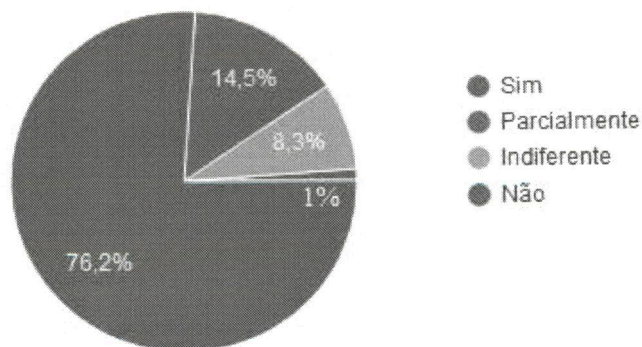
Na segunda questão: “Na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no Setor de Registros Escolares e Estágios (Secretaria) que você necessitou de atendimento manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?”, 84,5% avaliaram como positivo; 5,7% avaliaram como parcialmente; 0,5% avaliou negativamente e 9,3% se declararam indiferentes. A avaliação negativa foi justificada da seguinte forma: “Necessitei muitas vezes de um atendimento específico e com a flexibilização a pessoa que possui a informação não estava presente, dessa forma, não foi eficiente”.

Total	193
Sim	163
Parcialmente	11
Não	1
Indiferente	18



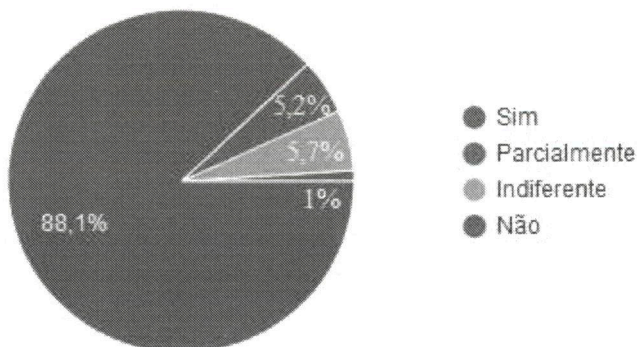
Na terceira questão: “O horário de atendimento do Setor de Registros Escolares e Estágios (Secretaria) que você precisou do serviço, foi divulgado em local visível?”, 76,2% avaliaram como positivo; 14,5% avaliaram como parcialmente; 1% avaliou negativamente e 8,3% se declararam indiferentes. As avaliações negativas foram justificadas da seguinte forma: “Deveria ser divulgado em mais lugares, como: mandar pelo Whatsapp, colocar no site do Campus, colocar nos quadros de avisos”. “Não posso olhar pois nunca precisei do serviço”.

Total	193
Sim	147
Parcialmente	28
Não	2
Indiferente	16

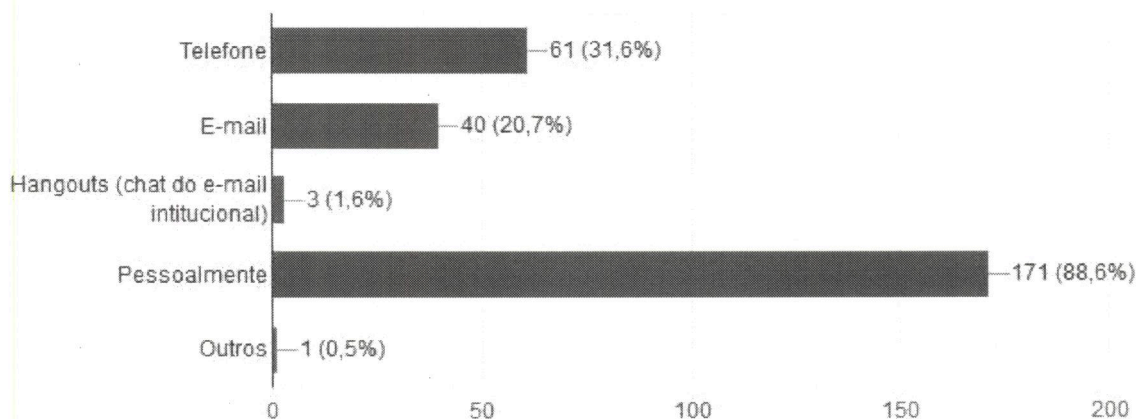


Na quarta questão: “Quando o Setor de Registros Escolares e Estágios (Secretaria) está em funcionamento ininterrupto (das 08h às 22h30min – sem intervalo, ou seja, sem o setor fechar), você encontra o setor aberto para atendimento ao público?”, 88,1% avaliaram como positivo; 5,2% avaliaram como parcialmente; 1% avaliou negativamente e 5,7% se declararam indiferentes. Uma das avaliações negativas foi justificada da seguinte forma: “No horário de almoço fica fechado”.

Total	193
Sim	170
Parcialmente	10
Não	2
Indiferente	11

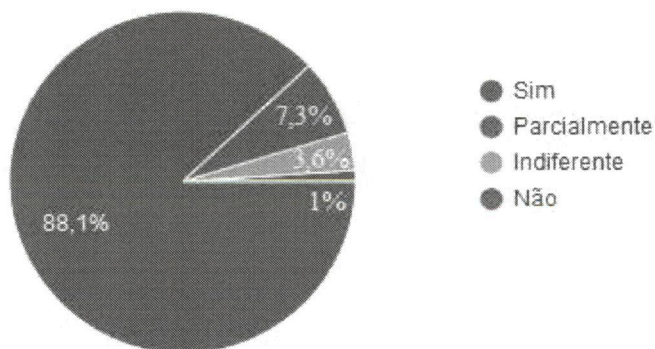


Na quinta pergunta: “Que meios você utiliza para buscar atendimento/serviço/informação no Setor de Registros Escolares e Estágios (Secretaria)?”, 88,6% selecionaram a opção pessoalmente, 31,6% entram em contato por telefone, 20,7% afirmam utilizar e-mail, 1,6% utilizam o chat do e-mail institucional (Hangouts) e 0,5% utilizam outras formas de atendimento. Destaca-se que nesta questão os avaliadores puderam marcar mais de uma opção de resposta.



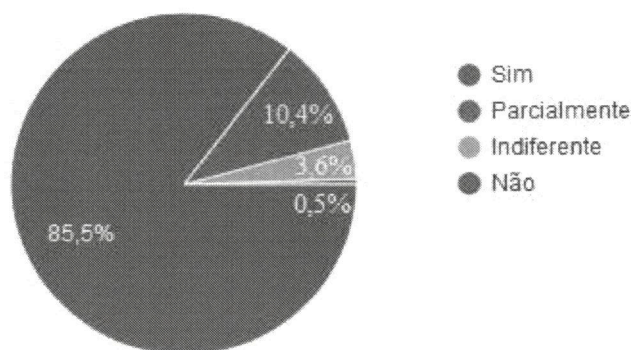
Na sexta pergunta: “No Setor de Registros Escolares e Estágios (Secretaria) em que buscou atendimento/serviço/informação, você foi atendido e orientado corretamente quanto a sua solicitação?”, 88,1% avaliaram como positivo; 7,3% avaliaram como parcialmente; 1% avaliou negativamente e 3,6% avaliaram como indiferente. Uma das avaliações negativas foi justificada da seguinte forma: “Perguntei sobre um documento, e não sabia me responder”.

Total	193
Sim	170
Parcialmente	14
Não	2
Indiferente	7



Na sétima pergunta: “No setor de Registros Escolares e Estágios em que você buscou atendimento/serviço/informação solucionou sua questão em tempo hábil?”, 85,5% avaliaram como positivo; 10,4% avaliaram como parcialmente; 0,5% avaliou negativamente e 3,6% avaliaram como indiferente. A avaliação negativa foi justificada da seguinte forma: “Não acharam um documento”.

Total	193
Sim	165
Parcialmente	20
Não	1
Indiferente	7



Na oitava pergunta: “Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho no setor de Registros Escolares e Estágios”, foi apresentada a seguinte informação: “Vcs são tops!”.

A crítica referente a segunda questão foi investigada pela comissão junto ao setor. O Coordenador de Estágios esclareceu que o usuário encaminhou no mês de dezembro de 2018, através de uma colega, um Requerimento de Estágio para realização no mês de janeiro de 2019. O termo de Compromisso de Estágio foi prontamente elaborado no dia 18/12/2018. Conforme orientação dada aos alunos pelo Coordenador de Estágios, e reforçado à aluna que entregou o requerimento, o estágio só poderia ser iniciado quando o aluno retirasse o Termo de Compromisso na Secretaria, providenciando as assinaturas nas 4 vias e o Plano de Estágio deveria ser entregue em até 5 dias após o início do estágio, ou seja, até o dia 11/01/2019. Somente em novembro de 2019 que o aluno procurou a Secretaria para retirada do Termo de Compromisso, ou seja, com 11 meses de atraso por parte do aluno, e o documento foi entregue ao aluno pelos servidores do setor que estavam no momento do atendimento. O Plano de Estágio e o Relatório de Estágio não foram

entregues pelo aluno até o presente momento. O usuário não deixou de ser atendido, entretanto, ficou insatisfeito devido às pendências que ainda possui com a Coordenação de Estágios.


Em relação a crítica da terceira questão, a respeito da divulgação do horário de atendimento, a Comissão constatou que o horário já consta divulgado no site institucional e no quadro de avisos do setor. Considera-se inviável a divulgação pelo Whatsapp, pois o mesmo não é um canal oficial de divulgação de informações da instituição.

Na quarta questão foi apontado que o usuário encontrou o setor fechado no horário de almoço. Como não foi especificado o dia da ocorrência, não foi possível investigar se o setor estava em jornada flexibilizada. Destaca-se que os usuários são informados pelos setores em jornada flexibilizada, que em situações especiais como férias de servidor, viagens a trabalho, férias escolares, entre outros, os servidores retornam para a jornada de 40h (8h/dia) e o setor interrompe o atendimento nos intervalos para refeições dos servidores (das 12 às 13h e das 17h às 18h), e que os usuários devem acompanhar os horários de atendimento dos setores pelo site institucional (www.cdm.ifsuldeminas.edu.br) e pelo quadro de avisos de cada setor.


Na sexta e sétima questão houve crítica em relação a informação e entrega de documento, entretanto, não foi especificado pelo usuário a natureza do documento, dificultando a investigação junto ao setor.

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 trabalhadas com o intuito de melhorar, ainda mais, o atendimento ao público.

Lídia Lopes Ozório
SIAPE 1676933


Liane Aparecida da Silva
SIAPE 1108583


Natália Moreira Mafra
SIAPE 1850425


JOÃO OLYMPIO DE ARAÚJO NETO
SIAPE 1636706 Portaria 343/2015
Diretor Geral Pro-Tempore
IFSULDEMINAS Campus Av. Carmo de Minas