



<b>Data</b> 14/10/2019 08:09:44	<b>Setor de Origem</b> TCO - TCO
<b>Tipo</b> Gestão Orçamentária e Financeira: Informe	<b>Assunto</b> Acompanhamento da Jornada Flexibilizada dos servidores TAE no campus Av. Três Corações
<b>Interessados</b> Bruno Weber Ribeiro, Olimpio Augusto Carvalho Branquinho, Vivian Pala Ribeiro	
<b>Situação</b> Finalizado	

## Trâmites



23/10/2019 17:14  
**Recebido por: TCO - TCO-GAB: Francisco Vitor de Paula**

16/10/2019 11:58  
**Enviado por: TCO: Virginia Castro**



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais - IFSULDEMINAS - Campus Avançado Três Corações  
Rua Coronel Edgar Cavalcanti de Albuquerque, nº 61, Chácara das Rosas, TRÊS CORAÇÕES / MG, CEP 37.410-000 - Fone: None

OFÍCIO 29/2019 - DAP/TCO/IFSULDEMINAS

14 de outubro de 2019

Ao Senhor Francisco Vitor de Paula

Diretor Geral do Campus Avançado Três Corações

**Assunto: Acompanhamento da Jornada Flexibilizada dos Servidores TAE do Campus Av. Três Corações**

Senhor Diretor,

1. Atendendo ao disposto no § 3º do Art. 6º da Resolução nº 042/2015, de 01 de setembro de 2015, a Comissão Permanente de Acompanhamento da Jornada Flexibilizada dos servidores Técnico-administrativos em Educação do Campus Avançado Três Corações envia para sua apreciação o seguinte relatório:

Estudo de Acompanhamento da Jornada Flexibilizada dos servidores TAE no Campus Avançado de Três Corações, sendo:

- 2º Acompanhamento dos setores: Biblioteca / Compras, Patrimônio e Almoxarifado e Assistência ao Educando
- 3º Acompanhamento do setor: Registros Acadêmicos.

Solicitamos dar ciência do teor do referido relatório.

Respeitosamente,

Com. Perm. Acomp. Jornada Flexibilizada - CPAJF - Campus Av. Três Corações

Documento assinado eletronicamente por:

- **Virginia Castro, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO**, em 14/10/2019 07:57:41.
- **Vivian Pala Ribeiro, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO**, em 14/10/2019 08:05:48.
- **Bruno Weber Ribeiro, CONTADOR**, em 14/10/2019 14:18:16.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 14/10/2019. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsuldeminas.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 31928

Código de Autenticação: ebbcd8a67f



Documento eletrônico gerado pelo SUAP (<https://suap.ifsuldeminas.edu.br>)  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS  
GERAIS – CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES**

**COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DA JORNADA FLEXIBILIZADA DOS  
SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO CAMPUS AVANÇADO  
TRÊS CORAÇÕES**

**ESTUDO DE ACOMPANHAMENTO DA JORNADA FLEXIBILIZADA DOS SERVIDORES  
TÉCNICO-ADMINISTRATIVO EM EDUCAÇÃO NO CAMPUS AVANÇADO  
TRÊS CORAÇÕES**

2º Acompanhamento dos setores:  
Biblioteca, Compras/Patrimônio/Almoxarifado e Setor de Acompanhamento ao Educando - SAE  
3º Acompanhamento do setor:  
Registros Acadêmicos

**TRÊS CORAÇÕES  
2019**

## SUMÁRIO

1.1 IMPLEMENTAÇÃO DA JORNADA FLEXIBILIZADA NO CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES .....	03
2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO .....	04
2.1 JUSTIFICATIVA .....	05
3 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DIRECIONADOS AO PÚBLICO EXTERNO APÓS FLEXIBILIZAÇÃO .....	06
4 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA BIBLIOTECA .....	11
4.1 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS - BIBLIOTECA .....	12
4.2 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA CHEFIA - BIBLIOTECA.....	14
5 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE COMPRAS/PATRIMÔNIO/ALMOXARIFADO .....	14
5.1 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS - COMPRAS/PATRIMÔNIO/ALMOXARIFADO ...	16
5.2 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA CHEFIA - COMPRAS/PATRIMÔNIO/ALMOXARIFADO .....	17
6 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE ACOMPANHAMENTO AO EDUCANDO - SAE .....	18
6.1 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS - SAE .. ..	19
6.2 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA CHEFIA - SAE .....	21
7 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE REGISTROS ACADÊMICOS .....	21
7.1 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS - REGISTROS ACADÊMICOS .....	23

7.2 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA CHEFIA - REGISTROS ACADÊMICOS .....	25
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	25
9 ANEXO I - QUADRO DE SERVIDORES EM FLEXIBILIZAÇÃO .....	28
10 ANEXO II - PORTARIA DOS MEMBROS DA COMISSÃO DO CAMPUS .....	29
11 ANEXO III - QUESTIONÁRIO APLICADO AO PÚBLICO USUÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA EM MAIO/JUNHO/2018 .....	30

## **1 IMPLEMENTAÇÃO DA JORNADA FLEXIBILIZADA NO CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES**

No ano de 2016, após publicação da Portaria N° 265, de 23 de fevereiro, determinou, por meio de seu artigo 1°, “a partir de 1° de março de 2016, a jornada de trabalho flexibilizada para os servidores técnico-administrativos, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais”. Em relação ao Campus Avançado Três Corações, foi através da Portaria nº 1344, de 20 de julho de 2016, que incluiu o Setor de Registros Acadêmicos (Secretaria) ao funcionamento de acordo com a jornada flexibilizada, atendendo de modo ininterrupto por mais de 12 horas, complementando assim, à Portaria nº 265/16.

A Portaria nº 1845, de 27 de outubro de 2016 direcionada ao Setor de Compras, Patrimônio e Almoxarifado, e a Portaria nº 518, de 05 de abril de 2017, direcionada à Biblioteca e ao Setor Pedagógico, também complementam à Portaria nº 265/16, estabelecendo o atendimento ininterrupto nos respectivos setores.

Portanto, atualmente, são os quatro setores acima mencionados (Biblioteca, Compras/Patrimônio e Almoxarifado, Setor Pedagógico (Ou Setor de Acompanhamento ao Educando) e Registros Acadêmicos que possuem portarias de autorização publicadas e funcionam, por no mínimo 12 horas ininterruptas, garantindo assim, amplo atendimento à população tricordiana e região.

A 2ª CPA - Comissão Permanente de Acompanhamento da Jornada Flexibilizada dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação do Campus Avançado Três Corações instituída em julho/2017, realizou em maio de 2018 um levantamento de dados para a atualização do estudo referente à implementação da jornada flexibilizada do trabalho no Campus Avançado, realizado em 2015 pela 1ª Comissão. Em tal atualização, pode ser observado o quantitativo de servidores lotados em todos os setores do campus, as atividades desenvolvidas por setor, os horários de maior procura pelo público usuário, época de maior demanda do setor; enfim, é um estudo que retrata a realidade da instituição local, os serviços prestados, a necessidade do atendimento contínuo ao público, a demanda, entre outros pontos.

## 2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A CPA local (anexo II), realizou uma Avaliação da Flexibilização da Jornada de Trabalho referente aos 4 setores que atendem ao público de modo ininterrupto, por no mínimo 12 horas diárias, de acordo com a flexibilização da jornada de trabalho: Biblioteca, Compras/Patrimônio/Almoxarifado, Pedagógico (SAE) e Registros Acadêmicos.

Através desta ferramenta, o público usuário pode avaliar a rotina de trabalho, bem como a qualidade dos serviços e os atendimentos prestados pelos servidores dos setores em flexibilização. As informações apresentadas neste estudo foram obtidas através da realização de uma pesquisa destinada à esse público, sendo disponibilizada na página institucional [portal.tco.ifsuldeminas.edu.br](http://portal.tco.ifsuldeminas.edu.br), entre os dias 14/06/18 à 09/07/18 (26 dias). O mesmo questionário, também foi disponibilizado em forma impressa, nos quatro setores. O lançamento dos questionários impressos na planilha online foi de responsabilidade da CPA do campus.

A divulgação desta avaliação ocorreu no site e avisos foram colocados nos murais da escola. Os alunos foram informados em sala de aula, um e-mail foi enviado a todos os servidores do campus e o público externo foi convidado à participar quando foram aos setores.

A avaliação tinha todos os campos como obrigatórios, não permitindo que o usuário online a encerrasse sem o preencher todas as questões. O questionário utilizado possuía doze questões, mais a parte de informações para a identificação dos participantes (vide anexo III), sendo dividido entre:

- a) identificação do nome e do endereço de e-mail do avaliador;
- b) definição do tipo de usuário e do local de lotação/atendimento (ambas com a seleção de uma opção, apenas);
- c) indicação dos setores utilizados e a forma de atendimento utilizada (pessoalmente, e-mail, telefone, Hang-outs e outros);
- d) a avaliação propriamente dita, verificando, por meio de sete itens, a facilidade de acesso aos serviços após a flexibilização; a qualidade, comprometimento, eficiência e presteza nos serviços prestados; o devido atendimento nos setores em flexibilização; a resolução em tempo hábil das demandas do público usuário pelos setores em flexibilização; a permanência/presença de funcionários nos setores em flexibilização; e a publicidade dos horários e dos nomes dos servidores em jornada flexibilizada.



O avaliador, ao responder o questionamento sobre a eficiência dos serviços, escolhia entre as opções “Concordo totalmente”, “Concordo parcialmente”, “Indiferente”, “Discordo parcialmente” e “Discordo totalmente”, com a opção de registrar seu comentário para cada uma dos itens avaliados. Por fim, o avaliador poderia apresentar informações adicionais e opiniões sobre suas percepções sobre a flexibilização para atendimento ininterrupto.

No início do questionário, havia a informação de que esta era a 2ª avaliação referente à 3 setores que trabalham de acordo com a jornada flexibilizada desde fevereiro/2017 (pesquisa referente ao período trabalhado de nov/17 à abr/18): Biblioteca, Compras/Patrimônio/Almoxarifado, Setor de Acompanhamento ao Educando - SAE; e a 3ª avaliação referente ao Setor de Registros Acadêmicos (Secretaria), que desde julho/2016 também trabalha em flexibilização (pesquisa referente ao período trabalhado de jul/17 à jan/18).

Diferente dos estudos anteriores, realizados por setores individualmente, optou-se pela realização de uma avaliação conjunta, com posterior análise geral da avaliação de atendimento ao público pelos setores em flexibilização do Campus Avançado Três Corações, estabelecendo, dessa forma, uma nova metodologia para análise e verificação dos resultados obtidos pelo atendimento ininterrupto ao público pela unidade de ensino.

Assim, as avaliações destinadas ao público usuário não ficariam repetitivas, objetivando maior participação das pessoas. Também foi realizada uma pesquisa, com os servidores que trabalham de acordo com a jornada flexibilizada e também com as suas respectivas chefias imediatas (via formulário impresso), respostas que serão abordadas neste estudo.

Através das avaliações, os índices positivos ou negativos, podem ser observados, analisados e direcionados em prol do melhor atendimento ao público, buscando sempre zelar pela melhoria contínua nos serviços prestados.

## **2.1 JUSTIFICATIVA**

Conforme previsto no Artigo 6º, parágrafo 3º da Resolução nº 042/2015, as comissões de cada campi devem apresentar ao dirigente local, em período semestral, o relatório de avaliação das atividades em regime de flexibilização e anualmente encaminhar os estudos para a apreciação do CONSUP.

Atentando para os princípios da Administração Pública, o estudo do atendimento ininterrupto ao público permite o acompanhamento contínuo da jornada flexibilizada, a superação de obstáculos, o aprimoramento do atendimento ao público, a avaliação direta do público usuário aos serviços por ele utilizado e o estabelecimento de dispositivos permanentes de aperfeiçoamento, além de fornecer à CPA local informações necessárias a viabilidade da flexibilização e verificação de possibilidades de intervenção, caso necessário.

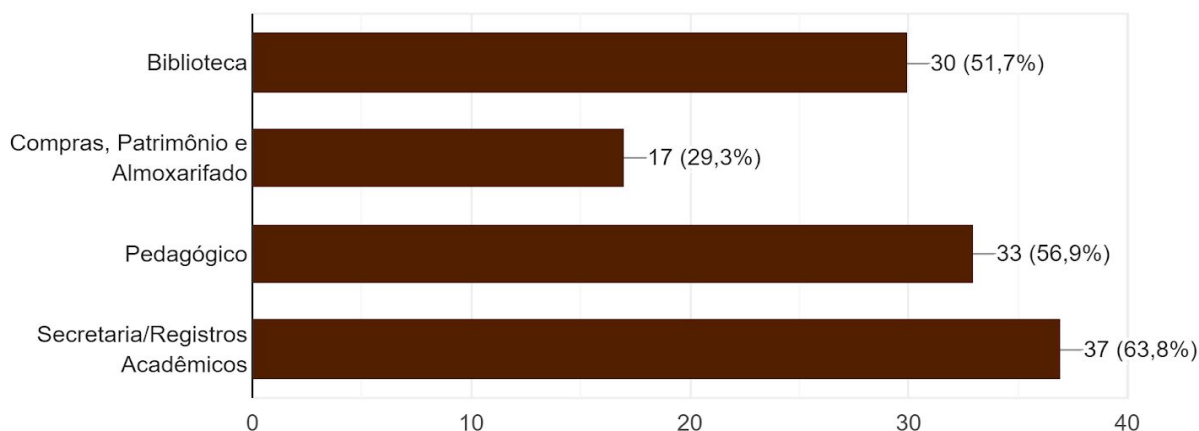
### **3 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DIRECIONADOS AO PÚBLICO EXTERNO APÓS FLEXIBILIZAÇÃO**

<b>AVALIAÇÃO DA FLEXIBILIZAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO</b>		
<b>SETOR</b>	<b>PERÍODO AVALIADO</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
Biblioteca	Novembro/2017 à Abril/2018	2 <sup>a</sup>
Compras, Almoxarifado e Patrimônio	Novembro/2017 à Abril/2018	2 <sup>a</sup>
Setor Acompanhamento ao Educando - SAE	Novembro/2017 à Abril/2018	2 <sup>a</sup>
Setor de Registros Acadêmicos	Julho/2017 à Janeiro/2018	3 <sup>a</sup>

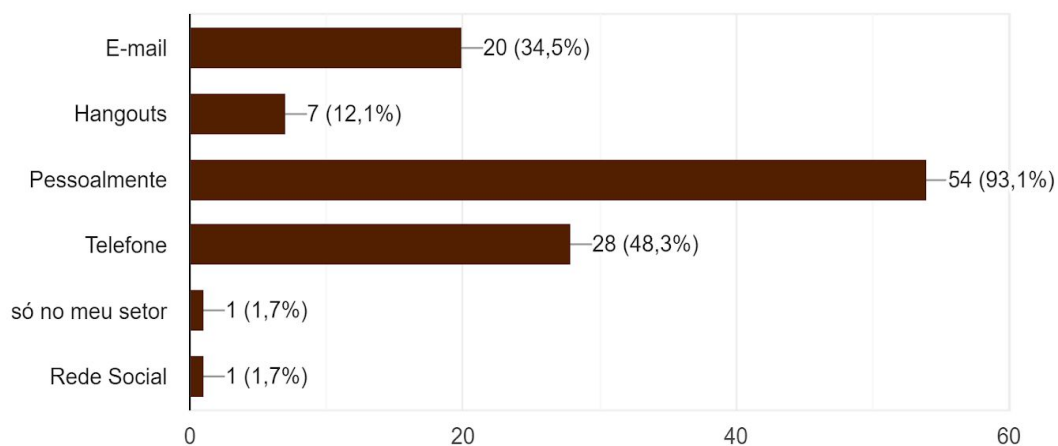
Data avaliação: Maio/Junho de 2018

Após a avaliação realizada em maio/junho de 2018, dados relevantes sobre o trabalho desempenhado pelos servidores técnico-administrativos no campus podem ser analisados. Ao todo, 58 (cinquenta e oito) usuários participaram da pesquisa, o que permite conhecer a realidade dos serviços após a implantação da flexibilização no campus Avançado Três Corações.

Através da avaliação ao usuário foi possível avaliar a satisfação do atendimento dirigido ao público usuário, quando este busca por atendimento, informação ou serviço em cada um dos 4 setores, sendo que o gráfico abaixo, representa essa demanda. Ressaltamos que no gráfico constam 117 avaliações, uma vez que esta questão n. 3 permitia que o usuário escolhesse um ou mais setores.



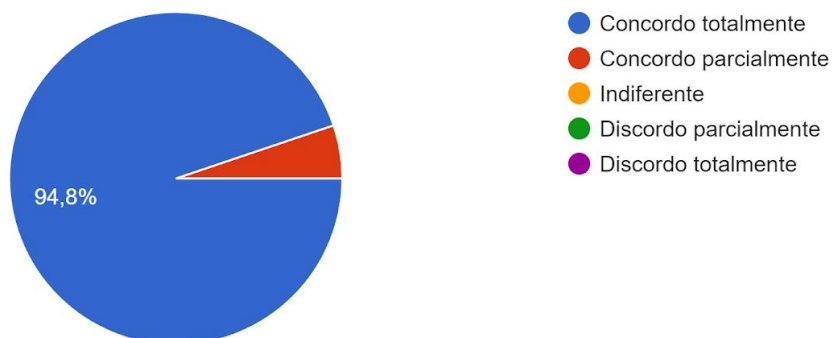
O gráfico seguinte, demonstra que a busca pelos setores ocorre, em grande parte, “pessoalmente”, totalizando o percentual de 93,1%; sendo 54 pessoas de um total de 58 participantes.



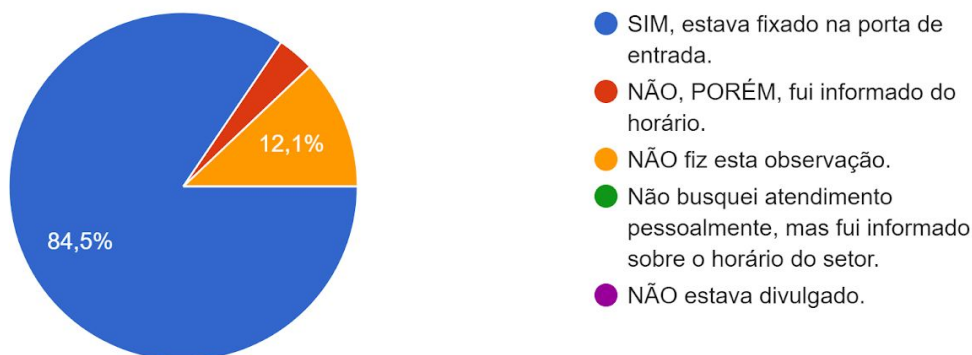
A questão 7 aborda se no(s) setor(es) em que buscou atendimento/serviço/informação, se o usuário foi atendido e orientado corretamente quanto a sua solicitação. Com grande percentual de aprovação pelos usuários, 94,8% dos usuários concorda totalmente que ao procurarem o setor foi bem atendido/orientado. Isso demonstra a satisfação daqueles que necessitam de algum serviço e ao buscarem pelos setores, são prontamente atendidos. Somente 5,2% marcaram a opção concordo parcialmente. Tal questão obteve sete comentários e todos eles foram expressivos ao afirmarem sobre o bom atendimento e a satisfação com o serviço prestado, como pode ser observado nos dois seguintes comentários:

- “Em todas as ocasiões os setores do campus atenderam plenamente ao que era solicitado”;

- “Todos os setores da instituição são muito comprometidos em repassar informações corretas e agilizar as questões do cidadão que nos procura, de forma que ele possa ser atendido em suas necessidades de forma honesta, rápida e eficaz.”

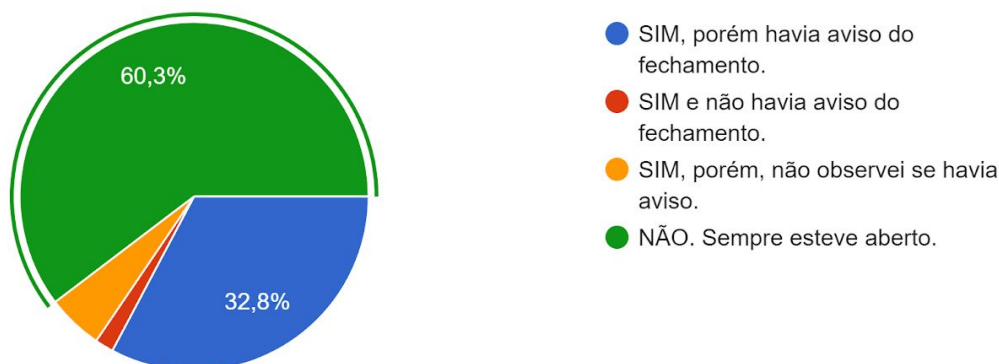


Com o objetivo de melhor atender ao público usuário, permanecendo os setores abertos, exceto em casos previstos na Resolução nº 042/2015, foi possível verificar através da questão 10, referente à divulgação de horários em local visível, que 84,5% ou 49 dos participantes visualizaram o aviso fixado na porta de entrada; 12,1% ou 7 pessoas afirmaram não terem feito esta observação e 3,4% ou 2 pessoas disseram que os horários não estavam divulgados em local visível, mas que foram informados dos horários. No campus, além da divulgação dos horários dos setores e servidores em local visível, para dar maior amplitude na divulgação do quadro de horário do funcionamento do setor (com o nome e horários dos servidores), esta informação também pode ser verificada no portal do Campus Três Corações.



Os usuários dos serviços, na questão 9, responderam se encontraram setores fechados ao buscar por algum tipo de serviço. O resultado foi que 60,3% percentual dos

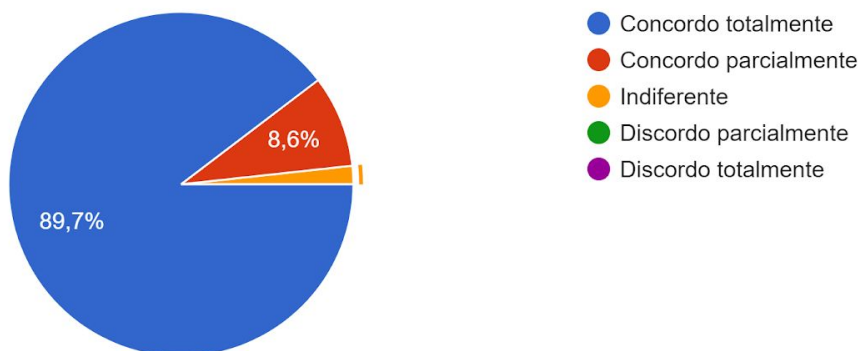
participantes, ou 35 pessoas, disseram sempre encontrar os setores abertos. 32,8% ou 19 pessoas afirmaram ter encontrado algum setor fechado, mas havia um aviso informando o motivo. 5,2% ou 3 pessoas disseram ter encontrado algum setor fechado, mas não observou se havia o aviso. E apenas 1,7% ou 1 pessoa afirma ter encontrado algum setor fechado e sem aviso do fechamento. É importante ressaltar que nem todos os setores do campus trabalham de acordo com a jornada flexibilizada, fazendo intervalos para refeições, com necessidade de fechamento do setor.



Através dos comentários desta questão, percebe-se que em caso de fechamento de setor, há em sua maioria o aviso explicando se é por motivo de férias ou outra razão, mas possibilitando que o servidor seja facilmente localizado. Houve apenas um comentário citando o setor que estava fechado, sem maiores informações. Os comentários dos usuários que podem ser observados abaixo:

- “Os setores só ficam fechados em situações esporádicas e justificáveis, sempre com aviso de fechamento”;
- “Encontrei o setor fechado, e o aviso dizia que devido às férias de servidor o setor deveria ser fechado para o intervalo relativo ao retorno da carga horária de 40h semanais. Presume-se assim, que quando se faz 30h não há a necessidade de fechamento do setor nem interrupção dos serviços, porém com a carga horária de 40h há a necessidade de fechamento do setor e interrupção dos serviços. Conclui-se então, que com a jornada flexibilizada o atendimento ao público é melhor”;
- “Setor pedagógico”;
- “Essas situações são pontuais e acontecem por motivo de férias de servidor, sendo sempre avisados”;
- “O setor segue o horário de 12 horas ininterruptas”;
- “Os avisos informavam onde o servidor se encontrava no momento da ausência de seu recinto, facilitando a comunicação para obter o atendimento”;
- “Satisfatório”.

Pela avaliação é possível reconhecer se os atendimentos prestados pelos setores em que o usuário buscou atendimento/serviço/informação mantiveram a qualidade e eficiência nos serviços prestados, após a implantação da flexibilização da jornada de trabalho. Através do gráfico abaixo, é expressivo que o público usuário está de acordo que o nível do serviço prestado, manteve a qualidade e o comprometimento; não havendo nenhum percentual como discordo parcialmente ou discordo totalmente. Somente 1 pessoa (1,7%) escolheu a opção indiferente.



Na última questão do questionário, o público usuário poderia apresentar informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho nos setores. Abaixo segue as respostas que ressaltam como o atendimento ininterrupto foi bem avaliado:

- “Além da ampliação do horário de atendimento, nota-se ganho na eficiência com a utilização dos recursos e na prestação dos serviços”;

- “Acredito ser de suma importância os setores ligados ao atendimento ao público estarem sempre disponíveis para atendimento, levando em consideração que a grande maioria dos usuários procuram resolver suas situações antes do horário de expediente (antes das 8h), durante o horário de almoço (entre 11h e 14h) e após o expediente (após 18h), devido ao fato de trabalharem/estudarem”;

- “Considero que a flexibilização da jornada de trabalho agrega maior qualidade aos serviços prestados ao público e interno e externo da instituição face ao atendimento ininterrupto. Além disso, a flexibilização da jornada reverte em melhorias nas condições de vida de seus servidores e conseqüentemente em ganhos ao trabalho”;

- “A flexibilização garante aos servidores qualidade de vida, pois podem resolver seus problemas fora do horário de trabalho”;

- “O tempo integral facilita o acesso para o atendimento a nós usuários do serviço público por ser ininterrupto”;

- “Havendo escala de revezamento e mais funcionários, todos com direito aos horários de almoço, jantar , café, etc... aí sim pode funcionar 12 horas sem prejudicar o desempenho dos funcionários”;

- “É importante prestar atendimento ao público de acordo com a demanda referenciada, visto que o local é uma entidade pública federal”;

- “Favoreceu ao público”;

- “É essencial para a comunidade que frequenta a instituição, seja como aluno, seja como responsável pelo aluno, seja como interessado em novos cursos ou apenas conhecer o campus, e que ao mesmo tempo trabalha em horário comercial, tendo seu tempo restrito ao horário de almoço e após às 18 horas”;

- “Facilita muito a vida de quem trabalha em horário comercial e precisa ir à escola para buscar informações”;

- “A flexibilidade é muito importante, mas tem que levar em consideração se não está havendo sobrecarga sobre o funcionário”;

- “Facilita nos horários que podemos comparecer, com um horário ampliado”;

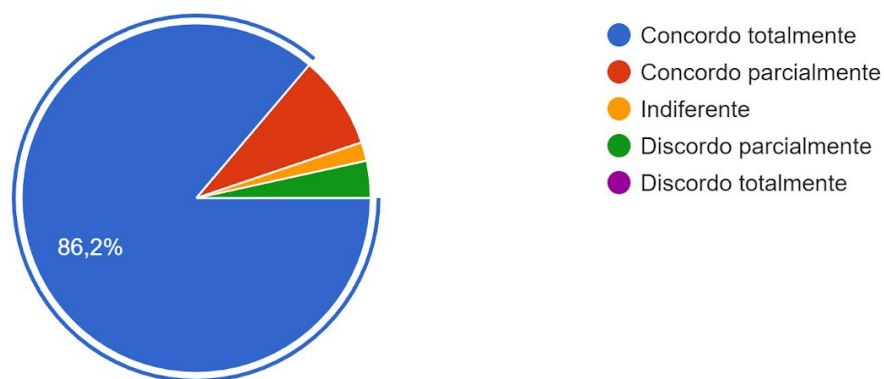
- “Facilita muito o acesso e atendimento devido ao horário ampliado”.

#### **4 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA BIBLIOTECA**

A Biblioteca do Campus Avançado atende ao público usuário de acordo com a jornada flexibilizada do trabalho, mantendo atendimento ininterrupto das 07:30 às 22:15, desde 17/04/2017, conforme publicado pela Portaria de Autorização nº N° 518, de 05 de abril de 2017.

Na última pesquisa realizada direcionada ao público usuário, realizada pela CPA do campus, obteve-se o resultado de que 30 participantes apontaram ter utilizado os serviços prestados pela Biblioteca, sendo eles: 7 (sete) Técnico-Administrativos, 10 (dez) alunos, 5 (cinco) docentes, 2 (dois) terceirizados e 6 (seis) usuários – público externo.

Através da questão 5, “Com a implantação da flexibilização da jornada de trabalho dos técnico-administrativos, os setores da questão anterior (3), devem atender pelo período de 12 horas ininterruptas, permanecendo o local aberto nos intervalos e após horário comercial. Dessa maneira, em sua opinião, esse horário facilita o acesso ao atendimento/serviço/informação? Obteve-se o seguinte resultado:



Analisando o gráfico acima, nota-se que grande parte do público usuário - percentual de 86,2%, concorda que este horário facilita o acesso e atendimento de seus usuários, seja a comunidade interna ou externa. Dois comentários citaram especificamente a Biblioteca:

- “O fato da “Biblioteca”, “Compras, patrimônio e licitação” e “Secretaria” funcionarem ininterruptamente auxilia sobremaneira o trabalho desenvolvido no SAE (pedagógico), pois frequentemente recorreremos aos seus serviços no SAE. Além disso, verifico uma demanda de atendimento crescente nos horários não comerciais em todos setores, o qual inclui o SAE. De modo que o funcionamento constante reverte em melhor atendimento à população externa, alunos e professores.”

- “Nos momentos de intervalos, os estudantes e familiares buscam estes setores para resolver vários assuntos relacionados à situação acadêmica. E quanto a biblioteca, é o momento em que os alunos buscam realizar tarefas que demandam pesquisas.”

#### **4.1 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS - SETOR: BIBLIOTECA**

No período da avaliação, o setor era composto por 2 (dois) servidores Técnico-Administrativos (1 Bibliotecária e 1 Auxiliar de Biblioteca), ambos em regime de flexibilização de horário e mais 2 (dois) servidores cedidos (1 Técnico-administrativo e 1 Agente de Serviço Público) pela Prefeitura Municipal. As perguntas realizadas aos TAE's foram discriminadas abaixo com suas respectivas respostas. Neste estudo, foram contabilizadas apenas as respostas dos servidores efetivos da instituição. Porém, o



questionário foi respondido também pelos servidores cedidos pela Prefeitura Municipal, lotados no setor.

O questionário aos técnico-administrativos em regime de flexibilização composto por cinco perguntas fechadas (sobre o andamento dos trabalhos no setor após a implantação da jornada flexibilizada), além de outras três perguntas abertas referentes aos trabalhos realizados após a flexibilização.

1. *“A qualidade e os prazos estabelecidos para a realização das atividades estão sendo respeitados?”*

2. *“Está havendo colaboração entre os servidores (jornada de 6h e de 8h) no setor para a realização das atividades?”*

3. *“Com a flexibilização da jornada de trabalho você se sente mais motivado para realizar suas atividades profissionais?”*

4. *“Considerando a flexibilização da jornada de trabalho, você acredita que houve aumento do tempo para capacitação e conseqüentemente melhoria do rendimento no trabalho?”*

5. *“Os atendimentos prestados no setor/coordenação, após a implementação da jornada flexibilizada, se mantiveram?”*

As três verificações de livre preenchimento dirigida aos TAE's em flexibilização, que complementam o relatório são: “Quais os benefícios da jornada flexibilizada para os TAE's? Cite”; “Quais as desvantagens da jornada flexibilizada para os TAE's? Cite” e “Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da implantação da flexibilização da jornada de trabalho do setor/coordenação”.

O resultado da avaliação foi que os dois servidores técnico-administrativos, que trabalham em flexibilização, responderam às questões de 1 à 5 com 100% de respostas afirmativas; todas assinaladas com a opção “SIM”.

Em relação à questão 6, sobre os benefícios da jornada flexibilizada aos TAE's, foram citados os seguintes comentários:

- “Referente à Biblioteca, com a implantação da jornada flexibilizada foi possível que o setor funcione em período ininterrupto por mais de 12 horas”;
- “Melhor qualidade de vida”;
- “Mais tempo para qualificação”.

Quanto a verificação de eventuais desvantagens e sobre informações adicionais (questões 7 e 8), não houve nenhum comentário.

## **4.2 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA CHEFIA IMEDIATA - SETOR: BIBLIOTECA**

O Diretor de Ensino, chefia imediata pelo setor em questão, também fez sua avaliação através de um questionário impresso, específico para a chefia imediata, de modo a conhecer a sua visão a respeito dos serviços prestados no setor; se permanecem em perfeito funcionamento com qualidade e eficiência durante os períodos de atendimento ininterrupto.

Abaixo, foram transcritas as perguntas e respostas desta avaliação que foi composta por seis (6) questões no formato de múltipla escolha e 3 questões abertas:

1. *“O processo de negociação de horários da jornada flexibilizada atendeu ao disposto na Resolução 042/2015”?*
2. *“Os horários da escala estão sendo cumpridos”?*
3. *“Considerando a flexibilização da jornada de trabalho, as atividades/demandas do setor foram atendidas”?*
4. *“Considerando a flexibilização da jornada de trabalho, os servidores do setor (jornada de 6h e 8h) demonstram colaboração entre si para a realização das atividades”?*
5. *“Com a jornada flexibilizada, as ausências justificadas diminuíram”?*
6. *“A qualidade na prestação dos serviços se manteve/melhorou, considerando a jornada flexibilizada”?*

A chefia imediata do setor em questão avaliou as 6 questões de múltipla escolha com a opção “SIM”, demonstrando 100% de aprovação, quanto aos assuntos abordados.

Sobre os benefícios adquiridos com a jornada flexibilizada (questão 7), a chefia imediata do setor mencionou “o atendimento ininterrupto”. Em relação à questão 8, uma única desvantagem apontada pela chefia no setor foi a “dificuldade de horários de reunião com todos”. A última questão, não obteve nenhum comentário.

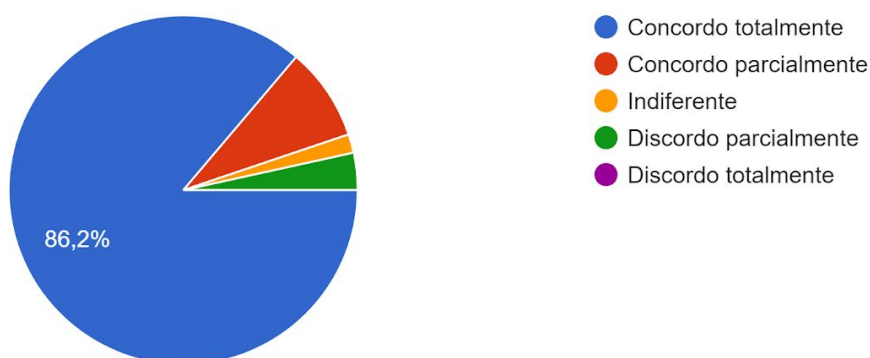
## **5 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE COMPRAS, ALMOXARIFADO E PATRIMÔNIO**

A jornada flexibilizada ocorreu de forma efetiva a partir de abril de 2017, quando o setor passou a contar com uma coordenadora, além de dois servidores efetivos, possibilitando assim a adoção da jornada flexibilizada.

Em dezembro/2017 uma servidora entrou em licença maternidade até junho/2018, mas o setor continuou funcionando ininterruptamente com um servidor efetivo e a coordenadora. Além destes dois servidores, o setor ainda tinha em seu quadro mais 2 servidores em colaboração técnica pela Prefeitura Municipal de Três Corações.

Considerando que a procura pelo atendimento, conforme aponta a questão 4, é prioritariamente de forma presencial, a jornada de trabalho ininterrupta, por no mínimo 12 horas, é de extrema utilidade para o público que deste modo, tem maior abrangência de horário de atendimento ao procurar a instituição; principalmente para àqueles que moram em outra cidade ou que trabalha em horário comercial. Além disso, segundo servidores do setor, há um grande atendimento de fornecedoras e transportadoras cujas entregas de mercadorias são realizadas a qualquer horário, inclusive fora do horário comercial.

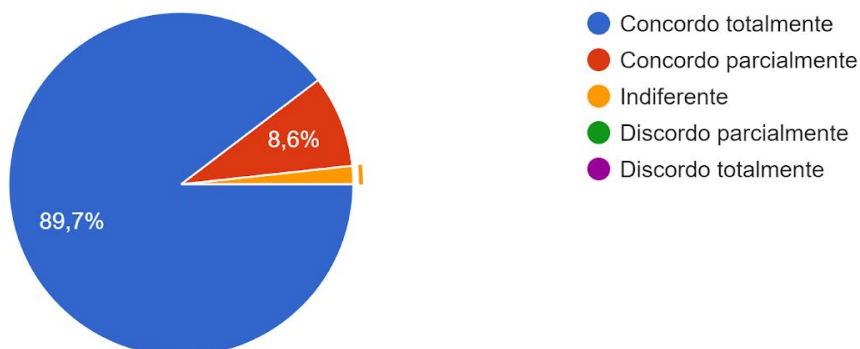
A questão n. 5 demonstra que esse tipo de horário de atendimento facilitou o acesso ao serviço, conforme avaliação de ampla maioria (86,2%) dos consultados.



Alguns comentários sobre a questão devem ser considerados:

- “O fato da "Biblioteca", "Compras, patrimônio e licitação" e "Secretaria" funcionarem ininterruptamente auxilia sobremaneira o trabalho desenvolvido no SAE (pedagógico), pois frequentemente recorreremos aos seus serviços no SAE. Além disso, verifico uma demanda de atendimento crescente nos horários não comerciais em todos setores, o qual inclui o SAE. De modo que o funcionamento constante reverte em melhor atendimento à população externa, alunos e professores.”
- “Quanto mais tempo esse locais permanecerem abertos mais fácil é para encontrarmos e resolvermos nosso problema. Horários abrangentes são extremamente bons, para nós que precisamos ir a esses lugares.”

Quanto à questão 6, o público, em sua grande maioria, demonstra que o atendimento manteve a qualidade e comprometimento com a flexibilização de horário, conforme demonstra gráfico abaixo:



Ainda, a eficiência do atendimento é demonstrada a partir da questão 8, que explicita que a questão do público foi solucionada em tempo hábil. Dos 58 participantes da pesquisa, 50 (86,2%) afirmaram concordar totalmente com a afirmativa.

De forma geral, tanto avaliações quanto comentários foram positivos, reforçando que a busca do IFSULDEMINAS e o Campus Avançado de Três Corações pelo aumento de qualidade através da adoção de procedimentos administrativos mais modernos e eficientes, foi competente com a implementação da Jornada Flexibilizada

## **5.1 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS - Setor Compras, Almoxarifado e Patrimônio**

A pesquisa foi realizada juntamente com os dois servidores efetivos que compõem a jornada flexibilizada do setor. Uma servidora respondeu somente referente os meses de novembro e dezembro/2017, uma vez que nesse último mês ela entrou em licença maternidade retornando após 6 meses. Além destes dois servidores, o setor conta também com uma coordenadora, cuja pesquisa será mencionada no tópico abaixo. Há no setor, ainda, 2 servidores em Cooperação Técnica da Prefeitura. Além disso, o setor conta com a prestação de serviços de uma colaboradora terceirizada.

Os TAE's responderam positivamente a todas as perguntas fechadas, e segundo eles, os objetivos da flexibilização da jornada de trabalho foram atendidos, uma vez que a qualidade e prazo das prestações de serviços estão sendo respeitados, há colaboração

entre os servidores no setor para a realização das atividades, houve um tempo maior para qualificação - e conseqüentemente melhora do atendimento - dos servidores. Foi citado, ainda, que a flexibilização fez com que o setor implementasse estudos de melhorias de atendimento, através da criação de um fluxo de entrada de demandas e resoluções das mesmas, fazendo com que não houvesse interrupção de tarefas causada pela troca de turno entre servidores. Foi citado também que há um maior envolvimento entre todos do setor e que há um maior dinamismo na resolução dos problemas.

Os TAE's deram mais detalhamentos nas questões de livre preenchimento, citando a importância da jornada ininterrupta já que o atendimento à comunidade foi ampliado, e também da melhoria da qualidade de atendimento, uma vez que eles possuem mais tempo para qualificação. Além disso o fator motivação foi citado, pois segundo uma servidora, houve aumento de satisfação com a nova jornada.

Um ponto desfavorável da jornada foi a insegurança em relação à permanência da flexibilização. Foi mencionado que a importância da extensão do atendimento por 12 horas ou mais talvez não tenha seus pontos positivos reconhecidos ou valorizados por todos. Em relação a esse ponto, foi citado que espera-se que as pesquisas da comissão mudem esse cenário e demonstrem a efetividade da flexibilização àqueles que ainda tenham alguma dúvida.

## **5.2 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA CHEFIA DE SETOR EM FLEXIBILIZAÇÃO - SETOR DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS**

A chefia imediata responsável pelo setor em questão, também apresenta através do questionário sua visão a respeito dos serviços prestados no setor, se permanecem em perfeito funcionamento com qualidade e eficiência durante os períodos de atendimento ininterrupto.

O questionário enviado corresponde a seis (6) questões no formato de múltipla escolha (descritas anteriormente item 4.2) e 3 questões abertas, conforme pode ser observado mais abaixo:

A chefia imediata do setor em questão avaliou as questões fechadas 1, 3, 4, 5 e 6 como "SIM". A questão 2 foi respondida "Parcialmente", não demonstrando assim 100% de aprovação aos assuntos abordados, mas sem nenhum índice de reprovação.

Para as perguntas abertas, as respostas para a questão de n. 7, “Quais os benefícios da jornada flexibilizada: Cite”, foram “atendimento em horários diferenciados, além da ampliação no atendimento de 8h para 12h/dia”, “atendimento ininterrupto a fornecedores (entrega de materiais)”, “atendimento ininterrupto a discentes (chaves de armários, material almoxarifado, etc), gerando menos frustrações com esperas” .

Para a questão de nº 8 do questionário das Chefias Imediatas, foi citado que não foi observada nenhuma desvantagem.

Para a questão de nº 9 sobre informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho não houve nenhuma manifestação da chefia imediata.

## **6 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE ACOMPANHAMENTO AO EDUCANDO**

A jornada flexibilizada do Setor de Acompanhamento ao Educando iniciou-se em 12 de abril de 2017, através da Portaria Nº 518, de 05 de abril de 2017, passando assim o setor a trabalhar por mais de 12h ininterruptas, o que facilitou o atendimento de alunos, pais e professores. Pois o setor passou a permanecer aberto nos horários de almoço e jantar.

A demanda por atendimento no Setor se dá em maior quantidade nos horários de intervalos de aulas, ou seja, nos horários de almoço e após o término das aulas para os alunos dos cursos integrados, ou seja, após às 17h e antes de iniciar as aulas dos cursos subsequentes, ou seja, antes das 19h. Tanto alunos como professores demandam mais atendimento nesses horários e com a flexibilização foi possível atender essa demanda.

O público externo e pais de alunos também se beneficiaram do atendimento ininterrupto pois possibilitou a eles atendimento no setor em horários que não lhes prejudicassem no trabalho, podendo ser atendidos tanto em seus intervalos de almoço ou após o término de seu expediente.

O SAE tem algumas especificidades quanto ao atendimento, e quanto a isso, esclarece-se que o atendimento ininterrupto ao público interno e externo, não significa que os usuários serão atendimentos imediatamente em seus pleitos. Há de se observar que em qualquer setor quando atende-se um usuário, o outro deve aguardar sua vez para ser atendido.

Sendo assim, o SAE é um setor que realiza atendimento individuais e de características particulares, que exigem sigilo, e por esse motivo os atendimentos são realizados a portas fechadas. Outro aspecto a ser observado, é que alguns membros do SAE constantemente necessitam sair da sala para acompanhar as atividades dos alunos ou auxiliar nas atividades acadêmicas, como por exemplo quando falta algum professor. Outra especificidade do SAE é que os atendimentos a alunos e professores, realizados pela equipe pedagógica sempre acontecem por dois profissionais do Setor, inviabilizando a possibilidade de atendimento simultâneos a pessoas diferentes, mesmo em horários em que há mais de um servidor no setor.

Portanto, quando acontece os atendimentos a portas fechadas ou é necessário dar suporte no prédio pedagógico, o atendimento ininterrupto do setor não é descaracterizado, pois os membros do setor estão apenas cumprindo com as atividades que devem ser realizadas.

## **6.1 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS - SETOR ACOMPANHAMENTO AO EDUCANDO - SAE**

No período da pesquisa, o setor era composto por 7 (servidores) servidores Técnico-Administrativos, sendo 2 (duas assistentes sociais, sendo uma servidora que está atuando em nosso campus por estar em acompanhamento de cônjuge), 2 (duas) pedagogas, sendo uma delas servidora cedida pela Prefeitura de Três Corações, 1 (um) técnico em assuntos educacionais, 1 (um) auxiliar em assuntos educacionais e 1 (um) intérprete de Libras, cedido pelo Campus Machado. Todos estes participam do regime de flexibilização de horário para atendimento ininterrupto, no entanto, para pesquisa para elaboração deste relatório só foram contabilizadas as respostas dos servidores efetivos do IFSULDEMINAS; mais 1, a chefia imediata, que é o DEPE do campus. As perguntas realizadas aos TAE's foram já discriminadas no tópico 4.1; sendo que os 5 servidores técnico-administrativos em flexibilização, responderam "SIM" para as 5 questões fechadas, o com percentual positivo de 100%.

As três verificações de livre preenchimento dirigida aos TAE's em flexibilização, que complementam o relatório são: 6. "Quais os benefícios da jornada flexibilizada para

os TAE's? Cite"; 7. "Quais as desvantagens da jornada flexibilizada para os TAE's? Cite", e 8. "Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da implantação da flexibilização da jornada de trabalho do setor/coordenação".

Quanto à questão 6, foram apontados pelos servidores as seguintes colocações:

- "Maior flexibilidade de horários para atendimento ao público interno e externo, o que proporciona atender a pais, alunos e professores no melhor horário para eles";
- "Tempo para preparar atividades de FIC e coordenação";
- "Tempo para realizar consultas ao médico";
- "Permite tempo para realização de cursos, capacitações e estudos que podem auxiliar diretamente no trabalho desenvolvido";
- "Qualidade de vida dos servidores";
- "Maior motivação para o trabalho";
- "Melhora dos serviços prestados";
- "Maior rendimento no trabalho";
- "Profissionais mais satisfeitos";
- "Permite maior evolução do trabalho interno".

Quanto a questão de n. 7, que aborda a questão da desvantagens da jornada flexibilizada para o TAE's, foi mencionado que "não há desvantagem na realização da jornada flexibilizada até o momento".

Para a pergunta de nº 8, sobre informações adicionais, foi citado que "o setor é dinâmico, entre os servidores há um grupo de rede social onde podem se comunicar para tirar dúvidas e dar sequência no trabalho sem que precise interromper, fazendo o atendimento ao público interno e externo em tempo integral, ou seja, o atendimento ininterrupto permite o atendimento aos pais e alunos nos horários de almoço e noturno, de tal forma que nos possibilita estreitar os laços com os familiares. Isto é central para a realização de orientação pedagógica e cumprimento de ações disciplinares. Auxilia, também, na supervisão pedagógica aos docentes, além de propiciar acompanhamento aos discentes que estudam no período noturno".



## **6.2 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA CHEFIA DE SETOR EM FLEXIBILIZAÇÃO - SETOR DE ATENDIMENTO AO EDUCANDO**

A chefia imediata responsável pelo setor em questão, também apresenta através do questionário sua visão a respeito dos serviços prestados no setor, se permanecem em perfeito funcionamento com qualidade e eficiência durante os períodos de atendimento ininterrupto.

No levantamento abaixo, foram transcritas as respostas encaminhadas, à chefia imediata do setor. O questionário enviado corresponde a seis (6) questões no formato de múltipla escolha (descritas anteriormente item 4.2) e 3 questões abertas, conforme pode ser observado mais abaixo:

A chefia imediata do setor em questão avaliou as questões fechadas 1 e 3 como “SIM”; as questões 2, 4 e 6 como “Parcialmente” e a questão 7 como “Indiferente”, não demonstrando assim 100% de aprovação aos assuntos abordados, mas sem nenhum índice de reprovação.

Para as perguntas abertas, as respostas para a questão de n. 7, “Quais os benefícios da jornada flexibilizada: Cite”, foram “atendimento ininterrupto à comunidade”.

Para a questão de nº 8 do questionário das Chefias Imediatas, foi citado como desvantagem “dificuldade de reunião e tratamento com o setor como um todo”.

Para a questão de nº 9 sobre informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho não houve nenhuma manifestação da chefia imediata.

## **7 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE REGISTROS ACADÊMICOS**

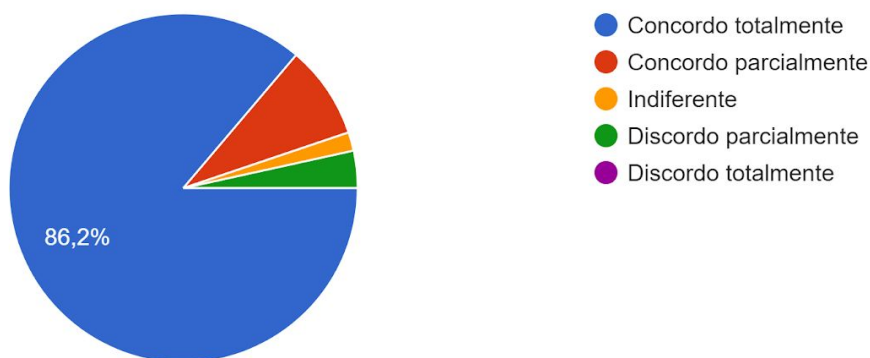
Desde o final de julho de 2016, o público usuário pode solicitar atendimento, informação e/ou prestação de serviços no setor de Registros Acadêmicos, que por mais de 12 horas ininterruptas de atendimento diariamente, buscando assim, maior eficiência e qualidade na prestação de serviços.

Através da última pesquisa ao público usuário, obteve-se o resultado de que 37 participantes indicaram ter utilizado os serviços do Setor de Registros Acadêmicos, sendo eles: 6 (seis) Técnico-Administrativos, 9 (nove) alunos, 6 (seis) docentes, 5 (cinco)

terceirizados e 11 (onze) usuários – público externo (outros), totalizando o percentual de 64% dos participantes da avaliação.

Na avaliação, a questão 4, traz informações sobre como os setores são procurados pelos usuários, sendo que a opção “pessoalmente” obteve o índice de 93,1% (54 pessoas); seguido pela demanda via telefone, com 48,3%. O Setor de Registros Acadêmicos é responsável pelo atendimento telefônico do campus (pabx) da instituição, além das específicas ao setor.

A questão 5 que objetivava saber se esse tipo de horário de atendimento facilitou o acesso ao serviço, obteve um percentual de 86,2% afirmou concordarem totalmente; 8,6% concordam parcialmente; 1,7% indiferente e 3,4% discordo parcialmente e nenhum índice quanto à discordo totalmente, conforme pode ser observado no gráfico abaixo.



Tal questão obteve nove comentários, que direcionados ao Setor de Registros Acadêmicos, pode-se considerar as seguintes pontuações:

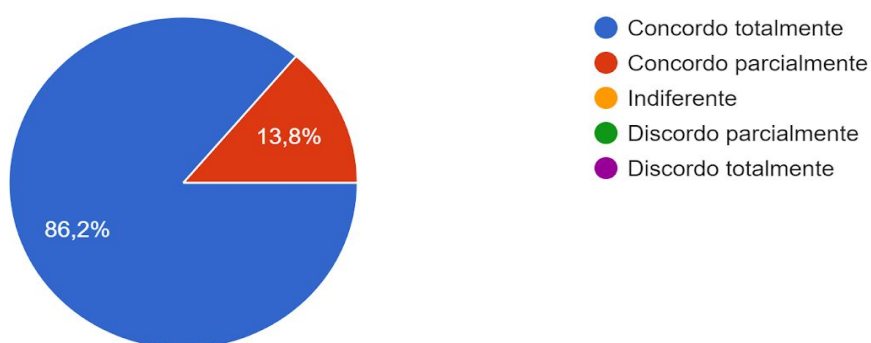
- “A comunidade de Três Corações e região, em sua maioria, trabalha no comércio varejista ou nas indústrias, o que lhes proporciona a possibilidade de ir ao Campus apenas fora do horário comercial. Assim, o horário de almoço e o horário a partir das 18 horas é essencial para que todos os cidadãos possam ser atendidos da forma como precisam e merecem”;

- “Tendo disponibilidade de 12 horas ininterruptas facilita quem trabalha e precisa de atendimento. Pois não sou da cidade e me ajudou na retirada do certificado”.

Menciona-se que dentre as funções desempenhadas pelo Setor de Registros Acadêmicos, além das funções internas desenvolvidas em prol do Campus Avançado Três Corações, demandadas pelas múltiplas necessidades da vida acadêmica dos alunos, docentes e técnicos do IFSULDEMINAS, está o atendimento aos pedidos de Certificações de Ensino Médio ou de proficiência em Áreas do Conhecimento por meio

das provas do ENEM e ENCCEJA, atribuições desempenhadas exclusivamente junto ao público externo em atendimento à Política Nacional de Avaliação e Exames da Educação Básica.

A questão 8 pergunta se o(s) setor(es) em que você buscou atendimento/serviço/informação, solucionou sua questão em tempo hábil. Dos 58 participantes da pesquisa, 50 (86,2%) afirmaram concordar que solucionaram sua questão no setor procurado em tempo hábil. E 8 participantes, afirmaram concordar parcialmente. Importante destacar que não houve avaliação negativa. E esta questão obteve 6 comentários, sendo um deles direcionado ao setor em análise: “Quando precisei mudar meu e-mail nos registros, por exemplo, o atendimento foi imediato e bem eficiente.”



## 7.1 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS - REGISTROS ACADÊMICOS

No período da pesquisa, o setor era composto por 3 (três) servidores Técnico-Administrativos, sendo 2 em regime de flexibilização de horário para atendimento ininterrupto (1 Assistente em Administração e 1 Auxiliar em Administração); mais 1 (um), a chefia imediata (Auxiliar em Administração).

As 5 (cinco) questões fechadas direcionadas aos 2 TAE's, são idênticas às descritas no item 4.1, dispensando assim, repeti-las. Como respostas dos 2 (dois) servidores técnico-administrativos do setor, obtivemos “SIM” para as 5 (cinco) questões, com um percentual positivo de 100%.

Quanto às três verificações de livre preenchimento dirigida aos TAE's em flexibilização, que complementam o relatório são: 6. “Quais os benefícios da jornada flexibilizada para os TAE's? Cite”; 7. “Quais as desvantagens da jornada flexibilizada para

os TAE's? Cite", e 8. "Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da implantação da flexibilização da jornada de trabalho do setor/coordenação". A síntese das respostas, segue abaixo:

Quanto à questão 6, foram apontados pelos servidores as seguintes colocações:

- "Com a jornada flexibilizada há maior tempo de atendimento e interação com o público, tomando consciência de suas necessidades";
- "Possibilidade de pronto atendimento das demandas dos usuários";
- "Estabelecimento de vínculo com o público em atendimento";
- "A jornada flexibilizada permite que o servidor trabalhe de modo contínuo, sem quebra de horários, como por exemplo, uma hora de intervalo para almoço. Assim, essa forma de trabalho aumenta a capacidade de concentração no trabalho";
- "O atendimento ininterrupto permite aos servidores um trabalho mais conjunto/em equipe, dando sempre continuidade aos trabalhos; melhorando assim, o rendimento do mesmo";
- "Melhora da qualidade de vida e motivação do servidor, que se reflete em todos os âmbitos, principalmente no profissional.

Em relação à questão 7, que fala sobre as desvantagens da jornada flexibilizada para o TAE's, um dos servidores comentou que "dependendo da escala de horários de cada servidor, pode ocorrer de não se encontrarem. Mas que isso pode ser superado com a adoção de medidas simples."

Para a pergunta 8, sobre informações adicionais foi citado por um dos servidores servidor que "com o horário de atendimento por cerca de 15 horas ininterruptas, permitiu-se ao público usuário mais tempo para dirigir-se ao setor". O setor de Registros Acadêmicos atende diversas pessoas de outras cidades, que vem ao campus, por exemplo, para solicitar o Certificado do Ensino Médio pelo Enceja e/ou Enem. Com a jornada ininterrupta, esse candidato pode fazer tal solicitação após o seu horário de trabalho ou após o horário comercial.

É importante mencionar que desde o dia 20/08/2018, após a 1ª atualização do estudo da implantação da jornada flexibilizada no campus, houve uma realocação de um servidor técnico-administrativo (cedido) lotado na Biblioteca, que passou a exercer suas atividades (das 19h às 22:30) no setor de Registros Acadêmicos, para melhor atendimento ao público usuário e desenvolvimento das atividades do setor.

## **7.2 RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA CHEFIA DE SETOR EM FLEXIBILIZAÇÃO - REGISTROS ACADÊMICOS (SECRETARIA)**

A chefia imediata do setor, também fez sua avaliação através de um questionário específico que objetiva verificar sua visão a respeito dos serviços prestados no setor, se permanecem em perfeito funcionamento com qualidade e eficiência durante os períodos de atendimento ininterrupto. O questionário composto por 6 (seis) questões no formato de múltipla escolha, questões idênticas às descritas no item 4.2 e outras 3 questões abertas, conforme pode ser observado adiante, seguido das respectivas respostas.

A chefia imediata do setor em questão avaliou todas as 6 questões de múltipla escolha, como “SIM”, demonstrando 100% de aprovação, quanto aos assuntos abordados.

Para as perguntas abertas, as respostas para a questão 7, “Quais os benefícios da jornada flexibilizada: Cite”, foram “atendimento ininterrupto ao público usuário e maior qualidade de vida do servidor”. Para a questão 8 do questionário da chefia imediata, foi citado como desvantagem que “podem haver momentos em que o servidor fique sozinho no setor, dificultando o atendimento” e também que “os servidores que trabalham 40 horas semanais podem se sentir desmotivados”.

## **8 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste documento apresentamos o estudo de acompanhamento da jornada de trabalho flexibilizada dos servidores técnico-administrativos em educação do Campus Avançado Três Corações, referente ao período de novembro de 2017 à abril de 2018 dos setores: Biblioteca, Compras/Patrimônio/Almoxarifado e Setor de Acompanhamento ao Educando; e período de julho de 2017 à janeiro de 2018 referente ao Setor de Registros Acadêmicos.

Atualmente, os quatro setores em flexibilização, desempenham suas atividades garantindo a todos públicos, externo ou interno, maior acesso aos serviços e/ou informações. A adoção da flexibilização da jornada de trabalho permite fazer mais efetivas as funções desempenhadas pelas equipes de trabalho, em relação ao atendimento ao público de forma continuada, melhorando consideravelmente o acesso da comunidade aos atendimentos prestados pelo campus.

Nas avaliações, tanto ao público usuário, quanto às chefias imediatas, todos os setores foram bem avaliados, e a maioria das colocações foram positivas, principalmente as originárias por parte dos usuários. As colocações negativas foram pontuais, sendo que as intervenções já foram planejadas por esta Comissão. Como o questionário ao público usuário continha questões que permitiam comentários, pode-se afirmar que se houvesse desvantagens ou malefícios desde a implantação da jornada flexibilizada, o público poderia expressar suas opiniões, fazer críticas ou simplesmente não apoiar essa forma de trabalho; fato este que não ocorreu em nenhum momento.

Os servidores do Setor de Acompanhamento ao Educando foram unânimes em avaliar a flexibilização da jornada de trabalho como positiva, uma vez que permite um melhor atendimento ao público interno e externo, pois permite que o setor permaneça em funcionamento durante 15h ininterruptas, abarcando todo o horário de funcionamento do campus.

Quanto avaliação da chefia imediata do Setor de Acompanhamento ao Educando consta respostas que demonstram que o setor não tem cumprido em sua totalidade com as exigências para flexibilização da jornada de trabalho, no entanto, percebe-se que o setor por vezes encontra-se com as portas fechadas devido a atendimentos sigilosos, que ocorrem dentro da sala, os quais, necessita ser realizado sempre por dois profissionais do setor ou por os profissionais se encontrarem em outras localidades do campus, como portão de entrada no horário de entrada, ou no pátio nos horários de lanche e almoço, no entanto, sempre que há essas ocorrências são deixados bilhetes na porta da sala para informação dos usuários.

Em relação aos setores Biblioteca e Registros Acadêmicos, ambos foram bem avaliados pelo seu público usuário quando afirmam que esse tipo de atendimento, é melhor para suprir às suas necessidades/demandas, mantendo o comprometimento e eficiência. Os próprios servidores em flexibilização também citam os benefícios desse atendimento ininterrupto, assim como as respectivas chefias imediatas, que confirmaram que o setores mantiveram a qualidade em seus serviços e o seu comprometimento, desde a implantação da flexibilização da jornada de trabalho.

No Setor de Compras, Licitações e Contratos, 29,3% dos pesquisados informaram que buscam atendimento no local. Os comentários em relação à qualidade, facilidade de acesso, comprometimento e presteza nos atendimentos e sua eficácia foram positivos. Em aspecto negativo, foi pontuado que o setor não funciona em período noturno no qual

muitas pessoas necessitam dos serviços. Embora o setor esteja funcionando em horário compatível com o estudo da flexibilização, tal informação/solicitação está sendo analisada por esta comissão.

Em relação à pesquisa realizada entre os servidores do setor e chefia imediata, ratifica-se a apreciação de eficácia da flexibilização da jornada: houve uma melhora no atendimento, uma vez que a flexibilização fez com que o setor implementasse estudos de melhorias de atendimento, através da criação de um fluxo de entrada de demandas e resoluções das mesmas, para que não houvesse interrupção das tarefas devido à troca de turno entre servidores.

Diante desse estudo, define-se que o objetivo da flexibilização da jornada de trabalho – atendimento ininterrupto ao público usuário – foi bem avaliado por seus usuários e é um procedimento eficaz, válido e que teve grande aceitação do público no geral.

A CPA do campus continuará seu trabalho, dando abertura tanto ao público quanto aos servidores em relação às questões a serem desenvolvidas para melhor atendimento e desenvolvimento das atividades no campus, como por exemplo, o caso de realocação do servidor cedido da Biblioteca para o setor de Registros Acadêmicos; atualização do horário de funcionamento do setor disponível no site e na entrada do setor, entre outros.

Conforme avaliado pelo público usuário, 41 pessoas ou 70,7% afirmaram que o principal benefício com a implantação da jornada flexibilizada do trabalho foi “a ampliação dos períodos de atendimento/funcionamento dos setores” e 17 pessoas ou 29,3% afirmaram que o principal benefício foi “a garantia legal de atendimento ininterrupto dos setores flexibilizados”. No estudo do Campus Avançado Três Corações, a boa aceitação comprova a viabilidade da jornada flexibilizada e demonstra os bons resultados desde sua implantação.

**ANEXO I****QUADRO COM OS SERVIDORES EM FLEXIBILIZAÇÃO**

<b>BIBLIOTECA</b>		
<b>NOME SERVIDOR</b>	<b>CARGO</b>	<b>MATRÍCULA</b>
Berenice das Graças Carvalho	Escrever Cargo (Cedida PMTC)	1700
Cláudia P. Resende Santos	Auxiliar de Biblioteca	1218175
Maria Aparecida Brito Santos	Bibliotecária	1743956
<b>COMPRAS / PATRIMÔNIO / ALMOXARIFADO</b>		
Bruno Weber Ribeiro	Contador	1995132
Luis Fernando Toledo	Agente de gestão administrativa (Cedido PMTC)	1610
Marcos Antônio dos Santos	Agente de gestão administrativa (Cedido PMTC)	2020
Virgínia Castro	Assistente em Administração	2089234
<b>PEDAGÓGICO / SAE (Setor de Acompanhamento ao Estudante)</b>		
Anne Caroline Bastos Bueno	Técnico em Assuntos Educacionais	1818577
Maira Figueiredo Vieira	Assistente Social	1863568
Nádia O. da Rosa Juzinkas	Assistente Social (Exercício Provisório)	1240771
Sônia Ap. de Souza Resende	Pedagoga (Cedida PMTC)	747
Wanúcia Maria M. B. Barros	Pedagoga	1821454
William Sena de Freitas	Tradutor Intérprete de Ling. de Sinais (Colaboração Técnica)	1308219
<b>REGISTROS ACADÊMICOS</b>		
Olímpio A. C. Branquinho	Auxiliar em Administração	2091453
Vívian Pala Ribeiro	Assistente em Administração	1934174
Evandro Gabriel Leal	Cargo (Cedido PMTC)	1809
<b>TOTAL DE SERVIDORES</b>		
11	Servidores efetivos (sendo 1 em Exercício Provisório por acompanhamento de cônjuge e 1 por Colaboração Técnica)	
05	Servidores cedidos da Pref. Municipal de Três Corações	



## ANEXO II

### PORTARIA Nº 85 DE 14 DE NOVEMBRO DE 2018.

**O DIRETOR-GERAL PRÓ-TEMPORE DO CAMPUS AVANÇADO TRÊS CORAÇÕES**, nomeado pela Portaria nº 343, de 26/02/2014, publicada no DOU de 27/02/2014, Seção 2, Página 28, **RESOLVE**:

Designar os servidores abaixo relacionados para comporem a Comissão Permanente de Acompanhamento da jornada flexibilizada dos servidores Técnicos Administrativos em Educação do Campus Avançado Três Corações:

#### **Titulares:**

Vivian Pala Ribeiro, matrícula 1934174

Virgínia Castro, matrícula 2089234

Bruno Weber Ribeiro, matrícula 1995132

#### **Suplentes:**

Olímpio Augusto Carvalho Branquinho, matrícula 2091453

Marco Aurélio Mota Vilar, matrícula 2415396

Maira Figueiredo Vieira, matrícula 1863568

## ANEXO III

### Questionário de Avaliação da Jornada Flexibilizada dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação (TAE's) - IFSULDEMINAS - Campus Avançado Três Corações - Público Usuário

Prezado(a),

A Comissão Permanente de Acompanhamento da Jornada Flexibilizada de Trabalho dos Técnico-Administrativos em Educação - Campus Avançado Três Corações está realizando uma Avaliação da Flexibilização da Jornada de trabalho referente ao trabalho dos 4 setores que atendem o público de modo ininterrupto, por mais de 12 horas diárias: Secretaria; Compras/Patrimônio/Almoxarifado; Biblioteca e SAE/Pedagógico.

Desta forma, solicitamos que avalie a nova rotina de trabalho, bem como a qualidade dos serviços e os atendimentos prestados pelos servidores dos setores flexibilizados.

A Secretaria/Registros Acadêmicos realiza o atendimento ininterrupto desde o final de Julho/2016 e esta é a 3ª avaliação do setor. Os outros três setores trabalham desse modo, desde Fevereiro/2017 e esta é a 2ª avaliação dos mesmos.

É importante considerar para essa avaliação o Art. 13 da Resolução nº 042/2015, que cita o seguinte: "Nos setores onde tenha sido implantada a flexibilização da jornada de trabalho, mas temporariamente seja impossível a prestação dos serviços por pelo menos doze horas ininterruptas em razão de férias, licenças ou afastamentos de qualquer natureza, a jornada de trabalho dos servidores remanescentes retornará às oito horas diárias, até que a situação seja regularizada".

Agradecemos a sua colaboração.

Endereço de e-mail:	
Nome completo:	
1. Local onde você está lotado:	( ) Campus Avançado Três Corações  ( ) Outro: _____
2. Defina o tipo de público usuário você é:	( ) Terceirizado    ( ) Docente    ( ) Técnico-Administrativo  ( ) Aluno    ( ) Outro: _____
3. Em qual(is) setor(es) você buscou atendimento/serviço? <b>(Pode marcar mais de um ou todos)</b>	( ) Biblioteca    ( ) Compras, Patrimônio e Almoxarifado ( ) Pedagógico    ( ) Secretaria/Registros Acadêmicos
4. Qual(is) meio(s) você utiliza para buscar atendimento/ serviço/informação no(s) setor(es)? <b>(Pode marcar mais de um ou todos)</b>	( ) E-mail    ( ) Hangouts    ( ) Pessoalmente ( ) Telefone    ( ) Outro: _____
5. Com a implantação da flexibilização da jornada de trabalho dos técnico-administrativos, os setores da questão anterior (3), devem atender pelo período de 12 horas ininterruptas, permanecendo o local aberto nos intervalos e após horário comercial. Dessa maneira, em sua opinião, esse horário facilita o acesso ao atendimento/serviço/informação?	( ) Concordo totalmente ( ) Concordo parcialmente ( ) Indiferente ( ) Discordo parcialmente ( ) Discordo totalmente  <b>Comentários:</b> _____ _____

<p>6. Em relação aos atendimentos prestados pelo(s) setores em que você buscou atendimento/serviço/informação, com a implantação da flexibilização da jornada de trabalho, manteve-se o comprometimento, a qualidade, a eficiência e a presteza nos atendimentos?</p>	<p> <input type="checkbox"/> Concordo totalmente  <input type="checkbox"/> Concordo parcialmente  <input type="checkbox"/> Indiferente  <input type="checkbox"/> Discordo parcialmente  <input type="checkbox"/> Discordo totalmente </p> <p><b>Comentários:</b> _____</p>
<p>7. No(s) setor(es) em que buscou atendimento/serviço/informação, você foi atendido e orientado corretamente quanto a sua solicitação?</p>	<p> <input type="checkbox"/> Concordo totalmente  <input type="checkbox"/> Concordo parcialmente  <input type="checkbox"/> Indiferente  <input type="checkbox"/> Discordo parcialmente  <input type="checkbox"/> Discordo totalmente </p> <p><b>Comentários:</b> _____</p>
<p>8. O(s) setor(es) em que você buscou atendimento/serviço/informação, solucionou sua questão em tempo hábil?</p>	<p> <input type="checkbox"/> Concordo totalmente  <input type="checkbox"/> Concordo parcialmente  <input type="checkbox"/> Indiferente  <input type="checkbox"/> Discordo parcialmente  <input type="checkbox"/> Discordo totalmente </p> <p><b>Comentários:</b> _____</p>
<p>9. Você, em algum momento, ao buscar atendimento/serviço/informação encontrou setor(es) fechado(s) no horário previsto para o atendimento ao público?</p>	<p> <input type="checkbox"/> SIM, porém havia aviso do fechamento.  <input type="checkbox"/> SIM e não havia aviso do fechamento.  <input type="checkbox"/> SIM, porém, não observei se havia aviso.  <input type="checkbox"/> NÃO. Sempre esteve aberto. </p> <p><b>Comentários:</b> _____</p>
<p>10. Os horários dos servidores do(s) setor(es) em que você buscou atendimento/serviço/informação foram especificados e divulgados em local visível?</p>	<p> <input type="checkbox"/> SIM, estava fixado na porta de entrada.  <input type="checkbox"/> NÃO, PORÉM, fui informado do horário.  <input type="checkbox"/> NÃO fiz esta observação.  <input type="checkbox"/> Não busquei atendimento pessoalmente, mas fui informado sobre o horário do setor.  <input type="checkbox"/> NÃO estava divulgado. </p>
<p>11. Qual o principal benefício que você acredita que a flexibilização da jornada de trabalho, implantada no Campus Avançado Três Corações, trouxe para o público usuário:</p>	<p> <input type="checkbox"/> Ampliação dos períodos de atendimento/funcionamento dos setores.  <input type="checkbox"/> Garantia legal de atendimento ininterrupto dos setores flexibilizados </p>
<p>12. Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho nos setores:</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

ASSINATURA: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## Documento Digitalizado Público

### 2º Relatório Acompanhamento dos setores: Biblioteca, Compras/Patrimônio/Almoxarifado e Setor de Acompanhamento ao Educando - SAE e 3º Acompanhamento do setor: Registros Acadêmicos

**Assunto:** 2º Relatório Acompanhamento dos setores: Biblioteca, Compras/Patrimônio/Almoxarifado e Setor de Acompanhamento ao Educando - SAE e 3º Acompanhamento do setor: Registros Acadêmicos

**Assinado por:** Virginia Castro

**Tipo do Documento:** Relatório

**Situação:** Finalizado

**Nível de Acesso:** Público

**Tipo do Conferência:** Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

- Virginia Castro, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO, em 16/10/2019 11:56:53.

Este documento foi armazenado no SUAP em 16/10/2019. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsuldeminas.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

**Código Verificador:** 28982

**Código de Autenticação:** 92039e0031





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais - IFSULDEMINAS - Campus Avançado Três Corações

Rua Coronel Edgar Cavalcanti de Albuquerque, nº 61, Chácara das Rosas, TRÊS CORAÇÕES / MG, CEP 37.410-000 - Fone: None

## Despacho:

Ao Sr. Diretor Geral para ciência.

Despacho assinado eletronicamente por:

- Virginia Castro, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO, TCO, em 16/10/2019 11:58:57.