

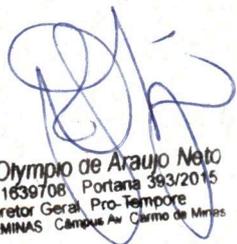
INSTITUTO FEDERAL

Sul de Minas Gerais

Campus Avançado Carmo de Minas

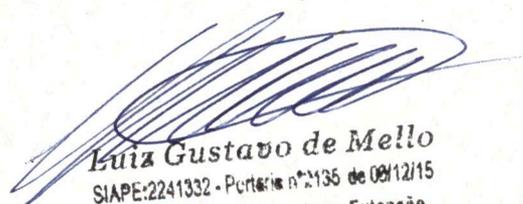
**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO SEMESTRAL DA JORNADA FLEXIBILIZADA: SETOR
DE ASSISTÊNCIA AO EDUCANDO**

Ciente 07/05/19



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

*Ciente
30/04/19*



Luiz Gustavo de Mello
SIAPE:2241332 - Portaria nº 135 de 08/12/15
Diretor de Ensino, Pesquisa e Extensão
IFSULDEMINAS - Campus Avançado Carmo de Minas

**CARMO DE MINAS
ABRIL, 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 05 e 21 de abril de 2019 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 para a comunidade interna e externa, o que permite atender em todo período de funcionamento do Campus”. Sobre as desvantagens da jornada flexibilizada ressaltou: “Não há desvantagens”. A direção não forneceu informações adicionais acerca da 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

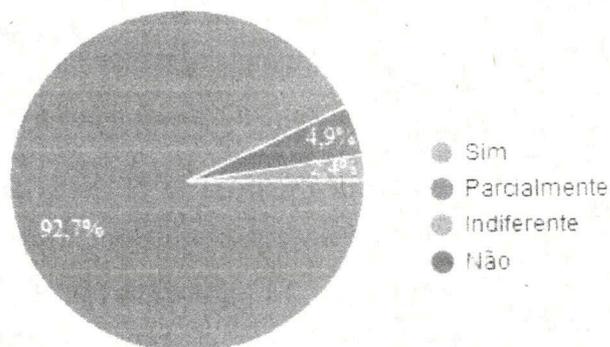
flexibilização. Sobre os benefícios da jornada flexibilizada relatou: “Melhor qualidade de vida do servidor”. Sobre as desvantagens da jornada flexibilizada declarou: “O servidor fica menos tempo na instituição”.

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 o principal público alvo, o aluno, bem como aos pais dos alunos e o público em geral; maior tempo para dedicar-se à capacitação profissional, conseqüentemente, melhoria na qualidade do trabalho desenvolvido; e motivação para o trabalho. 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: “O atendimento ininterrupto gerou uma maior qualidade do serviço prestado à comunidade interna e externa ao Campus”.

Foram respondidos 247 (duzentos e quarenta e sete) questionários por meio do site do Campus. O questionário foi disponibilizado para servidores, discentes e público externo, sendo respondido por 231 (duzentos e trinta e um) discentes, 12 (treze) servidores, 2 (dois) pai/mãe/responsável pelo aluno e 2 (dois) público externo.

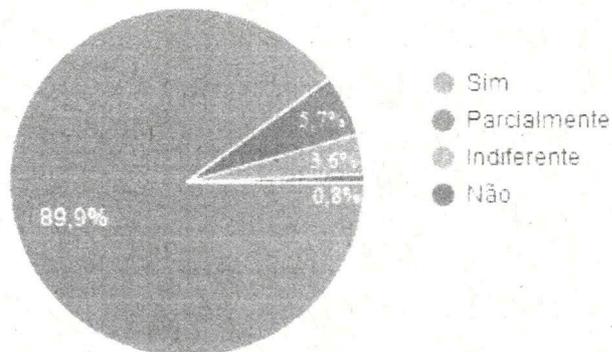
Na primeira questão: “Com a flexibilização da jornada de trabalho dos servidores Técnico-administrativos, os setores devem atender num período mínimo de 12 (doze) horas, sem interrupção, permanecendo os locais abertos nos intervalos para almoço e após o horário comercial. Esse horário de atendimento facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no IFSULDEMINAS?” 92,7% avaliaram como positivo; 4,9% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa e 2,4% se declararam indiferentes.

Total	247
Sim	229
Parcialmente	12
Não	0
Indiferente	6



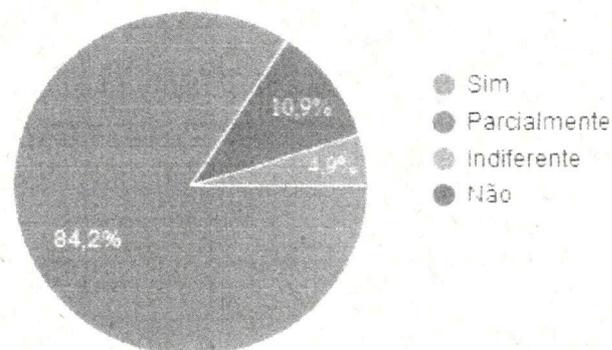
Na segunda questão: “Na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no Setor de Assistência ao Educando que você necessitou de atendimento manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?” 89,9% avaliaram como positivo; 5,7% avaliaram como parcialmente; 0,8% avaliaram negativamente e 3,6% se declararam indiferentes. Uma das avaliações negativas foram justificativas da seguinte forma: “Todas as vezes que precisei de ajuda o problema foi adiante e não foi solucionado na mesma hora”.

Total	247
Sim	222
Parcialmente	14
Não	2
Indiferente	9



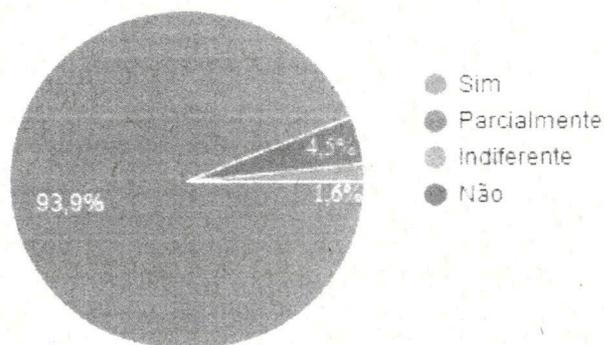
Na terceira questão: “O horário de atendimento do Setor de Assistência ao Educando que você precisou do serviço, foi divulgado em local visível?” 84,2% avaliaram como positivo; 10,9% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa e 4,9% se declararam indiferentes.

Total	247
Sim	208
Parcialmente	27
Não	0
Indiferente	12



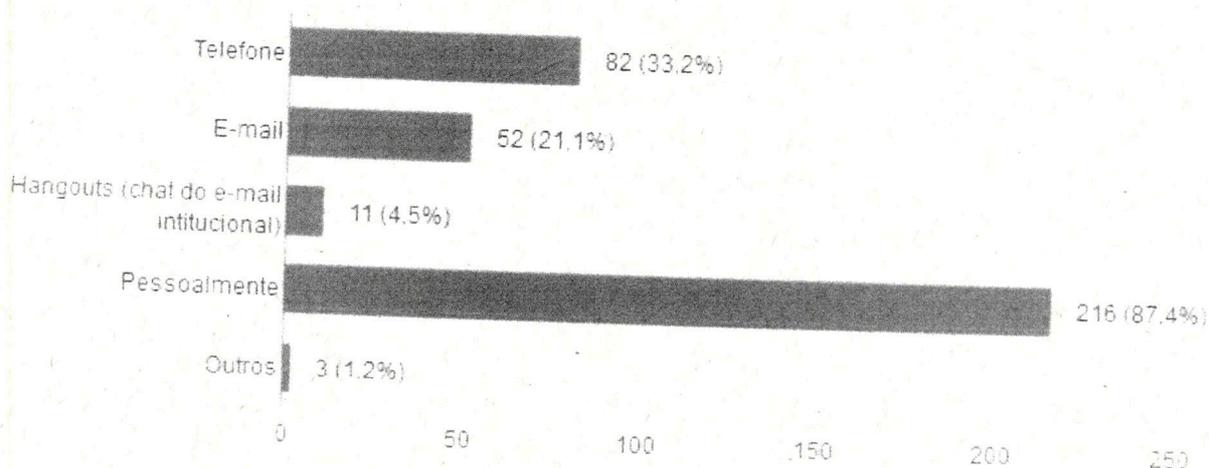
Na quarta questão: “Quando o Setor de Assistência ao Educando está em funcionamento ininterrupto (das 08h às 22h30min – sem intervalo, ou seja, sem o setor fechar), você encontra o setor aberto para atendimento ao público?” 93,9% avaliaram como positivo; 4,5% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa e 1,6% se declararam indiferentes.

Total	247
Sim	232
Parcialmente	11
Não	0



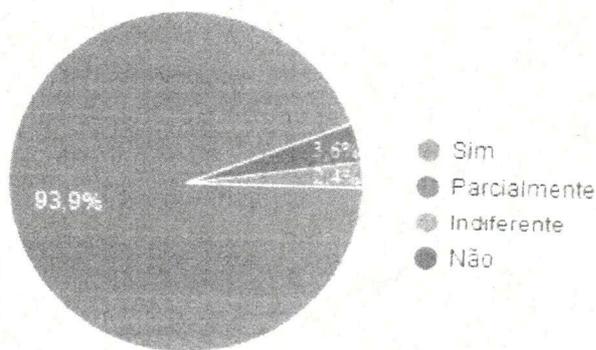
Indiferente	4
-------------	---

Na quinta pergunta: “Que meios você utiliza para buscar atendimento/serviço/informação no Setor de Assistência ao Educando?” 87,4% selecionaram a opção pessoalmente, 33,2% entram em contato por telefone, 21,1% afirmam utilizar e-mail, 4,5% utilizam o chat do e-mail institucional (Hangouts) e 1,2% 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?” 93,9% avaliaram como positivo; 3,6% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa e 2,4% avaliaram como indiferente.

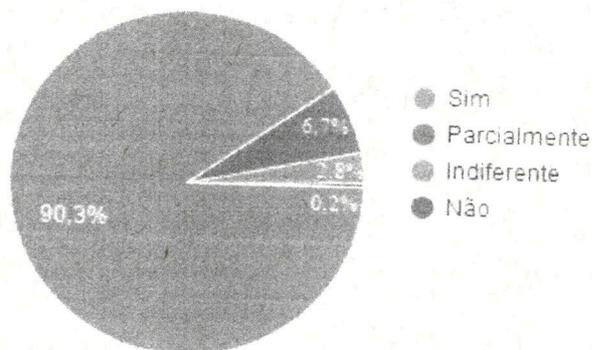
Total	247
Sim	232
Parcialmente	9
Não	0
Indiferente	6



Na sétima pergunta: “No setor de Assistência ao Educando em que você buscou atendimento/serviço/informação solucionou sua questão em tempo hábil?” 90,3% avaliaram como positivo; 6,7% avaliaram como parcialmente; 0,2% avaliaram negativamente e 2,8% avaliaram

como indiferente. A avaliação negativa foi justificativa da seguinte forma: “Estendeu meu problema”.

Total	247
Sim	223
Parcialmente	16
Não	1
Indiferente	7

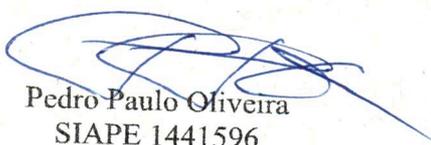


Na oitava pergunta: “Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho no setor de Assistência ao Educando” os não avaliadores não forneceram informações adicionais.

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


Luane Aparecida da Silva
SIAPE 1108583


Pedro Paulo Oliveira
SIAPE 1441596