

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
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 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 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

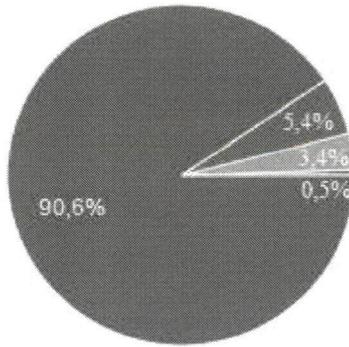
que os servidores demonstram colaboração para realização das atividades, tanto da jornada de 6 horas, quanto na jornada de 8 horas. Em relação as ausências justificadas, considerou indiferente. Declarou que a qualidade da prestação de serviços se manteve e/ou melhorou parcialmente com a flexibilização. 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: melhor atendimento aos usuários; melhoria na qualidade do trabalho desenvolvido; otimização de tempo para capacitação profissional; e melhoria na 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 melhoria significativa do atendimento à comunidade escolar”. “É indispensável ao atendimento ininterrupto no SAE devido à permanência dos estudantes na instituição das 8h às 22h20”. “No âmbito do trabalho realizado com a jornada flexibilizada realizada no Campus Av. Carmo de Minas há cooperação entre os servidores para realização das atividades; no meu caso em especial utilizo o tempo disponível para realizar cursos de capacitação”.

Foram respondidos 203 (duzentos 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, 11 (onze) servidores e 10 (dez) 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?”, 90,6% avaliaram como positivo; 5,4% avaliaram como parcialmente; 0,5% avaliaram negativamente e 3,4% se declararam indiferentes. A avaliação negativa foi justificada da seguinte forma: “Porque deve ter pausa para almoço e intervalos”.

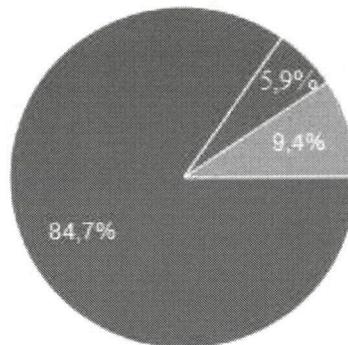
Total	203
Sim	184
Parcialmente	11
Não	1
Indiferente	7



- 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?”, 84,7% avaliaram como positivo; 5,9% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa; e 9,4% se declararam indiferentes.

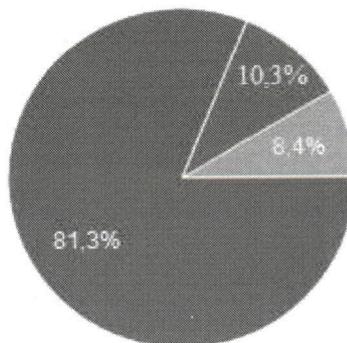
Total	203
Sim	172
Parcialmente	12
Não	0
Indiferente	19



- 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?”, 81,3% avaliaram como positivo; 10,3% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa; e 8,4% se declararam indiferentes.

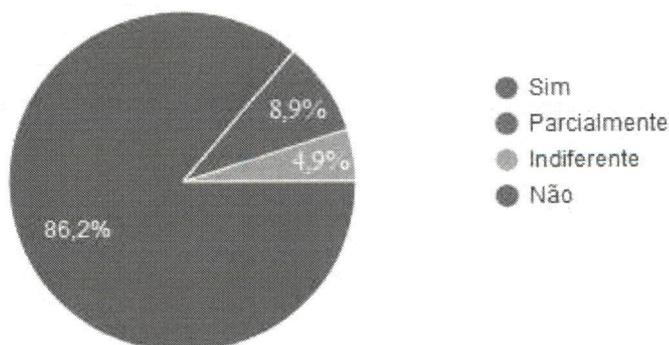
Total	203
Sim	165
Parcialmente	21
Não	0
Indiferente	17



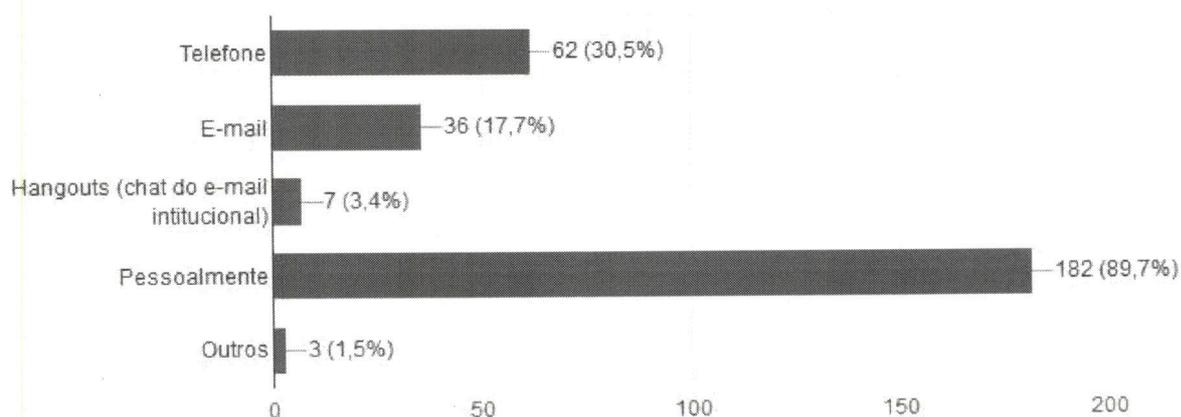
- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não

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?”, 86,2% avaliaram como positivo; 8,9% avaliaram como parcialmente; não houve avaliação negativa e 4,9% se declararam indiferentes.

Total	203
Sim	175
Parcialmente	18
Não	0
Indiferente	10

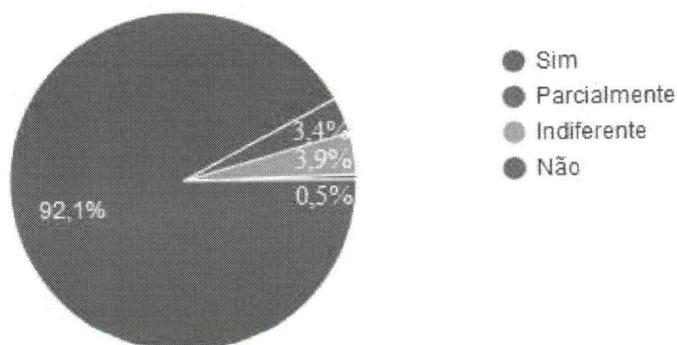


Na quinta pergunta: “Que meios você utiliza para buscar atendimento/serviço/informação no Setor de Assistência ao Educando?”, 89,7% selecionaram a opção pessoalmente, 30,5% entram em contato por telefone, 17,7% afirmam utilizar e-mail, 3,4% utilizam o chat do e-mail institucional (Hangouts) e 1,5% utilizam outras formas de atendimento. Destaca-se que nesta questão os avaliadores puderam marcar mais de uma opção de resposta.



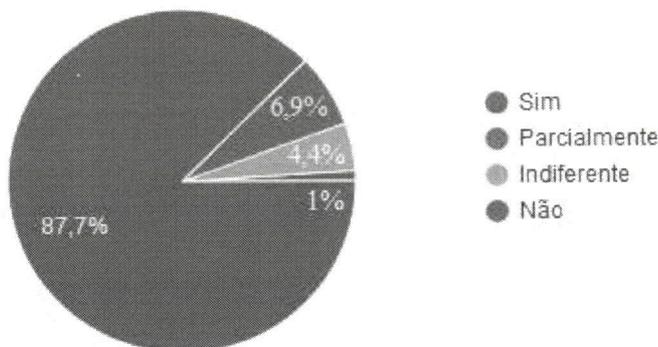
Na sexta pergunta: “No Setor de Assistência ao Educando em que buscou atendimento/serviço/informação, você foi atendido e orientado corretamente quanto a sua solicitação?”, 92,1% avaliaram como positivo; 3,4% avaliaram como parcialmente; 0,5% avaliaram negativamente e 3,9% avaliaram como indiferente. A avaliação negativa foi justificada da seguinte forma: “Não me informaram corretamente sobre um documento”.

Total	203
Sim	187
Parcialmente	7
Não	1
Indiferente	8



Na sétima pergunta: “No setor de Assistência ao Educando em que você buscou atendimento/serviço/informação solucionou sua questão em tempo hábil?”, 87,7% avaliaram como positivo; 6,9% avaliaram como parcialmente; 1% avaliaram negativamente e 4,4% avaliaram como indiferente. A avaliação negativa foi justificada da seguinte forma: “Não acharam o meu documento”.

Total	203
Sim	178
Parcialmente	14
Não	2
Indiferente	9



Na oitava pergunta: “Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho no setor de Assistência ao Educando”, foi apresentada a seguinte informação: “Muito bom o atendimento”.

As críticas apontadas na sexta e sétima questão foram analisadas pela comissão, entretanto, não foi especificado pelo usuário a natureza do documento, dificultando a investigação junto ao setor.

Após reunião de tabulação de dados 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


Litané Aparecida da Silva
SIAPE 1108583


Natália Moreira Mafra
SIAPE 1850425


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