



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
CAMPUS POUSO ALEGRE

COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DA JORNADA FLEXIBILIZADA DOS SERVIDORES
TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO CAMPUS POUSO ALEGRE

**PRIMEIRO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO
FLEXIBILIZADA DE 2019 - CAMPUS POUSO ALEGRE**

**Pouso Alegre
2019**

© 2019 CPA-30h Campus Pouso Alegre

Av. Maria da Conceição Santos, 900 | Bairro: Parque Real

37560-260 – Pouso Alegre, MG

Fone: (35) 3427-6600 | e-mail: cpa30horas.pousoalegre@ifsuldeminas.edu.br

Homepage: <https://portal.poa.ifsuldeminas.edu.br>

Diretora do Campus:

Mariana Felicetti Rezende

Membros Titulares CPA-30h:

Andressa de Carvalho Freitas

Eric Fabiano Esteves

Michelle Rose Araújo Santos de Faria

Membros Suplentes CPA-30h:

Sandra Aparecida de Aguiar

Silvana Aparecida de Andrade

Késia Ferreira

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
1.1	Dos fundamentos legais	4
2	RESULTADOS OBTIDOS	4
2.1	Avaliação dos setores flexibilizados	5
2.2	Objetivos.....	5
2.2.1	Objetivo geral.....	5
2.2.2	Objetivo específico	5
2.3	Representação gráfica e considerações sobre os resultados da avaliação	6
3	AVALIAÇÃO DOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	7
3.1	Considerações da CPA-30h sobre a avaliação da Jornada flexibilizada pelos Técnico-administrativos.....	12
4	AVALIAÇÃO DAS CHEFIAS	13
4.1	Considerações da CPA-30h sobre a avaliação da Jornada flexibilizada pelas chefias.....	18
5	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR.....	20
5.1	Assistência ao Educando.....	22
5.1.1	Considerações da CPA-30h sobre a Assistência ao Educando	24
5.2	Biblioteca	25
5.2.1	Considerações da CPA-30h sobre a Biblioteca	26
5.3	Registros Acadêmicos	28
5.3.1	Considerações da CPA-30h sobre o Registros Acadêmicos	29
5.4	Laboratório de Química	30
5.4.1	Considerações da CPA-30h sobre o Laboratório de Química	31
5.5	Infraestrutura e Serviços.....	32
5.5.1	Considerações da CPA-30h sobre Infraestrutura e Serviços.....	33
5.6	Compras, Licitações e Contratos.....	35
5.6.1	Considerações da CPA-30h sobre Compras, Licitações e Contratos	36
5.7	Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão.....	37
5.7.1	Considerações da CPA-30h Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão	39
5.8	Gestão de Pessoas	40
5.8.1	Considerações da CPA-30h Gestão de Pessoas.....	41
6	CONCLUSÃO.....	42
	ANEXO A – QUESTIONÁRIO DOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS.....	43
	ANEXO B - QUESTIONÁRIO DAS CHEFIAS	45
	ANEXO C – QUESTIONÁRIO DOS USUÁRIOS.....	47

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório aborda sobre a primeira avaliação semestral de 2019 do regime de trabalho flexibilizado no IFSULDEMINAS – Campus Pouso Alegre.

Conforme a Resolução nº 042 aprovada pelo Conselho Superior em 2015, servidores Técnico-administrativos em Educação ficaram autorizados a flexibilizar sua jornada de trabalho de 40 para 30 horas semanais, com o objetivo de ampliar o horário de atendimento ao público, funcionando os setores por no mínimo 12h ininterruptas. Atualmente, oito setores estão em regime de Jornada Flexibilizada: **Biblioteca, Assistência ao Educando (SAE), Registro Acadêmico (Secretaria), Laboratório de Química, Coordenadoria de Infraestrutura e serviços (Almoxarifado, transporte e patrimônio), Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos, Gestão de Pessoas e Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão (Estágios, monitoria e simulados).**

1.1 Dos Fundamentos Legais

A adoção da jornada de 30 horas semanais, ou 6 horas diárias, para os Técnicos Administrativos do IFSULSEMINAS – Campus Pouso Alegre, encontra amplo amparo legal, em seus aspectos constitucionais (Art. 7º, CF/88; Art. 39, parágrafo 3º), bem como na legislação ordinária (Lei nº 8.112/90) e em sua regulamentação através dos decretos nº 1.590/1995 e nº 4.836, de 09/09/2003. Finalmente em 01 de setembro de 2015, o Conselho Superior do IFSULDEMINAS estabeleceu, através da Resolução nº 042/2015, as normas para a flexibilização da jornada de trabalho dos Técnicos-administrativos.

2 RESULTADOS OBTIDOS

Para avaliação e acompanhamento dos setores foram aplicados três modelos de questionários, visando à obtenção de informações dos Técnico-Administrativos, usuários e chefias em relação à questão da flexibilização da jornada de trabalho. Para tanto, os questionários foram disponibilizados aos três segmentos através de e-mails e na internet, na página do Campus Pouso Alegre. Não houve obrigatoriedade em respondê-los e a identificação dos nomes dos respondentes “usuários” foi obrigatória, visando atender a exigência do Ofício da Reitoria 199/2018 que não permite nem mesmo aos membros da comissão ter acesso aos dados dos participantes. Nesse sentido, a NTIC do Campus ficou responsável pelo sigilo dos dados de usuários.

Os questionários foram construídos com questões relativas ao atendimento oferecido pelos

setores, com a jornada flexibilizada, bem como os impactos decorrentes do processo da jornada de 30 horas para a instituição, alunos, público externo e servidores.

Nos questionários aplicados, constaram questões sobre a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos e ampliação dos atendimentos ao público, de forma a permitir a construção de gráficos, a partir do levantamento das informações.

As respostas obtidas permitiram conhecer a opinião da comunidade interna e externa sobre o assunto e avaliar como a flexibilização do horário de trabalho, afeta o desempenho dos servidores beneficiados.

2.1 Avaliação dos Setores Flexibilizados

Para o processo de avaliação e acompanhamento, foram avaliados os 8 setores que estão sob o regime de Jornada Flexibilizada. Para isto, foram elaboradas questões que se destacam pela facilidade de preenchimento por parte dos respondentes, sendo sua aplicação direta e clara. Os questionários contêm perguntas quali-quantitativas cujas respostas consideram a percepção do respondente em relação à flexibilização.

Nessa primeira avaliação semestral de 2019 foram respondidos 35 questionários, sendo 16 pelos usuários (servidores, alunos e comunidade externa) do Campus, três pelas chefias e 16 pelos servidores Técnico-Administrativos.

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo geral

Avaliação quali-quantitativa dos setores do IFSULDEMINAS – Campus Pouso Alegre sobre a manutenção e melhoria dos serviços prestados, tendo em vista a implantação da jornada de trabalho flexibilizada para os servidores Técnico-Administrativos.

2.2.2 Objetivos específicos

1. Verificar o efeito da jornada flexibilizada dos servidores Técnico-administrativos na execução e eficiência do trabalho realizado, e no atendimento prestado ao público.
2. Verificar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos servidores.
3. Verificar junto às chefias a melhoria na qualidade do trabalho e o atendimento prestado ao público.
4. Verificar a percepção do usuário quanto à qualidade no atendimento prestado pelos servidores Técnico-Administrativos após a jornada flexibilizada.

2.3 Representação gráfica e considerações sobre os resultados da avaliação

Por meio de gráficos, os resultados foram obtidos a partir das respostas apresentadas pelos avaliados, aos questionários. Esses gráficos, bem como os comentários que lhe sucedem, tratam das respostas em seus aspectos específicos. Os questionários aplicados aos três segmentos continham questões fechadas e com solicitação de justificativas, caso a resposta à questão fosse negativa.

3 AVALIAÇÃO DOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

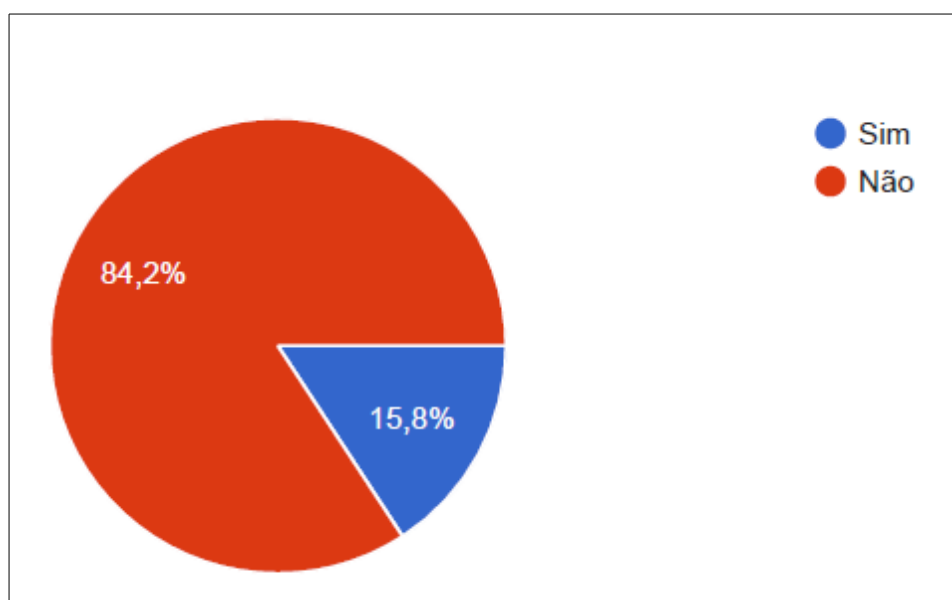
Nos objetivos traçados para avaliar os Técnico-administrativos em relação à jornada flexibilizada, focou-se nos seguintes aspectos: qualidade de vida no trabalho e motivação.

Na atualidade, a qualidade de vida no trabalho passa a ser compreendida como uma forma de gestão avançada, na qual o servidor público deverá ser estimulado à maior capacitação e qualificação, cuidando da saúde e tendo tempo para o lazer.

A motivação torna o ambiente de trabalho melhor, e desse modo a prestação dos serviços públicos torna-se mais eficiente e bem-sucedida.

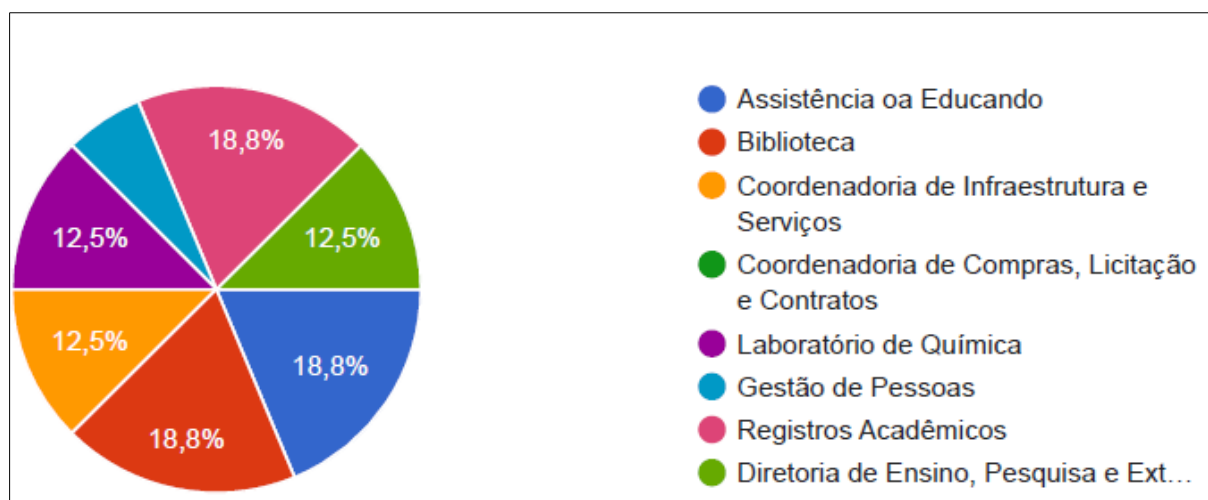
O questionário aplicado aos servidores técnico-administrativos possuía dez questões fechadas e uma aberta. Conforme Gráfico 1, apenas 16 técnico-administrativos, ou seja 84,2% , que não ocupam cargo de chefia participaram da pesquisa.

Gráfico 1 – Você ocupa cargo de chefia?



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 - Campus Pouso Alegre

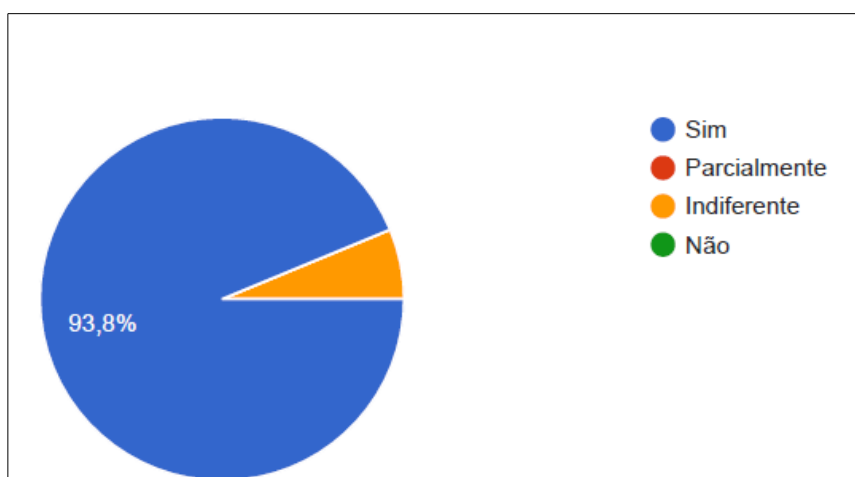
Gráfico 2 – Setores que responderam à pesquisa.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 - Campus Pouso Alegre.

O Gráfico 2 mostra que todos os setores participaram da pesquisa, sendo : **Biblioteca**, **Assistência ao Educando** e **Registros Acadêmicos** com percentual de 18,8% cada um, **Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços**, **Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos** e **Laboratório de Química** 12,5% cada um e **Gestão de Pessoas** 6,1%.

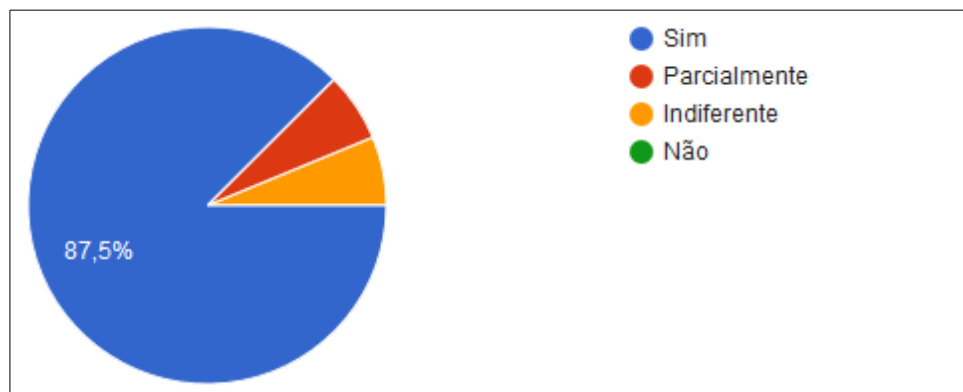
Gráfico 3 – A qualidade e os prazos estabelecidos para a realização das atividades estão sendo respeitados



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 - Campus Pouso Alegre.

Conforme o gráfico 3, 93,8% dos servidores apontaram que a qualidade e os prazos estabelecidos para a execução das atividades estão sendo mantidos e apenas 1,7% respondeu indiferente.

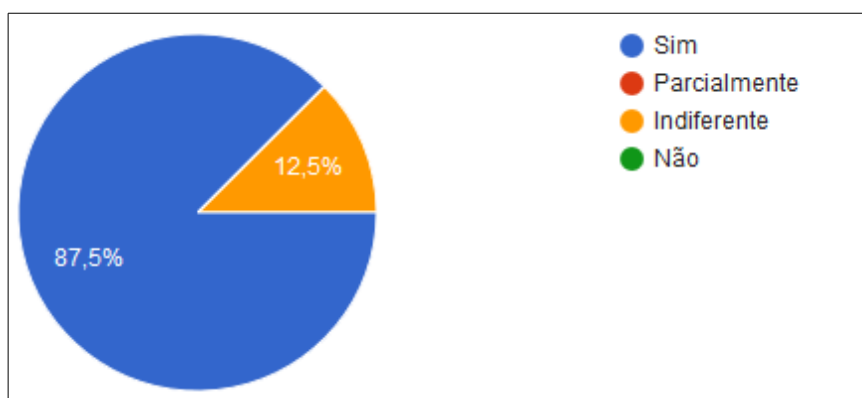
Gráfico 4 - Colaboração entre os servidores (jornada de 6h e 8h) no setor para a realização das atividades?



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 - Campus Pouso Alegre

O gráfico 4 aponta que existe 87,5 % de cooperação entre os servidores dos setores do Campus. Para 6,25% ocorre uma colaboração parcial e 6,25% manifestaram-se que a colaboração é indiferente.

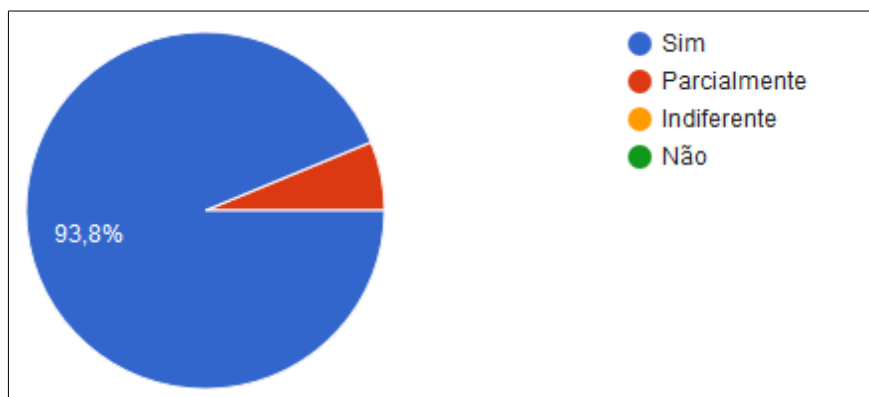
Gráfico 5 – Motivação para realizar suas atividades profissionais



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 - Campus Pouso Alegre

O gráfico 5 mostra que, com a flexibilização da jornada de trabalho, 87,5% dos servidores Técnico-administrativos sentem-se mais motivados para realizar suas atividades profissionais e 12,5% são indiferentes quanto a flexibilização do horário, ser responsável por motivar sua rotina de trabalho.

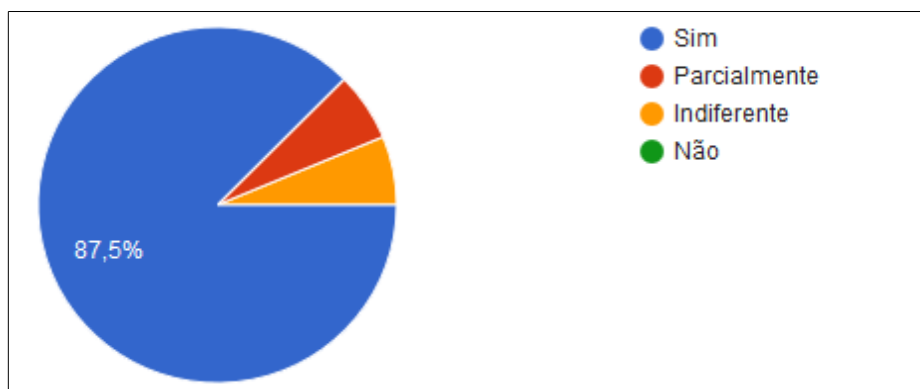
Gráfico 6 – Aumento do tempo para capacitação e consequentemente melhoria do rendimento no trabalho



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

No gráfico 6 percebe-se que através da jornada flexibilizada 93,8% dos servidores Técnico-administrativos acreditaram que houve aumento do tempo para capacitação e melhoria do rendimento no trabalho. Apenas 6,2% respondeu parcialmente.

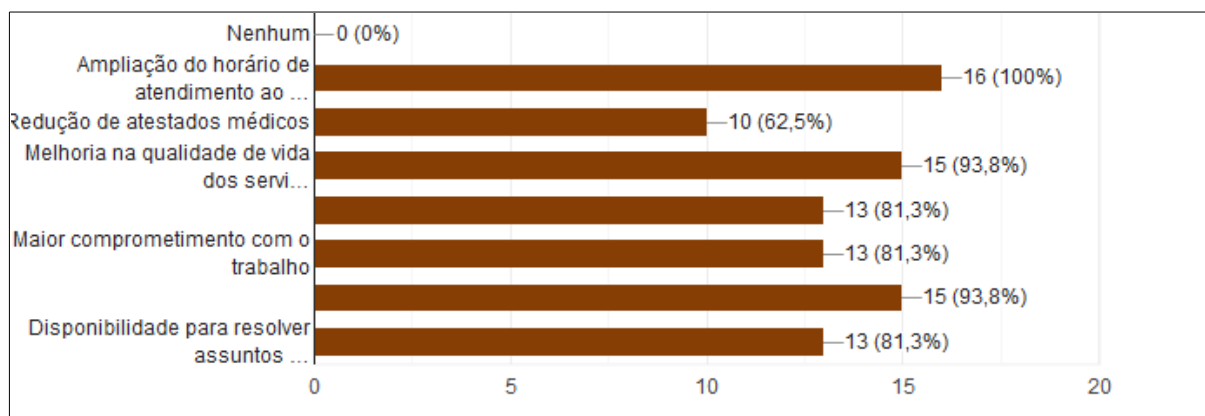
Gráfico 7 – Os atendimentos prestados no setor/coordenação, após a implementação da jornada flexibilizada, se mantiveram?



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

O gráfico 7 mostra que, com a flexibilização da jornada de trabalho, 87,5% dos servidores Técnico-administrativos consideram que os atendimentos prestados no setor/coordenação, após a implementação da jornada flexibilizada, se mantiveram. Consideraram parcialmente e indiferente 6,25% cada um.

Gráfico 8 – Benefícios da Jornada Flexibilizada para os TAEs



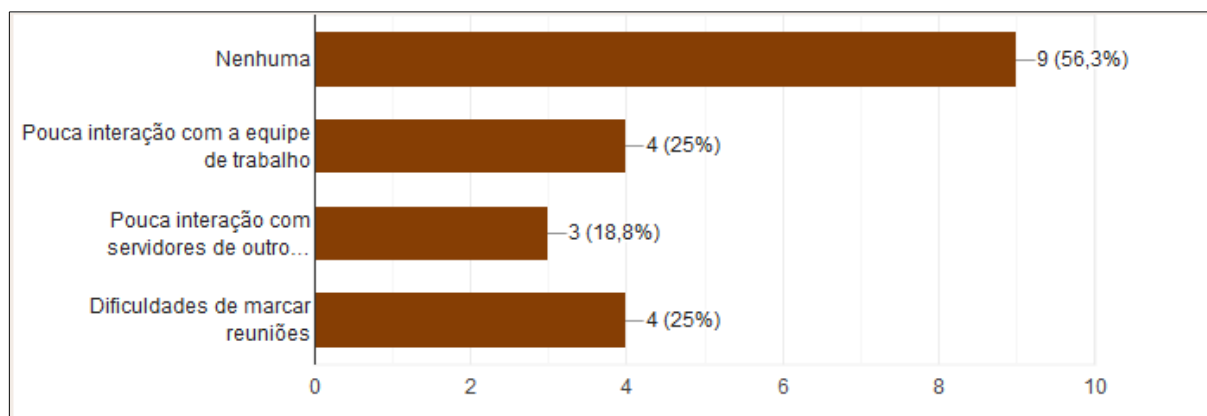
Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

Nas avaliações anteriores, as perguntas **quais os benefícios e as desvantagens da Jornada Flexibilizada para os TAEs** eram abertas. Visando facilitar a tabulação dos dados, realizou-se o levantamento de todos os benefícios e vantagens apontados nas avaliações dos anos de 2015 a 2018.

Em relação aos benefícios, o gráfico 8 mostra que foi fundamental, para 100% dos participantes, a ampliação do horário de atendimento ao público usuário, 93,8 % apontaram a melhoria na qualidade de vida dos servidores e satisfação com o horário de trabalho, 81,3% consideraram haver uma melhor disposição para o trabalho, maior comprometimento e disponibilidade para resolver assuntos pessoais fora do horário de trabalho, 62,5% alegaram a redução de atestados médicos.

Em relação as desvantagens da Jornada Flexibilizada, o gráfico 9 aponta que para 56,3% dos respondentes não há nenhuma desvantagem, 25% consideraram que ocorre pouca interação com a equipe de trabalho e dificuldades para marcar reuniões e 18,8% consideraram haver pouca interação com servidores de outros setores.

Gráfico 9 – Desvantagens da Jornada Flexibilizada para os TAEs



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

A última questão do formulário dos TAEs, foi aberta para informações adicionais sobre a Jornada Flexibilizada. Nessa questão, apenas duas pessoas registraram suas opiniões, o que corresponde a 12,5% dos participantes. Os comentários foram:

- a) atualmente não estou em Jornada Flexibilizada, mas percebo que é um grande ganho. Em avaliações passadas uma questão sempre levantei da dificuldade de se marcar reuniões, no entanto atualmente no SAE essa dificuldade foi superada com os acordos em que todos se dispõem em um horário mais próximo para as reuniões.
- b) a flexibilização já está implementada há muito tempo e provou ser eficiente e benéfica a toda a comunidade escolar.

3.1 Considerações da CPA-30h sobre a Avaliação da Jornada flexibilizada pelos Técnico-administrativos.

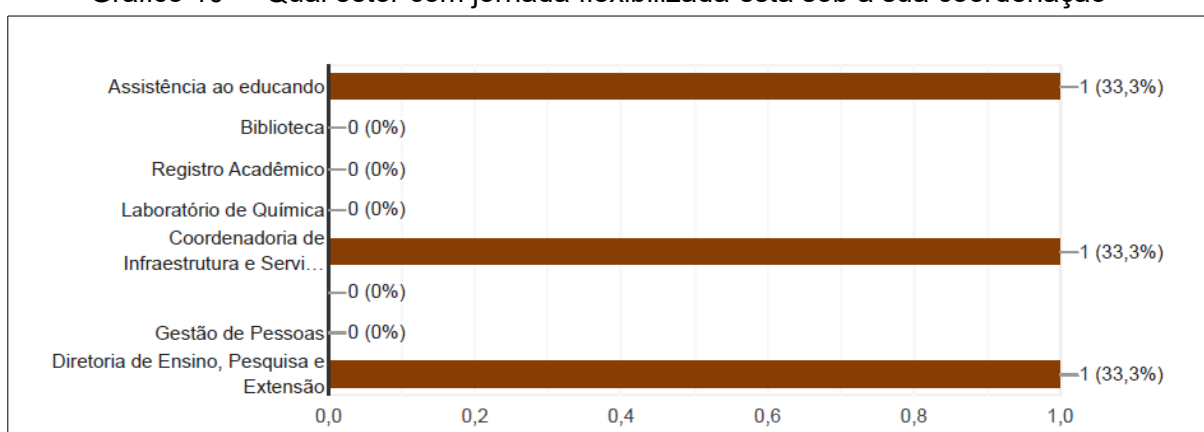
De modo geral, sob a ótica dos técnico-administrativos, a Jornada Flexibilizada tem se mostrado bastante positiva tanto no andamento dos trabalhos do setor, como também no atendimento ao público. No âmbito pessoal e motivacional dos servidores, percebemos também melhorias após a implantação da Jornada Flexibilizada. Em relação as desvantagens da Jornada Flexibilizada, podemos perceber que, de acordo com as respostas dos próprios servidores, é possível contorná-los, desde que haja o diálogo entre os servidores, revezamento da escala de trabalho e planejamento da rotina do servidor para que as reuniões aconteçam.

4 AVALIAÇÃO DAS CHEFIAS

Os objetivos traçados, para as chefias avaliarem a jornada flexibilizada, foram verificar a execução e a eficiência do trabalho prestado pelos servidores ao público em geral.

O questionário aplicado às chefias imediatas possuía 11 questões, sendo 10 fechadas e uma aberta. Do total de oito chefias, apenas três participaram da avaliação, ou seja 37,5%. Conforme Gráfico 10 participaram as chefias dos setores Assistência ao educando, Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços e Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão.

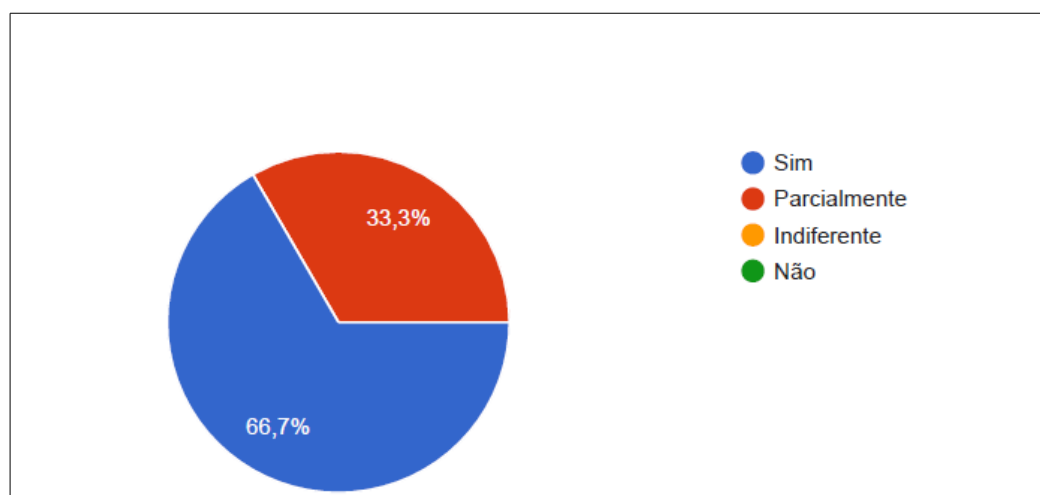
Gráfico 10 – Qual setor com jornada flexibilizada está sob a sua coordenação



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

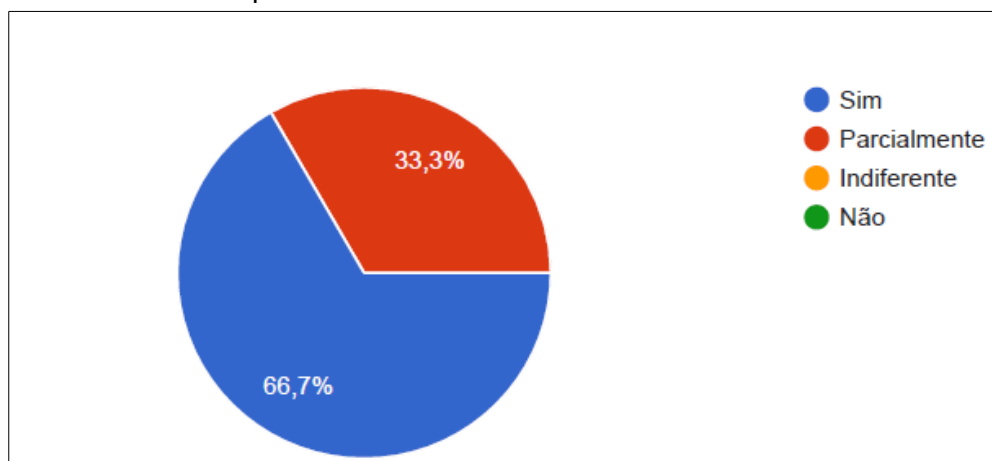
No gráfico 11, 66,7% das chefias confirmam que negociações dos horários da nova jornada atendeu na íntegra a Resolução e 33,3% apontaram como parcialmente.

Gráfico 11 – Processo de negociação de Horários da Jornada Flexibilizada em relação a Resolução 042/2015



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

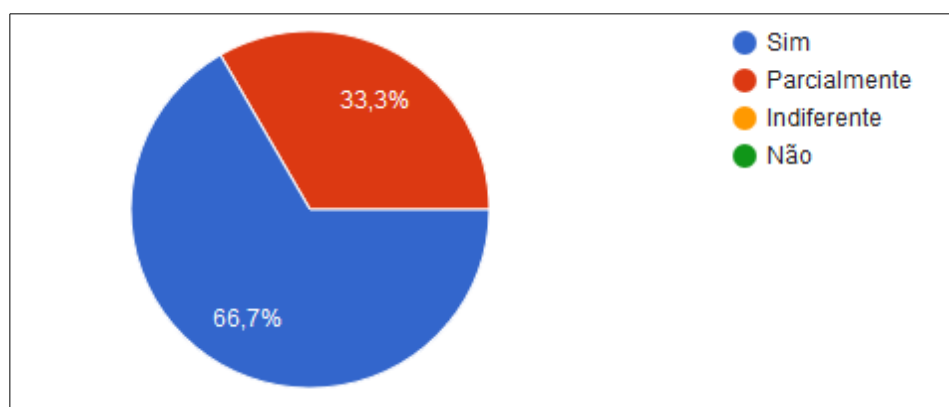
Gráfico 12 – Cumprimento dos horários da escala de trabalho



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

No gráfico 12, 66,7% das chefias afirmaram que os servidores com jornada flexibilizada, vem cumprindo os horários negociados. 33,3% apontaram parcialmente o cumprimento da escala de horários.

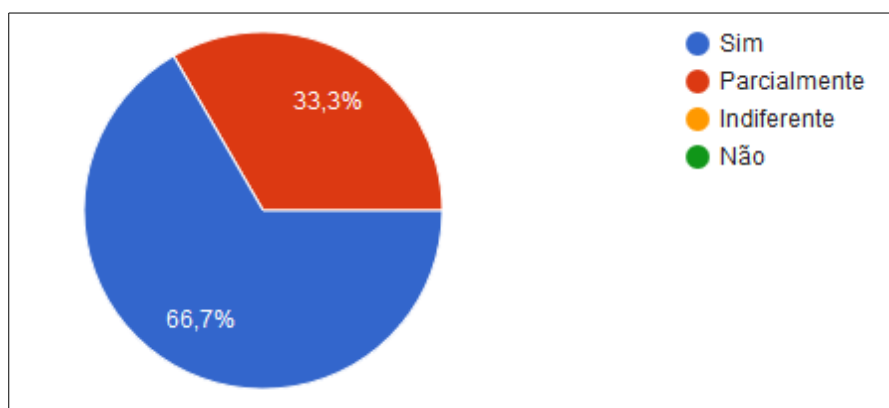
Gráfico 13 – Atendimento das atividades/demandas considerando a Jornada Flexibilizada



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

No gráfico 13, 66,7% das chefias consideraram que as atividades e demandas nos setores vem sendo cumpridas após a implantação da jornada de trabalho flexibilizada. Apenas 33,3% apontaram que as atividades/demandas do setor foram atendidas parcialmente

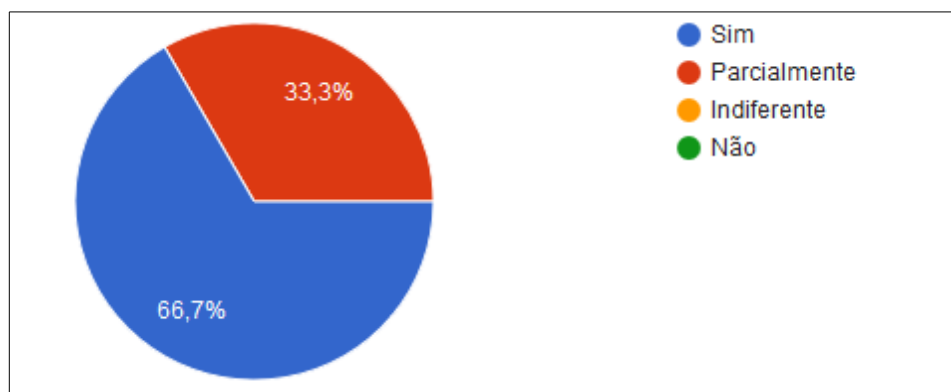
Gráfico 14 – Colaboração entre os servidores do setor (jornada de 6h e 8h) para realização das atividades.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

O Gráfico 14 mostrou que 66,7% das chefias apontou haver colaboração na realização das atividades entre servidores que realizam jornada de 6h e 8h e 33,3% considera essa colaboração parcial.

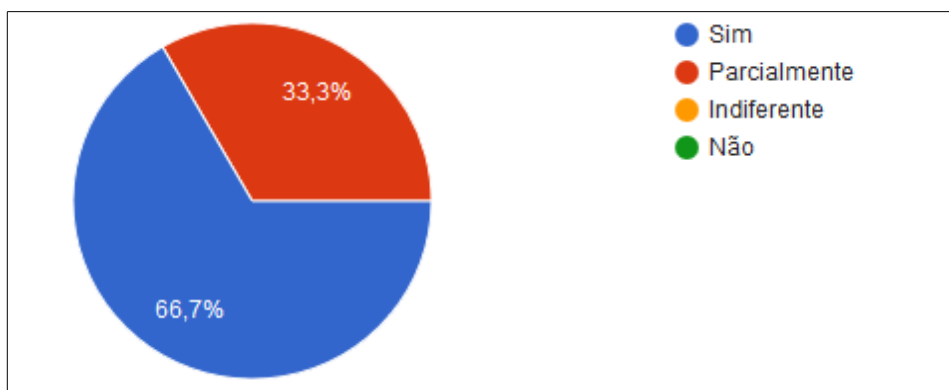
Gráfico 15 – Diminuição das ausências justificadas



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

No gráfico 15, para 66,7% das chefias, diminuíram as ausências justificadas. Manifestaram-se parcialmente 33,3%.

Gráfico 16 – A qualidade na prestação dos serviços se manteve/melhorou.



Fonte: Dados do

Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

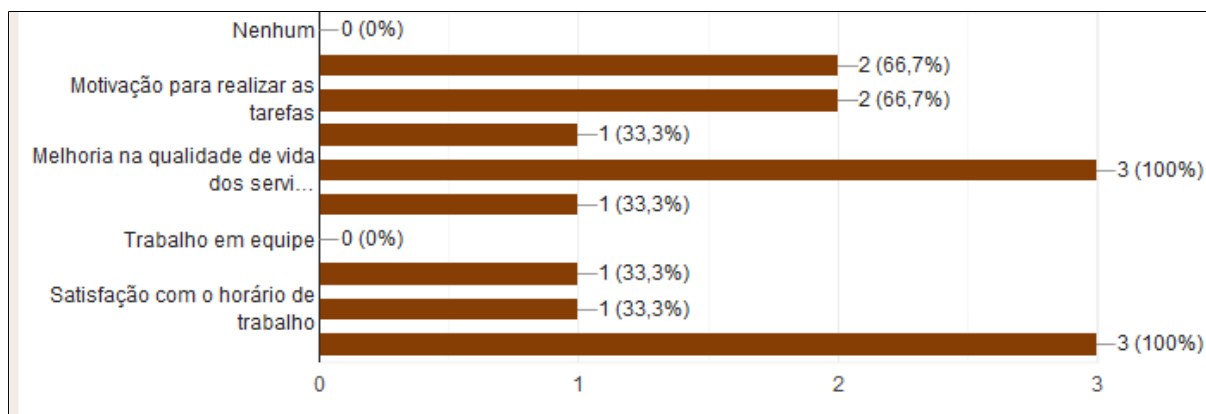
Em relação a qualidade na prestação dos serviços em se manter/melhorar com a implementação da Jornada Flexibilização 66,7% responderam positivamente e 33,3% parcialmente.

Nas avaliações realizadas nos anos de 2015 a 2018, as perguntas **quais os benefícios e desvantagens da Jornada Flexibilizada para as chefias** eram abertas. Visando facilitar a tabulação dos dados, realizou-se o levantamento de todas as vantagens e desvantagens apontados nos anos anteriores.

Em relação aos benefícios, o gráfico 17 aponta que 100% das chefias consideraram a melhoria na qualidade de vida dos servidores e disponibilidade para resolver assuntos pessoais fora do horário de trabalho, 66,7% disseram que a ampliação do horário de atendimento ao público e a motivação para realizar as tarefas foi fundamental. Responderam 33,3%, o ambiente de trabalho harmonioso, melhor disposição para o trabalho, maior comprometimento com o trabalho e satisfação com o horário de trabalho.

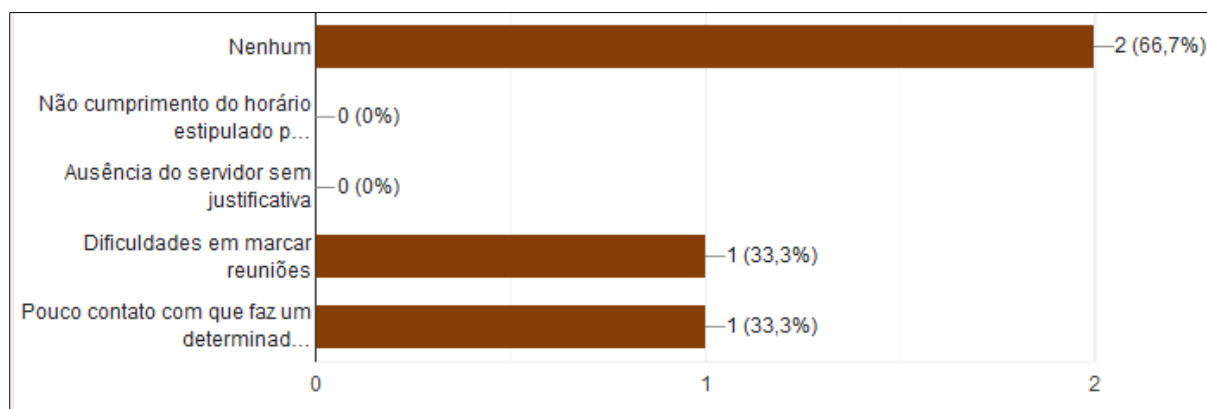
Em relação as desvantagens da Jornada Flexibilizada, o gráfico 18 aponta que não há nenhuma desvantagem para 66,7% dos respondentes e 33,3% consideraram a dificuldade em marcar reuniões e pouco contato com quem faz um determinado horário.

Gráfico 17 - Benefícios da Jornada Flexibilizada.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

Gráfico 18 - Desvantagens da Jornada Flexibilizada.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

A última questão do formulário foi aberta para informações adicionais sobre a Jornada Flexibilizada. Nessa questão, apenas duas pessoas registraram suas opiniões, o que corresponde a 66,6% dos participantes. Os comentários foram:

- a) de acordo com a Resolução, sempre que houver convocação o servidor tem que voltar a fazer 8h, por isso entendo que a alteração no SUAP da carga horária de 6h para 8h deveria acontecer automaticamente assim que a convocação é publicada porque facilita para a coordenação analisar o ponto posteriormente e orienta os servidores quanto a determinação da resolução.
- b) considerando que imprevistos ocorrem o setor muitas vezes se mantém fechado em algum turno.

4.1 Considerações da CPA-30h sobre a avaliação da Jornada Flexibilizada pelas chefias:

De modo geral, sob a ótica das chefias, em mais de 50% das respostas, a Jornada Flexibilizada tem efeito positivo tanto no âmbito pessoal, motivacional e de qualificação dos servidores, quanto no andamento dos trabalhos e no atendimento ao público. Contudo, foram apontados alguns quesitos que precisam ser aprimorados, os quais comentamos a seguir.

- 33,3% entendem que a Jornada Flexibilizada atendeu parcialmente à Resolução 042/2015. Em primeiro lugar, é preciso identificar a que se deve esse atendimento parcial. A Jornada Flexibilizada estará sempre em processo de melhoria e adaptação. Dito isso, temos que a CPA 30 horas tem como um de seus objetivos auxiliar os setores de forma que ocorra o atendimento total à Resolução 042/2015, e parte deste trabalho é o levantamento de respostas como as obtidas nesta pesquisa, para assim, definir os planos de ação cabíveis para setores específicos.

- 33,3% percebem que a escala de trabalho é parcialmente cumprida. Essa é uma situação que não pode acontecer. O descumprimento da escala de trabalho só se justifica em situações excepcionais e imprevisíveis, como questões de saúde, por exemplo. A Jornada Flexibilizada exige comprometimento de todos. As escalas de trabalho devem estar sempre atualizadas e de acordo com o horário de atendimento do setor. É atribuição da chefia imediata providenciar a publicação do horário de funcionamento do setor e o encaminhamento deste para divulgação no sítio institucional e dos horários de trabalho, com a escala atualizada e nominal dos servidores Técnico-Administrativos e com os dias e horários dos seus expedientes. A CPA-30h entende que a inviabilidade do atendimento ininterrupto está prevista no art. 13 da Resolução 42/2015, o que não pode acontecer é a as escalas de trabalho disponibilizadas para consulta dos usuários estarem desatualizadas.

- 33,3% dizem que as atividades/demandas do setor foram parcialmente atendidas. É preciso tentar esclarecer as causas desses atendimentos parciais. Se forem relativas à rotina e aos processos do setor, talvez seja interessante revê-los e adequá-los à nova realidade. É previsto também, no art. 14 da Resolução 42/2015, que os servidores podem ser realocados para o redimensionamento da força de trabalho, sempre procurando aliar os interesses do público usuário e do IFSULDEMINAS aos anseios profissionais de cada servidor.

- 33,3% consideram que ocorre a colaboração parcial dos servidores que cumprem jornada de 6h e 8h para a realização das atividades. É importante que todos os servidores do setor conheçam, pelo menos um pouco, da atividade do colega. O usuário procurar o setor e sair sem nenhum retorno é uma situação que deve ser terminantemente evitada. Mas deve-se ter em mente que atendimento ininterrupto não é sinônimo de solução instantânea de problemas. Se a carga horária de todos os servidores foi computada para a composição da carga horária, então todos devem colaborar com ela. É preciso que um servidor conheça um pouco da rotina do colega, mesmo os ocupantes de cargos específicos com relação aos demais, e vice-versa. É claro que existem

atividades próprias de cada cargo que não podem ser realizadas por outros. Mas certas atividades, como a recepção e entrega de documentos, entrega de materiais, prestação de informação, dentre outros, podem e devem ser compartilhados.

- 33,3% consideraram que as ausências justificadas diminuiriam parcialmente. Embora em alguns casos, como nos que envolvem questões de saúde, por exemplo, o servidor tem o direito de se ausentar do trabalho, em reunião com a gestão, registrada na ata nº 02/2016, os Técnico-administrativos se comprometeram em, na medida do possível e desde que não fira seus direitos, marcar compromissos pessoais fora do horário de trabalho.

- 33,3% consideraram que a qualidade na prestação dos serviços se manteve/melhorou parcialmente. Se o problema estiver relacionado à rotina do trabalho, é preciso encontrar uma forma de conciliá-la com a nova realidade. Agora, se for relativo à postura pessoal de algum servidor, ou de sua chefia, a questão extrapola o âmbito da CPA- 30 horas e entra no campo gerencial. Nessas situações, o caso deve ser levado para as instâncias superiores do Campus para que, em conjunto com a CIS e a CPA-30 horas, a situação seja apreciada e se encontre uma solução.

Em relação as desvantagens da Jornada Flexibilizada foram apontadas no gráfico, as chefias apontaram a dificuldade em marcar reuniões e pouco contato com quem faz um determinado horário. No caso de reuniões, se não for possível encontrar um horário no qual todos os participantes estejam na instituição, talvez seja o caso de se fazer uma convocação, de modo que eles compareçam no Campus no horário da reunião. Se for o caso, o setor pode, inclusive, retornar, nesse dia, à jornada de 40 horas. No caso de pouco contato com quem faz um determinado horário, talvez seja interessante readaptar a escala de trabalho para que ocorra uma melhor interação.

Em relação às questões abertas, foi sugerido por uma chefia que, em caso de convocação, a mudança da carga horária de 6h para 8h no SUAP deveria acontecer automaticamente. A CPA-30h entende que esta questão, deva ser discutida com a Gestão de Pessoas para analisar a legalidade e a viabilidade dessa mudança. Foi apontado também que devido aos imprevistos que ocorrem no setor, ele se mantém fechado em determinado turno. A CPA-30h considera este apontamento vago para fazer as considerações, pois o que seriam esses imprevistos: Reuniões, convocações, atestados, falta de servidores...? No entanto, o art. 13, da Resolução 42/2015 estabelece que:

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, devendo este fato ser amplamente divulgado aos usuários dos serviços.

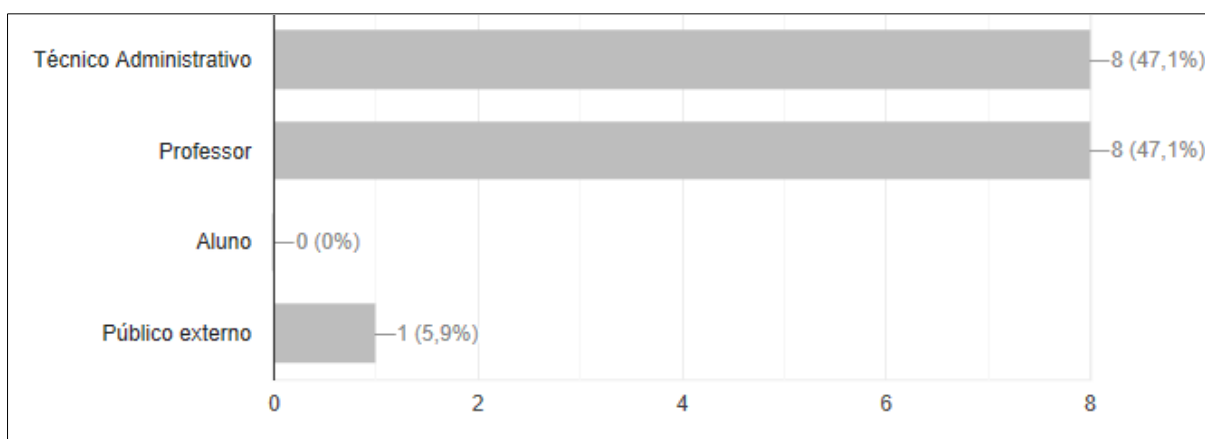
5 AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

A avaliação dos usuários em relação a jornada flexibilizada, focou-se na ampliação do horário e qualidade dos serviços prestados. O usuário é a razão da existência da instituição, por isso temos que primar por um atendimento de qualidade.

O questionário aplicado aos usuários do Campus Pouso Alegre possuía cinco questões fechadas e uma aberta.

Conforme Gráfico 19, participaram da avaliação 17 pessoas, sendo oito professores e oito técnico-administrativos, correspondendo a 47,1% cada e um público externo que corresponde a 5,9%.

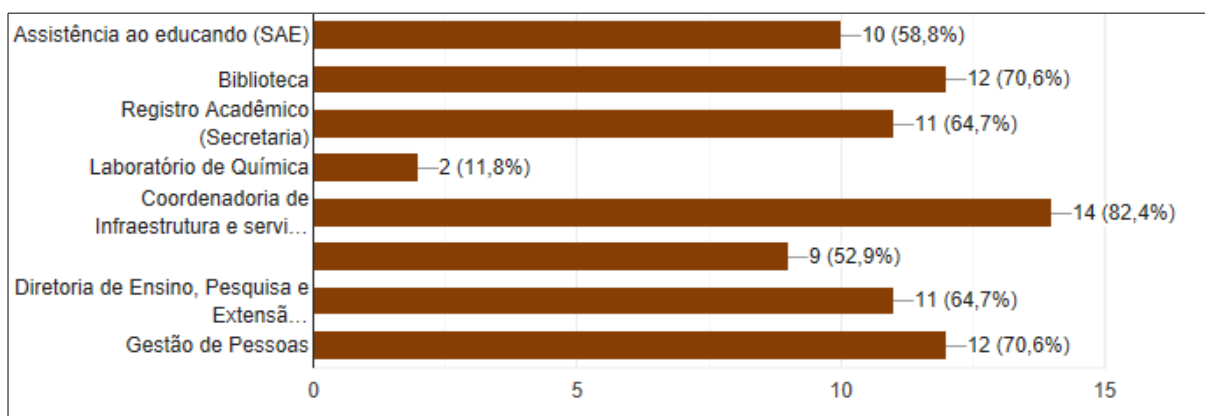
Gráfico 19 – Qual a sua categoria de usuário?



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

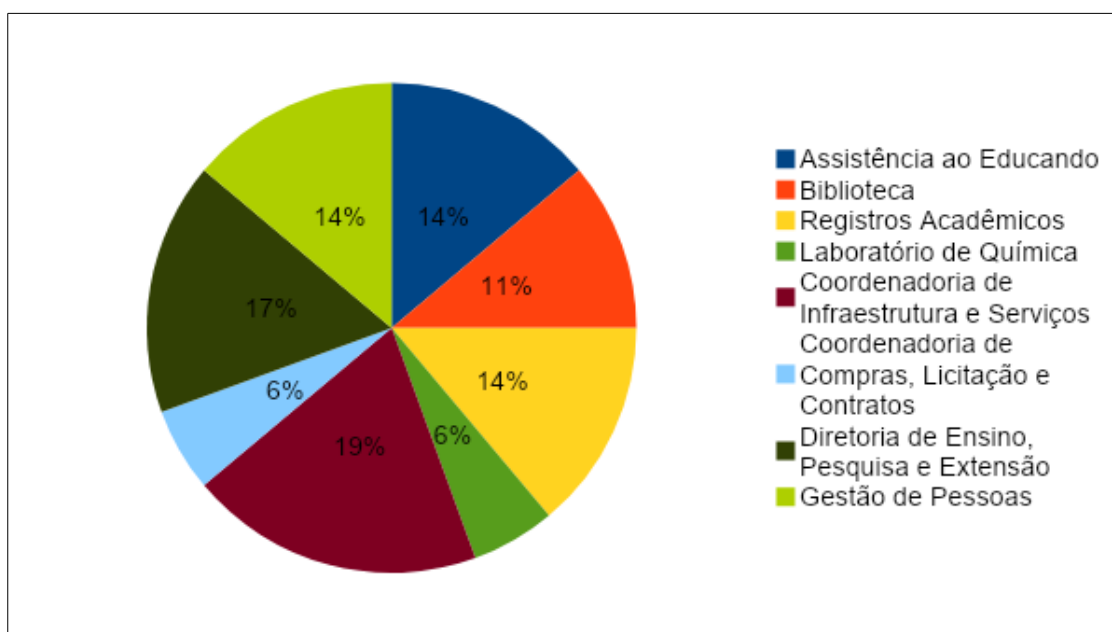
No Gráfico 20, foi perguntado às categorias, quais setores elas utilizam, sendo que 58,8% escolheram a Assistência ao educando (SAE), 70,6% Biblioteca, 64,7% Registro Acadêmico (Secretaria), 11,8% Laboratório de Química, 82,4% Coordenadoria de Infraestrutura e serviços (Almoxarifado, Transporte e Patrimônio), 52,9% Coordenadoria de Compras, Licitação e Contratos, 64,7% Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão (Estágios, monitoria e simulados) e 70,6% Gestão de Pessoas. No entanto, apesar dos usuários terem respondido que usam esses setores, muitos não foram avaliados conforme mostra o Gráfico 21.

Gráfico 20 – Selecione os setores que você utiliza



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

Gráfico 21 – Setores avaliados



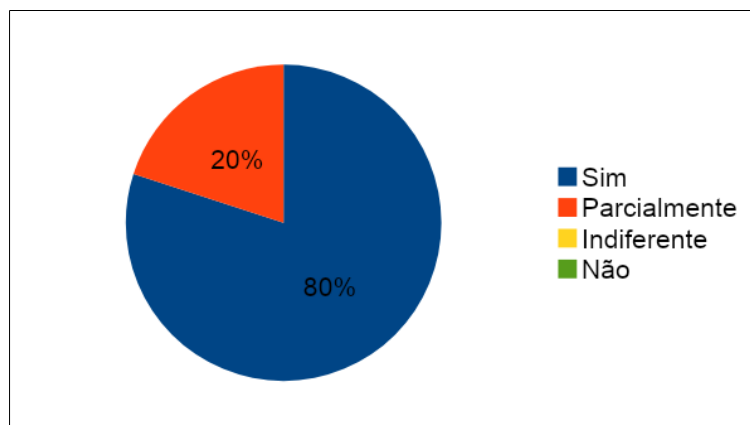
Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 21, o número de pessoas que avaliaram cada setor foram:

- Assistência ao Educando, cinco usuários (14%);
- Biblioteca, quatro usuários (11%);
- Registros Acadêmicos, cinco usuários (14%);
- Laboratório de Química, dois usuários (6%);
- Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços, sete usuários (19%);
- Coordenadoria de Compras, Licitação e Contratos, dois usuários (6%);
- Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão, seis usuários (17%);
- Gestão de Pessoas, cinco usuários (14%).

5.1 – Serviço de Assistência ao Educando

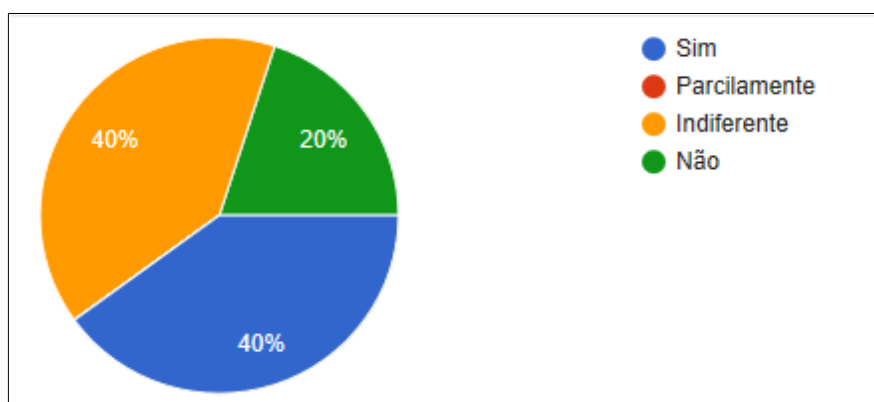
Gráfico 22 – Facilidade de acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor pela ampliação do horário de atendimento.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 22, 80% dos usuários que utilizam o setor, Assistência ao Educando, responderam que a ampliação do horário de atendimento, por no mínimo 12h ininterrupta, facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor e 20% manifestaram-se parcialmente.

Gráfico 23 – Melhoria da prestação de serviços nos setores/coordenações com a Jornada Flexibilizada.



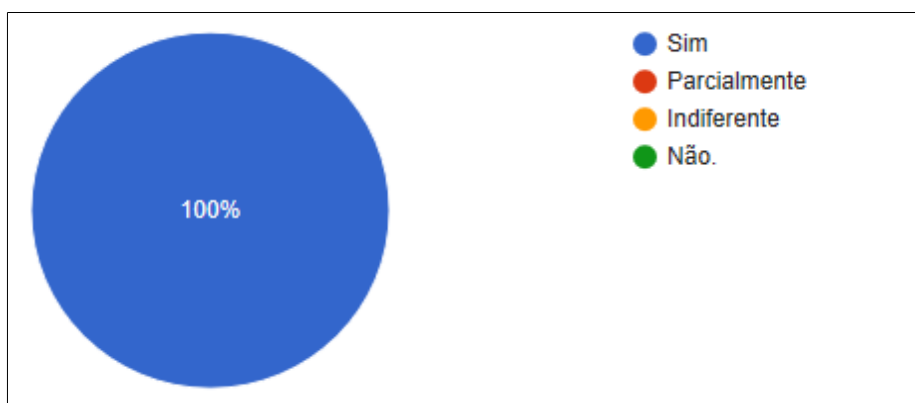
Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 23, 40 % dos usuários que utilizam o setor, Assistência ao Educando, responderam que a Jornada Flexibilizada manteve/melhorou a prestação de serviços no setor. Manifestaram-se indiferentes, 40% e 20% disseram que a Jornada Flexibilizada não

manteve/melhorou a prestação de serviços no setor.

Como justificativa da negativa sobre a prestação de serviços, os usuários declararam que “os profissionais possuem funções diferentes dentro do setor. O horário flexibilizado não significa um atendimento por maior período de tempo.”

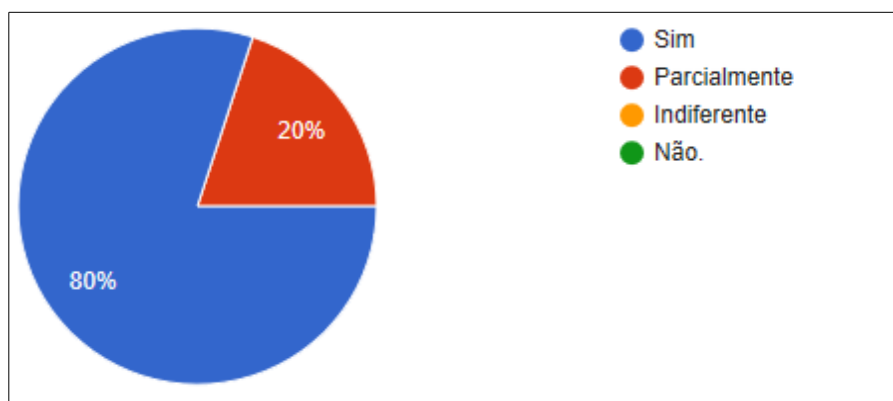
Gráfico 24 – Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

O gráfico 24, mostra que 100% dos usuários que utilizam o setor, Assistência ao Educando, disseram que a divulgação do horário de funcionamento está divulgado em local visível.

Gráfico 25 – Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 25, 80% dos usuários que utilizam o setor, Assistência ao Educando, disseram encontrar o setor aberto nos horários previstos para atendimento e 20% dos usuários manifestaram parcialmente.

Em relação a questão aberta do formulário, apenas um usuário manifestou suas considerações a respeito da Jornada Flexibilizada para o setor: “o setor deveria atender até as 22:40 aproximadamente, pois o horário de aula termina às 22:30, e até que saímos da sala de aula pode haver atrasos. Por algumas vezes, o setor estava fechado antes das 22:30.”

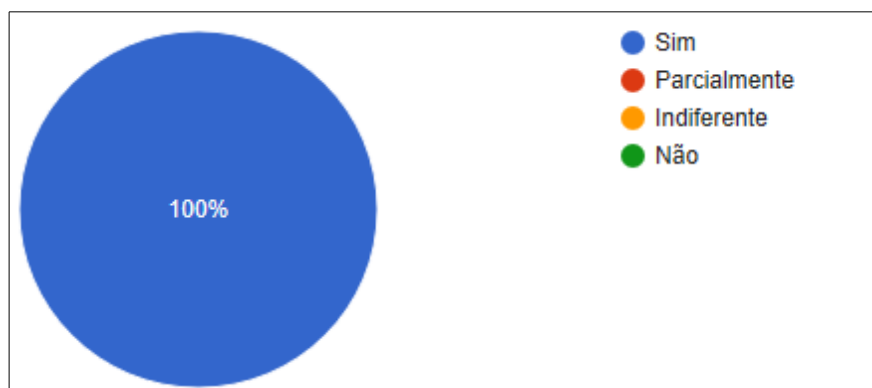
5.1.1 Considerações da CPA-30h sobre o SAE:

Em análise a avaliação dos usuários, a CPA-30h percebe que existem situações que precisam ser verificadas pela chefia do setor Assistência ao Educando. No que diz respeito a facilidade de acesso aos serviços prestados pelo setor devido a ampliação da Jornada Flexibilizada, 20% dos usuários apontaram que esse acesso é parcial. Entendemos que este tipo de situação não pode ocorrer, pois de acordo com o art. 3º da Resolução 42/2015 estabelece que o atendimento ao público usuário deverá ser ininterrupto, não sendo permitido fechamento para serviços internos, exceto em períodos especiais, desde que previstos no calendário acadêmico e divulgados amplamente à comunidade. Em relação a melhoria da prestação de serviços do setor, 20% dos usuários apontaram que esta melhoria não aconteceu com a Flexibilização da Jornada Flexibilizada e 40% são indiferentes a esta situação. A CPA-30h entende que a prestação de serviços com qualidade deve acontecer independente do horário de atendimento do setor e cabe à chefia acompanhar a prestação de serviços no setor. No que se refere ao funcionamento do setor no horário previsto de atendimento ao público usuário, 20% disseram que esse funcionamento é parcial e diante desse apontamento reforçamos a importância do Art. 3º da Resolução 42/2015.

Diante dos dados apresentados pela avaliação dos usuários, a CPA-30h entende que a chefia do setor necessita averiguar quais as causas da insatisfação do público usuário. Percebemos que os apontamentos dos usuários estão interligados: acesso aos serviços prestados, melhoria da prestação dos serviços e funcionamento do setor no horário divulgado à comunidade.

5.2 – Biblioteca

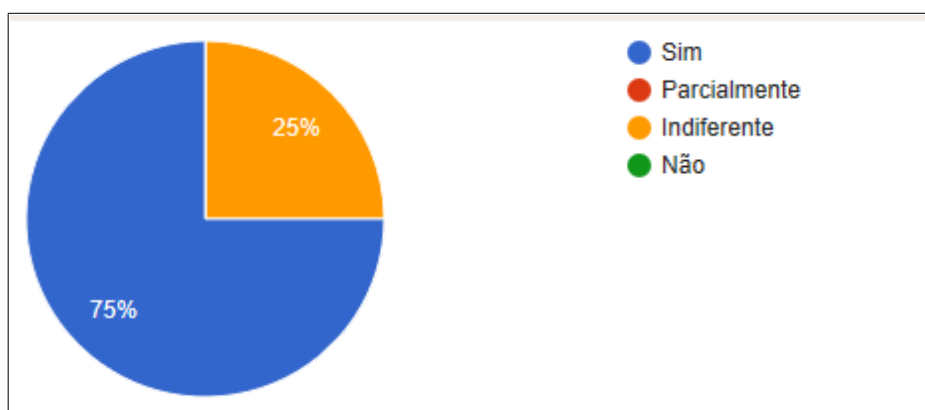
Gráfico 26 - Facilidade de acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor pela ampliação do horário de atendimento.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 26, 100% dos usuários que utilizam o setor, Biblioteca, responderam que a ampliação do horário de atendimento, das 7h20min às 22h:30min, facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor.

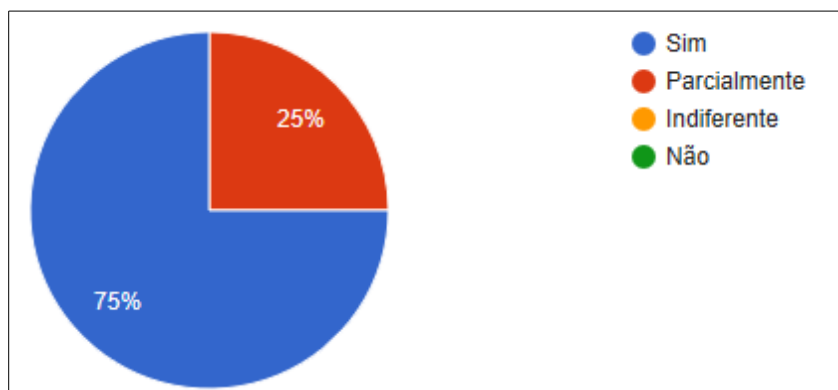
Gráfico 27 - Melhoria da prestação de serviços no setor/coordenação com a Jornada Flexibilizada.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre.

De acordo com os usuários da Biblioteca, 75% dos respondentes afirma que a prestação de serviços manteve/melhorou a qualidade do serviço, enquanto que 25% dos usuários respondentes afirmam que o efeito da Jornada Flexibilizada sobre a qualidade da prestação de serviços é indiferente.

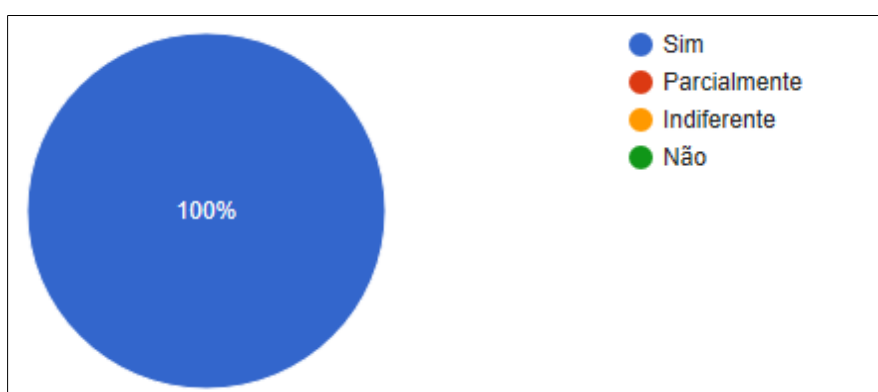
Gráfico 28 - Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o Gráfico 28, referente à divulgação dos horários do setor da Biblioteca, temos que 75% dos respondentes consideram que as escalas estão disponíveis em local visível, enquanto que 25% consideram que este seria um ponto de melhoria, já que encontram-se parcialmente visíveis.

Gráfico 29 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 29, 100% dos usuários que utilizam o setor, Biblioteca, disseram encontrá-lo aberto no horário previsto de atendimento.

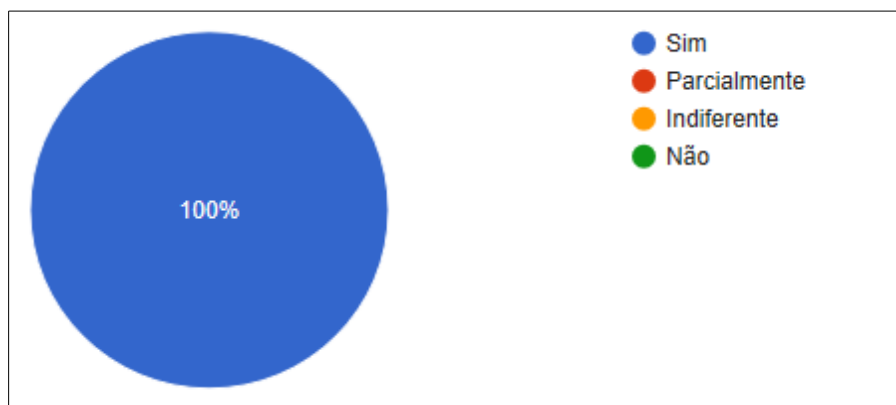
5.2.1 Considerações da CPA-30h sobre a Biblioteca:

Em análise à avaliação dos usuários para a Biblioteca, a CPA-30h observa que o setor tem atendido satisfatoriamente o que estabelece a Resolução 42/2015. No entanto, o que causou estranheza foi a porcentagem de 25% dos usuários, apontarem que a divulgação do horário de atendimento é feita parcialmente. A CPA-30h tem feito o trabalho de acompanhamento de todos

os setores no que se refere à divulgação dos horários em locais visíveis e na internet. Quando detectamos divergências, prontamente a chefia é notificada, porém diante do que foi apontado pelos usuários, orientamos à chefia do setor diferentes ações que beneficiem a visibilidade do horário de atendimento. Em relação a porcentagem de 25% dos usuários serem indiferentes à melhoria da prestação de serviços com a Jornada Flexibilizada, a CPA-30h entende que talvez os usuários ainda não compreenderam os benefícios desta melhoria, pois com a jornada flexibilizada o setor tem funcionado por 15h ininterrupta.

5.3 Registros Acadêmicos

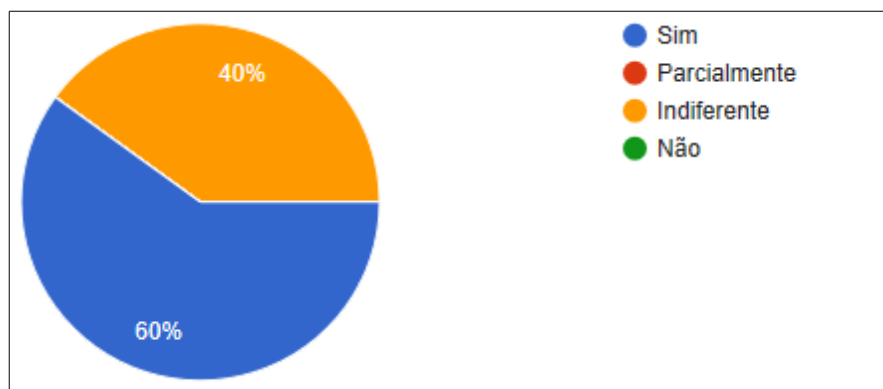
Gráfico 30 - Facilidade de acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor pela ampliação do horário de atendimento.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 30, 100% dos usuários que utilizam o setor, Registros Acadêmicos, responderam que a ampliação do horário de atendimento, das 7h20min às 22h30min, facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor.

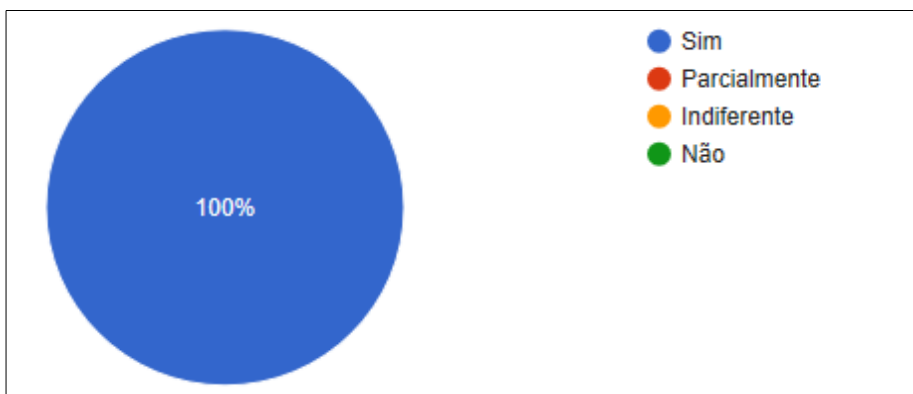
Gráfico 31 - Melhoria da prestação de serviços no setor/coordenação com a Jornada Flexibilizada.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 31, 60% dos usuários que utilizam o setor, Registros Acadêmicos, responderam que a Jornada Flexibilizada manteve/melhorou a prestação de serviços no setor e 40% dos respondentes consideram que a qualidade dos serviços prestados é indiferente à mudança na jornada de trabalho.

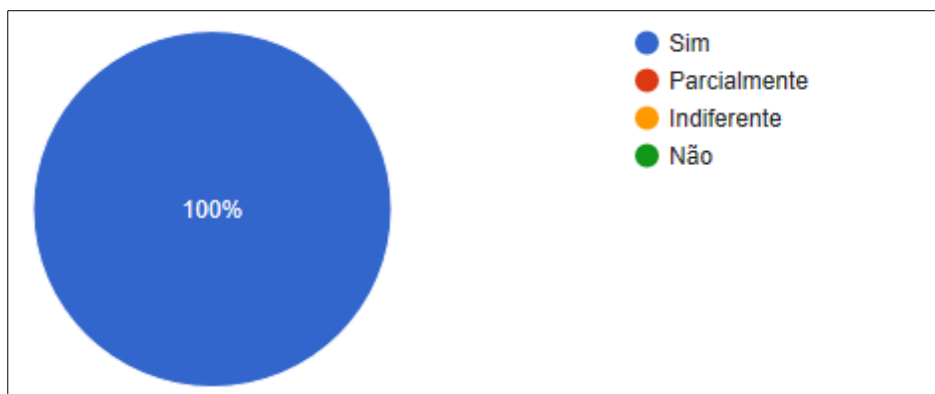
Gráfico 32 - Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 32, 100% dos usuários que utilizam o setor, Registros Acadêmicos, informaram que o horário de atendimento está divulgado em local visível.

Gráfico 33 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

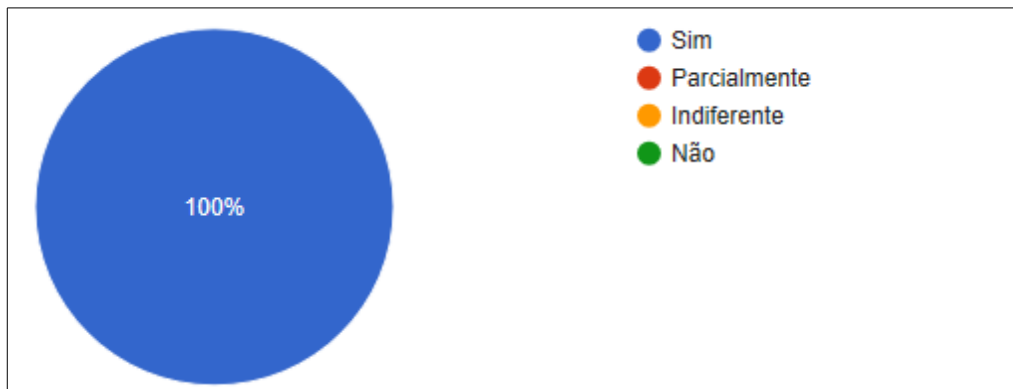
De acordo com o gráfico 33, 100% dos usuários que utilizam o setor, Registros Acadêmicos, disseram encontrá-lo aberto no horário previsto de atendimento.

5.3.1 Considerações da CPA-30h sobre o Registros Acadêmicos:

Em análise à avaliação dos usuários para o setor de Registros Acadêmicos, a CPA-30h observa que o setor tem atendido satisfatoriamente o que estabelece a Resolução 42/2015. No entanto, 40% dos usuários apontaram indiferentes à melhoria da prestação de serviços com a Jornada Flexibilizada, a CPA-30h entende que talvez os usuários ainda não compreenderam os benefícios desta melhoria, pois com a jornada flexibilizada o setor tem funcionado por 15h ininterrupta.

5.4 Laboratório de Química

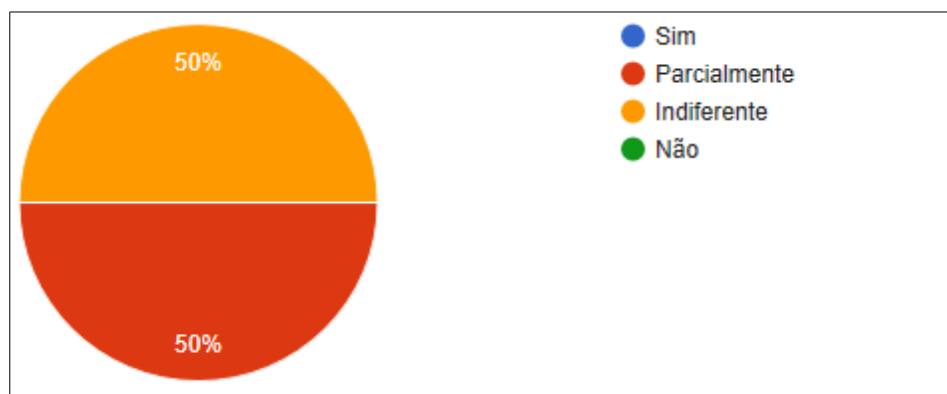
Gráfico 34 - Facilidade de acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor pela ampliação do horário de atendimento.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 34, 100% dos usuários que utilizam o setor, Laboratório de Química, responderam que a ampliação do horário de atendimento, das 7h às 22h30min, facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor.

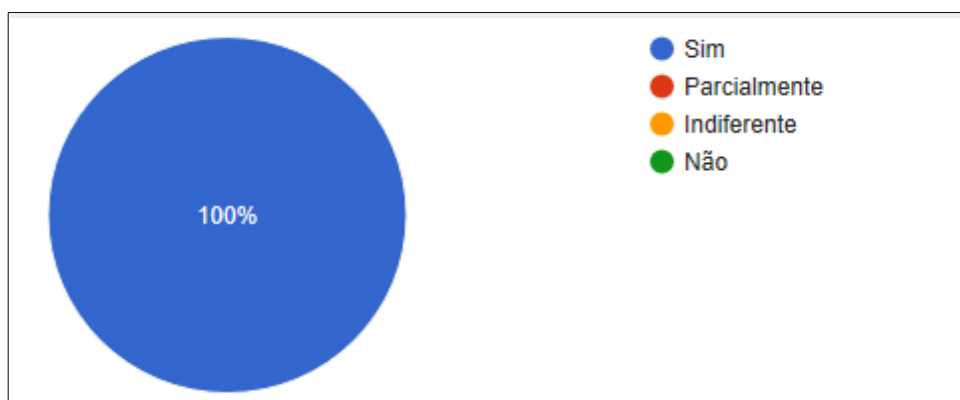
Gráfico 35 - Melhoria da prestação de serviços no setor/coordenação com a Jornada Flexibilizada.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 35, 50% dos usuários que utilizam o setor, Laboratório de Química, responderam que a Jornada Flexibilizada manteve/melhorou a prestação de serviços no setor e 50% dos respondentes consideram que a qualidade do serviço prestado é indiferente ao horário implantado.

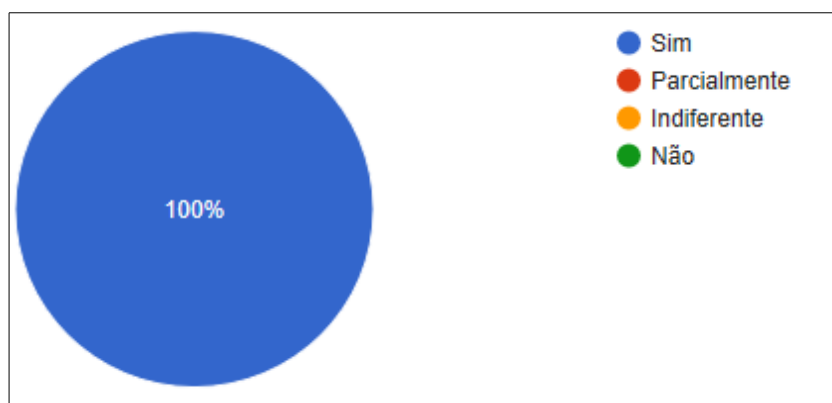
Gráfico 36 - Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 36, 100% dos usuários que utilizam o setor, Laboratório de Química, informaram que o horário de atendimento está divulgado em local visível.

Gráfico 37 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

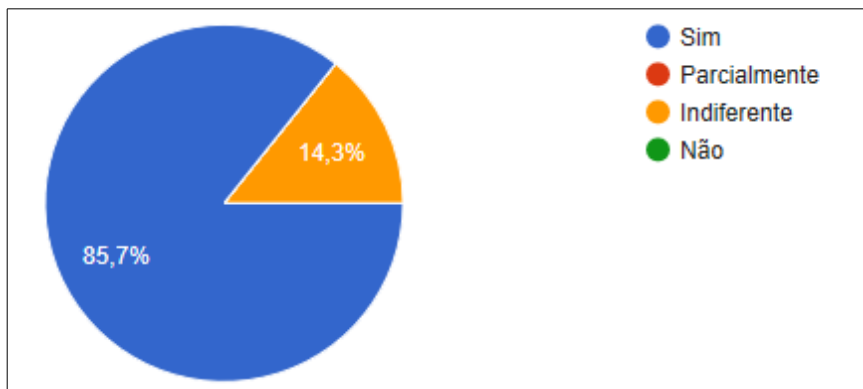
De acordo com o Gráfico 37, 100% dos usuários que utilizam o setor, Laboratório de Química, disseram encontrá-lo aberto no horário previsto de atendimento.

5.4.1 Considerações CPA-30h sobre o Laboratório de Química

A proposta de implantação da Jornada Flexibilizada visa o aumento no tempo de atendimento ao público, e, de acordo com os resultados da pesquisa, todos os itens relacionados ao tempo de atendimento (das 07:00 às 22:30) sem interrupção foram respondidos de forma positiva. Um ponto negativo, que seria um item com potencial de melhoria, seria a qualidade no atendimento. A melhora parcial no atendimento ao público com a implantação da Jornada Flexibilizada vai contra os princípios da implementação desta nova jornada. A busca pela melhoria no atendimento ao público deve ser constante, independente da jornada de trabalho.

5.5 Coordenadoria de Infraestrutura e serviços

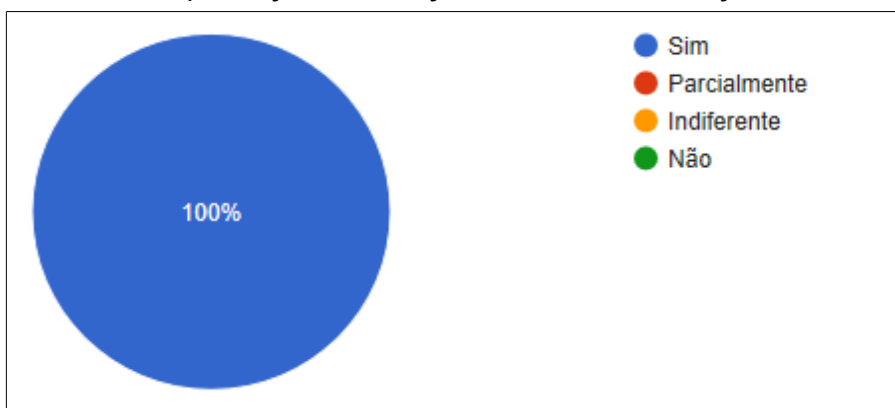
Gráfico 38 - Facilidade de acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor pela ampliação do horário de atendimento.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 38, 85,7% dos usuários que utilizam o setor, Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços, responderam que a ampliação do horário de atendimento, das 7h às 19h, facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor e 14,3% consideram que o acesso ao setor é indiferente ao horário de atendimento.

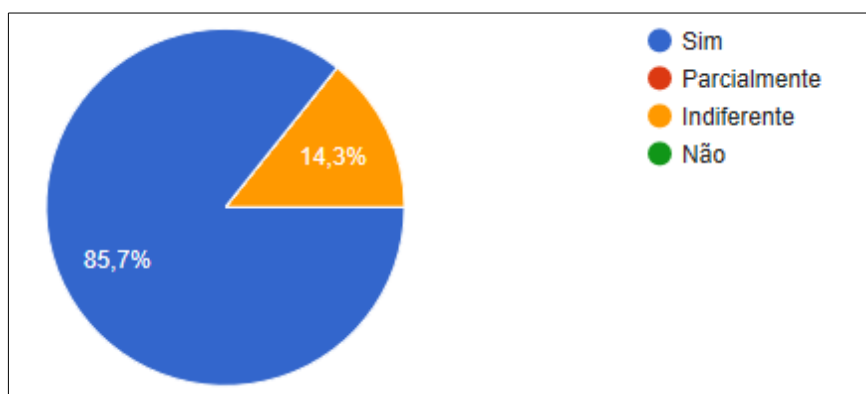
Gráfico 39 - Melhoria da prestação de serviços no setor/coordenação com a Jornada Flexibilizada.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 39, 100% dos usuários que utilizam o setor, Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços, responderam que a Jornada Flexibilizada manteve/melhorou a prestação de serviços no setor.

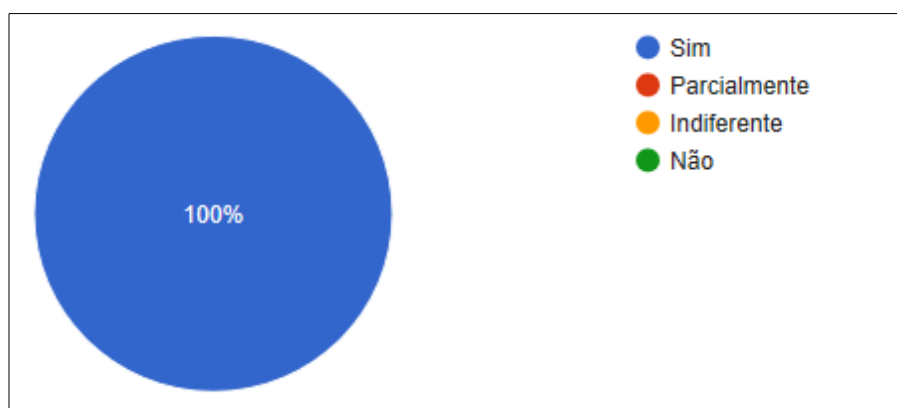
Gráfico 40 - Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 40, 85,7% dos usuários que utilizam o setor, Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços, informaram que o horário de atendimento está divulgado em local visível e 14,3% consideram que este seja, talvez, um ponto de melhoria, pois afirmam que os horários encontram-se parcialmente divulgados em local visível.

Gráfico 41 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o Gráfico 41, 100% dos usuários que utilizam o setor, Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços, disseram encontrá-lo aberto no horário previsto de atendimento.

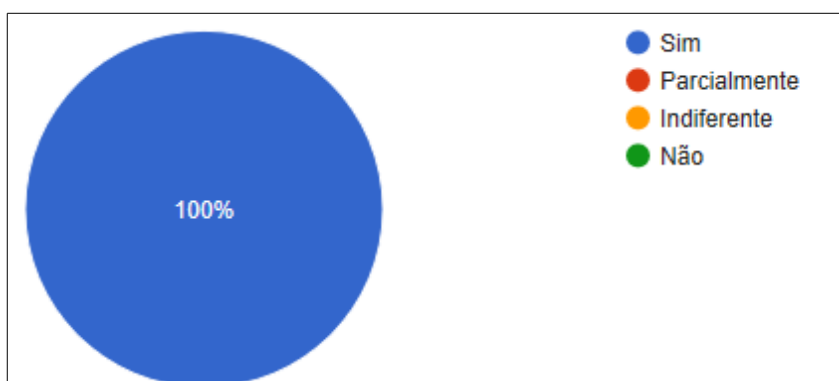
5.5.1 Considerações da CPA-30h sobre a Coordenadoria de Infraestrutura e serviços:

Em análise à avaliação dos usuários para o setor Infraestrutura e Serviços, a CPA-30h observa que o setor tem atendido satisfatoriamente o que estabelece a Resolução 42/2015. Em relação a porcentagem de 14% dos usuários serem indiferentes à facilidade de acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor pela ampliação do horário de atendimento, a

CPA-30h entende que talvez os usuários ainda não compreenderam os benefícios desta melhoria, pois com a jornada flexibilizada o setor tem funcionado por 12h ininterrupta. Um item que nos chamou atenção foi que 14% dos usuários, apontaram que a divulgação do horário de atendimento é feita parcialmente. A CPA-30h tem feito o trabalho de acompanhamento de todos os setores no que se refere à divulgação dos horários em locais visíveis e na internet. Quando detectamos divergências, prontamente notificamos a chefia do setor, porém diante do que foi apontado pelos usuários, orientaremos à chefia do setor que diferentes ações seja tomadas para beneficiar a visibilidade do horário de atendimento.

5.6 Coordenadoria de Compras, Licitação e Contratos

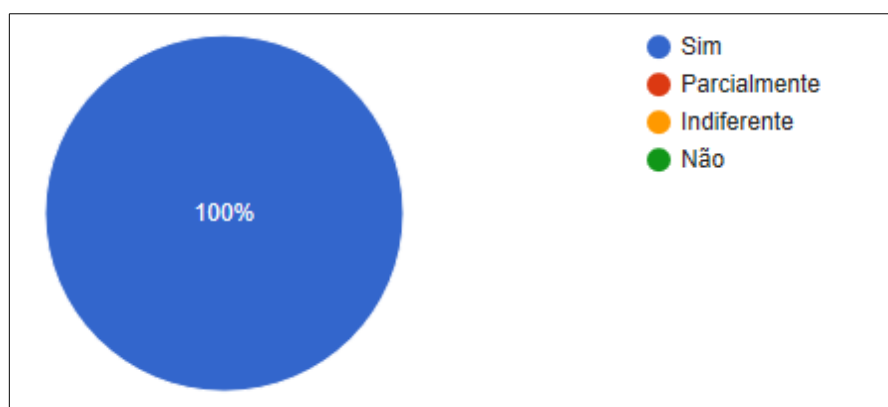
Gráfico 42 - Facilidade de acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor pela ampliação do horário de atendimento.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 42, 100% dos usuários que utilizam o setor, Coordenadoria de Compras, Licitação e Contratos, responderam que a ampliação do horário de atendimento, das 7h às 19h, facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor.

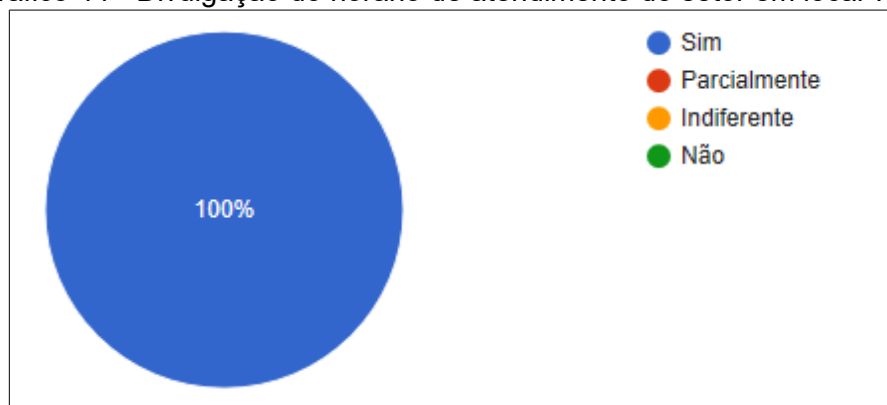
Gráfico 43 - Melhoria da prestação de serviços no setor/coordenação com a Jornada Flexibilizada.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 43, 100% dos usuários que utilizam o setor, Coordenadoria de Compras, Licitação e Contratos, responderam que a Jornada Flexibilizada manteve/melhorou a prestação de serviços no setor.

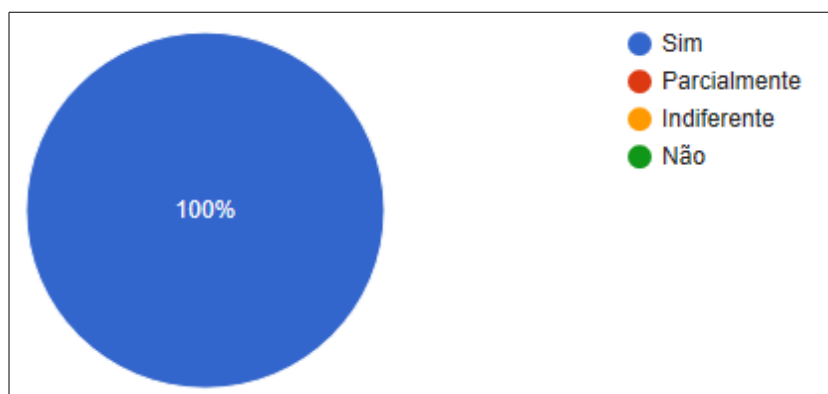
Gráfico 44 - Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 44, 100% dos usuários que utilizam o setor, Coordenadoria de Compras, Licitação e Contratos, informaram que o horário de atendimento está divulgado em local visível.

Gráfico 45 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

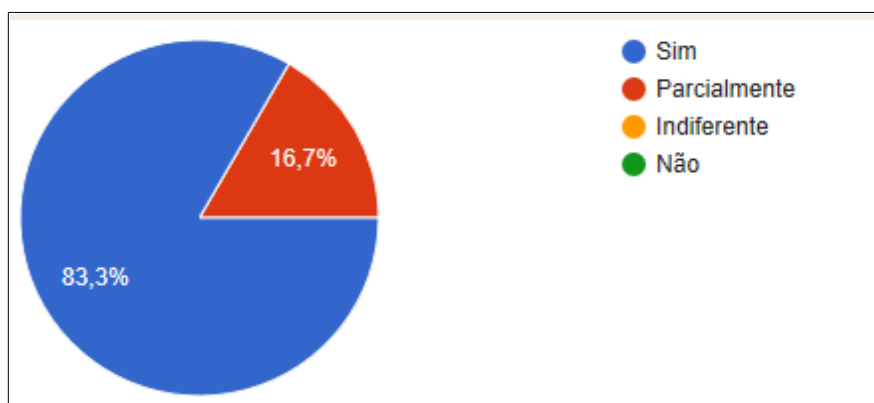
De acordo com o Gráfico 45, 100% dos usuários que utilizam o setor, Coordenadoria de Compras, Licitação e Contratos, disseram encontrá-lo aberto no horário previsto de atendimento.

5.6.1 Considerações da CPA-30h sobre Coordenadoria de Compras, Licitação e Contratos

De acordo com as respostas dos usuários respondentes, o setor de Coordenadoria de Compras, Licitação e Contratos apresentou dados positivos em relação à implantação da Jornada Flexibilizada. No que diz respeito aos horários de atendimento estendidos, cumprimentos dos horários propostos e respeito às escalas previstas, todos os usuários foram unânimes em dizer que o setor cumpre com seus deveres mantendo ou melhorando a qualidade do serviço prestado, sem deixar lacunas com potenciais de melhoria.

5.7 Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão

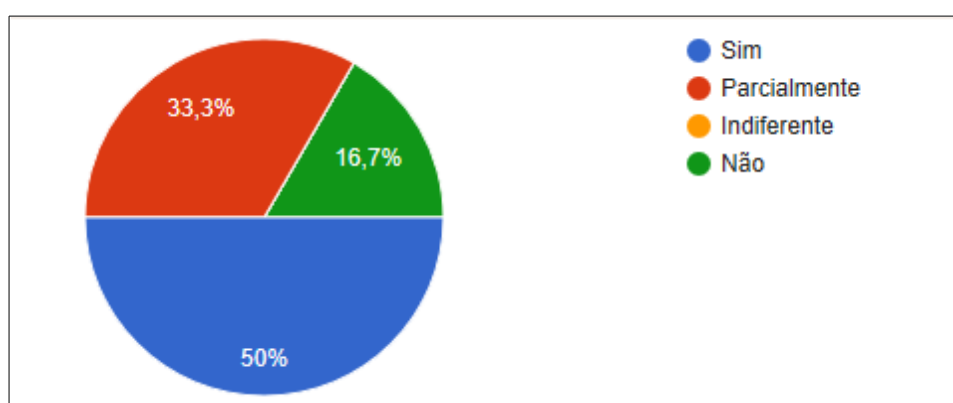
Gráfico 46 - Facilidade de acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor pela ampliação do horário de atendimento.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 46, 83,3% dos usuários que utilizam o setor, Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão, responderam que a ampliação do horário de atendimento, por no mínimo 12h ininterruptas, facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor e 16,7% considera que o aumento no horário atendimento afeta parcialmente na melhoria do acesso aos serviços.

Gráfico 47 - Melhoria da prestação de serviços no setor/coordenação com a Jornada Flexibilizada.

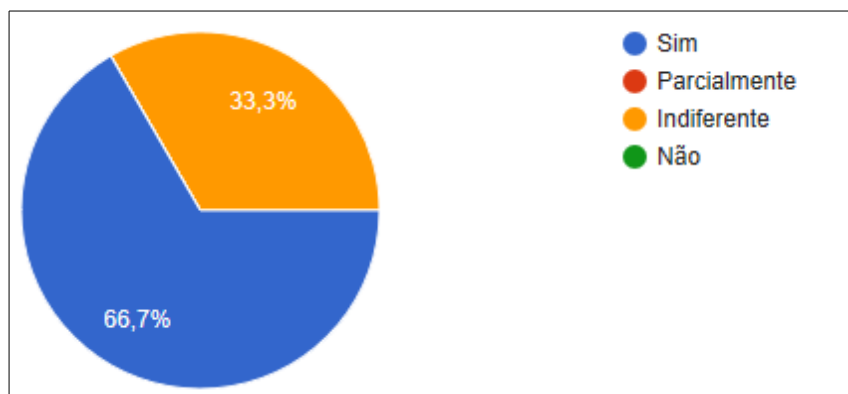


Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com Gráfico 47, 50% dos usuários que utilizam o setor, Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão, disseram que a Jornada Flexibilizada manteve/melhorou a prestação de serviços no setor, 33,3% manifestaram parcialmente e 16,7% disseram que a Jornada Flexibilizada não manteve/melhorou a qualidade na prestação de serviços no setor. A justificativa apontada pelo usuário para o não melhoramento na prestação de serviços foi: “Cada profissional tem uma responsabilidade diferente no setor. Por isso, apesar de estar aberto não funciona em

sua totalidade.”

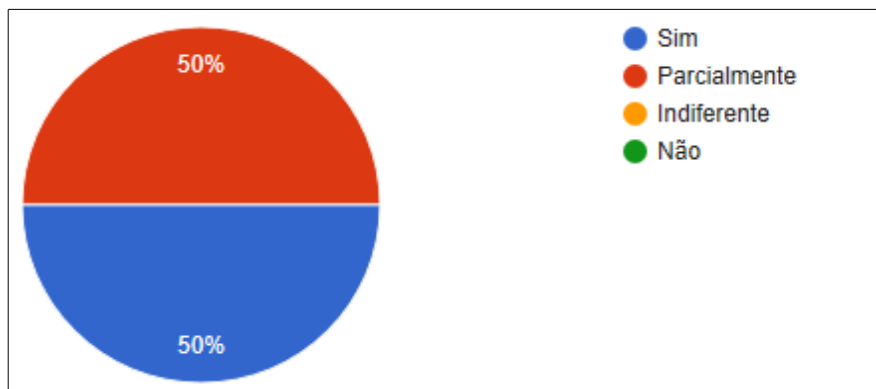
Gráfico 48 - Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 48, 66,7% dos usuários que utilizam o setor, Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão, informaram que o horário de atendimento está divulgado em local visível e 33,3% afirmam que este seria um fato indiferente.

Gráfico 49 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o Gráfico 49, 50% dos usuários que utilizam o setor, Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão, disseram encontrá-lo aberto no horário previsto de atendimento, mas a outra metade dos usuários afirma que o setor encontra-se parcialmente aberto nos horários previstos.

Em relação a questão aberta do formulário, apenas um usuário emitiu considerações sobre a Jornada Flexibilizada no setor, Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão. Abaixo citamos a manifestação:

“Por algumas vezes o setor estava fechado. Muitas vezes não encontrei o servidor do qual eu precisava naquele momento. A função de estágio por exemplo, deveria

ser repassada a outro servidor para atender mais que o período de trabalho do único servidor que está encarregado disso.”

5.7.1 Considerações CPA-30h sobre DEPE

Em análise à avaliação dos usuários para o setor Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão (Estágios, monitoria e simulados), a CPA-30h observa que o setor não tem atendido satisfatoriamente o que estabelece a Resolução 42/2015.

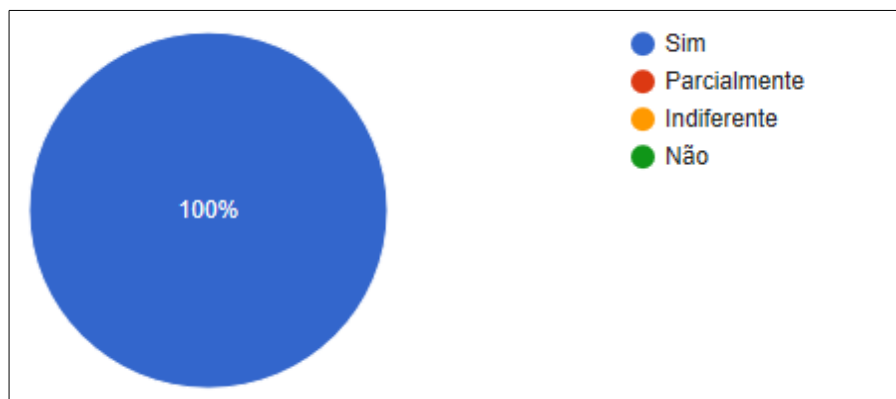
Primeiramente, a Chefia Imediata deve sempre manter os horários atualizados e disponíveis para que seus usuários tenham acesso rápido e imediato quando buscarem o setor, sendo previsto no art. 8º da Resolução 042/2015.

Em relação a facilidade de acesso aos serviços prestados pelo setor, 16,7% dos usuários apontaram parcialmente. A CPA-30h entende que, é imprescindível que todos os servidores lotados nesse setor possam, pelo menos, apresentar um mínimo de atendimento a todos os usuários, independente da tarefa específica de cada um. No caso do setor de Estágios, percebemos que este seria o ponto com maior potencial de melhoria, isto porque as reclamações foram decorrentes em relação a este serviço prestado. A proposta seria de que esta função não seja restrita a apenas um servidor, mas a todos que estejam em Jornada Flexibilizada.

Em relação à qualidade dos serviços prestados, esta deve sempre ser o motivo de busca de todos os servidores, independente da jornada de trabalho em cumprimento. O fato de não haver melhoria da prestação de serviços no setor/coordenação com a Jornada Flexibilizada, mostra que a estratégia de trabalho do setor deva ser revista com urgência, pois pelo que apontado pelo usuário, as atividades não estão sendo compartilhadas de forma homogênea entre os servidores em revezamento, como seria previsto pela Resolução 042/2015.

5.8 Gestão de Pessoas

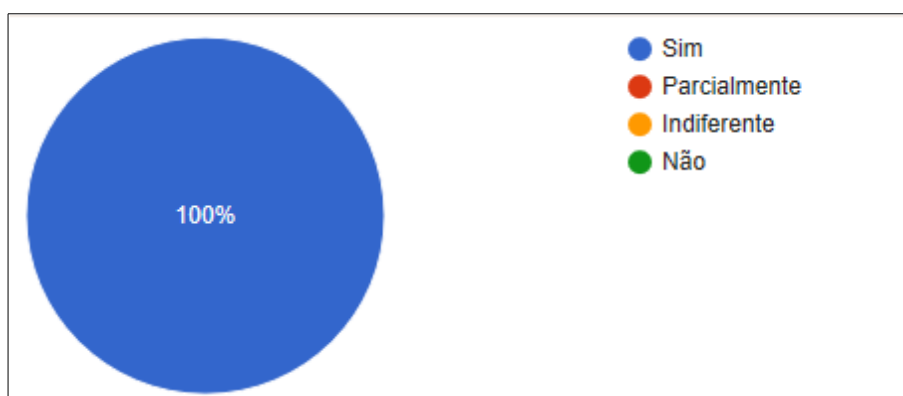
Gráfico 50 - Facilidade de acesso aos serviços/demandas/informações prestados no setor pela ampliação do horário de atendimento.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 50, 100% dos usuários que utilizam o setor, Gestão de Pessoas, responderam que a ampliação do horário de atendimento, por no mínimo 12h ininterrupta, facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados pelo setor.

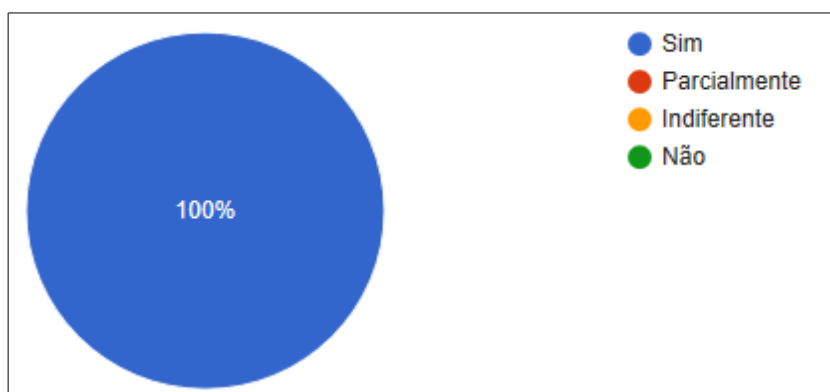
Gráfico 51 - Melhoria da prestação de serviços no setor/coordenação com a Jornada Flexibilizada.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 51, 100% dos usuários que utilizam o setor, Gestão de Pessoas, responderam que a Jornada Flexibilizada manteve/melhorou a prestação de serviços no setor.

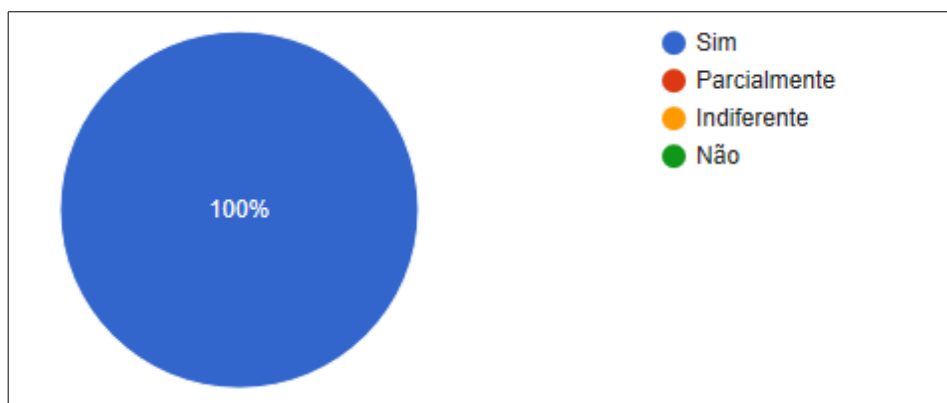
Gráfico 52 - Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 52, 100% dos usuários que utilizam o setor, Gestão de Pessoas, informaram que o horário de atendimento está divulgado em local visível.

Gráfico 53 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2019 Campus Pouso Alegre

De acordo com o Gráfico 53, 100% dos usuários que utilizam o setor, Gestão de Pessoas, disseram encontrá-lo aberto no horário previsto de atendimento.

5.8.1 Considerações CPA-30h

As pesquisas mostraram que a implantação da Jornada Flexibilizada no setor de Gestão de Pessoas atende a todas as exigências da Resolução 042/2015, mostrando assim que a implantação deste modelo de trabalho no setor trouxe os benefícios propostos, justificando sua implantação.

6 CONCLUSÃO

De modo geral, sob a ótica dos Técnico-administrativos, Chefias e Usuários a Jornada Flexibilizada tem se mostrado positiva tanto no andamento dos trabalhos, na ampliação do horário para atendimento ao público e âmbito pessoal, motivacional e de qualificação dos servidores.

Constata-se também que de acordo com os participantes da avaliação, existem situações pontuais de alguns setores que precisam ser melhor avaliada e que ações concretas sejam discutidas para a melhoria para a satisfação dos usuários. A CPA-30h entende que em algumas situações ainda carece a consciência por parte dos servidores da importância desse avanço e da seriedade com que ele deve ser tratado.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVO**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO****SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE
MINAS GERAIS****COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DA JORNADA FLEXIBILIZADA
DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO
IFSULDEMINAS**

cpa30horas.institucional@ifsuldeminas.edu.br

**Questionário de Avaliação da Jornada Flexibilizada dos Servidores Técnico-
Administrativos em Educação (TAEs) – IFSULDEMINAS****Questionário – SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS**

Servidor: _____ **Cargo:** _____

Data: ___/___/___ **Coordenação/Setor:** _____

Chefia imediata: _____

Possui Função Gratificada: () sim () não

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

() Sim

() Parcialmente

() Indiferente

() Não. Justifique: _____

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

() Sim

() Parcialmente

() Indiferente

() Não. Justifique: _____

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

- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não. Justifique: _____

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

- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não. Justifique: _____

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

- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não. Justifique: _____

6. Quais os benefícios da jornada flexibilizada para os TAES ?Cite:

- Ampliação do horário de atendimento ao público.
- Redução de atestados médicos
- Melhoria da qualidade de vida dos servidores
- Motivação para realizar as tarefas.
- Ambiente de trabalho harmonioso.
- Melhoria na qualidade de vida dos servidores.
- Melhor disposição para o trabalho
- Maior comprometimento com o trabalho
- Satisfação com o horário de trabalho
- Disponibilidade para resolver assuntos pessoais fora do horário de trabalho.
- Nenhum
- Outros. Cite:

7. Quais as desvantagens da jornada flexibilizada para os TAES? Cite:

- Nenhuma
- Pouca interação com a equipe de trabalhos
- Pouca interação com servidores de outros setores
- Dificuldades de marcar reuniões.

8. Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da implantação da flexibilização da jornada de trabalho do setor/coordenação.

ANEXO B – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DAS CHEFIAS

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE
MINAS GERAIS**

**COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DA JORNADA FLEXIBILIZADA
DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO
IFSULDEMINAS**

cpa30horas.institucional@ifsuldeminas.edu.br

**Questionário de Avaliação da Jornada Flexibilizada dos Servidores Técnico-
Administrativos em Educação (TAEs) – IFSULDEMINAS**

Questionário – CHEFIAS

Servidor: _____

Coordenação/Setor: _____ **Data:** __/__/__

1. O processo de negociação de horários da jornada flexibilizada atendeu ao disposto na Resolução 042/2015?

Sim

Parcialmente

Indiferente

Não. Justifique: _____

2. Os horários da escala estão sendo cumpridos?

Sim

Parcialmente

Indiferente

Não. Justifique: _____

3. Considerando a flexibilização da jornada de trabalho, as atividades/demandas do setor foram atendidas?

Sim

Parcialmente

Indiferente

Não. Justifique: _____

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?

Sim

Parcialmente

- Indiferente
- Não. Justifique: _____

5. Com a jornada flexibilizada, as ausências justificadas diminuíram?

- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não. Justifique: _____

6. A qualidade na prestação dos serviços se manteve/melhorou, considerando a jornada flexibilizada?

- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não. Justifique: _____

7. Quais os benefícios da jornada flexibilizada? Cite:

- Ampliação do horário de atendimento ao público.
- Motivação para realizar as tarefas.
- Ambiente de trabalho harmonioso.
- Melhoria na qualidade de vida dos servidores.
- Melhor disposição para o trabalho
- Maior comprometimento com o trabalho
- Satisfação com o horário de trabalho
- Disponibilidade para resolver assuntos pessoais fora do horário de trabalho.
- Nenhum
- Outros. Cite:

8. Quais as desvantagens da jornada flexibilizada? Cite:

- Dificuldades em marcar reuniões
- Pouco contato com quem faz um determinado horário
- Ausência do servidor sem justificativa
- Não cumprimento do horário estipulado
- Nenhum
- Outros. Cite

9. Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho no citado setor:

ANEXO C – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE
MINAS GERAIS

COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DA JORNADA FLEXIBILIZADA
DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO
IFSULDEMINAS
cpa30horas.institucional@ifsuldeminas.edu.br

Questionário de Avaliação da Jornada Flexibilizada dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação (TAEs) – IFSULDEMINAS

Questionário – USUÁRIOS

Nome: _____

Aluno () TAE () Docente () Público externo ()

Data: __/__/____

1. 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?

() Sim

() Parcialmente

() Indiferente

() Não. Justifique: _____

2. Na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços nos setores/coordenações que você necessitou de atendimento manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?

() Sim

() Parcialmente

() Indiferente

() Não. Justifique: _____

3. O horário de atendimento do setor que você precisou do serviço, foi divulgado em local visível?

Sim

Parcialmente

Indiferente

Não. Justifique: _____

4. Você encontra setores abertos no horário previsto para atendimento ao público?

Sim

Parcialmente. Justifique

Indiferente

Não. Justifique: _____

5. Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho.

