

Reforçamos que, devido às convocações, o setor terá o horário de funcionamento alterado e alguns procedimentos deverão ser cumpridos:

a) os servidores em jornada flexibilizada deverão retornar a jornada para 8h;

b) os servidores e chefias deverão solicitar à gestão de pessoas a alteração do expediente no SUAP para 8h;

c) os e-mails deverão ser encaminhados à comunidade acadêmica informando sobre a alteração do horário do setor;

d) as justificativas para o fechamento dos setores deverão ser afixadas nas portas de entrada.

- pouco contato com quem faz um determinado horário. Esta situação será sempre frequente devido a ampliação do horário de atendimento. Neste sentido, orientamos que haja revezamento da escala de trabalho entre os servidores.

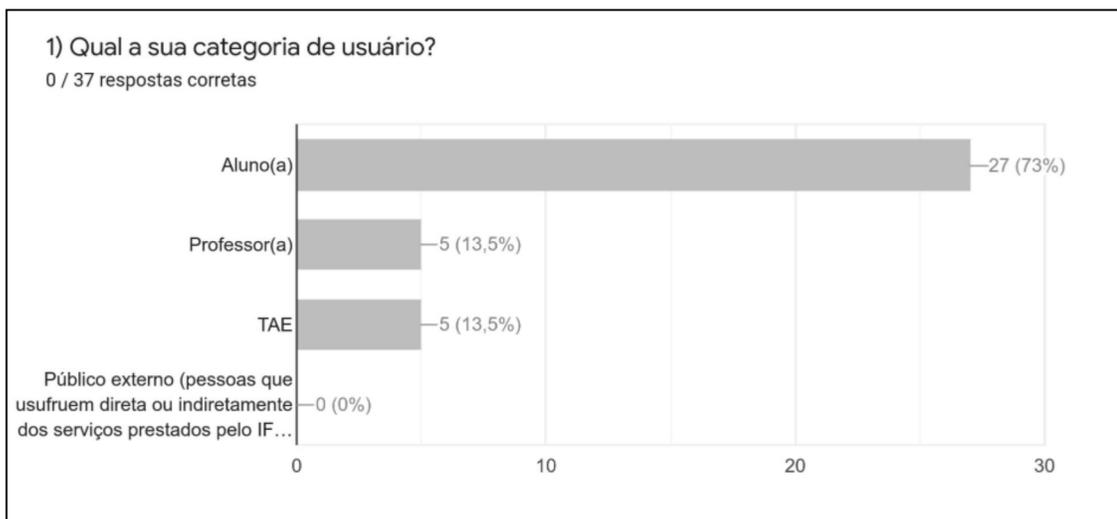
5 AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

A participação dos usuários teve por objetivo verificar se os horários de funcionamento dos setores, de no mínimo 12h ininterruptas, estão sendo cumpridos. Neste sentido, participaram da pesquisa 120 usuários, sendo alunos, professores e TAEs, que avaliaram somente os setores por eles utilizados.

5.1 Biblioteca

A biblioteca é o setor responsável por proporcionar aos servidores, discentes e comunidade em geral, o acesso aos materiais e informações bibliográficas pertinentes aos conteúdos programáticos dos cursos.

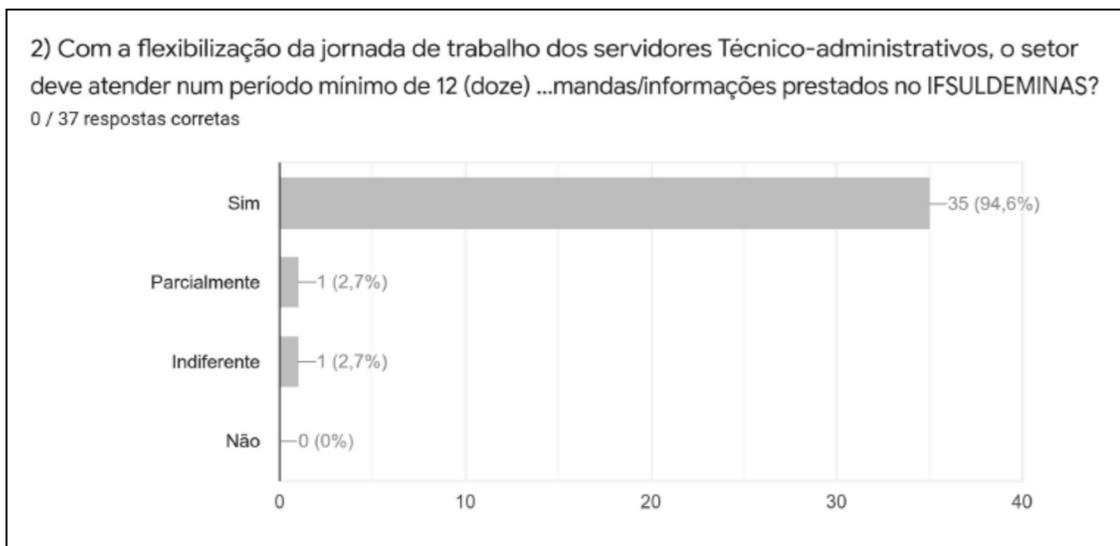
Gráfico 18 - Categoria de usuários



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

Conforme gráfico 18, a biblioteca foi avaliada por 37 usuários, sendo 73% alunos, 13,5% professores e servidores.

Gráfico 19 - Facilidade de acesso aos serviços com a ampliação do horário de atendimento



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 19, 94,6% dos usuários disseram que a ampliação do horário de atendimento facilita o acesso aos serviços prestados pela biblioteca, 2,7% disseram que o horário atende parcialmente e outros 2,7% são indiferentes ao horário de atendimento.

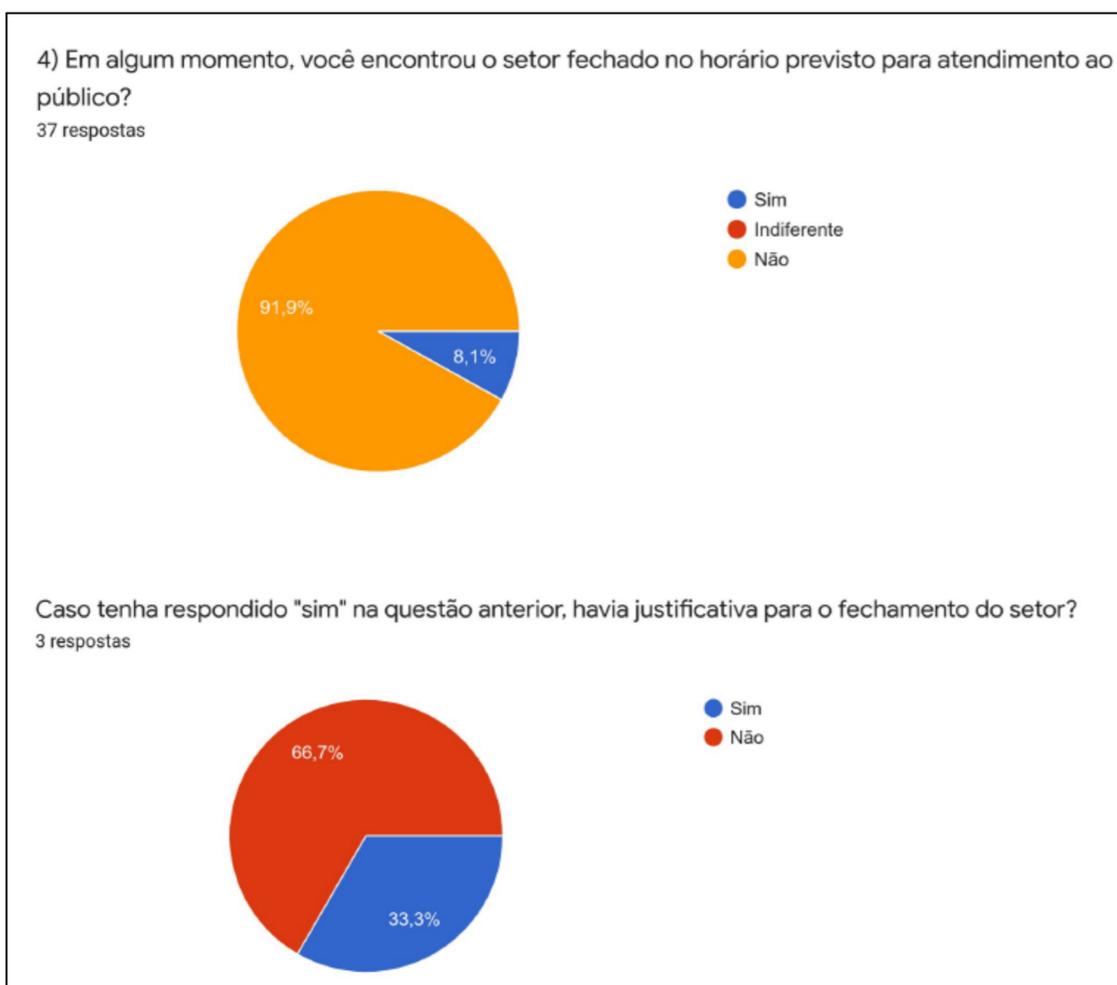
Gráfico 20 - Divulgação do horário de atendimento do setor



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre.

Em relação à divulgação do horário de atendimento, conforme gráfico 20, 94,6% disseram que o horário está em local visível e 5,4% alegaram parcialmente visível.

Gráfico 21 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 21, 91,9% dos usuários encontraram a biblioteca aberta no horário de atendimento e 8,1% encontraram o setor fechado. No entanto, para quem encontrou o setor fechado, 66,7% disseram que não havia justificativa para o fechamento e 33,3% informaram que havia justificativa.

Gráfico 22 - Atendimento das demandas dos usuários no horário de funcionamento



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 22, o horário de atendimento das 8h30 às 22h tem atendido a 91,9% dos usuários, 5,4% disseram que não atende e 2,7% foram indiferentes. Porém, para atender às suas demandas, os usuários informaram os seguintes horários de funcionamento, sendo: das 7h às 21h e das 7h às 22h30.

Por fim, os usuários registraram suas considerações sobre o atendimento da biblioteca:

- "o funcionamento do setor poderia ser até o intervalo noturno";
- "ótimo atendimento da biblioteca.";
- "hoje, a biblioteca inicia seu expediente às 8h30, conforme horário afixado na porta do setor."

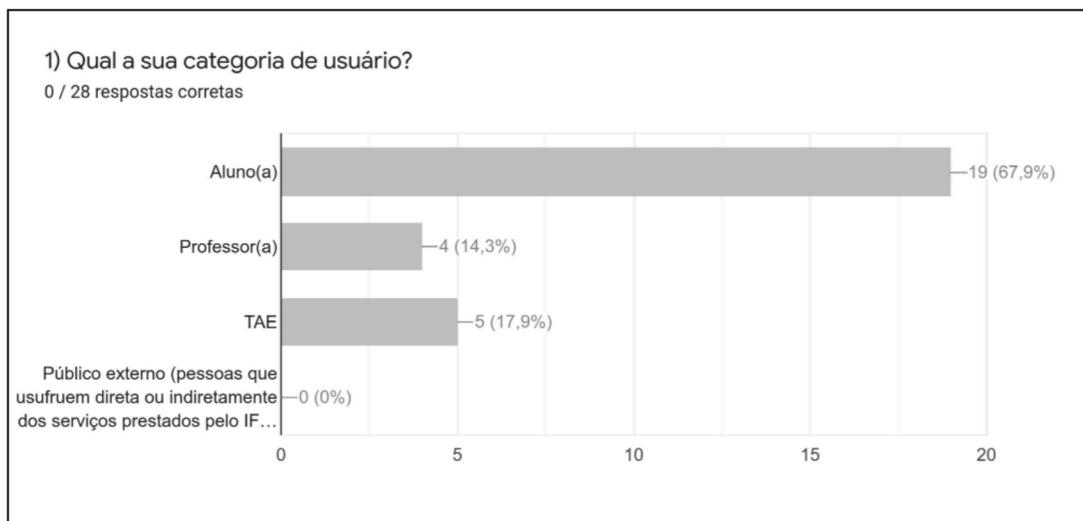
5.1.1 Considerações sobre a avaliação da Biblioteca

De maneira geral, a biblioteca tem atendido satisfatoriamente o que estabelece a Resolução 42/2015. No entanto, 8,1% dos usuários apontaram que em determinados momentos não houve a justificativa para o fechamento do setor. Neste sentido, reforçamos, à chefia e aos servidores, que qualquer alteração do horário de atendimento seja comunicada aos usuários com antecedência mínima de 24h e amplamente divulgada nas redes sociais, site do campus, e-mails e afixação de avisos no balcão e porta de entrada do setor. No que se refere ao horário de funcionamento e, de acordo com os resultados da pesquisa, o horário das 7h às 21h ou das 7h às 22h30, é a melhor opção para o atendimento das necessidades dos usuários. Neste sentido, solicitamos que a chefia e a gestão do campus definam sobre o horário de atendimento da biblioteca.

5.2 Coordenadoria de Assistência ao Educando (CAE)

A Coordenação de Assistência Estudantil (CAE) está diretamente ligada ao aluno, proporcionando apoio necessário ao seu bem-estar, desempenho para o sucesso escolar e permanência no IFSULDEMINAS.

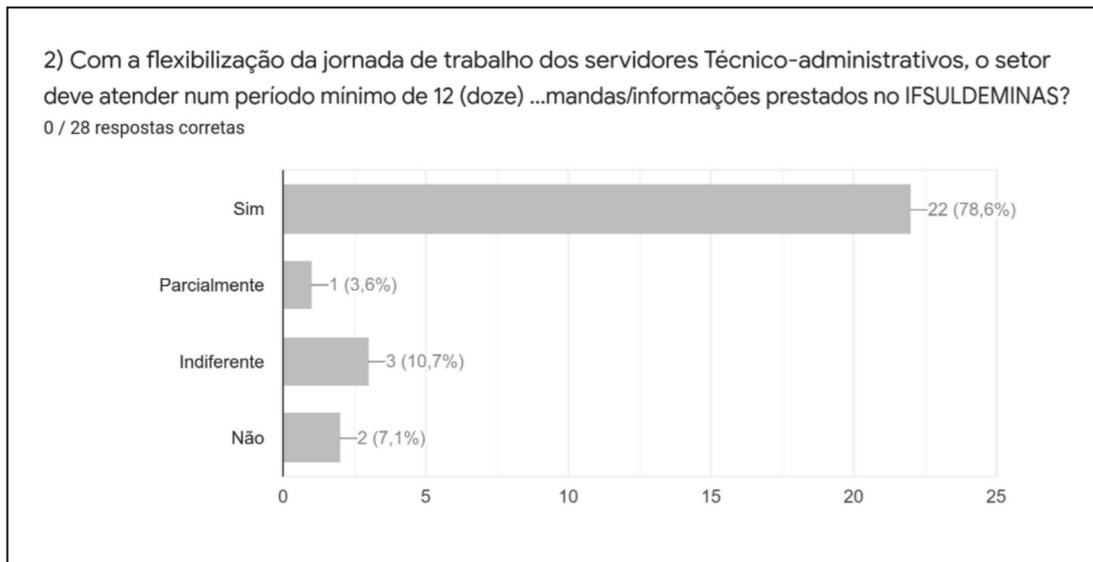
Gráfico 23 - Categoria de usuários



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

Segundo o gráfico 23, a CAE foi avaliada por 28 usuários, sendo: 67,9% alunos, 17,9% TAEs e 14,3% professores.

Gráfico 24 – Facilidade de acesso aos serviços com a ampliação do horário de atendimento

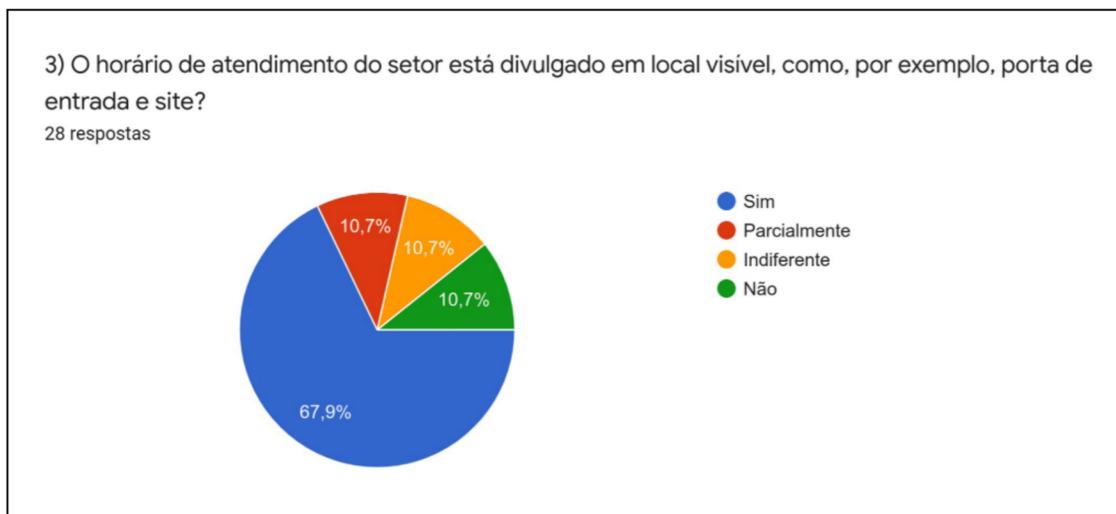


Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 24, 78,6% dos usuários responderam que a ampliação do horário de atendimento facilita o acesso aos serviços, 10,7% foram indiferentes, 3,6% manifestaram-se parcialmente e 7,1% responderam que o horário não facilita o acesso às demandas, conforme justificativas:

- “encontrei o setor em diversos momentos fechado no período noturno.”;
- “período da noite tem dia que chegamos e está fechado.”

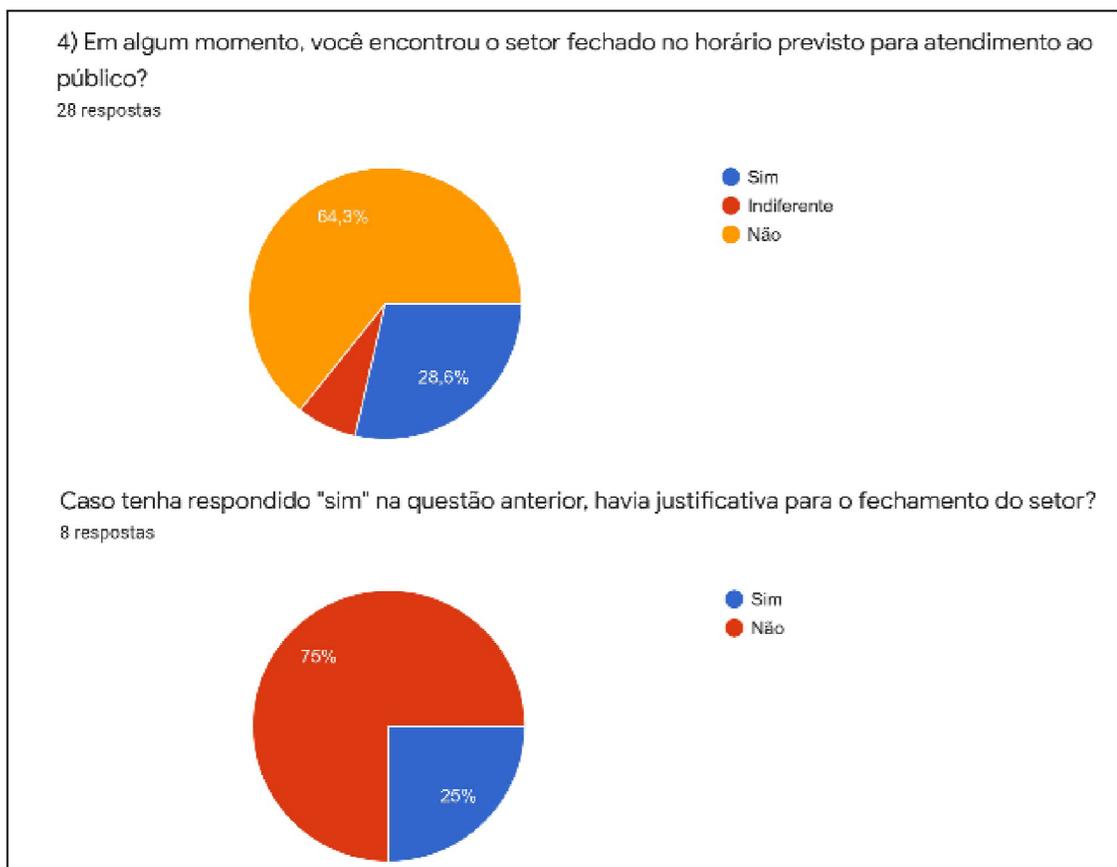
Gráfico 25 – Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

Segundo o gráfico 25, 67,9% dos usuários disseram que o horário de funcionamento está divulgado em local visível, 10,7% disseram que está parcialmente divulgado, 10,7% foram indiferentes e outros 10,7% disseram que não está divulgado em local visível.

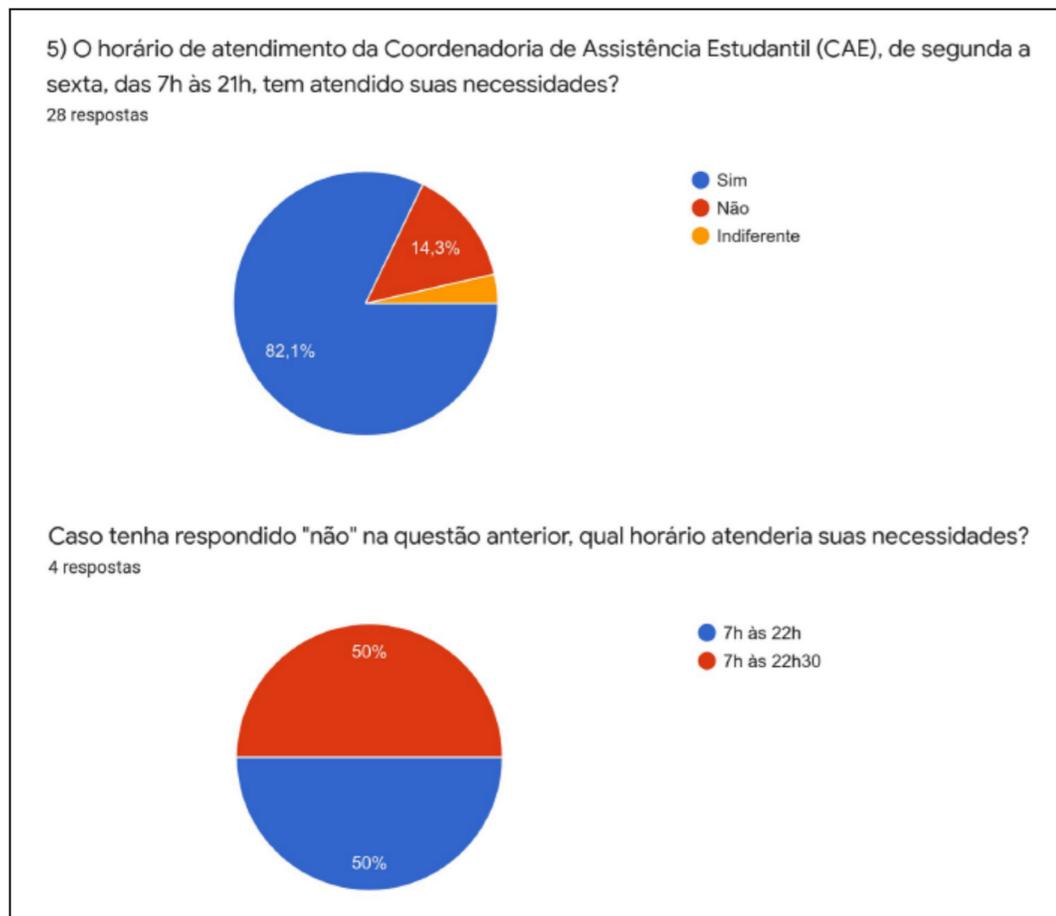
Gráfico 26 – Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 26, 64,3% dos usuários encontraram o setor aberto no horário informado e 28,6% encontraram o setor fechado. No entanto, para quem encontrou o setor fechado, 75% disseram que não havia justificativa do fechamento e 25% informaram que havia justificativa.

Gráfico 27 - Atendimento das demandas dos usuários no horário de funcionamento



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 27, o horário de atendimento das 7h às 21h tem atendido 82,1% dos usuários, 14,3% disseram não atender e 3,6% foram indiferentes ao horário. Porém, os usuários informaram duas opções de horários que atenderem às suas demandas, sendo: das 7h às 22h e das 7h às 22h30.

Por fim, os usuários registraram suas considerações sobre o atendimento da CAE:

- "A CAE permanece 14h em atendimento ininterrupto, sendo importante salientar que Psicólogas e Assistente Social também fazem parte do setor. O setor não se resume a sala maior de entrada."

- "Falta de informações concretas, muitas vezes ao chegar no IF. por volta de 18:40 o local já estava fechado impedindo a utilização para sanar dúvidas."

- “Nos últimos tempos, frequentemente o setor, sobretudo a porta principal, encontrava-se fechada e, em grande parte das vezes, não havia afixado nenhum informativo sobre o motivo do setor encontrar-se fechado, tal como é feito na biblioteca, por exemplo. Além disso, frequentemente encontra-se um aviso indicando para que o discente se desloque às salas da psicologia e assistência social para atendimento do setor, contudo essas salas encontram-se, também, frequentemente fechadas, o que se justifica pela demanda interna, que são inviabilizadas com a porta aberta. Vejo, hoje, uma CAE muito diferente do que era antes do período pandêmico. Os alunos frequentemente encontram-se matando aulas, muitas vezes deixando de assistir a todos os encontros do dia, e aparentemente nada acontece com eles. Outro exemplo notável se relaciona com o fato de alunos pertencentes ao Ensino Médio, não sei se são menores de idade, ausentarem-se do campus e fazer uso de cigarros nos arredores do instituto. Vejo que o setor precisa de mais apoio, necessitando de mais servidores ali, ou, talvez, que sejam criadas regras para fortalecer o trabalho do setor sem necessidade de realocar servidores.”

- “A CAE é composta por vários profissionais e engloba outras salas, todos precisam ter essa visão e conhecimento.”

5.2.1 Considerações sobre a avaliação da CAE

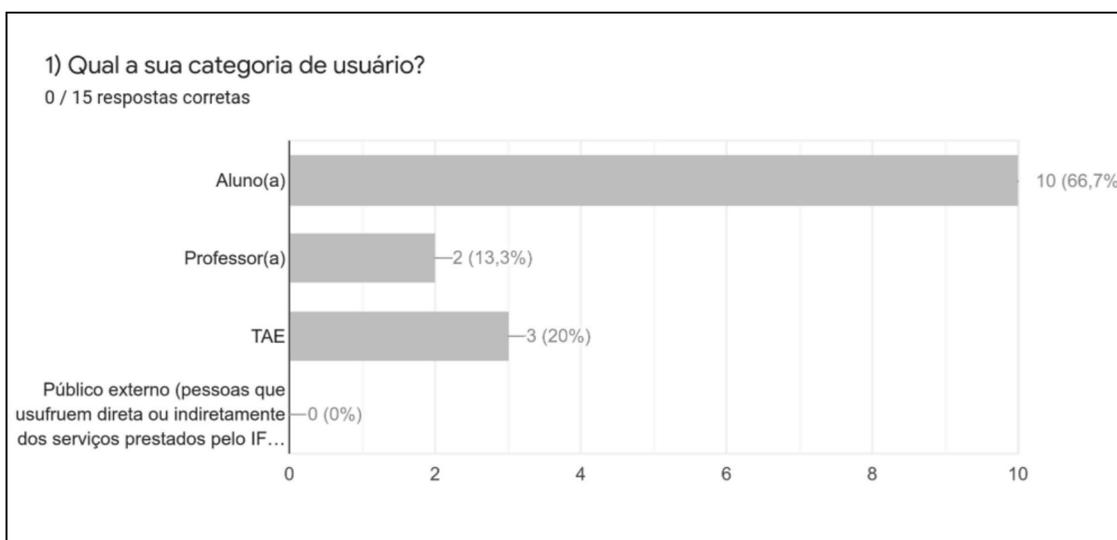
De acordo com a análise da avaliação dos usuários, percebemos que existem situações que a chefia precisa analisar, entre elas: a melhoria da satisfação dos usuários e o cumprimento do art. 3º da resolução: “O atendimento ao público usuário deverá ser ininterrupto, não sendo permitido fechamento para serviços internos, exceto em períodos especiais, desde que previstos no calendário acadêmico e divulgados amplamente à comunidade.” Neste sentido, reforçamos, à chefia e aos servidores, que qualquer alteração do horário de atendimento seja comunicada com antecedência mínima de 24h e amplamente divulgada nas redes sociais, site do campus, e-mails e afixação de avisos no balcão e porta de entrada do setor. Em relação a informação de que a CAE contempla outros espaços de atendimento, orientamos que esta informação esteja em local visível, de maneira que o usuário tenha conhecimento e percepção de que o setor continua em atendimento, mesmo que a sala principal esteja fechada.

No que se refere ao horário de atendimento e, de acordo com os resultados da pesquisa, o horário das 7h às 22h ou das 7h às 22h30, é a melhor opção para o atendimento das necessidades dos usuários. Neste sentido, solicitamos que a chefia e a gestão do campus definam se o horário do setor continuará das 7h às 21h ou atenderá às necessidades dos usuários.

5.3 Secretaria

O Setor de Registros Acadêmicos, conhecido também como secretaria, é responsável pelas informações referentes à vida escolar dos discentes e expedição de documentos: declarações, certificados, históricos, diplomas, entre outras atividades.

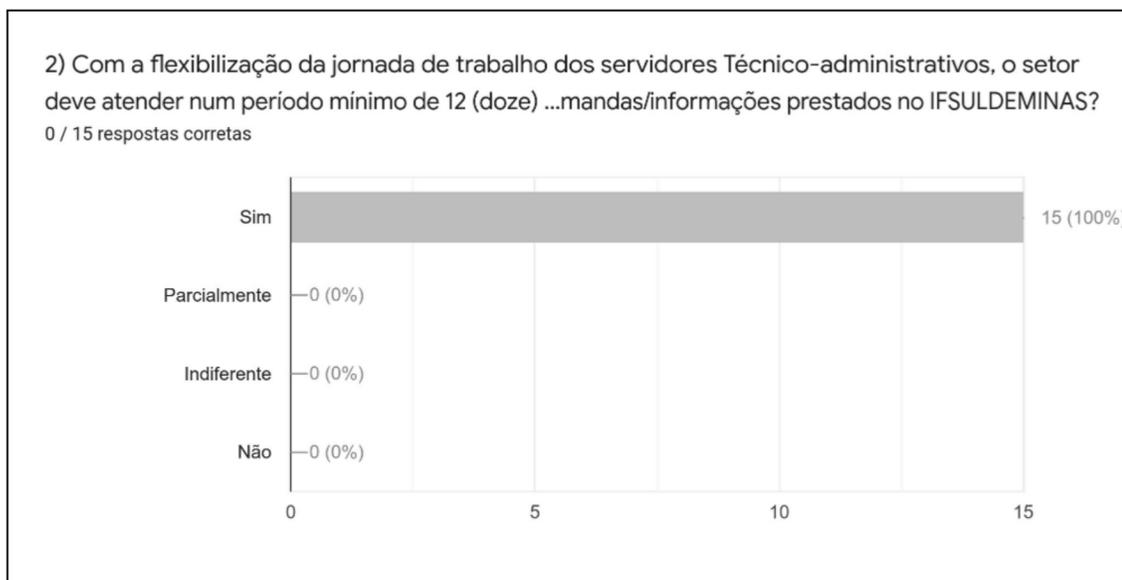
Gráfico 28 - Categoria dos usuários



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

Conforme gráfico 28, a secretaria foi avaliada por 15 usuários, sendo: 66,7% alunos, 20% TAEs e 13,3% professores.

Gráfico 29 - Facilidade de acesso aos serviços com a ampliação do horário de atendimento



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

Conforme gráfico 29, 100% dos usuários disseram que a ampliação do horário de atendimento facilita o acesso aos serviços prestados pela secretaria.

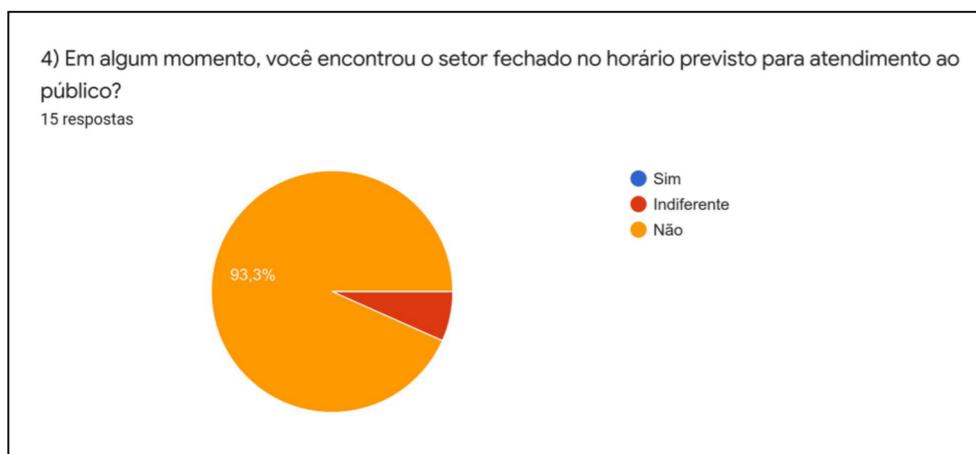
Gráfico 30 - Divulgação do horário de atendimento em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

Segundo o gráfico 30, 86,7% dos usuários apontaram que o horário de funcionamento está divulgado em local visível, 6,65% disseram parcialmente divulgado e 6,65% disseram que não está divulgado.

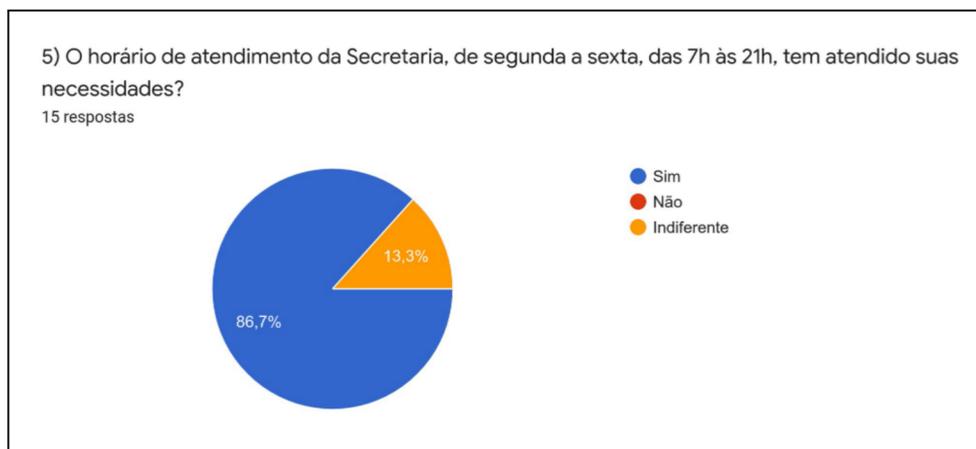
Gráfico 31 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 31, 93,3% dos usuários disseram encontrar a secretaria aberta no horário previsto de atendimento e 6,7% foram indiferentes à questão.

Gráfico 32 - Atendimento das demandas dos usuários no horário de funcionamento



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 32, 86,7% dos usuários disseram que o horário de atendimento da secretaria, de 7h às 21h, tem atendido às suas demandas e 13,3% foram indiferentes ao horário.

Por fim, foi registrada a seguinte consideração sobre o atendimento da secretaria:

- “Desde 2016 a experiência que tive com a secretaria foi de um serviço exímio. Apesar de tantos discentes e um quadro de funcionários não tão grande, sempre estiveram dentro dos prazos a serem cumpridos prestando total serviço aos alunos.”

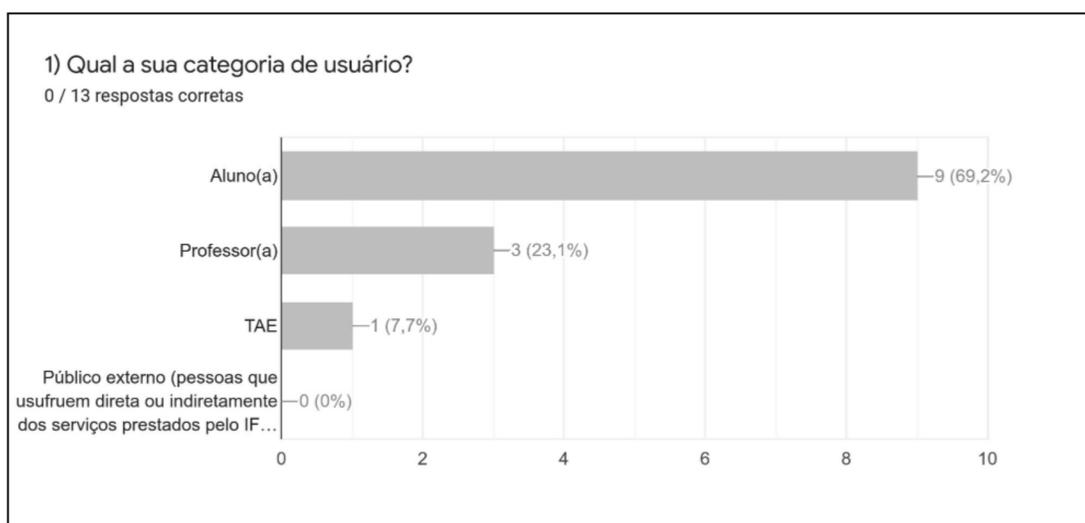
5.3.1 Considerações sobre a avaliação da secretaria

De acordo com a análise da avaliação, percebemos que os usuários estão satisfeitos com o atendimento da secretaria e que a mesma vem atendendo devidamente a Resolução 42/2015. No entanto, foi apontado que o horário de atendimento não está em local visível. Neste sentido, orientamos que a chefia mantenha a divulgação do horário em diferentes locais, como quadro de avisos, balcão, site e porta de entrada.

5.4 Laboratório de Química

O laboratório de química é o setor responsável pelas aulas práticas, projetos de pesquisas de ensino e extensão dos cursos técnicos em química (integrado e subsequente), licenciatura em química, engenharia química e engenharia civil.

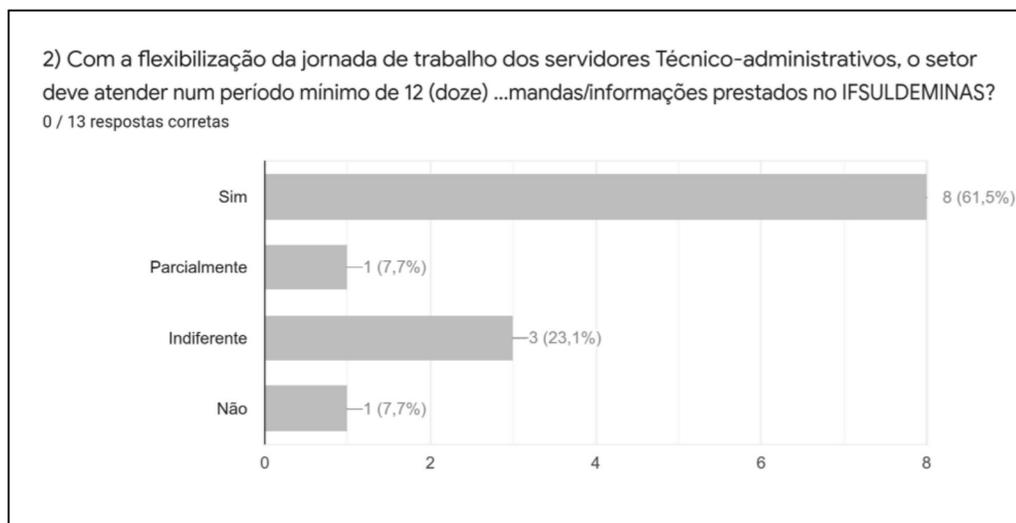
Gráfico 33 - Categoria de usuários



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 33, o laboratório de química foi avaliado por 13 usuários, sendo: 69,2% alunos, 13,3% professores e 7,7% TAEs.

Gráfico 34 - Facilidade de acesso aos serviços com a ampliação do horário de atendimento

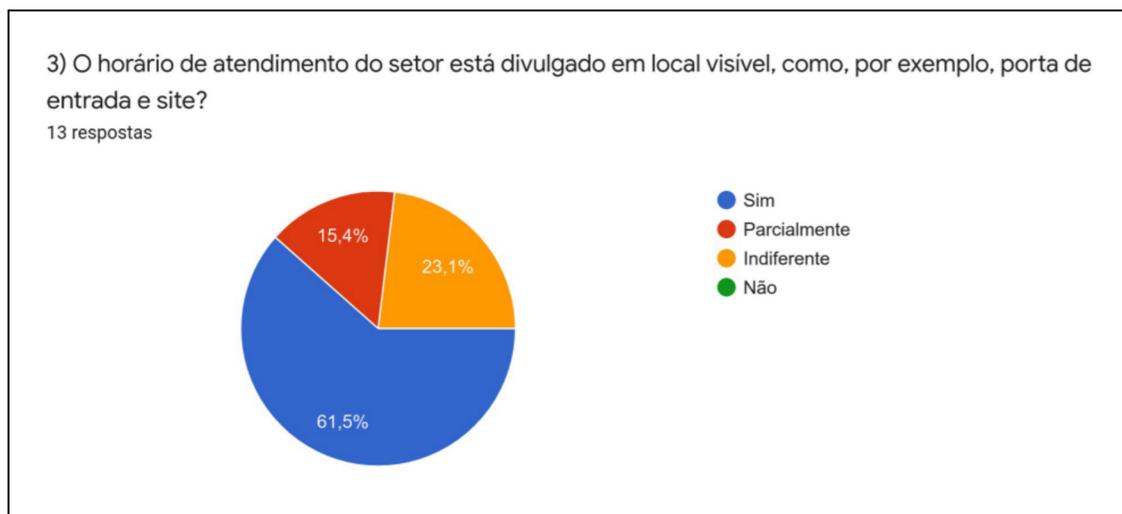


Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 34, 61,5% dos usuários disseram que a ampliação do horário de atendimento facilita o acesso aos serviços, 23,1% foram indiferentes, 7,7% manifestaram-se parcialmente e 7,7% responderam que o horário não facilita as demandas, conforme justificativa:

- “Este setor não comporta a redução da carga horária para 30 horas. As aulas iniciam às 07:00 h da manhã e finalizam às 22:30 h. Sendo assim, o funcionamento por 12 horas ininterruptas não atende a demanda do setor. Há dias em que temos aulas práticas às 07:00 e também às 19:00, finalizando às 22:30 h. Neste caso, como 12 horas atenderiam esse setor? Já ocorreu de ter aula no laboratório no turno da noite (19:00 às 22:30 h) e o setor querer fechar às 19:00 h. Ou seja, a aula do período noturno ocorreria com o setor fechado, sem a presença de uma técnica do laboratório. O docente seria responsável por resolver todas as demandas de material que sempre surgem durante as aulas, além de dar aula. Ou seja, o professor estaria sem nenhum suporte durante a aula e ainda seria responsável por fechar o laboratório no final da aula, sendo que tal função não é do docente.” Isso somente não ocorreu porque o docente exigiu que o setor estivesse aberto durante a aula.

Gráfico 35 - Divulgação do horário de atendimento em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

Segundo o gráfico 35, 61,5% dos usuários disseram que o horário de funcionamento está divulgado em local visível, 23,1% foram indiferentes e 10,7% responderam parcialmente.

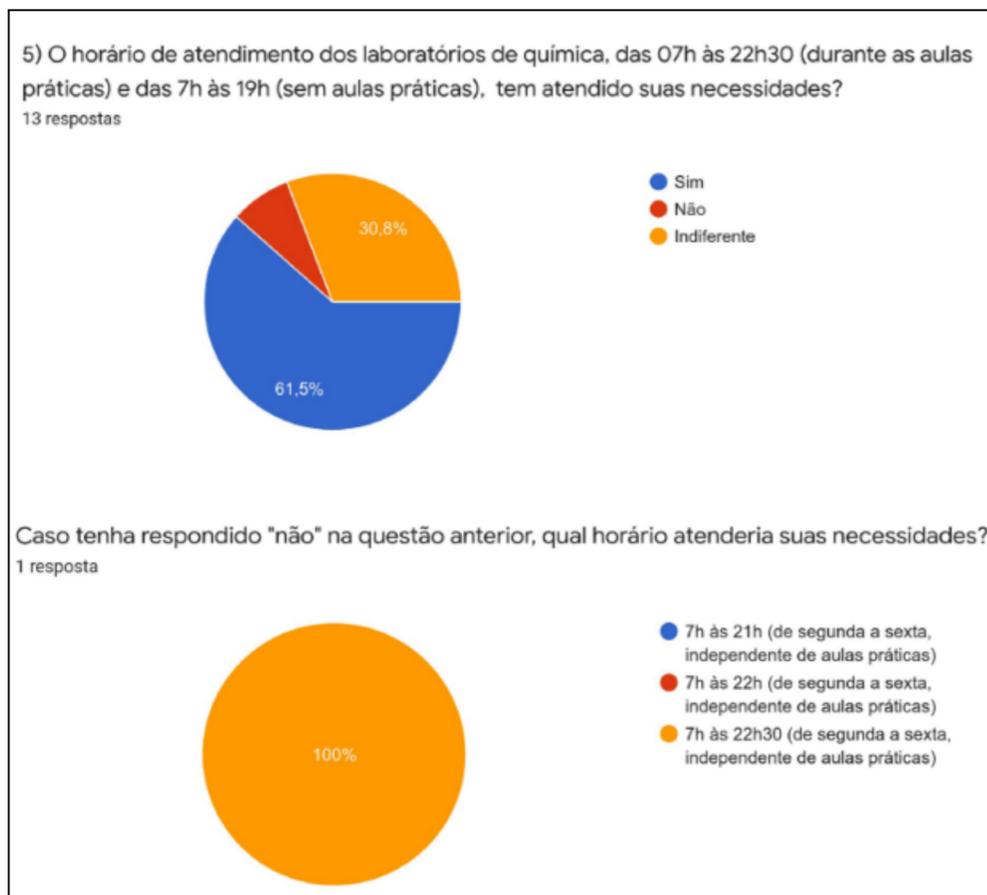
Gráfico 36 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o Gráfico 36, 69,2% dos usuários disseram encontrar o setor aberto no horário previsto de atendimento, 15,4% encontraram o setor fechado e 15,4% foram indiferentes. Os usuários que encontraram o setor fechado, disseram que não havia justificativa para o fechamento.

Gráfico 37 - Atendimento das demandas dos usuários no horário de funcionamento



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

Conforme gráfico 37, o horário de funcionamento do laboratório tem atendido a 61,5% dos usuários, 30,8% são indiferentes e 7,7% disseram que o horário não atende às suas necessidades. No entanto, os usuários informaram que o horário das 7h às 22h30 atenderia às suas demandas.

Com relação às considerações dos usuários, foram registrados dois comentários sobre o atendimento do setor. No entanto, será registrado apenas o comentário que se refere ao cumprimento da jornada flexibilizada. Em relação ao outro registro, solicitamos que a chefia verifique com as servidoras o fato ocorrido em 30/05/2022.

- "Já aconteceu várias vezes de o setor estar fechado, em horário que deveria estar aberto, e os docentes e alunos, ou seja, a comunidade acadêmica não ter sido comunicada."

5.4.1 Considerações sobre a avaliação do Laboratório de Química

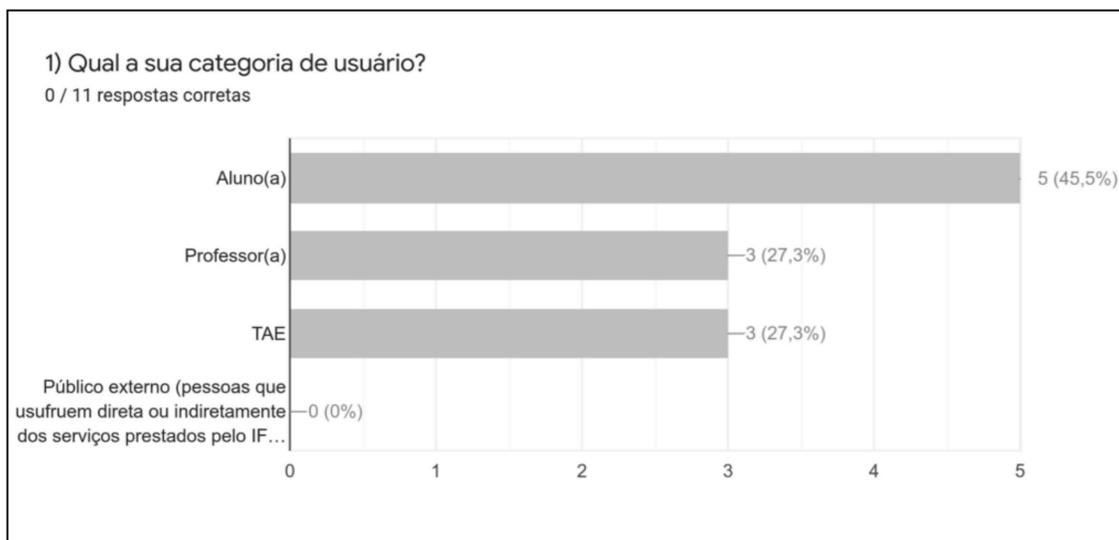
De acordo com a análise da avaliação feita pelos usuários, verificamos que há situações a serem analisadas pela chefia e servidores. Em relação a impossibilidade do cumprimento da jornada ininterrupta por mais de 12 horas, reforçamos que qualquer alteração do horário de atendimento seja comunicada aos usuários com antecedência mínima de 24h e amplamente divulgada nas redes sociais, site do campus, e-mails e afixação de avisos no balcão e porta de entrada do setor. No que diz respeito ao horário ser parcialmente divulgado, orientamos que a informação seja estendida para quadro de avisos, site, balcão e porta de entrada.

Sobre o horário de atendimento e, de acordo com os resultados da pesquisa, o horário das 7h às 22h30, independente de aulas práticas, é a melhor opção para o atendimento das necessidades dos usuários. Neste sentido, solicitamos que a chefia e a gestão do campus definam o horário de atendimento do laboratório de química.

5.5 Diretoria de Desenvolvimento Educacional

A Diretoria de Desenvolvimento Educacional (DDE) é responsável por planejar, coordenar e avaliar a execução das atividades das unidades de ensino, pesquisa e extensão e demais coordenadorias do campus, sob sua responsabilidade. Dentre os serviços prestados pelos servidores em jornada flexibilizada, citamos alguns: estágios, monitoria, orientação de bolsistas e estagiários, programa de auxílio digital e estudantes mediadores, contrato de seguro dos alunos, certificados de eventos, projetos, pesquisa e extensão, entre outras atividades.

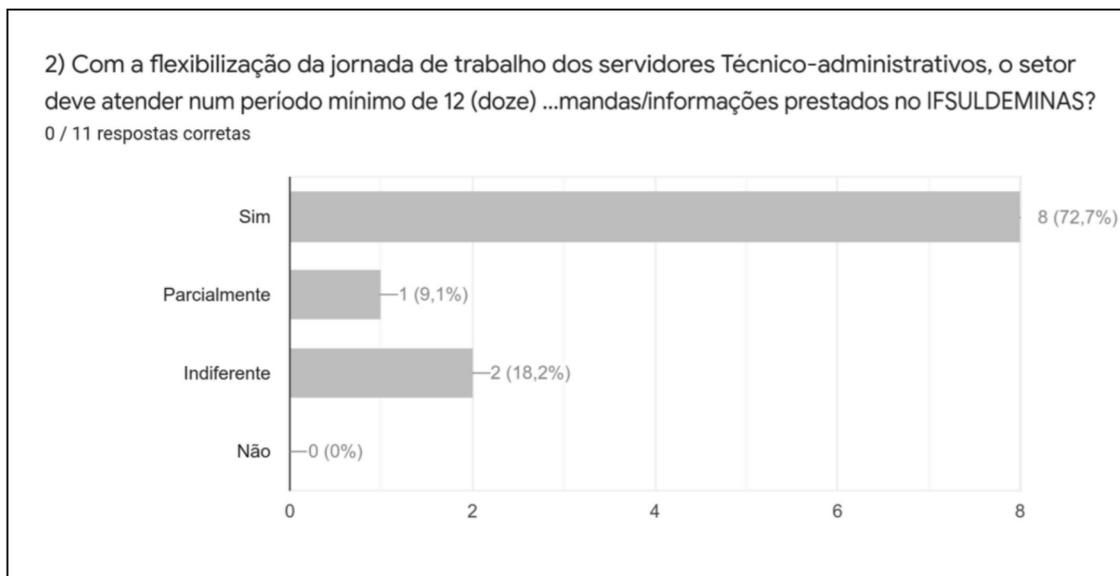
Gráfico 38 - Categoria de usuários



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

Segundo o gráfico 38, a DDE foi avaliada por 11 usuários, sendo: 45,5% alunos, 27,3% professores e 27,3% TAEs.

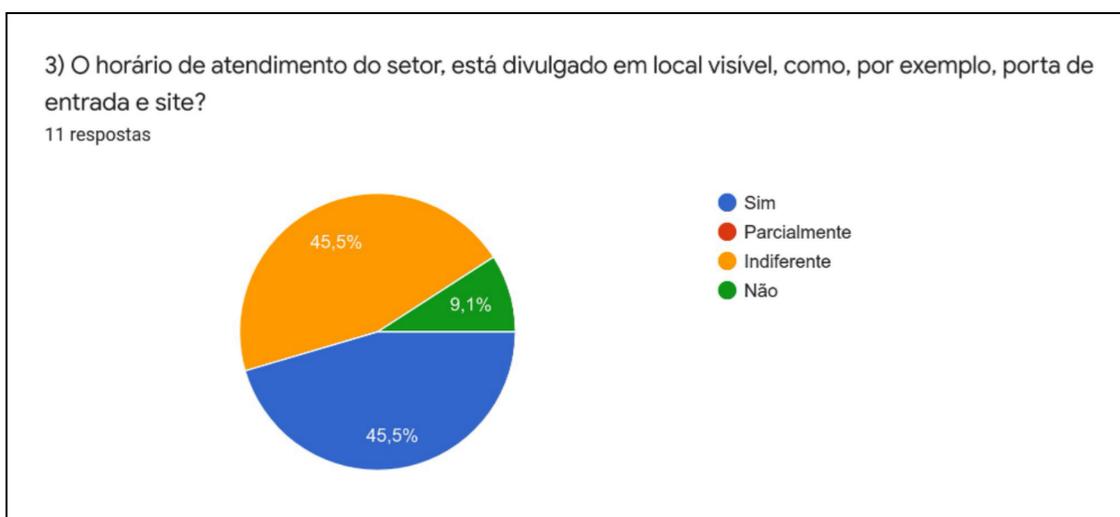
Gráfico 39 - Facilidade de acesso aos serviços com a ampliação do horário de atendimento



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 39, 72,7% dos usuários disseram que a ampliação do horário de atendimento facilita o acesso aos serviços prestados, 18,2% foram indiferentes à questão e 9,1% consideraram que o aumento no horário de atendimento afeta parcialmente a melhoria do acesso aos serviços.

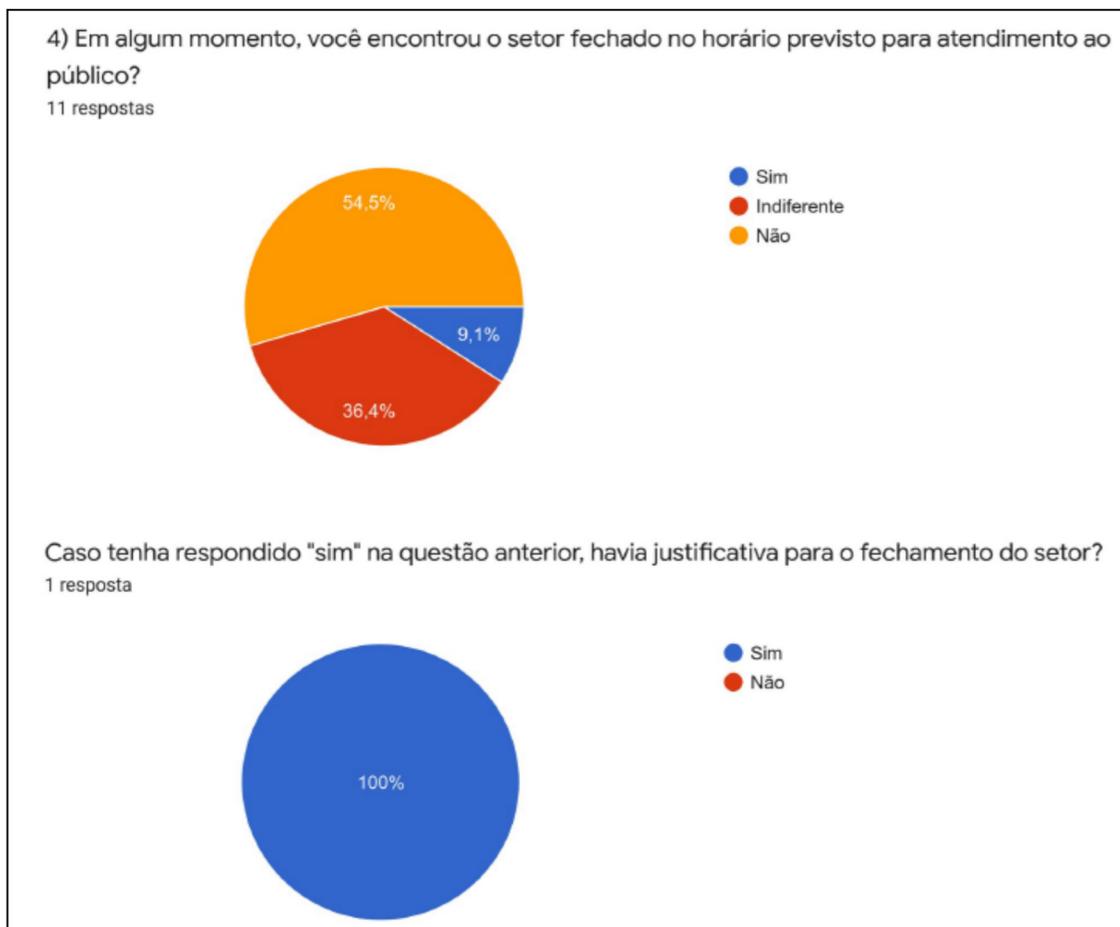
Gráfico 40 - Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 40, 45,5% dos usuários informaram que o horário de atendimento está divulgado em local visível, 45,5% foram indiferentes e 9,1% afirmam que o horário não está divulgado em local visível.

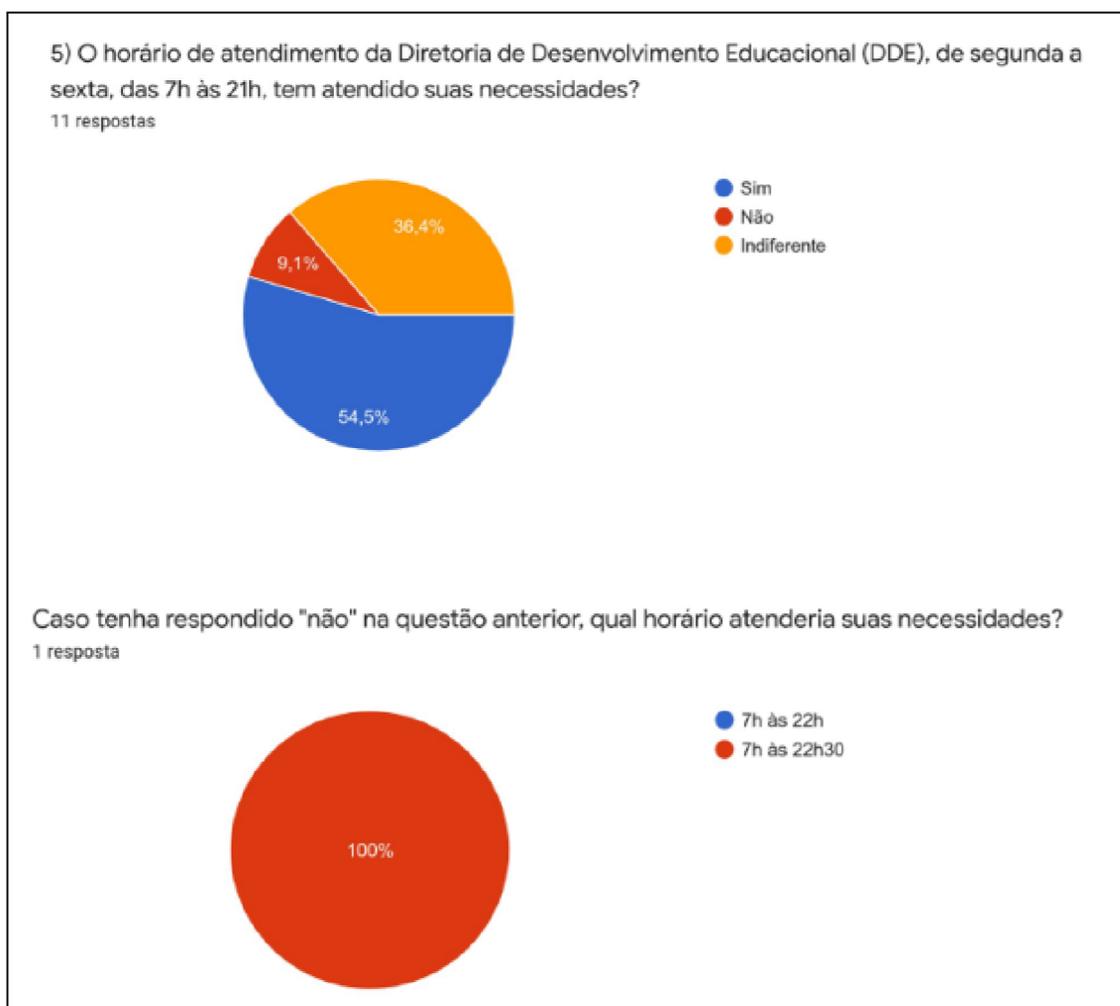
Gráfico 41 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 41, 50,5% dos usuários disseram que o setor estava aberto no horário previsto de atendimento, outros 36,4% foram indiferentes e 9,1% disseram que encontraram o setor fechado, mas havia justificativa para o fechamento.

Gráfico 42 - Atendimento das demandas dos usuários no horário de funcionamento



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

Segundo o gráfico 42, o horário de atendimento do setor tem atendido às necessidades de 54,5% dos usuários, 36,4% são indiferentes e 9,1% disseram que o horário não atende às suas necessidades. No entanto, os usuários informaram que o horário das 7h às 22h30 atenderia às suas demandas.

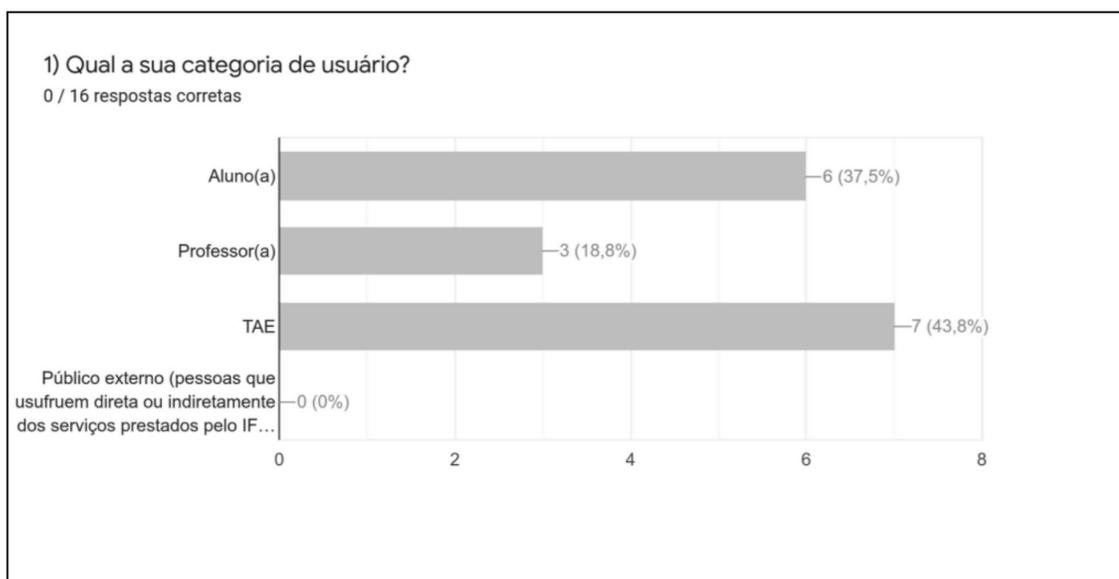
5.5.1 Considerações sobre a avaliação da DDE

De acordo com a análise da avaliação dos usuários, algumas situações devem ser analisadas pela chefia e servidores. Em relação ao horário ser divulgado parcialmente, orientamos que a informação seja estendida para quadro de avisos, balcão, site e porta de entrada. Com relação ao acesso parcial dos serviços prestados, verificamos que o mesmo está relacionado ao horário de atendimento do setor, das 7h às 21h. Neste sentido, de acordo com os resultados da pesquisa, o horário das 7h às 22h30, é a melhor opção para o atendimento das necessidades dos usuários. Sendo assim, solicitamos que a chefia e a gestão do campus definam se o funcionamento do setor continuará das 7h às 21h ou das 7h às 22h30.

5.6 Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI)

O Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) é o setor responsável pelo suporte na área de tecnologia da informação, como, por exemplo, assistência técnica na área de hardware e software, manutenção e suporte à rede computacional interna sob os aspectos físicos e lógicos, criação de e-mail institucional, cadastro de senhas wi-fi entre outros serviços.

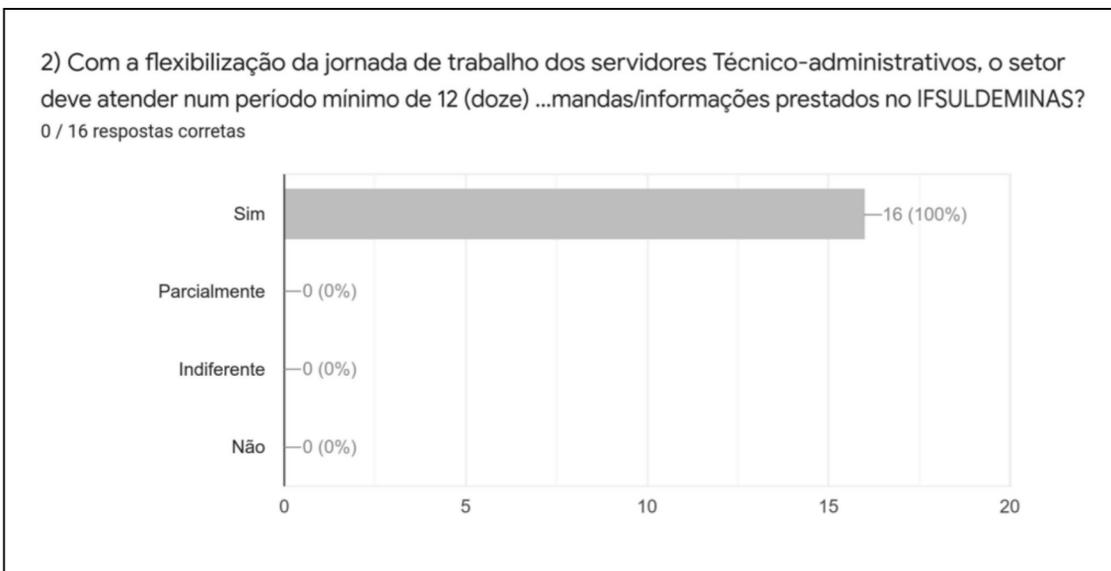
Gráfico 43 - Categoria de usuários



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 43, o NTI foi avaliado por 16 usuários, sendo: 37,5% usuários, 18,8% professores e 43,8% Técnico-administrativos.

Gráfico 44 - Facilidade de acesso aos serviços com a ampliação do horário de atendimento



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 44, todos os usuários disseram que a ampliação do horário de atendimento facilita o acesso aos serviços prestados pelo NTI.

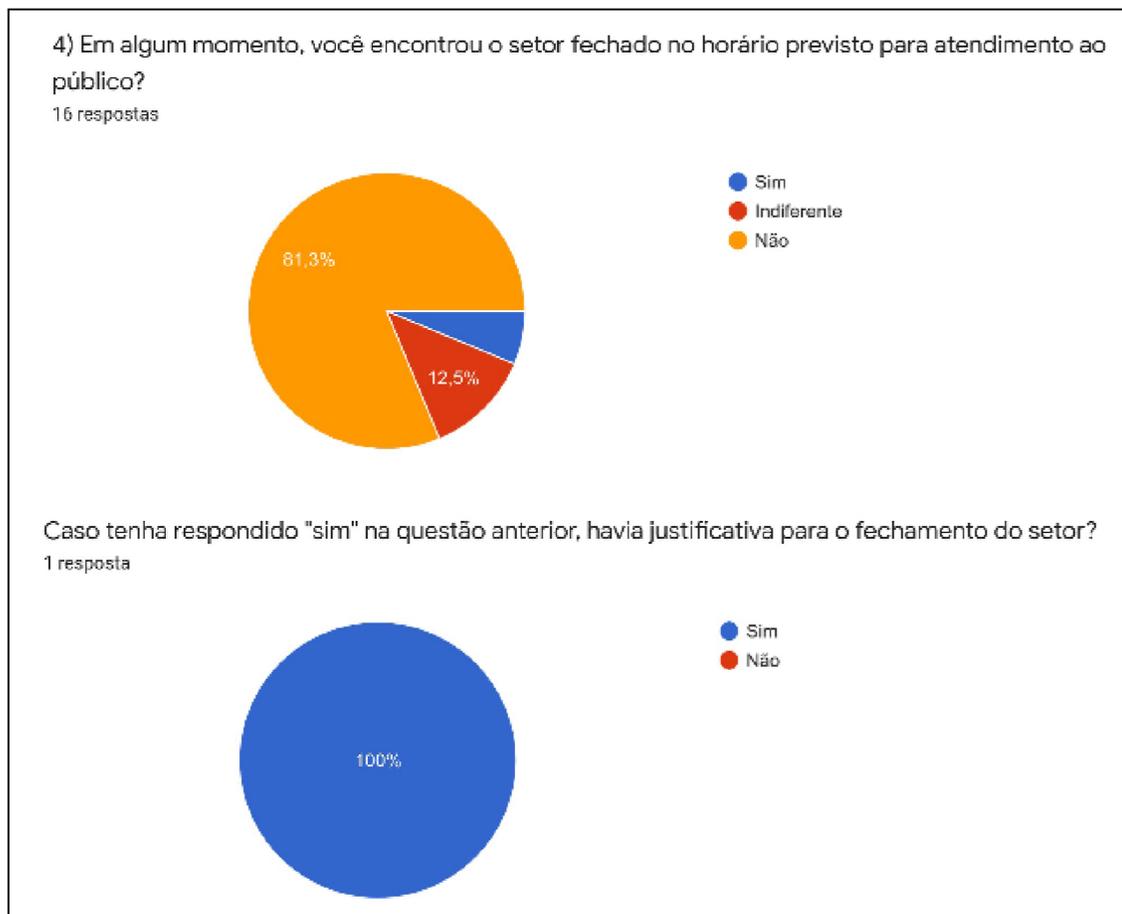
Gráfico 45 - Divulgação do horário de atendimento do setor em local visível.



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 45, 93,8% dos usuários informaram que o horário de atendimento está divulgado em local visível e 6,2% foram indiferentes.

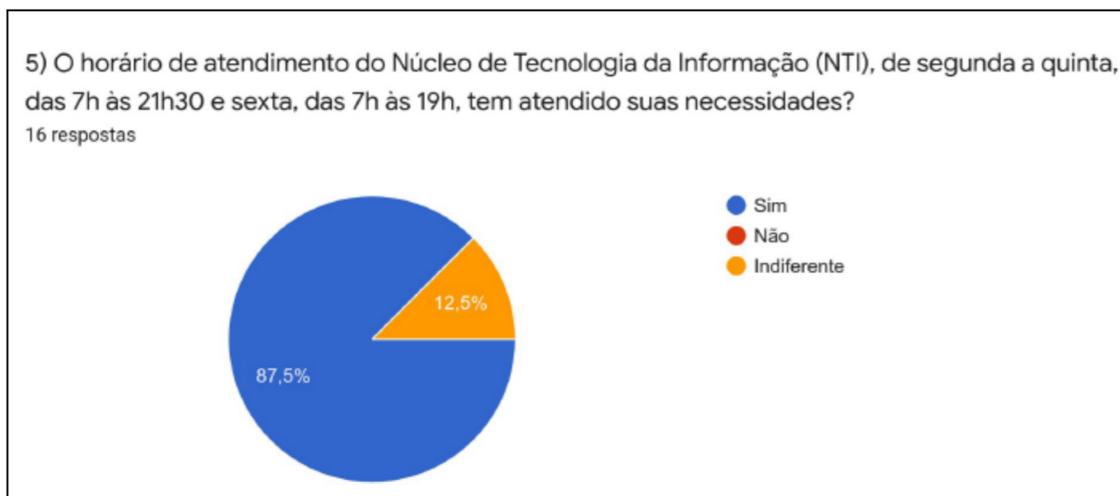
Gráfico 46 - Funcionamento do setor no horário previsto para atendimento ao público



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o Gráfico 46, 81,3% dos usuários disseram que o setor estava aberto no horário previsto de atendimento, 12,5% foram indiferentes e 6,2 % disseram que encontraram o setor fechado nos horários previstos e que havia justificativa para o fechamento.

Gráfico 47 - Atendimento das demandas dos usuários no horário de funcionamento



Fonte: Dados do Questionário | Avaliação 2022 Campus Pouso Alegre

De acordo com o gráfico 47, o horário de atendimento das 7h às 21h tem atendido às demandas de 87,5% dos usuários e 12,5% foram indiferentes ao horário.

Por fim, foram registradas as seguintes considerações sobre o atendimento do setor:

- “O setor atende muito bem os usuários e é essencial atender 12 horas ou mais ininterruptas.”;
- “Sempre que precisei fui respondida.”;
- “O setor de NTI realiza um excelente atendimento aos usuários. São sempre muito prestativos e ágeis.

5.6.1 Considerações sobre a avaliação do NTI

De acordo com a análise da avaliação, verificamos que os usuários estão satisfeitos com o atendimento do setor e que o mesmo atende devidamente a Resolução 42/2015.