

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

**RELATÓRIO CONSOLIDADO DAS AVALIAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO
FLEXIBILIZADA - CAMPUS POUSO ALEGRE**

2017-2

2018-1

**Pouso Alegre
2018**

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

Daniel Reis Silva

Lígia Viana Azevedo

Silvana Aparecida de Andrade

Suzan Evelin Silva

Willian Roger Martinho Moreira

Xenia Souza Araújo

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
3	AVALIAÇÃO DOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	6
4	AVALIAÇÃO DAS CHEFIAS	10
5	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	12
6	CONCLUSÃO	22

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta uma síntese da segunda avaliação semestral de 2017 e da primeira avaliação semestral de 2018 sobre o regime de trabalho flexibilizado no IFSULDEMINAS – Campus Pouso Alegre.

Segundo a Resolução nº 042/2015, compete à Comissão Permanente de Acompanhamento da Jornada Flexibilizada de cada campus e reitoria avaliar qualitativamente, *in loco*, a nova rotina de trabalho.

Essa avaliação deverá ser realizada através de um relatório de avaliação semestral.

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 aprovou e estabeleceu, através da Resolução nº 042/2015, as normas para a flexibilização da jornada de trabalho dos Técnicos Administrativos.

2 RESULTADOS OBTIDOS

Para avaliação 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” não foi obrigatória, sendo assegurado um maior conforto para responder às questões.

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, ou seja, toda a comunidade escolar.

Nos questionários aplicados, constaram questões sobre a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos e ampliação dos atendimentos ao público.

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 elaboradas questões que se destacam pela facilidade de preenchimento por parte dos respondentes, sendo sua aplicação direta e clara. Os questionários contêm perguntas com respostas qualitativas, com perguntas cujas respostas consideram a percepção do respondente em relação à flexibilização.

Os setores avaliados foram: Setor de Assistência ao Educando; Setor de Registros Acadêmicos; Biblioteca; Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão; Gestão de Pessoas; Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária e Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos.

O setor Laboratório de Química não foi avaliado na Avaliação referente ao semestre 2017-1 uma vez que naquela ocasião não se encontrava em jornada flexibilizada.

Os demais setores (Laboratório de Edificações; Núcleo de Tecnologia de Informação e Comunicação e Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços) não foram avaliados, pois, no momento, os servidores desses setores não se encontram na jornada flexibilizada.

Os questionários que não foram respondidos por completo ou não tiveram suas respostas enviadas, não foram computados nos resultados finais.

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo geral

Avaliar qualitativamente os 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 Técnicos Administrativos.

2.2.2 Objetivos específicos

1. Verificar o efeito da jornada flexibilizada dos servidores Técnicos 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 Técnicos Administrativos após implantação da jornada flexibilizada, percepção esta também representada de forma individualizada por setores.

3 AVALIAÇÃO DOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

Nos objetivos traçados para avaliar os Técnicos Administrativos em relação à jornada flexibilizada, houve um enfoque nas questões referentes à qualidade de vida no trabalho e motivação.

De acordo com a resolução 46/2016 do IFSULDEMINAS, a Qualidade de Vida no Trabalho é o exercício da atividade profissional com satisfação, de forma efetiva, participativa e reconhecida; num ambiente com condições adequadas e através de uma organização que possibilite a justa divisão das responsabilidades e boas relações com os pares e a chefia; contribuindo para a manutenção da saúde física e mental do trabalhador.

Um nível elevado de motivação no servidor pode contribuir para a melhora do seu rendimento, o que leva a prestação de serviços públicos com mais qualidade.

Tabela 1: Questão 1 – A qualidade e os prazos estabelecidos para a realização das atividades estão sendo respeitados?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	24	96,00%	14	100,00%	98%
Parcialmente	1	4,00%	0	0,00%	2%
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

Destaca-se que na tabela 1 que 98% dos servidores apontaram que a qualidade e os prazos estabelecidos para a execução das atividades estão sendo mantidos.

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

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	25	100,00%	14	100,00%	100%
Parcialmente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

Na tabela 2 percebemos que 100% dos respondentes TAEs informaram que há cooperação

entre os servidores no setor para a realização das atividades.

Tabela 3: Questão 3 – Com a flexibilização da jornada de trabalho você se sente mais motivado para realizar suas atividades profissionais?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	21	84,00%	12	86,00%	85%
Parcialmente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Indiferente	4	16,00%	2	14,00%	15%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

A tabela 3 mostra que, com a flexibilização da jornada de trabalho, 85% dos servidores Técnico-Administrativos se sentem mais motivados para realizar suas atividades profissionais e 15% se mostraram indiferentes.

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

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	21	84,00%	13	93,00%	88%
Parcialmente	2	8,00%	0	0,00%	5%
Indiferente	2	8,00%	1	7,00%	7%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

A tabela 4 permite perceber que através da jornada flexibilizada 88% dos servidores Técnico-Administrativos acreditam que houve aumento do tempo para capacitação e melhoria do rendimento no trabalho; 5% Acreditam parcialmente nessa afirmação e 7% foram indiferentes.

Tabela 5: Questão 5 – Os atendimentos prestados no setor/coordenação, após a implementação da jornada flexibilizada, se mantiveram?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	25	100,00%	14	100,00%	100%
Parcialmente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

A tabela 5 mostra que, com a flexibilização da jornada de trabalho, 100% dos servidores Técnico-Administrativos consideram que os atendimentos prestados nos setores/coordenações onde atuam, após a implementação da jornada flexibilizada, se mantiveram.

Questão 6 (aberta) – Quais os benefícios da jornada flexibilizada para os TAES?

Para que as respostas a esta questão não ficassem repetitivas reunimos os principais benefícios apontados pelos TAES: atendimento ininterrupto, setor aberto nos três turnos; melhoria no atendimento; mais tempo para resolver assuntos pessoais e familiares; mais tempo para se capacitar e se qualificar; maior descanso físico e mental do servidor; aumento da produtividade; maior tempo para passar por consulta médica fora do horário de trabalho, diminuindo a ausência no trabalho; maior tempo para lazer e cuidados com a saúde, como a realização de exercício físico; mais tempo de convívio familiar; melhora na qualidade de vida do servidor; melhora da qualidade de vida no trabalho; satisfação com o trabalho; otimização de recursos; mais disposição para o trabalho; maior motivação para o trabalho; diminuição do número de atestados médicos; flexibilidade de horário de trabalho; diminuição do estresse; melhor aproveitamento do tempo de trabalho; dinamismo no trabalho e maior comprometimento com o trabalho.

Questão 7 (aberta) – Quais as desvantagens da jornada flexibilizada para os TAES?

A maioria dos servidores TAES, nas duas avaliações, pontuaram que não existem desvantagens. Os demais relataram como desvantagens da jornada flexibilizada: a redução da interação presencial com a equipe de trabalho, pouco contato entre todos os servidores que fazem a jornada flexibilizada, dificuldades para marcar e comparecer a reuniões e ouvir críticas de servidores que não aderiram à jornada flexibilizada.

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

Nesta questão, apenas 16,00% dos servidores TAES quiseram se manifestar em 2017/2 e 38% em 2018/1. Os comentários são transcritos literalmente a seguir:

a) *O foco da Jornada Flexibilizada é o atendimento ininterrupto e a melhoria do atendimento ao público. Ou melhor, o foco são os usuários dos serviços públicos. Contudo, são inegáveis os benefícios indiretos que a Jornada Flexibilizada traz à qualidade de vida dos TAE. Esses benefícios devem servir de estímulo para que se evitem condutas desidiosas com relação ao trabalho e ao cumprimento da escala de horários. Devem estimular, ainda, o espírito colaborativo de equipe, evitando-se condutas individualistas, tanto por parte dos que cumprem a*

jornada Flexibilizada, quanto por parte daqueles que não cumprem, mas podem vir a cumprir. Em termos mais coloquiais, é preciso olhar além do próprio umbigo.

b) Desde Agosto de 2017 as servidoras do setor não estão fazendo a jornada flexibilizada, isso devido a licença maternidade de uma servidora do setor. Por não estar aderido à jornada flexibilizada o setor apresenta-se fechado nos períodos de almoço e jantar o que está gerando transtorno, pois, muito alunos e professores querem utilizar o setor. Já aconteceu por diversas vezes das servidoras não conseguirem fazer seus horários de almoço e jantar uma vez que o setor estava em atividade. Além disso eu como servidora não estou conseguindo tempo para qualificação e nem cuidados médicos. A jornada flexibilizada é um avanço em termos de rendimento de trabalho para o setor público e em termos de qualidade de vida para o servidor.

c) É importante esclarecer aos servidores e demais usuários que o SAE é composto não só pelos servidores que ficam na sala dos assistentes de alunos (Priscilla, Lucas e Rosana), mas também pela psicóloga, enfermeira, pedagoga, assistente social e intérprete de libras, pois é comum quem procura o SAE e vê a sala dos assistentes de alunos fechada (por estarem atendendo demandas no campus) e falarem que o setor está fechado (mesmo colocando-se aviso na porta explicando que o servidor ou usuário deve procurar a sala das demais profissionais). O setor é composto pelos assistentes de alunos e os demais profissionais citados, mesmo estes estando em espaço físico diferente do espaço dos assistentes de alunos.

d) Aumentou a qualidade de vida de todos os servidores, questão importantíssima nos dias atuais, gerando, inclusive, retorno ao órgão sem prejudicar o atendimento.

e) Além da ampliação do horário de atendimento, a jornada flexibilizada traz benefício como economicidade, amplia a necessidade de comunicação e colaboração da equipe.”

f) A jornada flexibilizada funciona perfeitamente bem no setor. As servidoras exercem as suas atribuições de forma célere e compromissada. A meu ver, a implantação da flexibilização nos setores ocorreu de forma séria, após amplo estudo e reuniões, o que trouxe segurança jurídica para aqueles que optaram por ela, como é o meu caso. Pesquisas realizadas no mundo, principalmente por comprometidos pesquisadores europeus, apontam as diversas vantagens de jornadas trabalhistas de 30 horas, dentre estas, o aumento da produtividade laboral, aliado à qualidade de vida dos profissionais.”

4 AVALIAÇÃO DAS CHEFIAS

Os objetivos traçados, para as chefias avaliar 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 seis questões fechadas e três abertas.

Tabela 1: Questão 1 – O processo de negociação de horários da jornada flexibilizada atendeu ao disposto na Resolução 042/2015?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	3	100,00%	3	100,00%	100%
Parcialmente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

Na tabela 1 vemos que 100% das chefias confirmam que as negociações dos horários da nova jornada atendeu ao disposto na Resolução 042/2015.

Tabela 2: Questão 2 – Os horários da escala estão sendo cumpridos?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	2	66,00%	3	100,00%	83%
Parcialmente	1	33,00%	0	0,00%	17%
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

Na tabela 2, 83% das chefias afirmam que os servidores com jornada flexibilizada, vem cumprindo os horários negociados durante o estudo. 17% apontaram que o cumprimento da escala de horários tem sido parcial.

Tabela 3: Questão 3 – Considerando a flexibilização da jornada de trabalho, as atividades/demandas do setor foram atendidas?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	3	100,00%	3	100,00%	100%
Parcialmente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

Para 100,00% das chefias, as atividades e demandas nos setores vêm sendo cumpridas após

a implantação da jornada de trabalho flexibilizada.

Tabela 4: Questão 4 – Considerando a flexibilização da jornada de trabalho, os servidores do setor (jornada de 6h e 8h) demonstram colaboração para a realização das atividades?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	2	66,67%	3	100,00%	83%
Parcialmente	1	33,33%	0	0,00%	17%
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

Para 83% das chefias a colaboração na realização das atividades melhorou após a implantação da jornada de trabalho flexibilizada e para 17% das chefias melhorou parcialmente.

Tabela 5: Questão 5 – Com a jornada flexibilizada, as ausências justificadas diminuíram?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	3	100,00%	2	67,00%	83%
Parcialmente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Indiferente	0	0,00%	1	33,00%	17%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

Para 83% das chefias as ausências justificadas diminuíram com a jornada flexibilizada. Para 17% está indiferente.

Tabela 6: Questão 6 – A qualidade na prestação dos serviços se manteve/melhorou, considerando a jornada flexibilizada?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	3	100,00%	3	100,00%	100%
Parcialmente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

Em relação a opinião das chefias sobre a manutenção/melhoria na qualidade dos serviços prestados com a implementação da jornada flexibilização 100,00% responderam positivamente.

Questão 07 (aberta) Quais os benefícios da jornada flexibilizada? Cite.

De acordo com as chefias, os benefícios da jornada flexibilizada são: motivação na realização das tarefas; maior comprometimento nas atividades; melhoria na qualidade de vida dos servidores; trabalho em equipe; ampliação do horário de atendimento do setor; melhoria no desenvolvimento das atividades; diminuição de ausências no trabalho; mais tempo para cuidar da

saúde e mais tempo para se capacitar.

Questão 08 (aberta) Quais as desvantagens da jornada flexibilizada? Cite.

Em 2017/2, a maioria das chefias, 66,67%, pontuou que não existem desvantagens. A única desvantagem apontada por uma chefia foi a dificuldade em marcar reuniões. Em 2018/1, a maioria das chefias, 67%, pontuou que não existem desvantagens. A única desvantagem apontada por uma chefia foi pelo motivo de haver alguns desencontros quando se precisa de um servidor específico.

Questão 09 (aberta) Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho no citado setor.

Nesta questão, em 2017/2, apenas uma chefia quis se manifestar. Esta informa que as respostas “parcialmente” em duas questões fechadas se devem a conduta de apenas um (uma) servidor (a) do setor. Já em 2018/1, nenhuma das chefias quiseram se manifestar.

5 AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

A avaliação dos usuários em relação a jornada flexibilizada, teve como foco a 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.

Nesta avaliação a Comissão optou por acrescentar uma pergunta onde o usuário poderia selecionar quais os setores do campus ele utiliza, sendo possível marcar mais de um setor. Para cada setor selecionado, abria-se o questionário, de modo que o usuário pudesse responder separadamente as questões para cada setor em jornada flexibilizada.

Tabela 1: Questão 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?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	35	97,22%	13	93,00%	96%
Parcialmente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Indiferente	0	0,00%	1	7,00%	2%
Não	1	2,78%	0	0,00%	2%

Na questão 1, 96% dos usuários responderam que, com a jornada flexibilizada, o horário de atendimento ininterrupto de 12 horas dos setores facilitou o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no IFSULDEMINAS - Campus Pouso Alegre. 2% disseram que o horário de atendimento de 12 horas ininterrupta não facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no IFSULDEMINAS – Campus Pouso Alegre e 2% acharam que é indiferente.

Tabela 2: Questão 2 – Selecione os setores que você utiliza.

Resposta	2017		2018	
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem
Assistência ao Educando	21	58,33%	7	50%
Biblioteca	20	55,56%	11	79%
Registro Acadêmico (Secretaria)	18	50,00%	10	71%
Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária	15	41,67%	1	7%
Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão	20	55,56%	3	21%
Gestão de Pessoas	26	72,22%	5	36%
Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos	13	36,11%	0	0%
Laboratório de Química	*	*	6	43%

* No segundo semestre de 2017 os servidores técnicos no Laboratório de Química não estavam em jornada flexibilizada, e portanto não foram avaliados; isso gerou alteração na numeração das tabelas de respostas nos formulários 2017/2 e 2018/1, conforme indicado abaixo.

A seguir, serão apresentadas as avaliações dos setores selecionados separadamente.

Setor de Assistência ao Educando (SAE)

Tabela 3: Questão 3 – Sobre o Setor de Assistência ao Educando (SAE), na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no setor manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	19	90,48%	4	57%	83%
Parcialmente	0	0,00%	1	14%	3%
Indiferente	1	4,76%	2	29%	11%
Não	1	4,76%	0	0%	3%

Na tabela 3, notamos que 83% dos usuários responderam que os quesitos (presteza e eficiência) no atendimento do SAE após a implantação da jornada flexibilizada se manteve/melhorou; 11% responderam indiferente e 3% disseram tanto que não houve manutenção ou melhora, ou que esta afirmação é parcialmente verdadeira, com relação a prestação de serviços no setor com a jornada flexibilizada.

Tabela 4: Questão 4 – Sobre o Setor de Assistência ao Educando (SAE), o horário de atendimento do setor foi divulgado em local visível?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	21	100,00%	7	100,00%	100%
Parcialmente	0	0,00%	0	0%	0%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	0%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

A tabela 3 mostra que 100% dos usuários do SAE responderam positivamente quanto aos horários do setor serem divulgados em local visível.

Tabela 5: Questão 5 – Sobre o Setor de Assistência ao Educando (SAE), você encontra o setor aberto no horário previsto para atendimento ao público?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	19	95,00%	7	100%	92%
Parcialmente	1	5,00%	0	0%	3%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	3%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

Na tabela 5, 92% dos usuários responderam que encontraram o SAE aberto nos horários previstos para atendimento. 3% dos usuários responderam parcialmente e 3% responderam indiferente.

Biblioteca

Tabela 6: Questão 3 – Sobre o setor da Biblioteca, na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no setor manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no

atendimento?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	18	90%	8	73%	84%
Parcialmente	2	5%	0	0%	6%
Indiferente	0	0%	3	27%	10%
Não	0	0%	0	0%	0%

Na tabela 6, notamos que 84% dos usuários responderam que os quesitos (presteza e eficiência) no atendimento da Biblioteca após a implantação da jornada flexibilizada se manteve ou melhorou e 10% responderam que no quesito manutenção/melhora da qualidade no atendimento do setor ser indiferente. 6% disseram que a afirmativa era parcialmente verdadeira.

Tabela 7: Questão 4 – Sobre o Setor da Biblioteca, o horário de atendimento do setor foi divulgado em local visível?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	19	90%	11	100%	92%
Parcialmente	1	5%	0	0%	3%
Indiferente	0	0%	0	0%	3%
Não	0	0%	0	0%	0%

Na tabela 7, aparece que 92,00% dos usuários responderam que o horário de atendimento da Biblioteca foi divulgado em local visível e 3,00% respondeu que foi divulgado parcialmente. 3% responderam ser indiferentes a divulgação.

Tabela 8: Questão 5 – Sobre o Setor da Biblioteca, você encontra o setor aberto no horário previsto para atendimento ao público?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	19	95,00%	11	100%	97%
Parcialmente	1	5,00%	0	0%	3%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	0%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

Na tabela 8, vemos que 97,00% dos usuários responderam que encontram a Biblioteca aberta nos horários previstos para atendimento e 3,00% dos usuários responderam que encontram parcialmente.

Setor de Registros Acadêmicos (Secretaria)

Tabela 9: Questão 3 – Sobre o setor de Registros Acadêmicos (Secretaria), na sua opinião, com

a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no setor manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	16	88,89%	3	30%	68%
Parcialmente	1	5,56%	4	40%	18%
Indiferente	0	0,00%	3	30%	10%
Não	1	5,56%	0	0%	4%

Na tabela 9, notamos que cerca de 68% dos usuários responderam que a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento da Secretaria após a jornada flexibilizada se manteve ou melhorou; 18% responderam que a qualidade no atendimento do setor se manteve ou melhorou parcialmente e 4% responderam que não houve manutenção/melhoria na qualidade no atendimento da Secretaria com a jornada flexibilizada. 10% dos usuários disseram ser indiferentes a relação entre qualidade no atendimento e adesão a jornada flexibilizada.

Tabela 10: Questão 4 – Sobre o setor de Registros Acadêmicos (Secretaria), o horário de atendimento do setor foi divulgado em local visível?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	16	88,89%	9	90%	89%
Parcialmente	2	11,11%	1	10%	11%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	0%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

Na tabela 10, aparece que 89% dos usuários responderam que o horário de atendimento da Secretaria foi divulgado em local visível e 11% respondeu que o horário foi divulgado parcialmente.

Tabela 11: Questão 5 – Sobre o setor de Registros Acadêmicos (Secretaria), você encontra o setor aberto no horário previsto para atendimento ao público?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	16	88,89%	10	100%	93%
Parcialmente	2	11,11%	0	0%	7%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	0%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

Na tabela 11, vemos que 93% dos usuários responderam que encontraram a Secretaria aberta nos horários previstos para atendimento e 7 % dos usuários responderam que encontram a Secretaria aberta parcialmente.

Tabela 12 e 15: Questão 3 – Sobre a Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária, na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no setor manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	15	100,00%	0	0%	94%
Parcialmente	0	0,00%	0	0%	0%
Indiferente	0	0,00%	1	100%	6%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

Na tabela 12, notamos que 94,00% dos usuários responderam que houve a manutenção ou melhoria na qualidade (presteza e eficiência) no atendimento da Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária, após a jornada flexibilizada, e 6% se mostraram indiferentes a essa relação.

Tabela 13 e 16: Questão 4 – Sobre a Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária, o horário de atendimento do setor foi divulgado em local visível?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	15	100,00%	1	100,00%	100%
Parcialmente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

Na tabela 16, aparece que 100,00% dos usuários responderam que o horário de atendimento da Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária foi divulgado em local visível.

Tabela 14 e 17: Questão 5 – Sobre a Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária, você encontra o setor aberto no horário previsto para atendimento ao público?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	15	100,00%	1	100,00%	100%
Parcialmente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Indiferente	0	0,00%	0	0,00%	0%
Não	0	0,00%	0	0,00%	0%

Na tabela 14, vemos que 100,00% dos usuários responderam que encontraram a Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária aberta nos horários previstos para atendimento.

Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão (DEPE)

Tabela 15 e 18: Questão 3 – Sobre a Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão (DEPE), na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no setor manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	
Sim	19	95,00%	2	67%	92%
Parcialmente	0	0,00%	0	0%	0%
Indiferente	0	0,00%	1	33%	4%
Não	1	5,00%	0	0%	4%

Na tabela 15, 92,00% dos usuários responderam que a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento da Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão se manteve ou melhorou, com a jornada flexibilizada e 4,00% respondeu que não houve manutenção ou melhoria na qualidade no atendimento, e 4% responderam que a jornada flexibilizada é indiferente a prestação de serviços do setor

Tabela 16 e 19: Questão 4 – Sobre a Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão (DEPE), o horário de atendimento do setor foi divulgado em local visível?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	
Sim	19	95,00%	3	100%	96%
Parcialmente	1	5,00%	0	0%	4%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	0%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

Na tabela 16, aparece que 96,00% dos usuários responderam que o horário de atendimento do DEPE foi divulgado em local visível e 4,00% responderam que parcialmente.

Tabela 17 e 20: Questão 5 – Sobre a Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão (DEPE), você encontra o setor aberto no horário previsto para atendimento ao público?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	
Sim	18	90,00%	3	100%	92%
Parcialmente	2	10,00%	0	0%	8%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	0%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

Na tabela 17, vemos que 92,00% dos usuários responderam que encontraram a Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão aberta nos horários previstos para atendimento e 8,00% dos usuários do DEPE responderam que parcialmente.

Gestão de Pessoas

Tabela 18 e 21: Questão 3 – Sobre o Setor Gestão de Pessoas, na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no setor manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	25	96,15%	5	100%	97%
Parcialmente	0	0,00%	0	0%	0%
Indiferente	1	3,85%	0	0%	3%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

Na tabela 18, vemos que aproximadamente 97% dos usuários responderam que a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento da Gestão de Pessoas, com a jornada flexibilizada se manteve ou melhorou e 3% dos usuários responderam que parcialmente.

Tabela 19 e 22: Questão 4 – Sobre o Setor Gestão de Pessoas, o horário de atendimento do setor foi divulgado em local visível?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	26	100,00%	5	100%	100%
Parcialmente	0	0,00%	0	0%	0%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	0%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

Na tabela 19, aparece que 100,00% dos usuários responderam que o horário de atendimento da Gestão de Pessoas foi divulgado em local visível.

Tabela 20 e 23: Questão 5 – Sobre o setor Gestão de Pessoas, você encontra o setor aberto no horário previsto para atendimento ao público?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	26	100,00%	5	100%	100%
Parcialmente	0	0,00%	0	0%	0%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	0%
Não	0	0,00%	0	0%	0%

Na tabela 20, vemos que 100,00% dos usuários responderam que encontraram o setor Gestão de Pessoas aberto nos horários previstos para atendimento ao público.

Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos

Tabela 21 e 24: Questão 3 – Sobre a Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos, na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no setor manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	12	92,31%	0	0%	92,31%
Parcialmente	1	7,69%	0	0%	7,69%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	0,00%
Não	0	0,00%	0	0%	0,00%

Na tabela 21, nota-se que 92,31% dos usuários responderam que a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento da Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos, com a jornada flexibilizada se manteve ou melhorou e 7,69% dos usuários responderam que parcialmente.

Tabela 22 e 25: Questão 4 – Sobre a Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos, o horário de atendimento do setor foi divulgado em local visível?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	12	92,31%	0	0%	92,31%
Parcialmente	1	7,69%	0	0%	7,69%
Indiferente	0	0,00%	0	0%	0,00%
Não	0	0,00%	0	0%	0,00

Na tabela 22, 92,31% dos usuários responderam que o horário de atendimento da Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos foi divulgado em local visível e 7,69% dos usuários responderam que parcialmente.

Tabela 23 e 26: Questão 5 – Sobre a Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos, você encontra o setor aberto no horário previsto para atendimento ao público?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	12	92,31%	0	0%	92,31%
Parcialmente	0	0,00%	0	0%	0,00%
Indiferente	1	7,69%	0	0%	7,69%
Não	0	0,00%	0	0%	0,00

Na tabela 23, vemos que 92,31% dos usuários responderam que encontram a Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos aberta nos horários previstos para atendimento e 7,69% responderam ser indiferentes.

Laboratório de Química

Tabela 12*: Questão 3 – Sobre o laboratório de química, na sua opinião, com a jornada flexibilizada, a prestação de serviços no setor manteve/melhorou a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	-	-	4	66%	66%
Parcialmente	-	-	1	17%	17%
Indiferente	-	-	1	17%	17%
Não	-	-	0	0%	0%

Na tabela 12, notamos que 66% dos usuários responderam que houve a manutenção ou melhoria na qualidade (presteza e eficiência) no atendimento do laboratório de química, após a jornada flexibilizada; 17% responderam que parcialmente e outros 17% responderam ser indiferente.

Tabela 13*: Questão 4 – Sobre o laboratório de química o horário de atendimento do setor foi divulgado em local visível?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	-	-	4	67%	67%
Parcialmente	-	-	0	0%	0%
Indiferente	-	-	2	33%	33%
Não	-	-	0	0%	0%

Na tabela 13, aparece que 67% dos usuários responderam que o horário de atendimento do laboratório de química foi divulgado em local visível 33% responderam ser indiferente.

Tabela 14*: Questão 5 – Sobre o laboratório de química, você encontra o setor aberto no horário previsto para atendimento ao público?

Resposta	2017		2018		Total
	Contagem	Percentagem	Contagem	Percentagem	
Sim	-	-	5	83%	83%
Parcialmente	-	-	0	0,00%	0,00%
Indiferente	-	-	1	17%	17%
Não	-	-	0	0,00%	0,00%

Na tabela 14, vemos que 83% dos usuários responderam que encontraram o laboratório de química aberto nos horários previstos para atendimento e 17% responderam ser indiferente.

Nesta questão, somente um dos usuários quis se manifestar em 2017/2. O comentário reproduzido na íntegra a seguir:

“A flexibilização da jornada de trabalho é extremamente positiva, pois além de ampliar o acesso aos setores, agiliza a resolução dos problemas/atividades. Trata-se de benefício não somente dos técnicos que aderiram à jornada, mas também de toda a Instituição.”

Em 2018, nenhum usuário quis se manifestar.

6 CONCLUSÃO

De modo geral, sob a ótica dos respondentes, a Jornada Flexibilizada tem efeito positivo tanto no atendimento ao público usuário, quanto no andamento dos trabalhos e também no âmbito pessoal, motivacional e de capacitação/qualificação dos servidores.

A flexibilização da jornada de trabalho representa um avanço institucional no que se refere às políticas de pessoal e ao fornecimento de atendimento ao público usuário do Campus Pouso Alegre.

Acredita-se 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.

Sendo assim, é necessário que todos os técnicos administrativos tenham consciência ética e levem a sério a flexibilização, para não colocar todo o sistema em risco e também tenham sempre em mente que o principal objetivo da flexibilização da jornada de trabalho é a manutenção e melhoria dos serviços prestados aos usuários. É claro que, um servidor motivado e com qualidade de vida irá proporcionar resultados positivos e produtivos para que o objetivo principal da flexibilização seja conquistado.