



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

**SEGUNDO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO  
FLEXIBILIZADA DE 2017 - CAMPUS POUSO ALEGRE**

**Pouso Alegre  
2017**

**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

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
1.1	<b>Dos fundamentos legais .....</b>	4
<b>2</b>	<b>RESULTADOS OBTIDOS .....</b>	<b>4</b>
2.1	<b>Avaliação dos setores flexibilizados .....</b>	5
2.2	<b>Objetivos .....</b>	6
2.2.1	<b>Objetivo geral .....</b>	6
2.2.2	<b>Objetivo específico .....</b>	6
<b>3</b>	<b>AVALIAÇÃO DOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>7</b>
3.1	<b>Considerações da CPA-30h sobre a avaliação da Jornada flexibilizada pelos</b>	
	<b>Técnico-administrativos.....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>AVALIAÇÃO DAS CHEFIAS .....</b>	<b>15</b>
4.1	<b>Considerações da CPA-30h sobre a avaliação da Jornada flexibilizada pelas</b>	
	<b>chefias .....</b>	<b>18</b>
<b>5</b>	<b>AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS.....</b>	<b>20</b>
5.1	<b>Considerações da CPA-30h sobre a avaliação da Jornada flexibilizada pelos</b>	
	<b>Usuários .....</b>	<b>33</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>37</b>
	<b>ANEXO A – QUESTIONÁRIO DOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>38</b>
	<b>ANEXO B - QUESTIONÁRIO DAS CHEFIAS .....</b>	<b>40</b>
	<b>ANEXO C – QUESTIONÁRIO DOS USUÁRIOS.....</b>	<b>42</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

O presente relatório versa sobre a segunda avaliação semestral de 2017 do 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 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 as 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.

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.

Nessa segunda avaliação foi incluída uma questão no questionário do usuário onde o respondente selecionava os setores do Campus que ele costuma utilizar. Era 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.

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

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. Do mesmo modo o setor Laboratório de Química não deveria ter sido incluído pela comissão no questionário de avaliação dos usuários, pois as servidoras do setor não estão na jornada flexibilizada atualmente devido ao fato de uma servidora do setor estar de licença. Portanto, a avaliação do Setor Laboratório de Química não será apresentada neste relatório.

A avaliação ficou disponível no site do campus Pouso Alegre no período de 04/12 a 08/12. A divulgação da avaliação foi feita por meio do site do campus e por e-mail aos servidores e alunos. Foram respondidos 64 questionários, sendo 36 pelos usuários do Campus (o questionário foi acessado por 39 usuários, mas 3 não responderam todo o questionário ou não enviaram as respostas), 03 pelas chefias e 25 pelos servidores Técnicos Administrativos (o questionário foi acessado por 29 TAEs, mas 4 não responderam todo o questionário ou não

enviaram as respostas).

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.

O questionário aplicado nos servidores técnico-administrativos possuía cinco questões fechadas e três abertas.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	24	96,00%
Parcialmente	1	4,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 25**

Destaca-se que na tabela 1 96,00% dos servidores apontaram que a qualidade e os prazos estabelecidos para a execução das atividades estão sendo mantidos e 4,00% dos servidores responderam que a qualidade e prazos estabelecidos estão sendo respeitados parcialmente.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	25	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 25**

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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	21	84,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	4	16,00%
Não	0	0,00%

**N = 25**

A tabela 3 mostra que, com a flexibilização da jornada de trabalho, 84,00% dos servidores Técnico-Administrativos se sentem mais motivados para realizar suas atividades profissionais e 16,00% 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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	21	84,00%
Parcialmente	2	8,00%
Indiferente	2	8,00%
Não	0	0,00%

**N = 25**

A tabela 4 permite perceber que através da jornada flexibilizada 84,00% dos servidores Técnico-Administrativos acreditam que houve aumento do tempo para capacitação e melhoria do rendimento no trabalho; 8% dos TAEs responderam parcialmente e 8% foram



indiferentes.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	25	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 25**

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, 76,00%, pontuou 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. 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.*

### **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 efeito positivo tanto no âmbito pessoal, motivacional e de capacitação dos servidores, quanto no andamento dos trabalhos e no atendimento ao público.

As principais vantagens da jornada flexibilizada apontadas pelos TAEs foram: o atendimento ininterrupto, o setor estar aberto nos três turnos; melhoria no atendimento ao público; 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; maior 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.

Todos os TAEs informaram nesta avaliação que há colaboração entre os servidores em jornada de 6 e 8 horas para a realização das atividades no setor e que os atendimentos

prestados nos setores se mantiveram, após a implementação da jornada flexibilizada. A maioria dos TAEs informou ainda que a qualidade e os prazos estabelecidos para a realização das atividades estão sendo respeitados. Esses resultados são importantes, pois o objetivo principal da jornada flexibilizada é garantir o atendimento ininterrupto e a melhoria do atendimento ao público.

Contudo, foram apontados algumas questões que precisam ser aprimoradas, os quais comentamos a seguir.

A maioria dos TAEs informou que se sentem mais motivados para realizar suas atividades profissionais após a implementação da jornada flexibilizada. Porém, uma parcela considerável, 16% dos respondentes, se mostrou indiferente, ou seja, a jornada flexibilizada não estaria causando um impacto significativo na motivação no trabalho para estes servidores.

Na última avaliação da jornada flexibilizada, realizada no primeiro semestre de 2017, todos os TAEs consideraram que a jornada flexibilizada contribuiu para a motivação dos servidores. Então, é recomendável que essa questão seja acompanhada com mais atenção nas próximas avaliações para que, caso necessário, os motivos que estejam interferindo na motivação dos servidores TAEs possa ser investigado.

No que diz respeito ao tempo para capacitação, a maioria dos servidores acredita que este aumentou, embora 16% dos respondentes tenham marcado a opção parcialmente e indiferente. Com a Jornada Flexibilizada o servidor fica, duas horas a menos na instituição. Aqueles que, na antiga jornada, almoçavam no Campus chegavam a ficar três horas a mais, já que faziam uma hora de almoço. Então, o tempo que sobra pode ser aproveitado para capacitação. Porém, fica a cargo do servidor administrar esse tempo que agora sobra.

Os TAEs 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.

É importante lembrar que, no caso de reuniões, caso seja necessário, a chefia pode negociar com os TAEs que estes voltem para as 8 horas no dia da reunião ou alterem seu horário de trabalho, de modo que possam participar das reuniões e que não haja prejuízo no atendimento ao público.

Em relação à falta de interação entre os servidores dos setores, as chefias em conjunto com os TAEs devem criar mecanismos de diminuir ou sanar essa dificuldade, de acordo com a

realidade de seu setor.

Quanto às críticas de servidores que não estão em jornada flexibilizada, se estas estiverem relacionadas exclusivamente com o fato dos demais colegas fazerem 6 horas, a CPA – 30 horas esclarece que a jornada flexibilizada, além de ser benéfica ao servidor TAE pelas inúmeras razões que já foram colocadas neste relatório, tem como objetivo o atendimento ininterrupto e a melhora da qualidade dos serviços prestados ao público interno e externo.

Alguns relatos chamaram atenção na última questão aberta da avaliação dos TAEs, sendo apresentados a seguir.

Houve relatos sobre a importância da jornada flexibilizada para a qualidade de vida do servidor e sobre a necessidade do cumprimento de escala de trabalho e a importância do espírito colaborativo entre os colegas do setor, tanto entre os que fazem 6 horas quanto os que fazem 8 horas diárias, o que em conjunto contribui para melhora no atendimento ao público.

Quando, por qualquer motivo, é necessário que o servidor TAE retorne às 8 horas este passa a perceber o quanto as 6 horas pode contribuir para a sua qualidade de vida, como é o caso de um (a) TAE que relata que com o seu retorno à jornada de 8 horas diárias, por motivo de licença de servidor do setor, não tem conseguido tempo para se qualificar e para cuidados médicos. Além disso, o (a) TAE coloca que o fechamento do seu setor nos horários de intervalo de almoço ou jantar prejudica o atendimento aos alunos e professores.

Uma outra questão importante levantada por este (a) servidor (a), não necessariamente atrelada a competência da CPA, é que conforme relatado ao tentar minimizar os impactos da falta de um servidor no setor, muitas vezes os demais ficam sem fazer o intervalo de uma hora, que deve ser feito nas jornadas acima de 6 horas. A CPA pretende levar esse problema à gestão do campus para que seja pensado em soluções para evitar problemas legais, pela falta do intervalo após 6 horas de trabalho, e para a saúde dos servidores.

Na avaliação dos usuários, que será apresentada posteriormente neste relatório, um usuário colocou que já encontrou o Setor de Assistência ao Educando (SAE) fechado. Um (a) TAE faz um relato que pode ajudar na explicação do apontamento do usuário. O (a) servidor (a) explica que o SAE possui a sala dos assistentes de alunos e a sala das demais profissionais: psicóloga, enfermeira, pedagoga, assistente social e intérprete de libras. Todas as salas ficam no mesmo bloco, próximas umas das outras, mas é comum que o usuário associe que o SAE é apenas a sala dos assistentes de alunos e que quando o usuário vê a sala dos assistentes de alunos fechada (por estes estarem atendendo outras demandas no campus) falarem que o setor

está fechado.

Então, é importante que o usuário sempre seja orientado a procurar a sala das demais profissionais quando os assistentes de alunos estiverem atendendo demandas fora de suas salas e sempre seja orientado que o setor SAE é composto pelos assistentes de alunos e os demais profissionais citados, mesmo estes estando em espaço físico diferente do espaço dos assistentes de alunos.

#### 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.

Três chefias responderam o questionário.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	3	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 3**

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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	2	66,67%
Parcialmente	1	33,33%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 3**

Na tabela 2, 66,67% das chefias afirmam que os servidores com jornada flexibilizada, vem cumprindo os horários negociados durante o estudo. 33,33% 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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Percentagem</b>
Sim	3	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 3**

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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Percentagem</b>
Sim	2	66,67%
Parcialmente	1	33,33%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 3**

Para 66,67% das chefias a colaboração na realização das atividades melhorou após a implantação da jornada de trabalho flexibilizada e para 33,33% das chefias melhorou parcialmente.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Percentagem</b>
Sim	3	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 3**

Para 100,00% das chefias as ausências justificadas diminuiram com a jornada



flexibilizada.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	3	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 3**

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.**

A maioria das chefias, 66,67%, pontuou que não existem desvantagens. A única desvantagem apontada por uma chefia foi a dificuldade em marcar reuniões.

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

Nesta questão, 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.

#### **4.1 Considerações da CPA-30h Campus Pouso Alegre sobre a avaliação da Jornada flexibilizada pelas Chefias.**

De modo geral, sob a ótica das chefias, a Jornada Flexibilizada tem efeito positivo tanto para os servidores TAEs quanto para os demais servidores, alunos e público externo.

Todas as chefias que responderam a avaliação colocaram que o processo de negociação de horários da jornada flexibilizada atendeu ao disposto na resolução 042/2015; que as atividades e demandas de seus setores foram atendidas com a flexibilização da jornada de trabalho; que as ausências justificadas diminuíram e que a qualidade na prestação dos serviços se manteve ou melhorou com a jornada flexibilizada.

As chefias apontaram que a jornada flexibilizada possibilita a ampliação do horário de atendimento do setor; aumenta a motivação na realização das tarefas; há um maior comprometimento nas atividades; há melhoria na qualidade de vida dos servidores; contribui para o trabalho em equipe; melhora o desenvolvimento das atividades; diminui as ausências no trabalho e possibilita que o servidor TAE tenha mais tempo para cuidar de sua saúde e mais tempo para se capacitar.

Porém, alguns pontos precisam ser aprimorados, os quais comentamos a seguir.

Uma das chefias, que corresponde a 33,33% do total de respondentes, colocou que os horários da escala estão sendo cumpridos **parcialmente**.

Uma chefia ainda colocou que os servidores do setor demonstram colaboração entre si para a realização das atividades de modo **parcial**.

Ao final da avaliação, na questão onde é possível que a chefia coloque informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho, uma chefia informa que as respostas “parcialmente” em duas questões fechadas se devem a conduta de apenas um (uma) servidor (a) do setor.

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. Inicialmente deve ser identificada a causa desse descumprimento da escala de trabalho por parte desse (a) servidor (a). Se for algum problema de ordem prática, como transporte do servidor até o trabalho, por exemplo, a chefia e os servidores do setor, ajudados pela CPA-30 horas, se for o caso, devem encontrar uma forma de adequar seus horários de modo que todos cumpram sua carga horária adequadamente.

Caso seja uma questão em que já houve tentativa de resolução, mas o problema persiste, a CPA - 30 horas se coloca à disposição da chefia que fez esse relato para, em conjunto com a CIS, conversar sobre esse caso específico para buscarem uma solução.

Uma chefia também apontou a dificuldade em agendar reuniões com os servidores do setor. 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 ou pode haver a manutenção da jornada de 30 horas e a alteração do horário de trabalho do (s) servidor (es), desde que não haja prejuízo no atendimento ao público interno e externo.

## 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.

O setor Laboratório de Química não deveria ter sido incluído pela comissão no questionário de avaliação pelos usuários, pois as servidoras do setor não estão na jornada flexibilizada atualmente devido ao fato de uma servidora do setor estar de licença. Por isso, os resultados da avaliação do setor Laboratório de Química não estarão representados neste relatório.

**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	Contagem	Porcentagem
Sim	35	97,22%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	1	2,78%

**N = 36**

Na questão 1, 97,22% 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 e 2,78% disseram que o horário de atendimento de 12 horas ininterrupta não facilita o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no IFSULDEMINAS – Campus Pouso Alegre.

O usuário que respondeu negativamente em relação à questão sobre a facilitação do

acesso aos serviços do IFSULDEMINAS devido a flexibilização da jornada de trabalho e ampliação do horário de atendimento declarou que:

- a) Nem todos podem estar presentes em determinados setores nestas 12 horas.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Assistência ao Educando	21	58,33%
Biblioteca	20	55,56%
Registro Acadêmico (Secretaria)	18	50,00%
Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária	15	41,67%
Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão	20	55,56%
Gestão de Pessoas	26	72,22%
Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos	13	36,11%

Na questão 2, sobre os setores que o usuário utiliza, 58,33% dos usuários selecionaram o Setor de Assistência ao Educando; 55,56% a Biblioteca; 50,00% o Setor de Registros Acadêmicos; 41,67% a Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária; 55,56% a Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão; 72,22% o Setor de Gestão de Pessoas e 36,11% a Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos.

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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	19	90,48%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	1	4,76%
Não	1	4,76%

**N = 21**

Na tabela 3, notamos que 90,48 % dos usuários responderam que os quesitos (presteza e eficiência) no atendimento do SAE após a implantação da jornada flexibilizada se

manteve/melhorou; 4,76% responderam indiferente e 4,76% disseram que não houve manutenção ou melhora na prestação de serviços no setor com a jornada flexibilizada.

Como justificativa da negativa sobre a manutenção/melhoria da qualidade de atendimento (presteza e eficiência) no SAE com a jornada flexibilizada, o usuário declarou que:

- a) Às vezes o setor fica fechado.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Percentagem</b>
Sim	21	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 21**

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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Percentagem</b>
Sim	19	90,48%
Parcialmente	1	4,76%
Indiferente	1	4,76%
Não	0	0,00%

**N = 21**

Na tabela 5, 90,48% dos usuários responderam que encontraram o SAE aberto nos horários previstos para atendimento. 4,76 % dos usuários responderam parcialmente e 4,76% responderam indiferente.

Como justificativa da resposta “parcialmente” em relação ao setor estar aberto no

horário previsto para atendimento ao público o usuário declarou que:

- a) Já vi o setor fechado em horário que previa estar aberto.

### **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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	18	90,00%
Parcialmente	2	10,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 20**

Na tabela 6, notamos que 90,00% dos usuários responderam que os quesitos (presteza e eficiência) no atendimento da Biblioteca após a implantação da jornada flexibilizada se manteve ou melhorou e 10,00% responderam que a qualidade no atendimento do setor se manteve ou melhorou parcialmente.

Em relação às respostas “parcialmente” na questão sobre a manutenção e melhora no atendimento do setor com a jornada flexibilizada, não foi colocada justificativa pelos dois usuários que marcaram essa opção.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	19	95,00%
Parcialmente	1	5,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 20**

Na tabela 7, aparece que 95,00% dos usuários responderam que o horário de atendimento da Biblioteca foi divulgado em local visível e 5,00% respondeu que foi divulgado parcialmente.

Em relação à única resposta “parcialmente” na questão sobre a divulgação do horário do setor em local visível, não foi colocada justificativa pelo usuário que marcou essa opção.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	19	95,00%
Parcialmente	1	5,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 20**

Na tabela 8, vemos que 95,00% dos usuários responderam que encontram a Biblioteca aberta nos horários previstos para atendimento e 5,00 % dos usuários responderam que encontram parcialmente.

Como justificativa da resposta “parcialmente” sobre o setor estar aberto no horário previsto para atendimento ao público o usuário declarou que:

a) Já precisei da biblioteca e a mesma estava fechada em horário previsto para estar aberta.

#### 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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	16	88,89%
Parcialmente	1	5,56%
Indiferente	0	0,00%
Não	1	5,56%

**N = 18**

Na tabela 9, notamos que 88,89% dos usuários responderam que a qualidade (presteza



e eficiência) no atendimento da Secretaria após a jornada flexibilizada se manteve ou melhorou; 5,56% responderam que a qualidade no atendimento do setor se manteve ou melhorou parcialmente e 5,56% responderam que não houve manutenção/melhoria na qualidade no atendimento da Secretaria com a jornada flexibilizada.

Como justificativa da resposta ser negativa em relação à manutenção/melhoria na qualidade no atendimento da Secretaria com a jornada flexibilizada o usuário declarou que:

a) Há poucos funcionários para um público muito grande. Isto se agrava em horários “de pico”, como os horários entre as aulas, em especial no início da noite.

Em relação à resposta “parcialmente” na questão, não foi colocada justificativa pelo usuário que marcou essa opção.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	16	88,89%
Parcialmente	2	11,11%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 18**

Na tabela 10, aparece que 88,89% dos usuários responderam que o horário de atendimento da Secretaria foi divulgado em local visível e 11,11% respondeu que o horário foi divulgado parcialmente.

Em relação às respostas “parcialmente” na questão sobre a divulgação do horário do setor em local visível, não foi colocada justificativa pelos usuários que marcaram essa opção.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	16	88,89%
Parcialmente	2	11,11%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 18**

Na tabela 11, vemos que 88,89% dos usuários responderam que encontraram a Secretaria aberta nos horários previstos para atendimento e 11,11 % dos usuários responderam que encontram a Secretaria aberta parcialmente.

Como justificativa das respostas “parcialmente”, em relação ao setor estar aberto no horário previsto para atendimento ao público, os usuários declararam que:

- a) Usuários se dirigem ao SAE dizendo que a SRA encontra-se fechada.
- b) Eventualmente também se encontra o setor fechado em horário previsto para estar aberto.

### **Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária**

**Tabela 12: 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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	15	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 15**

Na tabela 12, notamos que 100,00% 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.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	15	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 15**

Na tabela 13, 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: Questão 5 – Sobre a Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária, você encontra o setor aberto no horário previsto para atendimento ao público?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	15	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 15**

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: 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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	19	95,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	1	5,00%

**N = 20**

Na tabela 15, 95,00% 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 5,00% respondeu que não houve manutenção ou melhoria na qualidade no atendimento.

Como justificativa da negativa sobre a manutenção/melhoria da qualidade (presteza e eficiência) no atendimento da Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão, com a jornada flexibilizada, o usuário declarou que:

a) Nem sempre se encontram no setor funcionários ligados a determinadas atividades.  
Ex.: Estágio.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	19	95,00%
Parcialmente	1	5,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 20**

Na tabela 16, aparece que 95,00% dos usuários responderam que o horário de atendimento do DEPE foi divulgado em local visível e 5,00% responderam que parcialmente.

Em relação à resposta “parcialmente” na questão sobre a divulgação do horário do setor em local visível, não foi colocada justificativa pelo usuário que marcou essa opção.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	18	90,00%
Parcialmente	2	10,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 20**

Na tabela 17, vemos que 90,00% dos usuários responderam que encontraram a Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão aberta nos horários previstos para atendimento e 10,00% dos usuários do DEPE responderam que parcialmente.

Como justificativa das respostas “parcialmente”, em relação ao setor estar aberto no

horário previsto para atendimento ao público, os usuários declararam que:

a) Nem sempre há alguém dos setores na sala, quando se precisa falar com eles. Com frequência não atendem ao telefone.

b) Às vezes o horário fixado na porta não condiz com os funcionários presentes no setor.

### **Gestão de Pessoas**

**Tabela 18: 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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	25	96,15%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	1	3,85%
Não	0	0,00%

**N = 26**

Na tabela 18, vemos que 96,15% dos usuários responderam que a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento da Gestão de Pessoas, com a jornada flexibilizada se manteve ou melhorou e 3,85% dos usuários responderam que parcialmente.

Em relação à resposta “parcialmente” na questão sobre manutenção/melhora da qualidade de atendimento no setor, não foi colocada justificativa pelo usuário que marcou essa opção.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	26	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 26**

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	26	100,00%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 26**

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: 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?**

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	12	92,31%
Parcialmente	1	7,69%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 13**

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.

Em relação à resposta “parcialmente” na questão sobre manutenção/melhora da qualidade de atendimento no setor, não foi colocada justificativa pelo usuário que marcou essa

opção.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	12	92,31%
Parcialmente	1	7,69%
Indiferente	0	0,00%
Não	0	0,00%

**N = 13**

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.

Em relação à resposta “parcialmente” na questão sobre o horário de atendimento do setor ser divulgado em local visível, não foi colocada justificativa pelo usuário que marcou essa opção.

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

<b>Resposta</b>	<b>Contagem</b>	<b>Porcentagem</b>
Sim	12	92,31%
Parcialmente	0	0,00%
Indiferente	1	7,69%
Não	0	0,00%

**N = 13**

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.

**Questão 06 (aberta) Caso julgue necessário, apresente informações adicionais acerca da flexibilização da jornada de trabalho.**

Nesta questão, seis dos usuários quiseram se manifestar. Os comentários são transcritos literalmente a seguir:

a) *O setor de TI deveria também fazer 30h, pois além de termos cursos diurno que necessitam muitas vezes do atendimento da TI, também existem os computadores e impressoras que geralmente precisam de manutenção, e muitos professores o usam entre as 17h às 19h, seja por causa do encerramento das aulas do período vespertino, seja por causa do início das aulas do período diurno.*

b) *A Jornada Flexibilizada amplia o leque de horários nos quais poderemos procurar os setores dos quais necessitamos. Isso "destrava" o trabalho, uma vez que as demandas, na maioria das vezes, podem ser resolvidas com mais rapidez. Mesmo quando a solução não é instantânea, só o fato de algum encaminhamento poder ser dado no momento em que o setor é procurado já dá uma maior celeridade às questões.*

c) *O setor de laboratório e o almoxarifado por não fazer a jornada flexibilizada apresentaram fechados no horário de almoço neste semestre. Já precisei do serviço do almoxarifado no horário do almoço e este se encontrava fechado.*

d) *Com relação ao setor "Coordenadoria de Infraestrutura e serviços (Almoxarifado, transporte e patrimônio –mobiliário)", a prestação de serviços foi ampliada quando houve jornada flexibilizada trazendo benefícios como os demais setores avaliados. Desmarquei o setor por atualmente não ter essa flexibilização, embora seja usuário também.*

e) *Contribui, e muito, na qualidade de vida dos servidores, questão importantíssima nos dias atuais, mantendo e ampliando o atendimento, sem prejudicá-lo.*

f) *A jornada flexibilizada é um ganho na qualidade/eficiência dos serviços prestados na instituição e na qualidade de vida do servidor.*



## **5.1 Considerações da CPA-30h Campus Pouso Alegre sobre a avaliação da Jornada flexibilizada pelos Usuários**

A maioria dos usuários respondeu 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.

Na questão sobre a manutenção e melhoria na qualidade (presteza e eficiência) no atendimento dos setores após a jornada flexibilizada, a maioria dos usuários dos setores SAE, Biblioteca, Secretaria, DEPE, Gestão de Pessoas e Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos e todos os usuários da coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária responderam que houve manutenção ou melhora no atendimento.

Um usuário do SAE que respondeu que a flexibilização não manteve e nem melhorou a qualidade do atendimento justificou-se dizendo que “às vezes o setor fica fechado”.

Na avaliação de um usuário do DEPE, que também informou que não houve manutenção ou melhora no atendimento do setor com as 30 horas, este afirma que “nem sempre se encontram no setor funcionários ligados a determinadas atividades. Ex.: Estágio”.

Um usuário da secretaria justificou sua resposta negativa dizendo que “há poucos funcionários para um público muito grande. Isto se agrava em horários “de pico”, como os horários entre as aulas, em especial no início da noite”.

Com a jornada flexibilizada 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.

De acordo com o artigo 9º da resolução 42/2015 do CONSUP do IFSULDEMINAS, qualquer interrupção no atendimento regular ao público usuário, sem a devida justificativa, poderá ser protocolada, por qualquer pessoa, à Direção-Geral/Reitoria, para que o ocorrido seja averiguado.

Retomando um dado da avaliação dos TAEs, um (a) servidor (a) TAE explica que é comum que o usuário associe que o SAE é apenas a sala dos assistentes de alunos e que quando o usuário vê a sala dos assistentes de alunos fechada (por estes estarem atendendo outras demandas no campus) costumam falar que o setor está fechado.

Então, é importante que o usuário sempre seja orientado a procurar a sala das demais profissionais (assistente social, enfermeira, intérprete de libras, pedagoga e psicóloga) quando

os assistentes de alunos estiverem atendendo demandas fora de suas salas e sempre seja orientado que o setor SAE é composto pelos assistentes de alunos e os demais profissionais citados, mesmo estes estando em espaço físico diferente do espaço dos assistentes de alunos.

É preciso compreender também que, em função dos limites de tempo e de servidores, independente da quantidade de horas trabalhadas, sempre haverá momentos em que o servidor terá que se ausentar do local de trabalho. Reuniões, assuntos relativos ao trabalho ou até mesmo certos atendimentos, frequentemente tem que ocorrer fora do local de trabalho do servidor. É impossível que o servidor permaneça 6h de trabalho sem nunca precisar sair do setor. Nesse caso, todos os servidores já foram orientados a afixar na porta uma justificativa para a sua ausência e, se possível, identificar nela o local onde possa ser encontrado.

Além disso, é necessário que todos os setores divulguem as escalas de trabalho de cada servidor, no campus e no site institucional, e que os servidores cumpram a sua escala de trabalho.

No caso do apontamento feito por um usuário onde este relata que “nem sempre se encontram no setor funcionários ligados a determinadas atividade”, é necessário esclarecer que mesmo que o servidor responsável por uma determinada atividade faça 8 horas diárias no campus ele não conseguirá cobrir todos os horários de funcionamento do setor.

Além disso, é importante esclarecer também que o atendimento ininterrupto não é sinônimo de solução instantânea de problemas. Independente da carga horária do servidor sempre haverá situações cujo término das soluções terá que ficar para o dia seguinte.

Então, é importante que os demais servidores do setor, juntamente com a chefia, atendam, dentro de suas possibilidades, as demandas que surgirem ou orientem o usuário sobre os horários de trabalho do servidor ou até peçam o contato do usuário para que o servidor entre em contato posteriormente.

Nesse sentido, é importante que um servidor conheça um pouco da rotina do colega, mesmo os ocupantes de cargos específicos com relação aos demais, e vice-versa. Apesar de existirem atividades próprias de cada cargo que não podem ser realizadas por outros, certas atividades, como a recepção e entrega de documentos, entrega de materiais, prestação de informação, dentre outros, podem e devem ser compartilhados.

Em relação ao apontamento de um usuário sobre a quantidade pequena de funcionários para os “horários de pico” na secretaria, é importante que a chefia avalie melhor essa situação e, se for o caso, se possível, haja um remanejamento dos servidores conforme

coloca o artigo 14 da resolução 42/2015 do CONSUP do IFSULDEMINAS: “No interesse da Administração Pública, da melhoria do atendimento ao público e das necessidades institucionais, 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”. (?????)

A maioria dos usuários dos setores Secretaria, DEPE, Biblioteca, Gestão de pessoas e Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos e todos os usuários do SAE e da Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária informaram que o horário de atendimento do setor foi divulgado em local visível. Os usuários que marcaram a opção “parcialmente” não colocaram justificativa.

A CPA-30 horas reitera a necessidade de que as chefias imediatas mantenham a escala atualizada e nominal dos servidores Técnico-Administrativos em jornada de 30 horas, com os dias e horários dos seus expedientes em local visível e com grande circulação dos usuários dos serviços, e também no sítio eletrônico do Campus.

Em relação a questão sobre o usuário encontrar o setor aberto no horário previsto para atendimento ao público, a maioria dos usuários do SAE, Biblioteca, Secretaria, DEPE e Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos e todos os usuários da Gestão de Pessoas e Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária informaram que encontram o setor aberto nos horários previstos de atendimento.

Para alguns usuários do SAE, Biblioteca e Secretaria que marcaram a opção “parcialmente” houve o relato de já terem encontrado os setores fechados em horário previsto para estarem abertos. Alguns usuários do DEPE também marcaram a opção “parcialmente” informando que nem sempre encontram alguém dos setores na sala e que os servidores do setor não atendem o telefone, além do horário fixado na porta não condizer com os funcionários presentes no setor.

Em relação a escala de trabalho não condizer com a realidade, é função da chefia e servidores do setor se atentaram para isso, para que o usuário tenha informações corretas sobre os horários de funcionamento do setor e escala de trabalho de cada servidor.

Alguns relatos chamaram atenção na última questão aberta da avaliação dos usuários, sendo apresentados a seguir.

Houve uma manifestação sobre a necessidade, segundo o usuário, do Núcleo de Tecnologia, Informação e Comunicação (NTIC) do Campus pouso Alegre estar em jornada

flexibilizada. De acordo com o usuário, a flexibilização da jornada de trabalho no NTIC se faz necessária porque além das demandas dos cursos diurnos pelos serviços deste setor, há demanda nos intervalos entre os períodos de aulas.

Quando houve a implementação da jornada flexibilizada no Campus Pouso Alegre, os servidores do NTIC aderiram à jornada de 30 horas. Então, o setor funcionava ininterruptamente das 7h às 22h30, permitindo que essas demandas apontadas por esse usuário fossem atendidas.

Isso mostra que a jornada flexibilizada, por garantir o atendimento ininterrupto por no mínimo 12 horas, contribui para a melhoria no atendimento aos usuários.

Atualmente, por opção dos servidores do NTIC, o setor não está em jornada flexibilizada.

Um outro usuário aponta que a jornada flexibilizada amplia os horários de atendimento e que mesmo que a demanda não seja resolvida no momento em que o usuário procura o setor, já é possível que o setor faça os encaminhamentos necessários para o atendimento da demanda.

Houve uma manifestação de um usuário dizendo que precisou do setor de laboratório e almoxarifado no horário de almoço, mas que não conseguiu ser atendido, pois os setores não estão em jornada flexibilizada nesse semestre. Um outro usuário ainda apontou que a prestação de serviços na Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços foi ampliada quando houve jornada flexibilizada, trazendo benefícios aos usuários.

Os setores de Infraestrutura e Serviços (onde há atendimento do almoxarifado, transporte, patrimônio) e o laboratório de Química não estão em jornada flexibilizada, pois atualmente a quantidade de servidores nesses setores é insuficiente para que o setor possa aderir à jornada flexibilizada.

Em relação ao laboratório de Edificações, por opção dos servidores deste setor, atualmente o laboratório não está em jornada flexibilizada.

Outros usuários ainda falam sobre os benefícios da jornada flexibilizada na qualidade de vida dos servidores e na ampliação dos horários de atendimento ao usuário e ganhos na qualidade e eficiência dos serviços prestados.

## 6 CONCLUSÃO

De modo geral, sob a ótica das 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.

**ANEXO A – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS TAES**

**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:**

---

---

---

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

---

---

---

**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 diminuiriam?

- 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:

---

---

---

8. Quais as desvantagens da jornada flexibilizada? 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) Selecione os setores que você utiliza:

- ( ) Assistência ao Educando  
( ) Biblioteca  
( ) Registro Acadêmico (Secretaria)  
( ) Laboratório de Química  
( ) Coordenadoria Contábil, Financeira e Orçamentária (Auxílio estudantil)  
( ) Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão (Estágios e Simulados)  
( ) Coordenadoria de Infraestrutura e serviços (Almoxarifado, transporte e patrimônio – mobiliário)  
( ) Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos

3. 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: \_\_\_\_\_.

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

- Sim
- Parcialmente
- Indiferente
- Não. Justifique: \_\_\_\_\_.

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

- Sim
- Parcialmente. Justifique
- Indiferente
- Não. Justifique: \_\_\_\_\_.

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

---

---

---

---

---