

AValiação SEMESTRAL DA JORNADA FLEXIBILIZADA DOS TAEs

No dia 1º de Março de 2016 foi implementada a jornada flexibilizada de trabalho dos TAEs do IFSULDEMINAS por meio da Portaria nº 265, de 23 de fevereiro de 2016. A flexibilização da jornada de trabalho segue o previsto no Decreto 1590/95 e tem por objetivo primordial a prestação de atendimento ininterrupto ao público por, no mínimo, 12 horas diárias.

Conforme previsto na Resolução 42/2015 do Conselho Superior do IFSULDEMINAS (CONSUP), deverá ser realizada semestralmente uma avaliação a respeito da Jornada Flexibilizada dos TAEs com o intuito de aprimorar o atendimento prestado pelos setores. As avaliações anteriores ocorreram em setembro/2016 e maio/2017.

A CPA30HORAS do Campus Poços de Caldas realizou entre os dias 01 e 15/12/17 sua terceira avaliação, referente ao período de 1º de março de 2017 à 31 de agosto de 2017. A avaliação abordou todos os setores do Campus Poços de Caldas (com exceção do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação, pois ele não realizava a flexibilização de horário no período avaliado), com as seguintes questões:

- A qual desses grupos você pertence? (discente, docente ou TAE)
- Você já precisou dos serviços desse setor?
Caso a resposta fosse “não” ou “não tenho condições de responder”, automaticamente era direcionado para o próximo setor;
Caso a resposta fosse “sim”, era direcionado aos demais questionamentos.
- Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?
- Como você avalia o horário de atendimento do setor?
- Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?
- Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?
- Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo.

A divulgação ocorreu via e-mail institucional enviado no dia 01 de dezembro, bem como publicada no site do Campus contendo o link para acesso às avaliações.

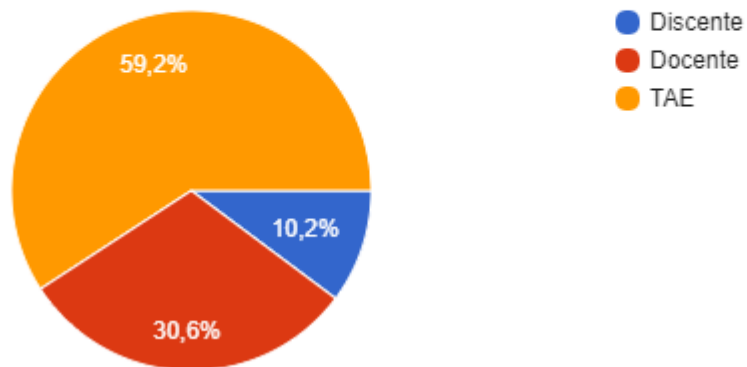
Segue o resultado da avaliação, questão por questão, para cada setor avaliado. As respostas foram compiladas em um gráfico geral por setor avaliado.

C. P. A. 30 horas

49 respostas

A qual desses grupos você pertence?

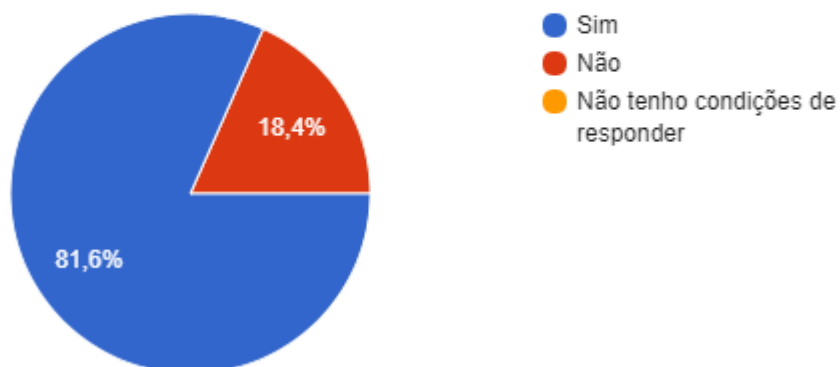
49 respostas



Gestão de Pessoas

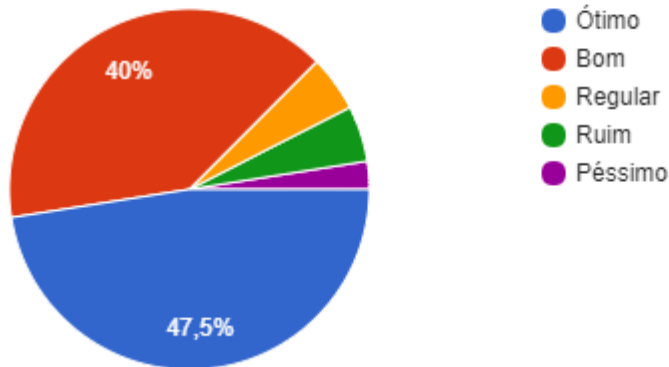
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



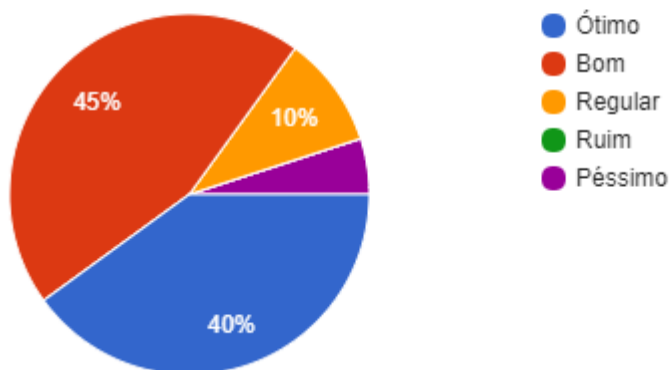
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

40 respostas



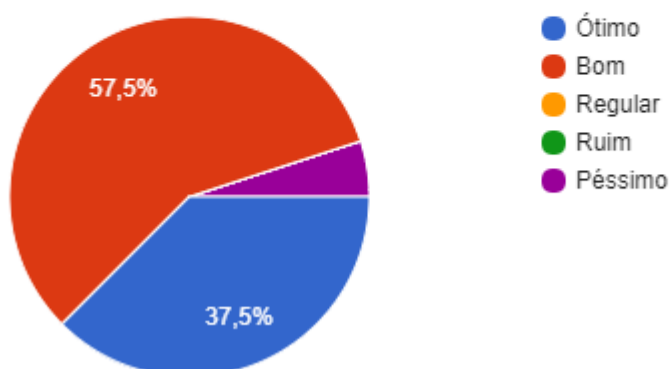
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

40 respostas



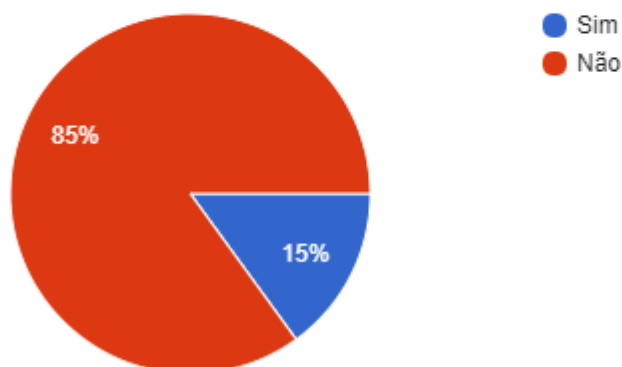
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

40 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

40 respostas



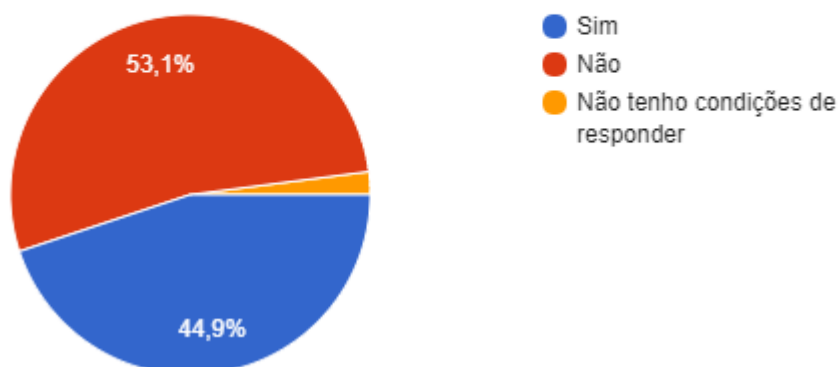
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 3 respostas

- Sugiro que haja mais autonomia do setor para atender as demandas dos servidores. Atualmente, o serviço parece estar muito centralizado na DGP.
- Na ausência do servidor no setor outro ligado ao mesmo deverá atender sempre as demandas, para que não haja insatisfação no público atendido.
- Treinamento aos usuários sobre os processos do setor

Setor Financeiro

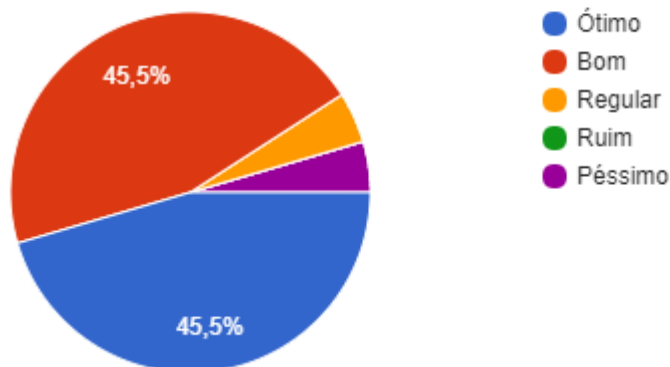
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



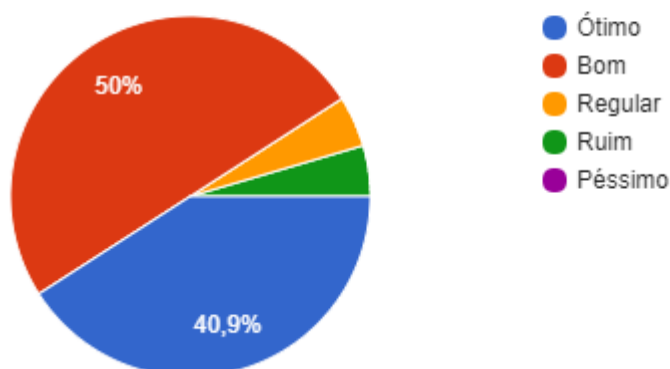
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

22 respostas



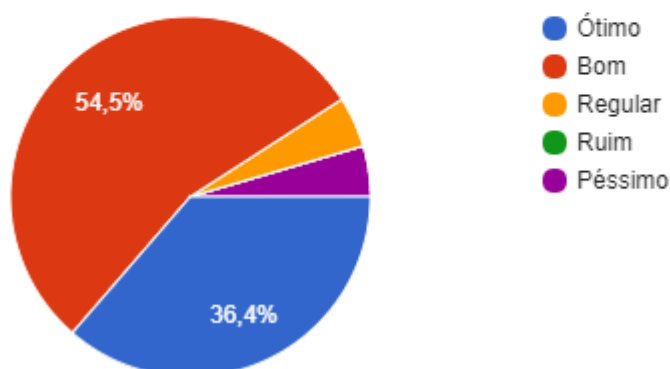
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

22 respostas



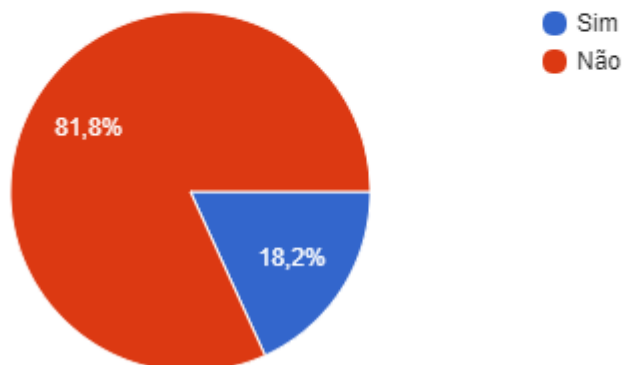
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

22 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

22 respostas



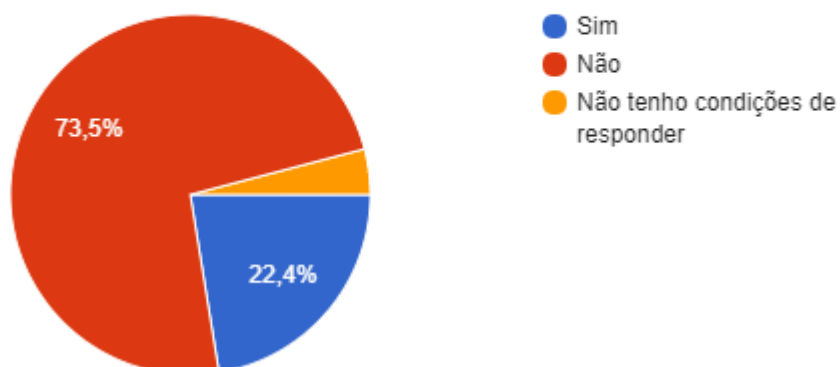
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Setor Contábil

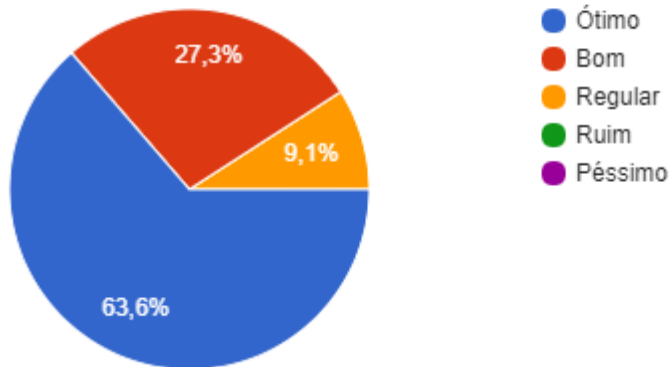
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



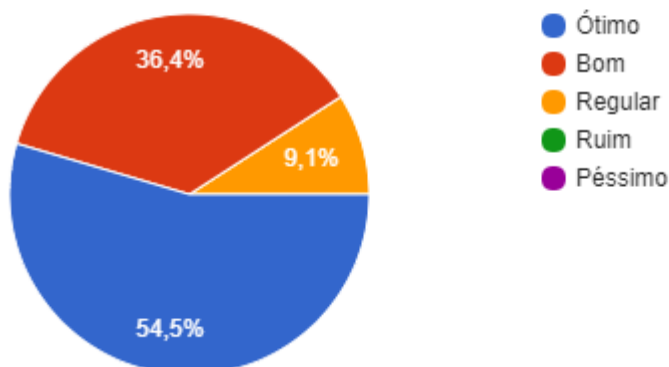
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

11 respostas



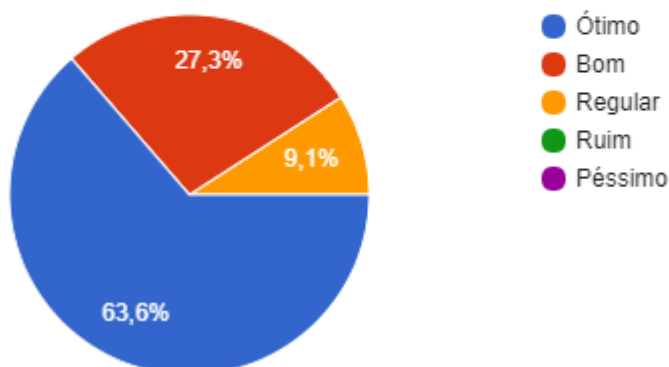
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

11 respostas



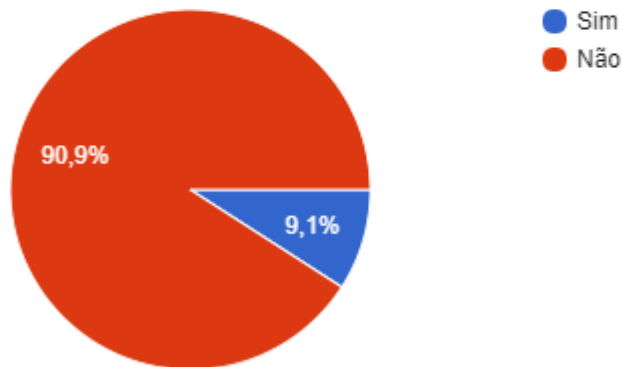
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

11 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

11 respostas



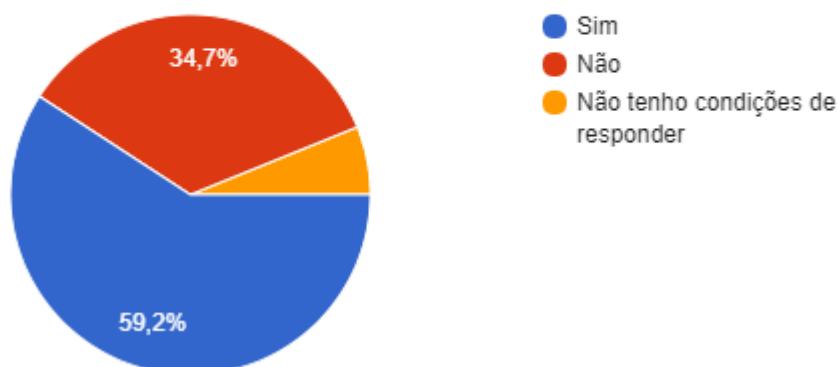
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Setor Infraestrutura

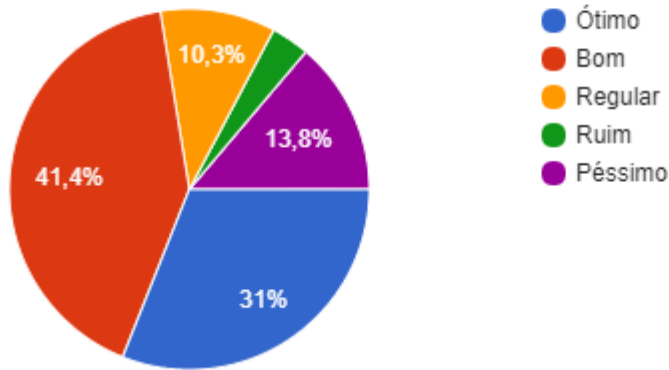
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



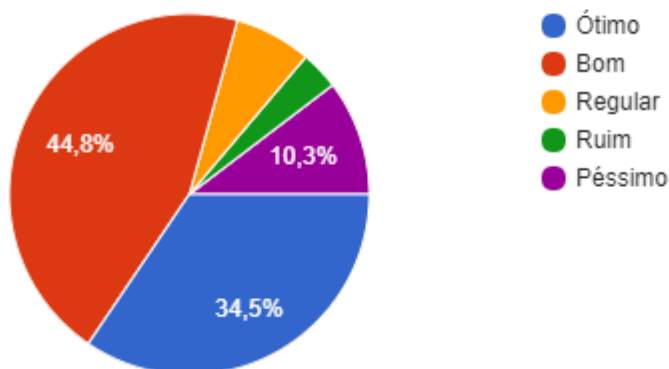
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

29 respostas



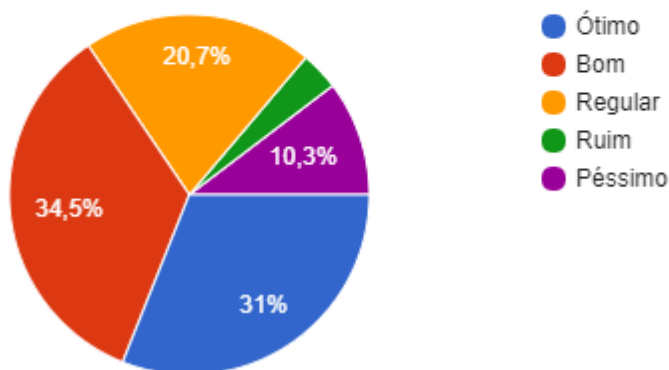
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

29 respostas



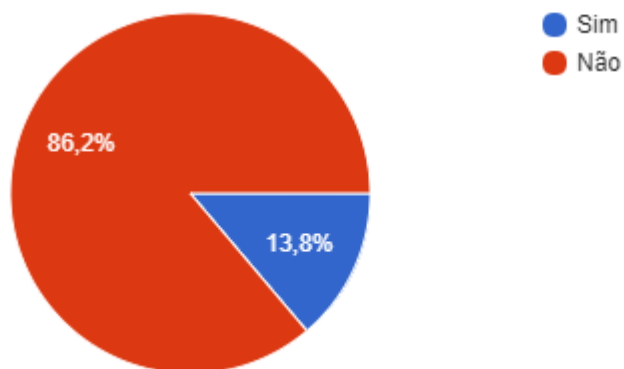
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

29 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

29 respostas



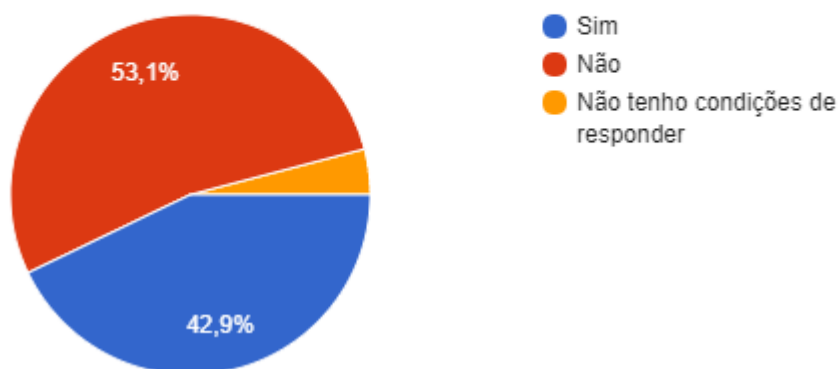
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 1 resposta

- Servidor com atendimento muito ruim; confusões constantes nas reservas de veículos; falha de comunicação entre os servidores que atendem no setor.

Coordenadoria de Planejamento

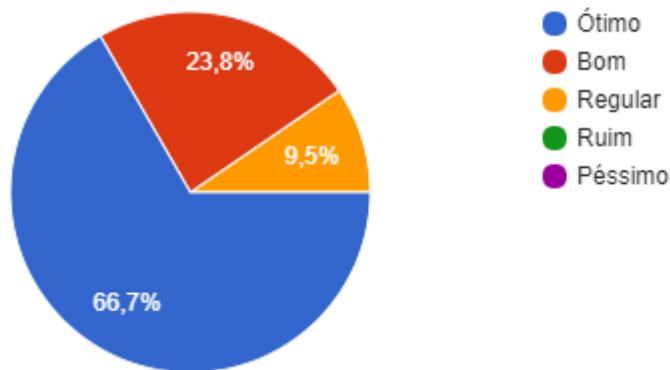
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



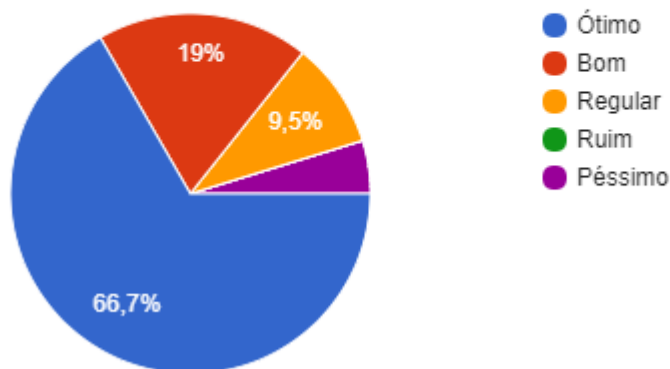
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

21 respostas



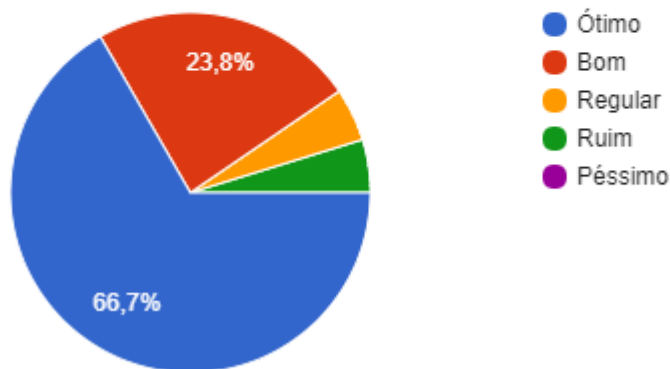
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

21 respostas



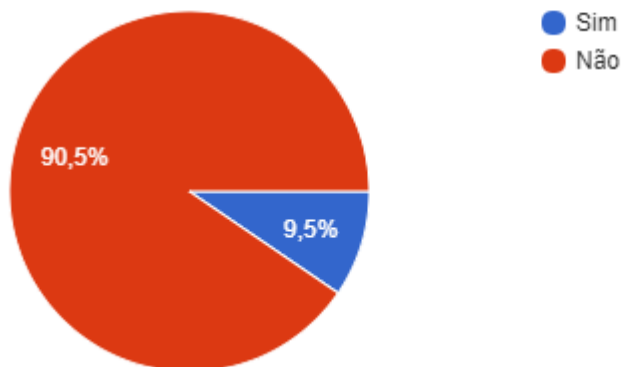
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

21 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

21 respostas



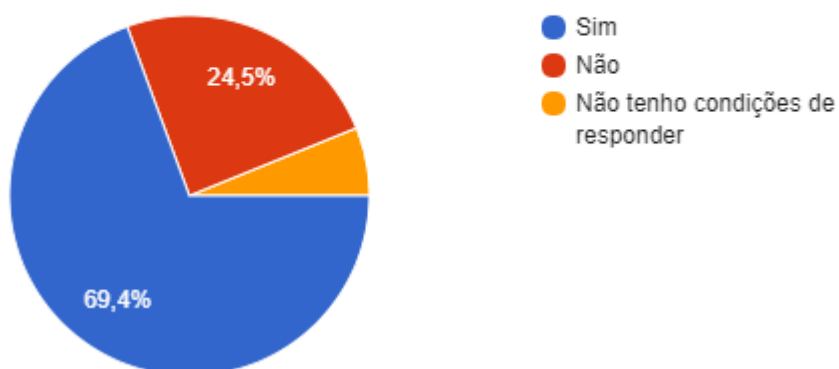
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo.0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Setor Almoxarifado e Patrimônio

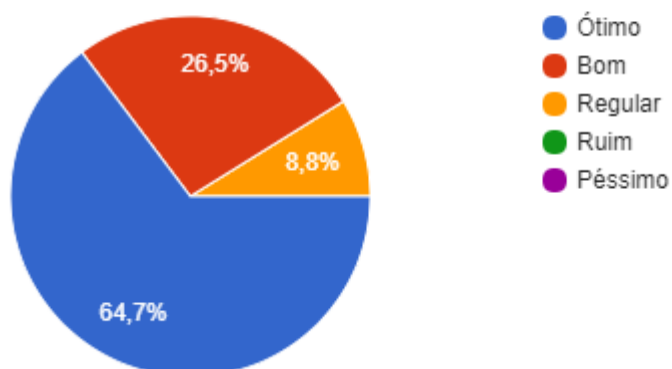
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



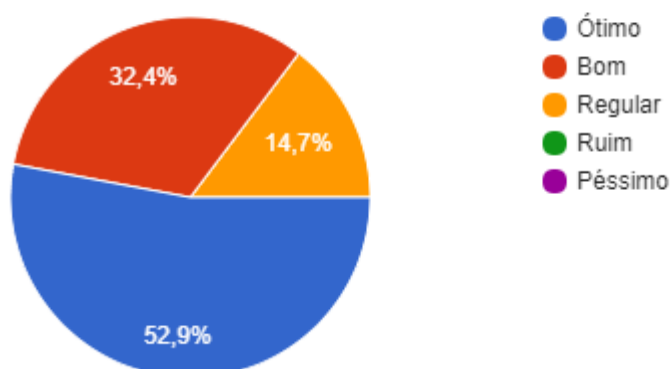
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

34 respostas



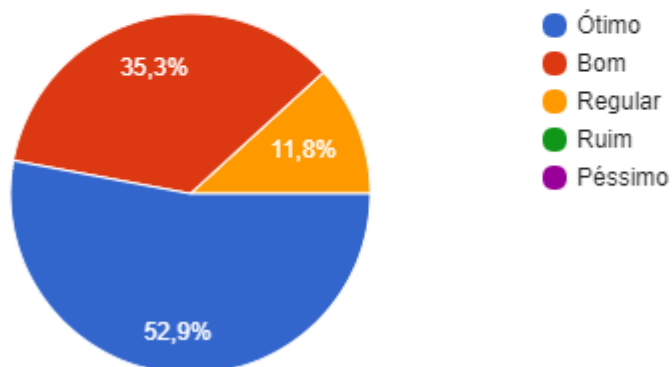
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

34 respostas



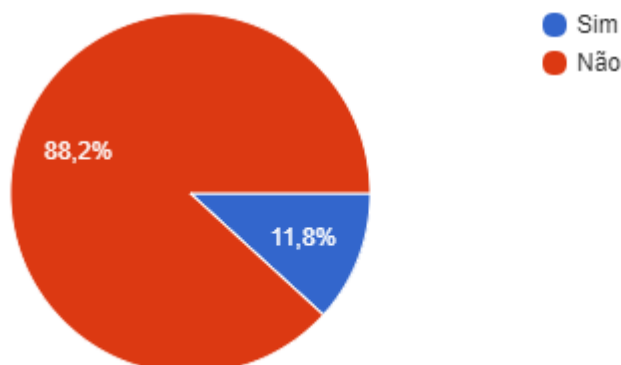
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

34 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

34 respostas



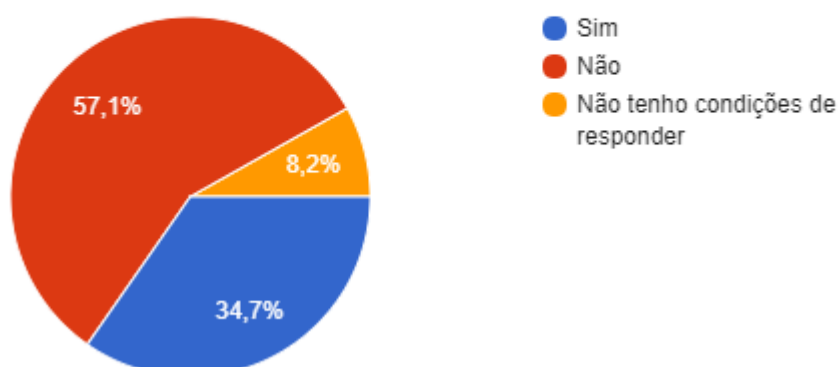
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 4 respostas

- As entregas de materiais deveriam ser atendidas de segunda a sexta.
- Sugiro que as requisições de materiais sejam atendidas em mais dias da semana.
- Poucos períodos para retirada de material. Se acontece alguma emergência ninguém te atende.
- Houve falta de pincéis durante um bom tempo no campus por falta de planejamento de compras deste material e eu precisei deste material justo nessa época. Numa escola, essa falta não pode ocorrer em momento algum. Não sei exatamente se isso é responsabilidade deste setor, se não for, peço a gentileza de enviar este comentário ao setor responsável por essa atividade.

Setor de Licitações

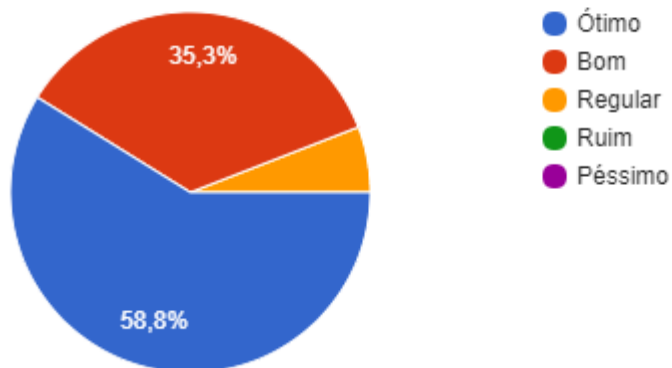
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



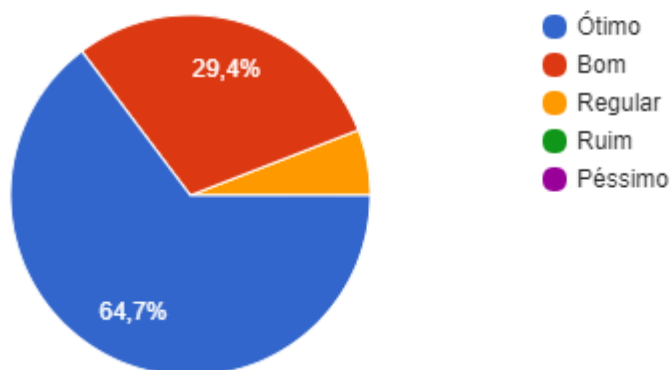
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

17 respostas



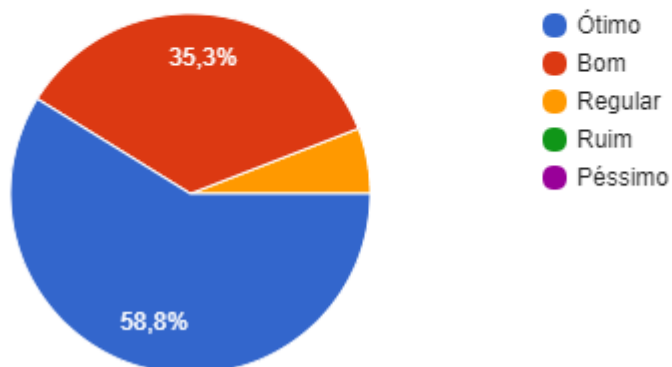
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

17 respostas



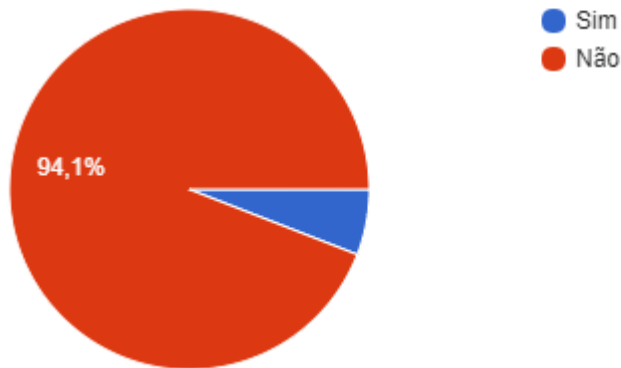
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

17 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

17 respostas



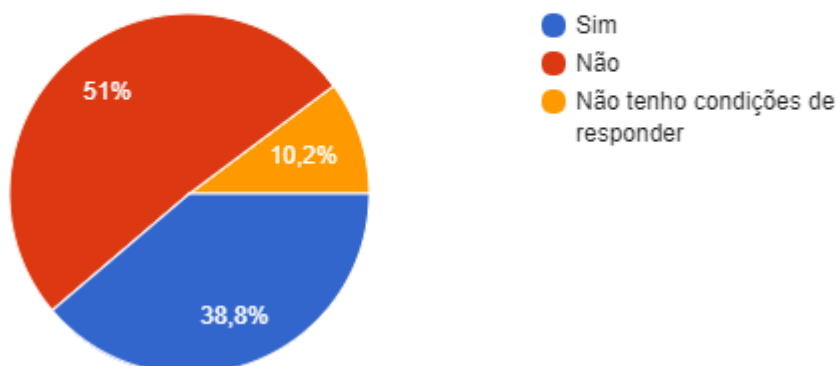
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo.0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Setor Contratos

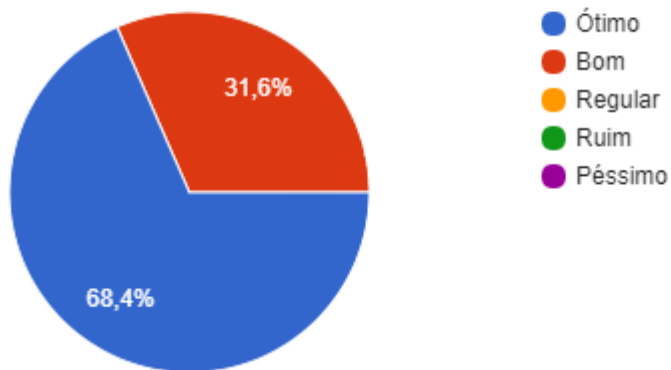
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



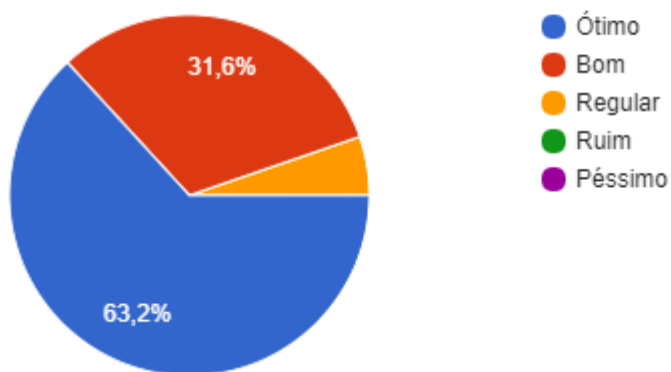
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

19 respostas



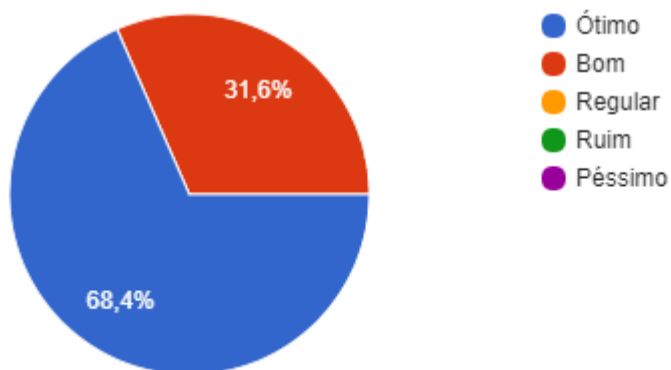
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

19 respostas



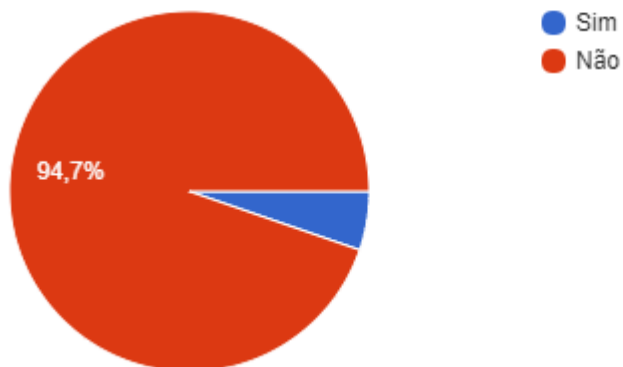
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

19 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

19 respostas



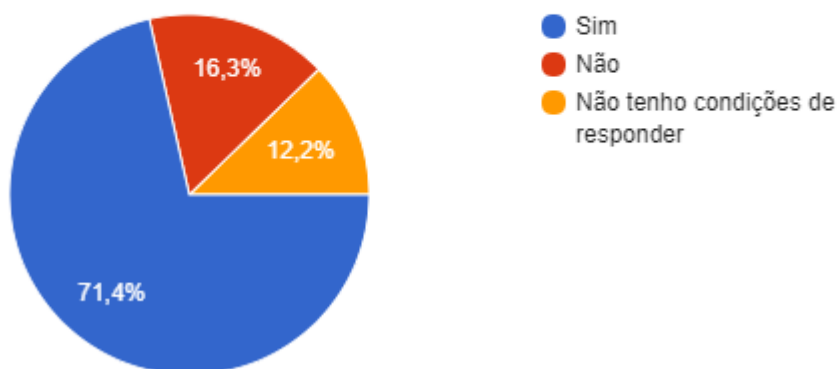
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Coordenadoria de Ensino

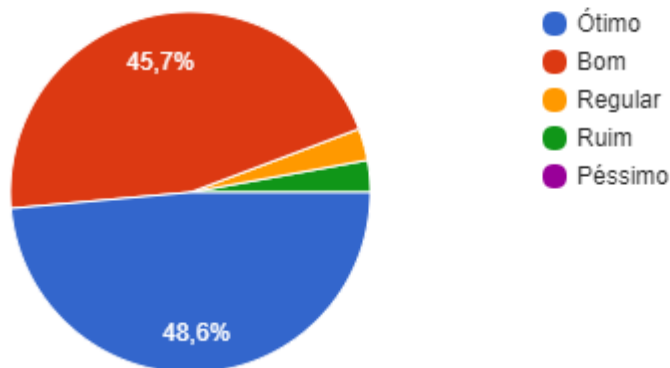
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



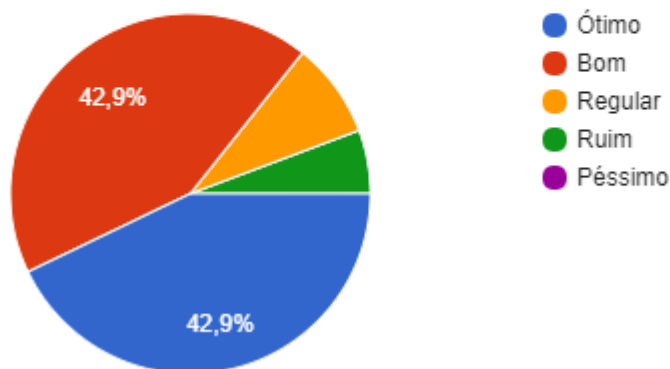
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

35 respostas



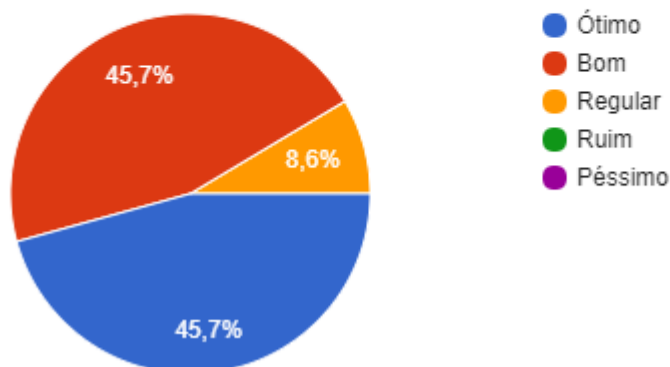
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

35 respostas



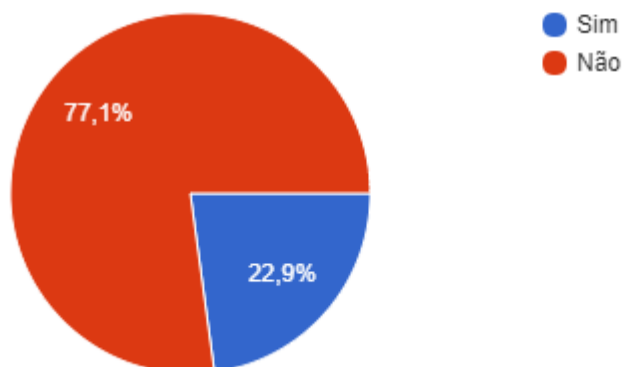
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

35 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

35 respostas



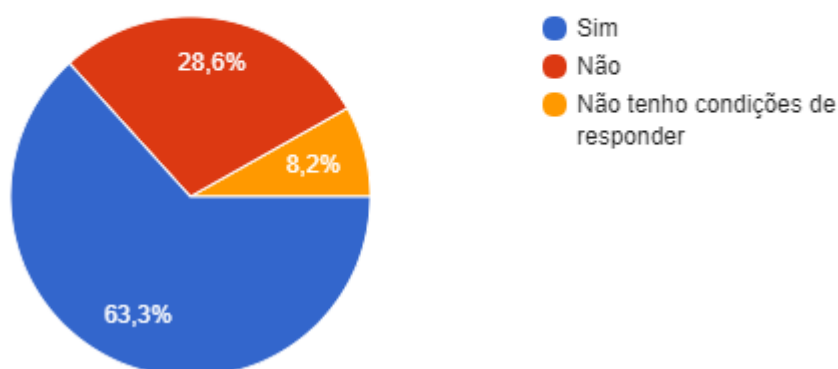
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo.3 respostas

- Sugiro mais reuniões desta coordenação com os setores subordinados.
- Difícil avaliar esse setor pois existem muitas subdivisões dentro dele. Os principais problemas que vejo são em relação aos técnicos de laboratório que não conseguem atender todos os horários que os cursos precisam, como manhã, tarde e noite fazendo as 6h apenas.
- Tive dificuldades de encontrar material de uso (pincéis e apagadores) algumas vezes durante o semestre, seja por falta da compra dos mesmos, seja por ausência de alguém na sala para que eu pudesse pegá-los em horários noturnos. Essa logística dos pincéis e apagadores estarem localizados na Coordenação de Ensino é ruim, pois não cobre todos os horários de aulas em que este acesso é necessário. Talvez a secretaria fosse um local mais adequado para o fornecimento destes materiais, com o respectivo controle das quantidades entregues a cada professor (para não haver abusos). Além disso, a falta de pincéis e apagadores numa escola não pode acontecer em momento algum. Deve haver maior atenção ao planejamento de compras destes materiais para evitar essa situação.

Biblioteca

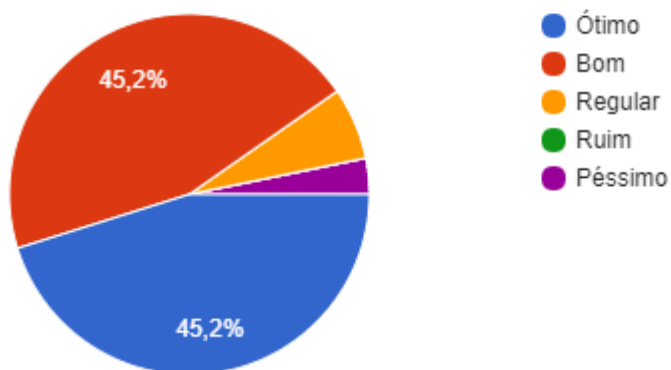
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



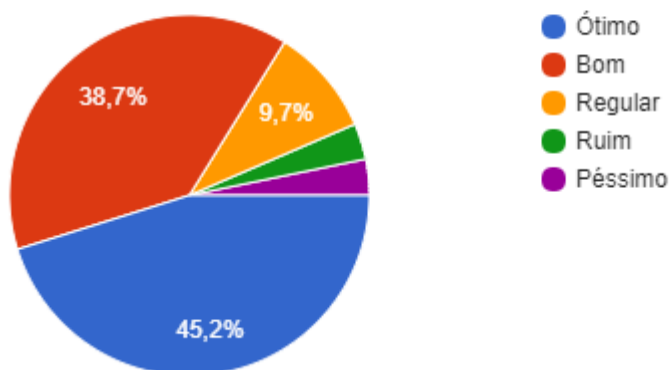
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

31 respostas



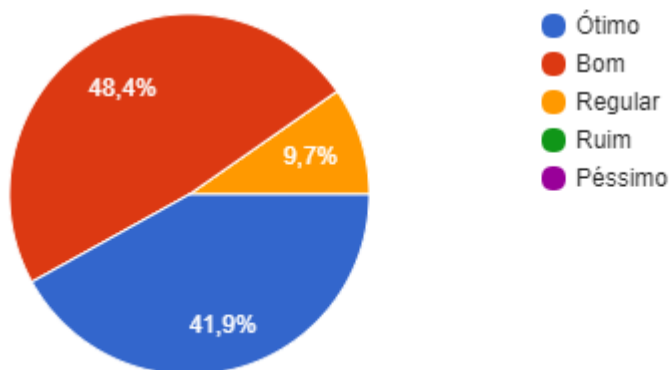
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

31 respostas



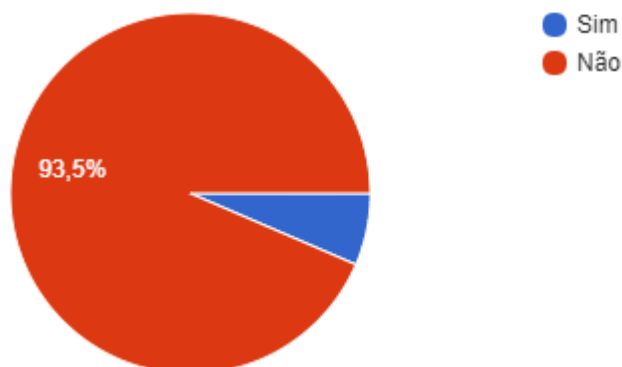
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

31 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

31 respostas



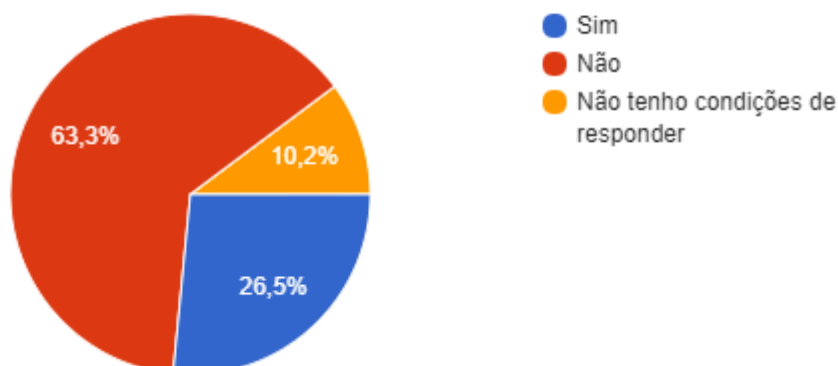
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 2 respostas

- Durante período letivo os horários deveriam atender e alinhar com o horário de início das aulas de manhã e término das aulas no noturno. Muitas vezes os alunos procuraram a biblioteca depois das 21h e ela estava fechada
- Todos os que trabalham neste setor atendem muito bem, com rapidez e vontade de ajudar.

Laboratórios de Química e Biologia

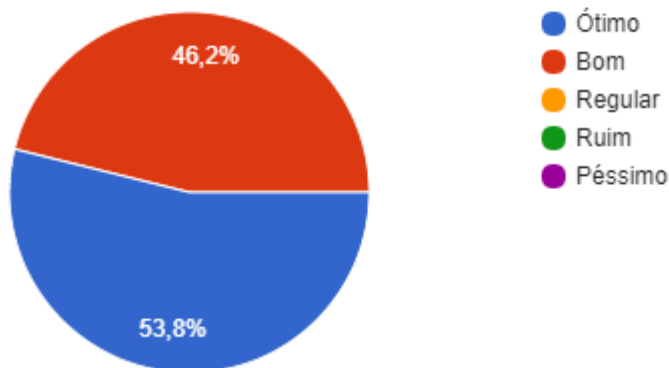
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



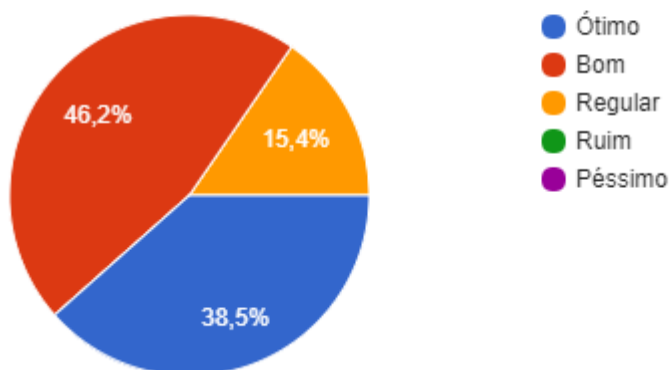
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

13 respostas



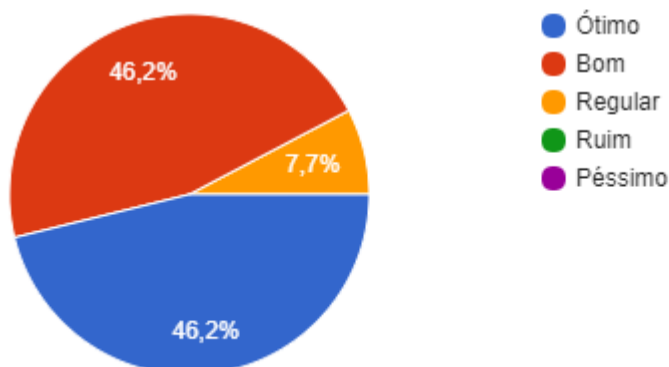
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

13 respostas



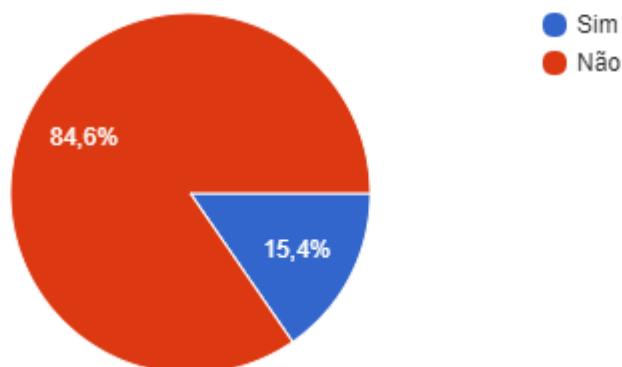
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

13 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

13 respostas



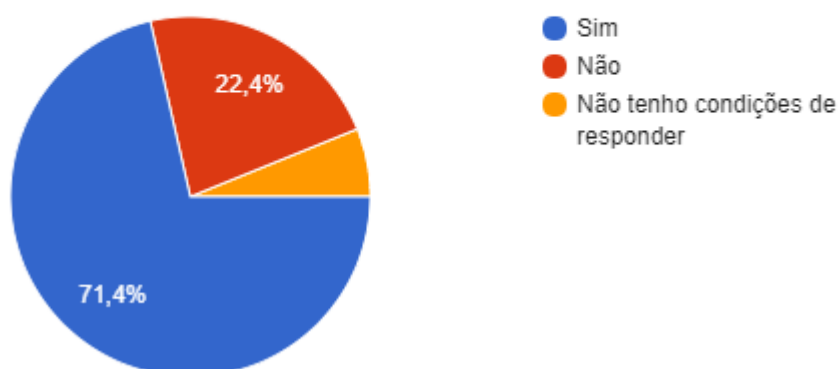
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 1 resposta

- Os técnicos que atendem a esses laboratórios estão envolvidos em outras ações/comissões do campus. Isso atrapalha bastante os cuidados com os laboratórios e o auxílio e participação nas aulas práticas. As ações de fiscal de contrato, em especial, tomam muito tempo dos técnicos desses laboratórios.

Secretaria de Registros Acadêmicos

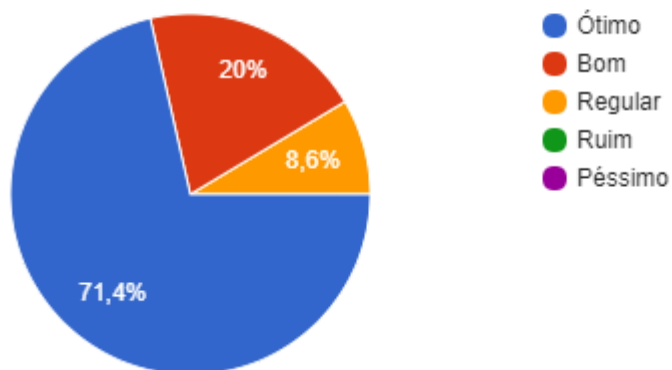
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



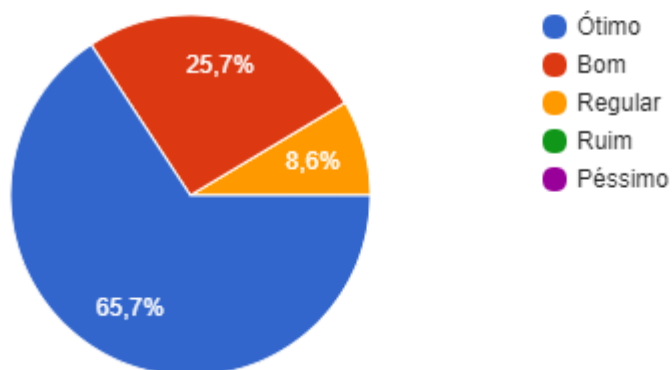
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

35 respostas



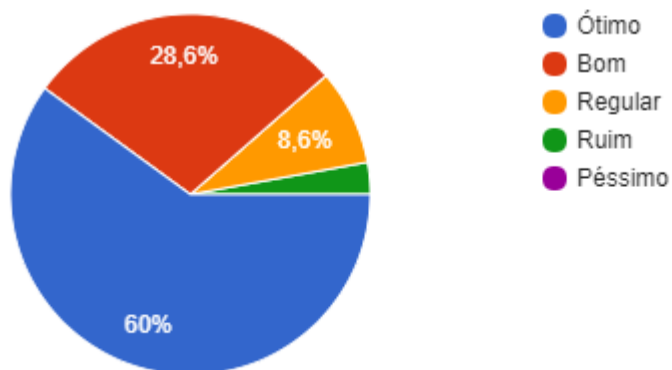
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

35 respostas



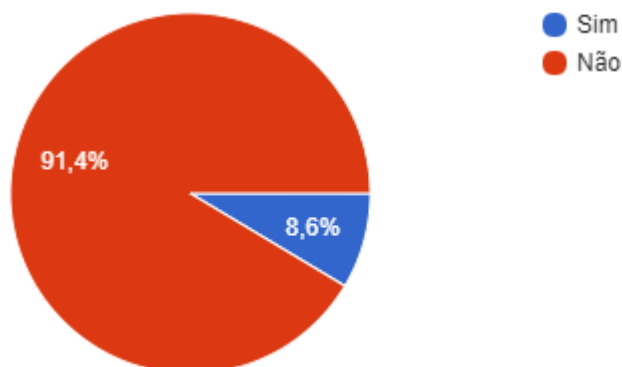
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

35 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

35 respostas



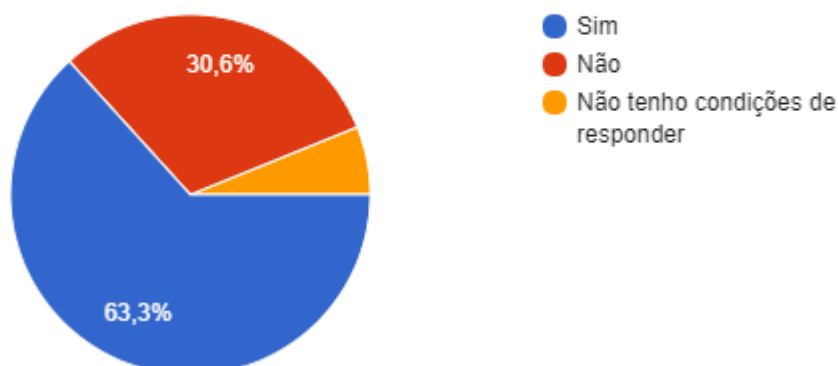
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 3 respostas

- Algumas ações da secretaria ainda precisam melhorar como a demora no repasse de algumas informações aos docentes e coordenadores de curso, perda de documentos, em especial. Entretanto o setor é muito produtivo e o trabalho tem melhorado bastante. Os servidores do setor também são muito atenciosos e educados.
- A maioria das vezes que procurei o setor o servidor estava no café.
- Só tenho elogios. O time da secretaria sempre foi muito solícito, disponível e com vontade de ajudar, algumas vezes indo além de suas atribuições.

Assistência ao Educando

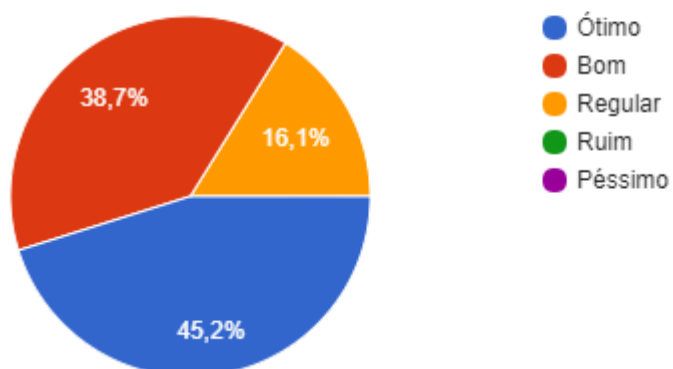
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



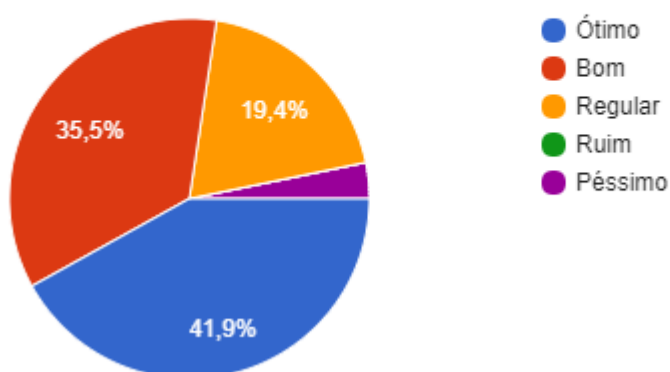
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

31 respostas



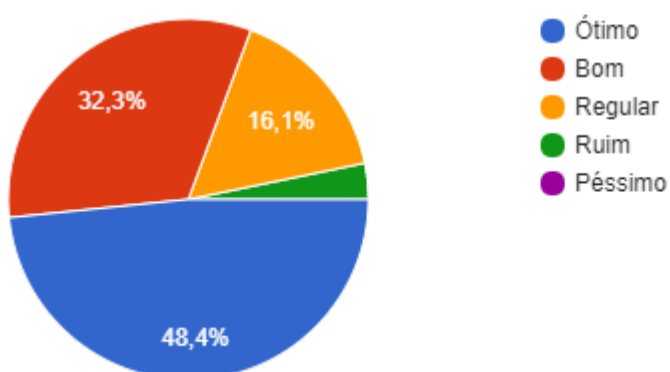
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

31 respostas



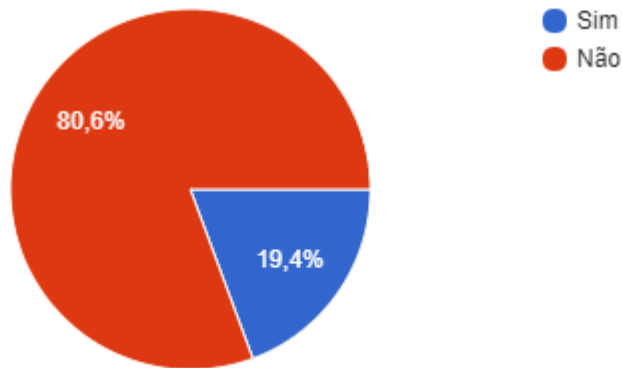
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

31 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

31 respostas



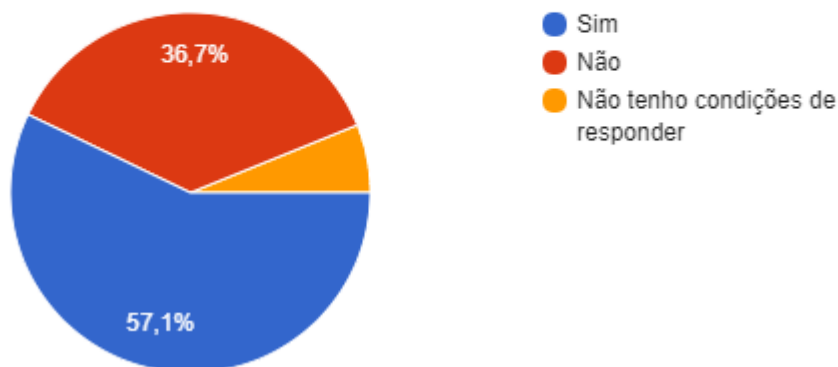
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 3 respostas

- Sugiro que haja mais funcionários no setor para auxiliar na orientação pedagógica e serviços burocráticos.
- O atendimento às demandas sempre foi rápido e de forma eficiente.
- Já tive dificuldades de saber quem encontrar em qual horário.

Coordenadoria de Extensão

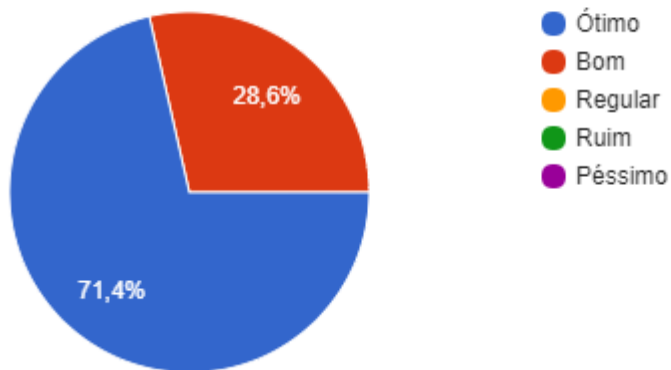
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



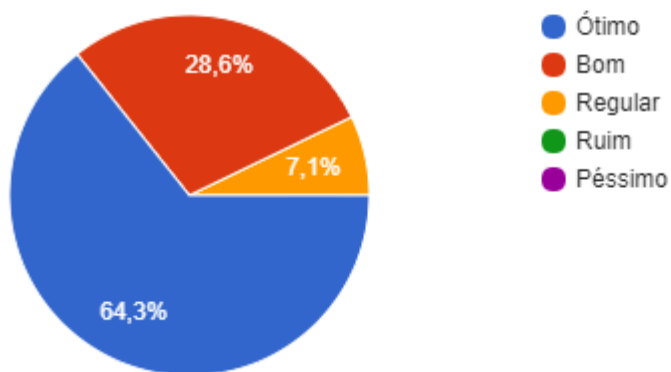
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

28 respostas



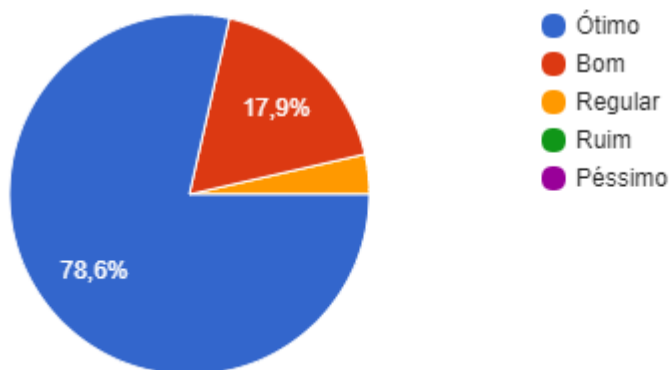
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

28 respostas



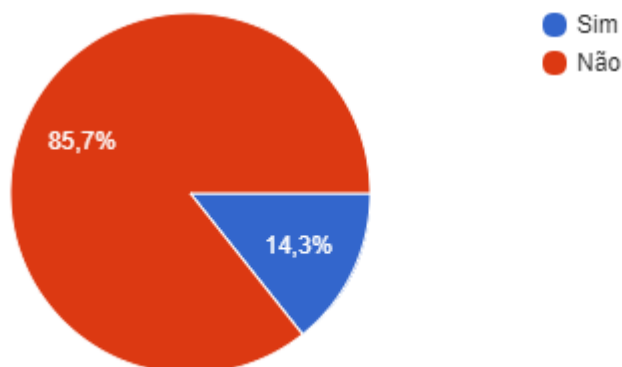
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

28 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

28 respostas



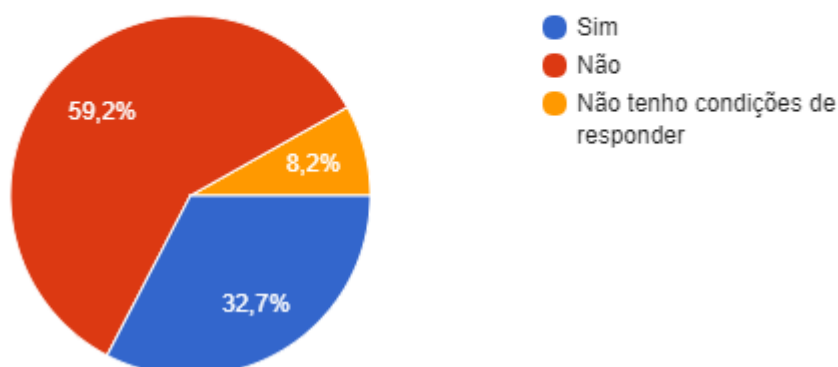
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 1 resposta

- A rapidez no atendimento às demandas é o ponto forte deste setor.

Coordenadoria de Pesquisa

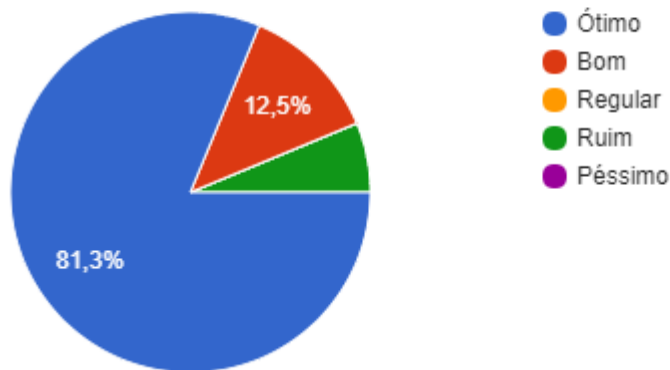
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



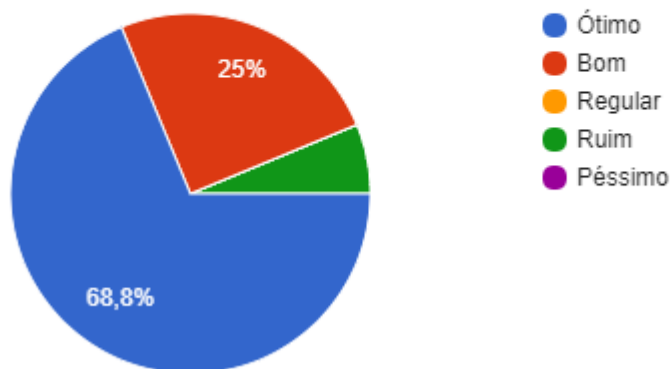
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

16 respostas



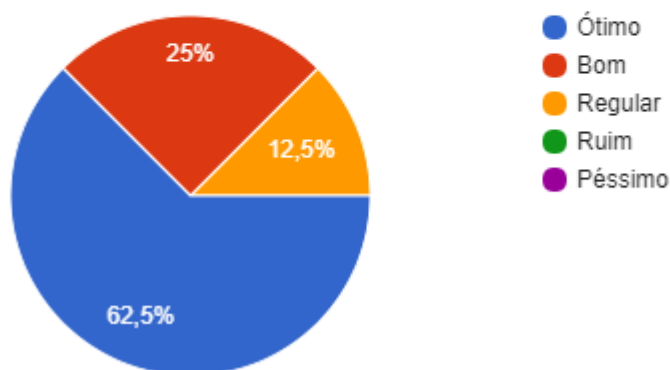
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

16 respostas



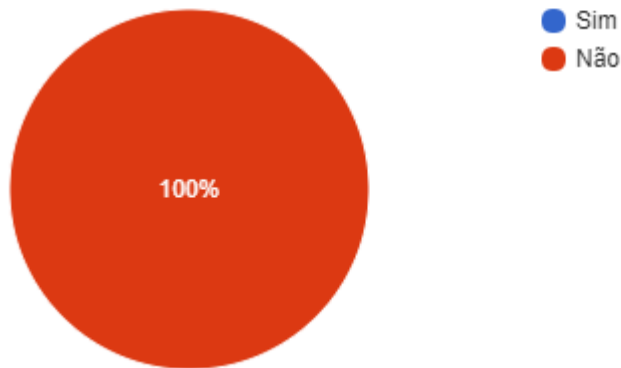
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

16 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

16 respostas



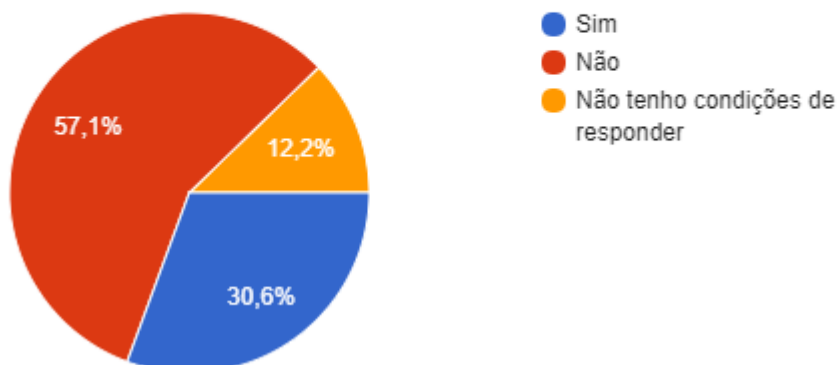
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Central Técnica

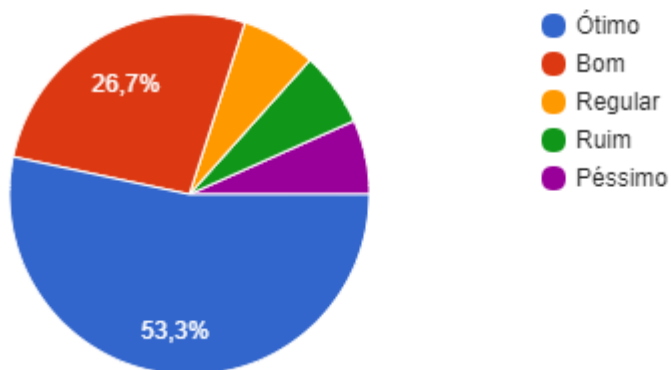
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



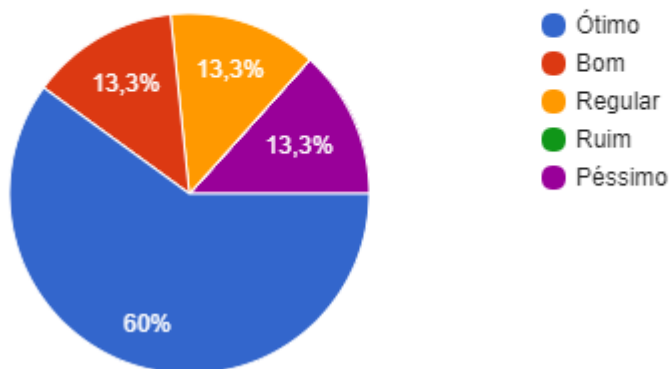
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

15 respostas



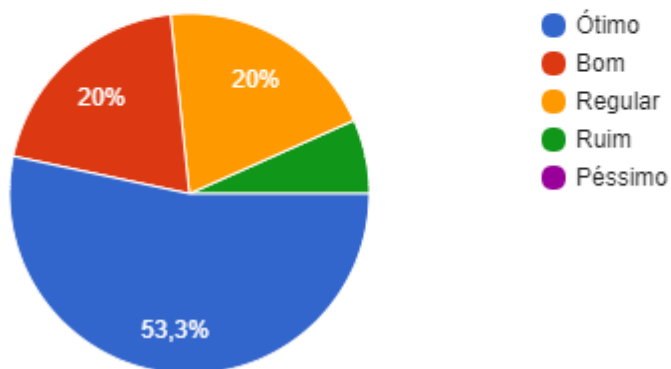
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

15 respostas



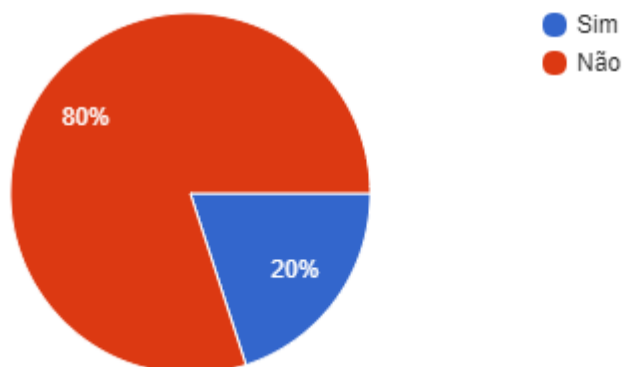
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

15 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

15 respostas



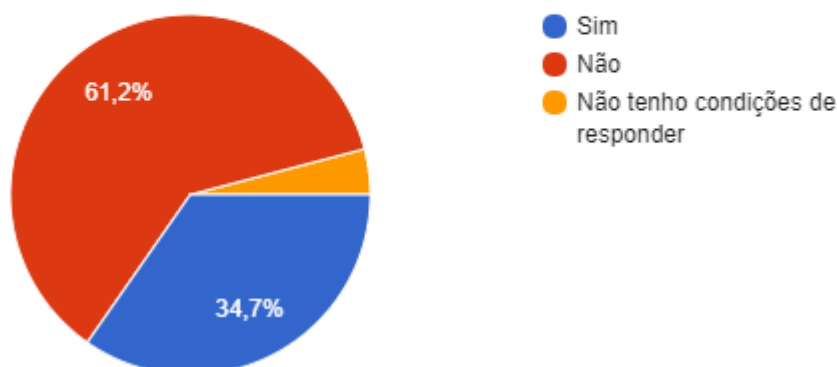
Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 3 respostas

- Grande burocracia para atendimento. Professores ficam sem acesso ao almoxarifado quando o servidor precisa se ausentar ou quando servidor entra em férias durante o período letivo. Sendo um setor de suporte às aulas o servidor deveria marcar as férias seguindo o calendário letivo, assim como fazem os docentes.
- As férias dos colaboradores deste setor não deveriam ser em período letivo.
- Algumas vezes, o mapa da localização do técnico que fica afixado na porta do Almoxarifado o estava atualizado e, por isso, não sabia onde procurá-lo quando precisei. Acho que poderia ficar um papel ou plaquinha na porta sempre que não houver ninguém, indicando a "real" localização do técnico naquele momento. O mapa na porta é confuso e dá apenas uma localização geral, não cobre todas as situações, além de haver os casos de esquecimento de sua marcação.

Coordenadoria de Administração e finanças

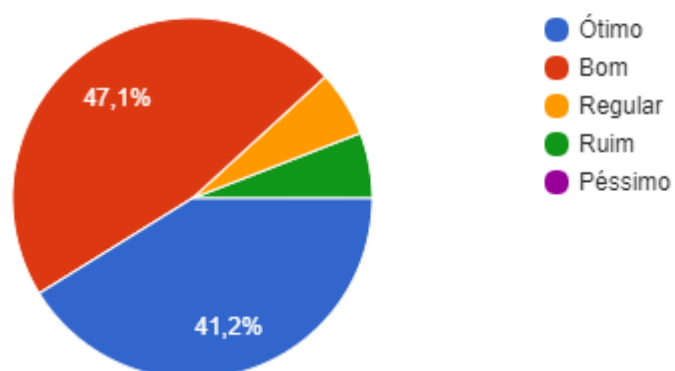
Você já precisou dos serviços desse setor?

49 respostas



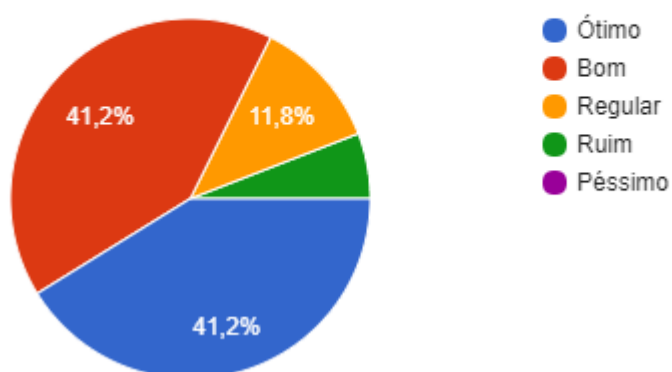
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

17 respostas



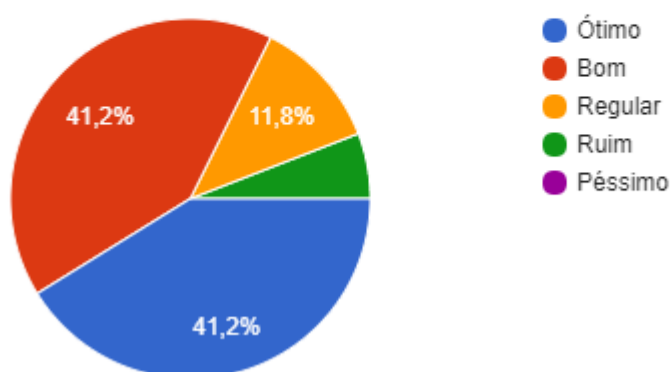
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

17 respostas



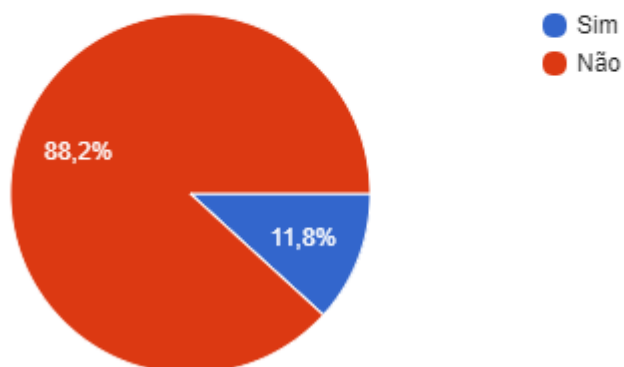
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

17 respostas



Você teve dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores desse setor?

17 respostas



Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo. 1 resposta

- Precisa de uma atenção maior em relação ao RH do Campus que acaba direcionando os servidores à Diretoria de Gestão de Pessoas ou Legislativo da reitoria em vez de buscar informações e soluções às demandas que surgem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta avaliação contou com a participação de 49 usuários, sendo 29 técnicos em administração, 15 docentes e 05 discentes.

Mediante as avaliações dos usuários que responderam que já precisaram dos serviços dos referidos setores, constatamos as seguintes situações:

Quanto à qualidade do atendimento as avaliações foram positivas entre 73 a 100% dos casos, com índices entre ótimo e bom. Com um baixo percentual de avaliações negativas, consideradas regulares, ruins ou péssimas, variando de 0 a 27%.

No que se refere ao horário de atendimento, as avaliações positivas permaneceram entre 70 a 90%.

Quanto às demandas e prazos as avaliações positivas ficaram entre 65,5 a 100% e, conseqüentemente, os índices de avaliações negativas de 0 a 34,5%, sendo que este índice também engloba as avaliações regulares.

Os gráficos apontam que de forma geral os usuários não encontram dificuldades para encontrar os quadros de horário dos servidores, pois o maior índice de negativa para a questão não ultrapassou 30% do total.

A avaliação atual conclui que os altos índices de avaliações positivas comprovam a manutenção da qualidade do atendimento prestado pelos referidos setores, contudo em comparação com a avaliação anterior apontamos um aumento no percentual de avaliações negativas.

Não houve acréscimo na quantidade de sugestões desde a última avaliação, porém ainda percebe-se que alguns apontamentos referem-se a outras questões que fogem à proposta de avaliação da jornada flexibilizada dos técnicos, e algumas questões pontuais já foram previamente solucionadas. No entanto, todos os apontamentos serão devidamente considerados. Esta Comissão solicitará às chefias que analisem os gráficos de cada questão aqui avaliada, bem como os apontamentos e/ou sugestões de seus setores, para que, juntamente com sua equipe, proponham melhorias e correções das ações.

Concluída a avaliação, esta será encaminhada à direção do campus e disponibilizada no site institucional.

CPA 30 HORAS – Campus Poços de Caldas

Poços de Caldas, 20 de dezembro de 2017