

# **RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DA JORNADA FLEXIBILIZADA DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO -TAEs**

**(01 de outubro de 2022 a 30 de março de 2023)**

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 no 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), é realizada semestralmente uma avaliação a respeito da Jornada Flexibilizada dos TAEs com o intuito de aprimorar o atendimento prestado pelos setores. Por isso, esse relatório sistematiza o resultado das avaliações direcionadas aos setores e/ou coordenadorias que funcionam ininterruptamente, correspondendo ao período de 1º de outubro de 2022 a 30 de março de 2023.

A divulgação da avaliação teve início no dia 11 de abril de 2023. Momento no qual foi enviado um e-mail para todos os servidores do câmpus e ocorreu a divulgação no site institucional. No processo de divulgação da avaliação foi enviado um comunicado/convite para os e-mails cadastrados de todos os alunos do câmpus. Foi realizada também, divulgação presencial em grande parte das turmas, além de espalhar comunicados nos murais do campus. Onde todos os alunos, bem como por meio de divulgação no site do câmpus. Também foi feita a divulgação nas salas de aulas, justificando a importância da participação dos discentes neste processo. Foram feitos também, avisos com QR CODE para acessar o formulário avaliativo. Todas essas ações visavam estimular a participação da comunidade escolar no processo de avaliação da jornada flexibilizada de 30 horas.

## RESULTADOS

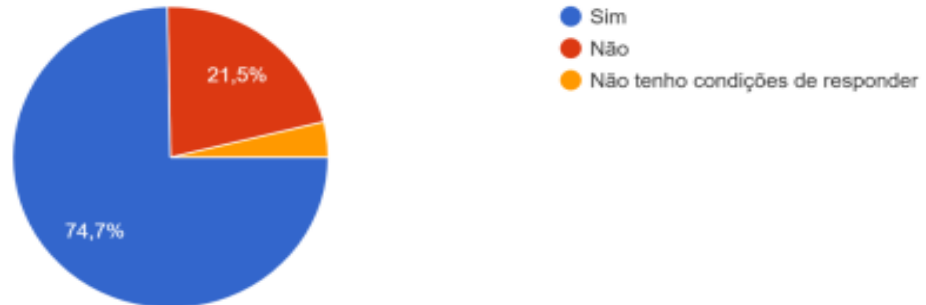
Segue o resultado da avaliação, questão por questão, referente a cada setor/coordenadoria que fez jornada flexibilizada no período avaliado, que corresponde ao dia **1º de outubro de 2022 ao dia 30 de março de 2023**.

Seguem as respostas que foram compiladas em gráficos. As sugestões por escrito foram transcritas neste relatório sem alteração ou revisão ortográfica por parte da comissão.

# BIBLIOTECA

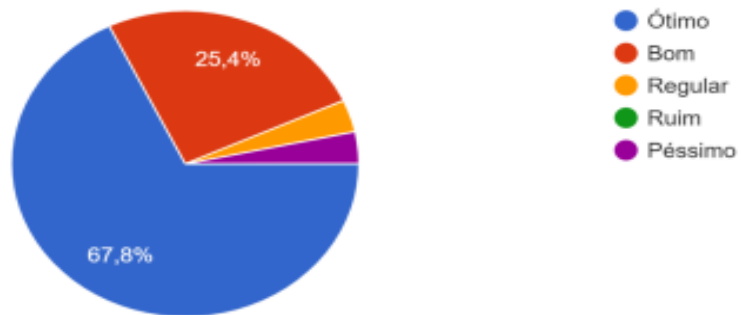
Você já precisou dos serviços desse setor?

79 respostas



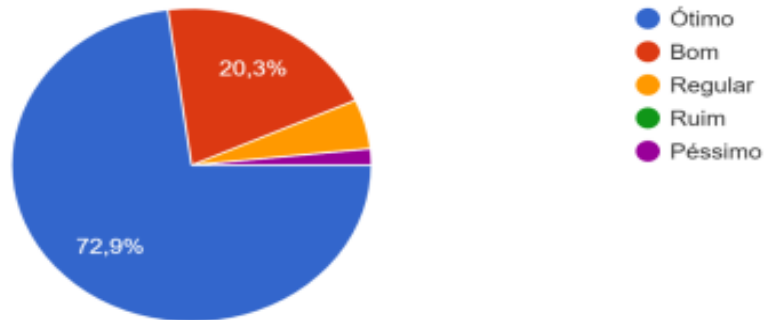
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

59 respostas



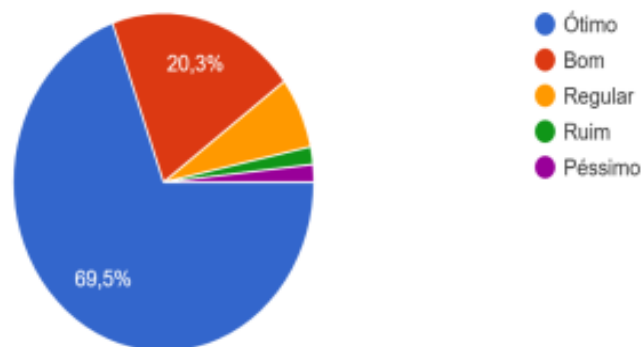
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

59 respostas



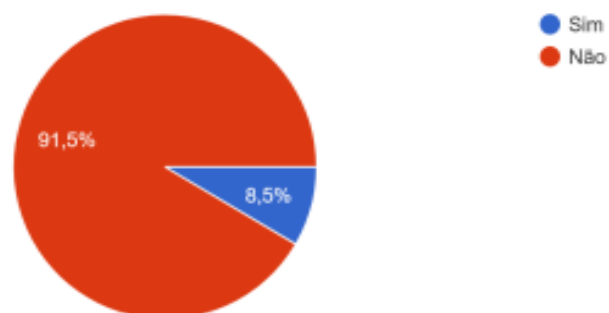
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

59 respostas



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

59 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. Os horários de funcionamento da biblioteca poderiam começar um pouco mais cedo.
2. Os prazos para atendimento são muito longos. Ou as tarefas precisam ser divididas, ou a jornada revista
3. Demora na devolutiva sobre trabalhos acadêmicos (TCCs e dissertações). Pedidos de correções de coisas que não competem à biblioteca nos mesmos trabalhos acadêmicos.
4. Uso bastante o espaço da biblioteca e amo.
5. Excelente atendimento, local acolhedor!
6. Não
7. Sugiro a confecção de tutoriais para os procedimentos do setor.
8. Aumentar o horário de funcionamento no período noturno.
9. Sem sugestões

## **COMENTÁRIOS DA COORDENAÇÃO ACERCA DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO**

Em análise dos resultados da avaliação da jornada flexibilizada dos TAES, que compreendeu o período de **1º de outubro de 2022 a 30 de março de 2023**, a Equipe da Biblioteca considera que obteve bons resultados.

### **1) Atendimento do setor**

R. Das 59 respostas, a maioria, 67,8% consideram o atendimento prestado no setor ótimo, e 25,4% bom, totalizando **93,2%**.

### **2) Sobre o horário de atendimento do setor.**

R. 59 respostas: 72,9% dos usuários consideram ótimo e 20,3% consideram bom, e 6,8% consideram regular. O horário de atendimento da biblioteca é das 08:00 às 22:00, ou seja, 14 horas ininterruptas e, no momento a proporção da demanda, a quantidade reduzida de servidor no setor, e a porcentagem das avaliações positivas sobre o horário de funcionamento, 6,8% considerando regular, além de não ter como ampliar, não justifica extensão do horário.

### **3) Atendimento às demandas.**

R. 59 respostas. O atendimento às demandas também obteve avaliação positiva uma vez que a soma das avaliações ótimas e boas resultaram em 89,8% das respostas.

#### **4) Dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores.**

R. 59 respostas. 91,5% dos usuários não encontraram dificuldades e apenas 8,5% alegaram que encontraram, contudo, os horários se encontram afixados na porta do setor, no quadro alocado no hall de entrada e no site, o que acreditamos ser suficiente para que os interessados possam visualizar.

**Quanto às sugestões e apontamentos realizados, a Equipe da Biblioteca considerou os aspectos levantados e ponderou as respostas e possíveis soluções da seguinte forma:**

##### **1) Os horários de funcionamento da biblioteca poderiam começar um pouco mais cedo.**

R. É a Diretoria de Desenvolvimento Educacional (DDE), que determina o horário de funcionamento da biblioteca, essa demanda será encaminhada para essa diretoria.

##### **2) Os prazos para atendimento são muito longos. Ou as tarefas precisam ser divididas, ou a jornada revista**

R. Essa sugestão/apontamento não ficou claro: que tipo de atendimento se refere? Sobre dividir tarefas, este comentário não se refere diretamente à realização de jornada flexibilizada dos Técnicos Administrativos e, rever a jornada? Está um tanto quanto obscuro essa sugestão/apontamento.

##### **3) Demora na devolutiva sobre trabalhos acadêmicos (TCCs e dissertações). Pedidos de correções de coisas que não competem à biblioteca nos mesmos trabalhos acadêmicos.**

R. Este comentário não se refere diretamente à realização de jornada flexibilizada dos Técnicos Administrativos, contudo, as solicitações de correções relacionadas à formatação/normalização dos trabalhos acadêmicos que são encaminhados para a COB, são de competência sim do profissional bibliotecário, uma vez que as produções científicas do campus serão inseridas no Repositório Institucional, as mesmas devem seguir padronização de acordo com as NBRs vigentes.

##### **4) Uso bastante o espaço da biblioteca e amo.**

R. A equipe da biblioteca recebeu com gratidão esse feedback.

##### **5) Excelente atendimento, local acolhedor!**

R. Tendo, a Biblioteca, como princípio corresponder às expectativas dos usuários através de um trabalho cuidadoso e de qualidade, a Equipe da biblioteca recebeu com alegria esse feedback.

##### **6) Não**

R. Provavelmente aqui o usuário disse não ter nenhuma sugestão ou apontamento para expor.

**7) Sugiro a confecção de tutoriais para os procedimentos do setor.**

R. Este comentário em nada se refere à realização de jornada flexibilizada dos Técnicos Administrativos, e nem ficou claro, quais procedimentos a pessoa está se referindo, porém informamos que os tutoriais estão sendo elaborados.

**8) Aumentar o horário de funcionamento no período noturno.**

R. Uma vez que a biblioteca fecha às 22 h e, após as 21 h a frequência de usuários na biblioteca é 0%, não justifica ampliar o horário noturno.

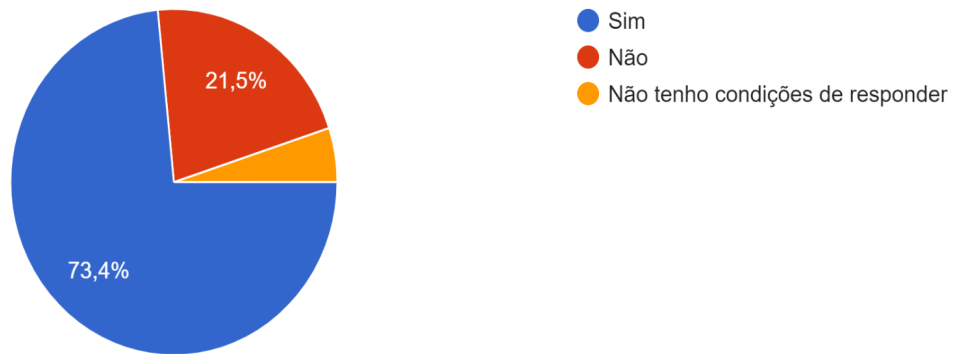
**10) Sem sugestões**

R. Ok.

# COORDENADORIA DE ASSUNTOS ACADÊMICOS

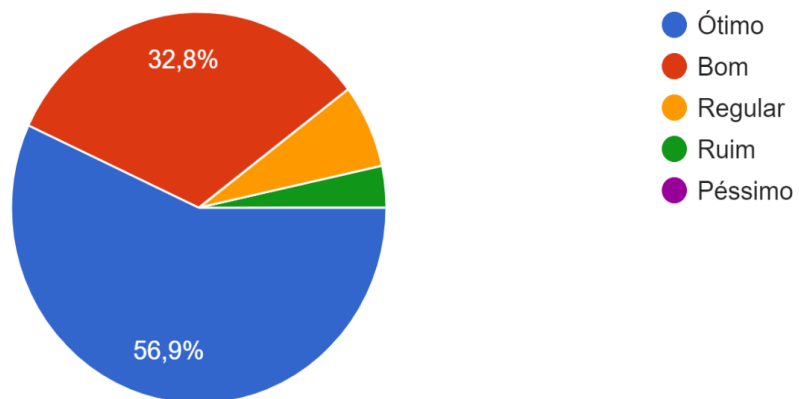
Você já precisou dos serviços desse setor?

79 respostas



Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

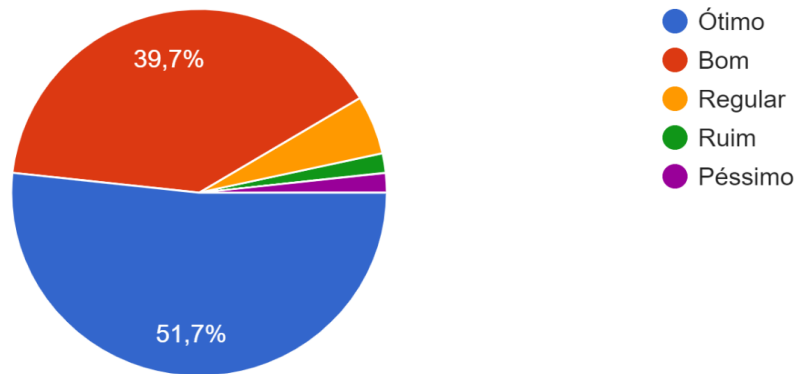
58 respostas





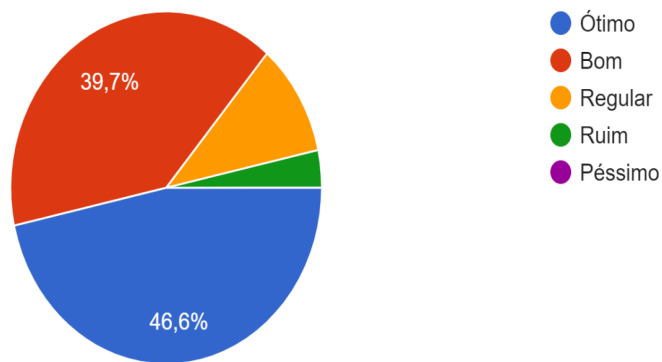
### Como você avalia o horário de atendimento do setor?

58 respostas



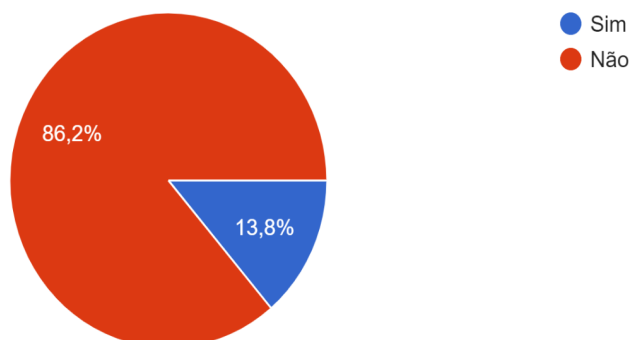
### Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

58 respostas



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

58 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.**

Expandir o horário para atender melhor os alunos e servidores no período noturno.

1. Os alunos do noturno se queixam de não conseguir atendimento no período em que estão no campus
2. Os servidores do setor constantemente relatam que estão com muitas demandas de trabalho e precisam de tempos mais extensos para desenvolverem as atividades. Se estão tão sobrecarregados, será que é prudente fazerem 30h?
3. Todas as vezes que precisei tratar algo com o setor, foram super eficientes e ágeis para responder. Sempre esclarecem as dúvidas.
4. O departamento é burocrático. Para um carimbo e um visto numa carteira de transporte pedem uma semana. Após argumentar que não é possível deixar o documento por tanto tempo, gentilmente resolvem. O que leva menos de 30 segundos. Sugiro que sistematizem os processos, podendo assim categorizar as demandas e os prazos para cada procedimento. Importante que essas informações sejam disponibilizadas para a comunidade acadêmica. Novamente acredito que breves tutoriais ajudariam muito aos usuários.
5. Expandir horário de atendimento no período noturno.
6. Mais aulas ao vivo para discussão das disciplinas e diminuir o volume de atividades gravadas.
7. Sem sugestões

## **COMENTÁRIOS DA COORDENAÇÃO ACERCA DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO**

Seguem respostas dos apontamentos apresentados na avaliação 30 horas:

1. Quanto ao horário noturno, o setor tem feito um controle diário dos atendimentos presenciais para verificar a necessidade dos alunos. Os relatórios apontaram que parte considerável dos atendimentos noturnos é demanda referente a outros setores e não da secretaria, já que a quase totalidade dos nossos procedimentos são feitos de forma online. Segue em anexo a planilha para conferência.

2. Realmente o setor tem muita demanda, mas sempre atendemos dentro dos prazos. Não fazemos esse tipo de comentário junto aos alunos, sempre atendemos e resolvemos as demandas dentro dos prazos estabelecidos. A grande quantidade de demanda não tem relação com as 30 horas, mas com a pequena quantidade de servidores em relação ao grande aumento de demanda de trabalho.

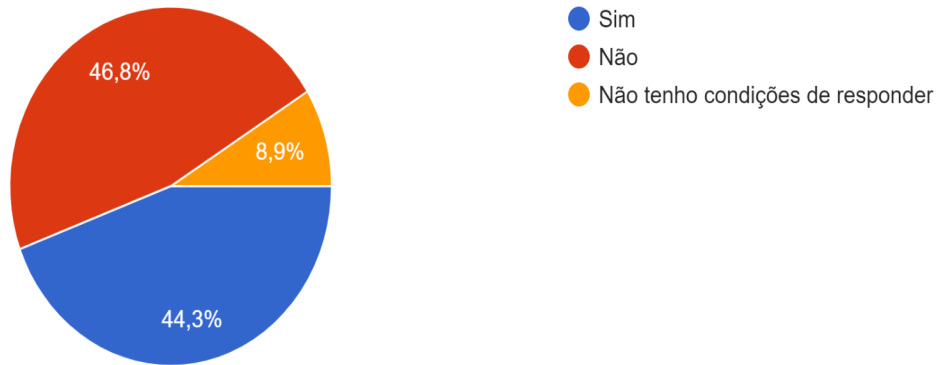
3. O prazo para carimbo e assinatura dos cartões da Floramar é de até 02 dias úteis e não uma semana, temos carimbado diariamente. Não carimbamos no ato da entrega porque temos que fazer a conferência de aluno por aluno se estão regularmente matriculados, essas informações estão em nosso site e afixadas na secretaria, e sempre reforçamos junto ao aluno no ato da entrega do cartão para carimbo. Já entramos em contato com a Floramar para tentarmos alterar esse procedimento de cartão, mas alegaram que é uma Instrução normativa da Prefeitura e que não é possível alterar. Os nossos prazos são estabelecidos por normativas e legislações e não por imposição do setor, estão publicados em nosso site e, ao solicitar uma demanda no formulário online, o prazo é descrito dentro da demanda solicitada.

4. Questões relacionadas a conteúdo de aulas e atividades não dizem respeito ao setor da secretaria.

# COORDENADORIA DE EXTENSÃO

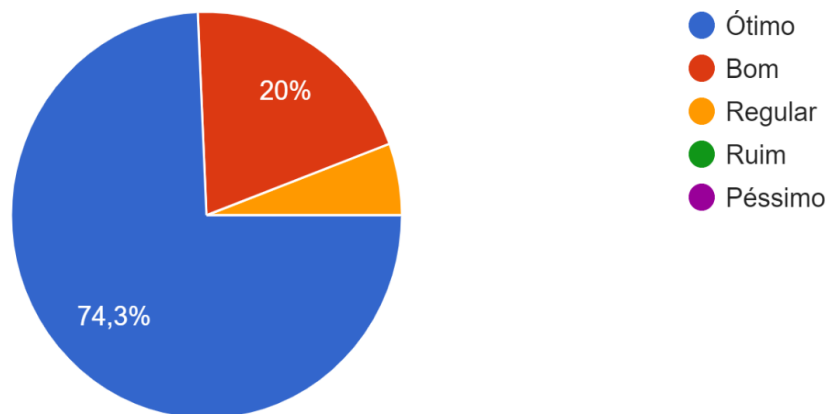
Você já precisou dos serviços desse setor?

79 respostas



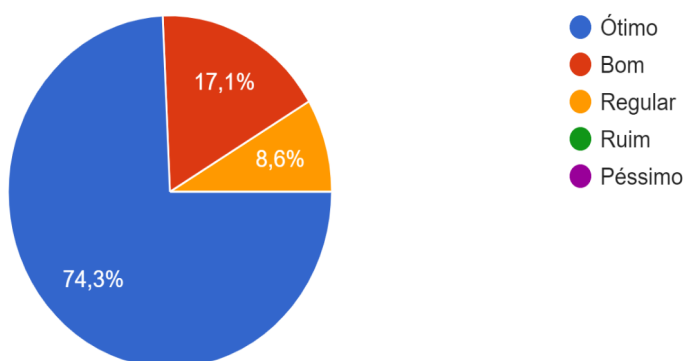
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

35 respostas



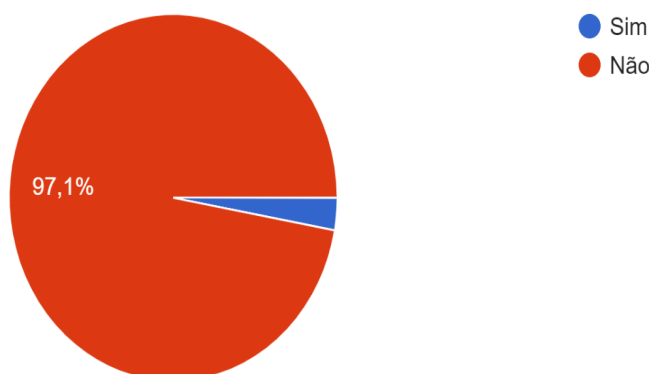
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização de serviços do setor?

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:**

1. Expandir horário para melhor atender alunos e servidores no período noturno.
2. Prazos longos para demandas dos alunos. As tarefas precisam ser distribuídas, ou horários revistos;
3. Os servidores do setor constantemente relatam que estão com muitas demandas de trabalho e precisam de tempos mais extensos para desenvolverem as atividades. Se estão tão sobrecarregados, será que é prudente fazerem 30h?
4. Cumpre impecavelmente as 30 horas respeitando os regramentos institucionais.

5. Expandir horário de atendimento para o período noturno
6. Sem sugestões

## **COMENTÁRIOS DA COORDENAÇÃO ACERCA DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO**

A Coordenadoria de Extensão agradece as avaliações a respeito do atendimento do setor. Com relação aos comentários, seguem nossas considerações:

### **COMENTÁRIOS:**

**Expandir horário para melhor atender alunos e servidores no período noturno**  
**Expandir horário de atendimento para o período noturno.**

### **RESPOSTA:**

Esta Coordenadoria atende no período noturno, de forma presencial, das 18h às 20h. No entanto, cabe salientar que a maioria de nossos atendimentos são feitos de forma remota, podendo ser encaminhados a qualquer hora e sendo atendidos assim que possível. São formas de comunicação com a Coordenadoria de Extensão:

- Telefone: (35) 3697-4953
- Whatsapp: (35) 3697-4953
- E-mail: [extensao.pocos@ifsuldeminas.edu.br](mailto:extensao.pocos@ifsuldeminas.edu.br)
- De forma presencial, das 08h às 20h

Demandas de estágio, que costumam ser nosso serviço mais requisitado, podem ser encaminhadas a qualquer hora do dia ou da noite, por meio de formulário disponível no site institucional, assim como pedidos de certificados e declarações, documentos para inclusão de bolsistas de projetos, entre outros serviços. Os atendimentos noturnos presenciais são pouco frequentes e, quando ocorrem, por vezes não configuram demandas específicas do setor.

### **COMENTÁRIOS:**

**Prazos longos para demandas dos alunos. As tarefas precisam ser distribuídas, ou horários previstos. Os servidores do setor constantemente relatam que estão com muitas demandas de trabalho e precisam de tempos mais extensos para desenvolverem as atividades. Se estão tão sobrecarregados, será que é prudente fazerem 30h?**

### **RESPOSTA:**

Realmente existem períodos em que a demanda cresce bastante, o que é normal no contexto de uma instituição de ensino, ao passo que o número de servidores no setor

permanece o mesmo. Períodos como início de semestre e que antecedem as Mostras de Estágio, por exemplo, implicam em um aumento significativo das demandas do setor.

Tanto nesses períodos de pico, quanto nos demais, as tarefas no setor são muito bem distribuídas e os horários atendem de forma satisfatória o público que nos procura, especialmente em razão das 30 horas, que nos permitem atender de forma ininterrupta, durante 12 horas por dia, facilitando o acesso aos nossos serviços em horários de intervalo/almoço da comunidade interna e externa.

Ressaltamos que o aumento das demandas de trabalho não ocorre em razão das 30 horas, mas sim em decorrência da expansão da instituição sem a contrapartida de ampliação do número de Técnicos Administrativos em Educação em exercício. Dessa forma, não acreditamos que a jornada de 40h traria mudança nesse cenário de sobrecarga. A jornada de 30 horas, por outro lado, favorece tanto a produtividade do servidor quanto a qualidade do atendimento ao público.

#### **COMENTÁRIO:**

**Cumpre impecavelmente as 30 horas respeitando os regramentos institucionais.**

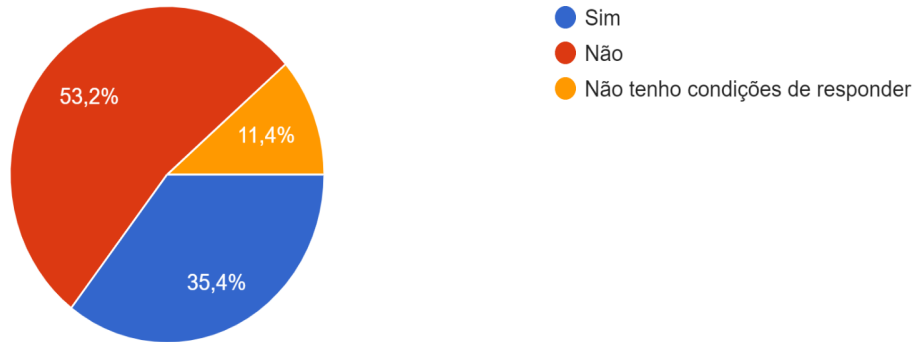
Agradecemos o elogio e continuamos à disposição, procurando atender sempre da melhor forma possível.

Coordenadoria de Extensão  
IFSULDEMINAS - Campus Poços de Caldas

## SETOR: COLAB

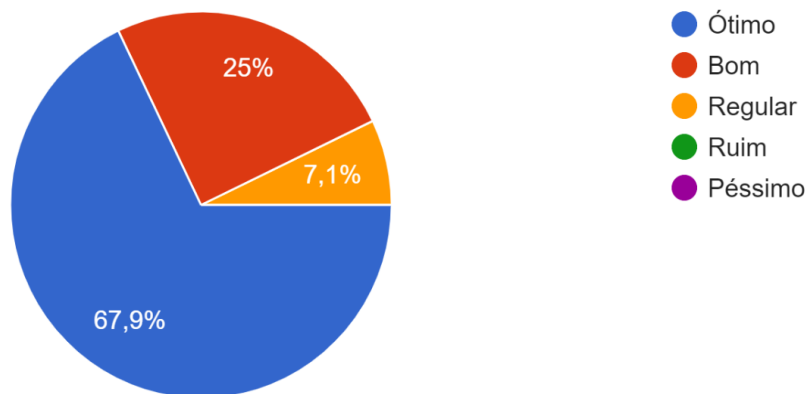
Você já precisou dos serviços desta coordenadoria?

79 respostas



Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

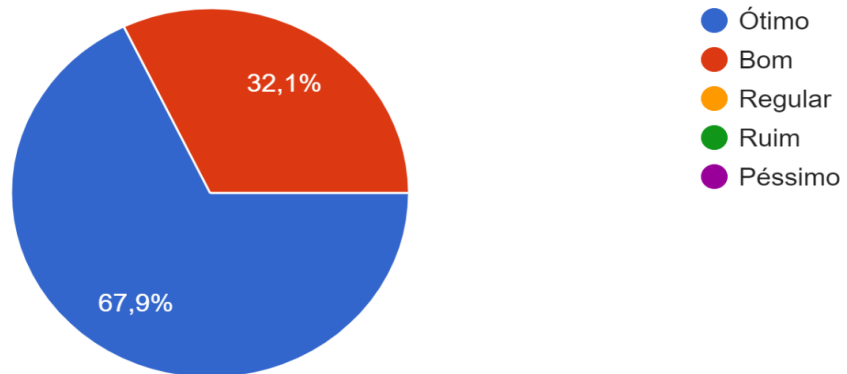
28 respostas





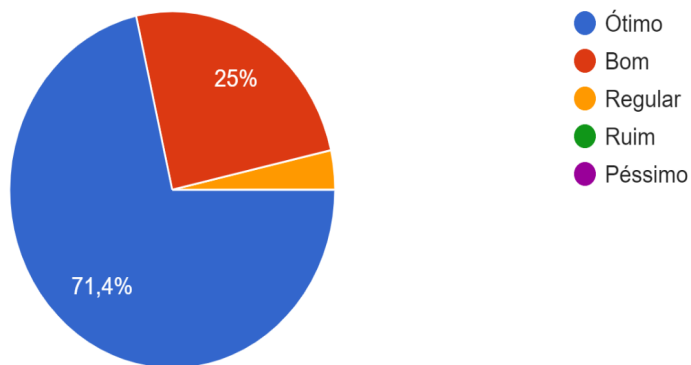
### Como você avalia o horário de atendimento da coordenadoria?

28 respostas



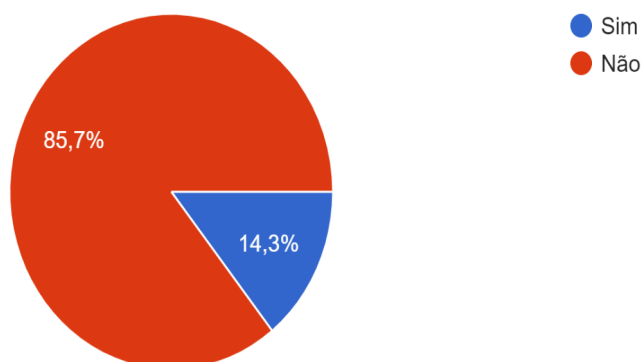
### Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços da coordenadoria?

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.**

Excelente trabalho desenvolvido, em especial no laboratório de biologia e química. No caso dos laboratórios de química e biologia, estamos com uma única técnica para prestar atendimento e a mesma está sobrecarregada com todas as atividades.

## **COMENTÁRIOS DA COORDENAÇÃO ACERCA DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO**

Dentre os respondentes que fazem uso do serviço, 28 pessoas ao todo, foi observado que a maioria avaliou o setor como um todo, seu horário de atendimento, bem como as respostas às demandas e os prazos estabelecidos para sua execução, como ótimo ou bom, não havendo, portanto, respostas ruins ou péssimas.

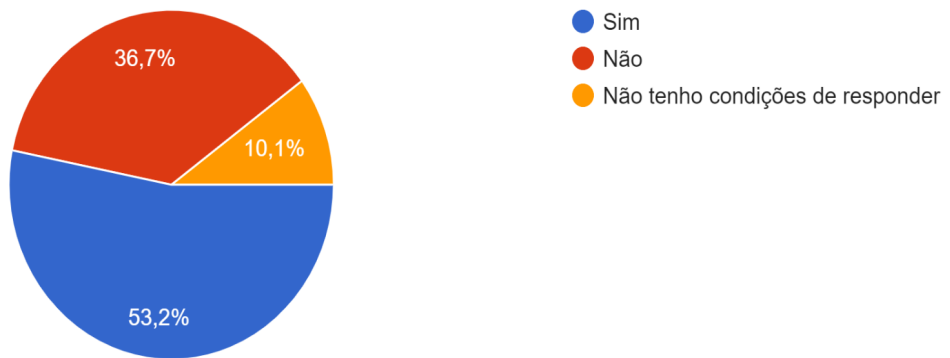
Para o trabalho desempenhado pela equipe e o horário oferecido para o atendimento das demandas dos solicitantes, foi visto que mais de 85% dos respondentes não apresentaram dificuldades para encontrar os servidores no setor.

Neste contexto, embora a equipe tenha sido, portanto, muito bem avaliada, destaco que estamos em constante processo de aprimoramento, para oferecermos o melhor serviço e atendimento para os demandantes do setor, e que além de contarmos com as respostas dadas no questionário de avaliação da jornada de trabalho, estamos sempre atentos às observações feitas pelos professores que fazem uso do serviço oferecido pelo setor, para melhorarmos esse processo contínuo de aprimoramento da equipe.

# COORDENADORIA PEDAGÓGICA E DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

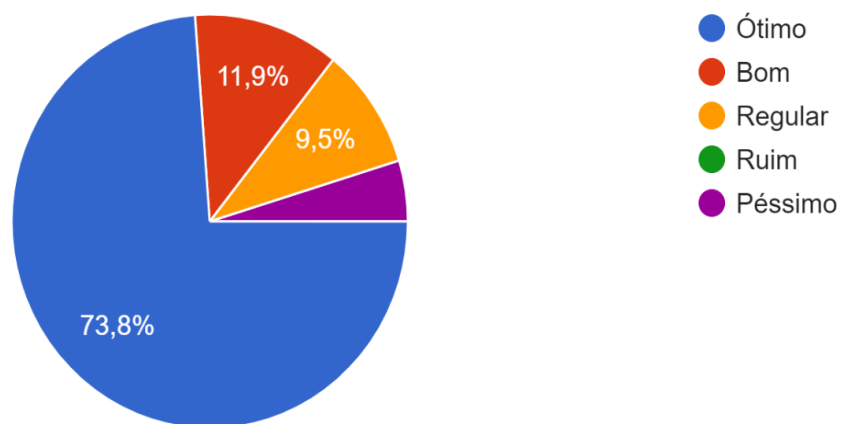
Você já precisou dos serviços desse setor?

79 respostas



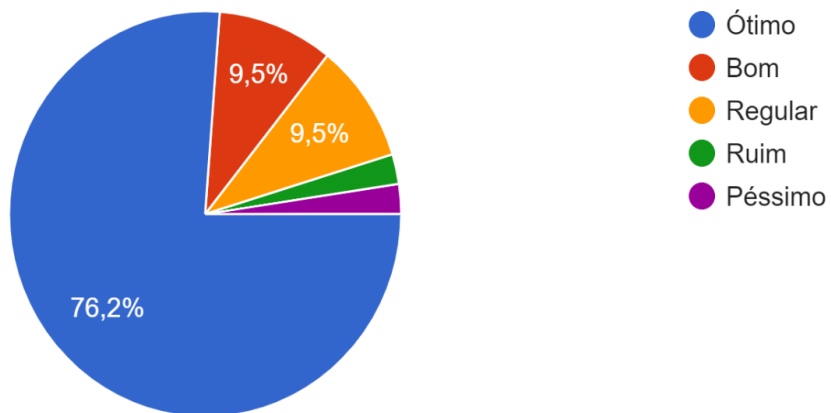
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

42 respostas



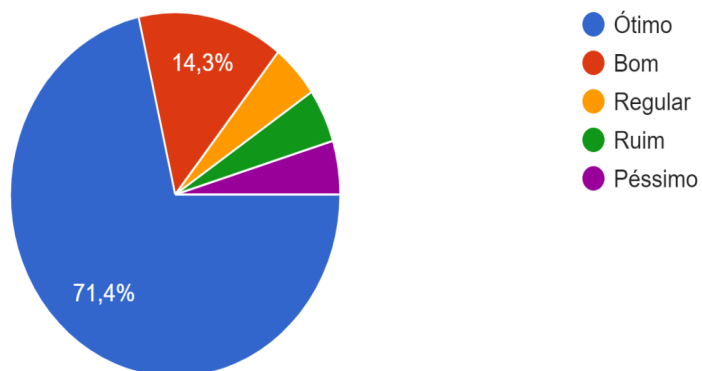
### Como você avalia o horário de atendimento do setor?

42 respostas



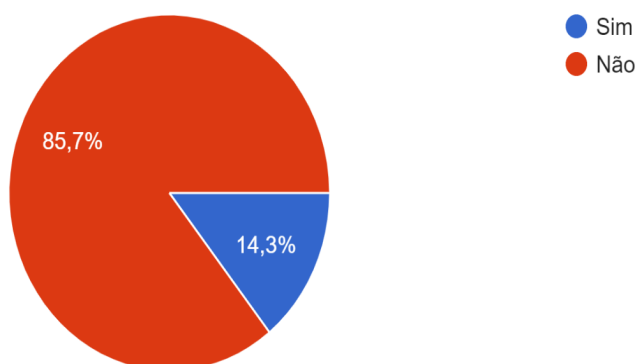
### Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização de serviços do setor?

42 respostas



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

42 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. Os servidores do setor constantemente relatam que estão com muitas demandas de trabalho e precisam de tempos mais extensos para desenvolverem as atividades. Se estão tão sobrecarregados, será que é prudente fazerem 30h?
2. Outra questão a ser avaliada é que o setor inclui profissionais com diferentes especificidades, que colocados juntos acabam por se alternarem para fazer 6h diárias. Entretanto, na maioria dos casos, quando se precisa de enfermeira, outro profissional não consegue suprir sua ausência, mesma coisa para o assistente social, psicóloga, etc. Assim o atendimento do setor acaba não sendo tão efetivo pois mesmo que tenha alguém para te atender, terá que se esperar o profissional habilitado para que o atendimento seja realmente feito.
3. Expandir horário de atendimento para o período noturno.
4. Sem sugestões
5. Setor de atuação bastante efetiva e com atendimento humanizado. Prezam pela execução de um trabalho de qualidade.

## **COMENTÁRIOS DA COORDENAÇÃO ACERCA DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO**

**1- O resultado da avaliação nos aponta que 85,7 % do público alvo do atendimento da CPAE avaliou como ótimo ou bom tanto o horário de funcionamento do setor, quanto a qualidade de seu atendimento.**

- Tendo como base esses percentuais, podemos concluir que há alto índice de satisfação com relação à atuação do setor, bem como com relação às atividades desempenhadas pelos servidores que nele atuam em regime de jornada flexibilizada de trabalho. Contudo, compreendemos que há espaço para o aprimoramento de nossas ações e com isso nos comprometemos.

## **2- Especificamente com relação aos quesitos atendimento às demandas e ao prazo em que essas são atendidas, 84,7% dos respondentes os avaliaram como ótimo ou bom.**

- Ressaltamos que a complexidade das demandas que chegam ao setor exigem, por vezes, um atendimento realizado em conjunto pela equipe multidisciplinar que compõe o setor, o que demanda um tempo maior para que se alcance a resolução de alguns problemas. Além disso, enquanto coordenadoria diretamente relacionada ao atendimento discente, deixamos aqui registrado que a expansão de cursos e do quantitativo de alunos do Campus Poços de Caldas não vem acompanhada da expansão do quantitativo de técnicos que nele atuam, o que interfere diretamente no atendimento ao público.

## **3- Considerando que 14,3% dos avaliadores tiveram dificuldades em encontrar o quadro de horário do setor.**

- Informamos que além de estar disponibilizado no site institucional, encontra-se também afixado nas portas de acesso tanto da CPAE I quanto da CPAE II.

## **No que tange às sugestões apresentadas, apresentamos algumas considerações:**

### **1.1 - Os servidores do setor constantemente relatam que estão com muitas demandas de trabalho e precisam de tempos mais extensos para desenvolverem as atividades.**

Se estão tão sobrecarregados, será que é prudente fazerem 30h?

- Já tivemos experiência de atendimento em 40 horas semanais e, faz algum tempo, em 30 horas. Acreditamos que a maior vantagem do atendimento ininterrupto de 30 horas é para o público que busca o setor, que aqui sempre encontra um servidor apto a atender ou fazer o encaminhamento necessário. Enquanto que fazendo 40 horas semanais, os horários de almoço ficavam sempre descobertos.

- A demanda de trabalho não é decorrência das 30 horas semanais, mas do aumento do número de alunos e expansão do campus e de toda a rede sem a devida contrapartida de alocação de mais técnicos administrativos em educação. No Campus Poços de Caldas, nem chegamos aos 45 servidores que deveríamos ter conforme o plano de expansão da rede. Via de regra, além das atribuições específicas do concurso público prestado, os servidores participam de comissões, câmaras e colegiados que geram outras atribuições.

**1.2 - Outra questão a ser avaliada é que o setor inclui profissionais com diferentes especificidades, que colocados juntos acabam por se alternarem para fazer 6h diárias.**

- A possibilidade de se colocar profissionais de diferentes áreas específicas em um mesmo setor, provém de normatização, não do arranjo do setor. Assim, havendo um único servidor com a formação em Enfermagem, Psicologia etc, não há outra alternativa, que não seja prestar atendimento em horários diferenciados, abrangendo os turnos noturnos e diurnos. Da mesma forma, quando há um afastamento, esses profissionais não têm direito a substitutos, ficando o Setor totalmente desprovido de atendimento, sem margem, inclusive, para que se faça um encaminhamento.

A escala de trabalho dos servidores com função específica da CPAE segue a Resolução 42/2015, que dispõe sobre a aprovação do Regulamento de Implementação do Artigo 3º do Decreto no 1.590/1995 no IFSULDEMINAS:

Artigo 7º, Parágrafo único - O servidor, ocupante de cargo vinculado a uma atividade específica e que seja único no setor, deverá alternar seu horário de trabalho durante a semana, de forma que possibilite a todo o público usuário usufruir do seu atendimento.

Ressalta-se que não há nenhuma especialidade com funcionamento ininterrupto previsto em legislação e que, no caso do Serviço Social, o assistente social encontra-se em "Ação de desenvolvimento em Serviço" cumprindo 20h semanais presencialmente. Não obstante, disponibiliza seu número de WhatsApp para os estudantes e responde e-mail periodicamente durante a semana. A especificidade do serviço social não caracteriza atendimento ininterrupto, podendo o profissional definir horários de atendimento e horários para serviço interno: análises de processos, estudos de casos e produção de relatórios pareceres.

- Estar ou não alocados em uma mesma coordenadoria não gera impacto no atendimento uma vez que mesmo cumprindo 40 horas semanais/ 8 horas diárias, os períodos de trabalho seriam alternados da mesma forma para atendimento e desenvolvimento de ações de forma a abranger os três turnos de funcionamento do campus. Ou ainda poderia restringir os atendimentos, se adotado o horário "comercial" de trabalho.

- Assim sendo, é pertinente enfatizar que há necessidade de luta por mais servidores para a CPAE, para que seja possível um melhor desempenho e atendimento das ações do setor, principalmente nos casos de servidores de cargo específico, não estando o cerne dessa questão na implementação da jornada flexibilizada dos técnicos administrativos.

**1.3 - Entretanto, na maioria dos casos, quando se precisa de enfermeira, outro profissional não consegue suprir sua ausência, mesma coisa para o assistente social, psicóloga, etc.**

- Dentro do possível o setor tem buscado suprir a falta de profissional específico. Assim é o caso do atendimento psicológico que está sendo realizado em parceria com professores e alunos de psicologia da PUC campus Poços.

- Há de considerar, para além do já exposto, o caráter e a particularidade de ação dos servidores da área da saúde em ambiente escolar. No caso do Campus Poços de Caldas, não há ambulatório de funcionamento ininterrupto nem número de profissionais para tanto. Cabe, aqui, uma referência ao Programa Saúde na Escola - PSE, instituído pelo Decreto 6286 de 5 de dezembro de 2007, segundo qual o PSE tem a “finalidade de contribuir para a formação integral dos estudantes da rede pública de educação básica por meio de ações de prevenção, promoção e atenção à saúde”. Destaca-se o artigo 2o do referido decreto, que define os objetivos do PSE:

- I - promover a saúde e a cultura da paz, reforçando a prevenção de agravos à saúde, bem como fortalecer a relação entre as redes públicas de saúde e de educação;
- II - articular as ações do Sistema Único de Saúde - SUS às ações das redes de educação básica pública, de forma a ampliar o alcance e o impacto de suas ações relativas aos estudantes e suas famílias, otimizando a utilização dos espaços, equipamentos e recursos disponíveis;
- III - contribuir para a constituição de condições para a formação integral de educandos;
- IV - contribuir para a construção de sistema de atenção social, com foco na promoção da cidadania e nos direitos humanos;
- V - fortalecer o enfrentamento das vulnerabilidades, no campo da saúde, que possam comprometer o pleno desenvolvimento escolar;
- VI - promover a comunicação entre escolas e unidades de saúde, assegurando a troca de informações sobre as condições de saúde dos estudantes; e
- VII - fortalecer a participação comunitária nas políticas de educação básica e saúde, nos três níveis de governo.

Depreende-se, pelos objetivos listados no decreto, que o foco da atuação dos servidores com funções específicas em escolas deve ser, primordialmente, em ações educativas e de prevenção de agravos, sejam esses de saúde física e/ou mental e/ou de cunho social. Ademais, o enfoque curativo não é e não deve ser priorizado, uma vez que existe uma rede de atenção à saúde já estruturada no município, para a qual os encaminhamentos devem ser realizados, quando necessário.

- No mais, cabe ressaltar que, com exceção do profissional de enfermagem, todos os servidores do campus têm a mesma responsabilidade com relação ao atendimento a emergências relacionadas a problemas de saúde de alunos, não sendo essa uma ação de responsabilidade dos servidores especificamente da CPAE. Inclusive, ocorreu uma formação sobre esse tema para vários servidores do campus no final do ano de 2022, visando o conhecimento básico para atuação diante de situações de urgência/emergência. Além disso, cursos em formato EAD são frequentemente



disponibilizados a todos os servidores com interesse em obter conhecimentos de primeiros socorros, considerando a não especificidade de atuação em situações dessa ordem.

**1.4 - Assim o atendimento do setor acaba não sendo tão efetivo pois mesmo que tenha alguém para te atender, terá que se esperar o profissional habilitado para que o atendimento seja realmente feito.**

- Como já foi mencionado acima, quando não há um profissional da área específica para prestar atendimento, outro servidor procura atender da melhor forma possível. Neste contexto, a demanda é acolhida e encaminhada ao servidor que possa efetivamente atendê-la. É informado ao demandante o horário que o servidor procurado estará presente no campus, assim como outras formas através das quais ele possa ser contactado.

- Caso seja necessário, medidas paliativas são imediatamente tomadas, como o levantamento de informações preliminares referentes à demanda, a realização de contato com familiares do discente/servidor, entre outras.

**2 - Expandir horário de atendimento para o período noturno.**

- O atendimento do setor ocorre durante 14 horas diárias, atendendo ao público de 07:00 até as 21:00, o que já inclui a maior parte do período letivo noturno. Faz-se oportuno mencionar que as demandas atendidas pela CPAE após as 19:00 já são de menor intensidade.

**3 - Setor de atuação bastante efetiva e com atendimento humanizado. Prezam pela execução de um trabalho de qualidade.**

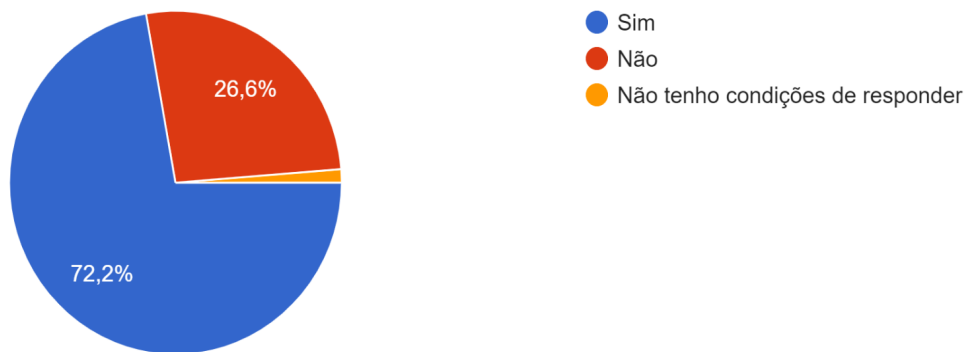
- O setor tenta de fato realizar seu trabalho da melhor forma possível, buscando soluções humanizadas, tratando os alunos com cuidado e respeito. Com a paciência, consideração e conhecimentos teóricos necessários e peculiares a que se propõe trabalhar em um setor de atendimento ao educando.

- O atendimento realizado pelo setor é peculiar e complexo. A equipe prima pela qualidade do trabalho desempenhado, cientes da importância de suas ações e principalmente do impacto que elas podem exercer na permanência e êxito dos alunos em seu percurso formativo.

## SETOR: NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI

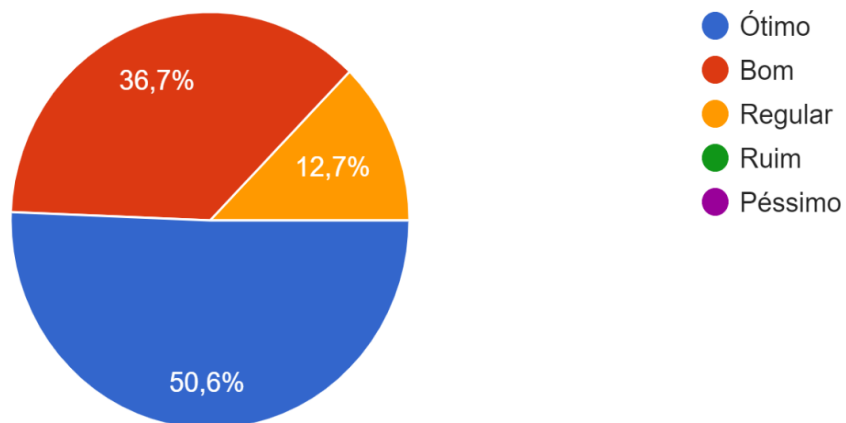
Você já precisou dos serviços desse setor?

79 respostas



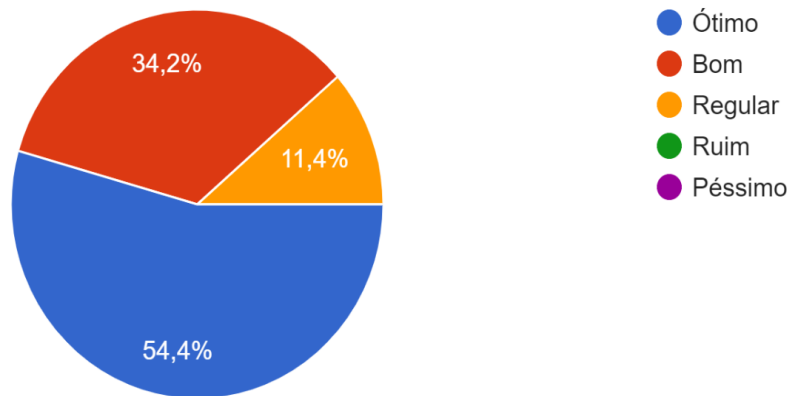
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

79 respostas



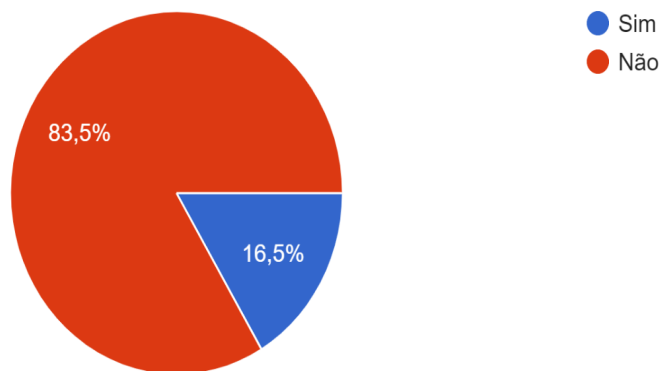
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

79 respostas



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

79 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. Parabenizar o trabalho realizado pela equipe!

2. Não procurei horário dos servidores do setor
3. Não
4. Sugiro a confecção de tutoriais que ajude na conexão de celulares e notebooks pessoais com as redes de internet. E também ambiente (talvez, um app) onde seja possível enviar a solicitação de informações ou de serviços.
5. Nem todos os colegas são prestativos, e o coordenador principalmente impõe dificuldades para atender as demandas.
6. A única sugestão é a respeito do horário. Às vezes temos uma demanda no meio das aulas e o departamento está fechado em dias determinados. Seria interessante que o horário de funcionamento acontecesse até o final das aulas, todos os dias. Ou ao menos até o meio do horário da última aula, por exemplo, a aula começa às 20:40, o departamento poderia ter o encerramento às 21:30 porque aí, se houver demanda nessa aula, até esse horário já seria resolvido.
7. Talvez colocar junto aos horários um QRcode com o contato dos servidores para que caso alguém precise procurá-los e os mesmos estejam em atendimento em algum laboratório ou mesmo sala dos servidores possam ser direcionados.
8. Sem sugestão no momento.

## **COMENTÁRIOS DA COORDENAÇÃO ACERCA DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO**

### **1. Parabenizar o trabalho realizado pela equipe!**

Agradecemos o reconhecimento pelo trabalho desenvolvido pelo NTI.

### **2. Sugiro a confecção de tutoriais que ajude na conexão de celulares e notebooks pessoais com as redes de internet. E também ambiente (talvez, um app) onde seja possível enviar a solicitação de informações ou de serviços.**

Agradecemos o comentário. Todos os tutoriais e artigos técnicos encontram-se pormenorizados na página do NTI através da [WIKI](#). Além do ambiente virtual, há disponível no prédio pedagógico cartazes contendo tutoriais de como realizar a configuração dos smartphones e notebooks para acesso à rede do campus.

Sobre a solicitação de serviço e informações, há disponível no SUAP a central de serviço, que contém o catálogo de serviço do NTI bem como o acordo de nível de serviço. Em relação à solicitação de informações, sugestões e críticas, todas estas questões podem ser encaminhadas através do e-mail [nti.pocos@ifsuldeminas.edu.br](mailto:nti.pocos@ifsuldeminas.edu.br) e também presencial no período das 07h até 21h.

### **3. Nem todos os colegas são prestativos, e o coordenador principalmente impõe dificuldades para atender as demandas.**

Agradecemos o comentário. Avaliação quanto a conduta ou ética dos membros e da coordenação não cabe ser mensurada por meio desse canal. Contudo, caso entenda que há ausência na qualidade na prestação de serviço tais fatos podem ser encaminhadas através do e-mail [nti.pocos@ifsuldeminas.edu.br](mailto:nti.pocos@ifsuldeminas.edu.br) ou na ausência de resolução do problema encaminhadas à direção-geral.

- 4. A única sugestão é a respeito do horário. Às vezes temos uma demanda no meio das aulas e o departamento está fechado em dias determinados. Seria interessante que o horário de funcionamento acontecesse até o final das aulas, todos os dias. Ou ao menos até o meio do horário da última aula, por exemplo, a aula começa às 20:40, o departamento poderia ter o encerramento às 21:30 porque aí, se houver demanda nessa aula, até esse horário já seria resolvido.**

Agradecemos o comentário. O horário de atendimento do NTI encontra-se dimensionado para os períodos de maior demanda. O período de atendimento do núcleo de tecnologia é atualmente das 07h até às 20h. Ressalta-se que a horário atual foi construído utilizando critérios objetivos, como:

- Análise da quantidade e periodicidade de atendimentos realizados pelo setor;
- Ausência da necessidade de empréstimo de equipamentos para suporte audiovisual das aulas, uma vez que todas as salas de aula já possuem equipamentos funcionais.

Diante desses fatos, o horário de funcionamento encontra-se adequado às necessidades da comunidade interna e externa.

- 5. Talvez colocar junto aos horários um QRcode com o contato dos servidores para que caso alguém precise procurá-los e os mesmos estejam em atendimento em algum laboratório ou mesmo sala dos servidores possam ser direcionados.**

Agradecemos o comentário. Informamos a comunidade interna e externa que tal ação já é realizada pelo NTI, podendo a comunidade obter atendimento do setor através do whatsapp (35) 3697-4955, ao qual encontra-se publicizado por meio de QR-Code.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DAS 30H

Esta avaliação contou com a participação de 79 usuários, sendo 31 TAEs, 9 docentes e 39 discentes.

Foram avaliadas apenas as coordenadorias que realizam jornada flexibilizada e, mediante as avaliações dos usuários que responderam que já precisaram dos serviços dos setores, consideramos a predominância de avaliação positiva (ótimo ou bom) em todos os setores.

Os resultados foram enviados por e-mail para todas as coordenações/setores no dia 08 de maio de 2023, com prazo de resposta inicial até o dia 23 de maio de 2023. Logo após esta data, o período de envio de resposta foi prorrogado até o dia 28 de maio. Em documento anexo os coordenadores/setores tiveram acesso aos gráficos e aos comentários elencados na questão aberta, podendo não só responder aos usuários, como repensar algumas práticas e aperfeiçoar a qualidade do serviço prestado à comunidade.

Por fim, a avaliação realizada forneceu subsídios para que se concluísse que a maioria dos respondentes considera de forma positiva o horário de atendimento e o serviço realizado pelas coordenadorias que funcionam no regime de jornada flexibilizada.

**Observação:** Esta avaliação será enviada à direção do campus e publicada no site institucional.

Poços de Caldas-MG, 3 de agosto de 2023.

Atenciosamente,

**COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DA JORNADA DE 30 HORAS SEMANAIS DO, IFSULDEMINAS - Câmpus Poços de Caldas.**

**PORTARIA Nº 108/2022/GAB/PCS-DG/PCS/IFSULDEMINAS**