

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 26/03/2018 até 06/04/2018 sua quarta avaliação, referente ao período de 01/09/2017 a 28/02/2018. A avaliação abordou todos os setores, que realizam jornada flexibilizada do Campus Poços de Caldas, 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 26 de março de 2018, bem como publicada no site do Campus contendo o link para acesso às avaliações.

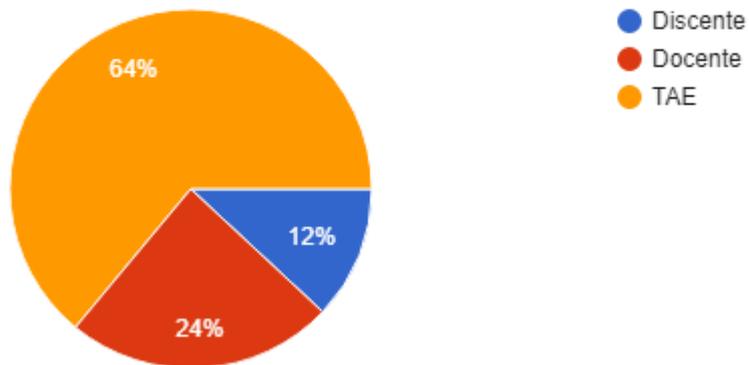
Segue o resultado da avaliação, questão por questão, para cada setor avaliado. As respostas foram compiladas em um gráfico geral por setor avaliado.

C. P. A. 30 horas

50 respostas

A qual desses grupos você pertence?

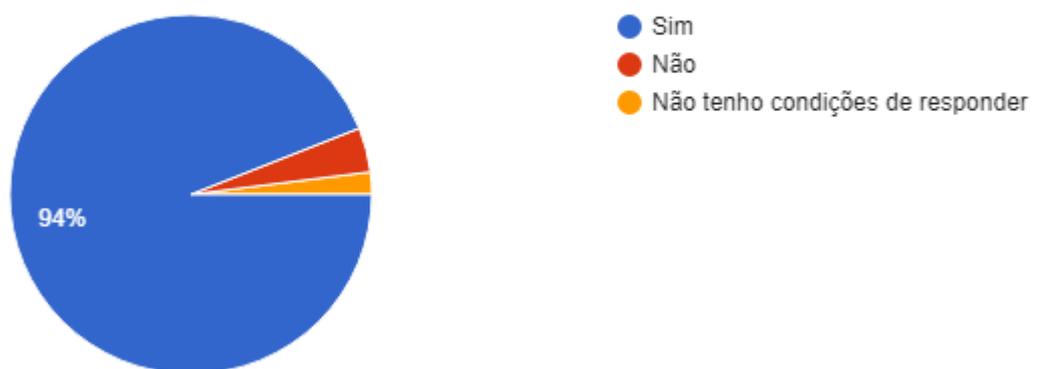
50 respostas



Núcleo de Tecnologia da Informação

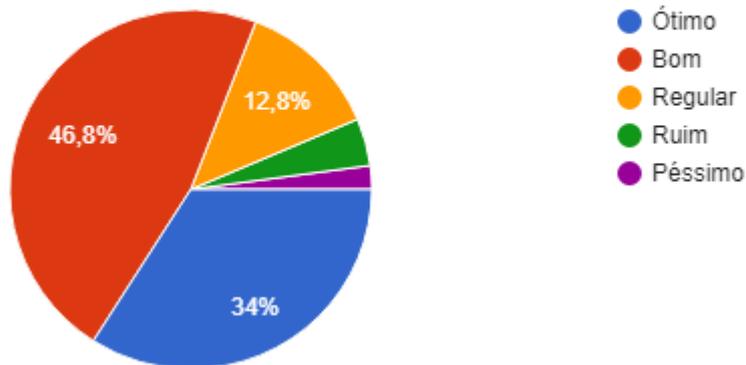
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



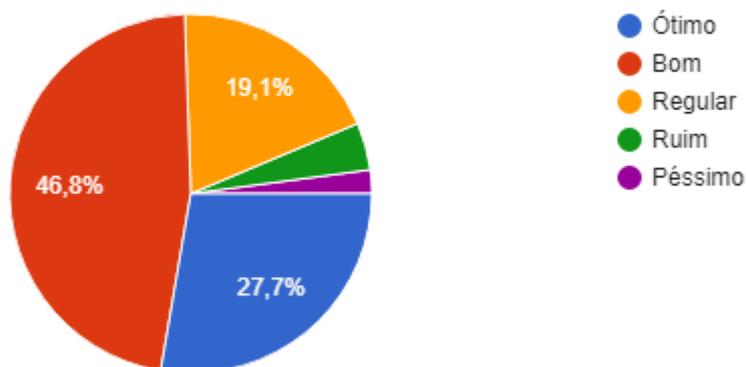
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

47 respostas



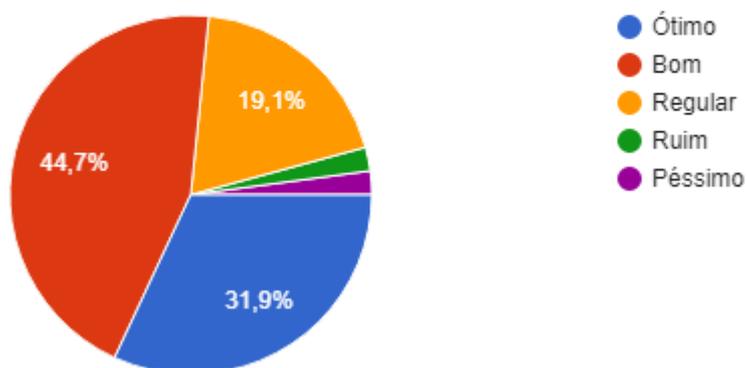
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

47 respostas



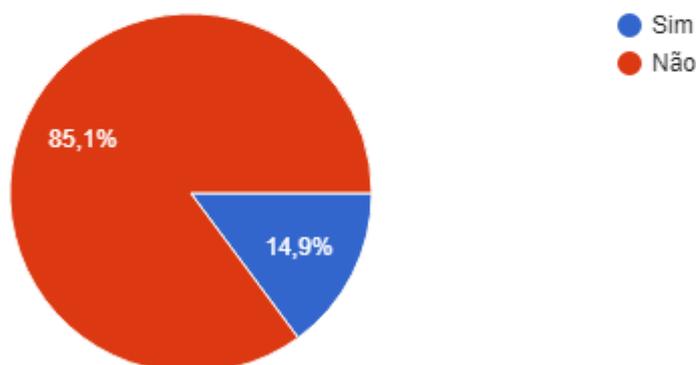
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

47 respostas



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

47 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.

10 respostas

Setor trabalhando com um servidor a menos e mesmo assim mantém o padrão de atendimento.

Acredito que falta profissionais no setor.

O NTI é um setor que precisa funcionar nos três turnos de funcionamento do campus, acompanhando as aulas.

O setor precisa de mais servidores.

O atendimento do setor é ótimo, mas percebo que os meninos estão sempre sobrecarregados. Duas pessoas é muito pouco para um setor que precisa nos atender praticamente 24h por dia.

Alimentar o quantitativo de servidores.

Precisamos muito desse setor.

Algumas vezes passei no TI e não tinha ninguém, mesmo em horários de atendimento do setor. Talvez porque se ausentem para necessidades básicas(oque é natural). Mas acho importante que sempre fique alguém no local, para não atrapalhar, por exemplo, andamento de aula. Talvez duas pessoas atendendo por escala de horário .

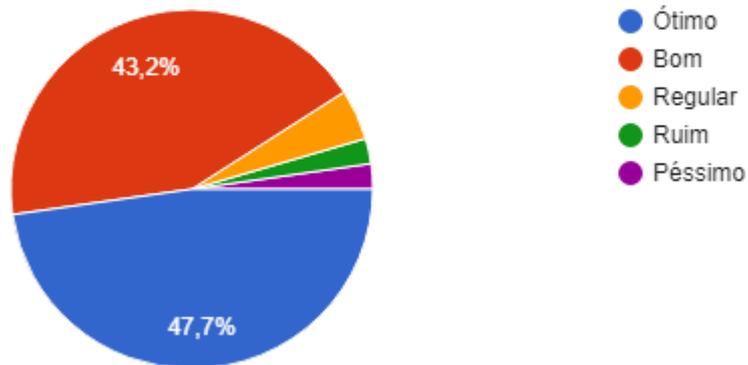
Devido à quantidade reduzida de servidores no setor, deviam evitar saírem de férias em dias letivos pois sobrecarrega o servidor que fica sozinho no setor.

O setor necessita de mais funcionários, pois só têm dois servidores que ficam sobrecarregados, visto que a demanda de serviços é grande.

Gestão de Pessoas

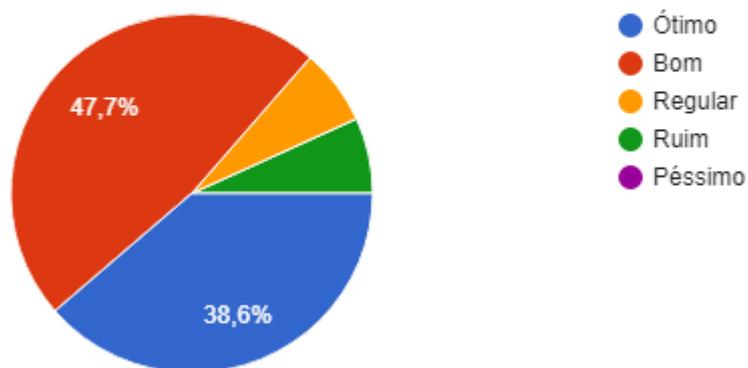
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

44 respostas



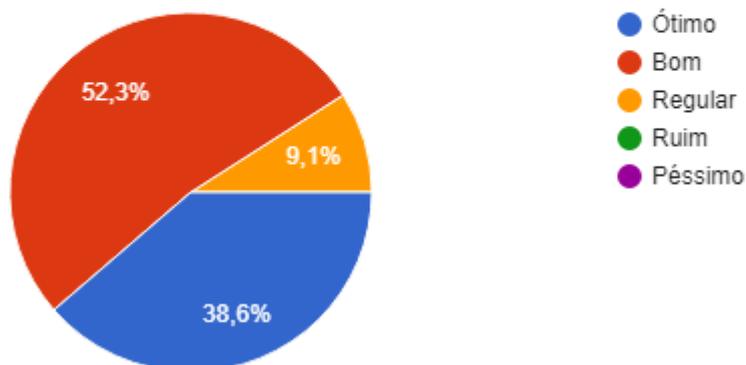
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

44 respostas



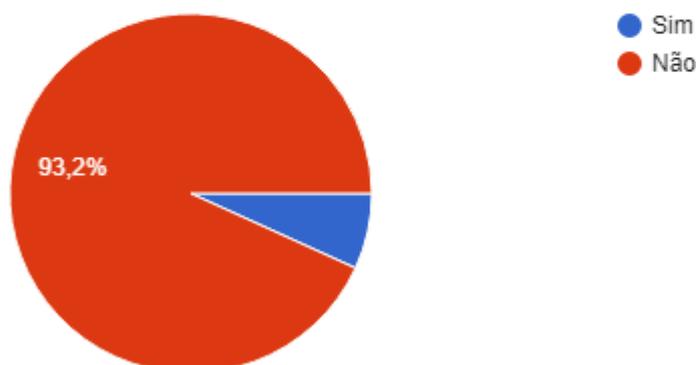
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

44 respostas



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

44 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

Sugiro que o setor unifique espaço/procedimento de guarda de documentos a serem assinados e comunique aos colegas que assumem essa função da ausência dos responsáveis. Digo isso, pois por mais de uma vez no período, fui ao setor e, ainda que servidores de outro setor se disponibilizassem a procurar o documento que deveria ser assinado, não conseguiram encontrá-lo.

Sempre fui atendida de pronto nesse setor. Parabéns

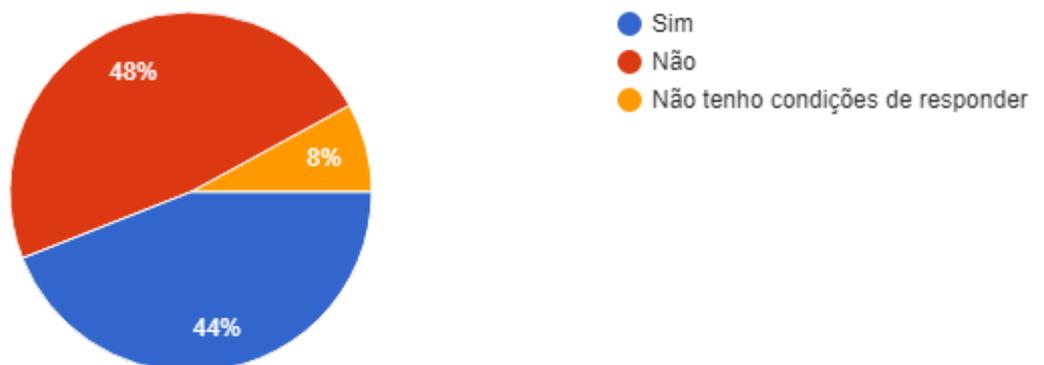
Setor estratégico que deveria estar alinhado com uma postura equilibrada e harmônica na relação gestão e servidor. O que se presencia e sempre uma rotatividade de servidores no cargo, ficando vago e sendo ocupado por servidores recém empossados, não se formando uma continuidade na formação e na formatação dos serviços deste setor estando seu ocupando em constante estágio de treinamento inicial, o que prejudica muito a execução das atribuições do cargo que são extremamente delicadas e sigilosas, pois lidam com particularidades dos servidores. Falta atenção e valorização da gestão ao cargo/setor.

Necessária maior autonomia do setor em relação à reitoria, com a descentralização dos serviços.

Financeiro

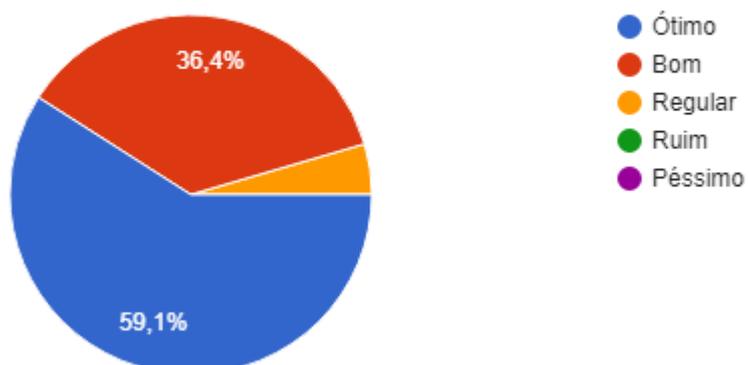
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



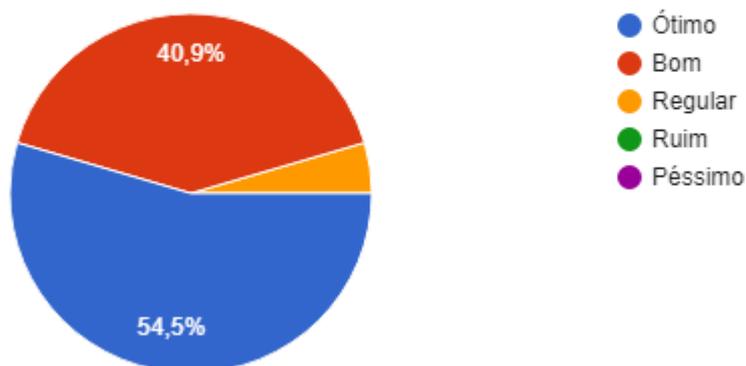
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

22 respostas



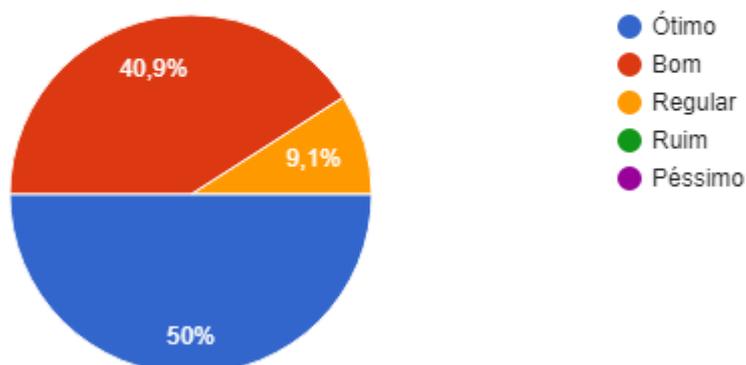
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

22 respostas



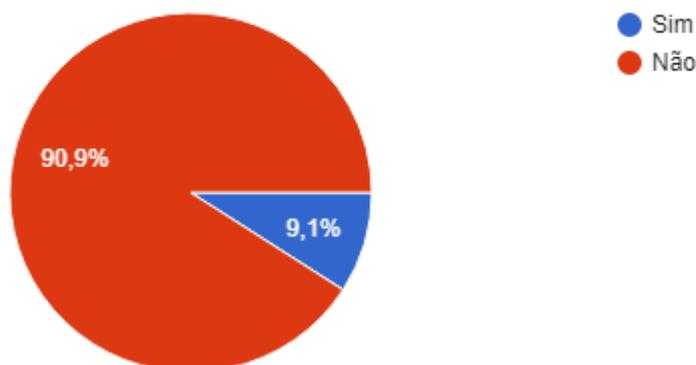
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

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.

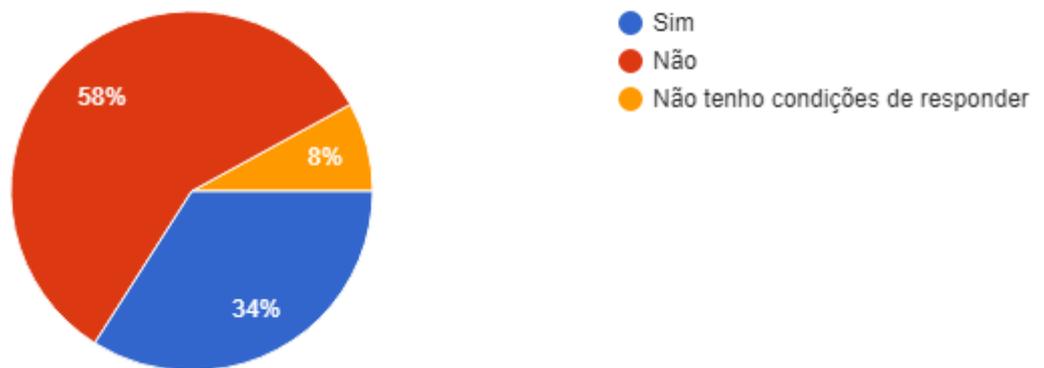
1 resposta

Buscar melhorar a comunicação com demais setores.

Contábil

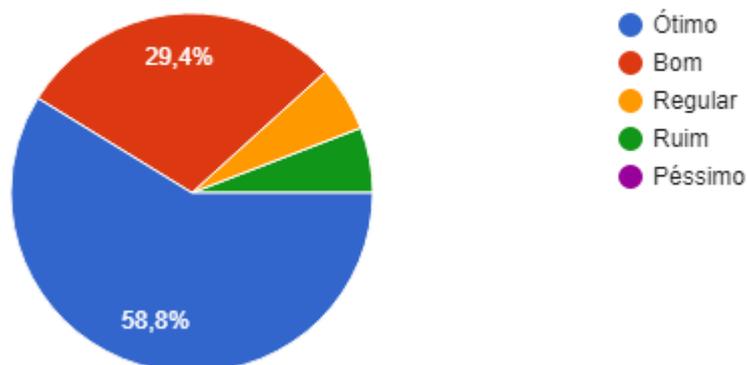
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



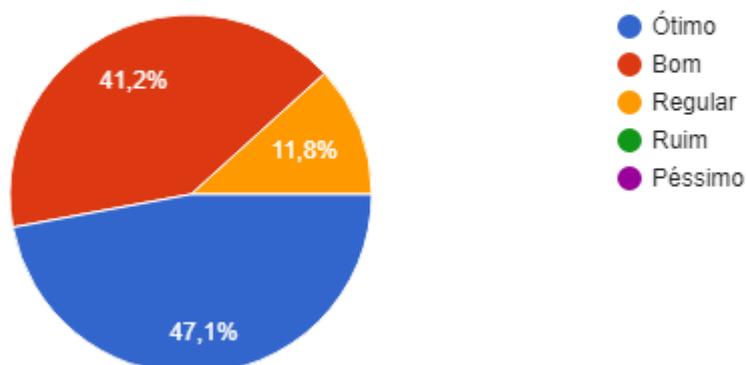
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

17 respostas



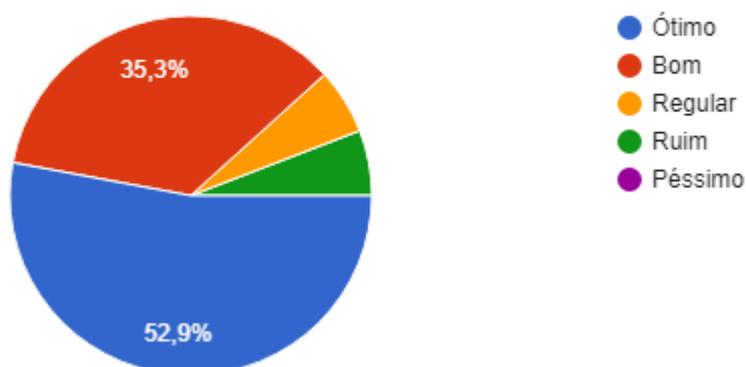
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

17 respostas



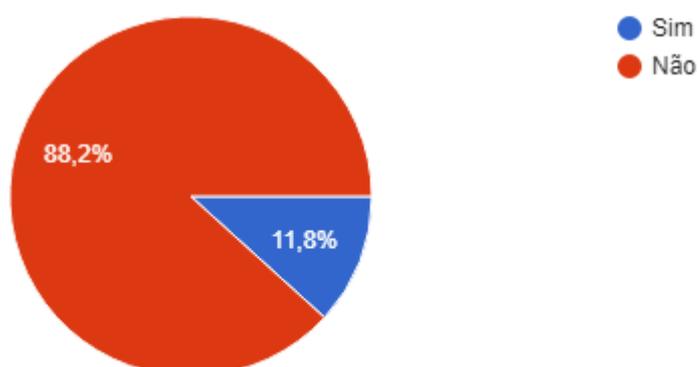
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

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.

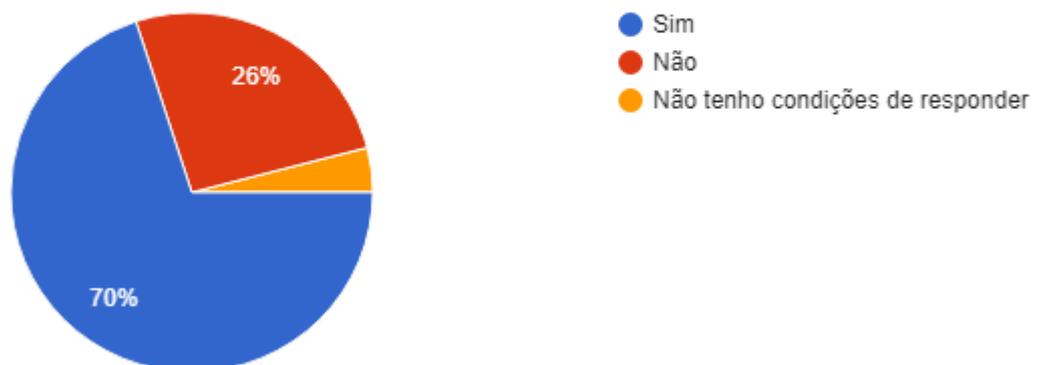
1 resposta

Muitas exigências de natureza pessoal em detrimento a bom senso e compreensão.

Infraestrutura

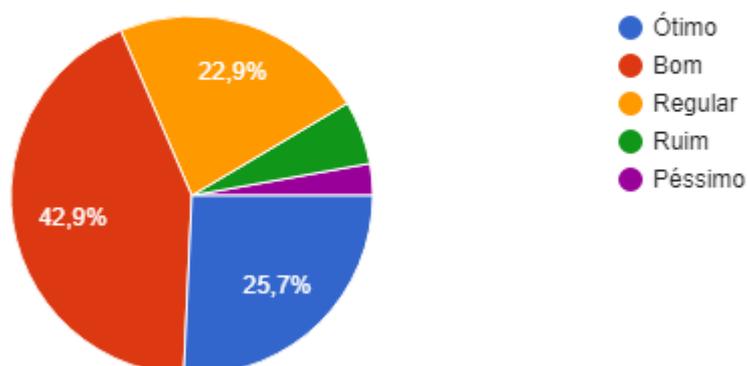
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



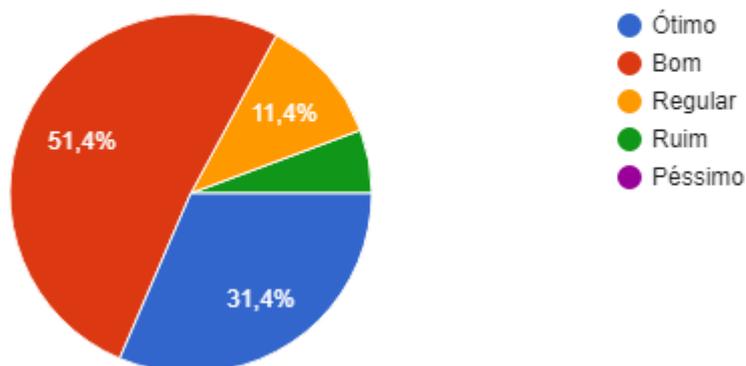
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

35 respostas



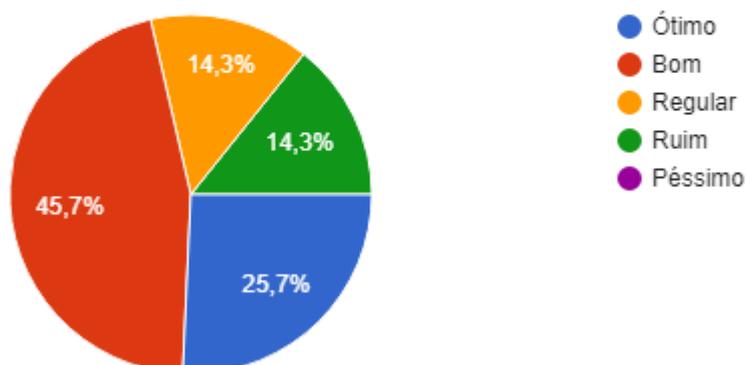
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

35 respostas



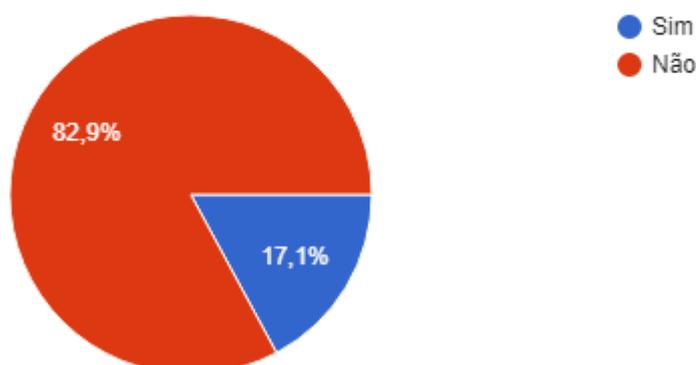
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

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

com a jornada de 6 horas não mudou muito para a de 8, prefiro a de 8 que se alimentem no almoço e depois fiquem disponíveis a tarde e cedo.

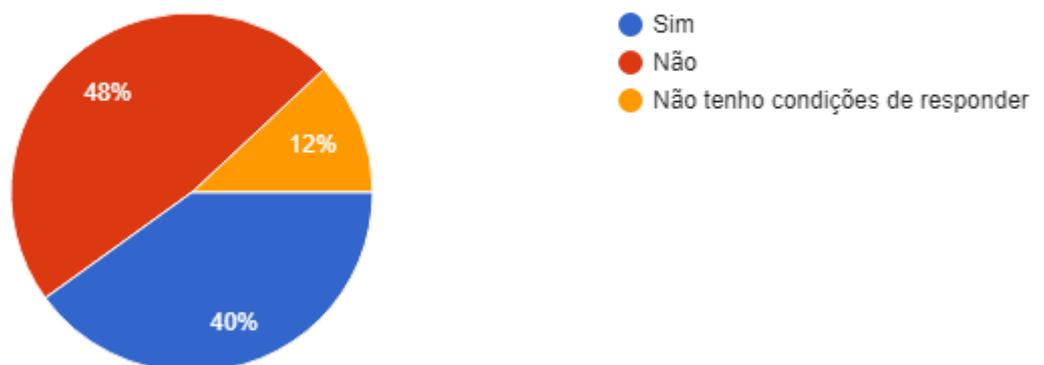
Necessidade de melhora na comunicação.

Mais atenção nos detalhes e prazos.

Coordenadoria de Planejamento

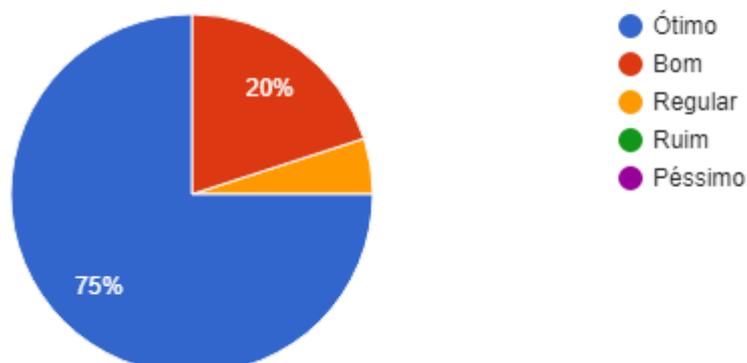
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



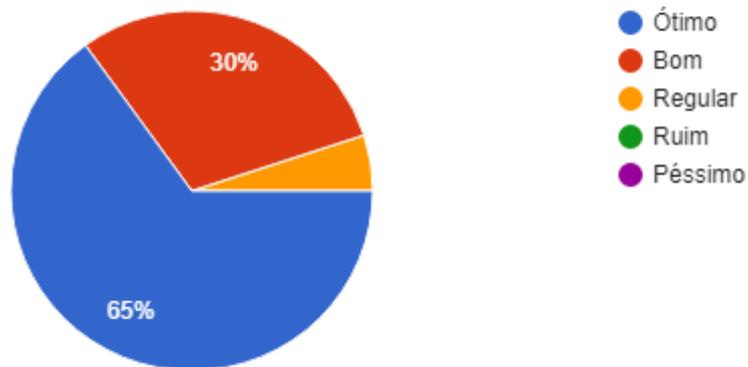
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

20 respostas



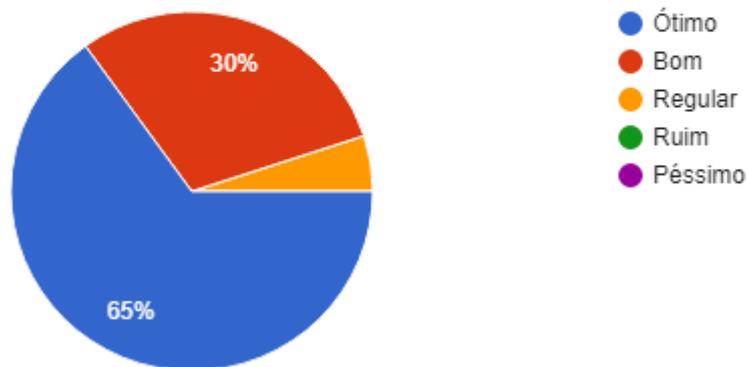
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

20 respostas



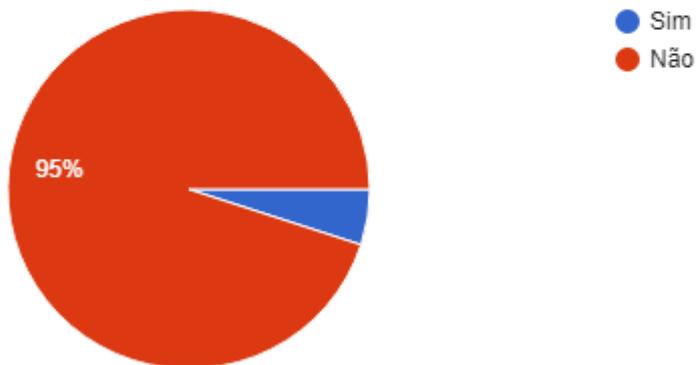
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

20 respostas



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

20 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.

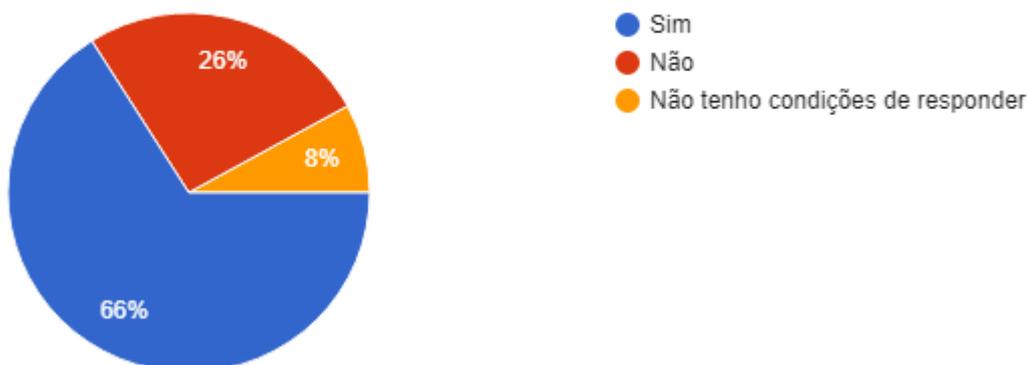
1 resposta

Excelente setor

Almoxarifado e Patrimônio

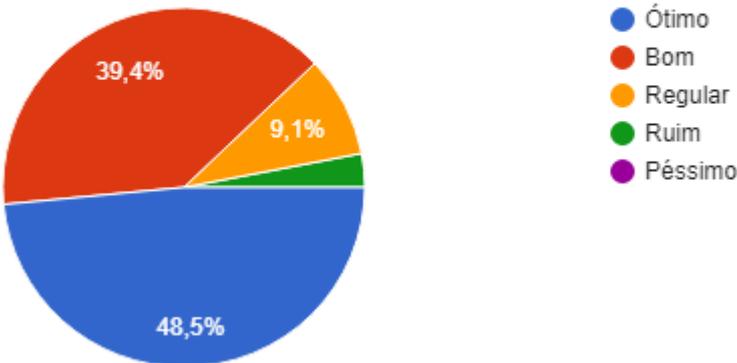
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



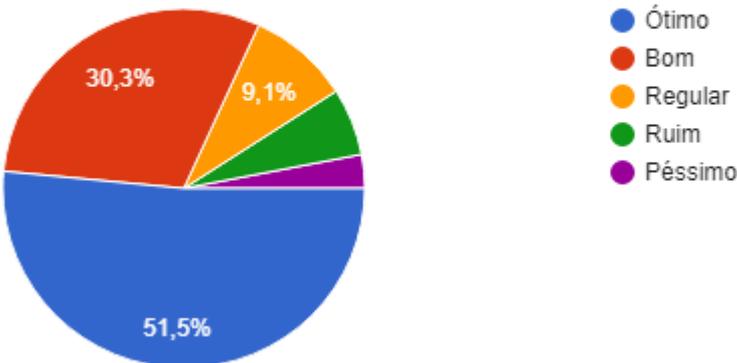
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

33 respostas



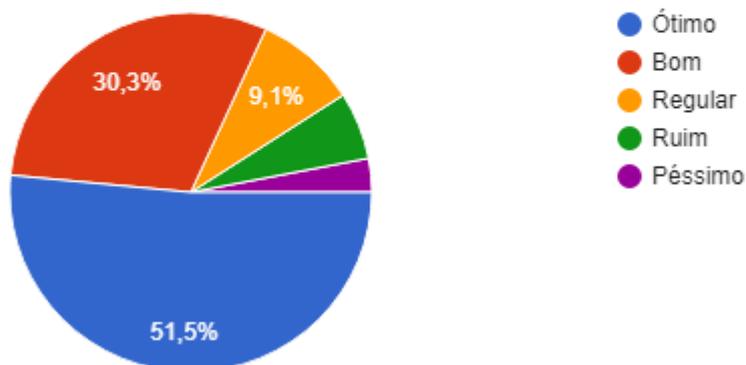
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

33 respostas



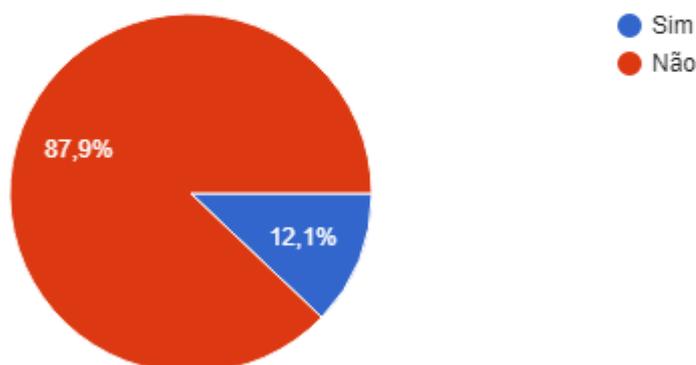
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

33 respostas



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

33 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

sem saídas frequentes para tomar café ou comer, pois acaba fazendo falta a tarde.

O almoxarifado precisa estar aberto para receber demandas que surgem de última hora.

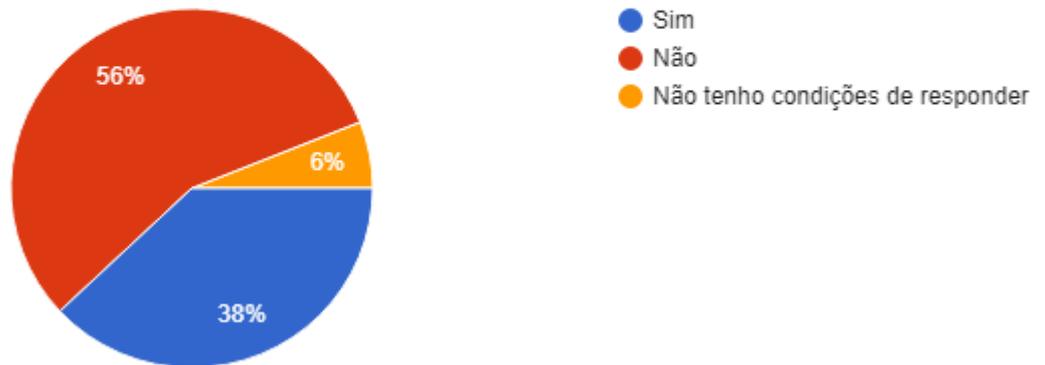
Excelente equipe.

Ótimo setor.

Licitações

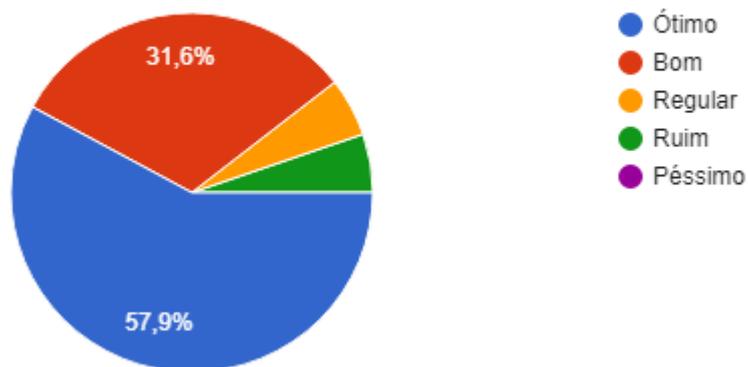
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



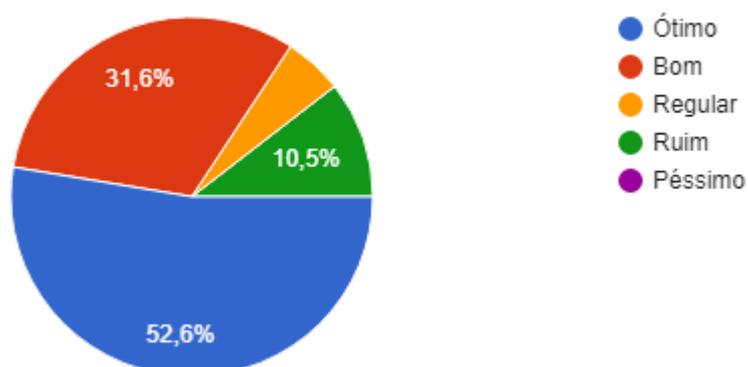
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

19 respostas



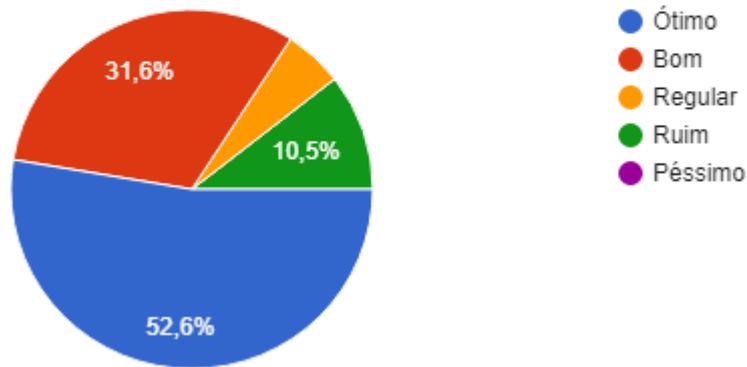
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

19 respostas



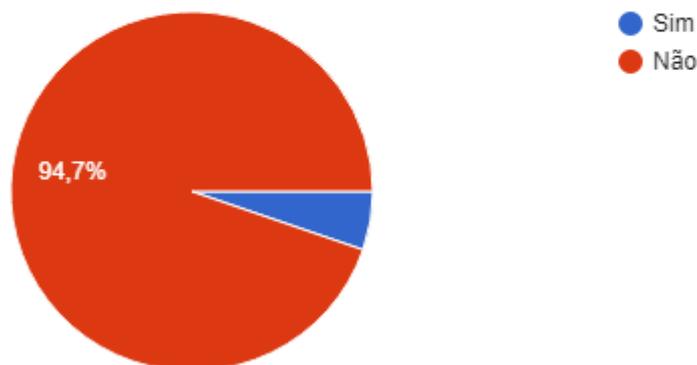
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

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.

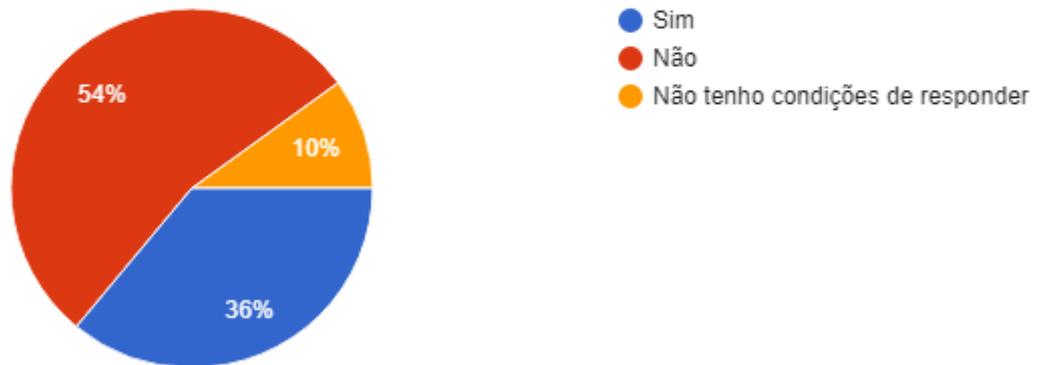
0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Contratos

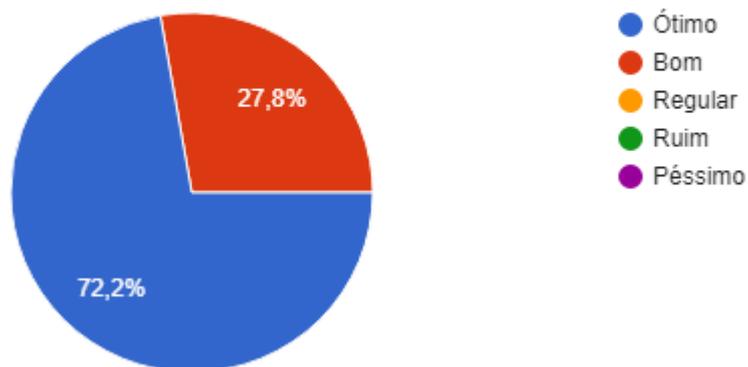
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



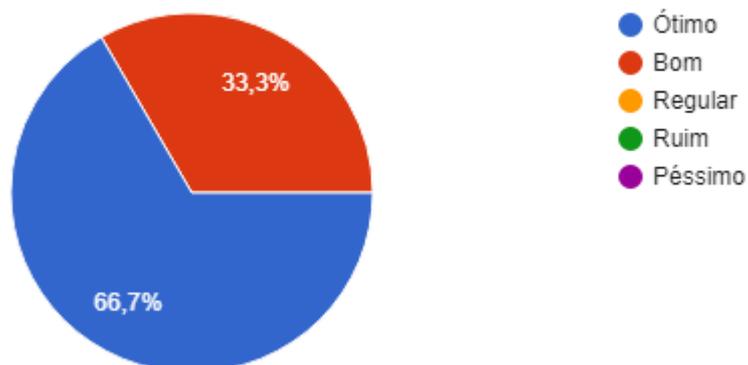
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

18 respostas



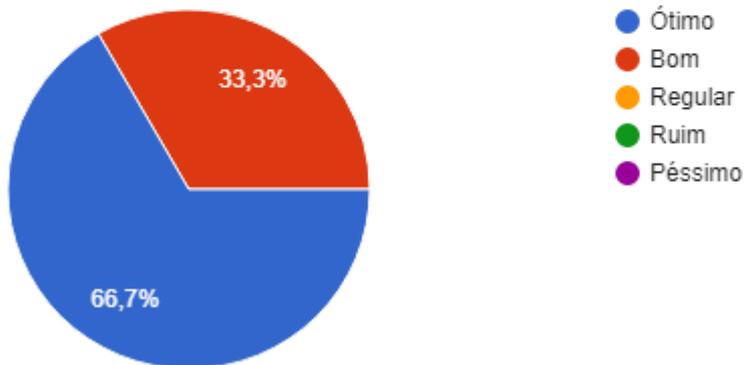
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

18 respostas



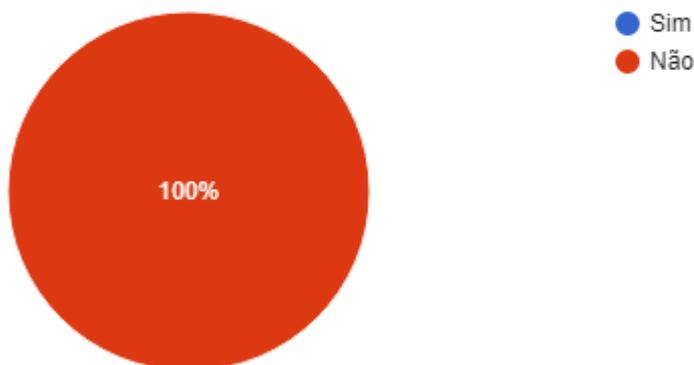
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

18 respostas



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

18 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.

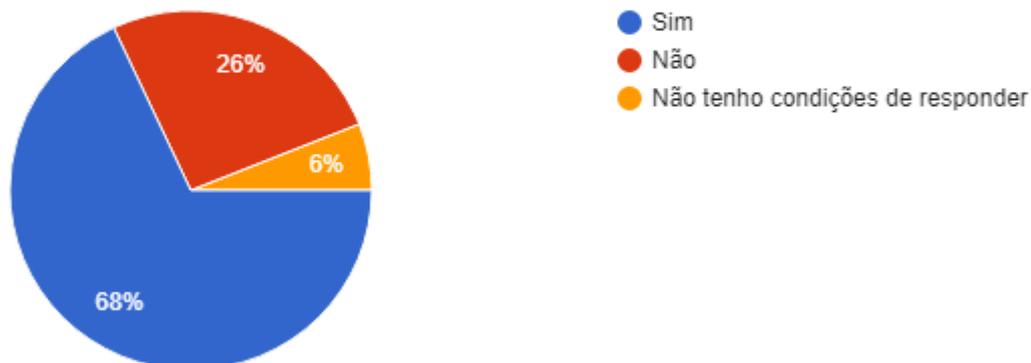
0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

Coordenadoria de Ensino

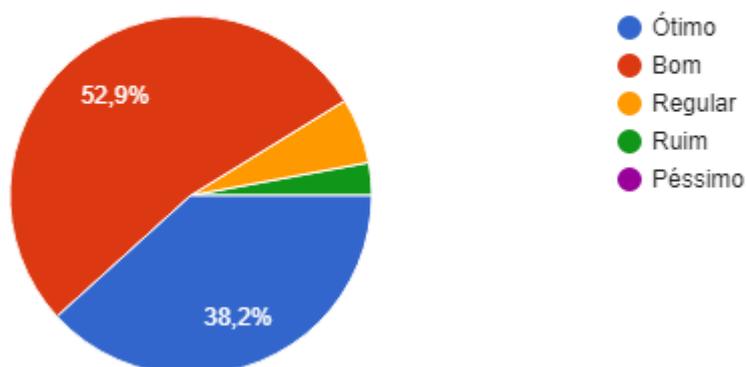
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



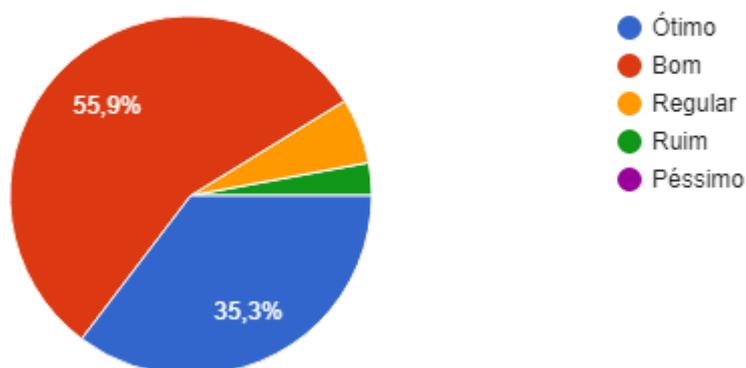
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

34 respostas



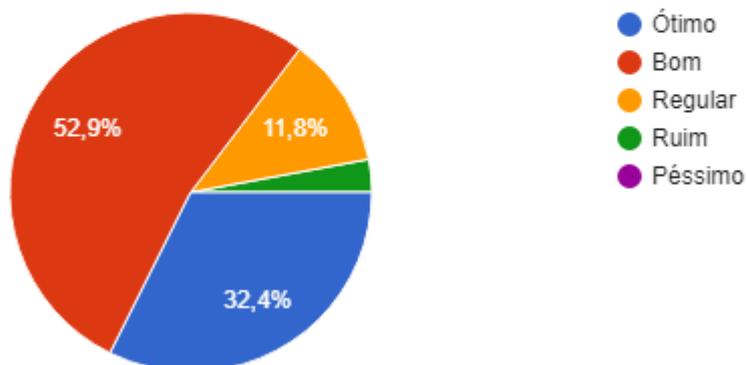
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

34 respostas



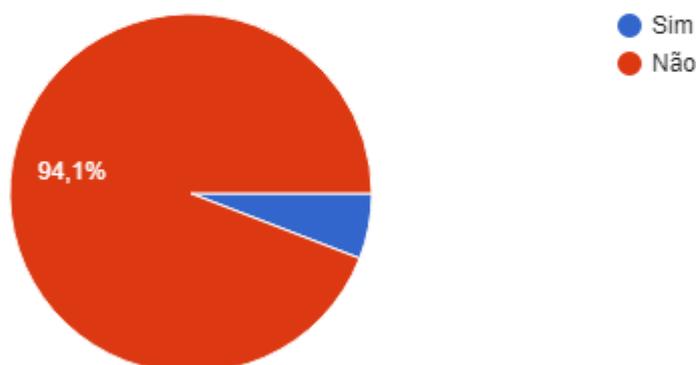
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

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

A Coordenação de ensino está com um docente agora. Creio que não faz sentido estar na avaliação das 30 horas.

É preciso melhorar a comunicação e diminuir burocracias.

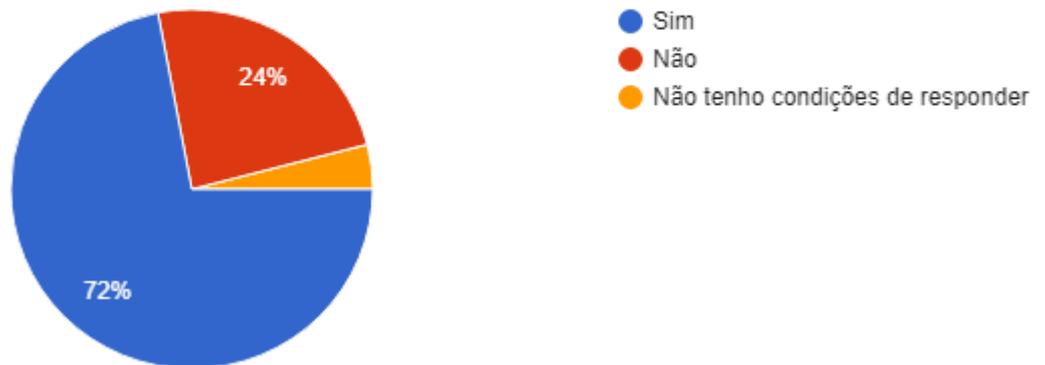
Setor deveria funcionar pelo menos das 07h até às 21h assim como o SAE, pois demandas deste setor acabam ficando sem responsável por que o setor em alguns dias da semana funciona somente até às 19:30min e em outros mesmo funcionando até às 21h o servidor responsável é ocupante de cargo comissionado e muitas vezes não se encontra em loco. Falha que precisa ser sanada com urgência pois o quantitativo de profissionais deste setor é considerável e não justifica tal limitação de funcionamento.

Este setor precisa de mais pessoas para auxiliar o coordenador de ensino, pois há muitas demandas e poucos servidores.

Biblioteca

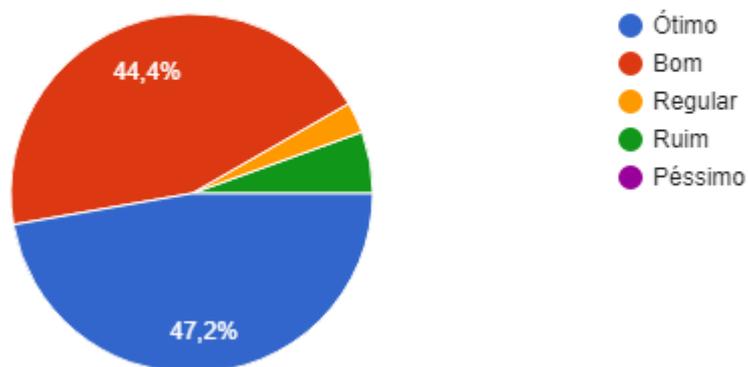
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



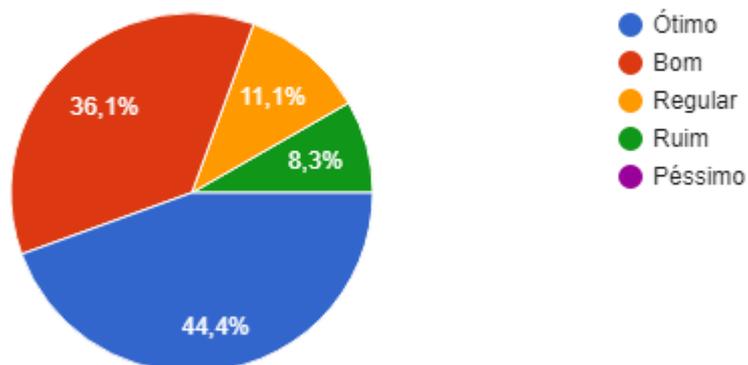
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

36 respostas



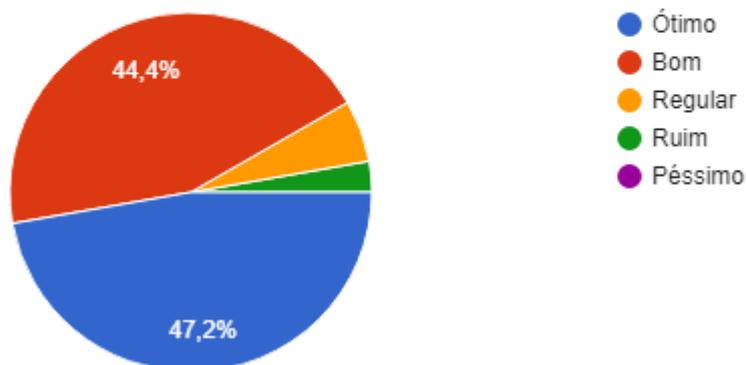
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

36 respostas



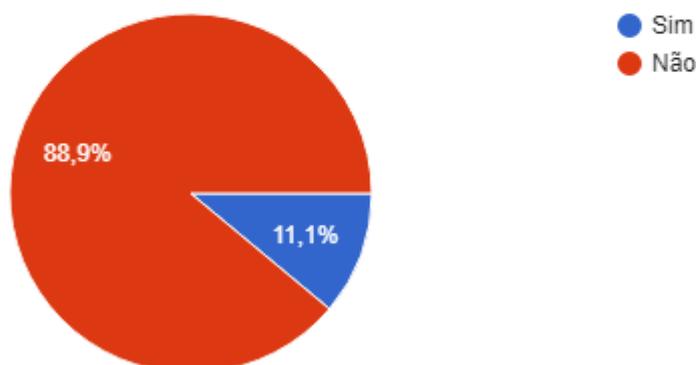
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

36 respostas



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

36 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.

5 respostas

As aulas começam as 7h00. Necessário que o horário de abertura da biblioteca esteja em consonância com o horário de início das aulas. É um setor de apoio às atividades acadêmicas de ensino, pesquisa e extensão. No quadro de funcionamento é possível perceber que alguns servidores possuem sobreposição de horário, fato este que mostra que há disponibilidade para o setor iniciar as atividades mais cedo.

A equipe da biblioteca está de parabéns!!!!

Ótimo setor

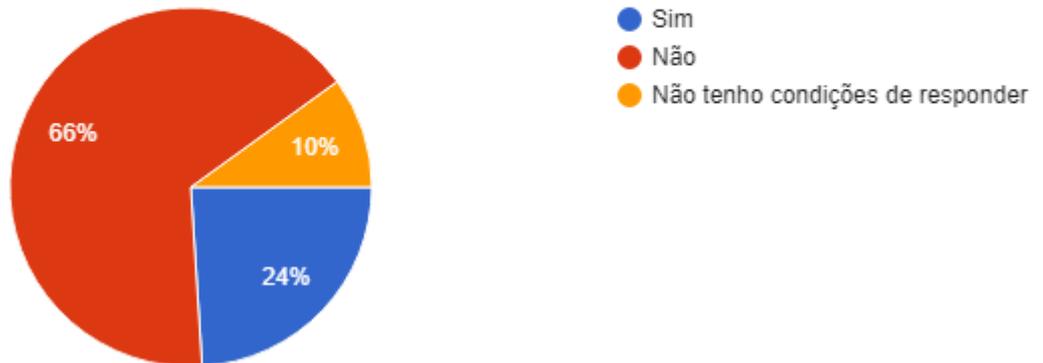
o horário de funcionamento deveria ser ampliado para atender de forma mais satisfatória os discentes do período noturno

Voltar a mesa para estudos

Laboratórios de Química e Biologia

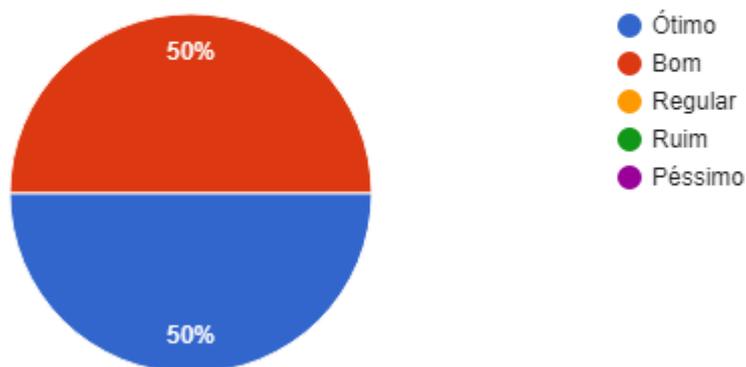
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



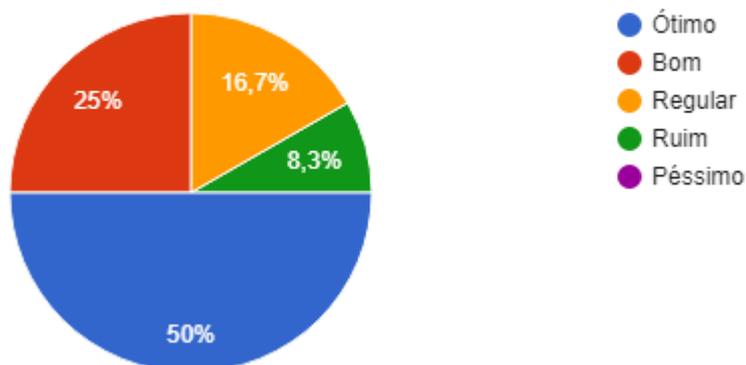
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

12 respostas



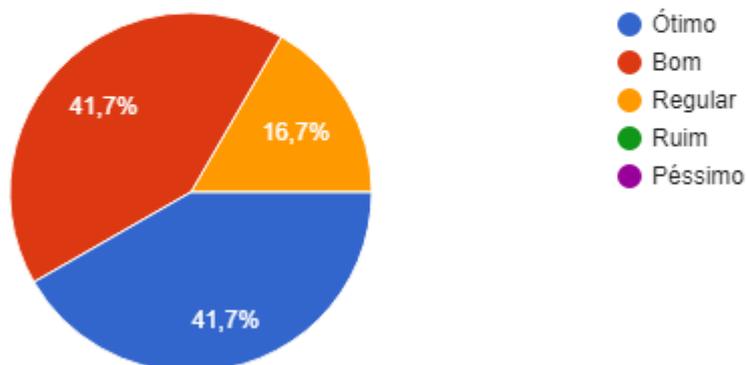
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

12 respostas



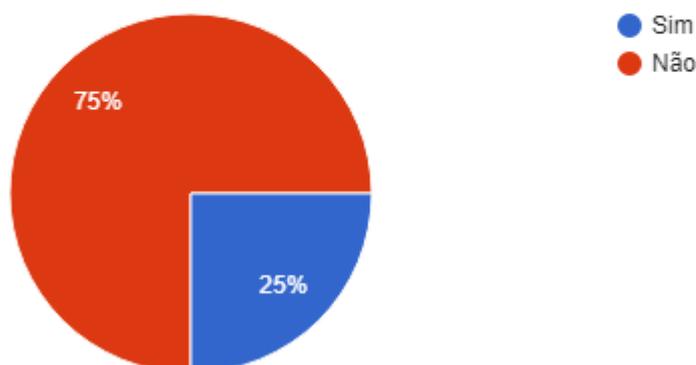
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

12 respostas



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

12 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

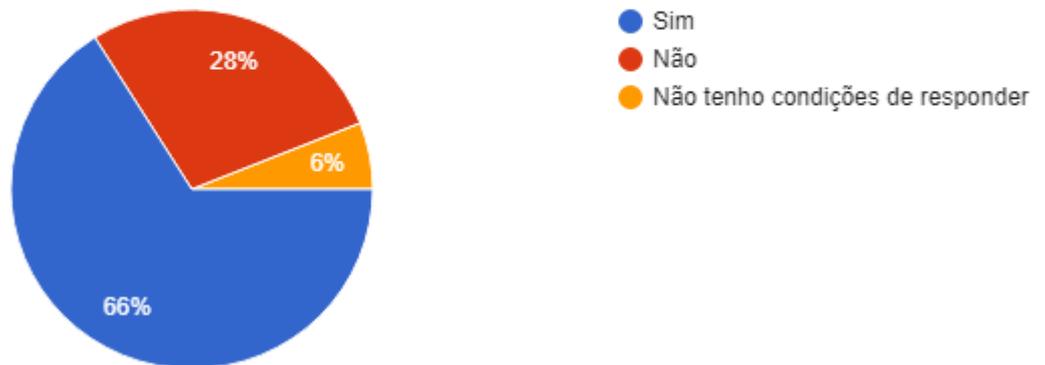
Este setor requer profissional com formação específica de atuação. O fato de ter liberado um profissional para capacitação onerou e sobrecarregou a única técnica disponível. Penso que deveriam contratar outro profissional para o setor (reposição do ausente) e também não direcionar estes profissionais para ações que possam ser desempenhadas por técnicos com formação mais geral.

Setor necessita de mais funcionários, pois há muitas demandas e poucos servidores.

Secretaria de Registros Acadêmicos

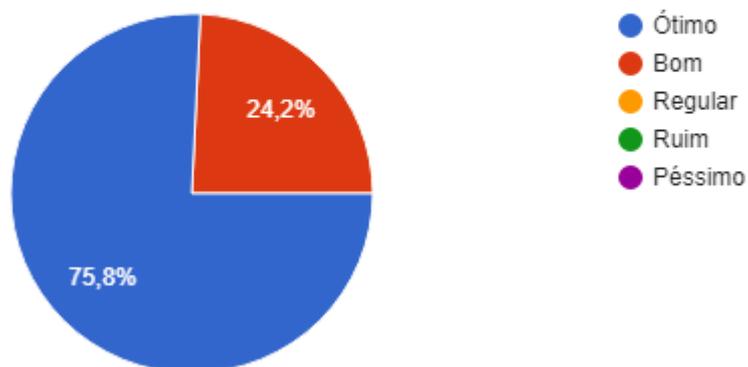
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



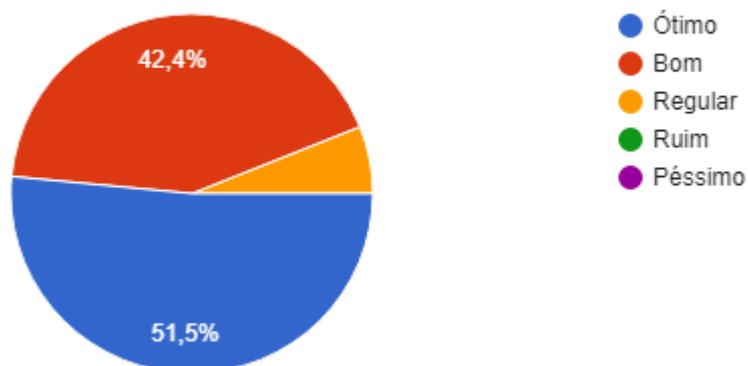
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

33 respostas



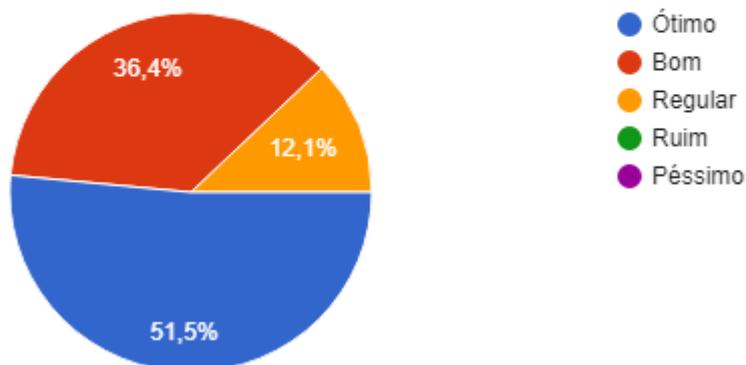
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

33 respostas



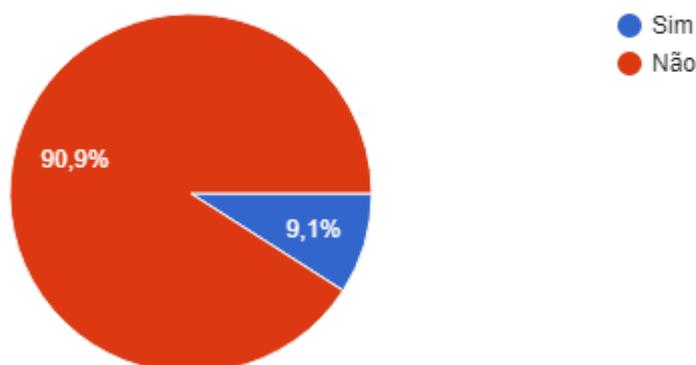
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

33 respostas



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

33 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

Rever o período de retirada e entrega de documentos pelos discentes e docentes (solicitação de dispensa de disciplina, por exemplo), pois durante o primeiro mês de aula analisei documentos em mais de três ocasiões. Creio que essa logística cria uma demanda desnecessária para os servidores do setor e criam um fluxo de pessoas na secretaria em um período que já é movimentado. Isso porque a toda hora chegam alunos perguntando se os pedidos já foram analisados e professores que ficam no balcão checando documentação.

Sempre que precisei dos serviços da secretaria fui atendida de pronto. Excelente equipe. Parabéns!!!!

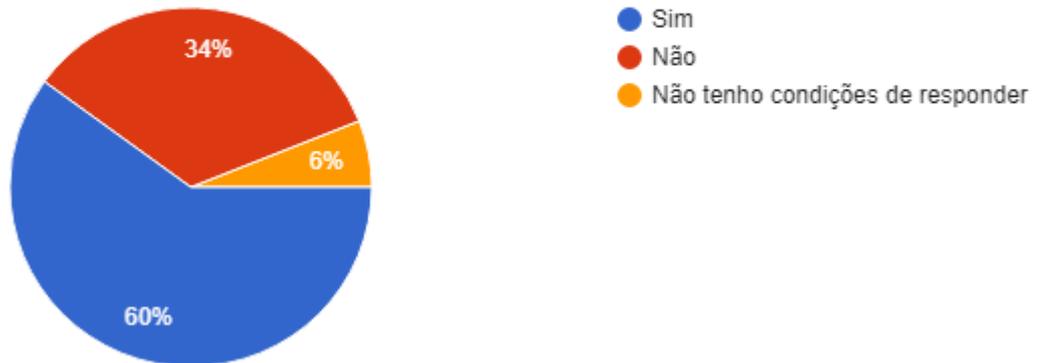
Ótimo setor

a secretaria poderia expandir seu horário de funcionamento para atender de forma mais satisfatória os discentes do período noturno

Assistência ao Educando

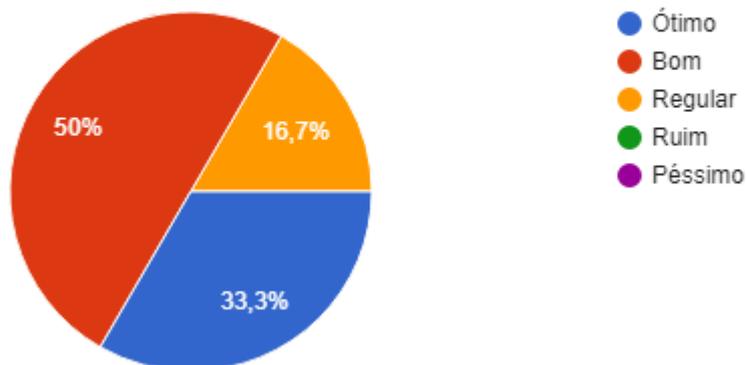
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



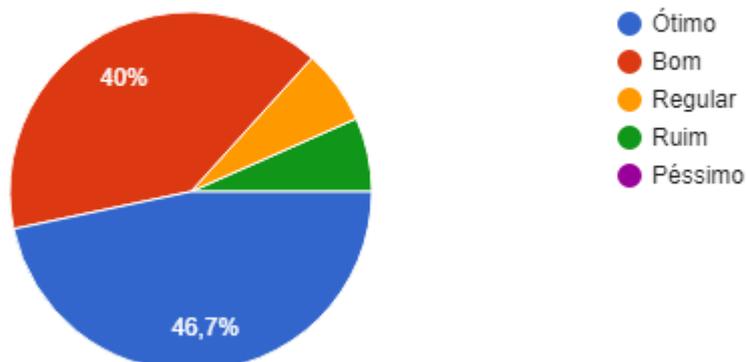
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

30 respostas



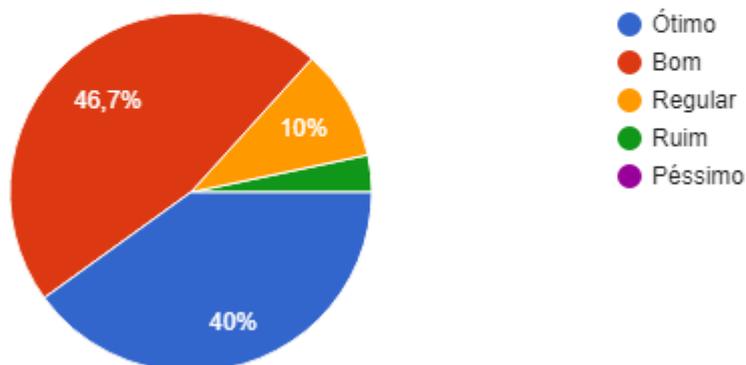
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

30 respostas



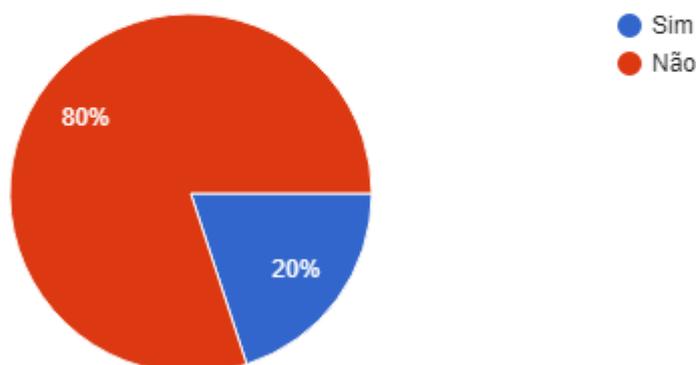
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

30 respostas



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

30 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.

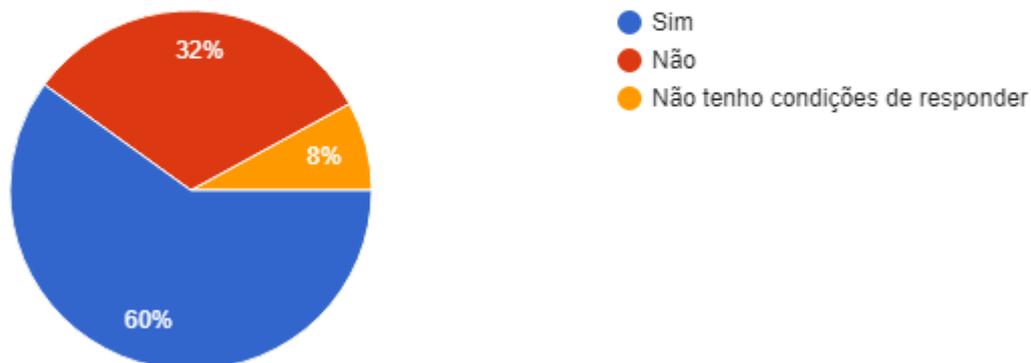
1 resposta

Alimentar o quantitativo de profissionais neste setor que tem múltiplas demandas atendendo praticamente toda a comunidade escolar.

Coordenadoria de Extensão

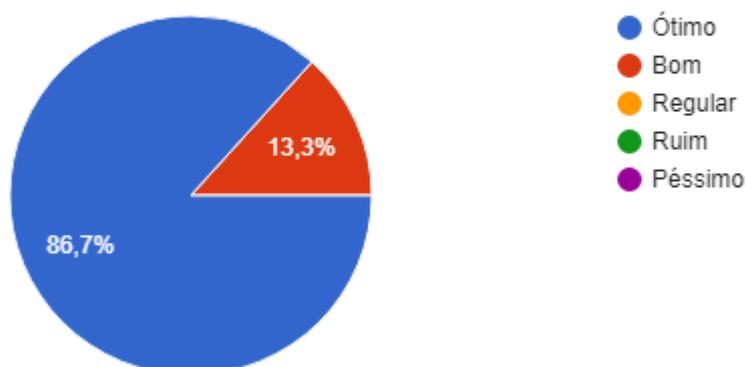
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



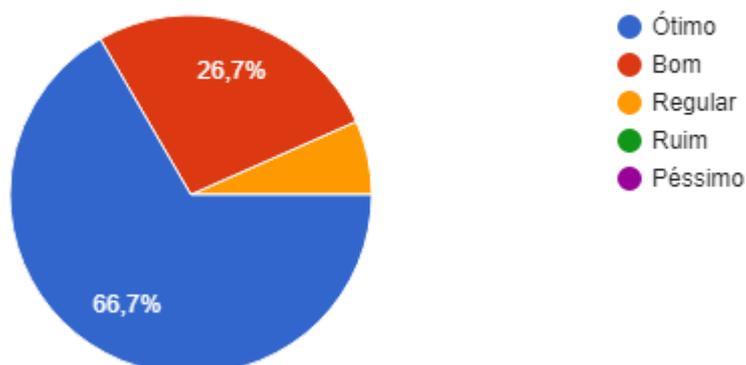
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

30 respostas



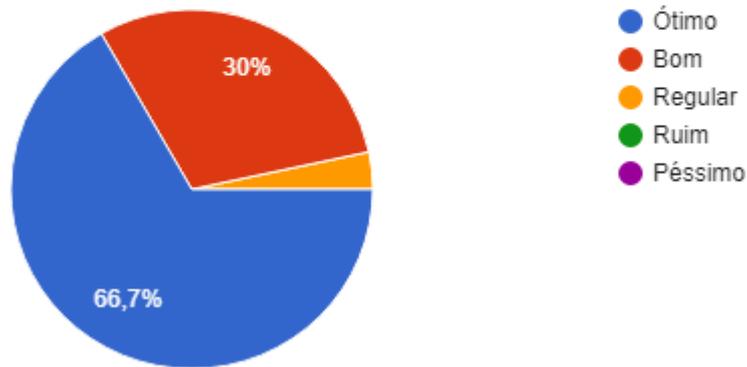
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

30 respostas



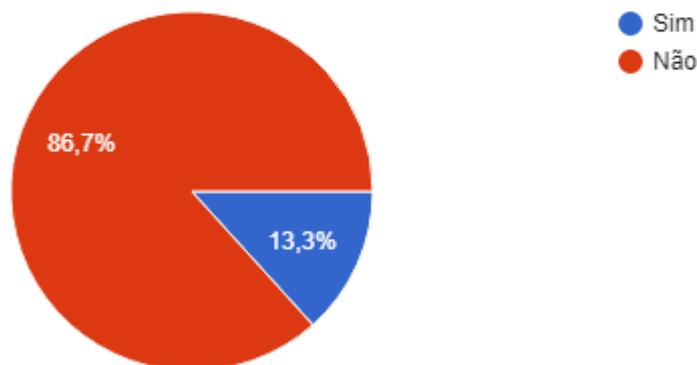
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

30 respostas



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

30 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

Necessário melhorar a comunicação interna (no setor)

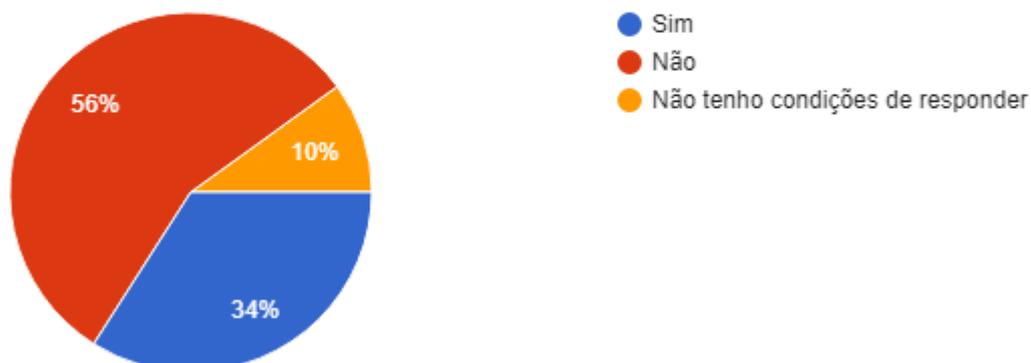
Sempre fui muito bem atendida por essa equipe. Excelente

Ótimo setor

Coordenadoria de Pesquisa

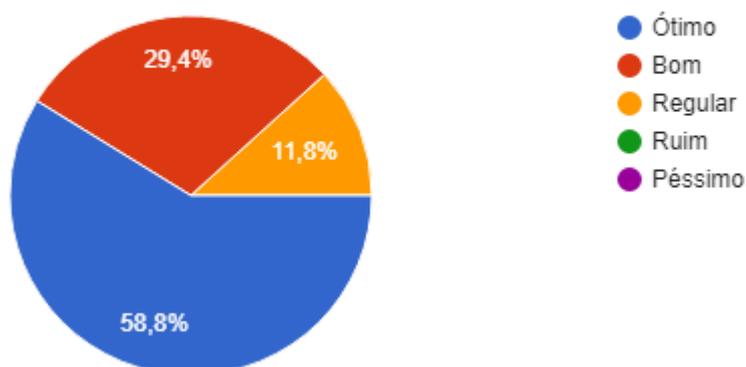
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



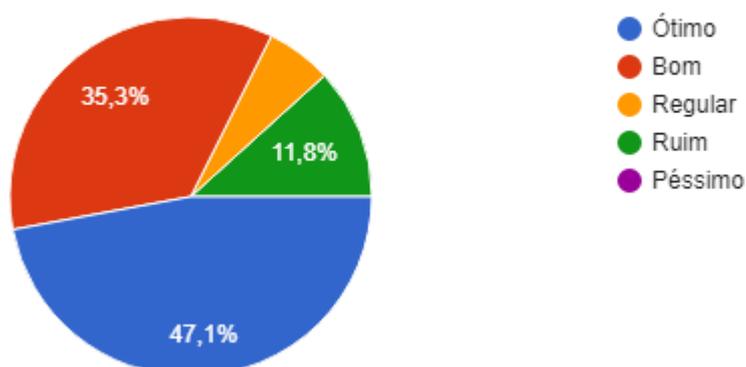
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

17 respostas



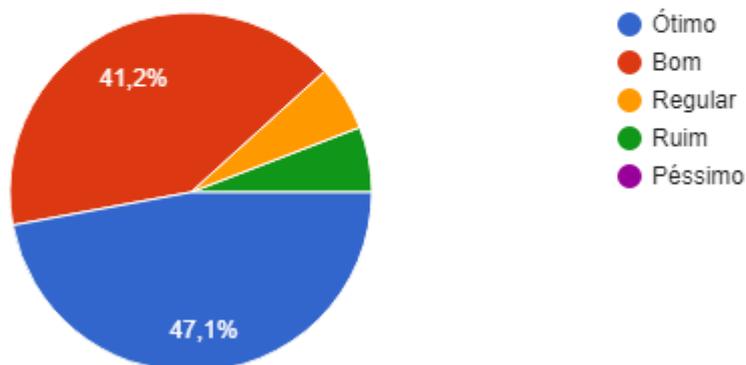
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

17 respostas



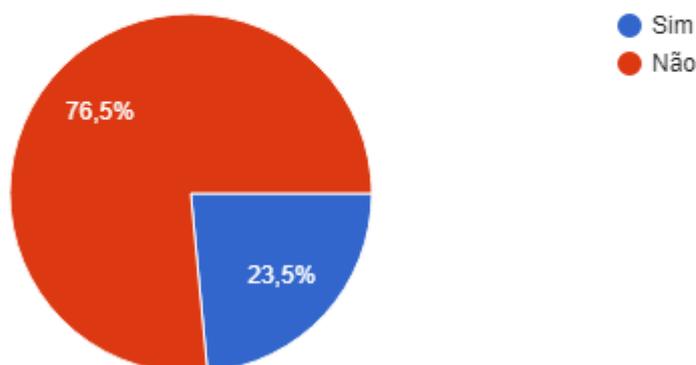
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

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.

3 respostas

Este setor não está sob responsabilidade de servidor com 30 horas. Creio que não faz sentido estar na avaliação.

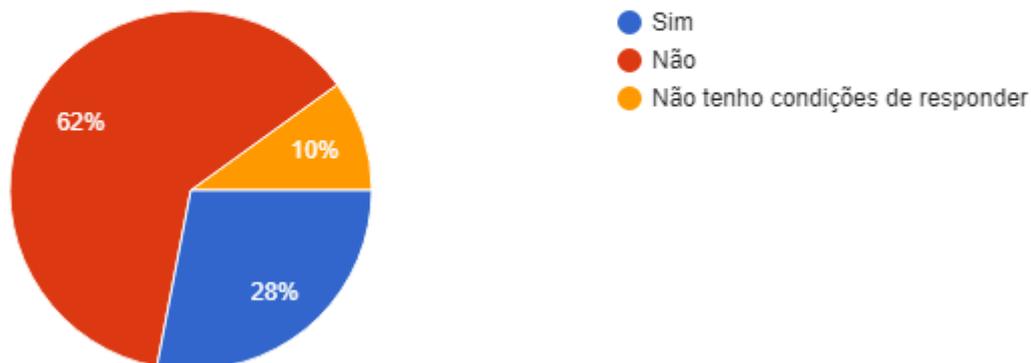
É a única sessão que não apresenta informação sobre horários na página da instituição (ao menos não obtive êxito em acessar. Por isso fora gabaritado como "ruim")

Aumentar o quantitativo de servidores neste setor.

Central Técnica

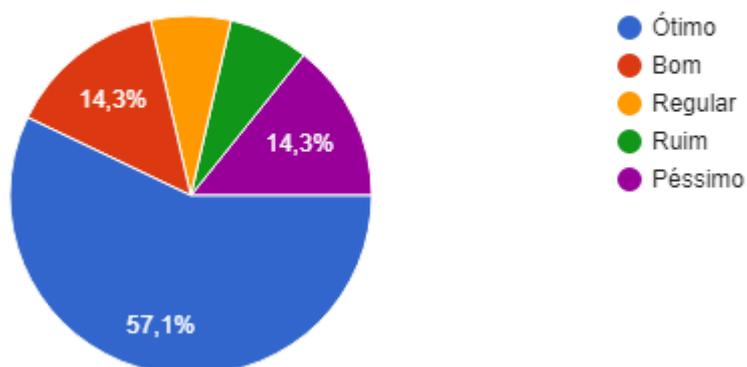
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



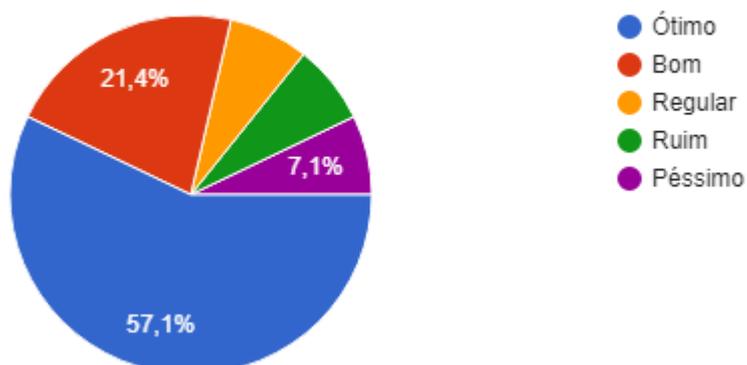
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

14 respostas



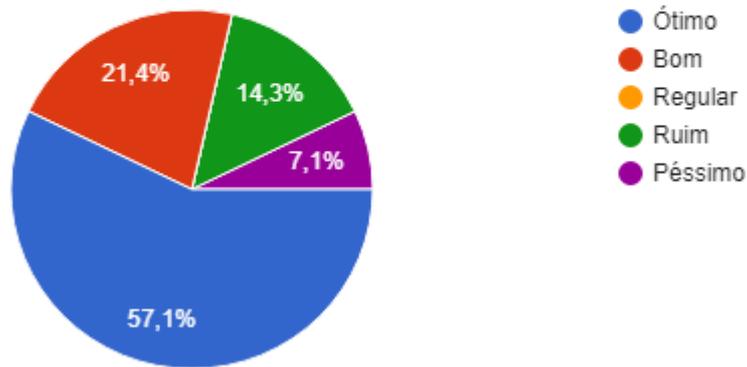
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

14 respostas



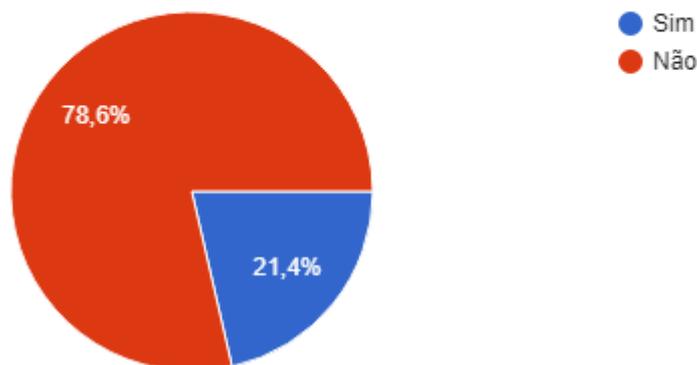
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

14 respostas



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

14 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

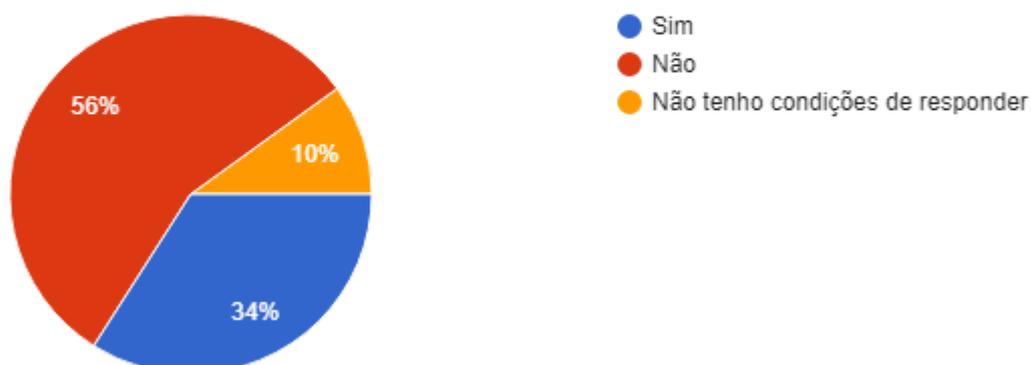
Sugiro que o setor possa entrar 10 minutos antes de começar as aulas no período da manhã, para que o professor tenha tempo de preparar o laboratório para aula.

Ótimo setor

Coordenadoria de Administração e Finanças

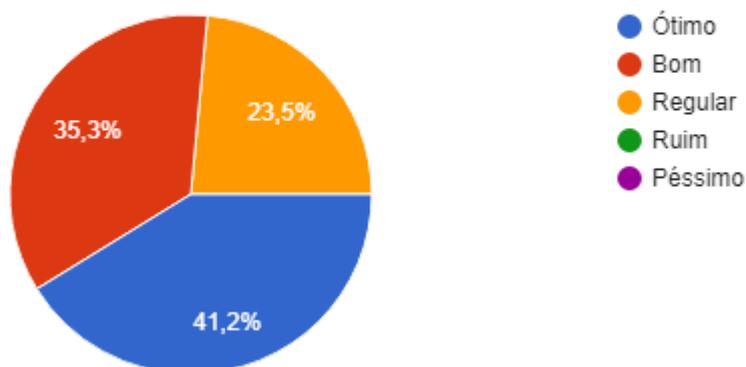
Você já precisou dos serviços desse setor?

50 respostas



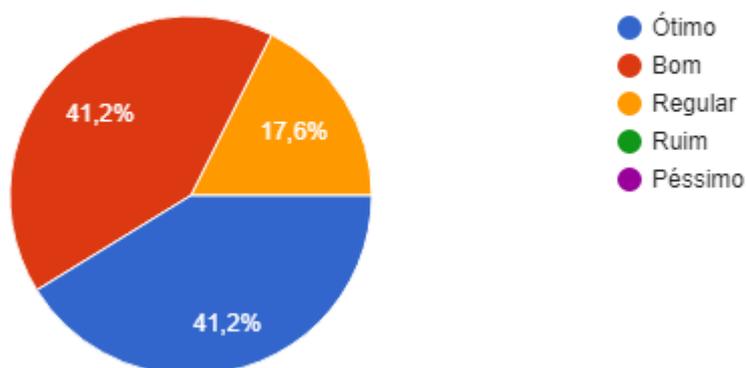
Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?

17 respostas



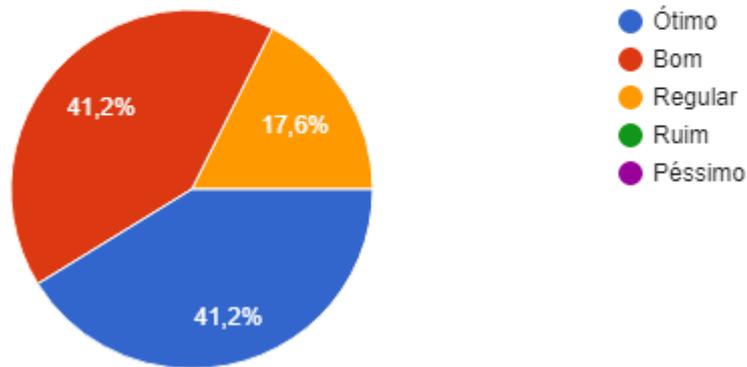
Como você avalia o horário de atendimento do setor?

17 respostas



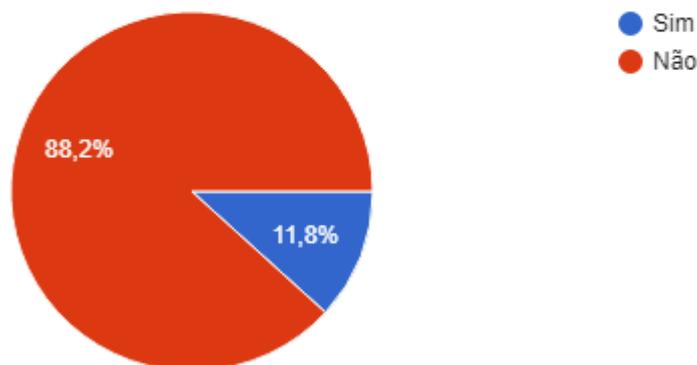
Como você avalia o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor?

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.

2 respostas

A comunicação/organização precisa melhorar.

Falta treinamento e conhecimento técnico ao setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta avaliação contou com a participação de 50 usuários, sendo 32 técnicos em administração, 12 docentes e 06 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 o índice de avaliações positivas variou de 68,6 a 100%, ressaltando que a maioria dos setores permaneceu acima dos 80 % de avaliações apontando o atendimento como ótimo e bom. Com um baixo percentual de avaliações negativas, consideradas regulares, ruins ou péssimas, variando de 0 a 31,4%.

No que se refere ao horário de atendimento percebe-se que não existem tantos problemas a serem sanados, sendo que os índices de avaliações negativas não excederam 25%. Contudo, importa salientar que em várias sugestões foram apontados ajustes de horários para vários setores.

Quanto às demandas e prazos as avaliações positivas ficaram entre 71,4 a 100% e, conseqüentemente, os índices de avaliações negativas de 0 a 28,6%, 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 horários dos servidores, pois o maior índice de negativa para a questão não ultrapassou 25% do total.

A avaliação atual conclui que os altos índices de avaliações positivas comprovam a manutenção da qualidade do atendimento prestado pelos referidos setores e a comparação com a última avaliação revela a diminuição de avaliações negativas quando considerados setores que deixaram de ter avaliações ruins ou péssimas, apresentando apenas índices regulares.

Esta avaliação apresentou um alto número de sugestões referentes a ajustes de horários, contribuições acerca de melhorias nos procedimentos realizados nos setores, correção de quadros de horários no site, e em sua maioria, apontamentos sobre a necessidade de aumento do quantitativo de servidores em vários setores. Ressaltamos que as observações a respeito de setores que não deveriam constar na avaliação serão devidamente consideradas para a formulação da próxima avaliação, bem como todos os outros apontamentos. 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, 16 de abril de 2018