

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 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), 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 fevereiro/2018 e setembro/2018.

A CPA 30 HORAS do Campus Poços de Caldas realizou entre os dias 30/10/2019 e 25/11/2019 sua avaliação, referente ao período de 01/03/2019 a 31/08/2019. A avaliação abordou todas as coordenadorias, que realizam jornada flexibilizada do Campus Poços de Caldas.

A divulgação ocorreu via e-mail institucional enviado no dia 30 de outubro de 2019, bem como publicada no site do Campus contendo o link para acesso às avaliações.

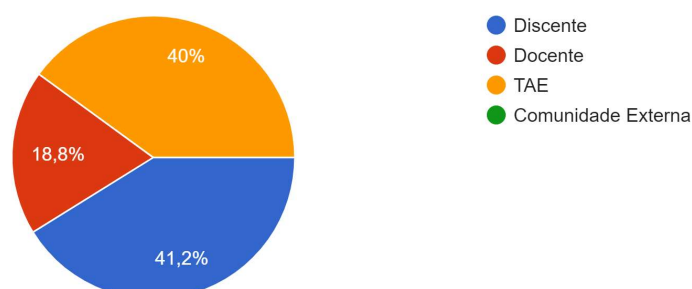
Segue o resultado da avaliação, questão por questão, para cada setor que fez jornada flexibilizada no período de 01/03/2019 até 30/08/2019. As respostas foram compiladas em um gráfico geral por setor avaliado. As sugestões por escrito foram transcritas neste relatório sem alteração ou revisão ortográfica por parte da comissão.

Questionamentos que citavam diretamente o nome de servidores foram suprimidos para resguardá-los da exposição. Entretanto, foram repassados aos respectivos, que elaboraram as respostas constantes nesse relatório.

QUANTIDADE DE AVALIADORES

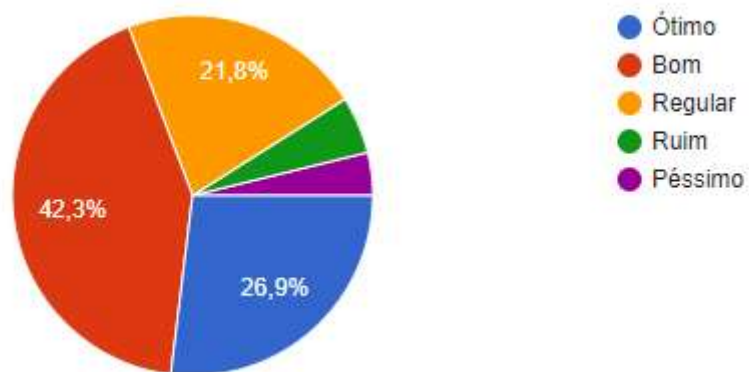
A qual desses grupos você pertence?

85 respostas

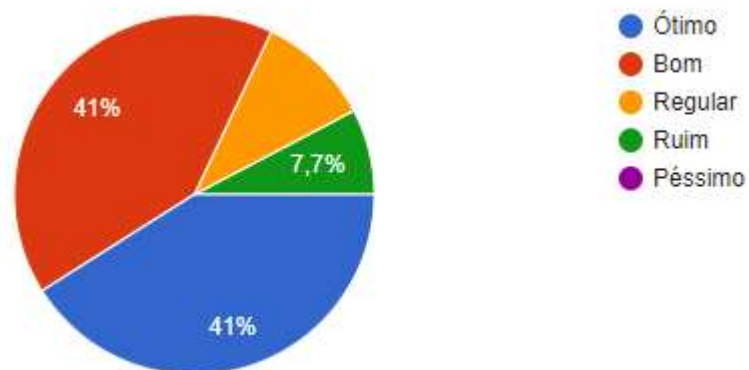


AVALIAÇÃO DO SETOR – NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

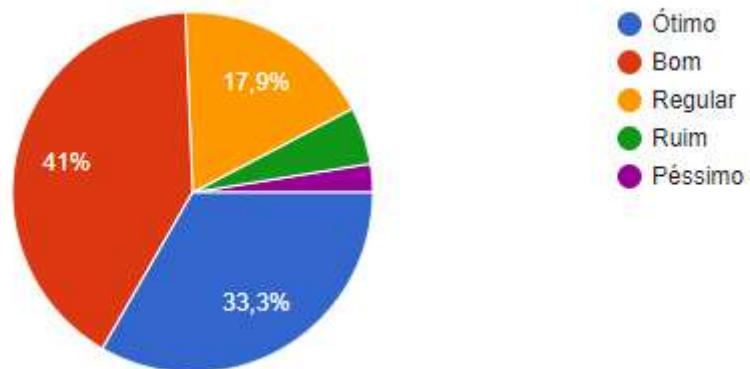
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



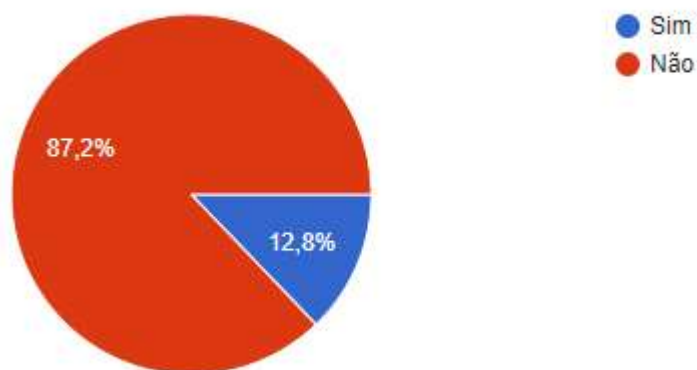
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



5) 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:

I. Não vi o quadro de horários, fui informada por colegas no campus e pelos professores.

II: Mais educação e respeito no atendimento com discentes.

III. Eu gostaria que os processos fossem realizados de maneira mais rápida e eficaz. Houve uma vez em que fui a este setor pedir ajuda e não obtive sucesso, embora eles pudessem sanar as minhas dúvidas. Acabou que um amigo meu que entende de TI que me ajudou, sendo que há o setor justamente para isso.

IV. Funcionar em todo o período de aulas (7:00 – 22:40)

V. O único que tem boa vontade de atender, e fazer o máximo possível para resolver os problemas dos alunos, é o Fernando. Em 4 anos de faculdade, nunca resolveram nada do que precisei de ajuda, sempre com má vontade, nem olhando na cara dos alunos direito, e mandando olhar no site que tinha explicado lá (ninguém é burro, se chegou ao ponto de pedir ajuda para eles, foi pq não conseguiu pelo site, ou por ser leigo e realmente não entender, ou pq o problema não era apenas "seguir o que tá no site". E também já vi mtos com muita má vontade e até grosserias com professores. Respeito é bom e todos merecem, sejam alunos, técnicos ou professores. Melhorem.

VI. Algumas demandas não podem esperar o tempo entre a criação do chamado e a execução do chamado por serem mais imediatas. Sugestão de colocar a função específica de cada servidor no quadro de horários.

VII. Prestatividade e atenção as demandas solicitadas.

VIII. Setor deve deixar alguma informação aos usuários, quando não tiver ninguém no local para atendimento.

IX. Melhorias no sistema de internet WIFI.

X: Precisamos de suporte para desenvolver as atividades relacionadas ao ensino.

XI: São muito mal educados.

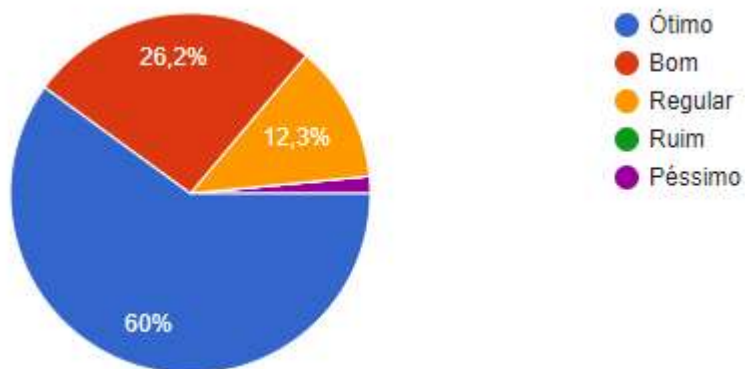
XII: Considero importante a flexibilização da jornada, desde que se cumpra o atendimento ininterrupto de 12 horas e que sempre haja um servidor responsável no setor, apto a solucionar a demanda apresentada.

Resposta geral do setor à avaliação

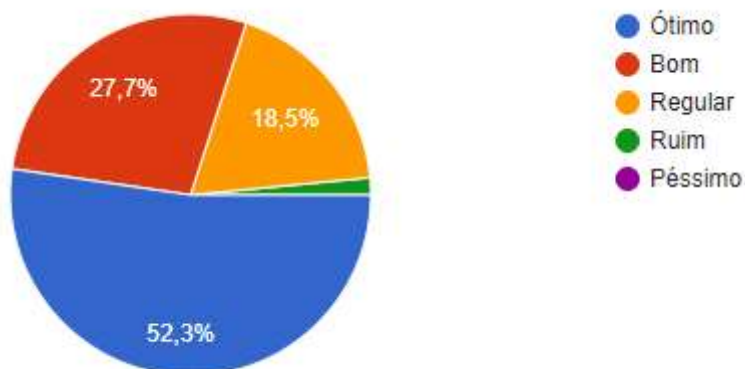
1. Com a entrega dos resultados da avaliação, notamos uma leve piora nos quesitos em relação à avaliação anterior. Essa piora está relacionada, pelo que vimos, principalmente à reorganização do setor, uma vez que tivemos um servidor novamente afastado.
2. Nos comprometemos a realizar uma avaliação interna do nosso atendimento, visto que foi um dos pontos críticos da avaliação.
3. Quanto à sugestão de funcionamento no período integral das aulas (das 07:00 às 22:40), não há condições pelo nosso quadro de pessoal atual, com apenas dois servidores.
4. Quanto às melhorias em sistemas Wifi, realizamos a instalação de mais 6 equipamentos de forma a cobrir mais metros quadrados do campus, e reforçando o sinal onde já tínhamos prestação de serviço;
5. Ademais, este setor recebe esta avaliação e se compromete a melhorar todos os pontos apontados.

AVALIAÇÃO DO SETOR – CHEFIA DE GABINETE

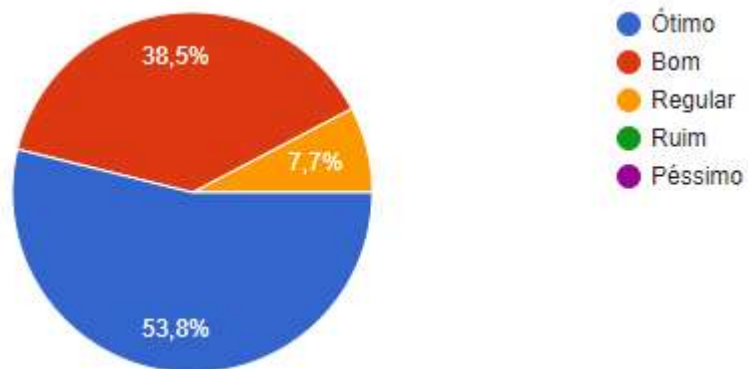
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



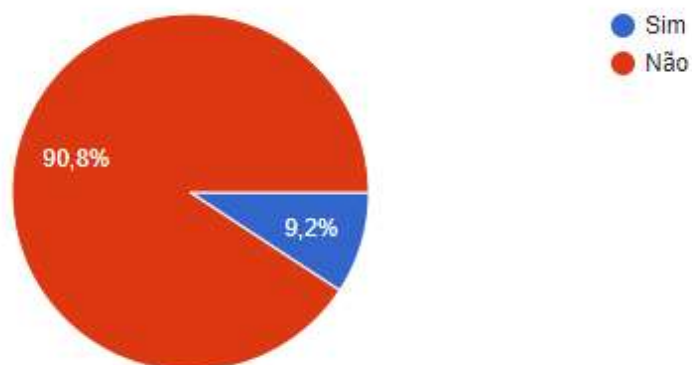
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



Considerações gerais da coordenadoria acerca da avaliação: Considero satisfatório o resultado da avaliação, tendo em vista que em todas as questões a coordenadoria obteve mais de 50% de respostas positivas, considerando como "Ótimo" o atendimento às demandas e os prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor.

5) 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:

I. Algumas vezes houve mudança de horário do servidor, mas não estava destacado no horário.

R: As mudanças de horário no setor são constantes a fim de atender às demandas de suporte e cobertura jornalística aos eventos, e outras ações realizadas pela Gestão de Pessoas ou Coordenação de Cultura. A Chefia de Gabinete se compromete a publicizar todas as mudanças tanto no portal institucional como nos horários afixados nas portas.

II. O Gestão de pessoas tem uma única pessoa e muitas vezes, quando se precisa de algo e ela não está mais ninguém mais do setor pode resolver. Fica um tempo para atendimento muito limitado.

R: Com a reestruturação do organograma a Chefia de Gabinete/Gestão de Pessoas passa a ser composta pela Chefia de Gabinete, ASCOM, Gestão de Pessoas e Coordenação de Cultura, contando com cinco servidores para o atendimento ininterrupto. Os servidores estão aptos a receberem a documentação, encomenda ou recado para que sejam posteriormente entregues à servidora responsável que deve imediatamente entrar em contato com demandante para solucionar a questão.

III. Para alguns serviços pede-se prazos extensos para conclusão. Serviço de jornalismo e apoio às atividades desenvolvidas no auditório muitas vezes deficiente em função dos horários de trabalho pré-estabelecidos. Horários poderiam ser mais flexíveis para conseguirem dar cobertura à eventos noturnos, por exemplo. Sugestão de colocar as funções específicas de cada servidor no quadro de horários.

R: Os prazos para demandas da ASCOM foram determinados pelo servidor responsável juntamente à coordenação e encontram-se divulgados no portal institucional: <https://portal.pcs.ifsuldeminas.edu.br/comunicacao/223-gabinete/1986-orientacoes-gerais->

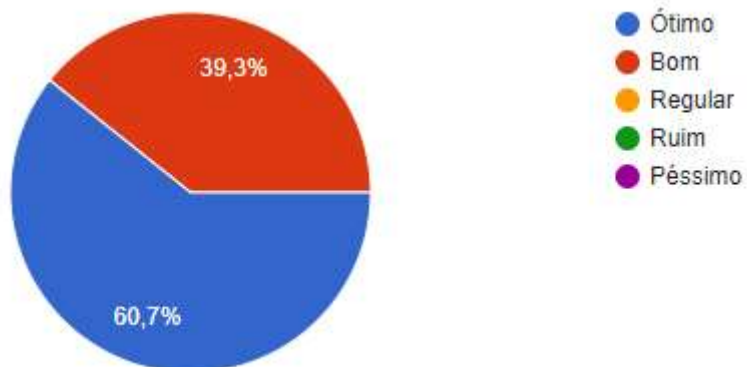
ascom. Os prazos são razoáveis e devem ser seguidos. Ressalto o esforço da Chefia de Gabinete em alterar os horários dos servidores e organizar o atendimento das coberturas jornalísticas e apoio ao uso do auditório, especialmente no turno noturno para que nenhum evento fique prejudicado. Todos os servidores do setor estão aptos a realizarem a função de cobertura.

IV. Seletividade no atendimento das demandas.

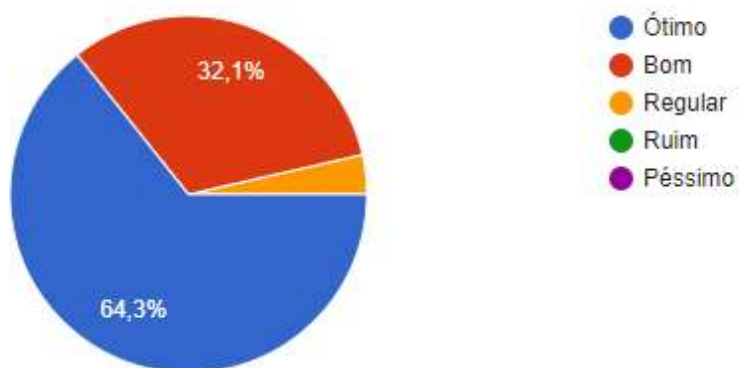
R: Não ficou claro no apontamento qual a atividade estaria priorizando os atendimentos. De acordo com o art. 37 da Lei 8112/90, a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios observará aos princípios de legalidade, IMPESSOALIDADE, publicidade e eficiência. A Chefia de Gabinete preza pelos princípios e ficará mais atenta à indagação.

**AVALIAÇÃO DO SETOR – COORDENADORIA DE ORÇAMENTO,
FINANCAS E CONTABILIDADE**

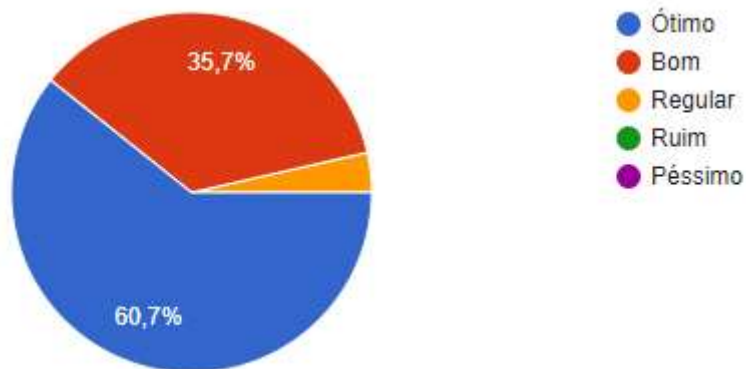
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



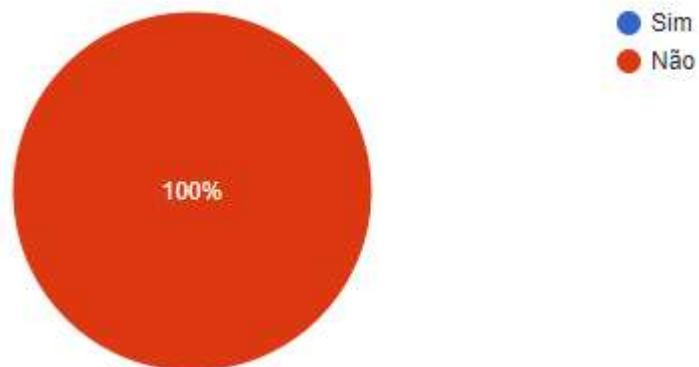
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



5) 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:

I. Quando servidor se ausentar do local deixar informações ao usuário com o colega ou mesmo na porta de sua sala.

R: 1. O alcance de 100% de respostas positivas para o atendimento da Coordenadoria (39,30% "bom" e 60,70% "ótimo") indica que o atendimento realizado pelos servidores tem sido bastante satisfatório e mostra uma evolução em comparação às avaliações anteriores (gráficos abaixo). Salvo engano, é a primeira avaliação em que um setor do Campus obtém tais números e foi motivo de elogios e parabenizações aos demais servidores da Coordenadoria assim que o resultado foi encaminhado.

2. Números bastante parecidos que mostram o bom trabalho da Coordenadoria foram obtidos nos quesitos "horário de atendimento do setor" e "prazos para atendimento das demandas". Em ambos os casos foram alcançados 96,40% de avaliações positivas, número também superior às avaliações anteriores e ilustra a evolução dos servidores prestados.

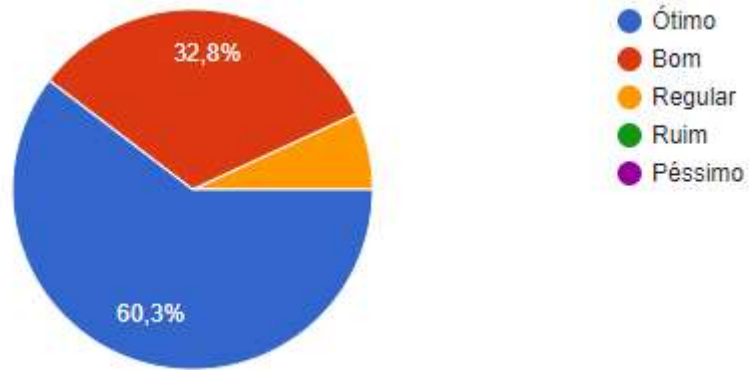
3. A avaliação mostra também que todos os demandantes não tiveram dificuldades em encontrar o quadro de horários do setor, o que aponta o atendimento completo de um dos itens obrigatórios da Resolução 42/2015 do Conselho Superior, a fixação do quadro de horários dos servidores que compõem o setor.

Saliento, ainda, que a Coordenadoria tem feito um acompanhamento de todas as avaliações feitas no setor, conforme os gráficos enviados abaixo e que sintetizam todos os resultados obtidos desde a implantação da jornada flexibilizada. Tais comparações mostram que a qualidade do atendimento e do suporte às demandas do setor melhoraram desde o início e que a Coordenadoria tem buscado o acompanhamento e a manutenção dos bons números obtidos.

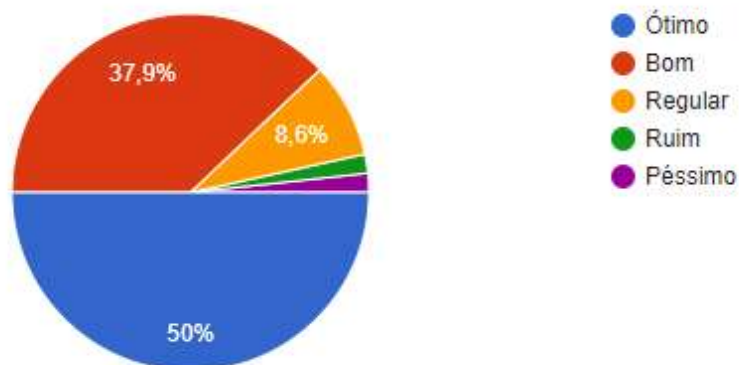
Por fim, reconhecemos que existem pontos a serem trabalhados para a obtenção de índices ainda melhores.

**AVALIAÇÃO DO SETOR – COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA,
SERVICOS, ALMOXARIFADO E PATRIMÔNIO**

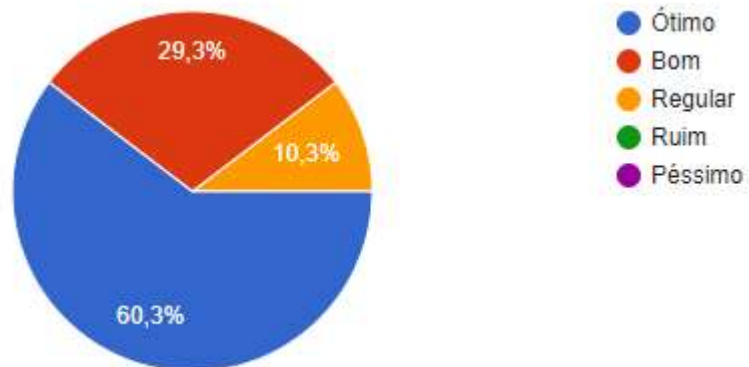
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



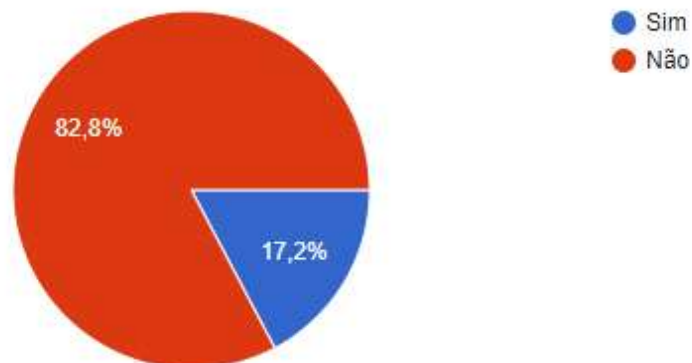
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



5) 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:

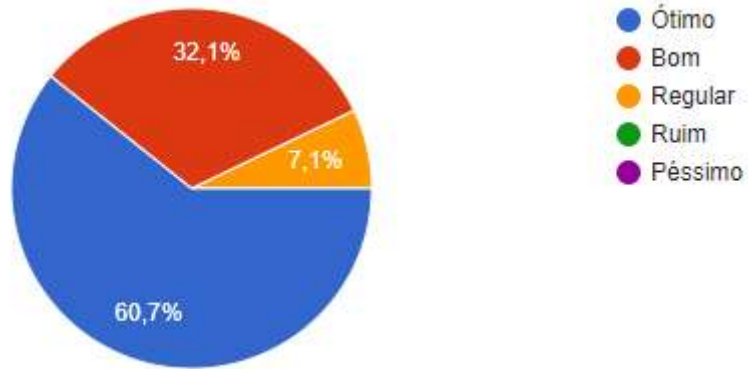
I. Setor de almoxarifado não foi localizado na página do campus; Sugestão de colocar as funções específicas de cada servidor no quadro de horários.

II. Servidor quando ausente deverá deixar informações com o colega de trabalho ou mesmo informações na porta de sua sala para que o usuário possa localizá-lo.

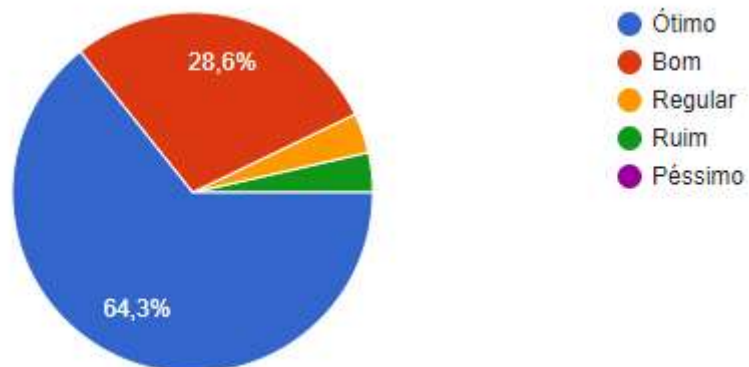
R: Cabe salientar que a CISAP passou por algumas alterações, que afetaram seu funcionamento, com a falta de servidores. Porém, não deixou de atender as demandas. Iremos verificar os apontamentos e fazer as devidas correções.

**AVALIAÇÃO DO SETOR – COORDENADORIA DE COMPRAS,
LICITAÇÕES E CONTRATOS**

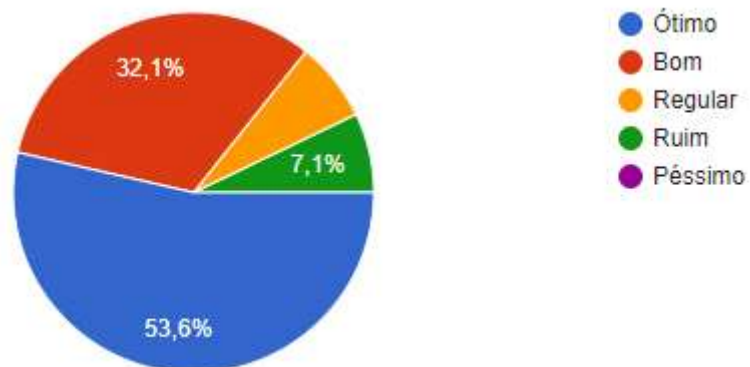
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



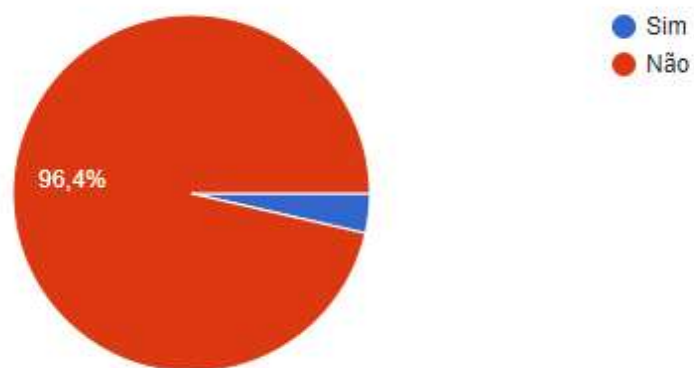
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



Considerações gerais da coordenadoria acerca da avaliação: Os índices da avaliação estão todos acima da média, sendo que a maioria foi avaliado como ótimo, entretanto ao analisar as avaliações anteriores observa-se um decréscimo dos resultados da avaliação na medida em que o setor teve a quantidade de servidores reduzida. A partir do momento em que o setor passou a contar apenas com 02 servidores (junho de 2018), ambos passaram a realizar 08 horas até por serem detentores de cargos de chefia, buscando atender todas as demandas da coordenadoria.

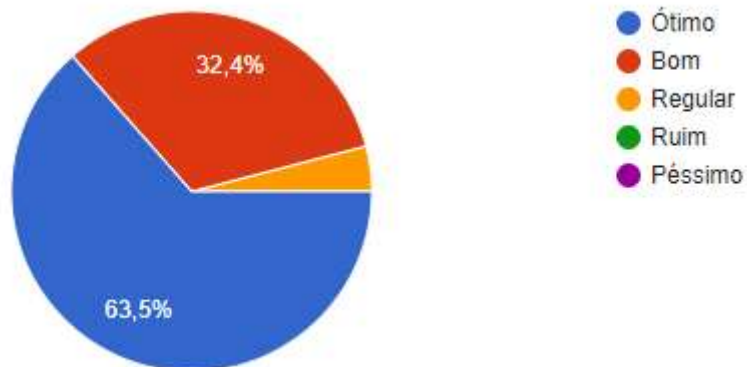
5) Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo:

I. Sugestão de colocar as funções específicas de cada servidor no quadro de horários. Em caso de demandas mais urgentes e com prazos mais apertados sugestão do setor aumentar o número de pessoas ou estender a jornada de trabalho no período.

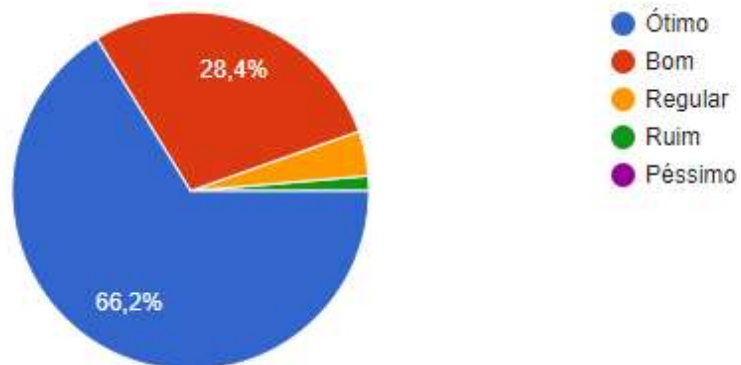
R: O fato citado acima tem relação com a sugestão apresentada por um participante da avaliação ("Em caso de demandas mais urgentes e com prazos mais apertados sugestão do setor aumentar o número de pessoas ou estender a jornada de trabalho no período)", sobre a qual esclareço que: constantemente temos problemas com o planejamento de compras, não cumprimento de prazos determinados pela direção geral, com demandas sendo apresentadas em cima da hora por requisitantes, as quais temos sempre procurado atender, nenhuma demanda apresentada dentro do prazo deixou de ser atendida, ou mesmo demandas realmente excepcionais, sendo que para isso os servidores que hoje realizam 08 horas diárias aumentam sua carga horária diária. Também acreditamos que o setor necessite de mais servidores para possibilitar um atendimento mais adequado ao Campus. Quanto a outra sugestão ("Sugestão de colocar as funções específicas de cada servidor no quadro de horários.") informo que será analisada junto à DAP, esclareço ainda que por contar apenas com 02 servidores buscamos dentro do possível atender a toda demanda que nos é apresentada, independente de qual servidor a receba.

AVALIAÇÃO DO SETOR – BIBLICOTECA

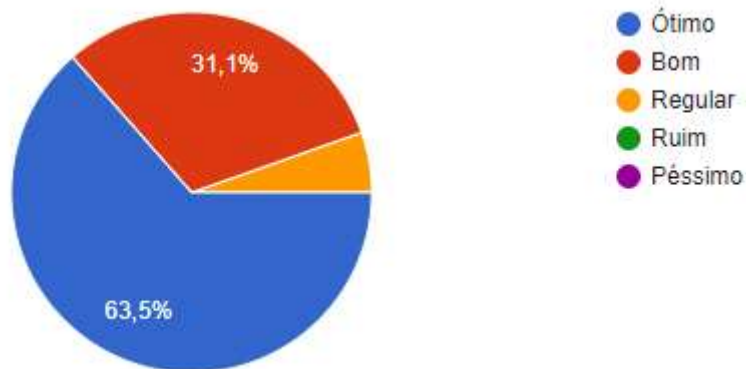
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



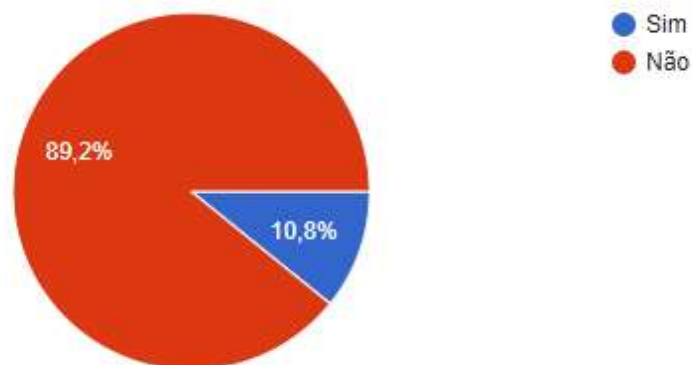
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



Considerações gerais da coordenadoria acerca da avaliação: Em análise dos resultados da avaliação da jornada flexibilizada dos TAES, a equipe da Biblioteca considera que obteve bons resultados, sendo que 63,5% e 32,4% consideram o atendimento prestado no setor respectivamente ótimo e bom.

Sobre o horário de atendimento do setor 66,2% dos usuários consideram ótimo e 28,4% consideram bom, restando apenas 5,4% que consideram o regular e ruim. O atendimento às demandas também obteve avaliação positiva uma vez que a soma das avaliações ótimas e boas resultaram em 94,6% das respostas.

Sobre as dificuldades para encontrar o quadro de horários dos servidores, 89,2% dos usuários alegaram que não encontraram dificuldades e apenas 10,8% alegaram que encontraram, contudo, os horários se encontram fixados na porta do setor, no quadro alocado no *hall* de entrada e disponibilizado no site, o que acreditamos ser suficiente para que os interessados possam visualizar.

5) 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:

I. Deixar apenas a senha para acesso a biblioteca virtual. Atualmente precisa de uma imagem.

R: Este comentário não se refere diretamente à realização de jornada flexibilizada dos Técnicos Administrativos. Contudo, para esclarecimento informamos que a equipe do campus Poços de Caldas não tem autonomia para solucionar a questão, uma vez que contrata o serviço da plataforma digital Minha Biblioteca. Pontuamos, no entanto que, a navegação pelo Google Chrome e a seleção prévia do idioma Português na página de consulta ao acervo fazem com que o sistema solicite apenas login e senha.

II. Amo a biblioteca, mais acho que os prazos dos livros são muito apertado e pra renova no site e complicado!

R :Este comentário não se refere diretamente à realização de jornada flexibilizada dos Técnicos Administrativos. Contudo, os prazos de empréstimo permitem até 10 renovações no caso de livros que não estão reservados e nos colocamos à disposição para sanar quaisquer dúvidas sobre o procedimento de renovação presencial ou *on-line*.

III. Melhor iluminação do acervo e melhorar equipamentos de informática

R: Este comentário não se refere diretamente à realização de jornada flexibilizada dos Técnicos Administrativos. Contudo, algumas providências já foram tomadas para a resolução deste problema, na persistência das dificuldades encaminharemos as demandas para que possamos encontrar novas soluções mais adequadas.

IV. Aumentar o horário da biblioteca para o período noturno.

R: A biblioteca já funciona no período noturno até as 22:00 e, no momento a proporção da demanda e a porcentagem as avaliações positivas sobre o horário de funcionamento não justificam a extensão do horário.

V. Serviço de catalogação e disponibilização das obras nas estantes é moroso. Sugestão de colocar as funções específicas de cada servidor no quadro de horários.

R: Este comentário também não se refere diretamente à realização de jornada flexibilizada dos Técnicos Administrativos. No entanto, esclarecemos que, o processamento técnico dos livros adquiridos através do processo de compras, são realizados imediatamente assim que os livros chegam na biblioteca. Os livros adquiridos através de doação ou pagamento de multa, tem todo um processo como assinatura em termos de doação/pagamento de multa, pesquisa de preços, e, como todo material é patrimoniado, enviamos a planilha dos mesmos para o Setor de Patrimônio e ficamos no aguardo dos respectivos patrimônios para iniciar o tratamento da informação (catalogação, processamento técnico, etc.).

VI. ótimo...

R: A equipe da biblioteca agradece o elogio.

VII. Considero importante a flexibilização da jornada, desde que se cumpra o atendimento ininterrupto de 12 horas e que sempre haja um servidor responsável no setor, apto a solucionar a demanda apresentada.,

R: A Biblioteca funciona 14h ininterrupta, conseqüentemente a equipe de atendentes da biblioteca cumpre rigorosamente a jornada de 12 horas, exceto, diante de eventuais convocações, ocasiões nas quais o setor permanece fechado durante o período da

convocação, retornando ao trabalho assim que termina e, todos os servidores realizam jornada de 8 horas. Demandas a serem solucionadas por demais servidores devem ser encaminhadas, visto que alguns servidores não compõem o revezamento da jornada flexibilizada.

VIII. Cobrar situações de silêncio dos usuários do ensino médio durante o horário de almoço, atrapalha na concentração.

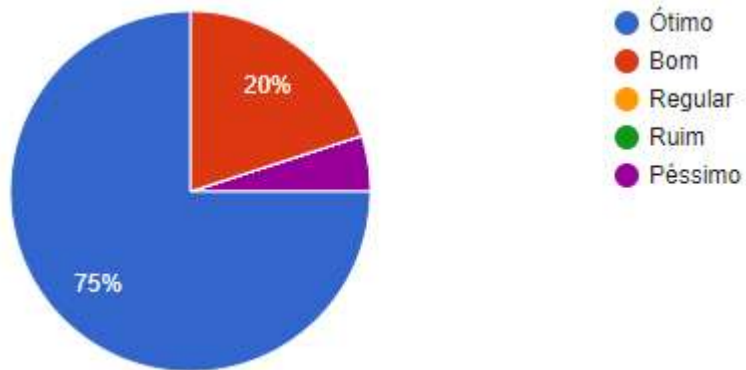
R: Este comentário não se refere diretamente à realização de jornada flexibilizada dos Técnicos Administrativos. Procuramos sempre zelar pelo silêncio no ambiente da biblioteca, contudo a acústica não ajuda.

IX. Expandir o horário de funcionamento até o fechamento do campus.

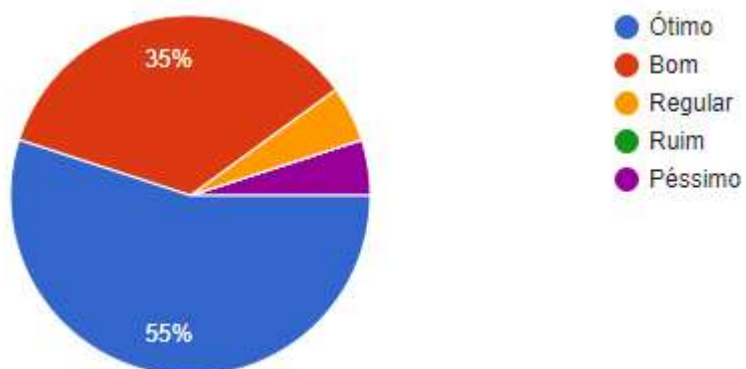
R: Atualmente a Biblioteca funciona 14h ininterrupta, das 08:00 às 22:00 e no momento a proporção da demanda e a porcentagem as avaliações positivas sobre o horário de funcionamento não justificam a extensão do horário.

AVALIAÇÃO DO SETOR – LABORATÓRIOS DE QUÍMICA E BIOLOGIA

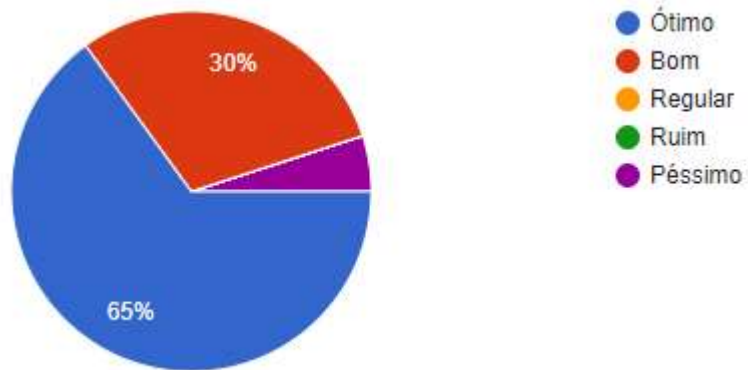
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



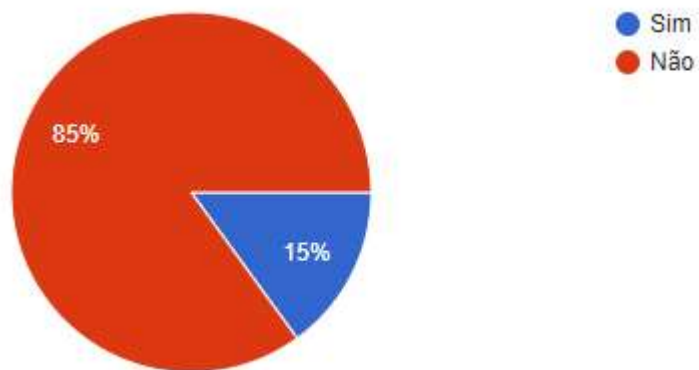
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



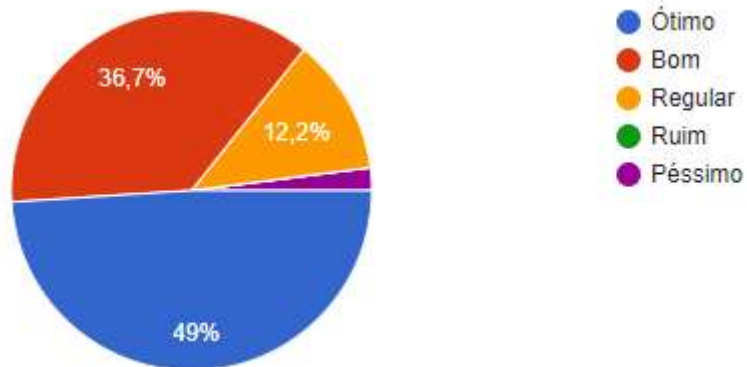
5) Por favor, se você tem alguma sugestão ou se há algum apontamento que você julga importante para a avaliação e que não tenha sido abordado neste questionário, descreva abaixo:

I. Essas respostas se referem apenas aos técnicos. No que se refere a coordenação dos laboratórios, o responsável deveria se atentar mais as solicitações e ter boa vontade no atendimento. Esse lance de esquecer, deixar pra depois, ou de simplesmente ignorar e não responder emails (o que mais acontece, e é reclamação de muita gente), não condiz com a postura de alguém que está na coordenação de qualquer setor.

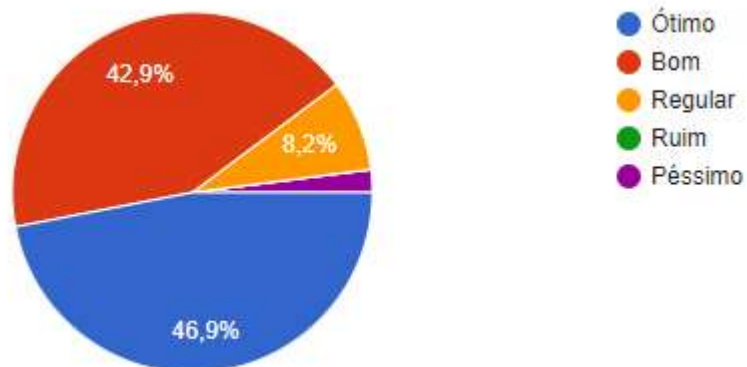
R: Sobre esta avaliação só podemos escrever que estamos cientes da sugestão. O Coordenador de Laboratórios, com relação ao nosso trabalho, quando dependemos dele, mostra-se solícito, atendendo a todas demandas.

**AVALIAÇÃO DO SETOR – COORDENADORIA DE ASSUNTOS
ACADÊMICOS**

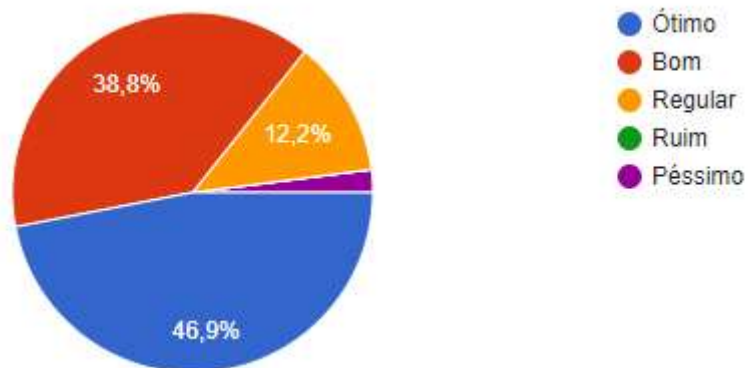
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



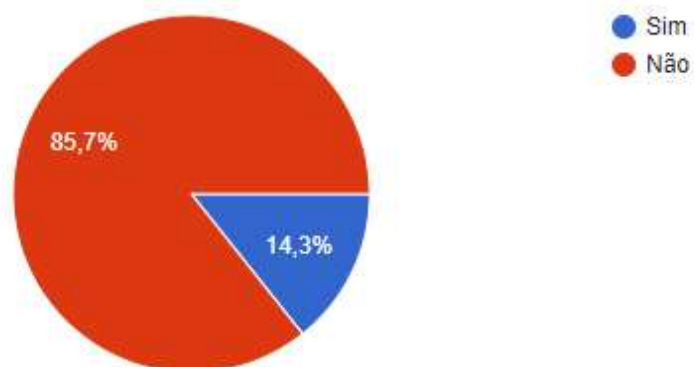
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



5) 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:

I. Comissão deveria avaliar casos em que servidor deixa o setor para fazer atividades extras (como projetos). A composição da flexibilização dos horários e o atendimento a comunidade é deixada em segundo plano.

R: Nenhum servidor lotado no setor tem atualmente participação em projetos. Aqueles que por ventura tem interesse em participar de alguma atividade no campus sempre o faz fora do horário de trabalho. Os servidores somente se ausentam em dias de convocações para reuniões.

II. um atendimento presencial na sala programado

R: Não fazemos atendimentos programados já que o setor atende das 07:00 às 21:00h. Totalizando 14 horas de atendimento ininterrupto.

III. O Gustavo e a Cissa são os que mais atenciosos e prestativos, sempre fazendo de tudo para ajudar.

R: Os servidores buscam sempre atender as demandas da melhor maneira possível. Felizes com o reconhecimento.

IV. Sugestão de colocar as funções específicas de cada servidor no quadro de horários.

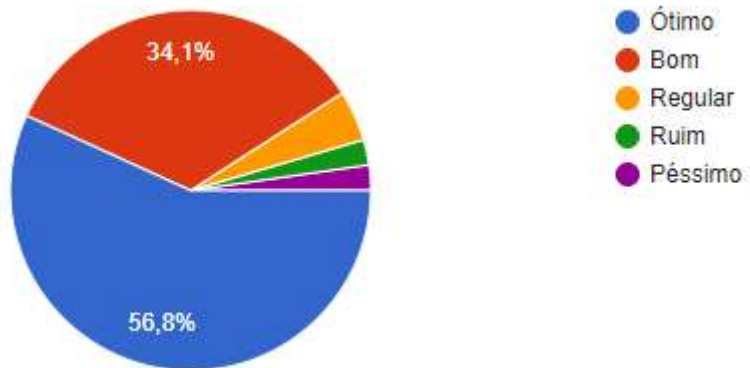
R: Sugestão será avaliada pela equipe. As funções do setor estão descritas no organograma (Resolução 032/2019 de 27 de março de 2019) e disponíveis para consulta na página do Consup.

V. Melhoria no atendimento e resolução de problemas

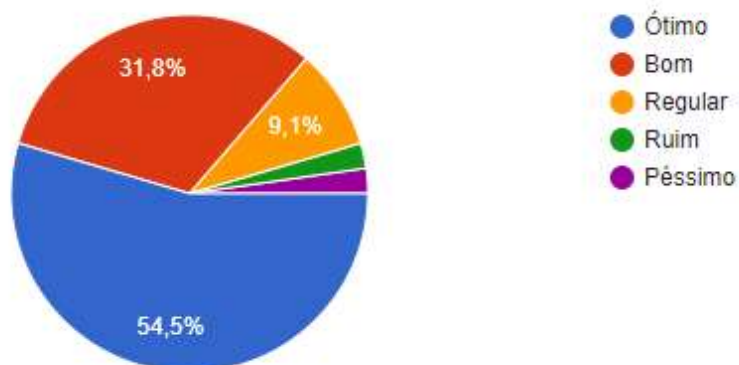
R: Estamos sempre em busca de melhorias e de desburocratizar o que é possível.

AVALIAÇÃO DO SETOR – COORDENADORIA PEDAGÓGICA E DE ASSUNTOS ESTUDANTIS

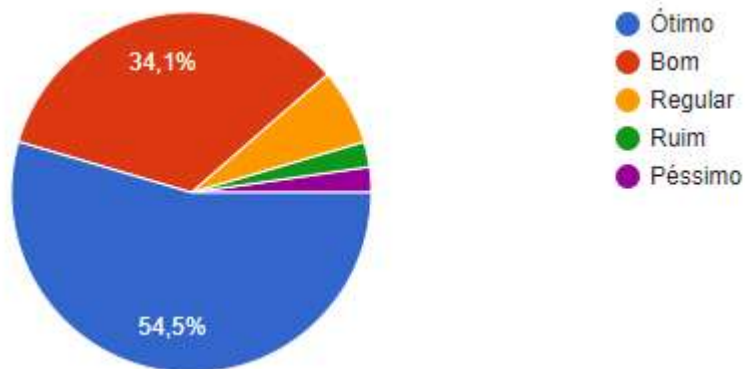
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



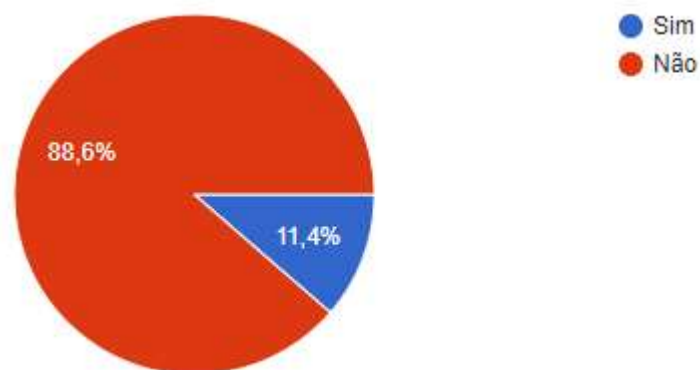
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



Considerações gerais da coordenadoria acerca da avaliação: Em resposta à solicitação de pronunciamento desta Coordenadoria sobre a avaliação da jornada de 30h, referente ao período de 01/03 a 30/09/2019, seguem nossas considerações:

Consideramos a avaliação do setor muito positiva, tendo uma ótima pontuação em todos os quesitos objetivos: atendimento ao público, horário de funcionamento, atendimento às demandas e prazos estabelecidos para realização dos serviços e quadro de horários dos servidores.

No quesito 1, relativo ao atendimento no setor, a maioria dos respondentes, 56,8%, considerou como ótimo o serviço realizado; 34,1% consideraram o atendimento bom e 9,1% consideraram como regular, ruim ou péssimo, podendo-se aferir que 90,9% das pessoas atendidas estão satisfeitas com o atendimento ofertado.

No quesito 2 - "horário de atendimento", a maioria das respostas foi avaliada como ótimo - 54,5%; avaliaram como bom, 31,8% dos respondentes, e 9,1% como regular; 4,6% avaliaram como ruim ou péssimo. Este resultado demonstra que 86,3% das pessoas que responderam ao questionário estão satisfeitas em relação a este aspecto.

No terceiro tópico - "atendimento às demandas e prazos estabelecidos para realização dos serviços" - a avaliação apresenta os seguintes resultados: a maioria das respostas - 54,5% - considerou o atendimento ótimo; 34,1% bom e 11,4% avaliaram como regular, ruim ou péssimo. Este resultado demonstra que 88,6% das pessoas que responderam à avaliação estão satisfeitas em relação a este serviço.

No quesito 4 - "quadro de horários", 88,6% dos respondentes disseram que não tiveram dificuldade em encontrar o horário, e apenas 11,4% responderam de forma negativa.

5) 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:

I. Necessita de servidores para realizar atendimentos prioritários e para realização de rondas pelo espaço.

R: O setor receberá um novo servidor no próximo mês, com isso algumas ações serão remanejadas e redefinidas objetivando o aprimoramento do atendimento prestado. Contudo é pertinente ressaltar que esta coordenadoria atua promovendo ações preventivas, visando o desenvolvimento autônomo do estudante e na perspectiva de que todos servidores são educadores. Cabe ressaltar que o setor presta atendimento a

alunos/pais/docentes e demais membros da comunidade, promovendo ações preventivas, com vistas ao desenvolvimento e atuação de forma autônoma e responsável por parte do(a) estudante conforme as normas legais, institucionais e de convivência entre as pessoas que circulam no espaço escolar, assim como deveria assumir-se institucionalmente a perspectiva de que todo adulto que atua profissionalmente neste espaço escolar deve estar imbuído de uma conceituação mais ampla sobre ser educador. Assim sendo, acreditamos que todos os servidores do Campus podem e devem agir de forma a evitar descumprimentos do regimentos escolar.

II. (Comentário suprimido por citar pejorativamente o nome de servidores. Respostas elaborada pela coordenadoria abaixo)

R: Tal apontamento não se aplica à jornada flexibilizada de 30 horas, porém, dado o teor do comentário, gostaríamos de manifestar que o autor, ao longo de sua resposta, demonstra não conhecer os procedimentos e a atuação dos profissionais que compõem a coordenadoria. De toda forma, todas as ponderações serão discutidas e servirão de complemento para a reflexão e reformulação pela qual esta coordenadoria está passando.

Apesar das observações não se aplicarem à avaliação proposta, gostaríamos de esclarecer alguns pontos. Primeiramente, agradecer a oportunidade de reflexão e análise de nosso trabalho, o que nos possibilita desenvolver de forma mais eficaz a nossa prática enquanto educadores.

Dando sequência, no que refere-se à citação do nome da servidora, salientamos que todas as ações e orientações realizadas por esta coordenadoria são embasadas na Regulamentação Disciplinar Discente.

Trabalhamos num processo de orientação a alunos para que conscientizem-se de que no ambiente escolar existem regras a serem seguidas. Entendemos que, para alguns, é difícil aceitar tais orientações. Assim, como a orientação disciplinar é inerente às atividades desta coordenadoria, acreditamos que a mesma possa ter sido interpretada equivocadamente pelo respondente. No mais, não há qualquer embasamento de fatos que corroborem com as alegações feitas.

Em continuidade, destacamos que alguns relatos indicam certo desconhecimento em relação aos procedimentos e atuação dos profissionais desta Coordenação. Vejamos:

a) Vocês falam mais do que fazem. Falam sobre o bullying, dizem sobre o combate à violência ou exposição contra a mulher, mas o que estão fazendo sobre isso? Palestras? Teatros? Acho lindo, mas pouco eficaz.

Aqui é importante esclarecer alguns pontos: o (a) próprio (a) respondente considera que a escola proporciona um espaço para discussão de temas relevantes à formação de nossos discentes, como “Bullying”, “Combate à violência ou exposição contra a mulher”, por meio de palestras e apresentações teatrais. Realmente, esta Coordenação tem trabalhado durante todo o ano não só estas temáticas, como também outras relacionadas à orientação, inclusão de pessoas com deficiência, respeito às diferenças, violência na escola, Orientação Profissional e Projeto de Vida, Saúde Mental, combate ao racismo, combate à homofobia, Direitos Humanos, Prevenção à Evasão, Dificuldades de Escolarização, Relação Professor-Aluno, Orientação às famílias, Ética e Cidadania, dentre outros. Todas essas temáticas são trabalhadas não apenas por meio de palestras e/ou teatro (que, aliás, em consulta aos próprios estudantes, realizada por equipe da CPAE, sobre a forma de como gostariam que fossem abordadas questões como bullying e saúde mental, estas foram as mais citadas).

Nossas ações são cotidianas, realizadas no dia a dia da escola, com atendimentos sistemáticos aos estudantes, servidores, pais e comunidade externa. Também realizamos projetos de ensino, pesquisa e extensão, rodas de conversa, exibição de filmes seguidos de debates, apresentações artísticas e culturais, reuniões, escuta qualificada, entre outros procedimentos. Este desconhecimento em relação à atuação desta Coordenadoria nos serve de indicador de que nossas ações necessitam ser divulgadas e esclarecidas de forma mais eficaz.

Outro ponto a ser destacado é que acreditamos na escola enquanto um espaço de diálogo, de desenvolvimento humano, de luta para a inclusão de todas as pessoas, de transformação e resistência. Porém, a escola também tem seus limites, pois é constituída por sujeitos, capazes de errar e de acertar; portanto, a escola, sozinha, não pode tudo, ela é um espaço de construção **coletiva** do saber e de formas mais dignas de vida. Por fim, enfatizamos que acreditamos na arte como possibilidade transformadora e revolucionária, capaz de preencher espaços e provocar rupturas ainda impensadas pela ciência, portanto, instrumento fundamental na prática educativa.

b) Além disso, as informações que os alunos repassam para a psicóloga NÃO DEVEM ser repassadas para ninguém, nem mesmo para a coordenadora do setor. SÃO INFORMAÇÕES PESSOAIS e o aluno POSSUI O DIREITO de não querer repassá-las. Ou seja, é sempre bom ter em mente que se o aluno está desabafando, o que ele diz não pode ser repassado em hipótese alguma para ninguém a não ser que ele PERMITA.

Mais uma vez agradecemos a oportunidade de repensar nossa atuação, sendo importante enfatizar que há também um desconhecimento da atuação dos profissionais,

sobretudo na área de Psicologia, que até hoje, infelizmente, ainda é uma área cercada por mitos e tabus, cabendo a nós, profissionais, esclarecer continuamente nossa prática. O psicólogo que atua na escola - psicólogo escolar - é constantemente confundido com o psicólogo clínico, gerando equívocos que acabam por dificultar nossa própria atuação e comprometer nosso trabalho. Vale ressaltar que o psicólogo escolar trabalha no sentido de superar um modelo clínico-terapêutico na escola, tendo sua prática pautada na instituição escolar e nas demandas a ela inerentes. Não que não haja uma escuta qualificada das questões que permeiam este espaço. Esta escuta é extremamente importante para uma análise institucional, e não apenas individual. Assim, é importante esclarecer alguns aspectos do trabalho realizado:

1 - Informações de caráter sigiloso não são de forma alguma repassadas. O psicólogo segue o que determina o Código de Ética Profissional do Psicólogo, a saber: *Art. 6º - O psicólogo, no relacionamento com profissionais não psicólogos: (...) b) Compartilhará somente informações relevantes para qualificar o serviço prestado, resguardando o caráter confidencial das comunicações, assinalando a responsabilidade, de quem as receber, de preservar o sigilo. (...) Art. 12 - Nos documentos que embasam as atividades em equipe multiprofissional, o psicólogo registrará apenas as informações necessárias para o cumprimento dos objetivos do trabalho (CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO PSICÓLOGO, 2005).*

2 - O psicólogo sempre comunica à pessoa atendida aquilo que precisa ser repassado à equipe ou à família, discutindo, ouvindo e esclarecendo essas questões à própria pessoa, em uma relação de respeito e confiança mútua.

Assim, é importante que toda a escola tenha a dimensão de como o psicólogo atua, pois esse desconhecimento pode, como dito anteriormente, afetar todo um trabalho que é sempre desenvolvido de forma ética e responsável, cabendo a nós, profissionais, divulgar de forma mais efetiva essa atuação.

c) E quanto a alunos que faltam porque estão deprimidos ou estão em um nível avançado de ansiedade, o que vocês fazem é basicamente pressionar os pais. E isso piora tudo de uma maneira estrondosa, principalmente quando os pais não compreendem muito bem o que é a depressão. Façam um acompanhamento direito, justo, honesto.

Mais uma vez o relato demonstra um desconhecimento de nossa prática. A relação dos profissionais com as famílias de nossos estudantes são sempre baseadas no respeito mútuo, orientações e encaminhamentos a profissionais externos dos casos que chegam até nós e que extrapolam a possibilidade de resolução na escola. Ainda assim, todos os casos são acompanhados e buscamos juntamente com as famílias aquilo que nos é **possível**

enquanto instituição de ensino. Somos opostos à lógica de culpabilização seja da família, do aluno ou dos profissionais da escola, há muito perpassada nas questões educacionais e que dificulta a busca de soluções conjuntas e a transformação sócio/institucional.

Esclarecemos, ainda, que questões relacionadas à saúde mental são trabalhadas prioritariamente de forma preventiva, pois, como já dito, estamos num espaço educacional, diferente do espaço médico-hospitalar, que trabalha numa perspectiva curativa. Esse não é o nosso foco de atuação, apesar de contribuirmos com ações que estão diretamente relacionadas à qualidade de vida e saúde de nossos alunos. Ressaltamos que somos um setor aberto ao diálogo, um setor que recebe todas as questões individuais e coletivas que perpassam o espaço escolar e afetam o desenvolvimento de nossos alunos. Um setor composto por profissionais que acolhem todos os dias o sofrimento e a alegria destes estudantes. Esse é o nosso trabalho e com certeza existem falhas. Porém, reiteramos o caráter dialógico do setor e nossa disposição, ética e honestidade em escutar e auxiliar na transformação da realidade de nossos alunos, com o compromisso de estarmos sempre aprimorando nossa atuação.

Em relação às advertências, ressaltamos que esta coordenadoria sempre se pauta pela primazia do caráter educativo, ficando a punição com advertência como recurso no caso do esgotamento das possibilidades de orientação. Além disso, sempre que necessário, iniciamos com uma advertência verbal, que fica registrada, só recorrendo a advertências escritas e comunicados aos pais em casos mais graves e/ou de reincidência.

Essa prática está, inclusive, em acordo com a Resolução nº 118-2016, que estabelece o Regulamento Disciplinar do Corpo Docente do IFSULDEMINAS:

Art. 8º – O modelo educativo-disciplinar está orientado para a promoção do processo de autodisciplina, de participação responsável e de construção do conhecimento da realidade, buscando uma formação pautada pela cidadania e respeito à diversidade humana.

Consideramos importante que o (a) autor (a) da questão inteire-se do referido regulamento antes de fazer ilações irresponsáveis em relação à atuação dos servidores desta coordenadoria.

Enfatizamos que estão disponíveis outros canais/meios de comunicação para assuntos que não se refiram especificamente à avaliação da jornada flexibilizada de 30 horas, a exemplo das caixas de ouvidoria espalhadas pelo Campus.

III. (Comentário suprimido por citar pejorativamente o nome de servidores. Respostas elaborada pela coordenadoria abaixo)

R: Não se aplica à jornada flexibilizada de 30 horas, porém, apesar de não caber tal citação

pessoal na avaliação citada, ressaltamos que parece-nos não ser do conhecimento do respondente as competências da servidora, haja vista que na designação de um servidor para o exercício de determinada função alguns critérios são estudados e observados, bem como o perfil do mesmo. A servidora em questão, além de coordenar a CPAE, atua em várias das ações mencionadas no presente documento e zela pelo cumprimento da Resolução no 118/2016 de 15.12.2016 – Regulamentação Disciplinar do Corpo Discente do IFSULDEMINAS - em que constam os direitos, os deveres e os vetos direcionados aos alunos. Essa regulamentação deve fazer parte do conhecimento do corpo discente, evitando ocorrências que prejudiquem o ambiente educativo.

Entendemos que fazer cumprir a Regulamentação Disciplinar do Corpo Discente incomoda e nem sempre é algo que agrada a todos, no entanto, o cumprimento da mesma é essencial para o processo de formação do aluno. Logo, visando a preservação da ordem, da segurança, da integridade física, psíquica e moral, bem como da dignidade dos discentes, determinados procedimentos são necessários para a construção e o desenvolvimento do educando como um ser único, humanizado e crítico, viabilizando uma convivência saudável de toda a comunidade escolar.

IV. Sugestão de colocar as funções específicas de cada servidor no quadro de horários.

R: Essa sugestão já está sendo discutida desde a implantação da CPAE, inclusive, as ações relacionadas ao cargo exercido por cada servidor já foram encaminhadas para a realização dessa ação e serão amplamente divulgadas em breve.

V. Servidor quando não presente em seu local de trabalho deve deixar informação ao usuário do local onde se encontra ou a quem deverá se dirigir para receber o atendimento e não somente o encaminhamento.

R: Esse tem sido o procedimento utilizado desde a implantação da jornada flexibilizada de 30 horas, no entanto, algumas vezes esquecemos de colocar os avisos ao nos ausentarmos das salas. Diante disso, agradecemos a oportunidade de repensarmos nossos procedimentos e comprometemo-nos em ficar mais atentos quanto aos mesmos.

Em relação aos encaminhamentos realizados pelos servidores desta coordenadoria, em algumas situações, é a única solução cabível de execução no momento, dadas as especificidades das demandas e das atribuições inerentes aos cargos dos servidores. Por exemplo, a auxiliar em administração não pode fazer uma escuta como a psicóloga ou uma orientação pedagógica como as pedagogas. Porém, quando se trata de atendimento geral, o

procedimento já estabelecido na coordenadoria é o atendimento da demanda.

VI. Servidores sobrecarregados devido à alta demanda de serviço.

R: Cabe ressaltar que esse é um problema que, por diversas vezes, os servidores levaram à gestão. É oportuno mencionar que a enfermeira, servidora deste setor, voltou do afastamento para capacitação nos últimos dias do período a que se refere essa avaliação. Além disso, receberemos no próximo mês uma nova servidora, justamente visando a diminuição da sobrecarga dos servidores do setor.

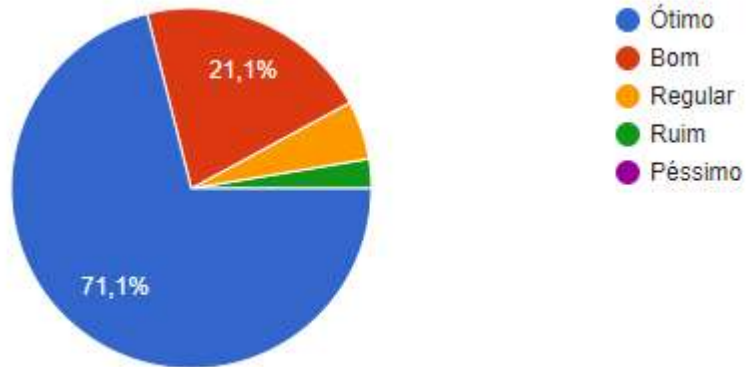
Tendo em vista o resultado da avaliação da jornada flexibilizada das 30 horas, pode-se considerar que o setor foi muito bem avaliado no período. No entanto, é importante registrar que algumas ações necessitam ser repensadas para que possamos elevar o grau de satisfação das pessoas que utilizam nossos serviços.

Salientamos o fato de que houve uma reorganização do setor no período avaliado, uma vez que em maio deste ano, com a mudança em nosso Organograma, o setor passou a ser uma coordenadoria, agregando novos servidores à sua composição e, também, novas atividades. Ressaltamos que essa nova organização, diferente da anterior, demanda um período de adaptação tanto dos servidores quanto de nossos alunos e de suas famílias.

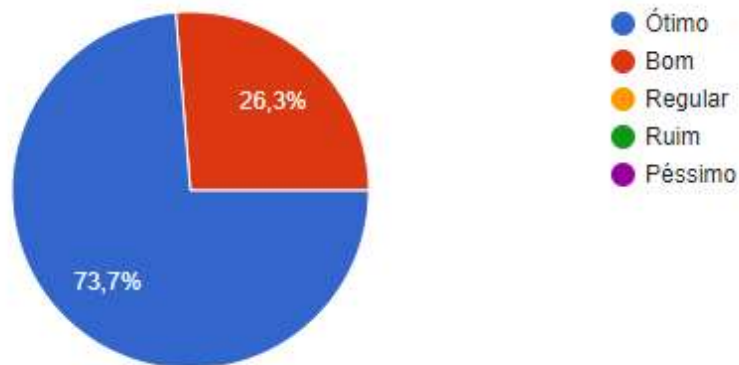
Por fim, destacamos, também, que entre março e maio de 2019 o setor era composto por um número menor de servidores, cerca de um terço do que possui atualmente. Tal fato pode ter comprometido o atendimento ao público em algum momento, considerando as inúmeras demandas atendidas pelos servidores.

AVALIAÇÃO DO SETOR – COORDENADORIA DE EXTENSÃO

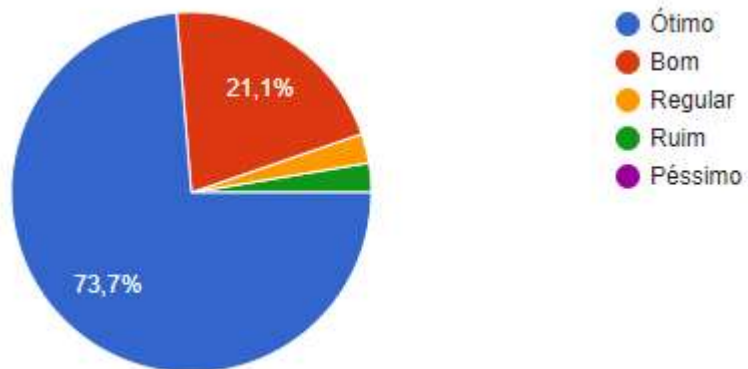
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



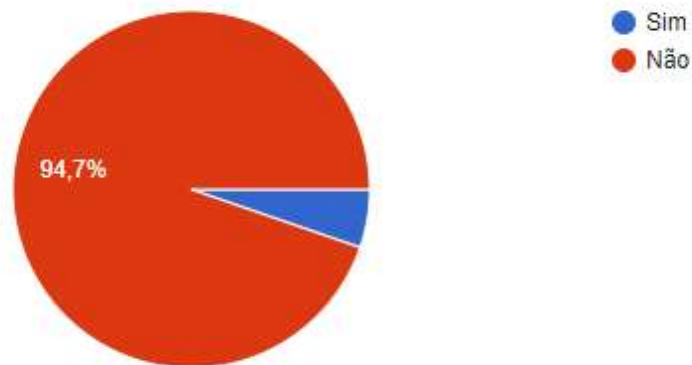
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



5) 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:

I. O setor é extremamente burocrático. Demora demais para abrir um projeto de extensão. Além disso, o fato de o professor substituto não poder colaborar em um projeto de extensão, mesmo que em um curto período de tempo, é ridículo.

R: Os procedimentos necessários para dar início a um projeto de extensão são definidos pelo Núcleo Institucional de Pesquisa e Extensão (NIPE) e não pela Coordenadoria de Extensão. As etapas de cadastro do projeto no sistema, bem como análise e deferimento pelo Núcleo são necessárias para garantir que o projeto de fato se configura como atividade de extensão, além de se garantir adequação do cronograma, dos objetivos propostos, do público a ser atendido pelo projeto, além de outros aspectos. Não há impedimento para que um professor substituto colabore em um projeto de extensão. A título de exemplo, copiamos abaixo um trecho do edital 000 - Extensão, edital de fluxo contínuo voltado a cadastro de projetos de extensão sem fomento:

2. PROPONENTE E EQUIPE EXECUTORA

2.1. Poderão apresentar propostas, na condição de coordenadores, os servidores do = quadro efetivo do IFSULDEMINAS Campus Poços de Caldas, sendo que cada projeto poderá ter apenas um coordenador.

2.2. A equipe executora poderá ser composta por servidores efetivos, visitantes, substitutos, discentes e colaboradores externos.

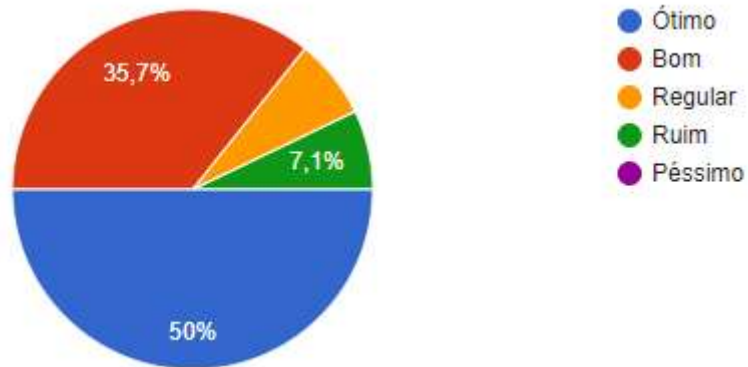
Texto semelhante figurou também nos editais 36/2018 e 41/2019, de fomento interno de projetos de extensão, publicados pelo NIPE nos últimos dois anos.

II. Melhorar atendimento e resolução de problemas apresentados.

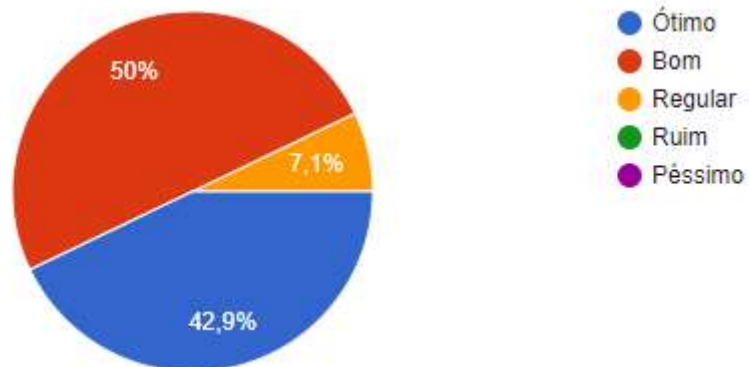
R: Procuramos atender o público interno e externo sempre da melhor forma possível, fazendo o que está ao nosso alcance para resolver os problemas apresentados.

AVALIAÇÃO DO SETOR – CENTRAL TÉCNICA

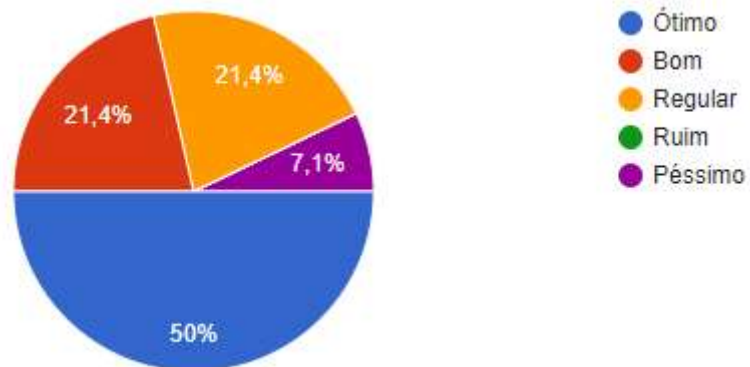
1) Qual a sua avaliação a respeito do atendimento do setor?



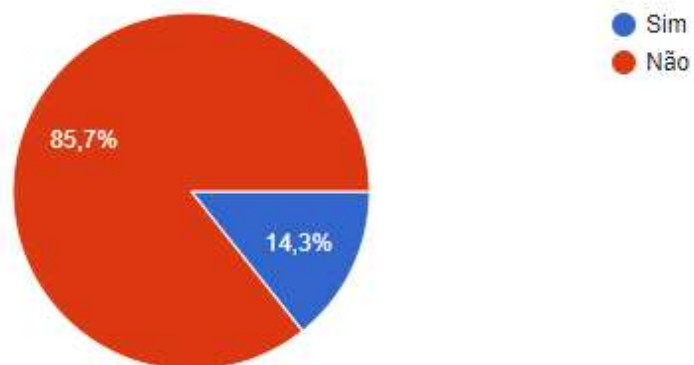
2) Como você avalia o horário do atendimento do setor?



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



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



5) 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:

Não houve respostas ao formulário neste item.

Considerações Gerais da Coordenadoria acerca da avaliação:

1. Atendimento do setor:

Tendo em vista que o setor teve 85,7% de avaliações positivas (bom ou ótimo) neste critério, se considera que o atendimento ao público está sendo realizado de forma satisfatória, seguindo o padrão de qualidade almejado.

Contudo, causa estranheza a avaliação negativa isolada sem uma justificativa ou sugestão para melhoria. O setor busca sempre atender, dentro das possibilidades, toda e qualquer sugestão apontada.

2. Horário de atendimento do setor:

Tendo em vista que o setor teve 92,9% de avaliações positivas (bom ou ótimo) neste critério, considera-se que o setor está atendendo a necessidade quanto ao horário de atendimento.

Os servidores da Central Técnica atendem de forma ininterrupta durante 15 horas e 30 minutos todos os dias, começando às 7:00h e terminando às 22:30h (durante todo o funcionamento do campus).

3. Demandas e prazos estabelecidos para realização dos serviços do setor:

Tendo em vista que o setor teve 71,4% de avaliações positivas (bom ou ótimo) neste critério, considera-se que o setor está atendendo a necessidade quanto às demandas e prazos de forma satisfatória.

Para que o atendimento destas demandas possa melhorar ainda mais, já está sendo implementado procedimentos e normas de solicitação para serviços realizados pelo setor. Atualmente, todos os serviços pertinentes ao setor que são solicitados previamente pelo email da central técnica, são atendidos de forma prioritária.

Sendo assim, acredita-se que o setor teria mais espaço para melhoria se a avaliação apontasse sugestões ou comentários daquele que avaliar negativamente (ruim ou péssimo) este critério.

4. Quadro de horários dos servidores do setor

Tendo em vista que o setor teve 85,7% de avaliações positivas (bom ou ótimo) neste critério, considera-se que grande parte dos usuários estão encontrando o quadro de horários dos servidores.

O quadro de horários está fixado ao lado da porta de acesso da Central Técnica e no site institucional.

5. Sugestões e Apontamentos

Considerando que não houve sugestões e apontamentos para o setor por parte dos avaliadores, entende-se que a Central Técnica vem desempenhando um bom trabalho no atendimento ao público.

Contudo, diante da avaliação negativa isolada em cada critério, se recomenda que no próximo acompanhamento avaliativo se torne obrigatório uma justificativa ou sugestão, de no mínimo 35 caracteres, para as avaliações negativas (ruim ou péssimo).

Desta forma, a avaliação se tornará um ambiente que vai oferecer maiores possibilidades de melhorias aos setores, impedindo que esta ferramenta seja utilizada equivocadamente para fins pessoais, deixando o foco dos avaliadores para o perfil profissional do setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta avaliação contou com a participação de 85 usuários, sendo 34 TAEs, 16 docentes e 35 discentes. Importante notar que este número de respondentes é bastante superior ao das últimas avaliações, o que ajuda na utilização dessa ferramenta como forma de constante aperfeiçoamento do serviço prestado pelas coordenadorias aqui avaliadas.

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 para todas as coordenações, que tiveram acesso aos gráficos e comentários, podendo não só responder aos usuários, como repensar algumas práticas e aperfeiçoar a qualidade do serviço prestado à comunidade.

A avaliação fornece subsídios para que se conclua 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.

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