



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
GABINETE DA REITORIA

Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima – Trindade
CEP: 88040-900 – Florianópolis – SC
Telefone: (48) 3721-9320 – Fax: (48) 3721-8422
E-mail: gr@contato.ufsc.br

PORTARIA NORMATIVA Nº 240 /2019/GR, DE 26 DE JUNHO DE 2019

Dispõe sobre as normas e os procedimentos para a flexibilização da jornada de trabalho na Universidade Federal de Santa Catarina.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, no uso de suas atribuições estatutárias, tendo em vista o disposto no Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, e tendo em vista o que consta na Solicitação nº 42123/2019,

RESOLVE:

Art. 1º Regular a flexibilização da jornada dos servidores técnico-administrativos em educação do quadro permanente da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

CAPÍTULO I
DA IMPLEMENTAÇÃO

Art. 2º A unidade interessada deve apresentar requerimento à Comissão para Estudo e Acompanhamento da Flexibilização da Jornada de Trabalho dos Servidores Técnico-Administrativos da UFSC (CPFLEX/PRODEGESP) instruído com o relatório conclusivo da comissão setorial para estudos de flexibilização da jornada.

§ 1º A comissão setorial para estudos da flexibilização da jornada é designada pelo dirigente máximo da unidade.

§ 2º O relatório setorial deve seguir o roteiro estabelecido pela CPFLEX, segundo o Anexo I desta portaria normativa.

§ 3º O relatório setorial deve ser instruído com as respostas do fluxograma constante do Anexo II desta portaria normativa.

§ 4º A comissão setorial deve apresentar o relatório no prazo de 90 (noventa) dias após a publicação da portaria que designou a comissão.

§ 5º O relatório setorial deve ser encaminhado, simultaneamente, sob a forma de processo físico e digital.

Art. 3º A CPFLEX realiza a análise de conformidade do relatório setorial quanto à demonstração do atendimento aos requisitos estabelecidos pelo Decreto nº 1.590/1995.

Parágrafo único. A comissão setorial deve realizar as correções e esclarecimentos solicitados pela CPFLEX no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias após a devolução do processo à unidade requerente.

Art. 4º O relatório setorial com parecer favorável da CPFLEX será submetido à análise do(a) Pró-Reitor(a) de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas.

Publicado no Boletim Oficial

da UFSC nº 71

De 26/06/19

Art. 5º O relatório setorial aprovado pelo(a) Pró-Reitor(a) de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas será submetido ao (à) Reitor(a) para decisão acerca da flexibilização da jornada na unidade requerente.

CAPÍTULO II DOS REQUISITOS

Art. 6º Para efeitos desta portaria normativa, entende-se por:

I – Período noturno: aquele que ultrapassar as vinte e uma horas, conforme o §1º do Art. 3º do Decreto nº 1.590/1995;

II – Público externo: todos aqueles que não são servidores da UFSC. A externalidade se refere à Universidade como um todo. Assim, servidores de outros setores da UFSC podem ser externos em relação ao setor sob análise, mas ambos são parte da mesma Universidade.

III – Função preponderante: a função de atendimento ao público, ou que constitua etapa necessária de atendimento, será preponderante quando seu volume (que pode ser medido pelo número de processos, de atendimentos, tempo despendido etc.) for maior que qualquer outra atividade; ou, ainda, será preponderante a atividade que possua importância central dentre as competências do setor, ainda que não seja a de maior volume;

IV – Etapa necessária (de atendimento ao público): quando as atividades desenvolvidas não são a de atendimento direto ao público externo, será etapa necessária o conjunto de atribuições, realizadas pelo mesmo ou por outro setor, sem o qual é interrompida a cadeia que resulta no atendimento externo;

V – Atendimento imprescindível: fundamental, indispensável. Quando a interrupção do atendimento causa prejuízo substancial. Quando não é possível que o atendimento seja de outro modo senão por 12 (doze) ou mais horas ininterruptas em regime de turnos ou escalas, pois, do contrário, a finalidade a que se destina a função não é atingida, não se produzindo o resultado por ela almejado;

VI – Prejuízo substancial: quando o prejuízo ao atendimento é significativo. Igualmente ao caso da função preponderante, a substancialidade do distúrbio causado ao atendimento pode ser considerada pelo volume de funções de atendimento prejudicadas, ou pelo grau de importância que possuem as funções de atendimento prejudicadas, dentre as competências do setor, ainda que estas não sejam volumosas;

VII – Útil (ao atendimento): a flexibilização será útil ao atendimento ao público quando, apesar de não ser imprescindível, for melhor para o nível de qualidade do atendimento prestado; quando for objetivamente melhor para a organização do trabalho no setor; ou, ainda, quando for desejo manifesto do público;

VIII – Racionalização de recursos: economia, ganho de eficiência. Ocorre se houver o mesmo volume de atendimentos, apesar da redução das jornadas; quando houver redução na produção total, se houver aumento da produção relativa (produtividade); quando se fizer uso de quantidade inferior de recursos materiais; ou se houver melhor aproveitamento da força de trabalho.

Art. 7º A jornada flexibilizada se submete à comprovação de que exista a exigência de:

I – serviços contínuos;

II – serviços em regime de turnos ou escalas;

III – serviços em período igual ou superior a doze horas ininterruptas;

IV – serviços em função de, alternativamente:

- a) atendimento ao público; ou
- b) trabalho no período noturno.

§1º Deve-se comprovar que há atendimento externo como função preponderante ou funções que constituem etapa necessária de atendimento externo, cuja realização por 12 (doze) ou mais horas é imprescindível.

§ 2º Deve-se comprovar, alternativamente, que a jornada flexibilizada:

- a) é imprescindível no atendimento ininterrupto; ou
- b) é útil ao atendimento; ou
- c) racionaliza o quantitativo de servidores e materiais.

§ 3º A flexibilização da jornada é condicionada à existência de indicadores objetivos de quantidade e qualidade, construídos no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados do seu deferimento.

§ 4º A escala nominal atualizada dos servidores permanentes que trabalharem nesse regime deverá estar afixada nas dependências das unidades flexibilizadas, em local visível e de grande circulação de usuários dos serviços, nela constando dias e horários dos seus expedientes, nos termos do § 2º do art. 3º do Decreto nº 1.590/1995.

Art. 8º A unidade proponente da flexibilização deve contar com planejamento contra contingências, na garantia da oferta contínua e estável do serviço por 12 (doze) ou mais horas de atendimento sem interrupção, para reposição imediata diante da falta ou afastamento de um servidor.

§ 1º Deve haver, ao menos, um terceiro servidor apto a realizar a mesma atividade, no mesmo turno do servidor ausente, por qualquer razão.

§ 2º É vedada a flexibilização para unidades administrativas ou acadêmicas que contem com apenas dois servidores na execução das atividades de atendimento ao público ou de etapa necessária de atendimento, ante a impossibilidade de plano de contingência.

Art. 9º A flexibilização da jornada de que trata esta portaria normativa é incompatível com a redução de jornada de trabalho, do horário especial, de afastamentos de qualquer natureza e de outras jornadas previstas em leis especiais, de que trata o Art. 19, § 2º, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Parágrafo único. É permitida a participação em cursos de capacitação presenciais de curta duração oferecidos pela Universidade, desde que o afastamento seja suprido por outro servidor apto a realizar a mesma atividade, segundo o planejamento contra contingências.

Art. 10 A flexibilização da jornada é fundada na comprovação do atendimento aos requisitos estabelecidos pelo Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, cuja autorização não constitui direito subjetivo do servidor, mas é facultada ao (à) Reitor(a).

Parágrafo único. A qualquer momento, no interesse da Administração, sempre que as necessidades do serviço o exigirem, o servidor poderá ser convocado a trabalhar para além das 30 (trinta) horas, observado o limite de 40 horas semanais.

Art. 11 A Direção da unidade deve acompanhar o cumprimento dos turnos conforme a escala nominal de trabalho, na garantia do serviço sem interrupções, por 12 (doze) ou mais horas contínuas.

§ 1º O descumprimento da escala nominal dos horários e a interrupção do serviço impedem a flexibilização.

§ 2º O servidor que descumprir o disposto nesta portaria normativa estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, no Art. 127 da Lei nº 8.112/1990 e no Art. 171 do Regimento Geral da UFSC.

§ 3º A Direção da unidade deve reportar o descumprimento da escala nominal ou a interrupção do serviço à Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, por ocasião do acompanhamento da flexibilização.

CAPÍTULO III DO ACOMPANHAMENTO

Art. 12 As comissões setoriais devem apresentar relatório de acompanhamento à CPFLEX a cada 6 (seis) meses após a data de publicação da portaria de implementação da flexibilização na unidade.

§ 1º A comissão setorial para acompanhamento dos estudos da flexibilização da jornada é designada pelo dirigente máximo da unidade, preferencialmente com os mesmos membros da comissão para estudos de flexibilização da jornada.

§ 2º O relatório setorial de acompanhamento deve seguir as diretrizes de acompanhamento da flexibilização constantes do Anexo III desta portaria normativa.

§ 3º O relatório setorial de acompanhamento deve ser encaminhado, simultaneamente, sob a forma de processo físico e digital.

Art. 13 A CPFLEX realiza a análise de conformidade do relatório setorial de acompanhamento quanto à demonstração do atendimento às diretrizes estabelecidas no Anexo III.

Parágrafo único. A comissão setorial deve realizar as correções e esclarecimentos solicitados pela CPFLEX no prazo por ela estipulado após a devolução do processo à unidade requerente.

Art. 14 O relatório setorial de acompanhamento com parecer favorável da CPFLEX será prorrogado por um período de 90 (noventa) dias para que a comissão setorial providencie, concomitantemente, em um prazo de 60 (sessenta) dias:

- a) pesquisa de satisfação com os usuários, conforme modelo apresentado no Anexo IV; e
- b) pesquisa de opinião com o dirigente máximo da unidade, conforme modelo apresentado no Anexo V.

Art. 15 A verificação de inexistência de qualquer um dos requisitos da flexibilização, a qualquer tempo, implica a reversão imediata à jornada padrão.

§ 1º A reversão à jornada padrão não é dispositivo a ser utilizado para resolver situações pontuais, transitórias ou de curta duração, em que o regime flexibilizado sofra qualquer interrupção nos turnos.

§ 2º As situações a que se refere o § 1º devem estar abarcadas pelo planejamento contra contingências.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

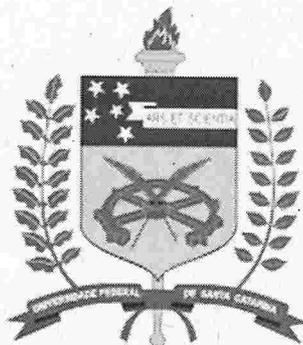
Art. 16 As portarias autorizadoras da flexibilização podem ser revogadas pelo(a) Reitor(a), a qualquer tempo, segundo seu juízo de conveniência e oportunidade.

Art. 17 Os casos omissos serão decididos pelo(a) Reitor(a), ouvido o (a) Pró-Reitor(a) de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas, com base no parecer técnico da CPFLEX.

Art. 18 Esta portaria normativa entra em vigor na data de sua publicação.


UBALDO CESAR BALTHAZAR

ANEXO I



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA**

**RELATÓRIO DA COMISSÃO SETORIAL REFERENTE AOS ESTUDOS DA
CONCESSÃO DE FLEXIBILIZAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC**

SETOR: _____

PORTARIA COMISSÃO SETORIAL: _____

FLORIANÓPOLIS _____ DE 20__

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS

Consiste na listagem de todos os quadros de escalas de servidores por setores dispostos nos horários flexibilizados conforme o decreto, contendo a indicação de suas respectivas páginas, conforme exemplo a seguir:

Figura 01: Quadro demonstrativo de flexibilização do Setor _____

1. INTRODUÇÃO

Contextualização do setor na estrutura da UFSC, mencionando a finalidade da unidade, bem como sua adequação ao decreto e a importância de flexibilizar a carga-horária de forma a ampliar o atendimento ao usuário. Importante apresentar o organograma da unidade.

2. CAMINHO METODOLÓGICO

Metodologia de trabalho, os conceitos utilizados, a forma de entendimento da legislação e todos os procedimentos adotados para a construção da proposta de flexibilização.

3. PROPOSTA DE FLEXIBILIZAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO

Introdução da apresentação da proposta de flexibilização na Unidade para posterior detalhamento de atividades por setor, conforme exemplo a seguir:

1. Unidade Acadêmica / Administrativa

1.1 Departamento

1.1.1 Setor:

Descrição do setor: Descrever de forma clara as atividades desenvolvidas no setor, localização o mesmo no organograma, que deve vir como anexo, buscando evidenciar os pontos do decreto e enfatizar o atendimento ao usuário em horário ampliado e os benefícios que este atendimento proporcionará à comunidade.

Ao relacionar os cargos dos servidores que compõem o setor nas escalas de trabalho, é importante destacar quais destes ocupam o cargo/função de chefia.

Figura 02: Quadro demonstrativo de flexibilização do Setor _____

Cargo	Horário
Assistente em Administração	07h - 13h
Assistente em Administração*	08h – 12h e das 14h – 18h
Assistente em Administração	13h – 19h

*Chefia do Setor

Fonte: Elaborado pelos autores

4. RECOMENDAÇÕES E / OU SUGESTÕES

Neste tópico, considerando todo o material exposto acima, deve-se recomendar a forma de viabilizar e acompanhar a flexibilização na unidade, assim como sugerir a flexibilização.

ASSINATURAS

Membros responsáveis pela elaboração do relatório

REFERÊNCIAS

Todos os autores e/ou documentos, incluindo legislações, que foram CITADOS na proposta de flexibilização.

ANEXOS

Todos os documentos secundários utilizados para elaboração da proposta. Importante que um dos anexos seja o organograma da UNIDADE.

APÊNDICES

Todos os documentos criados pela comissão para elaboração da proposta (exemplos: questionários utilizados, atas de reuniões).

ANEXO II

I. Flexibilização em função do atendimento ao público

1. O setor realiza atendimento ao público externo?

2. O atendimento externo é função preponderante?

3. O setor realiza funções que constituem etapa necessária de atendimento externo?

4. É imprescindível o atendimento de 12 ou mais horas?

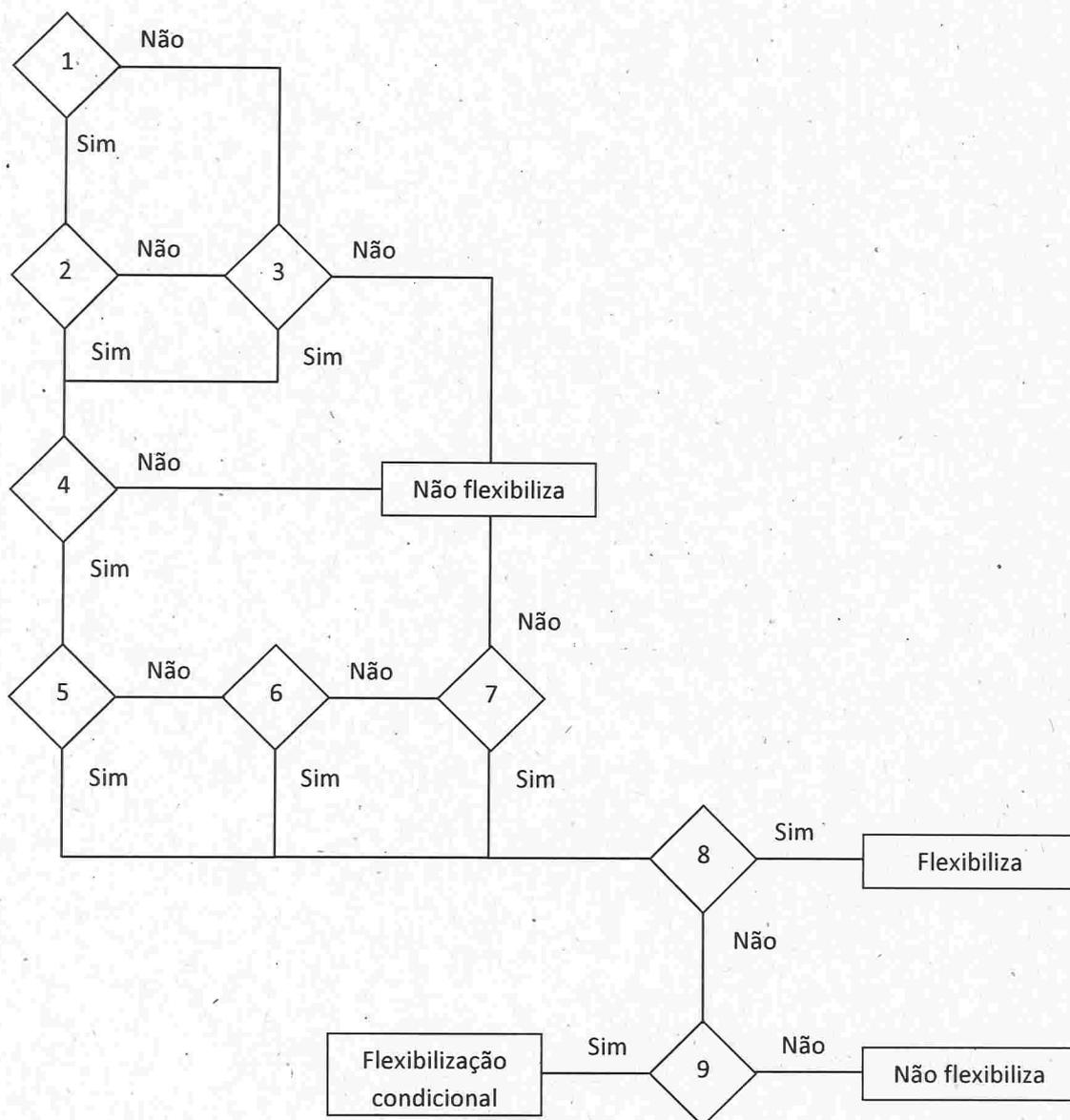
5. É imprescindível o atendimento ininterrupto?

6. É útil ao atendimento?

7. Racionaliza recursos humanos e materiais?

8. Há indicadores?

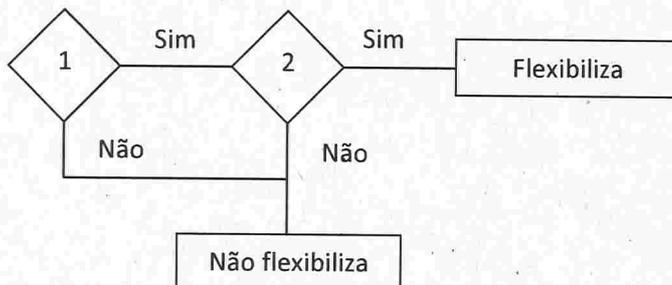
9. Podem ser construídos em 90 dias?



II. Flexibilização em função do trabalho noturno

1. A função deve ser executada durante todo o período noturno?

2. A função deve ser executada de modo ininterrupto?



Definições:

Público externo: todos aqueles que não são servidores da UFSC. A externalidade se refere à Universidade como um todo. Assim, servidores de outros setores da UFSC podem ser externos em relação ao setor sob análise, mas ambos são parte da mesma Universidade.

Função preponderante: A função de atendimento ao público, ou que constitua etapa necessária de atendimento, será preponderante quando seu volume (que pode ser medido pelo número de processos, de atendimentos, tempo despendido, etc.) for maior que qualquer outra atividade. Ou ainda, será preponderante a atividade que possua importância central dentre as competências do setor, ainda que não seja a de maior volume.

Etapa necessária (de atendimento ao público): Quando as atividades desenvolvidas não são a de atendimento direto ao público externo, será etapa necessária o conjunto de atribuições, realizadas pelo mesmo ou por outro setor, sem o qual é interrompida a cadeia que resulta no atendimento externo.

Imprescindível: fundamental, indispensável. Quando a interrupção causa prejuízo substancial. Há necessidade quando não é possível que o atendimento seja de outro modo se não por 12 ou mais horas ininterruptas em regime de turnos ou escalas, pois do contrário a finalidade a que se destina a função não é atingida, não se produzindo o resultado por ela almejado.

Prejuízo substancial: quando o prejuízo ao atendimento é significativo. Igualmente ao caso da função preponderante, a substancialidade do distúrbio causado ao atendimento pode ser considerada pelo volume de funções de atendimento prejudicadas, ou pelo grau de importância que possuem as funções de atendimento prejudicadas, dentre as competências do setor, ainda que sejam não sejam volumosas.

Útil (ao atendimento): a flexibilização será útil ao atendimento ao público quando, apesar de não ser imprescindível, for melhor a qualidade do atendimento prestado; se for objetivamente melhor para a organização do trabalho no setor; ou se for desejo manifesto do público.

Racionalização de recursos: Economia, ganho de eficiência. Ocorre se houver o mesmo volume de atendimentos, apesar da redução das jornadas; quando houver redução na produção total, se houver aumento da produção relativa (produtividade), quando se fizer uso de quantidade inferior de recursos materiais; ou se houver melhor aproveitamento dos recursos humanos.

ANEXO III



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DE PESSOAS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC

PORTARIA 080/PRODEGESP/2018, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2018

A PRÓ-REITORA DE DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DE PESSOAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, no uso de suas atribuições,

RESOLVE:

Art 1º. Estabelecer diretrizes para o acompanhamento da jornada de trabalho flexibilizada dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação da Universidade Federal de Santa Catarina.

Art. 2º. O acompanhamento das unidades acadêmicas e administrativas que tiverem sua jornada de trabalho flexibilizada por portaria específica deverá ser realizado pela própria Comissão Setorial que construiu o Relatório entregue e aprovado pela Comissão Permanente (CPFLEX), Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (PRODEGESP) e Procuradoria Federal junto à UFSC (PF);

Parágrafo Único: As Comissões Setoriais que tenham desmembrado o Relatório poderão optar por instituir novas comissões para o acompanhamento de cada sub-unidade. Para tanto, deverão emitir portaria específica, assinada pelo dirigente máximo da unidade acadêmica ou administrativa e encaminhar à CPFLEX.

Art. 3º. Esta Comissão Setorial terá por objetivo entregar, periodicamente, à Comissão Permanente para Estudo e Acompanhamento da Flexibilização da Jornada de Trabalho dos Servidores Técnico-Administrativos da UFSC (CPFLEX), relatório com indicadores a serem por ela criados, com o intuito de comprovar o ganho qualitativo e/ou quantitativo que a unidade demonstrou após a flexibilização.

Art. 4º. O relatório de acompanhamento deverá ser construído com base no Modelo para Relatório de Acompanhamento apresentado no Anexo A deste documento.

Art. 5º. O primeiro relatório deverá ser entregue à CPFLEX no prazo de até 6 (seis) meses após o início da flexibilização, sob pena de não continuidade da jornada flexibilizada.

Art. 6º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação no Boletim Oficial da UFSC.


CARLA CRISTINA DUTRA BURIGO

ANEXO A

(Modelo de Relatório de Acompanhamento)

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DA FLEXIBILIZAÇÃO DA
JORNADA DE TRABALHO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC

SETOR: XX

PORTARIA: XX

FLORIANÓPOLIS _____ DE 2018

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS

Consiste na listagem de todos os quadros de escalas de servidores por setores dispostos nos horários flexibilizados conforme o decreto, contendo a indicação de suas respectivas páginas, conforme exemplo a seguir:

Figura 01: Quadro demonstrativo de flexibilização do SetorXX.

1. INTRODUÇÃO

Breve contextualização do setor na estrutura da UFSC, apresentando o organograma atualizado da unidade. Após, deve ser apresentado um histórico da flexibilização da unidade, mencionando portarias e demais documentos relevantes.

É importante também ressaltar como se deu o desenvolvimento da flexibilização desde a sua implantação, principalmente no sentido de verificação do cumprimento aos requisitos que a autorizaram, a saber:

- a) Os serviços estão sendo efetivamente prestados de modo contínuo em turnos ou escalas de 6 (seis) horas, sem intervalo para refeição? e;
- b) O atendimento está sendo realizado de forma ininterrupta por 12 (doze) ou mais horas, sem qualquer pausa entre os turnos ou escalas? e;
- c) Estão sendo cumpridos os horários dos expedientes constantes da escala nominal dos servidores flexibilizados, afixada em local visível e de grande circulação dos usuários dos serviços? e;
- d) Permanece a necessidade de serviços contínuos em turnos de 12 (doze) ou mais horas ininterruptas no setor? (Em referência à pergunta n. 5 do fluxograma da procuradoria (Anexo B). **Ou** Constatou-se a utilidade da flexibilização, ou seja, a melhora esperada no atendimento ao público? (Em referência à pergunta n. 6 do fluxograma). **Ou** Houve racionalização de recursos humanos e materiais? (Em referência à pergunta n. 7 do fluxograma).
- e) Houve mudança na estrutura do setor?

2. RELATÓRIO DE FLEXIBILIZAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO

Aqui deverão ser apresentados os indicadores levantados. Para a elaboração desses indicadores, deve-se justificar o porquê da sua criação e como ele se comportou durante o período, atentando aos seguintes parâmetros:

- a) O indicador adotado deve ir ao encontro das atribuições do setor, representativo das principais atividades de atendimento e da eficiência da flexibilização implementada no setor. Assim, não é necessária a elaboração de indicadores específicos para todas as atividades;
- b) Devem ter em conta o bom nível de qualidade do atendimento;
- c) Devem considerar o aspecto quantitativo, tomados os elementos "atribuições" por "servidor" pela "carga horária", na aferição da produtividade, em comparação com a jornada de trabalho padrão.

3. RECOMENDAÇÕES E / OU SUGESTÕES

Neste tópico, considerando todo o material exposto, deve-se recomendar e/ou sugerir formas de melhorar a flexibilização com vistas a ampliar a atuação dos indicadores, respondendo qualitativa e/ou quantitativamente à sociedade.

ASSINATURAS

Membros responsáveis pela elaboração do relatório

REFERÊNCIAS

Todos os autores e/ou documentos, incluindo legislações, que foram CITADOS na proposta de flexibilização.

ANEXOS

Todos os documentos secundários utilizados para elaboração da proposta. Importante que um dos anexos seja o organograma da UNIDADE.

ANEXO B.

(Fluxograma para Flexibilização)

I. Flexibilização em função do atendimento ao público

1. O setor realiza atendimento ao público externo?

5. É imprescindível o atendimento ininterrupto?

2. O atendimento externo é função preponderante?

6. É útil ao atendimento?

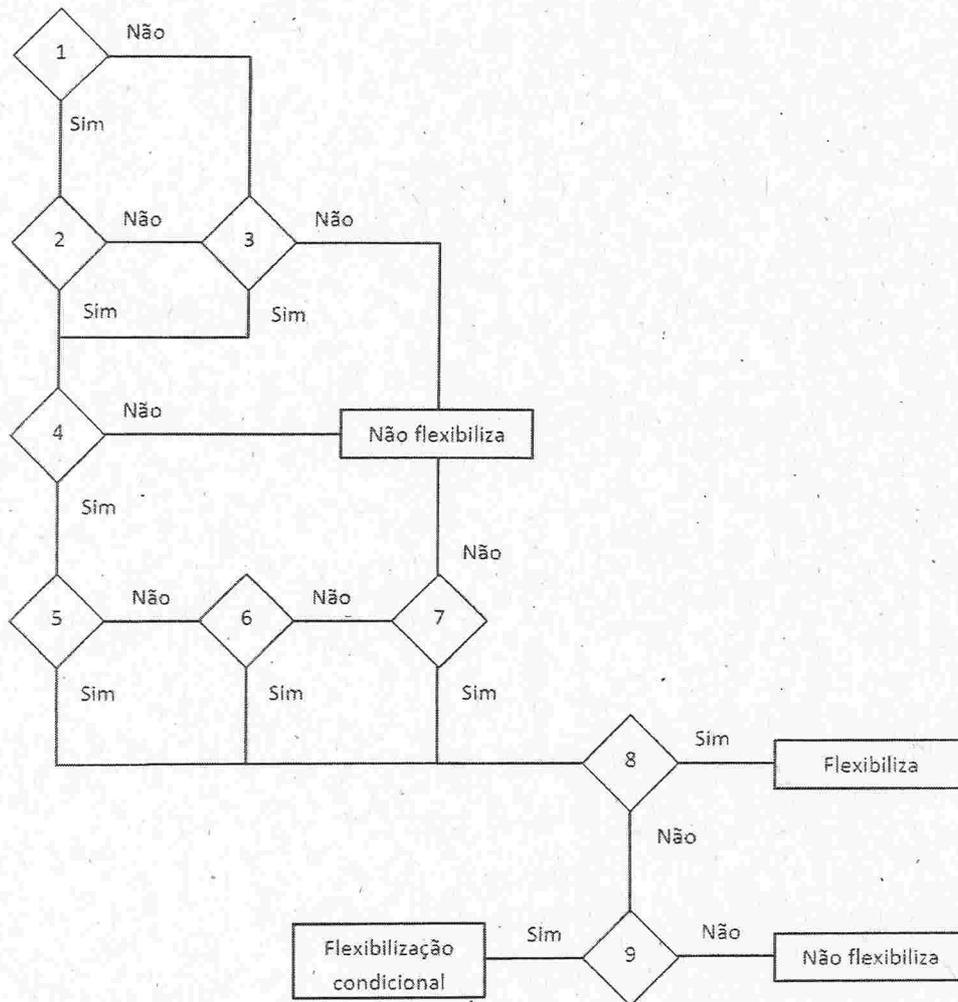
3. O setor realiza funções que constituem etapa necessária de atendimento externo?

7. Racionaliza recursos humanos e materiais?

4. É imprescindível o atendimento de 12 ou mais horas?

8. Há indicadores?

9. Podem ser construídos em 90 dias?



ANEXO IV

ANEXO IV

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS - FLEXIBILIZAÇÃO DA JORNADA

A Comissão Permanente para Estudo e Acompanhamento da Flexibilização (CPFLEX) solicita sua participação como usuário do setor nesta pesquisa de satisfação relacionada à flexibilização da jornada de trabalho dos servidores técnico-administrativos em educação da UFSC, cujo objetivo é avaliar se o usuário obteve benefícios reais com a ampliação do horário de atendimento pelo setor para 12 horas ininterruptas ou mais.

Salientamos que as informações obtidas por meio deste questionário serão utilizadas exclusivamente para fins de avaliação do serviço prestado pelo setor flexibilizado e serão mantidas sob sigilo. Desta forma, sinta-se à vontade para exprimir com tranquilidade sua opinião.

1) Assinale o campo com seu tipo de usuário:

- Aluno – Curso: _____
- Servidor técnico-administrativo em educação (STAE) – Setor: _____
- Servidor docente – Setor: _____
- Comunidade

2) Na sua opinião, existe a necessidade de atendimento por 12 (doze) ou mais horas ininterruptas pelo setor?

- Sim
- Não
- Não sei opinar sobre isso

3) Qual seu grau de satisfação em relação aos horários de atendimento do setor após a flexibilização?

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Muito satisfeito

Não sei opinar sobre isso

4) Você considera que houve melhora no nível de qualidade do atendimento ao público prestado como consequência da flexibilização do setor (ampliação do horário de atendimento pelo setor para 12 horas ininterruptas ou mais)?

Sim

Não

Não sei opinar sobre isso

5) O tempo de atendimento ao usuário pelo setor, após a flexibilização em comparação com o atendimento que era prestado anteriormente:

Diminuiu (está mais rápido)

Aumentou (está mais lento)

Está igual

Não sei opinar sobre isso

6) Qual a sua opinião sobre o atendimento do setor após a flexibilização e a consequente ampliação do horário de atendimento aos usuários para 12 horas ininterruptas ou mais?

Obrigado pela sua participação!

A Comissão Permanente para Estudo e Acompanhamento da Flexibilização (CPFLEX) solicita que seja aplicada, junto aos usuários do setor, uma pesquisa de satisfação relacionada à flexibilização da jornada de trabalho dos servidores técnico-administrativos em educação da UFSC.

Destacamos que o quantitativo de respostas deve representar, no mínimo, 20% da média de atendimentos anuais (telefônicos e presenciais) apresentados como indicadores no relatório de acompanhamento.

Dentre as perguntas a serem dirigidas aos usuários, é necessário que sejam abordados os seguintes tópicos:

Tópicos a serem questionados:

1. Conhecimento do usuário sobre os horários de atendimento do setor
2. Grau de satisfação do usuário com os horários de atendimento do setor
3. Grau de satisfação do usuário com o atendimento realizado pelo setor
4. Percepção do usuário acerca dos ganhos por ele recebidos com o horário ampliado -
5. Pergunta subjetiva para que o usuário manifeste a sua opinião sobre o atendimento do setor com horário ampliado

1) Na sua percepção, em comparação ao atendimento que era prestado anteriormente, o atendimento do setor após a flexibilização:

- Melhorou
- Piorou
- Está igual
- Não sei opinar sobre isso

ANEXO V

ANEXO V

QUESTIONÁRIO – DIRIGENTE MÁXIMO DA UNIDADE

Prezado Gestor,

Com o objetivo de consubstanciar o processo de flexibilização da jornada de trabalho dos servidores técnico-administrativos em educação implantado na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) desde outubro de 2016, a Comissão Permanente para Estudo e Acompanhamento da Flexibilização (CPFLEX) solicita o preenchimento do presente questionário, como requisito à avaliação final (anual) do relatório apresentado pela comissão setorial de sua unidade.

Salientamos que a continuidade do processo de flexibilização considerará as respostas aqui apresentadas e os fatos relatados.

Instruções para preenchimento:

O presente questionário conta com 8 perguntas, objetivas (com apenas uma alternativa de resposta válida) e subjetivas, no qual o gestor poderá se manifestar com relação às melhorias, dificuldades e sugestões para o processo.

Identificação

Nome: _____

Cargo: _____

Unidade: _____

1) Você ratifica as informações constantes no presente relatório?

Sim

Parcialmente

Não

Nos casos de parcialmente ou não, quais os pontos levantados neste Relatório de Acompanhamento estão divergentes com a realidade da unidade?

2) Você compreende que os indicadores apresentados no Relatório demonstram ganhos para os usuários?

Sim

Parcialmente

Não

Nos casos de *parcialmente* ou *não*, quais indicadores apresentados divergem da realidade da unidade?

3) Você considera que houve melhora no nível de qualidade do atendimento ao público prestado como consequência da flexibilização do setor?

Sim

Não

Não sei opinar sobre isso

Justifique:

4) Em que medida você identifica o comprometimento dos servidores lotados na unidade com o processo da flexibilização da jornada de trabalho?

Muito Pouco

Pouco

Médio

