



RELATÓRIO PRELIMINAR  
Avaliação dos Planos de Flexibilização da  
jornada de trabalho dos servidores Técnico-  
Administrativos em Educação (TAEs) da UFJF

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) - UFJF

MARÇO. 2021

## 1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Em atendimento à solicitação feita pelo Reitor da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), por meio do Ofício SEI nº 0043086.001300/2019-42, de 22 de julho de 2019, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UFJF realizou consulta à comunidade interna da instituição para avaliação dos Planos de Flexibilização dos servidores Técnico-Administrativos em Educação (TAEs) da UFJF.

Conforme publicado nas portarias de homologação dos Planos de Flexibilização da jornada de trabalho dos servidores TAEs das Unidades Organizacionais (UO) da UFJF, a avaliação do Plano deve ser realizada **pelo gestor da UO**, nos termos do art. 19 da Resolução Consu nº 54/2016.

Sendo assim, o objetivo do presente relatório é apresentar aos gestores das UOs os resultados obtidos por meio da aplicação de questionários on-line acerca da avaliação dos Planos de Flexibilização dos TAEs. Tais dados poderão subsidiar as discussões acerca do Plano de Flexibilização na respectiva UO, no sentido de auxiliar no processo de construção do Relatório Final de avaliação da Unidade a ser encaminhado ao Reitor.

## 2. METODOLOGIA

Para elaboração do instrumento (questionário) de avaliação dos Planos de Flexibilização dos TAEs, foi inicialmente realizada uma busca por instrumentos utilizados por outras instituições federais para o mesmo fim. A partir desses documentos, foram desenvolvidos três formulários próprios, adaptados à realidade da UFJF, direcionados para os seguintes perfis de respondentes: (R1) Para chefia imediata de setores flexibilizados; (R2) Para servidores TAEs flexibilizados e; (R3) Para usuários de serviços dos setores flexibilizados (docentes, discentes, TAEs e servidores terceirizados).

Nos questionários, foram inseridas perguntas gerais acerca da caracterização do respondente, do setor ou unidade de análise, bem como aquelas específicas relacionadas ao cumprimento legal da Resolução Consu nº 54/2016, relativas ao atendimento oferecido pelas UOs, bem como a percepção da qualidade de vida e motivação dos servidores TAEs (Quadro 1). Além disso, ao final dos 3 questionários, foi inserida uma questão discursiva, de resposta opcional: “Caso queira, utilize o espaço abaixo para elogiar, criticar ou acrescentar alguma informação não contemplada nas questões anteriores acerca dos planos de flexibilização”.

Para iniciar o preenchimento do formulário, houve necessidade de o respondente selecionar 1 dos três perfis disponíveis (R1, R2 ou R3), sendo a seguir direcionado para o conjunto de perguntas específico de cada perfil. Independentemente do perfil, foi necessária a identificação do respondente mediante registro do endereço de e-mail, SIAPE, CPF e/ou matrícula do respondente. No entanto, o sigilo foi garantido por meio da apresentação coletiva dos dados.

Na etapa seguinte à elaboração dos instrumentos, foi realizado um pré-teste com a aplicação dos 3 questionários on-line, via *Google Forms*, em 1 unidade acadêmica da

UFJF, realizada na primeira quinzena de outubro de 2019. Nesse pré-teste, foram coletadas 75 respostas, com representante dos 3 perfis de respondentes (R1, R2 e R3). As análises desses dados permitiram inferir alto nível de entendimento dos instrumentos (apenas 1 comentário sobre dificuldade de entendimento), aceitabilidade do questionário (questionário curto, com aproximadamente 2 minutos para responder, e não houve comentários solicitando redução de número de itens), além de não terem sido apontadas questões confusas e/ou sugestões de perguntas.

A consolidação das questões de cada um dos questionários ocorreu após discussão e colaboração entre a CPA e a Comissão de Assessoramento da Implantação e Acompanhamento da Flexibilização da Jornada TAE da UFJF.

Importa destacar que o instrumento foi finalizado pela CPA e enviado para a Comissão de Flexibilização em 3 de abril de 2020 (Ofício SEI ° 0043086.001300/2019-42). No entanto, em decorrência da pandemia causada pelo novo coronavírus, a UFJF suspendeu as atividades acadêmicas e administrativas e, por essa razão, as duas comissões envolvidas no processo de avaliação dos planos de flexibilização da Universidade entenderam que seria mais assertivo aguardar o retorno das atividades presenciais, interrompendo o cronograma inicialmente acordado.

Porém, em outubro de 2020, a Controladoria-Geral da União (CGU) noticiou ao Ministério Público Federal (MPF) que a UFJF precisava finalizar as medidas previstas para regularizar a flexibilização da jornada de trabalho de seus servidores técnico-administrativos, sendo necessário o encaminhamento dos resultados da avaliação e aprimoramento da jornada flexibilizada.

Diante disso, foi mister a retomada imediata das atividades de avaliação, ainda que no contexto de atividades essencialmente remotas. Dessa forma, as comissões se

reuniram e definiram como estratégias: (1) estabelecer o caráter retrospectivo da análise do processo de flexibilização, compreendido desde a implantação até março de 2020, data a partir da qual houve suspensão da maioria das atividades presenciais na UFJF. Para tanto, foi solicitado que o respondente considerasse o período de análise até março de 2020; (2) adaptar o instrumento frente à nova realidade; (3) não incluir a participação da comunidade externa (pelo caráter retrospectivo da análise e, assim, a dificuldade do contato com tais respondentes); e, por fim, (4) definir novo cronograma.

**Quadro 1:** Questões dos formulários e tipos de resposta

<b>Questão</b>	<b>Tipo de resposta</b>	<b>Perfil de respondente*</b>
Número de Siape	Resposta curta	R1 e R2
Cargo/Função e Setor	Resposta curta	R1 e R2
Você ficou satisfeito (a) com a jornada flexibilizada no setor que chefia no período avaliado.	Escala de Likert	R1
A jornada flexibilizada contribuiu para o melhor desempenho/produtividade do setor que você chefia no período avaliado.	Escala de Likert	R1
A jornada flexibilizada contribuiu para o aumento da disposição do(a) servidor(a) TAE em permanecer lotado(a) no setor que você chefia.	Escala de Likert	R1
O horário de funcionamento do setor estava informado em local visível?	Sim ou Não	R1; R2
Foi afixado quadro com escala nominal dos servidores que trabalharam em jornada especial de 30 horas, constando dias e horários de seus expedientes?	Sim ou Não	R1; R2
Você ficou satisfeito(a) com a flexibilização no seu setor no período avaliado.	Escala de Likert	R2

\* (R1) Para chefia imediata de setores flexibilizados; (R2) Para servidores TAEs flexibilizados e (R3) Para usuários de serviços dos setores flexibilizados (docentes, discentes, TAEs e servidores terceirizados).

**[continua na próxima página]**

**Quadro 1 (continuação):** Questões dos formulários e tipos de resposta

<b>Questão</b>	<b>Tipo de resposta</b>	<b>Perfil de respondente*</b>
Você ficou satisfeito(a) com o Plano de Flexibilização do seu setor no período avaliado.	Escala de Likert	R2
A execução da flexibilização em seu setor correspondeu ao previsto na etapa de elaboração do plano	Escala de Likert	R2
A jornada flexibilizada é um fator que contribuiu para aumentar a sua disposição em permanecer lotado(a) no seu setor.	Escala de Likert	R2
A jornada flexibilizada contribuiu para o melhor desempenho/produtividade do seu setor no período avaliado.	Escala de Likert	R2
A jornada flexibilizada contribuiu para a melhoria da sua qualidade de vida no período avaliado.	Escala de Likert	R2
O atendimento por, no mínimo, 12 horas ininterruptas, contribuiu para a melhoria da qualidade no atendimento ao público em seu setor de trabalho no período avaliado.	Escala de Likert	R2
Qual(is) o(s) meio(s) que seu setor utilizou para divulgar seus horários de atendimento?	Caixa de seleção	R2
Número de Siape ou CPF ou Matrícula	Resposta curta	R3
Qual seu vínculo com a UFJF?	Múltipla escolha	R3
Alguns setores da UFJF funcionaram por pelo menos 12 horas de forma ininterrupta. Você identificou algum setor que adotou essa jornada no período avaliado?	Sim ou Não**	R3
Qual setor flexibilizado você deseja avaliar? Preencha um formulário por setor.	Resposta curta	R3
No setor que você utilizou, o horário de funcionamento estava informado em local visível?	Múltipla escolha	R3
No setor que você utilizou, havia quadro afixado com escala nominal dos(das) servidores(as), constando dias e horários de seus expedientes?	Múltipla escolha	R3
O setor funcionou no horário como indicado no quadro?	Múltipla escolha	R3

\* (R1) Para chefia imediata de setores flexibilizados; (R2) Para servidores TAEs flexibilizados e (R3) Para usuários de serviços dos setores flexibilizados (docentes, discentes, TAEs e servidores terceirizados).

\*\* Se a resposta à questão foi SIM, o respondente seguiu para avaliação do setor. Se a resposta foi NÃO, o respondente seguiu para a questão aberta, de preenchimento opcional.

**[continua na próxima página]**

**Quadro 1 (continuação):** Questões dos formulários e tipos de resposta

Questão	Tipo de resposta	Perfil de respondente*
Ao necessitar de um serviço, você teve a sua demanda acolhida.	Escala de Likert	R3
O atendimento contínuo, isto é, por no mínimo 12 horas ininterruptas, contribuiu para maior acesso ao serviço.	Escala de Likert	R3
Você considera que o atendimento contínuo contribuiu para a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento no período avaliado.	Escala de Likert	R3

\* (R1) Para chefia imediata de setores flexibilizados; (R2) Para servidores TAEs flexibilizados e (R3) Para usuários de serviços dos setores flexibilizados (docentes, discentes, TAEs e servidores terceirizados).

Para o cálculo do número amostral mínimo, foi utilizada a equação abaixo:

$$\text{Tamanho da amostra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

onde N= tamanho da população; e=margem de erro e z=escore z.

Os tamanhos das populações foram estimados conforme o perfil do respondente. Para o perfil chefia imediata, foi considerado o número total de servidores de 358 referente àqueles que recebem alguma remuneração de CD, FG ou FCC (CD-1, -2, -3, -4, FG-1, -2, -3 e FCC-1). É possível que esse número esteja superestimado, visto que nem todos os servidores que recebem tais remunerações apresentam cargo de chefia imediata de setor flexibilizado. Para o perfil TAE, foi considerado o quantitativo de 1.522 servidores, enquanto para o perfil usuários assumiu-se o tamanho da população de 26.196 (refere à soma dos docentes, discentes de graduação e pós-graduação e servidores terceirizados).

Considerando grau de confiança de 95% e margem de erro de 5%, foram obtidos os seguintes tamanhos amostrais para cada um dos perfis de respondentes: Chefia imediata = 186 respostas; TAEs = 307 respostas; Usuários = 379 respostas.

A consulta à comunidade acadêmica da UFJF ocorreu de 25 de janeiro a 10 de fevereiro de 2021, mediante preenchimento dos questionários on-line (*Google Forms*). Os links para acesso aos formulários foram enviados para toda a comunidade acadêmica por e-mail pelos respectivos gestores das UOs e publicados no sítio da UFJF (disponível em: <https://www2.ufjf.br/noticias/2021/01/27/pesquisa-avalia-plano-de-flexibilizacao-dos-tecnico-administrativos/>).

Foi utilizado, para compilação, análise e tratamento dos dados obtidos, o software Excel. Para avaliação dos comentários dos respondentes, foi empregada a Análise de Conteúdo (AC), organizada em três fases: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados. Após a leitura flutuante de todo o material, foram excluídos da análise os comentários que: (i) claramente estavam fora do período de avaliação proposto; (ii) continham os termos “nada a declarar” ou semelhante; (iii) tratavam de demandas ou assuntos claramente direcionados a docentes e; (iv) claramente não estavam relacionados à avaliação da flexibilização. Os comentários mantidos para análise foram avaliados de acordo com as unidades de registro, a escolha das categorias e o agrupamento. Em função do reduzido número de comentários após estratificação por UO e perfil dos respondentes, optou-se pelo tratamento dos resultados qualitativos agrupados conforme o perfil de respondentes, independente da UO.



### 3. RESULTADOS

Ao todo, houve 1.724 respostas ao questionário on-line de avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE. O quantitativo de respondentes por perfil é mostrado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Número de respostas ao questionário estratificado por perfil

Perfil	Respostas ao questionário	
	Número total	%
Chefia imediata	121	7,0%
TAEs	829	48,1%
Usuários	774	44,9%
<b>Total</b>	<b>1724</b>	<b>100%</b>

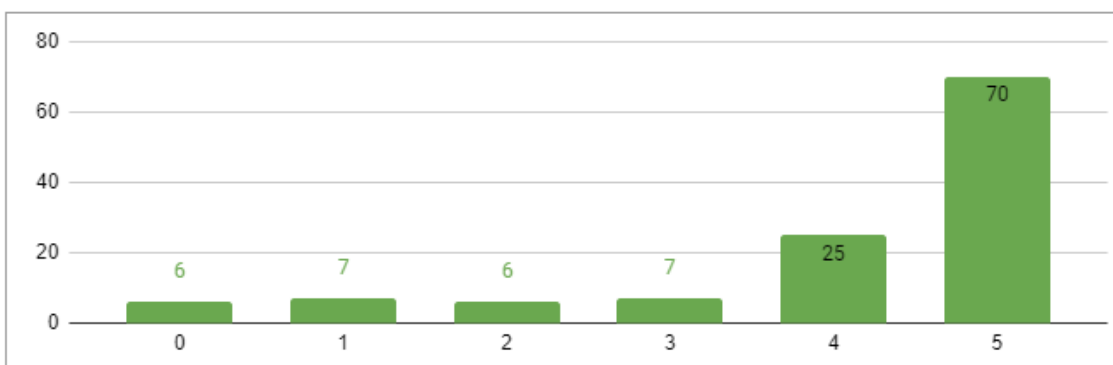
O número de respondentes foi acima do tamanho mínimo amostral calculado para os perfis de TAEs e Usuários, enquanto para a Chefia imediata a amostra foi menor que a calculada. Para o tamanho amostral obtido para a chefia, a margem de erro calculada foi de 7%.

A seguir, são apresentados os resultados gerais agrupados conforme o perfil de respondente: Chefia imediata, TAEs e Usuários. Os resultados quantitativos obtidos para cada um desses 3 perfis às questões objetivas do questionário referentes à UO específica encontram-se apresentados no **Anexo 1** (acesso ao material por meio do link ao final do Relatório – páginas 28 a 33).

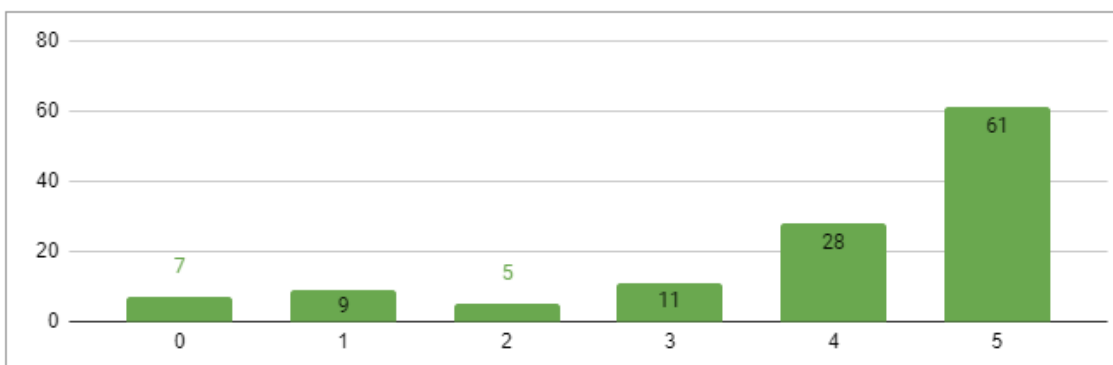
#### 3.1 – Questionário para a Chefia imediata

Os resultados obtidos às perguntas do questionário destinado à Chefia são mostrados nas Figuras 1 a 5.

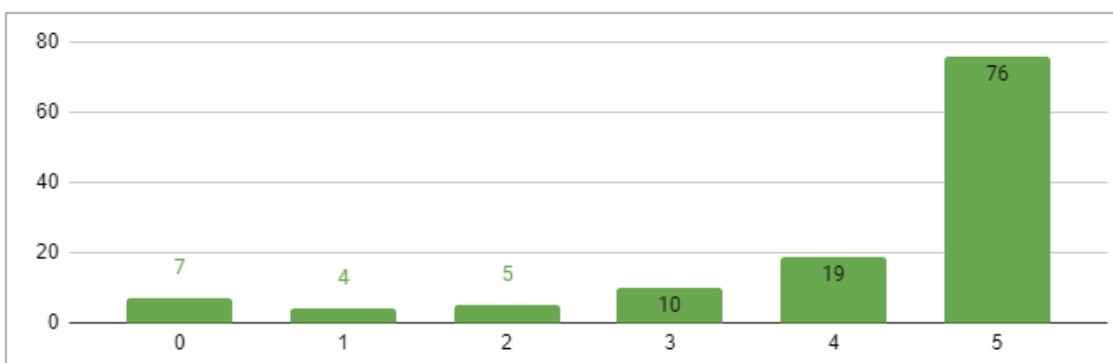
**Figura 1:** Respostas Chefia à Questão 1 - Você ficou satisfeito (a) com a jornada flexibilizada no setor que chefia no período avaliado. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



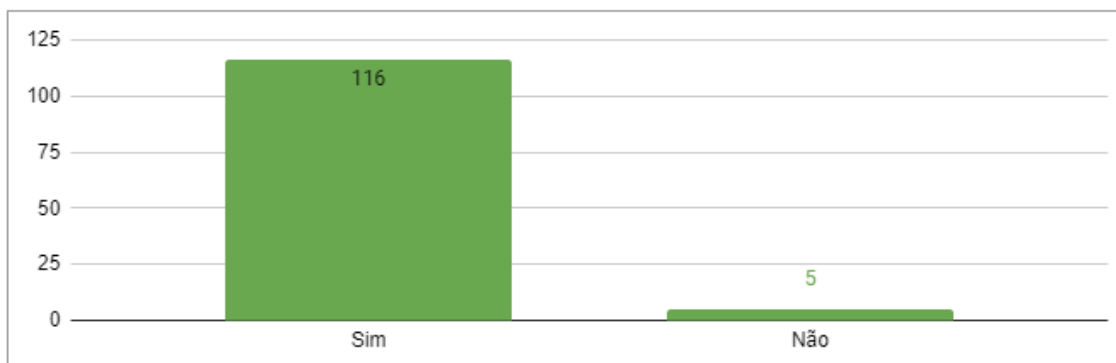
**Figura 2:** Respostas Chefia à Questão 2 - A jornada flexibilizada contribuiu para o melhor desempenho/produktividade do setor que você chefia no período avaliado. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



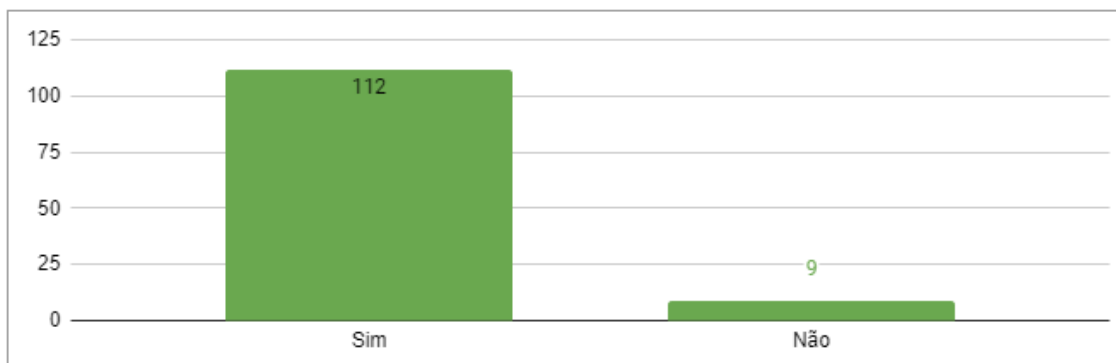
**Figura 3:** Respostas Chefia à Questão 3 – A jornada flexibilizada contribuiu para o aumento da disposição do(a) servidor(a) TAE em permanecer lotado(a) no setor que você chefia. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



**Figura 4:** Respostas Chefia à Questão 4 – O horário de funcionamento do setor estava informado em local visível?



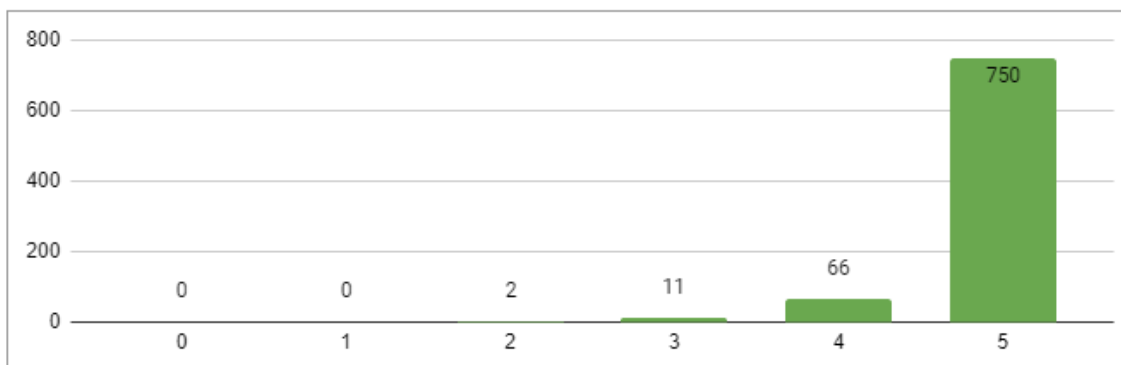
**Figura 5:** Respostas Chefia à Questão 5 – Foi afixado quadro com escala nominal dos servidores que trabalharam em jornada especial de 30 horas, constando dias e horários de seus expedientes?



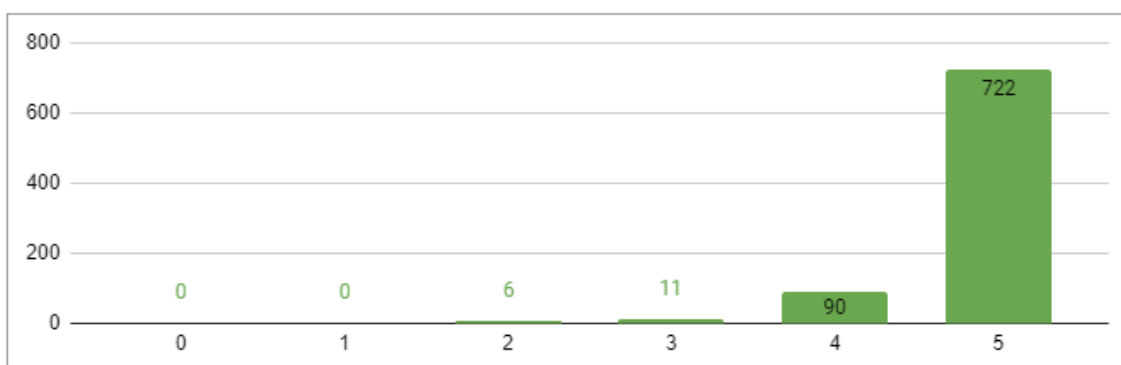
### 3.2 – Questionário para o TAE flexibilizado

Os resultados obtidos às perguntas do questionário destinado aos TAEs flexibilizados são mostrados nas Figuras 6 a 15.

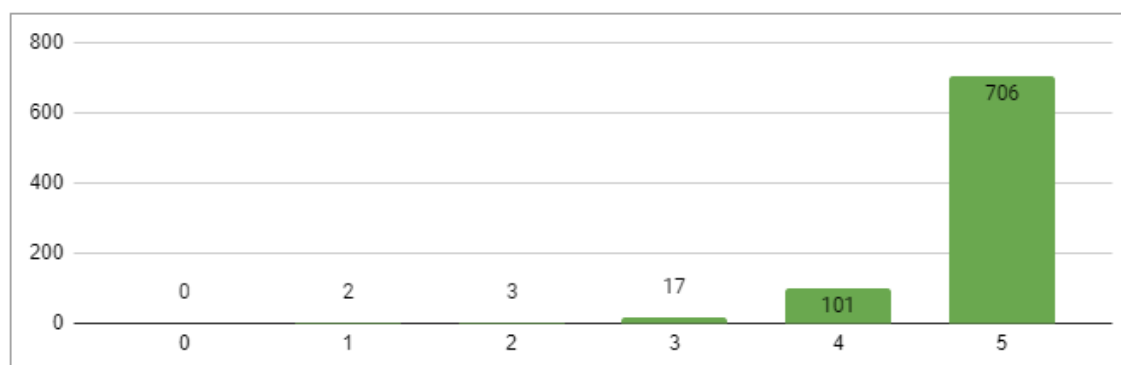
**Figura 6:** Respostas TAE flexibilizado à Questão 1 - Você ficou satisfeito(a) com a flexibilização no seu setor no período avaliado. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



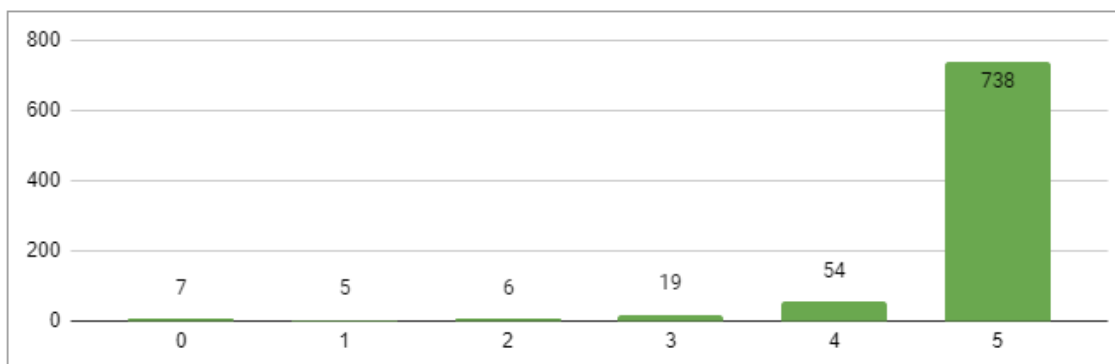
**Figura 7:** Respostas TAE flexibilizado à Questão 2 – Você ficou satisfeito(a) com o Plano de Flexibilização do seu setor no período avaliado. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



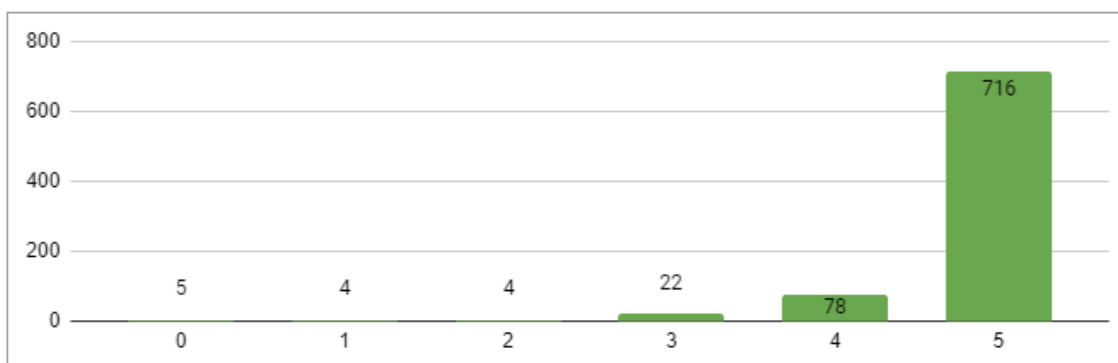
**Figura 8:** Respostas TAE flexibilizado à Questão 3 – A execução da flexibilização em seu setor correspondeu ao previsto na etapa de elaboração do plano. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



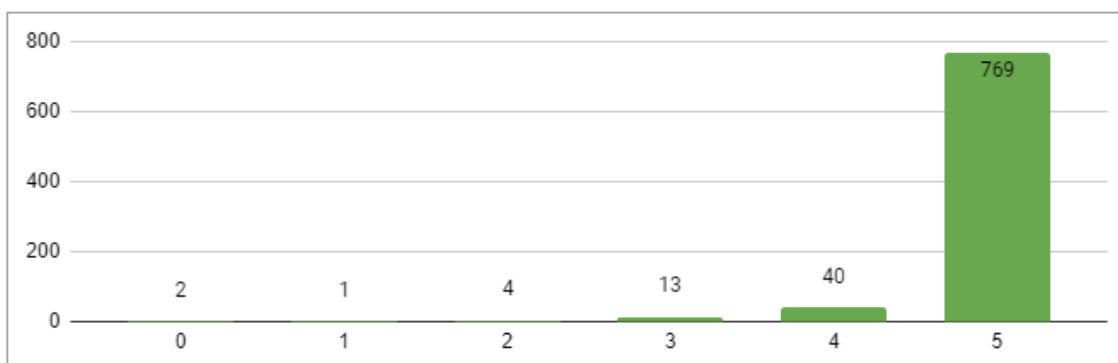
**Figura 9:** Respostas TAE flexibilizado à Questão 4 – A jornada flexibilizada é um fator que contribuiu para aumentar a sua disposição em permanecer lotado(a) no seu setor. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



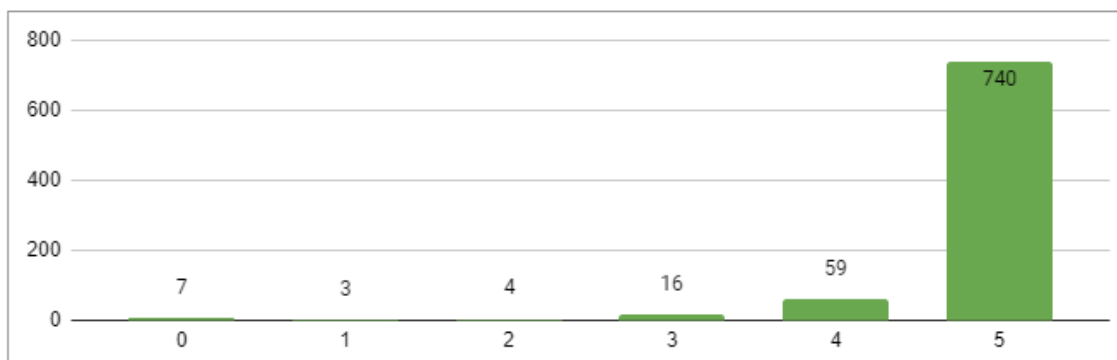
**Figura 10:** Respostas TAE flexibilizado à Questão 5 – A jornada flexibilizada contribuiu para o melhor desempenho/produktividade do seu setor no período avaliado. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



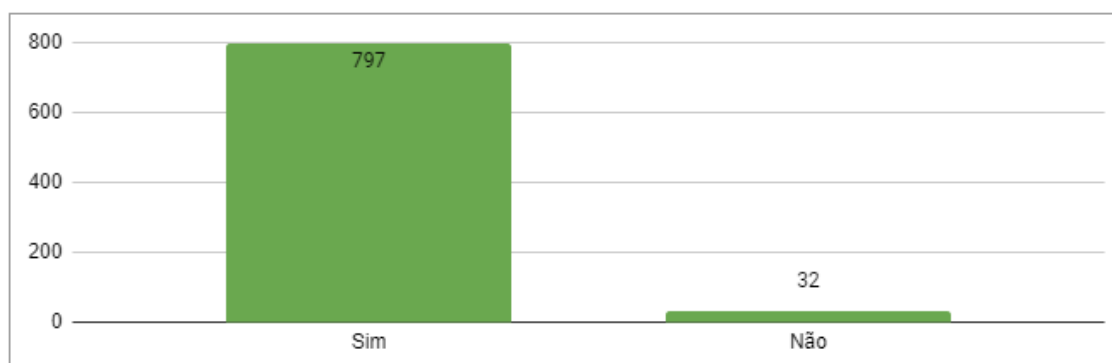
**Figura 11:** Respostas TAE flexibilizado à Questão 6 – A jornada flexibilizada contribuiu para a melhoria da sua qualidade de vida no período avaliado. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



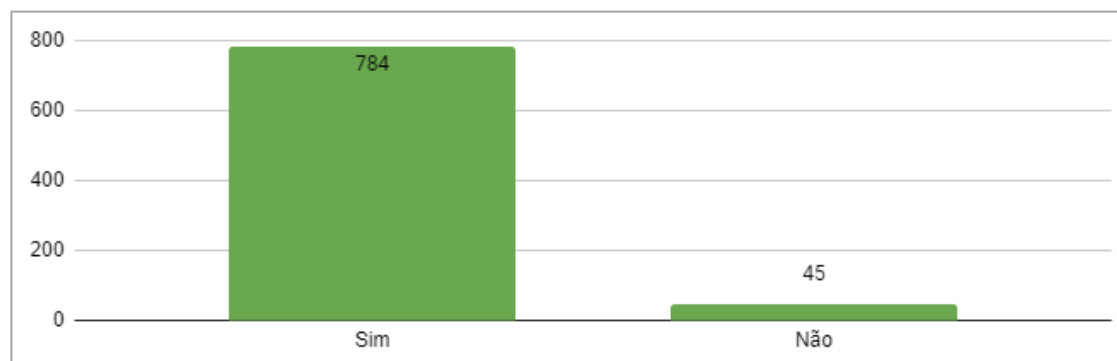
**Figura 12:** Respostas TAE flexibilizado à Questão 7 - O atendimento por, no mínimo, 12 horas ininterruptas, contribuiu para a melhoria da qualidade no atendimento ao público em seu setor de trabalho no período avaliado. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



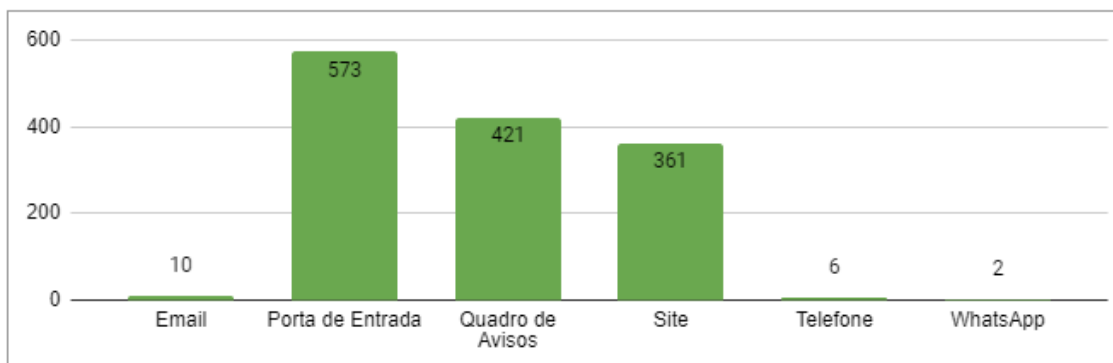
**Figura 13:** Respostas TAE flexibilizado à Questão 8 - O horário de funcionamento de seu setor foi informado em local visível?



**Figura 14:** Respostas TAE flexibilizado à Questão 9 - Foi afixado quadro atualizado com a escala nominal dos(as) servidores(as) flexibilizados(as) de seu setor, constando dias e horários de seus expedientes em local visível?



**Figura 15:** Respostas TAE flexibilizado à Questão 10 - Qual(is) o(s) meio(s) que seu setor utilizou para divulgar seus horários de atendimento? (mais citados estão apresentados)



### 3.3 – Questionário para o Usuário (Docente, Discente, TAE e Funcionário terceirizado)

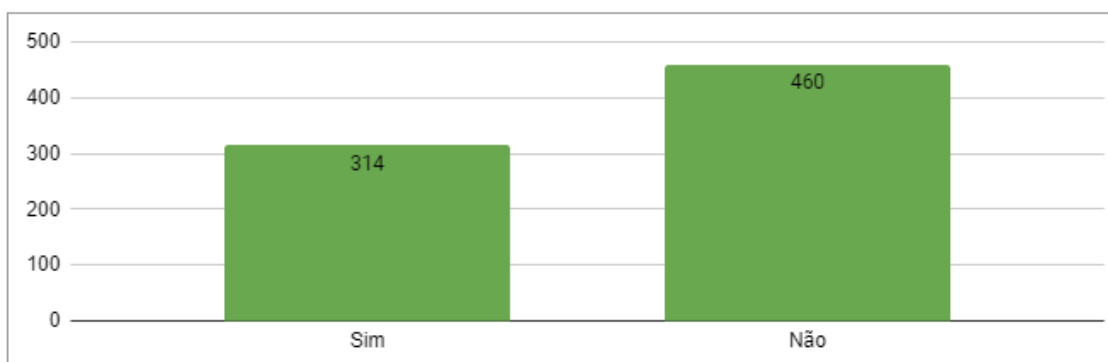
A Tabela 2 apresenta o número de respostas conforme o vínculo do usuário com a UFJF.

**Tabela 2:** Número de respostas ao questionário para Usuários estratificado conforme vínculo com a UFJF

Perfil	Respostas ao questionário	
	Número total	%
Docente	332	42,9%
Discente	360	46,5%
TAE (como usuário do serviço)	35	4,5%
Servidor(a) Terceirizado(a)	47	6,1%
<b>Total</b>	<b>774</b>	<b>100%</b>

Os resultados obtidos às perguntas do questionário Usuários são mostrados nas Figuras 16 a 22.

**Figura 16:** Respostas Usuários à Questão 1 – Alguns setores da UFJF funcionaram por pelo menos 12 horas de forma ininterrupta. Você identificou algum setor que adotou essa jornada no período avaliado?



Dentre os Usuários que responderam não terem identificado a jornada flexibilizada em algum setor, a maioria é de discente (61,3%; n= 282), seguida por docente (31,1%; n=143), servidor terceirizado (5,9%; n=27) e TAE (1,7%; n=8).

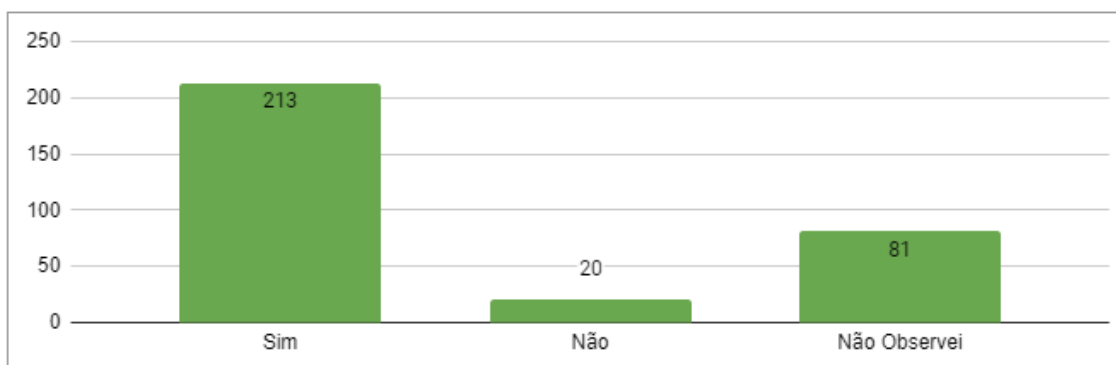
Os setores citados na avaliação pelos Usuários que reconheceram a jornada flexibilizada são mostrados na Tabela 3.

**Tabela 3:** Setores citados pelos Usuários na avaliação

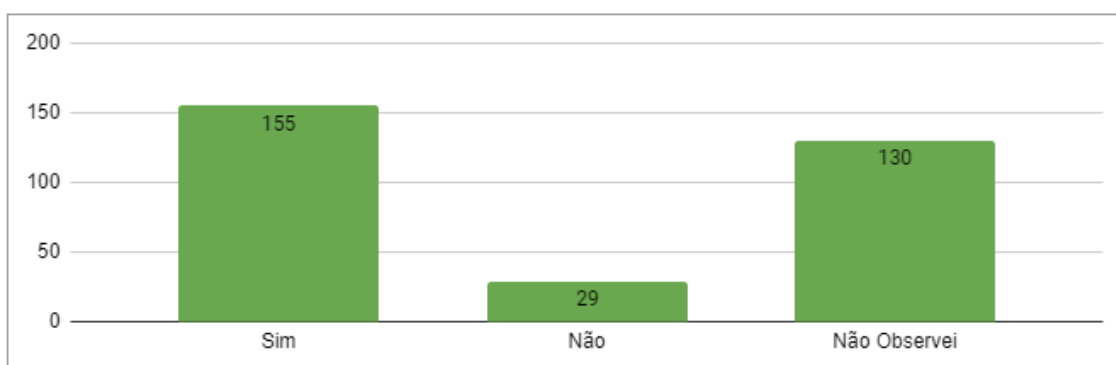
Setores avaliados	Número de respostas
Secretarias das Unidades e/ou Faculdades	52
Secretarias de pós-graduação	43
Coordenações de curso graduação	38
Central de Atendimento	23
Secretarias (não específica/outras)	28
Pró-reitorias	19
Secretarias de curso de graduação	12
Laboratórios	11
Secretarias de Departamento	10
Departamentos	10
Centro de Biologia da Reprodução (CBR)	8
Coordenações (não específica/outras)	8
Coordenações de curso de pós-graduação	6
Outros/Não específico	46
<b>Total</b>	<b>314</b>



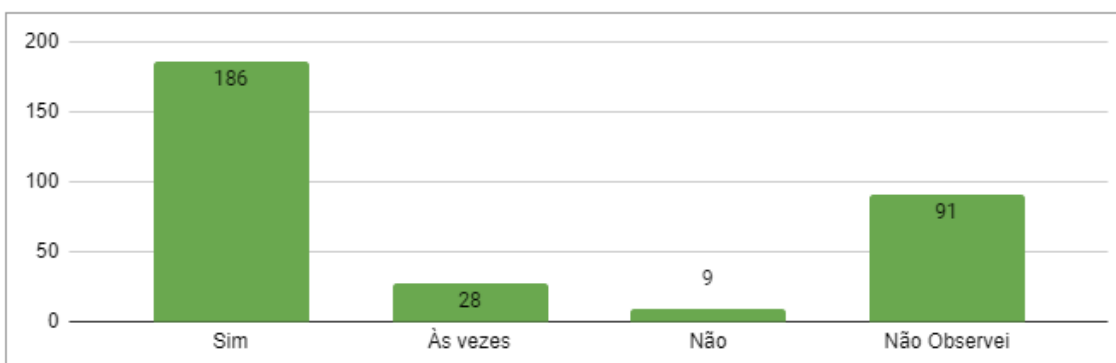
**Figura 17:** Respostas Usuários à Questão 3 – No setor que você utilizou, o horário de funcionamento estava informado em local visível?



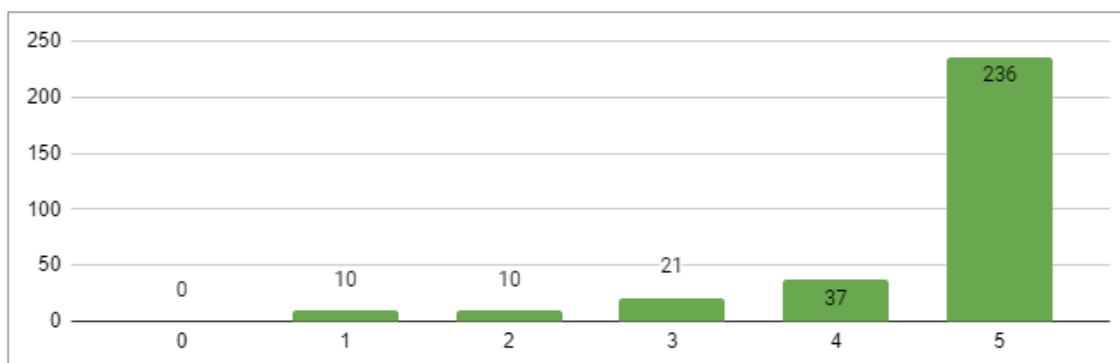
**Figura 18:** Respostas Usuários à Questão 4 – No setor que você utilizou, havia quadro afixado com escala nominal dos(das) servidores(as), constando dias e horários de seus expedientes?



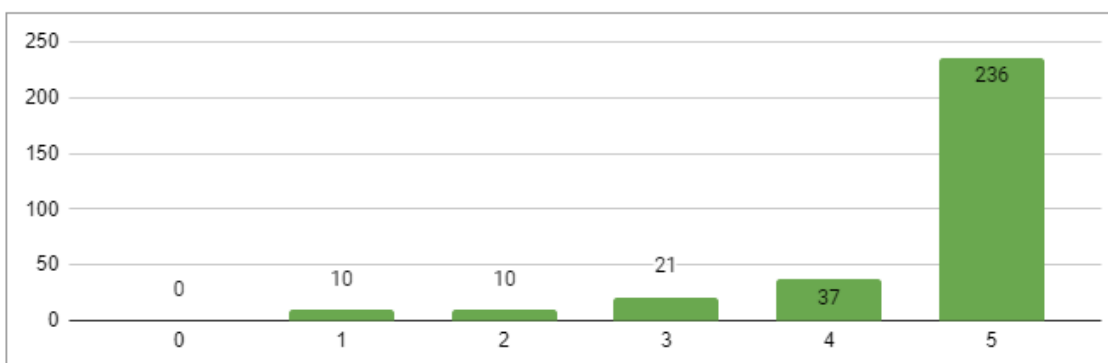
**Figura 19:** Respostas Usuários à Questão 5 - O setor funcionou no horário como indicado no quadro?



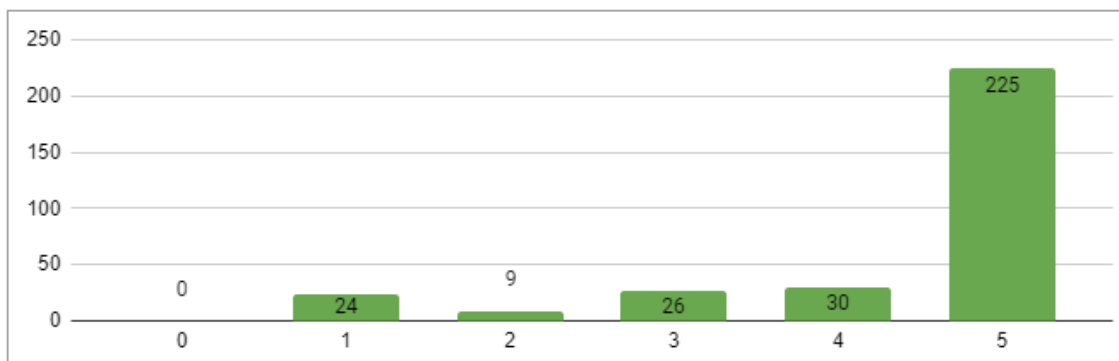
**Figura 20:** Respostas Usuários à Questão 6 – Ao necessitar de um serviço, você teve a sua demanda acolhida. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



**Figura 21:** Respostas Usuários à Questão 7 – O atendimento contínuo, isto é, por no mínimo 12 horas ininterruptas, contribuiu para maior acesso ao serviço. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



**Figura 22:** Respostas Usuários à Questão 8 – Você considera que o atendimento contínuo contribuiu para a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento no período avaliado. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



Adicionalmente às questões objetivas, foram obtidos 413 comentários feitos pelo total de respondentes na questão discursiva, de caráter opcional. A Tabela 4 apresenta o número de comentários estratificado pela Unidade Organizacional e o perfil dos respondentes.

**Tabela 4:** Número de comentários conforme Unidade Organizacional e perfil do respondente

<b>Unidade Organizacional</b>	<b>Chefes</b>	<b>TAES</b>	<b>Usuários</b>
Auditoria	1	4	0
Centro de Psicologia Aplicada	0	0	0
Critt	0	2	0
João XXIII	1	4	3
Diaaf	0	4	0
Diavi	0	2	0
Diretoria de Imagem	1	0	0
DRI	0	2	0
Diretoria Geral - GV	1	11	0
FACC	2	0	6
FAU	1	1	0
Fac. Comunicação	0	2	1
Fac. Direito	0	3	4
Fac. Economia	0	3	1
Fac. Educação	0	3	5
Fac. Ed.Física	0	3	0
Fac. Enfermagem	2	0	5
Fac. Engenharia	0	9	19
Fac. Farmácia	0	6	5
Fac. Fisioterapia	3	1	4
Fac. Letras	3	2	22
Fac. Medicina	5	5	5
Fac. Odontologia	0	4	4
Fac. Serviço Social	0	1	1
Gabinete do Reitor	1	1	0
HU	0	8	2
IAD	0	4	4
ICB	10	8	14
ICV - GV	0	8	10
ICE	3	4	8

[continua na próxima página]

**Tabela 4 (continuação):** Número de comentários conforme Unidade Organizacional e perfil do respondente

<b>Unidade Organizacional</b>	<b>Chefes</b>	<b>TAES</b>	<b>Usuários</b>
ICH	1	4	0
ICSA - GV	0	5	10
Ouvidoria	0	0	0
PROAE	0	3	0
PROCULT	3	7	7
PROEX	1	3	21
PROGEPE	4	15	1
PROGRAD	0	9	0
PROINFRA	4	6	5
PROPLAN	2	26	2
PROPP	1	2	7
Secretaria Geral	0	1	1
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>186</b>	<b>177</b>

Após pré-análise de todo o material, foram excluídos 45 comentários, conforme critérios descritos no item Métodos, permanecendo 368 para AC.

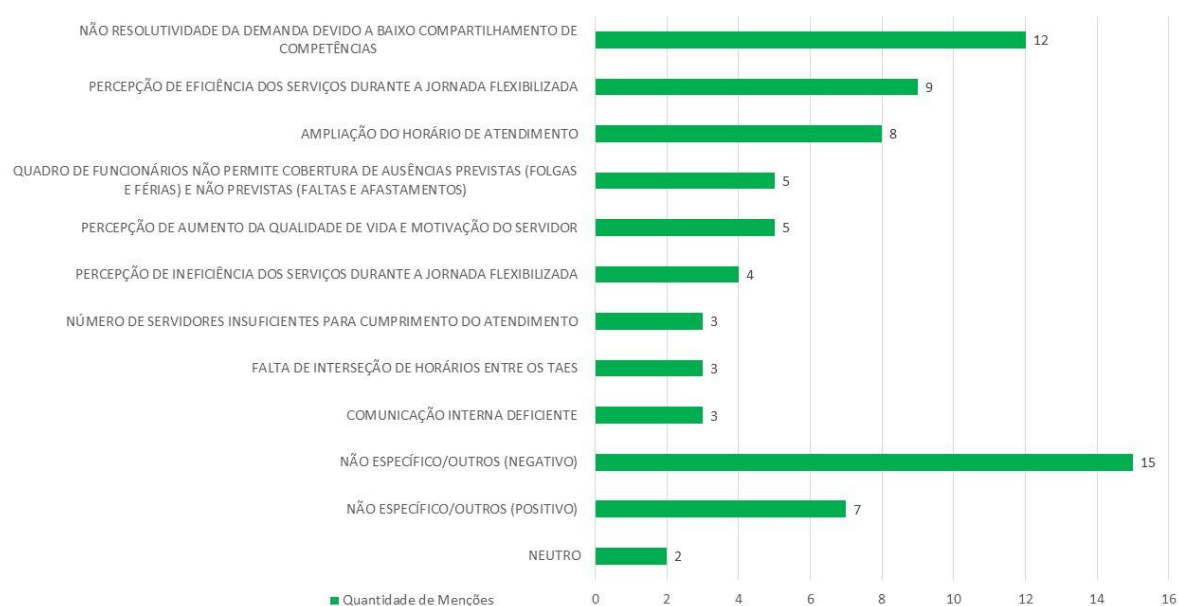
De forma geral, a análise qualitativa revelou percepções dos respondentes em relação a pontos positivos e negativos da flexibilização da jornada que podem servir de subsídios para reflexão das equipes e posterior melhoria do plano de cada unidade organizacional. É importante destacar que o campo de comentários não era obrigatório nos questionários, portanto os apontamentos expressos nesta seção não podem ser generalizados, mas devem ser analisados conjuntamente com a equipe dentro do contexto de cada unidade.

As Figuras 23 a 25 apontam os registros agregados em categorias de análise com base nos comentários das chefias imediatas, TAES e Usuários, respectivamente.

Dentre os aspectos mais mencionados pelas chefias (Figura 23), destaca-se a não resolutividade da demanda devido ao baixo compartilhamento de competências entre os membros da equipe (citado por 12 respondentes e ilustrado nesse comentário *“Como o quadro é heterogêneo, não conseguimos realizar um compartilhamento tal das tarefas*

*que espelhasse o ímpeto da flexibilização*”). Foi relatado que muitas vezes o servidor que realiza o atendimento não tem condições de resolver a demanda, tendo em vista que a competência para tal é de outro servidor, que trabalha em outro turno. Assim, é necessário que o solicitante retorne ou ligue em outro horário, mesmo para demandas que poderiam ser resolvidas prontamente, o que não coaduna com o principal propósito da flexibilização. Em alguns comentários, foi relatado que o principal motivo para isso é o revezamento ocorrer entre servidores de setores diferentes, como secretarias ou laboratórios. Como pontos positivos, nove pessoas apontaram que houve uma percepção de melhoria da eficiência dos serviços após a adoção da jornada flexibilizada como no comentário: “*A flexibilização trouxe ganhos para o desempenho de muitos TAES e melhorou, sem dúvida, os serviços*”. Além disso, oito respondentes citaram que a ampliação do horário de atendimento ao público foi benéfico para o atendimento dos usuários.

**Figura 23:** Registros (menções) por categorias de análise dos comentários do perfil Chefia



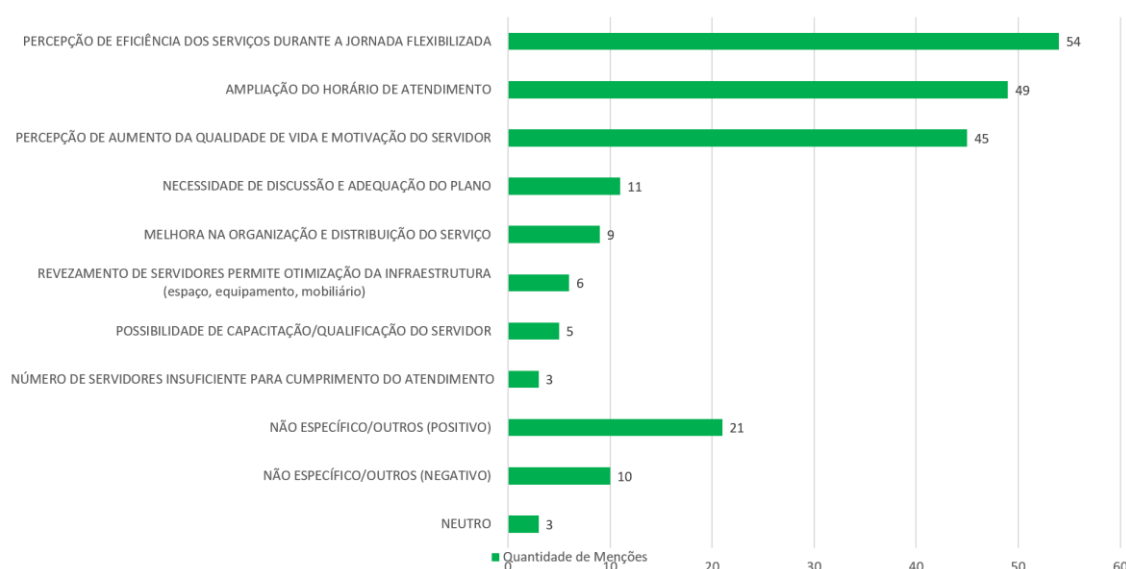
Outro problema mencionado pela chefia do setor flexibilizado foi a dificuldade de manter o atendimento ininterrupto durante as ausências, sejam elas previstas, como férias, ou não previstas, como nos casos de faltas e afastamentos, como ilustrado no comentário: *“Há grandes problemas relacionados aos períodos de férias. Teria que termos sempre um servidor a mais para manter as 12 horas durante as férias do TAE [...]”* Quatro respondentes perceberam que a flexibilização resultou em ineficiência. Outras reclamações se referiram ao número insuficiente de servidores no setor para que fosse possível efetivar a flexibilização (como na fala: *“Como eu só tenho um TAE no setor, o horário flexibilizado é péssimo para o meu setor. Preciso urgentemente de outro TAE”*); a falta de interseção de horários entre os TAEs, o que prejudica a integração da equipe e a realização de reuniões; e a comunicação interna deficiente, sendo que foi mencionado por um respondente que o elo entre os turnos precisa ser feito pela chefia, que acaba tendo o seu trabalho aumentado. Essas três últimas categorias foram mencionadas por três pessoas, cada uma.

Foram agregados em não específicos/outras, comentários genéricos (não deixando claro qual aspecto específico da flexibilização está ou não a contento) e outros que obtiveram até duas menções. Por fim, dois comentários foram neutros, se referindo à temática da flexibilização, mas não apontando efetivamente seus méritos ou prejuízos.

Em relação às percepções dos TAEs (Figura 24), 54 respondentes mencionaram que, de forma geral, houve um aumento da eficiência dos serviços após a adoção da jornada flexibilizada conforme ilustrado na fala: *“O setor funciona de maneira harmônica e presta o serviço com melhor qualidade”*. Outros aspectos que merecem destaque são a ampliação do horário de atendimento (citado por 49 respondentes) e a percepção do aumento da sua qualidade de vida (mencionado por 45 pessoas). O principal ponto negativo defendido pelos TAEs referiu-se a insatisfações quanto ao plano de trabalho e à

necessidade de sua adequação, por motivos como: desigualdade no tratamento de TAEs em relação à escolha do seu horário de trabalho, planejamento inadequado das jornadas no setor e demora na atualização do plano quando o quadro é alterado, como identificado no comentário: “*Penso que devem ser criados instrumentos mais eficientes de atualização dos planos, por exemplo, quando novo servidor entra em exercício no setor [...]*”.

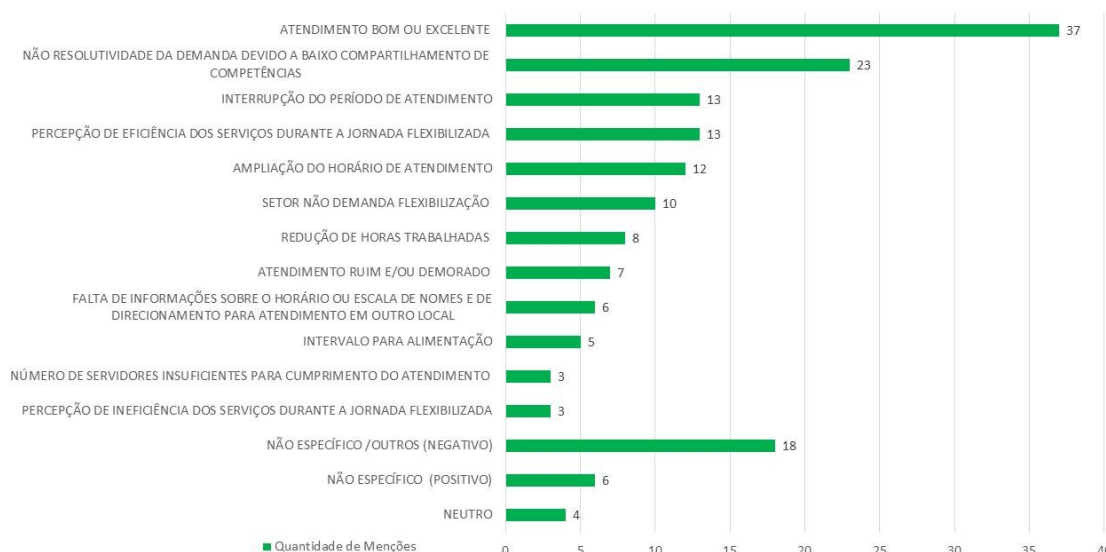
**Figura 24:** Registros (menções) por categorias de análise dos comentários do perfil TAEs flexibilizados



Além disso, foram citados pelos TAEs: a melhora na organização e distribuição dos serviços; o fato do revezamento dos servidores permitir a otimização da infraestrutura, como utilização do espaço, dos equipamentos e do mobiliário, pois em muitos locais não haveria espaço físico para os servidores trabalharem no mesmo horário; e a possibilidade de capacitação ou qualificação do servidor, tendo em vista a maior disponibilidade de tempo para isso; e que o número de servidores é insuficiente para o cumprimento do atendimento.

A Figura 25 apresenta a análise dos comentários dos Usuários dos serviços que consistem em docentes, discentes, TAEs e servidores terceirizados.

**Figura 25:** Registros (menções) por categorias de análise dos comentários do perfil Usuários



Quanto aos usuários, o maior número de menções referiu-se ao bom ou excelente atendimento prestado pelos TAEs, como na fala: *“Gostaria de elogiar o trabalho da secretaria. Em todos os momentos, seja por contato presencial ou via e-mail fui atendida rapidamente e de forma super cordial e eficaz [...]”*. Entretanto, não é possível afirmar que esses elogios são consequência da adoção da jornada flexibilizada. A segunda categoria de destaque referiu-se à não resolutividade da demanda devido ao baixo compartilhamento de competências conforme evidenciado na seguinte fala: *“Muitas vezes as questões a serem resolvidas estão associadas a pessoas específicas, e não ao setor em si. Com frequência, ao buscar informações ou soluções para problemas que se apresentam, temos que voltar a ligar em outro(s) dia(s) para obtê-las, já que apenas uma*



*pessoa estaria apta a respondê-las*”. Esse mesmo item já havia sido mencionado pelas chefias, tratando-se, portanto, de um ponto que merece ser discutido pelas equipes e devidamente tratado. Outro fator citado por 13 pessoas foi a interrupção do período de atendimento, já que se pressupõe que a jornada flexibilizada garanta a continuidade do atendimento. Nessa categoria foram incluídos quaisquer comentários que indicassem que o setor havia sido encontrado fechado, seja para realização de refeições ou por outro motivo. Dentre os comentários incluídos nessa categoria está *“Se a secretaria fecha para o horário de almoço, café...não entendo como flexibilização”*. Também houve casos nos quais o usuário identificou que o setor só possuía atendimento durante seis horas diárias, mas não foi possível identificar os motivos pelos quais isso ocorre/ocorreu.

Treze pessoas perceberam um aumento da eficiência dos serviços após a adoção da jornada flexibilizada e 12 mencionaram a importância da ampliação do horário de atendimento, como esse respondente: *“[...] muito importante a ampliação do horário de atendimento, pois não moro em Juiz de Fora. Facilitou demais conseguir atendimento fora do horário de aula e nos dias em que estava na UFJF [...]”*. Dez usuários informaram que não havia necessidade da flexibilização naquele setor, tendo em vista que a realização da jornada regular seria suficiente para atender as necessidades da unidade. Associado a isso, há uma perda de horas trabalhadas, conforme mencionado por nove pessoas. Outros fatores com menor número de menções foram: atendimento ruim e/ou demorado; a falta de informações sobre horários ou escala de nomes e de direcionamento para atendimento em outro local; os intervalos para alimentação que em alguns casos excedem os 15 minutos permitidos; o número de servidores ser insuficiente para cumprimento do atendimento e a percepção de ineficiência dos serviços durante a jornada flexibilizada.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente relatório apresenta aos gestores os dados quantitativos e qualitativos gerais e/ou relativos à cada Unidade acerca da percepção da comunidade acadêmica sobre os Planos de Flexibilização dos TAEs da UFJF.

Dentre as limitações relacionadas à presente avaliação, faz-se importante destacar que o período de aplicação dos questionários on-line aconteceu durante a suspensão das atividades presenciais da universidade, na qual a maior parte dos servidores e estudantes encontram-se em atividades remotas. Além disso, não foi incluída na análise a percepção da comunidade externa acerca da flexibilização, fato a ser considerado para as próximas análises. Em adição, alguns setores ou UOs tiveram reduzida participação na avaliação, fato que pode levar à distorção dos dados e comprometimento da análise do relatório individual enviado como anexo.

Ademais, o fato de os resultados obtidos em cada uma das questões serem divulgados de forma coletiva e não individual, o que poderia comprometer a confidencialidade e sigilo do respondente, pode levar à dispersão de tais dados, o que deve ser interpretado de forma cuidadosa pela UO visto que pode de fato refletir a heterogeneidade frente à questão abordada ou pode ainda, estar relacionado a algum, ou alguns setores, que apresentaram uma percepção de desempenho diferente dos demais. Assim, tais dados precisam ser analisados conjuntamente com a equipe dentro do contexto de cada unidade e especificidades de cada setor.

Ainda assim, os dados apresentados trazem informações importantes que, se analisadas adequada e conjuntamente, poderão auxiliar nas discussões acerca do Plano de Flexibilização nas UOs. Desse modo, além de auxiliar no processo de construção do Relatório Final de avaliação da Unidade a ser encaminhado ao Reitor, as informações

contidas neste relatório podem servir de subsídio para a proposição de soluções para os principais problemas que possam existir em relação à flexibilização da jornada dos TAEs da UFJF. Dessa forma, sugerimos a divulgação deste relatório entre a comunidade acadêmica, bem como o planejamento e a realização de atividades que possam permitir a discussão dos dados obtidos e sua utilização para a melhoria dos planos de trabalho dos servidores TAEs.

## **Links para acesso ao Relatório específico da Unidade Organizacional**

1. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE – Auditoria

<https://drive.google.com/file/d/1vG1XrMfmRTpWItF2owAJZ9mFRdEqzIUS/view?usp=sharing>

2. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Centro de Psicologia Aplicada

[https://drive.google.com/file/d/1z4KfsvCDqXPItkBgjVU6E\\_DBthC0S2T6/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1z4KfsvCDqXPItkBgjVU6E_DBthC0S2T6/view?usp=sharing)

3. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE – Centro Regional de Inovação e Transferência de Tecnologia

<https://drive.google.com/file/d/17p8w4a5HAVXW9PsVdnVKXtqWZqRnQqIH/view?usp=sharing>

4. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Colégio de Aplicação João XIII

<https://drive.google.com/file/d/1zTigpHfXhPkKAcjK1BUFKvL2H2fcubo6/view?usp=sharing>

5. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Diretoria de Ações Afirmativas

<https://drive.google.com/file/d/1OSo9O41peIKFIC91ldRzeBy4zJXN4495/view?usp=sharing>

6. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE- Diretoria de Avaliação Institucional

[https://drive.google.com/file/d/1vH4VpuI\\_MML2cA5UWsg5e7l3mW4d2tAc/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1vH4VpuI_MML2cA5UWsg5e7l3mW4d2tAc/view?usp=sharing)

7. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Diretoria de Imagem Institucional

[https://drive.google.com/file/d/1adf-2TC7R0ZFuoKakPEQWIp610NCxn-/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1adf-2TC7R0ZFuoKakPEQWIpu610NCxn-/view?usp=sharing)

8. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Diretoria Geral de Governador Valadares

<https://drive.google.com/file/d/14gMO4rItHJiF3W8v4AJMgTIpIJno-xny/view?usp=sharing>

9. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Diretoria de Relações Internacionais

[https://drive.google.com/file/d/1BcPgYy5Pg4B7tn5HYHs\\_ZIOiafDKri8X/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1BcPgYy5Pg4B7tn5HYHs_ZIOiafDKri8X/view?usp=sharing)

10. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Administração e Ciências Contábeis

<https://drive.google.com/file/d/1I2RhC4hEik8OSfvumvpvCfAaVn6Eqean/view?usp=sharing>

11. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo

[https://drive.google.com/file/d/15UzdnQEcubekp\\_K4ge8tCBh1C\\_WFAMm8/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/15UzdnQEcubekp_K4ge8tCBh1C_WFAMm8/view?usp=sharing)

12. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Comunicação

<https://drive.google.com/file/d/1cvA-ZKuLUKliYjrvWtX4I-HvHexUDM0/view?usp=sharing>

13. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Direito

<https://drive.google.com/file/d/13rohX2UV41WjihB8a6yoQ4x8DWQFhmo5/view?usp=sharing>

14. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Economia

[https://drive.google.com/file/d/17t\\_Eavp8m1Tb92ct0VrygV1a00mA0g3N/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/17t_Eavp8m1Tb92ct0VrygV1a00mA0g3N/view?usp=sharing)

15. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Educação

[https://drive.google.com/file/d/1a8ZrNRQiwOa\\_eMzCnvjPSHmhM\\_UC55Zo/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1a8ZrNRQiwOa_eMzCnvjPSHmhM_UC55Zo/view?usp=sharing)

16. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Educação Física

[https://drive.google.com/file/d/1ro\\_Lh\\_ZmNhcrm9DKHS-QpUJ\\_i04xsNP4/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1ro_Lh_ZmNhcrm9DKHS-QpUJ_i04xsNP4/view?usp=sharing)

17. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Enfermagem

<https://drive.google.com/file/d/1M66G2yhJf3vwoC1le6afQl1ddGT3FjVI/view?usp=sharing>

18. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Engenharia

[https://drive.google.com/file/d/1MD7CHJKN6yV4h8EnFNJoETdqFmU\\_GZr2/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1MD7CHJKN6yV4h8EnFNJoETdqFmU_GZr2/view?usp=sharing)

19. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Farmácia

<https://drive.google.com/file/d/1GUoh9TfNfNFxVpxaHw9CK7V5sM-IFS6Br/view?usp=sharing>

20. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Fisioterapia

<https://drive.google.com/file/d/15CF8fu4OLd7E6-xyIJFgVcOBf452Po32/view?usp=sharing>

21. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Letras

[https://drive.google.com/file/d/1veSl0bvLYG\\_j\\_mLG4sbSRQsrmLXJxLZF/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1veSl0bvLYG_j_mLG4sbSRQsrmLXJxLZF/view?usp=sharing)

22. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Medicina

<https://drive.google.com/file/d/1PNb-1BYBQhR9z0GXe2TnxogEWKq1YdQK/view?usp=sharing>

23. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Odontologia

[https://drive.google.com/file/d/1MSYlaGCubBaerG\\_Qk13bvjfqylySbZ0G/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1MSYlaGCubBaerG_Qk13bvjfqylySbZ0G/view?usp=sharing)

24. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Serviço Social

[https://drive.google.com/file/d/1IKtuyKN37BVoN7q42\\_UNIk85gBILtry/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1IKtuyKN37BVoN7q42_UNIk85gBILtry/view?usp=sharing)

25. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Gabinete do Reitor

[https://drive.google.com/file/d/1scvOkDjH4x8PC-GFjL\\_Z1OTIObgWUISD/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1scvOkDjH4x8PC-GFjL_Z1OTIObgWUISD/view?usp=sharing)

26. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Hospital Universitário

[https://drive.google.com/file/d/14b\\_wDjN9APbeWBVAKNAi0bDZDeGpli6Y/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/14b_wDjN9APbeWBVAKNAi0bDZDeGpli6Y/view?usp=sharing)

27. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Instituto de Artes e Design

[https://drive.google.com/file/d/1Vpw-B4v0Iw9MsTL-VxoPd8eR4\\_ccleJv/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Vpw-B4v0Iw9MsTL-VxoPd8eR4_ccleJv/view?usp=sharing)

28. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Instituto de Ciências Biológicas

[https://drive.google.com/file/d/1aCVCDsRwQi4ssjIoHK\\_xHIHckcQWWx5I/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1aCVCDsRwQi4ssjIoHK_xHIHckcQWWx5I/view?usp=sharing)

29. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Instituto de Ciências Exatas

[https://drive.google.com/file/d/12\\_yQ-43zcLDMAr5MOq9IANCXu73MgY-G/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/12_yQ-43zcLDMAr5MOq9IANCXu73MgY-G/view?usp=sharing)

30. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Instituto de Ciências Humanas

<https://drive.google.com/file/d/1y5kI8t8oZQGp9MiB1z2eJ-HvtAOnFGJv/view?usp=sharing>

31. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Instituto de Ciências da Vida - campus de Governador Valadares

[https://drive.google.com/file/d/1xzQ9\\_kdCwPW36P10WEFaknZmi84D53bp/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1xzQ9_kdCwPW36P10WEFaknZmi84D53bp/view?usp=sharing)

32. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas - campus de Governador Valadares

<https://drive.google.com/file/d/1PJM1WQmOYXjC5gcK2Hp5syqzTGHaIvxA/view?usp=sharing>

33. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Ouvidoria

<https://drive.google.com/file/d/1y5uzTCIwfxmFVpfmgiLsXWAs4OAgTMws/view?usp=sharing>

34. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Pró-Reitoria de Assistência Estudantil

<https://drive.google.com/file/d/1zYUdhT4H58oPtScmmTfxL7MFfAV8tt4c/view?usp=sharing>

35. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE Pró-Reitoria de Cultura

<https://drive.google.com/file/d/1sVbB1MekoCMLAwxIXKyE-SvKO1k--LSR/view?usp=sharing>



36. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Pró-Reitoria de Extensão

[https://drive.google.com/file/d/1Vqr780O\\_khdIWPrNBGy-YBa9MHcIhQXI/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Vqr780O_khdIWPrNBGy-YBa9MHcIhQXI/view?usp=sharing)

37. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

<https://drive.google.com/file/d/1QCDZZhr9y6oCvzzC4EBFITYcpmNkNaY9/view?usp=sharing>

38. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Pró-Reitoria de Graduação

[https://drive.google.com/file/d/1TgXkYa1uaQy\\_qb76qnLNSn87rBQJRS7b/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1TgXkYa1uaQy_qb76qnLNSn87rBQJRS7b/view?usp=sharing)

39. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Pró-Reitoria de Infraestrutura

<https://drive.google.com/file/d/15pm6BYRHcKU1tnAnQ3WmKTFpeDtsDbLX/view?usp=sharing>

40. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Pró-reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças

[https://drive.google.com/file/d/1HCr12sD4EkWAKxnp5MIR6GV81EI\\_12kC/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1HCr12sD4EkWAKxnp5MIR6GV81EI_12kC/view?usp=sharing)

41. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Pró-reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa

<https://drive.google.com/file/d/1EyaE1KpDhjwpe7hg-nK3zpyqXbc605MX/view?usp=sharing>

42. Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Secretaria Geral

<https://drive.google.com/file/d/1jPxzvXiQZueW3PuqICqgw6ajloBym4U/view?usp=sharing>

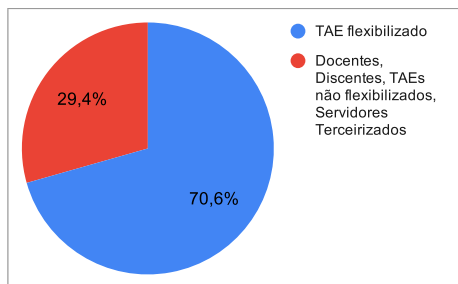
# **Anexo I**

**Faculdade de Serviço Social**

# Anexo 1 - Avaliação dos Planos de Flexibilização da Jornada TAE - Faculdade de Serviço Social

1. Total de Respostas: 17

2. Caracterização dos Respondentes:



	TAES	Docentes (Efetivos + Temporários)	Chefia Imediata do Setor	Discente	Servidores Terceirizados	TAES (como usuários dos serviços)
Servidores lotados na UO (dados PROGEPE/2021)	17	24	-	-	-	-
Respondentes ao questionário	12	3	0	0	1	1
% de respondentes	71	13	NA	NA	NA	NA

NA: não se aplica

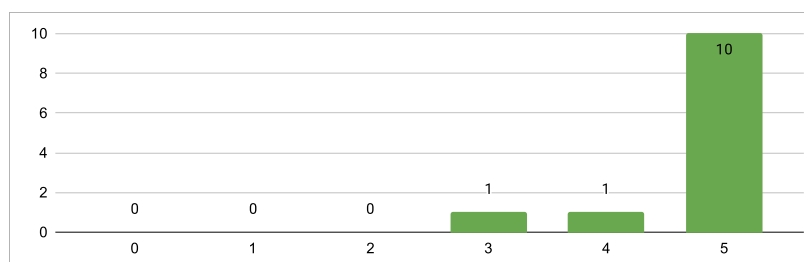
3. Análise da Chefia Imediata:

Não houve respondentes nesse perfil

4. Análise do TAE flexibilizado:

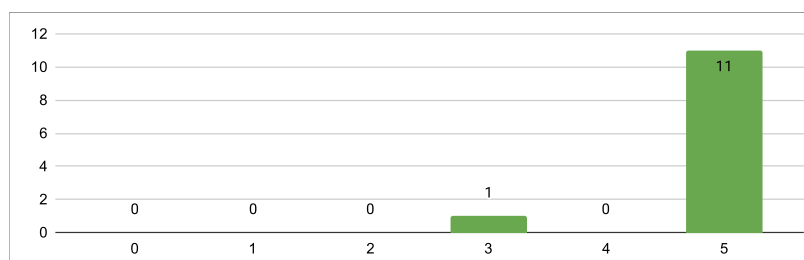
Setores Avaliados	Quantidade de Respostas
Apoio Acadêmico	1
Coordenação de Estágio	1
Faculdade de Serviço Social	1
Faculdade de Serviço Social/ Casa Helenira Rezende	2
Programa de Pós-graduação	1
Secretaria da Casa Helenira Rezende	1
Secretaria da Faculdade de Serviço Social	5
<b>Total</b>	<b>12</b>

Questão 4.1: Você ficou satisfeito(a) com a flexibilização no seu setor no período avaliado. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)

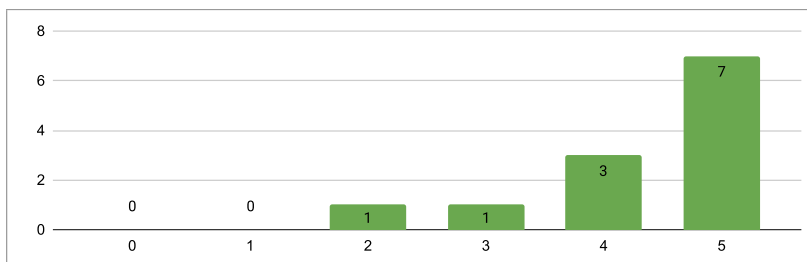


Questão 4.2: Você ficou satisfeito(a) com o Plano de Flexibilização do seu setor no período avaliado.

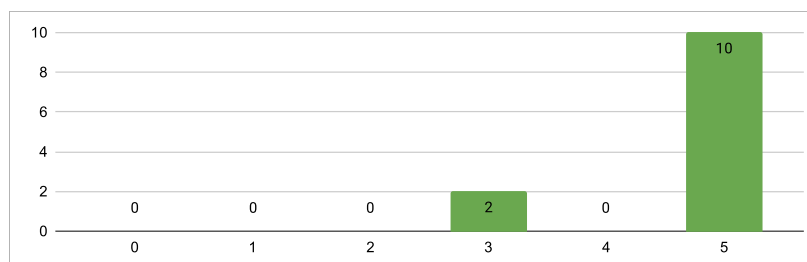
0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



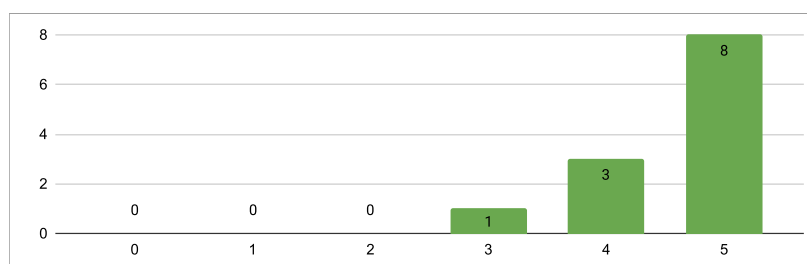
Questão 4.3: A execução da flexibilização em seu setor correspondeu ao previsto na etapa de elaboração do plano.  
0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



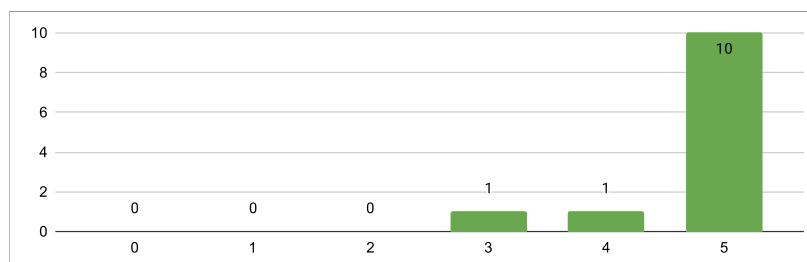
Questão 4.4: A jornada flexibilizada é um fator que contribuiu para aumentar a sua disposição em permanecer lotado(a) no seu setor.  
0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



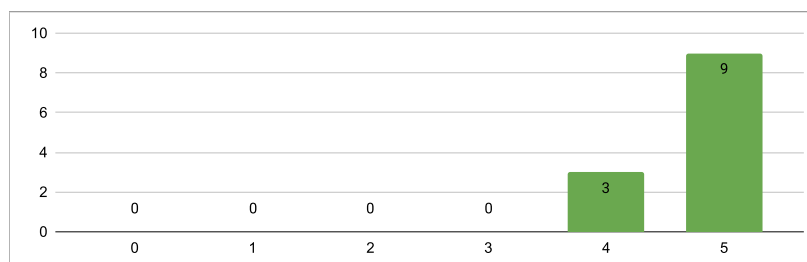
Questão 4.5: A jornada flexibilizada contribuiu para o melhor desempenho/produktividade do seu setor no período avaliado.  
0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



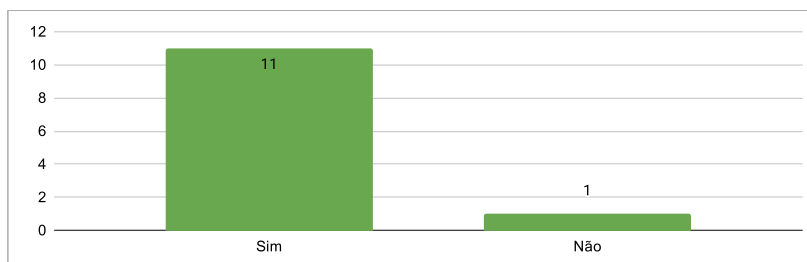
Questão 4.6: A jornada flexibilizada contribuiu para a melhoria da sua qualidade de vida no período avaliado.  
0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



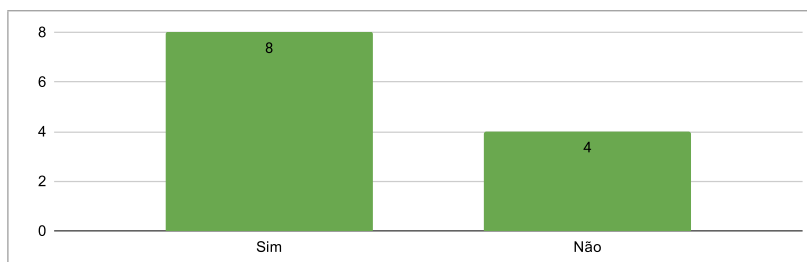
Questão 4.7: O atendimento por, no mínimo, 12 horas ininterruptas, contribuiu para a melhoria da qualidade no atendimento ao público em seu setor de trabalho no período avaliado. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



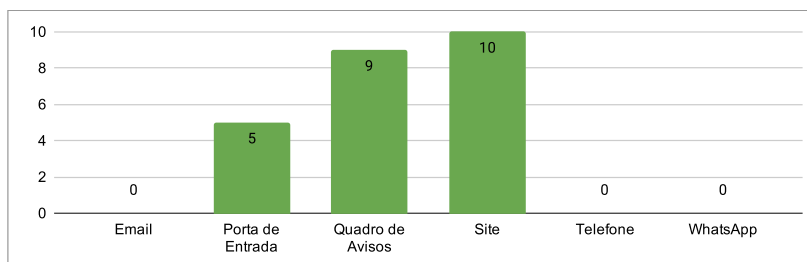
Questão 4.8: O horário de funcionamento de seu setor foi informado em local visível?



Questão 4.9: Foi afixado quadro atualizado com a escala nominal dos(as) servidores(as) flexibilizados(as) de seu setor, constando dias e horários de seus expedientes em local visível?

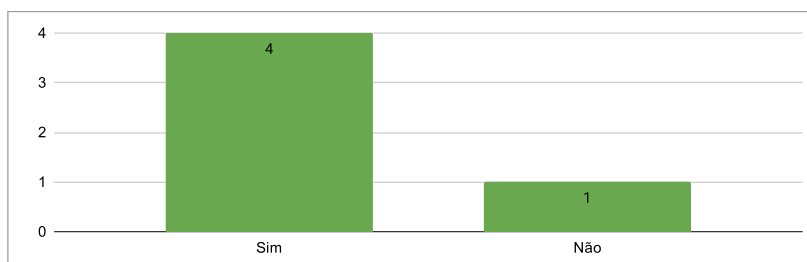


Questão 4.10: Qual(is) o(s) meio(s) que seu setor utilizou para divulgar seus horários de atendimento?



### 5. Análise dos usuários (Docentes, Discentes, Taes e Servidores Terceirizados)

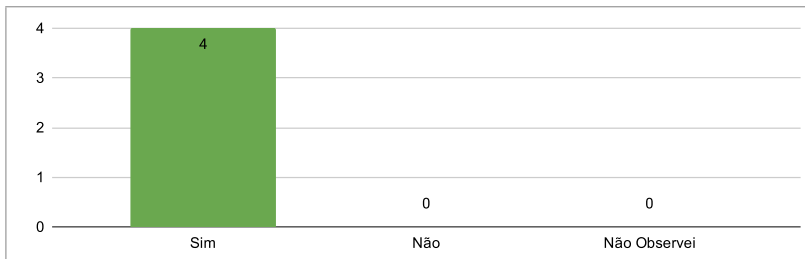
Questão 5.1: Alguns setores da UFJF funcionaram por pelo menos 12 horas de forma ininterrupta. Você identificou algum setor que adotou essa jornada no período avaliado?



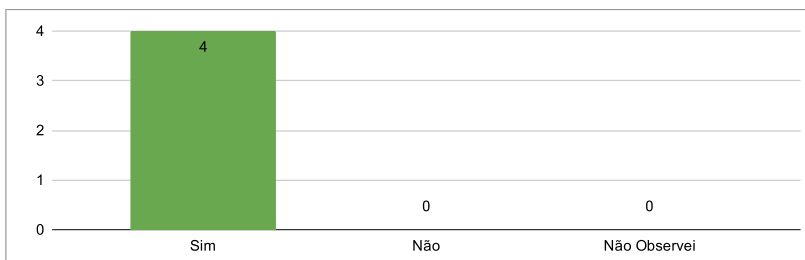
Questão 5.2: Qual setor flexibilizado você deseja avaliar? Preencha um formulário por setor.

Setores Avaliados	Quantidade de Respostas
Biblioteca	1
Coordenação de curso	1
Faculdade de Serviço Social	1
Secretaria da Faculdade de Serviço Social	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

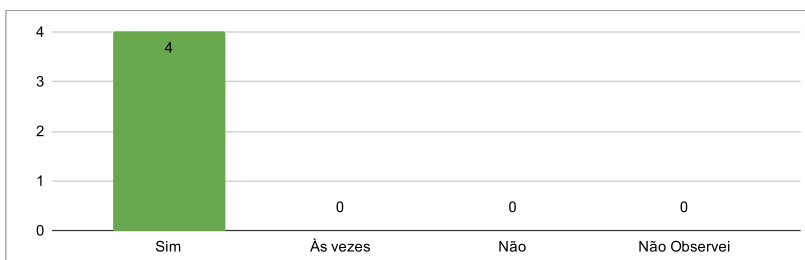
Questão 5.3: No setor que você utilizou, o horário de funcionamento estava informado em local visível?



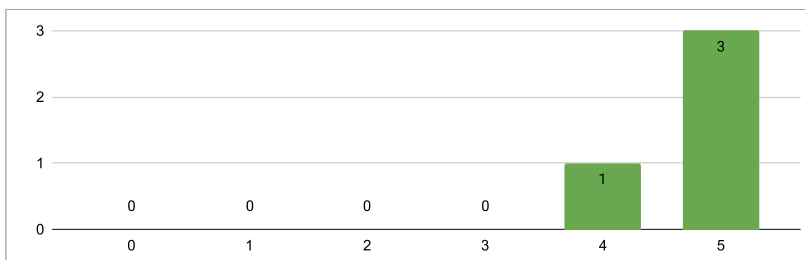
Questão 5.4: No setor que você utilizou, havia quadro afixado com escala nominal dos(das) servidores(as), constando dias e horários de seus expedientes?



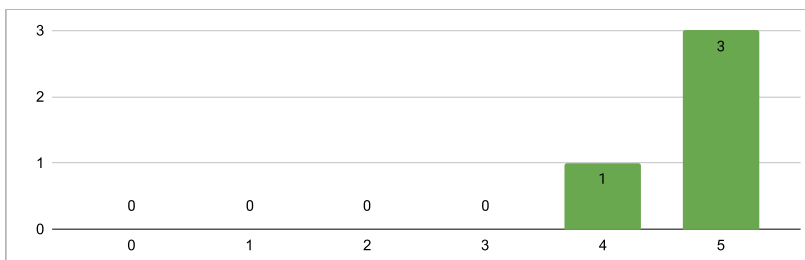
Questão 5.5: O setor funcionou no horário como indicado no quadro?



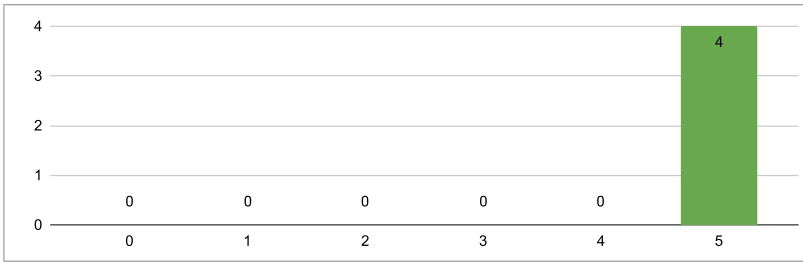
Questão 5.6: Ao necessitar de um serviço, você teve a sua demanda acolhida. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



Questão 5.7: O atendimento contínuo, isto é, por no mínimo 12 horas ininterruptas, contribuiu para maior acesso ao serviço. 0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



Questão 5.8 – Você considera que o atendimento contínuo contribuiu para a qualidade (presteza e eficiência) no atendimento no período avaliado.  
0 (Não concordo) – 5 (Concordo Plenamente)



**Obs: Onde se lê no relatório "TAE não flexibilizado", deve-se entender "TAE como usuário de serviços dos setores flexibilizados (portanto, TAEs flexibilizado ou não flexibilizado).**