



Política de flexibilização da jornada de trabalho no IFSULDEMINAS

Revisão da Resolução nº 42/2015





RELATÓRIO EXECUTIVO

RA nº 01/2019

Audidores responsáveis: Eufrásia de Souza Melo e Raquel Bonamichi
dos Santos

Auditor supervisor: Gabriel Filipe da Silva

Processo: 23343.003194.2019-38



POUSO ALEGRE, 2019/2020



Sumário

ORDEM DE SERVIÇO PARA CONSULTORIA.....	4
EXECUÇÃO DA AUDITORIA.....	5
1. Q1_Como foi realizada a implantação da Política?	5
1.1. Situação encontrada - Q1_1 positivo – sem recomendação e/ou orientação.....	5
1.2. Situações encontradas Q1_2 negativas – com orientação	5
2. Q2_Como está a gestão da Política pelas comissões?.....	6
2.1. Situações encontradas Q2_1 negativas – com orientação	7
2.2. Situações encontradas Q2_2 negativas – com orientação	7
2.3. Situação encontrada Q2_3 negativa – com orientação.....	7
2.4. Situação encontrada Q2_4 negativa – com orientação.....	8
3. Q3_Quais aspectos devem ser considerados na revisão da resolução?.....	8
3.1. Situação encontrada Q3_1 negativa – com orientação.....	8
4. Resumo das orientações emitidas.....	9
CONCLUSÃO	10
Apêndice	15



ORDEM DE SERVIÇO PARA CONSULTORIA

1. **NÚMERO/ANO:** 02/2019
2. **TIPO DE TRABALHO:** Assessoramento
3. **UNIDADE AUDITADA:** Comissão Permanente de Acompanhamento da Jornada Flexibilizada do IFSULDEMINAS
4. **PROCESSO DE ORIGEM:** 23343.003194.2019-38
5. **OBJETO DA AUDITORIA:** Política da Flexibilização da jornada de trabalho dos TAEs no IFSULDEMINAS.
6. **OBJETIVO:** Assessorar a Alta Gestão no fortalecimento da gestão operacional do processo Flexibilização da jornada de trabalho dos servidores no IFSULDEMINAS, na atualização do regulamento perante a Instrução Normativa nº 02, de 12 de setembro de 2018.
7. **PREVISÃO DE PRAZO:** De maio a julho de 2019.
8. **EQUIPE:**
 - 8.1. **Responsável pela execução:** Eufrásia de Souza Melo e Raquel Bonamichi dos Santos
 - 8.2. **Responsável pela supervisão:** Gabriel Filipe da Silva
9. **Atribuições de supervisão:**
 - Assegurar o atingimento dos objetivos estabelecidos para o trabalho, participando e contribuindo, como supervisor, das atividades em todas as fases do processo; e
 - Assegurar a qualidade do trabalho e a consistência da opinião emitida, acompanhando e propondo sempre que necessário, melhorias para os documentos emitidos.
10. **Emitido por:** Eufrásia de Souza Melo
11. **Data da emissão:** 13/08/2019¹ – 2º versão

¹ Adequação da descrição do objeto de auditoria e do objetivo, a adequação não alterou o foco do objeto e nem a intenção do objetivo.



EXECUÇÃO DA AUDITORIA

Para uma melhor contextualização do trabalho realizado nesta auditoria, assim como atender as expectativas das partes interessadas e nortear a opinião técnica do auditor, optou-se em distribuir a execução em três contextos norteadores: implantação da flexibilização; gestão operacional da política de flexibilização; e aspectos a serem considerados na revisão da política de flexibilização.

Nestes contextos, três questões serão respondidas:

- Q1_ Como foi realizada a implantação da Política?
- Q2_ Como está a gestão da Política pelas Comissões?
- Q3_ Quais aspectos devem ser considerados na revisão da resolução?

1. Q1_ Como foi realizada a implantação da Política?

Planejamento para responder a questão Q1				
Informações requeridas	Fontes das informações	Procedimentos de análise de dados	Responsável	Limitações
Critérios e protocolos estabelecidos para implantação.	Regulamentos vigentes; informações extraídas dos agentes envolvidos no processo; e Atos administrativos.	P01_ Questionário respondido pelas Comissões. Portarias emitidas. Relatório do estudo da viabilidade para implantação de cada unidade. P02_ Requisitos_Turno sIninterruptos	P01_ Coleta dos Dados_Raquel; P01_ Análise dos Dados Compilados e P02_ Requisitos_TurnosI ninterruptos_Eufrásia	Questionário é livre, reflete o que o respondedor entendeu e/ou quer transmitir. Análise dos dados na perspectiva do ambiente interno e externo está limitado na capacidade do auditor no que tange a sua perspectiva, sua proficiência e sua expertise do assunto.

Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

1.1. Situação encontrada - Q1_1 positivo – sem recomendação e/ou orientação

Q1_1 - A implantação da política de flexibilização foi adequada, diante dos quesitos impostos pela Resolução nº 42/2015.

Fatores técnicos utilizados pela auditoria relacionados ao achado – Q1_1	
Critério utilizado	Evidências e análises
Tarefas descritas no §2º do art 5º da Resolução 42/2015.	Os relatórios dos estudos da viabilidade contemplaram todos os requisitos (critérios).

Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

1.2. Situações encontradas Q1_2 negativas – com orientação

Q1-2 Foram observados pontos frágeis e imprecisos na resolução vigente.

Fatores técnicos utilizados pela auditoria relacionados ao achado – Q1_2		
Q	Critério utilizado	Evidências e análises
Q1_2.1	Item 14.1- Clareza e determinação das normais, do Manual de Redação da Presidência da República.	Falta da definição do conceito e/ou do critério para classificar "atividades afins". (§3º do art. 5º)
Q1_2.2	"As formulações obscuras, imprecisas, confusas ou contraditórias devem ser evitadas."	A falta da definição do conceito e/ou critério para "atividades afins", dificulta a análise da comissão sobre as possíveis divergências relacionados à "atividades afins" (§3º do art. 5º)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS
Coordenadoria-Geral de Auditoria Interna

Fatores técnicos utilizados pela auditoria relacionados ao achado – Q1_2		
Q	Critério utilizado	Evidências e análises
Q1_2.3	Boa prática ² - "Os itens de resultados solicitam a apresentação de dados que permitam avaliar o comportamento do resultado ao longo do tempo. Isto é o que se entende como tendência. A apresentação de resultados deve abranger uma série histórica de dados que permita analisar a sua tendência. Para tanto, é requerida a apresentação de um conjunto de valores de pelo menos três períodos consecutivos de aplicação das práticas, coerentes com o ciclo de planejamento e análise de desempenho da organização."	O não estabelecimento de valores institucionais específicos de atendimento aos usuários (requisitos de qualidade), inviabiliza a análise dos resultados, bem como o monitoramento do desempenho dessa política perante os objetivos institucionais.
Q1_2.4	Art. 3º do Decreto 1590/1995. (...) é facultado ao dirigente máximo do órgão ou da entidade autorizar os servidores a cumprir jornada de trabalho de seis ³ horas diárias e carga horária de trinta horas semanais, (...)	Falta da condição "é facultado" ao dirigente máximo autorizar os servidores a cumprir jornada de trabalho de seis horas diárias diante dos requisitos impostos pelo art. 3º do Decreto 1590/1995 (art. 1º da resolução)
Q1_2.5	Objetivos do controle de assiduidade e pontualidade: cumprimento da lei e regulamentos; manter o agente dentro do padrão desejado de conduta; ajustar as operações aos padrões predeterminados viabilizando o monitoramento de desempenhos; e formação da base de ação = informação de retorno, para ações corretivas e análises estratégicas como tendências. (Adaptação da obra de Chiavenato, 2015, p. 460)	Falta do estímulo para execução do controle de assiduidade e pontualidade. Este controle fornece informações chaves de desempenho, nível individual, setorial e institucional.
Q1_2.6	O atendimento ao público usuário deverá ser ininterrupto (...) (Art. 3º da resolução)	Inconsistência com o parágrafo único do art. 7º da resolução: "O servidor, ocupante de cargo vinculado a uma atividade específica e que seja único no setor, deverá alternar seu horário de trabalho durante a semana, de forma que possibilite a todo o público usuário usufruir do seu atendimento."
Q1_2.7	O atendimento ao público usuário deverá ser ininterrupto (...) (Art. 3º da resolução)	Inconsistência com o §2º do art. 5º da resolução: "(...) Definir atividades/serviços afins que poderão ser integrados para efeito da Flexibilização da jornada de trabalho; (...)"

Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

2. Q2_ Como está a gestão da Política pelas comissões?

Planejamento para responder à questão Q2				
Informações requeridas	Fontes das informações	Procedimentos de análise de dados	Responsável	Limitações
Atuação da Comissão na implantação, no desenvolvimento, acompanhamento e manutenção. Atuação das instâncias de	Atos administrativos; informações extraídas dos agentes envolvidos no processo; e as evidências	P01_ Questionário respondido pelas comissões. Portarias emitidas. Perfil dos relatórios emitidos pelas Comissões.	P01_ Coleta dos Dados_Raquel; P01_ Análise dos Dados Compilados_Eufrásia; Análise dos demais dados_Eufrásia	A) Questionário é livre, reflete o que o respondedor entendeu e/ou quer transmitir. B) De não encontrar todos os atos administrativos.

² Conceito da dimensão "Tendência" extraído do documento: Cadernos de Excelência®: Introdução ao Modelo de Excelência da Gestão ® da Fundação Nacional da Qualidade, 2007. p.17.

³ §1º do Art. 71 da CLT "§ 1º - Não excedendo de 6 (seis) horas o trabalho, será, entretanto, obrigatório um intervalo de 15 (quinze) minutos quando a duração ultrapassar 4 (quatro) horas."



governança no processo. colhidas na questão Q1.

Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

2.1. Situações encontradas Q2_1 negativas – com orientação

Q2-1 Foram observados entendimentos diversos de pontos-chaves, pelas comissões, durante a gestão da política.

Fatores técnicos utilizados pela auditoria relacionados ao achado – Q2_1		
Q	Critério utilizado	Evidências e análises
Q2_1.1	Item 14.1- Clareza e determinação das normais, do Manual de Redação da Presidência da República. "As formulações obscuras, imprecisas, confusas ou contraditórias devem ser evitadas."	Impropriedades no compartilhamento do horário de expedientes dos setores, a fim de cumprir as doze horas ininterruptas.
Q2_1.2	Boa prática - Conceito da dimensão "Tendência" extraído do documento: Cadernos de Excelência®: Introdução ao Modelo de Excelência da Gestão® da Fundação Nacional da Qualidade, 2007. p.17. "Os itens de resultados solicitam a apresentação de dados que permitam avaliar o comportamento do resultado ao longo do tempo. Isto é o que se entende como tendência. A apresentação de resultados deve abranger uma série histórica de dados que permita analisar a sua tendência. Para tanto, é requerida a apresentação de um conjunto de valores de pelo menos três períodos consecutivos de aplicação das práticas, coerentes com o ciclo de planejamento e análise de desempenho da organização."	O não estabelecimento de valores (padrões) institucionais específicos de atendimento aos usuários (requisitos de qualidade), inviabiliza a análise dos resultados, bem como o monitoramento do desempenho dessa política perante os objetivos institucionais.

Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

2.2. Situações encontradas Q2_2 negativas – com orientação

Q2-2 Foram observados diferentes critérios (metodologias) utilizados para mensurar desempenho da política.

Fatores técnicos utilizados pela auditoria relacionados ao achado – Q2_2		
Q	Critério utilizado	Evidências e análises
Q2_2.1	Indicadores são instrumentos de gestão essenciais nas atividades de monitoramento e avaliação das organizações, assim como nos seus projetos, programas e políticas, pois permitem acompanhar o alcance das metas, identificar avanços, melhorias de qualidade, correção de problemas, necessidade de mudança e etc. (Guia Metodológico, 2014)	Na maioria, os dados históricos não seguem a mesma metodologia, houve mudança de um ano para outro.
Q2_2.2		Falta de dados históricos em nível de Ifsuldeminas.

Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

2.3. Situação encontrada Q2_3 negativa – com orientação

Q2-3 Foi observado desalinhamento das ações perante a justificativa chave da implantação - melhoria do atendimento público.

Fatores técnicos utilizados pela auditoria relacionados ao achado – Q2_3		
Q	Critério utilizado	Evidências e análises
Q2_3.1	(...), estudo que servirá de requisito para viabilizar a flexibilização da jornada de trabalho, considerando a melhoria na qualidade do serviço. (art. 5º da resolução)	A metodologia utilizada e o conjunto dos resultados das avaliações não refletiram tendências do desempenho e/ou evolução de melhoria do serviço.



Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

2.4. Situação encontrada Q2_4 negativa – com orientação

Q2-4 Foram observados falhas nas comunicações dos resultados.

Fatores técnicos utilizados pela auditoria relacionados ao achado – Q2_4		
Q	Critério utilizado	Evidências e análises
Q2_4.1	<p>A comunicação é um fator preponderante para a integração da organização e o desdobramento dos resultados em todos os níveis, internamente e externamente. Um mito com relação à comunicação e a tomada de decisão é que, atualmente, não há tempo para repassar informações e realizar considerações.</p> <p>A interação entre as equipes e o alinhamento de conhecimentos cria sinergia e um senso comum de atuação. O processo de comunicação move as ações, estimula a mudança, gera a consciência e o engajamento, e mantém o ritmo da organização na busca do melhor desempenho. (Guia Metodológico, 2014)</p>	<p>Não uniformização dos dados; na maioria, a periodicidade das apresentações não foi respeitada; Falta de transparência dos resultados.</p>

Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

3. Q3_Quais aspectos devem ser considerados na revisão da resolução?

Planejamento para responder a questão Q3				
Informações requeridas	Fontes das informações	Procedimentos de análise de dados	Responsável	Limitações
Aspectos exigidos nos regulamentos vigentes, protocolos de boa prática na questão da gestão da política e entendimentos dos órgãos de controle e entendimento geral no ambiente externo.	A partir das fragilidades encontradas, nas perspectivas das exigências dos regulamentos e das premissas dos protocolos de boas práticas.	Análise crítica da proposta da nova resolução perante os regulamentos vigentes, protocolos de boa prática e entendimentos dos órgãos de controle e entendimento geral no ambiente externo.	Eufrásia	Limitações próprias do auditor

Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

3.1. Situação encontrada Q3_1 negativa – com orientação

Q3-1 Os riscos identificados são certamente motivadores das situações encontradas nas questões anteriores.

Fatores técnicos utilizados pela auditoria relacionados ao achado – Q3_1		
Q	Critério utilizado	Evidências e análises
Q3_1	<p>"Dar ciência à Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação (SESu/MEC) e à Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes), para que, no âmbito de suas finalidades e de modo a contribuir com o aperfeiçoamento da gestão universitária, deem conhecimento a todas as Universidades da boa prática implementada na Ufes e que pode ser replicada nas demais Instituições Federais de Ensino Superior, consistente na disponibilização de página eletrônica (http://flexibilizaodejornada.ufes.br) onde são divulgadas as informações relativas aos processos e procedimentos que tratam da</p>	<p>Riscos identificados e as evidências apresentadas anteriormente.</p>



Fatores técnicos utilizados pela auditoria relacionados ao achado – Q3_1		
Q	Critério utilizado	Evidências e análises
	flexibilização da jornada de trabalho." (Item 1.9 do Acórdão 4806/2019 TCU - 2º Câmara)	

Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

4. Resumo das orientações emitidas

Q	Orientações
Q1_2.1	Definir claramente os critérios para classificar as atividades afins.
Q1_2.2	a) Definir, claramente, os critérios para classificar as atividade afins; b) Substituir o termo "corrigir" para "adequar"; a situação de divergência motiva mais uma adequação do que uma correção.
Q1_2.3	Utilizar, como valores, o contexto dos requisitos estabelecidos no §3º do Decreto 9.094/2017 - (...) detalhar os padrões de qualidade do atendimento, estabelecer: I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento; II - o tempo espera para o atendimento; III - o prazo para a realização dos serviços; IV - os mecanismos de comunicação com os usuários; V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos; VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto; XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.
Q1_2.4	a) Incluir na Resolução a condição de "é facultado autorizar os servidores cumprir jornada de trabalho de seis hora diárias e carga horária de trinta horas semanais, devendo-se, neste caso, dispensar o intervalo para refeições"; b) Incluir na Resolução "A jornada de trabalho de 6 horas diárias e 30 horas semanais é um ato autorizativo do dirigente máximo do órgão e deve ser entendida como uma exceção ao regime regular de oito horas diárias e quarenta horas semanais, conforme estabelecido na Lei 8.112/1990 e no Decreto 1.590/1995; c) Incluir na Resolução "A carga horária de 30 horas semanais não gera direito adquirido, podendo ser revogada a qualquer tempo pelo dirigente máximo da Instituição.
Q1_2.5	Incluir no art. 10 da resolução: "O registro de frequência e o controle de assiduidade e pontualidade dos servidores Técnico-Administrativos em Educação serão feitos conforme regulamentos e legislações vigentes."
Q1_2.6	Correção dessa inconsistência. É inconsistente a jornada flexibilizada.
Q1_2.7	Correção dessa inconsistência. Setor responsável pela prestação de um serviço ou de vários serviços (grupo de atividades) caracterizados como específicos. É inconsistente a jornada flexibilizada entre setores. Nesta situação não existe compartilhamento da atividade laboral entre servidores, cada setor é responsável por suas atividades. O resultado do compartilhamento do expediente nessas situações, numa visão prática é: se o usuário precisar do serviço, num determinado



Q	Orientações
	horário não será atendido plenamente, ou seja, não estará plenamente satisfeito.
Q2_1.1	Definir claramente os critérios-chaves que caracterizam o setor como viabilizador da possibilidade de flexibilização da jornada de trabalho pelos seus servidores.
Q2_1.2	Definir claramente os critérios-chaves que viabilizam a formação de dados mensuráveis para análise de desempenho, como por exemplo definição dos níveis dos compromissos da qualidade na prestação dos serviços.
Q2_2.1	Definir claramente as metodologias que serão utilizadas nas avaliações de satisfação dos usuários.
Q2_2.2	a) Definir claramente as metodologias que serão utilizadas nas avaliações de satisfação dos usuários; b) Definir responsável pela compilação dos dados institucionais e pela apresentação ao CONSUP; c) Definir as informações-chaves que serão apreciadas pelo CONSUP e/ou por outra instância de governança se necessário.
Q2_3	a) Definir claramente as metodologias que serão utilizadas nas avaliações de satisfação dos usuários; b) Definir responsável pela compilação dos dados institucionais e pela apresentação ao CONSUP; c) Definir as informações-chaves que serão apreciadas pelo CONSUP e/ou por outra instância de governança se necessário.
Q2_4	Definir claramente os requisitos da comunicação como por exemplo: a) apresentação institucional de resultados e seus respectivos critérios; b) painel de indicadores ou de controle com seus respectivos resultados; c) reuniões de avaliação de desempenho, com seus respectivos critérios; e d) relatório anuais ou semestrais, físicos e virtuais e seus respectivos critérios;
Q3_1	Utilizar-se dos modelos considerados como boas práticas nesta área - atualmente o reconhecido pelo TCU, por meio do Acórdão 4806/2019 - < http://flexibilizacaodejornada.ufes.br >.

Fonte: Planilha PA01_MatrizPlanejamento_MatrizAchados_Flexibilizacao

CONCLUSÃO

1. O estudo e análise dos dados e das informações coletadas a respeito do objeto desta auditoria - Política da Flexibilização da jornada de trabalho dos TAEs no IFSULDEMINAS, no que tange ao processo de implantação e gestão das atribuições das comissões, evidenciaram fragilidades que ratificaram os resultados produzidos a partir da análise dos riscos inerentes realizada antes da fase de execução da auditoria.

2. A análise dos riscos inerentes, sem considerar a atuação dos controles internos, demonstraram que os riscos mais significativos são: “Erro na caracterização da necessidade de prestação do serviço de forma interrupta”, “falha da transparência”, “concessões indevidas”, “falha no regulamento interno, escassez no conteúdo que estabelece os apropriados procedimentos, rotinas e requisitos”, “não assiduidade do servidor na jornada flexibilizada” e “falha no atendimento pleno do usuário”.

3. O favorecimento do aparecimento dos eventos de risco inerentes foi constatado durante a execução da auditoria no processo de obtenção de evidências, que ocorreu



numa percepção mais específica dos fatos e obteve evidências quanto a: “falta da definição do conceito e/ou do critério para classificar “atividades afins”, “o não estabelecimento de valores (padrões) institucionais específicos de atendimento aos usuários (requisitos de qualidade)”, “falta do estímulo para execução do controle de assiduidade e pontualidade”, dentro outros (a lista completa está no item 4 da Execução da Auditoria) e também foram percebidas algumas inconsistências de regulamentação.

4. Vale destacar que algumas oportunidades também foram observadas como: “oportunidade de revisão, com base em evidências”, oportunidade para demonstrar a atuação das instâncias de governança institucionais” e na fase de execução ficou evidente a oportunidade de melhorar o processo a partir de uma análise da situação atual.

5. O estudo sobre esse assunto, nas perspectivas dos entendimentos, vista pela ótica da prática e no âmbito do Ifsuldeminas, demonstrou a existência de especificidades que se relacionam, basicamente, entre dois fatores primordiais: a) o funcionamento do setor e b) atendimento pleno do usuário.

6. É claro o entendimento da Nota Técnica nº 19663/2018-MP quando define as atividades regulares que não são consideradas como atendimento ao público. Outro ponto-chave, claro e unânime nos regulamentos, é a questão primordial do funcionamento interrupto do setor por doze horas no mínimo.

7. Também é notório que o Ifsuldeminas é um prestador de serviço público e conseqüentemente, executa atividade de atendimento ao público regularmente de forma direta ou indireta. A especificidade do setor perante o atendimento prestado é o ponto-chave. Nessa percepção, pode-se simplificar entre dois tipos: setores que tem por sua principal atividade atender ao público de forma direta e dedicada (tipo atendimento de balcão) e os demais setores.

8. Nos demais setores, o atendimento ao público se mescla no conjunto de todas as atividades executadas no setor.

9. É certo ressaltar que os fatos: necessidade de funcionamento ininterrupto do setor por doze horas; necessidade do atendimento direto e dedicado do usuário; e necessidade do funcionamento no período noturno, não impedem que administração organize uma adequada escala de trabalho, estabelecendo que todos do setor faça uma jornada de trabalho inerente ao seu cargo (oito horas) e assim a escala cobre o atendimento por doze horas interrompidas ou o período noturno.

10. A exceção à regra, jornada de 6 horas diárias, possibilitado pelo art. 3º do Decreto 1590/1995, pode gerar riscos de iniquidade na instituição. Decisões que minimizam esses riscos devem ser tomadas e ações e requisitos básicos, geralmente são exigidos dos servidores autorizados à jornada de 6 horas, como exemplo⁴:

- estar em exercício no setor em que foi concedida a flexibilização de jornada;
- cumprir com pontualidade o horário de trabalho definido pela chefia imediata;
- comunicar as ausências ou atrasos com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, salvo excepcionalidades, a fim de reorganização dos turnos/escalas pela chefia;

⁴ Resolução nº 35/2018 da Universidade Federal do Espírito Santo – Conselho Universitário. Essa resolução compõe o conjunto de processos e procedimentos reconhecidos como boa prática, nesta área, pelo Acórdão nº 4806/2019 do TCU.



- participar de treinamento sobre atendimento ao público em até 180 (cento e oitenta) dias após a publicação de portaria individual de concessão de flexibilização de jornada; e
- registrar os dados de atendimento necessário para a avaliação periódica do setor, utilizando os meios disponibilizados pela instituição.

11. Acrescentam-se as exigências aos servidores citadas no parágrafo anterior, no âmbito de setor – menor unidade da estrutura organizacional, critérios específicos geralmente são considerados além dos critérios gerais, na perspectiva de cumulativos, como por exemplo⁵:

- o setor necessitar funcionar por período igual ou superior a 12 (doze) horas ininterruptas em função de atendimento ao público ou trabalho noturno, uma vez que a interrupção do atendimento pode causar prejuízo ao usuário;
- as atividades serem executadas de modo contínuo, em regime de turnos ou escalas;
- a principal atividade do servidor, no setor, ser atender ao público de forma direta e dedicada;
- o quadro de servidores permitir a flexibilização da jornada de trabalho, considerando a cobertura de ausências legais e excepcionais, de modo a garantir o atendimento ininterrupto sem a necessidade de incremento no quantitativo de pessoal; e
- o cargo de direção ou a função gratificada alocada no setor para qual a flexibilização é requerida estar permanentemente ocupado.

12. O estabelecimento de restrições objetivas também atua como minimizador dos efeitos dos riscos, como⁶:

- a flexibilização da jornada de trabalho far-se-á respeitando a especificidade dos cargos, a similaridade das competências profissionais e a continuidade dos serviços, bem com as atividades atribuídas ao setor, sendo vedado o estabelecimento de escalas entre servidores técnico-administrativos ocupantes de cargos diferentes e/ou entre técnicos que executam atividades em áreas de atuação/competências distintas;
- nos setores em que for autorizada a jornada flexibilizada, será obrigatório, durante o horário de atendimento, o serviço estar acessível aos usuários pelo período integral de funcionamento do setor e haver servidor efetivo, técnico-administrativo em educação, disponível durante todo o horário de funcionamento do setor para o atendimento ao público.

13. O estabelecimento de atribuições abrangentes e detalhadas relacionadas às atividades-chaves que serão executadas pela comissão, favorece a qualidade do trabalho

⁵ Resolução nº 35/2018 da Universidade Federal do Espírito Santo – Conselho Universitário. Essa resolução compõe o conjunto de processos e procedimentos reconhecidos como boa prática, nesta área, pelo Acórdão nº 4806/2019 do TCU.

⁶ Resolução nº 35/2018 da Universidade Federal do Espírito Santo – Conselho Universitário. Essa resolução compõe o conjunto de processos e procedimentos reconhecidos como boa prática, nesta área, pelo Acórdão nº 4806/2019 do TCU.



realizado pela comissão, a transparência dos processos e a análise de desempenho da política, como por exemplo⁷:

- fixar normas e procedimentos de funcionamento da própria comissão, respeitando os regulamentos e as legislações vigentes;
- orientar as chefias imediatas dos setores e os dirigentes das unidades organizacionais quanto ao processo de aplicação da flexibilização de jornada;
- receber e analisar tecnicamente os processos de flexibilização encaminhados pelos setores da instituição, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a partir do recebimento da solicitação;
- fazer visitas técnicas e entrevistas nos setores para conhecer o ambiente de trabalho, verificar as informações do plano de flexibilização e a compatibilidade entre as atividades desenvolvidas no setor e pelos servidores;
- emitir e aprovar, por maioria simples de seus membros, os pareceres sobre os planos de flexibilização da jornada de trabalho e encaminhar os processos ao Reitor;
- acompanhar o processo de adoção e avaliar anualmente os resultados da flexibilização de jornada nos setores da instituição, encaminhando os pareceres ao Reitor;
- manter atualizado sítio eletrônico específico sobre a flexibilização de jornada na instituição, em que estejam disponíveis:
 - a) informações relativas aos processos que tratam da flexibilização da jornada de trabalho, inclusive com lista de setores e de servidores aos quais foi concedida a flexibilização;
 - b) resultados das avaliações periódicas dos setores em que há jornada flexibilizada;
 - c) campo permanente para manifestação dos usuários quanto à satisfação como o serviço prestado;
 - d) modelos de documentos para abertura do processo de flexibilização; e
 - e) modelos de cartazes a serem afixados nos setores em que há jornada flexibilizada.

14. Da mesma forma, favorece a qualidade do trabalho realizado pela comissão, a transparência dos processos, o desempenho do serviço de atendimento e a análise de desempenho da política, quando o regulamento institui pontos-chaves (valores/padrões) que deverão ser considerados nas avaliações executadas pela comissão, como por exemplo⁸:

- as atividades ininterruptas ou noturnas desenvolvidas no setor;
- a existência de demanda de atendimento durante todo o período de funcionamento proposto pelo setor, com a identificação quantitativa e qualitativa do usuário;
- os impactos positivos da ampliação da jornada de trabalho nos setores, se houver;
- a pontualidade e a assiduidade dos servidores;
- as manifestações feitas pelos usuários junto à instituição (Ouvidoria); e

⁷ Resolução nº 35/2018 da Universidade Federal do Espírito Santo – Conselho Universitário. Essa resolução compõe o conjunto de processos e procedimentos reconhecidos como boa prática, nesta área, pelo Acórdão nº 4806/2019 do TCU.

⁸ Resolução nº 35/2018 da Universidade Federal do Espírito Santo – Conselho Universitário. Essa resolução compõe o conjunto de processos e procedimentos reconhecidos como boa prática, nesta área, pelo Acórdão nº 4806/2019 do TCU.



- o cumprimento do plano de flexibilização proposto.

15. A transparência e a organização dos processos são favorecidas a partir da institucionalização de rotinas, prazos e de documentos padronizados, como as exigidas no processo de adoção da flexibilização⁹:

- solicitação formal de flexibilização da jornada de trabalho encaminhada pela chefia imediata do setor, com anuência da direção da unidade (formulário padronizado);
- Plano de trabalho, demonstrando, de forma clara e inequívoca, a necessidade de atendimento direto e dedicado ao público por período mínimo de 12 (doze) horas ininterruptas ou trabalho em período noturno e as atividades desenvolvidas no setor, informando também o nome do servidor, o cargo e o horário de trabalho proposto (formulário padronizado);
- relação de atividades desenvolvidas por cada servidor no setor, a fim de individualizar as atividades e analisar a compatibilidade com o cargo e com as atividades desenvolvidas no setor (formulário padronizado);
- cópia do ambiente organizacional dos servidores envolvidos (ver Decreto 5.824/2006);
- parecer da Comissão Permanente de Flexibilização de Jornada;
- decisão do Reitor que autorize o cumprimento da jornada flexibilizada; e
- portaria individual de concessão de flexibilização, assinada pelo Reitor.

16. No processo de revisão da Resolução nº 42/2015 é prudente a CAGEPE, com vistas a amenizar os efeitos dos riscos inerentes identificados, considerar o conteúdo integral do relatório, com ressalva as questões trabalhadas na execução da auditoria e as orientações que delas se originaram, além dos pontos destacados nesta conclusão.

17. Contribuirá também no processo de revisão, atentar-se em aproveitar os conteúdos e os métodos considerados pelo TCU como boas práticas neste assunto em 2019, < <http://flexibilizacaodejornada.ufes.br> >, além do guia da Gespública – Carta de Serviços ao Cidadão – Guia Metodológico, < <http://www.gespublica.gov.br/content/carta-de-servi%C3%A7os-ao-cidad%C3%A3o-guia-metodol%C3%B3gico> >.

18. Não houve manifestação da CAGEPE sobre o relatório preliminar.

19. Esse é o relatório.

10/12/2020

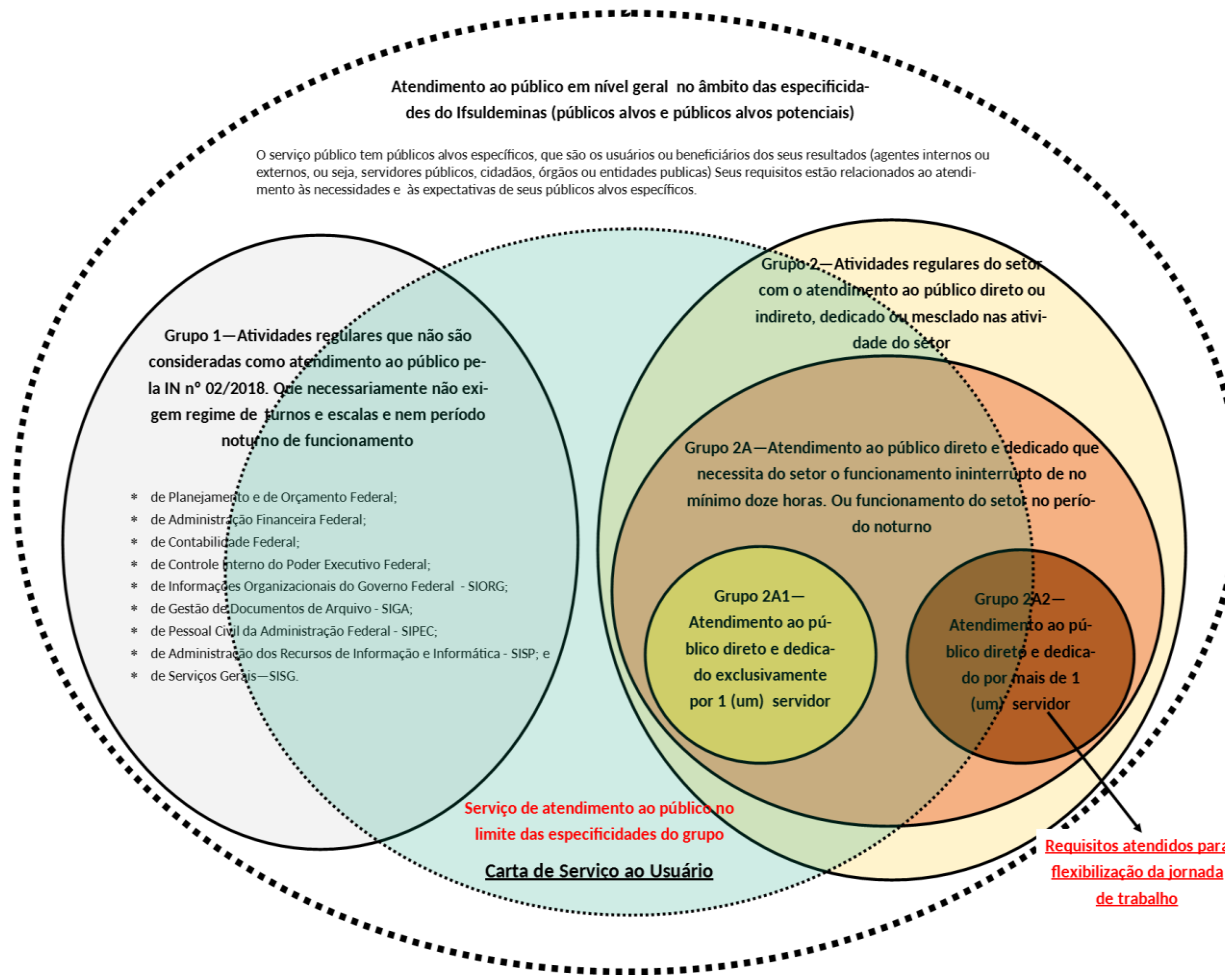
Eufrásia de Souza Melo

Coordenadora-Geral de Auditoria

⁹ Resolução nº 35/2018 da Universidade Federal do Espírito Santo – Conselho Universitário. Essa resolução compõe o conjunto de processos e procedimentos reconhecidos como boa prática, nesta área, pelo Acórdão nº 4806/2019 do TCU.

Apêndice

Universo potencial de cidadãos - especificidades e limitações (conjunto de todos os cidadãos que o Ifsuldeminas, em decorrência da sua missão e da sua visão de futuro, deve atender)



Universo potencial de cidadãos - especificidades e limitações
(conjunto de todos os cidadãos que o Ifsuldeminas, em decorrência da sua missão e da sua visão de futuro, deve atender)

O círculo pontilhado exterior representa o universo de todos os atendimentos que o Ifsuldeminas realiza direta ou indiretamente, na perspectiva de públicos alvos e públicos alvos potenciais.

E tem a seguinte característica: “O serviço público tem públicos alvos específicos, que são os usuários ou beneficiários dos seus resultados (agentes internos ou externos, ou seja, servidores públicos, cidadãos, órgãos ou entidades públicas) Seus requisitos estão relacionados ao atendimento às necessidades e às expectativas de seus públicos alvos específicos.” (Guia Metodológico, 2014)

Dentro deste círculo pontilhado exterior estão dois grupos:

Grupo 1 = Compreende as atividades regulares que não são consideradas como atendimento ao público pela IN nº 02/2018. Que necessariamente não exigem regime de turnos e escalas e nem período noturno de funcionamento. (Entendimento claro da Nota Técnica nº 19663/2018-MP); e

Grupo 2 = Compreende as atividades regulares do setor com o atendimento ao público direto ou indireto, dedicado ou mesclado nas atividades do setor.

Dentro do grupo 2, existe o grupo 2A que contém os setores cujo o atendimento ao público é realizado de forma DIRETA e DEDICADA, motivando o setor a funcionar ininterruptamente durante doze horas, no mínimo, para não prejudicar a qualidade do serviço prestado. Ou o setor tem que funcionar no período noturno.

O grupo 2A, contém dois grupos, cada qual com sua característica: o grupo 2A1—é composto pelos setores com força de trabalho reduzida, neste caso é impossível a atuação plena do setor durante doze horas ininterruptas; e o grupo 2A2—é composto pelos setores com força de trabalho adequada, onde é viável a adoção da jornada flexibilizada.

O círculo pontilhado interior, significa que todos serviços prestados os pelo Ifsuldeminas com atendimento ao público de forma direta ou indiretamente deve seguir o regulamento que rege a Carta de Serviço ao Usuário, Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017.