



Of. 330-GABIR

Curitiba, 5 de dezembro de 2013.

Prezado Senhor:

Em atenção à Solicitação de Auditoria nº 201313553/015, de 19.11.2013, informamos a Vossa Senhoria que a UTFPR discorda dessa CGU, ainda que amparado em entendimentos da Advocacia Geral da União, da própria Controladoria-Geral da União e de acórdãos do Tribunal de Contas da União, no que tange às pretensas inconsistências na flexibilização da jornada de trabalho dos servidores técnico-administrativos.

O primeiro ponto a abordar está relacionado com a definição do que os órgãos de controle entendem por “público”.

Cabe esclarecer que a UTFPR possui um Programa de Avaliação de Desempenho, implantando desde o ano de 2002, conforme Deliberação nº 04/2002, do Conselho Universitário. Uma das características desse programa é a avaliação de múltiplas mãos, sendo que todos os setores possuem a avaliação do cliente. O programa de avaliação utilizou o termo “cliente” com a finalidade de abarcar todas as possibilidades de usuários das respectivas áreas. Esse programa pode ser lido na sua íntegra no seguinte link <http://www.utfpr.edu.br/servidores/novo-portal/avaliacoes>. Dele se extrai que, em reunião com a equipe de trabalho, o setor define seus clientes. Atualmente, com a informatização desse programa, qualquer integrante da UTFPR (com login e senha) pode fazer a avaliação da área (servidor ativo, aposentado, corpo discente).

O excerto abaixo corresponde a esse tema no Manual de Avaliação, disponível no link acima.

*2ª Na segunda etapa, cujo valor é de 30 (trinta) pontos ou de 40%, no mínimo, do valor total possível da avaliação, é tratado o desempenho coletivo do setor, segundo indicativos do nível de satisfação dos “clientes”:*

- a) discussão e definição pelo setor, sobre quem são os seus “clientes” diretos;*
- b) definição clara da missão, objetivos e metas do setor, em sintonia com os da Instituição;*
- c) definição e aprovação, em reunião formal do setor, dos critérios e instrumentos a serem utilizados para busca das informações junto aos “clientes”.*

Quem são os clientes, portanto? Os clientes podem ser os usuários internos da UTFPR (aposentados, alunos, professores e técnico-administrativos) e externos (cidadãos de um modo geral, tais como beneficiários de serviços da UTFPR: beneficiários de pensão, ex-alunos, comunidade que utiliza os serviços de extensão, fornecedores, terceirizados, etc.). Os que a UTFPR entende como comunidade interna avaliam os setores utilizado seu login e senha; os demais, utilizam formulários de papel disponíveis em escaninhos próprios, acessíveis a essas pessoas quando de sua estada no ambiente objeto do serviço.

ILMO. SR.  
RICARDO JHUM FUKAYA  
CHEFE DA DIVISÃO – AUDITORIA DE ACOMPANHAMENTO  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO NO ESTADO DO PARANÁ  
CGU-PR  
CURITIBA- PR

A seguir, na página do Sistema de Avaliação de Desempenho (SIAVI), como está disponível essa informação, por meio da seguinte figura:



Figura 1 – Página SIAVI – “AVALIAÇÃO DO SETOR PELO USUÁRIO EXTERNO”

À guisa de exemplo, verifiquem-se os indicadores de satisfação do clientes utilizados na avaliação dos usuários (clientes, público), nos formulários de avaliação. Informe-se que esses indicadores são customizados pelas áreas, a partir do seu próprio planejamento:

Divisão De Cadastro - Ct (DICAD-CT)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cordialidade no atendimento</li> <li>2 Conteúdo da página do Setor na internet</li> <li>3 Qualidade da informação recebida (precisão e clareza obtidas nas respostas dadas pelos servidores deste Setor)</li> <li>4 Atendimento pelo telefone</li> <li>5 Horário de atendimento</li> <li>6 Eficiência dos meios de comunicação utilizados pelo Setor (jornalzinho, broadcast, página eletrônica, editais)</li> <li>7 Retorno das justificativas solicitadas</li> </ol> <p style="text-align: right;"><b>Média Final:</b></p>
--	---

Figura 2 – Indicadores do “Formulário para avaliação do nível de satisfação dos clientes com o setor: DICAD

Setor ▲	Indicadores e Médias
Departamento Academico De Informatica-Ct (DAINF-CT)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cordialidade no atendimento</li> <li>2 Conteúdo da página do Setor na internet</li> <li>3 Qualidade da informação recebida (precisão e clareza obtidas nas respostas dadas pelos servidores deste Setor)</li> <li>4 Atendimento pelo telefone</li> <li>5 Horário de atendimento</li> <li>6 Eficiência dos meios de comunicação utilizados pelo Setor (jornalzinho, broadcast, página eletrônica, editais)</li> <li>7 Retorno das justificativas solicitadas</li> </ol> <p style="text-align: right;"><b>Média Final:</b></p>

Figura 3 – Indicadores do “Formulário para avaliação do nível de satisfação dos clientes com o setor: DAINF

Divisao De Almoxarifado - Ct (DIALM-CT)	1	Qualidade da informação recebida (precisão e clareza obtidas nas respostas dadas pelos servidores deste Setor)	
	2	Retorno das justificativas solicitadas	
	3	Horário de atendimento é satisfatório.	
	4	Eficiência no atendimento.	
	5	Conteúdo do Sistema de Almoxarifado.	
			<b>Média Final:</b>

Figura 4 – Indicadores do “Formulário para avaliação do nível de satisfação dos clientes com o setor: DIALM

Divisao De Patrimonio - Ct (DIPAT-CT)	1	Qualidade da informação recebida (precisão e clareza obtidas nas respostas dadas pelos servidores deste Setor)	75
	2	Retorno das justificativas solicitadas	75
	3	os servidores lotados no setor oferecem cordialidade no atendimento	77
	4	horário do atendimento e satisfatório	72
	5	o atendimento dos servidores ao telefone é adequado	77
			<b>Média Final: 75</b>

Figura 5 – Indicadores do “Formulário para avaliação do nível de satisfação dos clientes com o setor: DIPAT

Departamento De Projetos E Obras - Ct (DEPRO-CT)	1	Cordialidade no atendimento	
	2	Qualidade da informação recebida (precisão e clareza obtidas nas respostas dadas pelos servidores deste Setor)	
	3	Quantidade de obras realizadas pelo setor.	
	4	Retorno das solicitações e/ou encaminhamento.	
	5	Horário de atendimento é adequado ao usuário.	
			<b>Média Final:</b>

Figura 6 – Indicadores do “Formulário para avaliação do nível de satisfação dos clientes com o setor: DEPRO

Diretoria De Gestao De Tec.Da Informacao <b>(DIRGTI)</b>	1	<i>Sempre que necessita, você consegue informar alguma pessoa da área de TI sobre problemas ocorridos?</i>
	2	<i>As solicitações são realizadas de modo rápido e eficiente?</i>
	3	<i>As informações são repassadas de modo simples e claro?</i>
	4	<i>Os sistemas de que você tem acesso são fáceis de utilizar?</i>
	5	<i>Os sistemas geram informações que você precisa para realizar seu trabalho?</i>
	6	<i>Os sistemas geram informações em tempo hábil?</i>
	7	<i>A apresentação (layout) dos resultados dos sistemas são adequados?</i>
	8	<i>Você está satisfeito quanto ao atendimento obtido pelo suporte técnico? (conta de e-mail, configurações de equipamentos, problemas com vírus)</i>
	9	<i>Você está satisfeito quanto ao serviço de acesso a Internet?</i>
	10	<i>Nossa equipe demonstra profissionalismo e comprometimento?</i>
		<b>Média Final:</b>

Figura 7 – Indicadores do “Formulário para avaliação do nível de satisfação dos clientes com o setor: DIMSUP

O formulário em papel, por sua vez, possui a seguinte formação:

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

Diretoria de Gestão de Pessoas - DIGEP  
Divisão de Recrutamento e Movimentação de Pessoas – DIMOP





<b>Sua opinião é muito importante para nós!</b>	 <i>Satisfatório</i>	 <i>Razável</i>	 <i>Insatisfatório</i>	 <i>Prefero não opinar!</i>
A equipe oferece cordialidade e presteza no atendimento				
As informações foram transmitidas com clareza e objetividade?				
O atendimento por telefone foi satisfatório?				
Seus e-mails foram respondidos em tempo hábil?				
As informações disponibilizadas pela DIMOP no site da UTFPR são suficientes?				
O horário de atendimento é satisfatório				
<i>Espaço para inclusão de outros itens de avaliação</i>				
<b>Comentários e sugestões:</b>				
.....				
.....				
.....				
.....				
<b>Usuários:</b>				
<input type="checkbox"/> Servidor da UTFPR <input type="checkbox"/> Aluno/Estagiário <input type="checkbox"/> Visitante				

Figura 8 – “Formulário (em papel) para avaliação do nível de satisfação dos clientes com o setor”

Assim, soa incongruente, no mínimo, dizer que o setor é avaliado pelos usuários (cliente, público) e que esses usuários (cliente, público), depois, não podem ser considerados como público das diversas áreas que compõem a estrutura organizacional da UTFPR.

Atente-se que essa avaliação pelos usuários (cliente, público) corresponde a 30 pontos de um total máximo possível de 100 pontos a que corresponde a avaliação de desempenho do servidor.

Além disso, a Lei nº 11.091/2005, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino,

contempla, em seu art. 5º, inciso VII, a definição de usuários (cliente, público), como *peças ou coletividade internas ou externas à Instituição Federal de Ensino que usufruem direta ou indiretamente dos serviços por ela prestados*. Portanto, pela própria definição da Lei que norteia a carreira dos servidores técnico-administrativos, parece inadequado restringir o público da UTFPR exclusivamente ao corpo discente.

Atendo-se exclusivamente ao Câmpus-Sede da UTFPR, que envolve Curitiba os setores da Reitoria, do Câmpus Curitiba, Sede Centro e Sede Ecoville, verifique-se que houve a migração dos Departamentos Acadêmicos de Construção Civil e Química para a Sede Ecoville, com necessidade de criação de estrutura administrativa naquele espaço (Biblioteca, assistência de alunos, atendimento de saúde, atendimento de apoio psico-pedagógico, dentre outros) sem que a UTFPR tivesse contratado nenhum servidor administrativo visando essa ampliação. Por outro lado, criou um problema às áreas administrativas localizadas no Centro que não têm condições de atender àqueles servidores lotados no Ecoville, bem como ao corpo discente, sem que haja a ampliação do horário de atendimento.

Esse problema era visível no horário do intervalo de almoço (das 11h30 às 13h30), quando os servidores lotados nas áreas administrativas eram abordados pelos corredores, durante o seu descanso, ou até mesmo durante a refeição (ainda que estivesse ocorrendo num espaço físico externo à UTFPR) para “resolver só um probleminha”. Assim, a ampliação do horário de atendimento ao público, em alguns setores, realmente veio facilitar para os servidores que utilizam esse horário (o intervalo intrajornada) para resolver suas questões administrativas com a Universidade.

Saliente-se, por oportuno, que não houve ampliação de servidores em nenhum dos setores que obtiveram a jornada flexibilizada. Portanto, não há que se falar que se “constitui incoerência aumentar o custo para atender interesses de membros da própria organização” [sic] porque os setores vinham sofrendo penalização nos processos avaliativos por possuírem um horário de atendimento ao público incompatível com os interesses da própria organização. A flexibilização da jornada de trabalho no setor não trouxe aumento de custo para a instituição. Com a otimização de processos, revisão da distribuição de atividades e a redução de retrabalho (já que os servidores são atendidos presencialmente, e não mais por e-mail, gerando novas e repetidas orientações) os servidores continuaram realizando a mesma quantidade de serviço interno, e o horário de atendimento ao público aumentou. A possibilidade de manutenção da quantidade de produção executada deu-se justamente por não haver mais momentos de acúmulo de atendimento (próximo ao horário de almoço, ou no encerramento da jornada), pois com a pulverização de atendimento, este se tornou mais breve, permitindo aos servidores realizar também as atividades administrativas de maneira planejada, organizada e mais controlada. A evidência disso, no que tange à DICAD, em particular, é a sensível diminuição de ocorrências por parte da Auditoria Interna.

Do ponto de visto histórico, é temerário por parte dessa CGU afirmar que nunca houve expediente fora do período matutino em algumas áreas, pois desconhece o histórico da UTFPR do seu tempo de CEFET-PR. Apenas para ilustrar, em épocas antigas, o então Departamento de Recursos Humanos (hoje desmembrado em Diretoria de Gestão de Pessoas e Coordenadoria de Gestão de Humanos, com as diversas Divisões que integram a área) laborava das 8h às 11h30, das 13h30 às 22h; depois baixou para até 21h, até 20, até 19h e, finalmente, por absoluta falta de servidores, passou a manter expediente ao público das 8h às 18h, com intervalo para o almoço (e seus servidores sempre interrompidos no intervalo intrajornada para resolução dos tais problemas, como entrega de comprovantes de vínculos empregatícios com outros órgãos, declarações das mais diversas naturezas, muitas delas cobradas pela própria CGU, como as “declarações de acesso”, e muitas outras exigências.

Atualmente, a DICAD, citada na SA, consegue atender das 7h às 19h, abrangendo os matutinos aposentados, dentre outros, e os docentes de regime de trabalho de tempo parcial, todos laborando no turno noturno, que conseguem ver suas demandas sendo sanadas.

A UTFPR dispõe, hoje, em Curitiba, de 31 docentes em regime de tempo parcial, todos laborando no turno noturno, que corresponde a 5% do total de docentes do Câmpus. Esse número tende a aumentar em face da atual legislação para a carreira do magistério federal, que impõe apenas os regimes de trabalho de dedicação exclusiva ou tempo parcial. Além disso, são cerca de 150 servidores que executam suas atribuições na Sede Ecoville e que necessitam de horário especial de atendimento das áreas administrativas no Câmpus-Sede, em face da impossibilidade de duplicação de setores na outra sede, pela não expansão do quadro de servidores. Importa dizer manter o padrão de qualidade da instituição especificamente no que diz respeito ao Centro e ao Ecoville sem ampliação do quadro de pessoal. Acrescente-se que há previsão para a mudança do Departamento Acadêmico de Mecânica (cerca de 90 servidores) para a Sede Ecoville para o ano de 2014.

O usuário (cliente, público) do serviço aprovou a mudança, pois a fim de avaliar a jornada de trabalho dos servidores da universidade foi realizada ampla pesquisa de satisfação com os usuários, por parte da comissão responsável pela avaliação dos impactos da flexibilização. A Coordenadoria de Gestão de Recursos Humanos do Câmpus Curitiba (setor ao qual pertence a DICAD) foi citada como um dos setores em que se verificou melhora na qualidade do atendimento. Além da pesquisa formal, houve o *feedback* informal do público atendido diretamente aos próprios servidores.

Outro setor relacionado na SA – a DIMSUP – é responsável pela manutenção de todo o parque de equipamentos de tecnologia da informação do Câmpus-Sede, correspondendo a aproximadamente 3.500 computadores, além de prover suporte técnico aos seus usuários (cliente, público), nos três turnos em que a UTFPR atua, devendo atendê-los com agilidade para não acarretar prejuízos à atividade fim da instituição.

Os servidores que atuam na DIMSUP possuem atividade de natureza técnica, atuando incontinenti ao momento em que alguma falha é relatada (falhas em computadores das áreas administrativas que atuam nos três turnos e seus respectivos sistemas, laboratórios de informática, acesso à rede e internet). Deixando de haver um pronto atendimento, os alunos e servidores terão suas atividades prejudicadas ou interrompidas.

No que tange à DEOFI, verifique-se que são inúmeros os atendimentos do corpo discente, com reimpressões de GRU e pagamentos diversos, além de outras atualizações cadastrais imprescindíveis para a boa execução das atividades. Alunos com pendências com a Biblioteca, fora do expediente bancário, necessitam dos serviços da área para regularizar a sua situação administrativa para fruição sem restrições das diversas possibilidades acadêmicas.

Em relação à DIALM, é suposto que se a UTFPR labora nos três turnos, com aulas iniciando às 7h30 e tendo o último horário às 22h50, havendo a possibilidade de requisição de material além das 18h, isso irá facilitar sobremaneira a organização didática de aulas do turno noturno, em particular dos docentes que laboram exclusivamente nesse horário. Constatou-se uma melhora significativa na prestação de serviços a todos os turnos, pois anteriormente tais demandas não eram atendidas integralmente, dificultando a entrega de materiais que muitas vezes são parte do trabalho de pesquisadores que trabalham no turno noturno.

Em diversas ocasiões, os servidores da DIALM receberam materiais dos fornecedores 5 minutos antes do encerramento do turno, promovendo a necessidade de conferência de tais itens e

demais procedimentos administrativos improrrogáveis, acarretando a perda do horário de almoço ou a extensão do turno sem pagamento de horas extras. Postergar o recebimento e posterior entrega destes materiais significa acúmulo, lentidão e tensão entre os setores e servidores, bem como significa dificultar o desenvolvimento científico daqueles pesquisadores que dependem de equipamentos e materiais que são entregues em momento distinto daquele em que o profissional requer. Um exemplo de tal circunstância pode ser facilmente observado na seguinte situação: um equipamento de pesquisa é recebido na tarde de hoje; o pesquisador é comunicado da chegada do material; chega na instituição no período noturno; solicita ao estagiário que retire o material no dia seguinte; na noite seguinte faz a conferência do material que recebeu e verifica que o mesmo está em desacordo com as especificações requisitadas; agenda com o estagiário que este vá até o DIALM e solicite a devolução e substituição do equipamento no dia seguinte; na manhã do dia seguinte o equipamento retorna ao DIALM, que irá contatar a empresa e agenda a substituição. Toda sequência de procedimentos, neste exemplo, poderia ser realizada no balcão em alguns minutos, havendo expediente noturno. Neste sentido, a flexibilização além de não onerar a Instituição com novos servidores, tão pouco com qualquer outro custo, mantém o atendimento estendido em 12h ininterruptas, trazendo excelência na prestação de seus serviços.

A UTFPR acredita que a ampliação do horário de atendimento daqueles setores que o fizeram visando 12 horas ininterruptas atende plenamente ao interesse da organização. Não há dúvidas de que as mudanças realizadas são de interesse da Universidade. O relatório realizado pela Comissão responsável por aferir os impactos da implantação da flexibilização, instituída pela Portaria/UTFPR nº 1.211/2012 elenca uma série de consequências positivas advindas da flexibilização da jornada de trabalho nos diversos setores. Em suas considerações finais, afirma o documento:

De toda forma, compete a esta Comissão destacar pontos relevantes encontrados nos dados coletados, com vistas a subsidiar tomadas de decisões futuras. Os dados apontam que houve uma mudança na forma de atuação dos setores, com jornada de trabalho flexibilizada, sendo que, em alguns casos, houve ampliação do horário de funcionamento, beneficiando seus usuários.

A pesquisa também revelou que a ampliação da demanda de atendimentos exigiu organização do setor e divisão de tarefas, colaboração e trabalho em equipe entre os servidores e conseqüente melhoria na comunicação interna, o que tornou os atendimentos mais eficientes. De toda forma, embora já tenham existido avanços neste sentido, os próprios usuários ressaltam a necessidade de melhoria na comunicação interna e capacitação quanto às atividades e procedimentos do setor para tornar o atendimento efetivo.

Conforme relatado pelos envolvidos quando afirmam que houve mudança na atuação do setor, o fluxo e os prazos estabelecidos para a execução das atividades estão sendo mantidos na maioria dos setores, fato que pode estar relacionado à melhoria da produtividade dos servidores, e atrelada à melhoria da qualidade de vida e motivação dos servidores.

Os dados levantados junto às chefias apontam uma melhora no clima organizacional dos setores após a flexibilização da jornada de trabalho, já que os servidores estão mais satisfeitos; houve a redução da de atestados médicos, os agendamentos realizam-se fora do horário de expediente; melhoria na cooperação; possibilidade de qualificação fora de horário de trabalho; e comprometimento.” (Relatório de Avaliação da Flexibilização da Jornada de Trabalho – Avaliação de Impacto – 05/09/2013)

Por fim, cabe destacar que a definição de público também está contida no Regulamento da Flexibilização da Jornada, aprovado pelo Conselho Universitário, por meio da Deliberação nº 8, de 15.12.2012, que, em seu art. 4º, parágrafo único, também se apropriou da definição legal contida na Lei nº 11.091/2005.

Assim, resta evidente que a CGU não pode invocar seu desconhecimento da Lei nº 11.091/2005 para desqualificar a semântica do termo público, a fim de restringi-la exclusivamente ao corpo discente.

Nessa esteira, como afirmar que um departamento acadêmico não atende ao público (aluno)? Ora, o DAINF possui os cursos de tecnologia de Sistemas para a Internet, Sistemas de Informação e Engenharia da Computação, com um total de 650 alunos matriculados, sem contar que é um Departamento que atua também em área transversal, ministrando disciplinas de informática em praticamente todos os outros cursos ofertados pelo Câmpus (para ficar restritos apenas a Curitiba).

A DIPAT já deixou de laborar com a jornada flexibilizada por peculiaridades da própria área. Após a implantação da jornada flexibilizada, o que se observa é uma acomodação natural dos setores que verificam, na prática, a viabilidade ou inviabilidade da manutenção da jornada flexibilizada.

Em que pese a estrutura organizacional adotada pela UTFPR em relação a todos os seus Câmpus, não é possível afirmar, a partir da avaliação realizada no Câmpus-Sede, que todos padecem dos supostos “vícios” apontados na SA em comento. Assim, aproveita-se para convidar a CGU a conhecer os Câmpus da UTFPR localizados no interior do Estado do Paraná.

Diante de todo o exposto, não há concordância com a Solicitação de Auditoria em comento. Conclui-se que a ação desta UTFPR foi para melhor atender ao interesse institucional, vinculando-se à legislação vigente.

Atenciosamente.

CARLOS EDUARDO CANTARELLI  
Reitor