

1 ATA DA SEXTA REUNIÃO DA COMISSÃO DE FLEXIBILIZAÇÃO DA
2 UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, realizada aos vinte e oito dias do mês de junho do ano de
3 dois mil e dezesseis às nove horas e quarenta e sete minutos, no Salão de Atos da Reitoria, no
4 Prédio da Reitoria, da Universidade de Brasília, com a presença dos Membros: MARIA
5 ÂNGELA GUIMARÃES FEITOSA – Decana de Gestão de Pessoas e Presidente da
6 Comissão de Flexibilização; ALEXANDRE CARDIAS PEREIRA ALVES/DPO; LETÍCIA
7 GONÇALVES NUNES COELHO/IF; LUCIANA DINIZ BORGES/IQ; SUSANA
8 XAVIER/CEPPAC; MANOEL BARBOSA NERES/SAA e a convidada FERNANDA DE
9 ÂNGELI CASTANHEIRO/DGP. Justificaram a ausência: MARIA DO SOCORRO DE
10 OLIVEIRA MARZOLA/CEPPAC. Aberta a Sessão, a Presidente deu boas-vindas a todos e
11 prosseguiu com os Informes, conforme seguem: **1. Informes.** A Presidente da Comissão
12 informou que analisou a questão colocada pela relatora Susana Xavier na reunião anterior
13 sobre o texto enviado ao IL em relação à deliberação desta Comissão e identificou um
14 problema no próprio texto do parecer de não aplicabilidade dos horários conforme o
15 autorizado no Ato da Reitoria. Para sanar o mesmo, a Presidente solicitou à Comissão
16 ponderar se seria definido um novo relator para compor um novo parecer ou se seria
17 encaminhado ao mesmo relator para que o parecer anterior fosse reelaborado, para que a
18 discussão da Comissão sobre o assunto partisse dele na próxima reunião. A Comissão decidiu
19 que o processo seria reencaminhado ao mesmo relator para apresentação na próxima reunião.

20 **2. Pauta: 2.1 – Aprovação da Ata da 5ª Reunião da Comissão de Flexibilização ocorrida**
21 **em 24/05/2016. Deliberação:** Aprovada. **2.3 – Preparação dos instrumentos de avaliação**

22 A Presidente, professora Maria Ângela, sugeriu que este item fosse priorizado, pois há uma
23 necessidade de pronunciamento da Comissão por duas razões: primeiramente, que todos os
24 Atos que autorizaram as flexibilizações de jornada de trabalho estão vencidos. A segunda
25 razão colocada pela Decana para que o ponto 2.3 de pauta fosse priorizado nesta reunião é o
26 de que tem recebido solicitação da Diretoria de Administração de Pessoas do DGP de
27 orientação para análise das frequências dos setores que têm flexibilização, já que,
28 formalmente, os Atos que a orientaria estão vencidos, esse setor depende da atualização dos
29 Atos para dar continuidade apropriada aos seus trabalhos. A seguir, foram apresentadas pelos
30 membros presentes reflexões sobre como proceder à avaliação. O conselheiro Manoel
31 Barbosa Neres/SAA colocou que gostaria de fazer uma sugestão de alteração de metodologia,

32 sugerindo três pontos dentre os critérios de avaliação: 1. Verificação *in loco* periódica; 2.
33 Consulta junto à Ouvidoria quanto aos setores que tiveram flexibilização autorizada e 3.
34 Pesquisa de satisfação e qualidade do serviço prestado junto aos usuários internos e externos.
35 Antes de dar prosseguimento ao debate e à apreciação da sugestão do conselheiro Manoel
36 Neres, a Presidente da Comissão certificou-se se estavam todos de acordo de que esse fosse o
37 ponto de pauta prioritário da reunião: de instrumentos e metodologia de avaliação das
38 Unidades que já têm a flexibilização autorizada. A Presidente questionou aos conselheiros
39 sobre quais seriam os indicadores para essa verificação *in loco*, apontando que partindo das
40 informações já coletadas no pedido de flexibilização, o período efetivo de atendimento
41 poderia ser um deles. O conselheiro Manoel Neres colocou que se essa verificação for feita *in*
42 *loco* não haveria necessidade desses indicadores, pois poderia ser verificado efetivamente na
43 visita ao local. A Presidente Maria Ângela, colocou que vê como necessário a definição de
44 critérios e indicadores claros tanto para quem está avaliando quanto para quem está sendo
45 avaliado, para que haja transparência e padronização nesse processo de avaliação. O
46 conselheiro Alexandre Cardias Pereira Alves/DPO colocou que essa amostragem deve levar
47 em consideração a periodicidade de demanda que cada Unidade pode ter, o período variando
48 pode ser complicado porque as demandas de cada setor variam muito de acordo com o
49 período acadêmico. A conselheira Susana Xavier colocou que uma verificação junto ao
50 cliente talvez seja mais efetiva, o nível de satisfação do cliente e do servidor, para verificar se
51 as demandas e a qualidade do atendimento melhoraram após a flexibilização; ela expôs que
52 não vê necessidade dessa verificação *in loco*, pois considera muito invasiva, que um
53 questionário de satisfação feito com as chefias e o público já seria suficiente para verificar a
54 efetividade, pois os dados sobre o local já teriam sido colhidos durante o pedido de
55 flexibilização e já constam no processo de implementação. A presidente colocou que acha
56 importante essa verificação *in loco*, pois houve uma mudança muito grande na realidade das
57 Unidades nos últimos anos e que se basear apenas nos dados históricos constantes nos
58 processos de três ou quatro anos atrás pode ser até desfavorável, que é importante verificar se
59 a implantação da flexibilização de horário ajudou a melhorar e tornar mais efetivo o
60 atendimento naquela Unidade de acordo com a realidade que ela vive atualmente. A Decana
61 argumentou que a pergunta que considera importante a ser feita e respondida nessa avaliação
62 é: foi, de fato, implantada a flexibilização? Essa implantação gerou bons resultados? Quais



63 foram esses resultados? A presidente expôs que a intenção desse momento é a verificação da
64 realidade pós-flexibilização, não pré. A Conselheira Leticia Coelho encaminhou que fosse
65 feito um recolhimento de amostragem de, no mínimo, duas semanas, com um aviso prévio à
66 Unidade, dentro de um período de dois meses, pois, por exemplo, o SAA agora em final de
67 semestre tem uma demanda altíssima, enquanto um laboratório nem tanto, mas isso inverte
68 durante o semestre. O conselheiro Alexandre Cardias insistiu na questão da variação de
69 atendimentos durante o ano, pois cada um só sabe a realidade da sua Unidade. A Presidente
70 Maria Ângela fez a proposta de que se dê a liberdade para a Unidade escolher em qual o
71 período que a Unidade vai colher os dados, pois considera mais representativo, embora esta
72 Comissão defina o tempo de recolhimento. O conselheiro Manoel sugeriu, ainda, que
73 houvesse um espaço para justificativa para que a Unidade justificasse o motivo de escolher
74 aquele período para recolher os dados. A conselheira Leticia Coelho complementou que
75 insiste que esse período deve ser definido pela Comissão, que o intervalo de tempo não deva
76 ficar totalmente em aberto. A Presidente da Comissão fez a seguinte recapitulação do que foi
77 discutido para que ficasse claro, a proposta seria de: a partir de uma data estipulada pela
78 Comissão, dentro do prazo de dois meses, a Unidade deveria colher as informações durante
79 um período de duas semanas. A convidada Fernanda de Ângeli Castanheiro colocou que esses
80 instrumentos devem ser muito claros para que esses dados sejam claros, que é preciso ter um
81 dado inicial com o qual possa ser comparado o novo dado, senão não teria um parâmetro:
82 melhorou com relação a quê? Além disso, ela colocou que é necessário haver uma
83 padronização no período para as Unidades senão não há como fazer uma análise comparativa
84 entre elas, talvez se fosse um instrumento de avaliação contínua. A Presidente da Comissão
85 pontuou que havia pensado em usar, pelo menos em parte, os elementos que já haviam sido
86 coletados durante a implementação da flexibilização, por exemplo: período de registro de
87 atendimento, volume de atendimento, horário proposto e horário de funcionamento, ela
88 colocou que uma pergunta a ser feita é qual o horário que está sendo praticado e comparar
89 com a proposta, outro elemento poderia ser quantitativo de servidores, na atual realidade, qual
90 seria a configuração do quadro. O conselheiro Manoel Neres colocou que acha complicado
91 responsabilizar a Unidade pelo parâmetro quantitativo de servidores, pois essa é uma questão
92 de gestão, a Unidade muitas vezes pede novos servidores mas eles não vem, ficaria
93 complicado usar isso como avaliação da implementação da flexibilização. A Presidente da

94 Comissão disse que esses parâmetros são para verificar-se se há condições estruturais de a
95 Unidade flexibilizar o horário, não é um julgamento de valor, de merecimento ou de
96 responsabilidade, é um julgamento se há condições de a Unidade estruturar-se com horário
97 flexibilizado. A conselheira Susana Xavier colocou que perguntar se o quantitativo atual
98 continua o mesmo da época da flexibilização e se é suficiente para atender, se tem atendido a
99 demanda, pode trazer respostas mais eficientes para a Comissão. A conselheira Luciana Diniz,
100 esclareceu que esses parâmetros são para avaliar as Unidades que já possuem a flexibilização,
101 para que essa autorização seja renovada. A Presidente da Comissão Maria Ângela
102 encaminhou a proposta da conselheira Susana Xavier de que seja perguntado se o quadro
103 continua o mesmo de quando houve a concessão da flexibilização e se esse quadro tem sido
104 suficiente para atender as demandas da Unidade dentro do horário flexibilizado, proposta a
105 qual foi contemplada com o adendo de que a Unidade deve indicar qual é o quadro atual de
106 servidores e o horário de cada um. Em seguida, a Presidente da Comissão falou sobre a
107 questão da escala. A conselheira Susana Xavier lembrou que a escala deve ser colocada em
108 local visível na Unidade, pois essa já era uma exigência anterior. A conselheira Letícia
109 Coelho disse que esse horário de funcionamento pode ser verificado através do registro de
110 atendimento. A Presidente da Comissão disse que o registro de atendimento foi exigido,
111 inicialmente, para verificar se esse horário estendido para flexibilização era necessário, se
112 havia uma demanda desse atendimento no horário estendido, era mais para uma verificação
113 prévia de necessidade, o que não é o caso no momento. A convidada Fernanda Castanheiro
114 colocou que acha que esse registro de atendimento resolveria a questão do horário de
115 funcionamento, pois pode-se ter uma amostragem de quais os horários de pico de
116 atendimento, quais os horários em que há demanda. A conselheira Susana Xavier colocou que
117 acha que somente esse registro de atendimento não seria o suficiente, que a questão da
118 qualidade do atendimento também é importante, que em algum momento a comunidade
119 deveria registrar qual a satisfação da comunidade com esse atendimento. A Presidente da
120 Comissão disse que esse ponto da qualidade já havia sido contemplado pelo questionário de
121 atendimento para o público; que essas perguntas são pontos diferentes da avaliação: uma é
122 sobre o horário, se esse horário atende à demanda, outra é sobre a qualidade do atendimento.
123 O conselheiro Alexandre Alves perguntou qual seria um número significativo de
124 atendimentos nos horários fora do padrão (entre meio dia e quatorze horas, pré-oito horas e



125 pós-dezoito horas) para que a flexibilização fosse justificada. O conselheiro Manoel Neres
126 explicou que muitas vezes naquele horário flexibilizado não há demanda de atendimento ao
127 público, mas a Unidade tem uma demanda de trabalho interno que só pode ser sanada nesse
128 horário em que não está atendendo ao público, que é muito variável essa questão da demanda
129 de atendimento, que cada Unidade tem suas particularidades. A conselheira Letícia Coelho
130 colocou que se há um aluno que é do curso noturno e precisa de atendimento de noite já é o
131 suficiente para justificar que haja atendimento noturno, pois esse aluno trabalha de dia e
132 estuda de noite e tem o direito de ser atendido de noite, o volume de atendimento é um item
133 que deve ser olhado com atenção. A convidada Fernanda Castanheiro falou que a natureza do
134 atendimento também é importante, pois pode ser uma demanda que pode ser sanada via
135 internet, por exemplo, ou pode ser uma demanda que somente presencialmente pode ser
136 resolvida, essa característica também seria importante para a avaliação da flexibilização. A
137 Presidente da Comissão sugeriu que fosse mesclado o item natureza da atividade, como
138 atividades obrigatórias, com o compromisso institucional, como o oferecimento do serviço
139 naquele horário, como atender o aluno do noturno. A conselheira Letícia Coelho sugeriu que a
140 Unidade fizesse um preâmbulo de uma ou duas laudas explicando quais as motivações que
141 originaram o pedido de flexibilização, qual a realidade atual da Unidade, se a flexibilização
142 tem atendido a demanda do local. A Presidente colocou que esse preâmbulo pode ser
143 interessante pois apresenta uma análise qualitativa e apresenta elementos para auxiliar na
144 interpretação dos dados quantitativos, dos documentos que são enviados para instruir o
145 processo. O conselheiro Manoel Neres, a conselheira Letícia Coelho e a conselheira Susana
146 Xavier enfatizaram que deve ser considerada, nessa avaliação, a qualidade de trabalho do
147 servidor, se o ambiente de trabalho está mais saudável e se a saúde e o ambiente de trabalho
148 do servidor melhoraram, porque esses são fatores influenciam diretamente na qualidade do
149 serviço oferecido. A conselheira Susana Xavier falou que o encaminhamento estava mais para
150 critérios qualitativos. A convidada Fernanda Castanheiro enfatizou que o registro quantitativo,
151 além do qualitativo, é importante para que se tenham soluções para os problemas e ter dados
152 para trabalhar essas soluções. A Presidente da Comissão colocou que uma combinação de
153 dados quantitativos e qualitativos é um tipo ideal. Deliberou-se a favor da sugestão da
154 conselheira Letícia Coelho sobre o preâmbulo de uma ou duas páginas, que inclusive
155 auxiliaria na interpretação dos dados quantitativos, para abrir os processos. Outro

156 encaminhamento consensual é que as Unidades devem encaminhar a lista de servidores e a
157 escala de trabalho. A conselheira Letícia Coelho sugeriu que fosse feito um modelo de como
158 deve ser o processo: capa, abrindo com as duas páginas de preâmbulo, questionamentos,
159 pesquisa de satisfação do cliente, a tabela de escala, etc., o que foi acatado. A Presidente da
160 Comissão colocou que, como um dos critérios que foi exigido na implementação da
161 flexibilização é o de que a escala de horários dos servidores fosse fixada em local visível, esse
162 item deveria ser verificado *in loco*. A conselheira Letícia Coelho colocou que a Comissão
163 deve definir quais os itens a serem verificados *in loco* e produzir um documento de referência
164 para tal atividade. A conselheira Susana Xavier colocou que havia entendido que não haveria
165 essa verificação *in loco* e que não enxergava a viabilidade disso, que a logística para os
166 membros da Comissão efetuarem essas visitas seria extremamente complicada. A Presidente
167 da Comissão falou que essa logística pode ser definida *a posteriori*, talvez criar subcomissões
168 para essa verificação *in loco* fosse uma solução, mas que há uma possibilidade de a própria
169 Comissão fazer essa verificação *in loco* estabelecendo-se alguns pontos: primeiro, de que se
170 trata de trabalho inerente ao trabalho da Comissão e que esse horário não deverá ser repostos
171 depois de maneira alguma; em segundo, que quem vá fazer essa verificação tenha clareza de
172 que não poderá inovar nos parâmetros, deverá seguir as orientações, e a presidente colocou
173 ainda que a Comissão pode-se definir inúmeras metodologias que permitam a execução para a
174 tarefa de maneira mais ágil e efetiva. A presidente colocou em votação se a Comissão
175 concorda com o ponto de avaliação de fazer visita de verificação *in loco*. Deliberação:
176 aprovado por maioria, com nenhuma abstenção e um voto contra. A conselheira Susana
177 Xavier colocou que não vê qual a necessidade dessa verificação *in loco*, já que o quê seria
178 verificado *in loco* não estaria no processo e que a Comissão trabalha com o registro, com o
179 processo e que, em uma ou duas horas de visita, dificilmente seria possível verificar algo que
180 pudesse ter validade no processo. A conselheira Letícia Coelho colocou que essa visita pode
181 propiciar uma proximidade desta Comissão e das Unidades que estão sendo avaliadas,
182 inclusive para dar orientações e informações, que isso é importante, não só fazer a avaliação,
183 mas que a Comissão consiga exercer também o papel de propiciar qualidade de trabalho aos
184 servidores através da flexibilização. A convidada Fernanda Castanheiro colocou que o
185 momento em que é concedida a flexibilização é tão importante quanto o momento da
186 validação da flexibilização. A Presidente da Comissão destacou que a visita *in loco* tem os

187 componentes de verificação mesmo: se a escala está visível, se os servidores que deveriam
188 estar lá, realmente estão lá, mas que também tem o componente de instrução, além do
189 componente do imprevisto, pois, às vezes, na visita *in loco*, nos deparamos com realidades
190 não esperadas. A Presidente da Comissão colocou que já houve a deliberação de que haverá a
191 verificação *in loco* e que há outros encaminhamentos de diretrizes que a Comissão deve
192 definir, um deles é o encaminhamento relacionado ao fato de que a Universidade de Brasília
193 está passando por diversas mudanças e se a Comissão será sensível a essas mudanças,
194 principalmente quanto à informatização. A Comissão deliberou que serão coletadas as
195 informações quanto a esses atendimentos que são feitos de forma não presencial: e-mail,
196 telefone, SEI, etc. A conselheira Susana Xavier colocou que gostaria que a Comissão
197 definisse quais seriam as perguntas feitas ao cliente naquele ponto de medição de satisfação
198 do cliente. O conselheiro Alexandre Alves colocou que já viu uma pesquisa de satisfação da
199 DEA feita por consulta pública. A Presidente sugeriu que a Comissão pedisse ajuda à
200 DCADE, que tem experiência em elaborar instrumentos de avaliação, inclusive dos próprios
201 cursos de capacitação que são oferecidos. A Decana colocou que será feita uma pesquisa
202 desse modelo de pesquisa de satisfação da DEA, de soluções que a DCADE pode oferecer e
203 junto à Comissão Própria de Avaliação – CPA, que já trabalha com isso e pode já ter refletido
204 sobre o assunto e ter soluções prontas. A presidente pediu para que a sugestão de
205 encaminhamento de se buscar relatos junto à Ouvidoria fosse retomada, pois não houve uma
206 conclusão da mesma. O conselheiro Manoel Neres, que deu a sugestão, colocou que uma
207 consulta à Ouvidoria sobre registros e relatos de atendimento ao público poderia ser
208 interessante para complementar a instrução do processo. A Presidente colocou que entende o
209 encaminhamento de se buscar se há reclamações de um determinado local que teve a
210 flexibilização concedida, mas que a Ouvidoria não é só para reclamações. A conselheira
211 Susana Xavier posicionou-se contra essa proposta, pois entende que a função da Comissão é
212 verificar se a flexibilização funcionou e melhorou o atendimento, entretanto, muitas das
213 reclamações que chegam à Ouvidoria são devido a problemas estruturais e colocou que entrar
214 nessa esfera da Ouvidoria seria ultrapassar a esfera da Comissão e que acha que a pesquisa de
215 satisfação resolveria melhor essa questão de qualidade do atendimento do que uma consulta à
216 Ouvidoria. A conselheira Letícia Coelho colocou que se tivesse sido feito esse levantamento
217 anteriormente à implementação para ter um parâmetro de comparação, faria sentido para a



218 Comissão, mas que não vê muita valia em colher essa informação para instruir o processo de
219 maneira isolada, colocou que poderia ser feita uma consulta filtrada, por exemplo, considerar
220 somente os dados que tratam de flexibilização de horário, críticas ou elogios. Foi colocado em
221 votação e deliberado que será feita consulta à Ouvidoria especificamente em relação a
222 manifestações relacionadas à flexibilização de jornada de trabalho. Nada mais havendo a
223 tratar, às onze horas e quarenta e nove minutos, a Presidente deu por encerrada a Reunião, da
224 qual eu, Ana Emília Cullen Vaz, Secretária da Comissão de Flexibilização, lavrei a presente
225 Ata, após lida e aprovada com alterações, será subscrita por mim e pela Presidente.

226

227

228

229

230

231

232

233

234



Profª Drª Maria Ângela Guimarães Feitosa
Presidente da Comissão de Flexibilização



Ana Emília Cullen Vaz
Secretária da Comissão de Flexibilização