

RELATÓRIO

Comissão responsável pela revisão dos parâmetros estabelecidos para definição do rol de ambientes organizacionais contemplados com a flexibilização da carga-horária

(Portaria nº 726/GR, de 10 de abril de 2017)

Maceió

Junho - 2017

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

COMISSÃO

PORTARIA Nº 726/GR, DE 10 DE ABRIL DE 2017

Maurício Ferreira Menezes – Mat. SIAPE nº 1022449
Anderson Luiz da Silva – Mat. SIAPE nº 1744834
Artyene Rijo da Silva Lopes – Mat. SIAPE nº 1939530
Bruno Mendonça Monteiro de Carvalho – Mat. SIAPE nº 1659698
Charles Nodier Cavalcanti – Mat. SIAPE nº 0981409
José Maurício Pereira Pinto – Mat. SIAPE nº 1213713
Wagner dos Santos Fonseca – Mat. SIAPE nº 1672008
Zoroastro Pereira de Araújo Neto – Mat. SIAPE nº 1330870



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

1.0. Motivo da constituição desta Comissão

Esta Comissão foi instituída no intuito de revisar os parâmetros estabelecidos para definição do rol de ambientes organizacionais contemplados com a flexibilização da carga-horária, nos termos do art. 2º, da Portaria nº 726/GR, de 10 de abril de 2017.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

2.0. Conceitos Considerados pela Comissão

Para que se entenda o trabalho realizado por esta Comissão, quanto à revisão dos parâmetros autorizativos e modeladores da flexibilização da carga horária dos Técnico-Administrativos em Educação - TAEs, em âmbito institucional, é necessária a evidenciação de conceitos normativamente previstos que foram considerados por esta Comissão.

2.1. Fundamentação Normativa

- **Constituição Federal, art. 37, caput** - “*A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e **eficiência** [...].*”
- **Lei nº 11.892/2008, art. 1º, parágrafo único** - Os Institutos Federais são detentores de “[...] *autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar.*”
- **Lei nº 11.892/2008, art. 6º** - “*Os Institutos Federais têm por finalidades e características: [...] III - promover a integração e a verticalização da educação básica à educação profissional e educação superior, **otimizando a infraestrutura física, os quadros de pessoal e os recursos de gestão.***”;
- **Lei nº 11.091/2005, art. 5º, VI** - “***Ambiente organizacional:** área específica de atuação do servidor, integrada por atividades afins ou complementares, organizada a partir das necessidades institucionais e que orienta a política de desenvolvimento de pessoal.*”;
- **Lei nº 11.091/2005, art. 5º, VII** - “***Usuários:** pessoas ou coletividades internas ou externas à Instituição Federal de Ensino que usufruem direta ou indiretamente dos serviços por ela prestados.*”;

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

- Decreto nº 1.590/1995, art. 3º - *“Quando os serviços exigirem atividades contínuas de regime de turnos ou escalas, em período igual ou superior a doze horas ininterruptas, em função de atendimento ao público ou trabalho no período noturno, é facultado ao dirigente máximo do órgão ou da entidade autorizar os servidores a cumprir jornada de trabalho de seis horas diárias e carga horária de trinta horas semanais, devendo-se, neste caso, dispensar o intervalo para refeições, nos termos do Decreto 1.590/95, que Dispõe sobre a jornada de trabalho dos servidores da Administração Pública Federal direta, das autarquias e das fundações públicas federais, e dá outras providências.”;*
- Decreto nº 1.590/1995, art. 9º - *“No prazo de trinta dias, contados da publicação deste Decreto, o dirigente máximo do órgão ou entidade fixará os critérios complementares necessários à sua implementação, com vistas a adequá-lo às peculiaridades de cada unidade administrativa e atividades correspondentes.”;*
- Decreto-Lei nº 200/1967, art. 95 - *“O Poder Executivo promoverá as medidas necessárias à verificação da produtividade do pessoal a ser empregado em quaisquer atividades da Administração Direta ou de autarquia, visando a colocá-lo em níveis de competição com a atividade privada ou a evitar custos injustificáveis de operação, podendo, por via de decreto executivo ou medidas administrativas, adotar as soluções adequadas [...]”;*
- Decreto nº 5.825/2006, art. 3º, VIII - *“Dimensionamento: processo de identificação e análise quantitativa e qualitativa da força de trabalho necessária ao cumprimento dos objetivos institucionais, considerando as inovações tecnológicas e modernização dos processos de trabalho no âmbito da IFE.”;*
- Decreto nº 5.825/2006, art. 3º, XII - *“Equipe de Trabalho: conjunto da força de trabalho da IFE que realiza atividades afins e complementares.”;*

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

- **Decreto nº 5.825/2006, art. 5º, § 1º** - *“As ações de planejamento, coordenação, execução e avaliação do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes da Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação são de responsabilidade do dirigente máximo da IFE e das chefias de unidades acadêmicas e administrativas em conjunto com a unidade de gestão de pessoas.”*;
- **Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI 2014-2018, pág. 40** – A missão do Instituto Federal de Alagoas – IFAL é *“promover educação de qualidade social, pública e gratuita, fundamentada no princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, a fim de formar cidadãos críticos para o mundo do trabalho e contribuir para o desenvolvimento sustentável.”*;
- **Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI 2014-2018, pág. 40** - A visão do IFAL é *“consolidar-se como uma instituição de referência nacional em educação profissional, científica e tecnológica, pautada na cultura e na inovação, em consonância com a sociedade.”*;
- **Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI 2014-2018, pág. 40** - São valores do IFAL *“a ética, o compromisso social e institucional, a gestão democrática, a transparência, a busca pela excelência e o compromisso com a sustentabilidade.”*;
- **Resolução nº 22/CS, de 20 de julho de 2015** – *“Aprova a regulamentação do processo de flexibilização da jornada dos servidores Técnico-Administrativos em Educação do Instituto Federal de Alagoas.”*;
- **Portaria nº 1478/GR, de 21 de julho de 2016** - *“Regulamenta a solicitação da flexibilização de jornada de trabalho dos servidores técnico-administrativos em educação do Instituto Federal de Alagoas e dá outras providências.”*;

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

- Portaria nº 168/GR, de 31 de janeiro de 2017 - “Dispõe sobre os *horários de funcionamento do Ifal.*”;
- Portaria nº 169/GR, de 31 de janeiro de 2017 - “*Define os ambientes com jornada de trabalho flexibilizada no âmbito do Ifal.*”.

2.2. Administração Pública Gerencial

Desde meados da década de 90, instaurou-se no Brasil um processo contínuo de reforma do Estado, inspirado no **modelo gerencial de Administração Pública**, com o intuito de superar as deficiências do modelo burocrático, típico do Estado Social.¹ Como reflexo desse movimento reestruturante, foi promulgada a Emenda Constitucional nº 19/1998, que, dentre outras inovações normativas, acrescentou o **princípio da eficiência** ao rol do art. 37 da Constituição Federal.

Com inspiração no princípio da eficiência, a modelo de Administração Pública gerencial se caracteriza pelo foco na **análise de resultados** dos serviços postos à disposição da sociedade e na **avaliação de desempenho** dos agentes públicos, afastando-se da mera preocupação com os processos administrativos em si mesmos considerados.²

Essa nova perspectiva propõe que o **cidadão seja considerado o como verdadeiro cliente dos serviços públicos**, sendo ele o principal vetor de atuação do Estado, tal como descreve Benjamin Zymler:

A reforma do aparelho estatal vem sendo introduzida de acordo com o Plano Diretor da Reforma do Estado, elaborado pelo extinto Ministério da Administração e Reforma do Estado (MARE). Busca criar condições para o desenvolvimento de uma **Administração Pública orientada para o controle de resultados e que dirija suas atenções ao cidadão-cliente dos serviços públicos prestados pelo Estado.**³

Demais disso, além de substituir o controle formal (processual) pelo controle de resultados (eficiência), a Administração Pública gerencial trouxe **maior discricionariedade para as autoridades administrativas** aliada à **autonomia administrativa, financeira e orçamentária** das

¹ BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Da administração pública burocrática à gerencial**. Disponível: <www.bresserpereira.org.br/papers/1996/95.AdmPublicaBurocraticaAGerencial.pdf>. Acesso em: 20 jun./2017.

² OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. **Curso de direito administrativo**. 3. ed. São Paulo: Método, 2015.

³ ZYMLER, Benjamin. **Direito administrativo e controle**. 3. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2013, p. 54.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

entidades integrantes do Poder Público.⁴

Nesse contexto, também ganha destaque o **princípio da economicidade**, inovação da Carta da República de 1988 (art. 70, *caput*), por representar o elo entre eficiência e as despesas públicas. Com efeito, a economicidade consiste na constante busca pelo equilíbrio entre os gastos públicos realizados e os resultados objetivamente alcançados pela Administração Pública, de modo a permitir a avaliação se os serviços públicos prestados trouxeram ganhos ou perdas sociais.⁵

Assim, percebe-se que gestão administrativa deve perseguir a **adoção de novas técnicas e instrumentos** voltados a atender não apenas aos objetivos da Administração Pública em si mesma, mas sobretudo que sejam capazes de **corresponder aos anseios do interesse da coletividade**⁶, o que perpassa invariavelmente pela contínua melhoria da qualidade dos serviços públicos.

⁴ DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 36.

⁵ BUGARIN, Paulo Soares. **O princípio constitucional da economicidade na jurisprudência do Tribunal de Contas da União**. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2011, p. 125.

⁶ CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. São Paulo: Atlas, 2014, p. 463.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

3.0. Pesquisa de Satisfação dos Usuários

3.1. Definição

Pesquisa de Satisfação tem como objetivo conhecer a opinião a respeito da imagem da instituição que é passada ao público. Serve, também, para captar opinião e percepções em relação às atividades que são desenvolvidas, fator imprescindível para o crescimento e a melhoria da qualidade dos serviços.

3.2. Objetivos

1. Identificar o público usuário do Ifal;
2. Averiguar a satisfação do público usuário com relação ao horário de atendimento da Instituição;
3. Detectar necessidades do público-usuário atendido;
4. Avaliar a satisfação com o serviço;
5. Possibilitar o envolvimento do/a cidadão/ã usuário/a na cadeia de valor público.

3.3. Metodologia

A pesquisa foi realizada por meio de questionário contendo oito perguntas de múltipla escolha. O questionário foi estruturado com perguntas para se conhecer quem integra o público-usuário do Ifal, quais os serviços que este público-usuário utiliza com maior frequência e os respectivos locais e horários de atendimento, a sua percepção sobre este atendimento e sobre o horário do atendimento, e, por fim, saber sua preferência sobre o horário de funcionamento do Ifal.

Os questionários ficaram disponíveis no sítio do Ifal na internet e, fisicamente, nas dependências da Instituição, nos principais acessos dos prédios, nos ambientes destinados às atividades de gestão de pessoas, de gestão de materiais e das atividades acadêmicas. A pesquisa foi aplicada entre os dias 05 e 21 de maio de 2017.

3.5. Público-Alvo

Pessoas que utilizam os serviços prestados pelo Instituto Federal de Alagoas.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

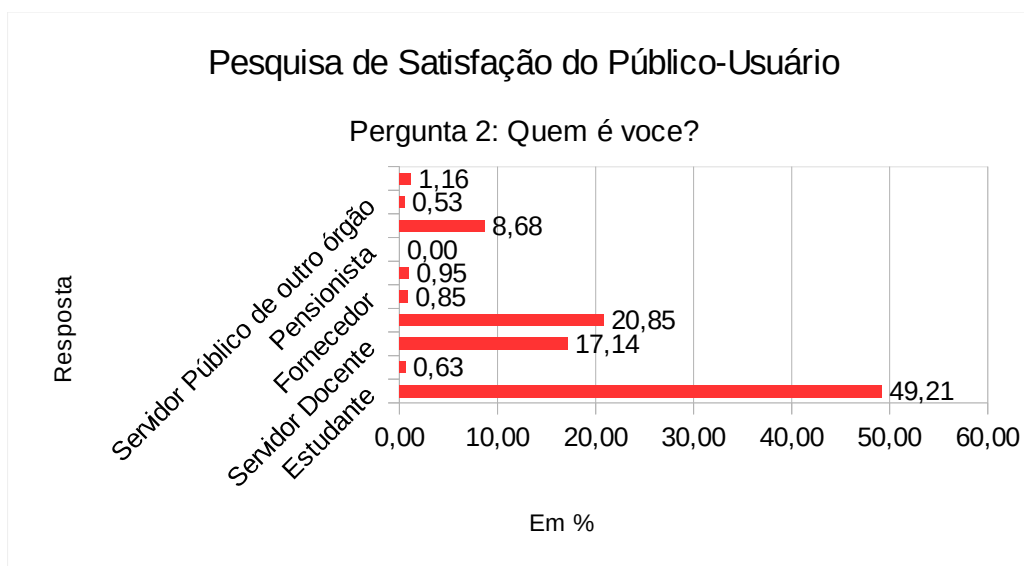
3.6. Resultados

A primeira pergunta solicitava a identificação do respondente, com seu nome e documento de identificação, podendo ser número da identidade, CPF ou matrícula SIAPE, no caso de servidor. A pesquisa foi respondida por 945 pessoas.

Pergunta 2: Você é?

Resposta	Total	%
Estudante	465	49,21
Familiar de Estudante	6	0,63
Servidor Docente	162	17,14
Servidor Técnico Administrativo	197	20,85
Fornecedor	8	0,85
Aposentado	9	0,95
Pensionista	0	0,00
Terceirizado	82	8,68
Servidor Público de outro órgão	5	0,53
Outra situação	11	1,16

Um dos objetivos da pesquisa de satisfação foi identificar o público-usuário da Instituição. Podemos auferir com o resultado que o público-usuário do Ifal é diversificado, composto por alunos e seus familiares, servidores docentes e técnico-administrativos, ativos e aposentados, funcionários terceirizados, e pessoas de outros órgãos, empresas e sociedade em geral.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

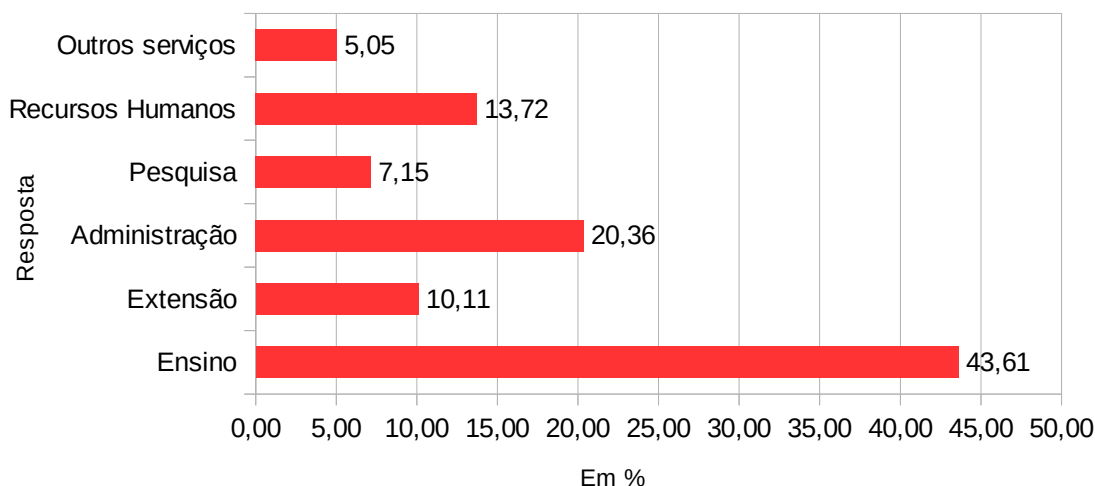
Pergunta 3: Quais os serviços que você utiliza com mais frequência no IFAL?

Resposta	Total	%
Ensino	604	43,61
Extensão	140	10,11
Administração	282	20,36
Pesquisa	99	7,15
Recursos Humanos	190	13,72
Outros serviços	70	5,05

A pesquisa também identificou os serviços utilizados com maior frequência pelo público-usuário do Ifal. Nos resultados, os três serviços mais utilizados foram: Ensino com 43,61%, seguidos pelos Serviços Administrativos com 20,36% e Recursos Humanos com 13,72%. Depois, aparecem Extensão e Pesquisa com 10,11% e 7,15%, respectivamente.

Pesquisa de Satisfação do Público-Usuário

Pergunta 3: Quais os serviços que você utiliza com mais frequência no Ifal?



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

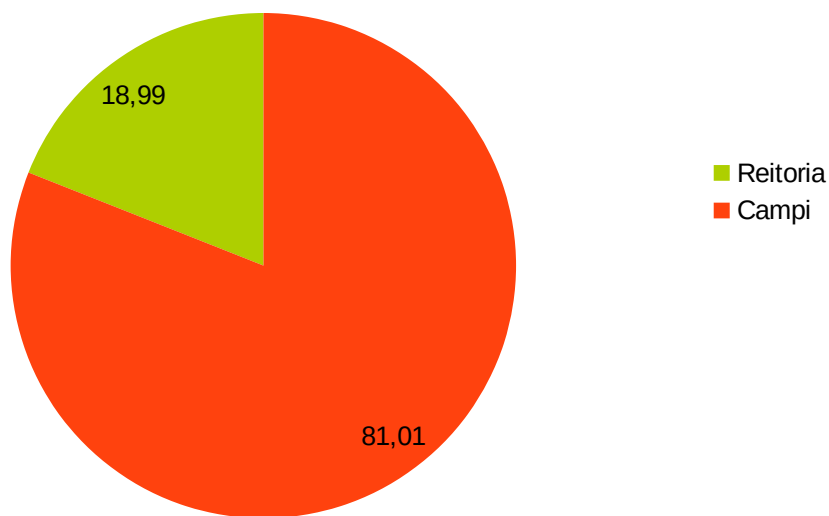
Pergunta 4: Qual o local em que você foi atendido?

Resposta	Total	%
Reitoria	176	18,99
Campi	751	81,01

A pesquisa também identificou os locais de atendimento. Os 17 campi apareceram com 81,01% e a Reitoria com 18,99%.

Pesquisa de Satisfação Público-Usuário

Pergunta 4: Qual o local em que você foi atendido?



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

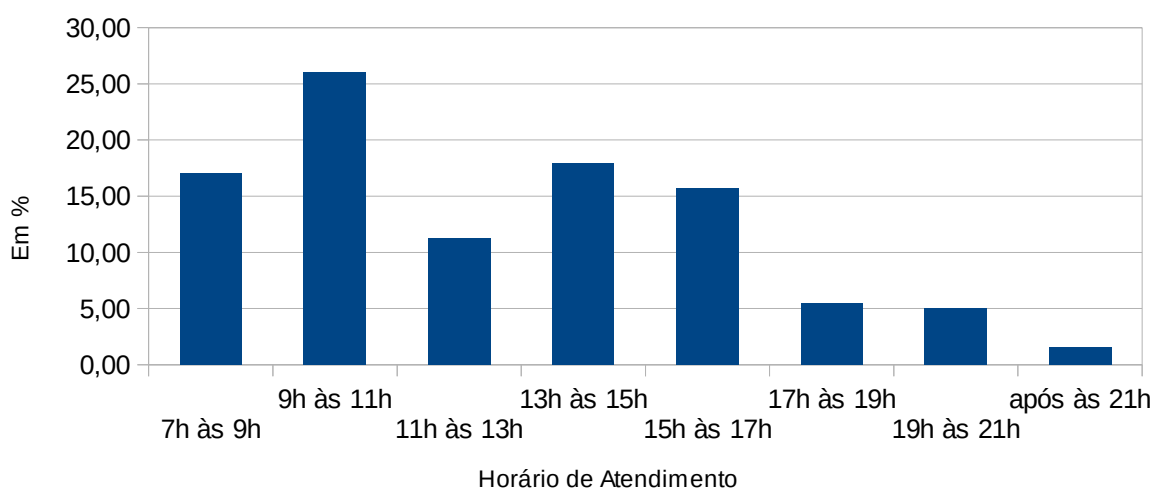
Pergunta 5: Em qual horário você foi atendido?

Resposta	Total	%
7h às 9h	251	17,02
9h às 11h	384	26,03
11h às 13h	166	11,25
13h às 15h	264	17,90
15h às 17h	232	15,73
17h às 19h	81	5,49
19h às 21h	74	5,02
após às 21h	23	1,56

A pergunta 5 identificou os horários que os respondentes foram atendidos na Instituição. Os atendimentos se concentraram, prioritariamente, entre o intervalo de 7h às 17h, com 87,93%.

Pesquisa de Satisfação do Público-Usuário

Pergunta 5: Em qual horário você foi atendido?



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

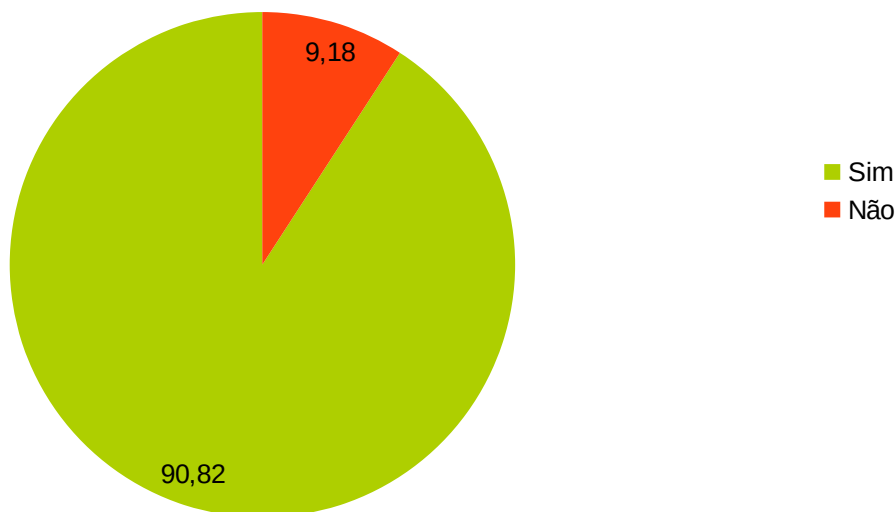
Pergunta 6: O horário de atendimento da Reitoria/Campus foi adequado para você?

Resposta	Total	%
Sim	782	90,82
Não	79	9,18

A pergunta 6 identificou a satisfação do público-usuário com o horário de atendimento. Entenderam que o horário de atendimento foi adequado 90,82% dos respondentes e, apenas, 9,18% responderam que o horário não foi adequado.

Pesquisa de Satisfação do Público-Usuário

Pergunta 6: O horário de atendimento da Reitoria/Campus foi adequado para você?



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

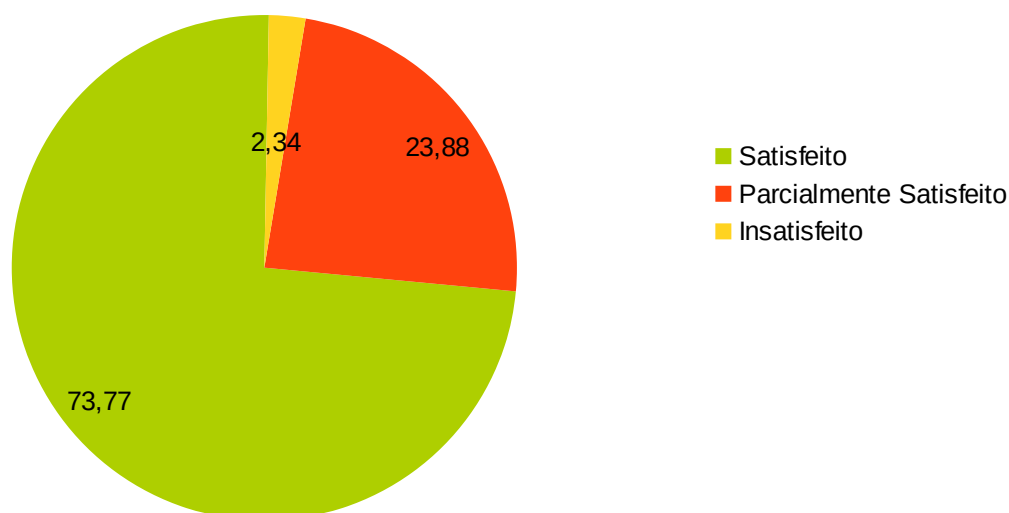
Pergunta 7: Como você avalia o serviço prestado?

Resposta	Total	%
Satisfeito	661	73,77
Parcialmente Satisfeito	214	23,88
Insatisfeito	21	2,34

A pergunta 7 apresentou o grau de satisfação dos usuários em relação ao serviço prestado. Responderam satisfeitos 73,77%, e, somente, 2,34% demonstraram insatisfação com os serviços que lhe foram prestados pela Instituição.

Pesquisa de Satisfação do Público-Usuário

Pergunta 7: Como você avalia o serviço prestado?



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

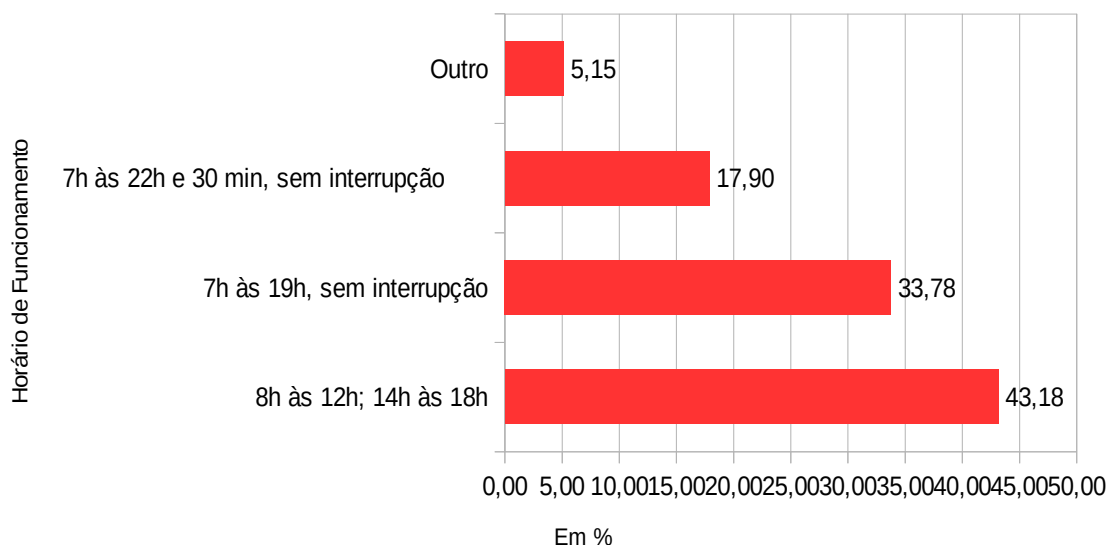
Pergunta 8: Para que as suas necessidades sejam atendidas, qual o melhor horário de funcionamento do IFAL?

Resposta	Total	%
8h às 12h; 14h às 18h	386	43,18
7h às 19h, sem interrupção	302	33,78
7h às 22h e 30 min, sem interrupção	160	17,90
Outro	46	5,15

A pergunta 8 quis saber a opinião do público-usuário sobre qual o melhor horário de funcionamento para Instituição. O intervalo entre 8h às 18h, com duas horas de intervalo obteve 43,18%, depois, o mais votado foi o intervalo entre 7h às 19h sem interrupção, com 33,78%. O horário das 7h às 22h30min obteve 17,90%.

Pesquisa de Satisfação do Público-Usuário

Pergunta 8: Para que suas necessidades sejam atendidas, qual o melhor horário de funcionamento do IFAL?



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

4.0. Conclusões

Eficiência

O Instituto Federal de Alagoas, em atenção à Legalidade e às orientações dos órgãos de controle, tem, continuamente, adotado medidas visando a melhor adequação de seu funcionamento administrativo diante da exigência constitucionalmente estabelecida de **Eficiência** nas suas ações, nos termos do *caput*, do art. 37, da Constituição Federal. Isso no intuito de que seja promovida repercussão positiva perante outras áreas de atuação institucional, intrínseca e dependentemente relacionadas ao suporte operacional, quais sejam, o ensino, a pesquisa e a extensão, conforme art. 207, da Constituição Federal.

Segundo o resultado da Pesquisa de Satisfação do Público-Usuário, 73,77% dos respondentes estão satisfeitos com os serviços que lhe foram prestados. Isso não seria assegurado se a Instituição interrompesse a continuidade da prestação dos seus serviços, pois 53,66% dos respondentes foram atendidos nos intervalos em que a instituição estaria fechada caso a jornada de trabalho não fosse flexibilizada. Portanto, se evidencia concretamente que o método de trabalho adotado pelo Ifal é eficiente, na percepção de seu público-usuário.

Normas Internas

Nesse íterim, houve regulamentação interna – Resolução nº 22/CS, de 2015 e Portaria nº 1478/GR, de 2016 – permitindo que os ambientes organizacionais adotem carga horária flexibilizada para seus servidores TAEs, desde que cumpridas as exigências normativas e no intuito de ampliar a eficiência do atendimento ao **público-usuário**, na definição traçada pelo inciso VII, do art. 5º, da Lei nº 11.091/2005.

Por sua vez, a Portaria nº 168/GR, de 2017, passou a dispor sobre os **horários de funcionamento do Ifal**.

Após os ajustes iniciais, que dão suporte à possibilidade de adoção de regime horário flexibilizado no âmbito institucional, foi instituída a Portaria nº 169/GR, de 2017, que estabeleceu, de **rol ambientes passíveis de flexibilização**.

Esta Comissão, instituída com a finalidade de **rever os parâmetros** adotados pelo Magnífico Reitor na definição dos supracitados ambientes, intenciona lançar nova luz sobre o tema,

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

maneja, para consecução desse objetivo, instrumento de avaliação da satisfação do público-usuário do Ifal.

Valendo-se dos resultados obtidos com essa pesquisa, sem deixar de lado a Legalidade e atendendo às características deste órgão, é proposta a observância dos critérios complementares necessários à implementação das disposições do Decreto nº 1.590/1995, com vistas a adequá-lo às peculiaridades deste Instituto, consideradas a natureza administrativa de seus ambientes organizacionais, nos termos do art. 9º, do Decreto nº 1.590/1995 c/c o inciso VI, do art. 5º, da Lei nº 11.091/2005.

Autonomia Institucional

Ressalte-se, sobretudo e nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei nº 11.892/2008, a **autonomia institucional** que abrange, dentre outros aspectos, a definição e funcionamento de sua estrutura administrativa. Some-se, ainda, disposição contida no inciso III, do art. 6º, da citada lei, que afirma que os Institutos Federais têm por finalidades e características “[...] *promover a integração e a verticalização da educação básica à educação profissional e educação superior, otimizando a infraestrutura física, os quadros de pessoal e os recursos de gestão.*”. Dessa forma, *“as ações de planejamento, coordenação, execução e avaliação do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes da Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação são de responsabilidade do dirigente máximo da IFE e das chefias de unidades acadêmicas e administrativas em conjunto com a unidade de gestão de pessoas”*, nos termos do § 1º, do art. 5º, do Decreto nº 5.825/2006.

Nesse contexto, é importante ressaltar que o Tribunal de Contas da União – TCU reconhece a competência das entidades para direcionar comandos internos, organizar seu funcionamento e atender ao público-usuário da forma mais eficiente possível. Trata-se, pois, de discricionariedade embasada na autonomia da gestão institucional de cada entidade administrativa que, estando de acordo com os parâmetros e requisitos legais, não será passível de censura por parte daquele órgão de controle. Na esfera judicial, também há precedente em que, em atenção à autonomia direcionada à busca pela Eficiência, decidiu-se pelo reconhecimento da possibilidade da flexibilização da carga horária aos TAEs. Cite-se o Instituto Federal Sul-Rio-Grandense (Pelotas).

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

Produtividade

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 95, afirma que *“o Poder Executivo promoverá as medidas necessárias à verificação da produtividade do pessoal a ser empregado em quaisquer atividades da Administração Direta ou de autarquia, visando a colocá-lo em níveis de competição com a atividade privada ou a evitar custos injustificáveis de operação, podendo, por via de decreto executivo ou medidas administrativas, adotar as soluções adequadas [...]”*.

Sobre este mais moderno padrão de trabalho incentivado, é reconhecido que carga horária ampliada não significa necessariamente aumento de produtividade. Há que se considerarem outros fatores intervenientes nesse contexto, tais como a pluralidade das atividades executadas, ou seja, diferentes atividades não devem sofrer o mesmo tipo de padronização temporal, haja vista que, sobre elas, também incidem aspectos próprios do executor, como a disposição, a motivação.

Sob esse ponto de vista, o clima organizacional é fator relevante na determinação do grau de utilidade dos serviços. O cumprimento flexível das horas diárias, de modo evidente, beneficia a qualidade de vida e de trabalho dos servidores a ele submetidos, por consequência, favorece a Eficiência. Nesse modelo, a flexibilização da carga horária, por si própria, se configura como melhoria do método de trabalho, na medida em que condensa as atividades em período mais restrito, possibilitando a execução plena das atribuições diárias dos servidores, favorecendo-lhes a motivação e combatendo causas de afastamento por motivos de saúde ocasionados pela maior permanência no ambiente trabalho.

Além disso, não há comprovação fática de que a implementação de carga horária mais extensa viria a gerar economia de recursos. Ainda que se suponha um incremento nas despesas decorrentes da flexibilização da carga horária, deve-se ter em vista a razoabilidade da execução das atividades. Não seria cabível, pois, admitir-se queda na Eficiência desta entidade em prol exclusivamente da redução de custos. Racionalização dos gastos difere, em seu sentido mais básico, da redução de gastos.

Funcionando nessa forma de prestação de serviços, é notório o avanço que o Ifal tem apresentado ao longo dos últimos anos, realizando suas finalidades institucionais, como comprovado nos Relatórios de Gestão e repercussão positiva nos meios de comunicação.

Ainda nessa esteira, o Decreto nº 5.825/2006 traz importantes conceituações, dentre elas, em seu inciso VIII, do art. 3º, afirma que **dimensionamento** consiste em *“[...] processo de*

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

identificação e análise quantitativa e qualitativa da força de trabalho necessária ao cumprimento dos objetivos institucionais, considerando as inovações tecnológicas e modernização dos processos de trabalho no âmbito da IFE.”. O inciso XII, do mesmo artigo, define **equipe de trabalho** como “[...] conjunto da força de trabalho da IFE que realiza **atividades afins e complementares.**”.

Ambiente Organizacional

Desta forma, se mostra evidente a correlação entre as normas federais que regulamentam o tema, neste ponto, especificamente a atuação da equipe de trabalho dentro do **ambiente organizacional**, versado no inciso VI, do art. 5º, da Lei nº 11.091/2005, traduzido numa “[...] *área específica de atuação do servidor, integrada por atividades afins ou complementares, organizada a partir das necessidades institucionais e que orienta a política de desenvolvimento de pessoal.*”.

Importante ressaltar que a norma firma a complementariedade das atividades, não importando se a forma de execução se dará compartimentalizada em salas ou em ambiente único.

Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI

É dentro desse contexto normativo que o Instituto deve cumprir suas finalidades. Partindo desse pressuposto, os órgãos públicos em educação elaboram um “compêndio”, no qual são descritas todas as suas características e outros aspectos relacionados a sua existência. Denomina-se Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI.

Promover educação de qualidade social, pública e gratuita, fundamentada no princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, a fim de formar cidadãos críticos para o mundo do trabalho e contribuir para o desenvolvimento sustentável”, no intuito de “*consolidar-se como uma instituição de referência nacional em educação profissional, científica e tecnológica, pautada na cultura e na inovação, em consonância com a sociedade*”, respeitando “*a ética, o compromisso social e institucional, a gestão democrática, a transparência, a busca pela excelência e o compromisso com a sustentabilidade*”, são, respectivamente, a **missão**, a **visão** e os **valores** do Instituto Federal de Alagoas.

Cabe, portanto, à gestão institucional, respaldada por seu corpo administrativo e acadêmico, dentro da Legalidade e autonomia que lhe competem, realizar esses ideais.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

Decreto nº 1.590/1995

A flexibilização da carga horária dos Técnico-Administrativos em Educação do Ifal, diante do permissivo legal, amparado no art. 3º, do Decreto nº 1.590/1995, art. 3º, afirmando que *quando os serviços exigirem atividades contínuas de regime de turnos ou escalas, em período igual ou superior a doze horas ininterruptas, em função de atendimento ao público ou trabalho no período noturno, é facultado ao dirigente máximo do órgão ou da entidade autorizar os servidores a cumprir jornada de trabalho de seis horas diárias e carga horária de trinta horas semanais, devendo-se, neste caso, dispensar o intervalo para refeições, nos termos do Decreto 1.590/95, que Dispõe sobre a jornada de trabalho dos servidores da Administração Pública Federal direta, das autarquias e das fundações públicas federais, e dá outras providências*, é entendida, pois, como instrumento hábil a proporcionar melhores práticas à **Administração Pública**, o que condiz, diretamente, com o modelo **Gerencial**, adotado implícita e explicitamente pela Constituição Federal de 1988.

No que se refere à norma em comento, trata-se de decreto da Presidência da República, da categoria decreto autônomo, que permite, ao chefe do executivo dispor sobre a *“organização e funcionamento da administração federal, quando não implicar aumento de despesa nem criação ou extinção de órgãos públicos”*, nos termos da alínea “a”, do inciso VI, do art. 84, da Constituição Federal. Retira, portanto, seu fundamento de validade diretamente da Lei Maior, sendo, deste modo, norma primária. Noutras palavras, possui idêntica força normativa de uma lei.

O citado artigo do Decreto enuncia os elementos necessários à adoção do regime flexibilizado: 01 – A existência de serviços que exijam atividades contínuas de regime de turnos ou escalas, as quais sejam desenvolvidas em período igual ou superior a doze horas ininterruptas; 02 – que as atividades sejam desempenhadas de forma contínua em razão do atendimento ao público ou trabalho no período noturno; e, 03 – trata-se de faculdade à disposição do dirigente máximo do órgão ou da entidade.

Discricionariedade do Dirigente Máximo

Em se tratando desta “faculdade” do gestor maior da Instituição, é reconhecida a discricionariedade na adoção desta forma de trabalho, ou seja, a possibilidade de o agente público agir dentro dos limites traçados pela norma. Doutrinariamente, a discricionariedade não é entendida como uma liberdade ou faculdade meramente disposta a conveniências pessoais. Trata-se de poder-

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

dever, impelindo o responsável pela prática do ato a adotar a melhor e mais eficiente solução possível, dentro dos parâmetros normativamente estabelecidos. Nesse caso, em específico, em se comprovando que a adoção do regime horário flexibilizado aos TAEs se coaduna com a Eficiência Administrativa, o dirigente máximo estará compelido a adotá-lo.

Trabalho no Período Noturno

O trabalho em período noturno, motivado pela prática de atividades de forma contínua, pode ser entendido na ordem inversa: a necessidade da prática de atividades contínuas é que motiva a existência de trabalhos noturnos. Ou seja, para que se contemplem ambos os sentidos lógicos desse encadeamento, o funcionamento no terceiro turno deve decorrer da necessidade do serviço, sob pena de violar-se a Eficiência, estendendo a horário injustificado o funcionamento do órgão ou entidade.

Atendimento ao Público

Outra possibilidade de prestação de serviços que envolvam atividades contínuas decorre da necessidade de atendimento ao público, devendo este ser entendido cliente, usuário dos serviços postos à disposição da sociedade. É o que apregoa a Administração Pública Gerencial, adotada pelo Estado brasileiro.

O conceito de público trazido pelo Decreto nº 1.590/1995 é enunciado em sentido amplo. A Lei nº 11.091/2005, por sua vez, firma a definição de público em seu sentido estrito, específico àquele contexto normativo, para fins de disposições relacionadas aos TAEs, valendo-se do termo “usuário”.

O público-usuário atendido pelos TAEs foi definido pelo legislador ordinário, em legislação especial que rege o segmento. Como dito acima (inciso VII, do art. 5º, da Lei nº 11.091/2005), trata-se de pessoas ou coletividades internas ou externas que usufruem direta ou indiretamente dos serviços da Instituição. Imprescindível, portanto, se faz a identificação destes sujeitos e a respectiva inclusão dentro de cada uma dessas coletividades abrangidas pelo trato administrativo, neste caso.

Público-Usuário do Ifal

Neste enfoque, e, sobretudo, visando o aprimoramento da execução de suas atividades, o Ifal realizou **Pesquisa de Satisfação** com aqueles que fazem uso dos serviços prestados pelo Instituto.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

Tendo em vista as disposições contidas no inciso VII, do art. 5º, da Lei nº 11.091/2005, o público-usuário pesquisado foi enquadrado, de acordo com suas características, em uma das coletividades, interna ou externa.

Aqueles que usufruem diretamente dos serviços e, portanto, possuem vínculo institucional (matrícula estudantil, matrícula funcional), integram a coletividade interna; por sua vez, a coletividade externa é formada por sujeitos que indiretamente são alcançados pelos serviços do Ifal, possuindo vínculo apenas contratual ou sem vinculação formal.

O corpo discente, integrante da coletividade interna, se utiliza da atividade-fim ofertada nas searas do ensino, da pesquisa e da extensão. Cônjuges, companheiros(as), parentes e demais indivíduos que mantêm relação pessoal com o corpo discente, integram a coletividade externa, e também são alcançados indiretamente pelos serviços do Ifal. O docente, também integrante da coletividade interna, se utiliza dos serviços administrativos prestados pelo Instituto, como via de realização funcional de suas obrigações legais. Os Técnico-Administrativos em Educação do Instituto, integrantes da coletividade interna, também fazem uso direto dos serviços administrativos prestados pela entidade, tanto em relação às suas necessidades funcionais quanto propriamente no tocante ao exercício de suas atribuições, a medida em que o funcionamento integrado dos ambientes organizacionais é pré-requisito à eficiente Administração. Os fornecedores e prestadores de serviços ao Ifal, integrantes da coletividade externa, também são beneficiários dos serviços da Instituição, a medida que, indiretamente, por intermédio de vínculo contratual, angariam recursos decorrentes dos produtos entregues e serviços prestados. Aposentados e pensionistas, detentores de vínculo formal com o Instituto, são abarcados pela prestação de serviços institucionais de ordem funcional. Servidores de outros órgãos públicos, integrantes da coletividade externa, também se encontram no raio de ação das atividades administrativas, posto que o relacionamento de seu respectivo órgão ou entidade com o Ifal decorre, ainda que indiretamente, do exercício e consequências advindas das práticas administrativas desta entidade.

Deste modo, considerar apenas o corpo discente como público-usuário dos serviços do Ifal não se coaduna com o teor do inciso VII, do art. 5º, da Lei nº 11.091/2005, que especifica os parâmetros para identificação do público-usuário atendido pelos TAEs, compreendendo, nesta circunscrição, aqueles que são afetados **direta e indiretamente** pelas suas atividades institucionais. Os TAEs gozam de normatividade específica, que complementa o teor do art. 3º, do Decreto nº

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

1.590/2005 e se traduz como peculiaridade deste segmento em suas áreas de atuação, passível de normatização interna pelo dirigente máximo, com fundamento no art. 9º, do citado Decreto.

A Pesquisa de Satisfação identificou que 34,08% dos atendimentos ocorreram em ambientes administrativos (serviços administrativos e recursos humanos). Os ambientes de ensino, por sua vez, foram acionados em 43,61% dos casos. Deste modo, observa-se que um terço de todos os serviços prestados no Ifal são de ordem administrativa, superando, inclusive, serviços acadêmicos de pesquisa e extensão.

Identificado o público-usuário do Instituto, não se pode desconsiderar o montante de serviços administrativos prestados pela entidade. Importância esta que também é ressaltada quando se considera a interdependência entre as atividades de apoio e os serviços de ensino, pesquisa e extensão.

Atividades Contínuas

O derradeiro requisito, também imprescindível à flexibilização da carga horária dos TAEs, diz respeito à forma de execução do trabalho. Para tanto, se faz necessário que as atividades exijam continuidade, ininterruptão. Nesse contexto, a ausência ou suspensão da execução virá a causar prejuízo à Instituição e/ou à sociedade. Também não deve o órgão ou entidade estipular regime de turnos ou escalas injustificadamente, de forma exclusiva a propor benefício aos que deles se valem, em detrimento da coisa pública. Carece, portanto, de motivação legal e principiológica, além de comprovação fática sobre sua vantajosidade.

Nesse ínterim, se inserem as orientações do modelo de Administração Gerencial, explanado no início deste trabalho. Atualmente, a busca por melhores resultados, avaliações constantes de desempenho, racionalização dos gastos, a visão da sociedade como cliente dos serviços públicos, que devem ser prestados eficientemente, são exigências constitucionalmente estabelecidas. Ampliar e prontamente atender às demandas sociais deve ser o cerne de todo serviço prestado pelos órgãos do Estado.

A prontidão, contudo, é requerida quando se considera a existência vínculo operacional simultâneo entre as atividades que integram o serviço. Ou seja, a atividade-fim de um órgão ou entidade virá a ser prejudicada na ausência ou interrupção daquelas outras que lhe dão suporte. Exemplificando, tomemos o exemplo do docente. De modo a não interferir nos horários da disciplina ministrada, resta-lhe, portanto, o horário anterior, intermediário ou posterior às aulas para

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

solução de eventuais pendências funcionais com o Instituto. Ainda que se suponha a eventualidade distante dessas ocorrências, essa visão se desfaz quando consideramos o quantitativo de docentes que integram o Ifal. É percebido, portanto, de forma individualizada a necessidade de ininterrupção dos serviços administrativos desta entidade. Seguindo nesse contexto, serviços de informática, processos administrativos, cadastro de informações pessoais, pagamento, aposentadoria, saúde, desenvolvimento de pessoas, guarda e controle de materiais, guarda e controle de equipamentos, por exemplo, vem a requerer funcionamento ininterrupto, apto a atender à demanda situacional.

No atendimento ao corpo discente, os serviços de informática, transporte, saúde, biblioteca, coordenações de cursos, restaurantes, ambientes de pesquisa e extensão, por exemplo, também se mostra possível a ocorrência de dano ao público-usuário destes serviços em caso de interrupção.

A adoção de regime horário amplo de atendimento público também deve abranger o cônjuge, companheiro(a) e pessoas relacionadas ao corpo discente, os TAEs, os aposentados e pensionistas, fornecedores de produtos e prestadores de serviços e demais integrantes do público-usuário dos serviços do Ifal. Há que se considerar a mutualidade e o compartilhamento dessas atividades administrativas realizadas no ambiente organizacional e, também, a interdependência entre a execução efetuada nas diferentes unidades em âmbito institucional.

O Ifal deve ser considerado, em seu funcionamento, contínua e ininterruptamente interligado da Reitoria e dos *Campi*, e entre estes, diferentemente do que ocorre em outros órgãos e entidades públicas. O Instituto possui 18 prédios, que atendem ao público-usuário nos serviços requeridos. Todas as unidades físicas prestam serviços de ordem administrativa e acadêmica. Destes atendimentos, a Pesquisa de Satisfação demonstrou que cerca de 20% ocorrem na Reitoria, que também presta suporte operacional e mantém os fluxos de atividades entre os *Campi*, numa sinergia laboral. Tendo em vista esse vínculo, a supressão, ainda que temporária da execução de determinadas atividades, repercutiria negativamente na prestação dos serviços delas dependentes.

Flexibilização da Carga Horária para os TAEs do Instituto Federal de Alagoas

É importante frisar que os exitosos resultados obtidos pela Instituição se deram em regime de horário flexibilizado, no qual, 73,77% dos respondentes estão satisfeitos com os serviços que lhe foram prestados, de acordo com dados da Pesquisa de Satisfação do Público-Usuário. Some-se a essa constatação que para 90,82% dos atendidos, o horário de funcionamento foi adequado. Para 51,68% dos que responderam, a fim de que suas necessidades sejam atendidas, o horário de

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

funcionamento da entidade deve ser realizado de forma ininterrupta. Conclui-se, portanto, que o atual modo de trabalho utilizado pelos ambientes organizacionais e a forma como se dá a prestação dos serviços tem contribuído com o atingimento eficiente das metas e objetivos institucionais.

Ressalte-se que, nesse contexto, o Ifal não tem adotado a carga horária flexibilizada aos TAEs de forma indiscriminada. Para tanto, expediu, em 20 de julho de 2015, a Resolução nº 22, do Conselho Superior, que aprova a regulamentação do processo de flexibilização. Em 2016, foi expedida a Portaria nº 1478/GR, que disciplina o procedimento para solicitação da flexibilização da carga horária. No início de 2017, foram determinados os horários de funcionamento da Instituição, por meio da Portaria nº 168/GR. O Instituto, portanto, não intenciona a generalização sem respaldo legal e principiológico deste modo de trabalho, o qual também não deve ser utilizado apenas com a finalidade exclusiva de apaziguar o clima organizacional, desconsiderando o eficiente cumprimento das atribuições públicas da entidade.

Deste modo, esta Comissão admite ser cabível a adoção da flexibilização da carga horária para os TAEs do Ifal, desde que atendidos os termos do art. 3º c/c 9º, do Decreto nº 1.590/1995, a Resolução nº 22/CS, de 2015, a Portaria nº 1478/GR, de 2016, a Portaria nº 168/GR, de 2017, os incisos VI e VII da Lei nº 11.091/2005, adotando-se, respectivamente, os conceitos legais de “ambiente organizacional” e “público-usuário”, sendo este, no âmbito da peculiaridade do Instituto, constituído por alunos e seus familiares, servidores docentes e TAEs, ativos e aposentados, pensionistas, fornecedores e prestadores de serviços, pessoas de outros órgãos, empresas ou indivíduos que venham a usufruir direta ou indiretamente dos serviços da Instituição, conforme identificação resultante de Pesquisa de Satisfação, para tanto, valendo-se a Administração Institucional da autonomia que lhe é conferida pelo parágrafo único, do art. 1º e art. 6º, da Lei nº 11.892/2008, pelo art. 95, do Decreto-Lei nº 200/1967, pelo § 1º, do art. 5º, do Decreto nº 5.825/2006, no intuito de atender à Eficiência Administrativa, firmada no patamar principiológico constitucional, no *caput*, do art. 37, realizando sua missão, visão e valores institucionais versados no Plano de Desenvolvimento Institucional do Ifal.

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

5.0. Sugestões ao Reitor

Em complemento, esta Comissão sugere ao Magnífico Reitor que adote as seguintes providências:

1. Que sejam considerados público-usuário do Ifal as pessoas ou coletividades internas ou externas à Instituição, que usufruem direta ou indiretamente dos serviços por ela prestados, de acordo com o inciso VII, do art. 5º, da Lei nº 11.091/2005, e conforme identificação obtida pela pesquisa de satisfação realizada por esta Comissão;
2. Que seja adotado pelo Instituto o conceito de “ambiente organizacional”, sendo esta área específica de atuação do servidor, integrada por atividades afins ou complementares desenvolvidas pelas equipes de trabalho, conforme determinado pelo inciso VI, do art. 5º, da Lei nº 11.091/2005 c/c o inciso XII, do art. 95, do Decreto-Lei nº 200/1967;
3. Que seja editado ato normativo interno definindo quais são os ambientes organizacionais do Ifal, atendendo ao que dispõe o art. 9º, do Decreto nº 1.590/1995, e nos moldes definidos pelo inciso VI, do art. 5º, da Lei nº 11.091/2005 c/c o inciso XII, do art. 95, do Decreto-Lei nº 200/1967;
4. Que seja editado ato normativo interno definindo o público-usuário do Ifal, atendendo ao que dispõe o art. 9º, do Decreto nº 1.590/1995, conforme definição do inciso VII, do art. 5º, da Lei nº 11.091/2005 e considerados os termos e diretrizes apontados neste Relatório e futuros resultados de programa permanente de avaliação da satisfação do público-usuário;
5. Que o Instituto adote processo permanente de identificação e análise quantitativa e qualitativa da força de trabalho necessária ao cumprimento dos objetivos institucionais, nos termos do inciso VIII, do art. 3º, do Decreto nº 5.825/2006;
6. Que seja instituído um programa permanente de avaliação da satisfação do público-usuário do Ifal;
7. Que os termos e diretrizes apontados neste Relatório sejam aplicados integralmente pela gestão institucional do Ifal;
8. Que a gestão institucional do Ifal, durante a aplicação dos termos e diretrizes apontados neste Relatório e havendo a ocorrência de eventuais questionamentos ou recomendações por parte dos órgãos de controle, submeta o tema à apreciação judicial, com vistas a se averiguar a Legalidade e outros aspectos atinentes à flexibilização da carga horária dos TAEs no

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Alagoas
Reitoria

âmbito e de acordo com as peculiaridades do Instituto.

Maceió, 28 de junho de 2017.

Maurício Ferreira Menezes – Mat. SIAPE nº 1022449

Anderson Luiz da Silva – Mat. SIAPE nº 1744834

Artyene Rijo da Silva Lopes – Mat. SIAPE nº 1939530

Bruno Mendonça Monteiro de Carvalho – Mat. SIAPE nº 1659698

Charles Nodier Cavalcanti – Mat. SIAPE nº 0981409

José Maurício Pereira Pinto – Mat. SIAPE nº 1213713

Wagner dos Santos Fonseca – Mat. SIAPE nº 1672008

Zoroastro Pereira de Araújo Neto – Mat. SIAPE nº 1330870