



# UFABC

Encontro com os professores do CCNH de SBC sobre atendimento

## Tópicos do Encontro:

- Contexto do atendimento do CCNH em SBC;
- Força de trabalho ideal X Força de trabalho real;
- Dificuldades;
- Alternativas possíveis;
- Propostas de encaminhamento;
- Espaço para discussão e sugestões dos professores.

## Contexto do atendimento do CCNH em SBC

- Visão institucional: não duplicação de estruturas administrativas;
  - Redução de servidores TAs do centro e estagiários;
  - Necessidade de reforço do quadro de SBC e riscos apontados
- Apontamentos em reuniões de dirigentes;
- [Relatório de Gestão 2017](#): *“Reforçar o quadro de servidores e estagiários. Principalmente que seja restituída, pelo menos, a terceira vaga de estagiário no centro para que SBC conte com um estagiário, tendo em vista a constante necessidade de tramitação de documentos e encomendas.”*
- [Relatório de Gestão 2016](#): *“Devido ao aumento das demandas existe o risco do centro não conseguir atender suas necessidades se não houver aumento do número de técnicos-administrativos na mesma proporção que o aumento do número de docentes.”*

## Em SBC: Força de trabalho ideal X Força de trabalho real

IDEAL: 5 pessoas

1 assistente em adm. da DAD (hoje Cristiano);

2 assistentes em adm. da DAC (hoje Caio e 1 vaga “perdida”);

1 TAE (servidora foi para a PROGRAD mediante reposição da vaga no futuro acordada, mesmo que com servidor de outro cargo);

1 estagiário.

REAL / ATUAL: 3 assistentes, sendo 2 pessoas fixas 1 servidora de SA de forma temporária

## Dificuldades:

- Quadro reduzido de servidores;
- Férias e licenças dos servidores (direitos);
- Necessidades de treinamentos ou outras atividades que afastam os servidores do atendimento presencial;
- Coberturas ocasionais por servidores de SA prejudicam as atividades do setor e caracterizam situação de trabalho inadequada;
- Jornada de trabalho de um dos servidores de SBC é reduzida e em horário que não compreende todo o horário de atendimento;

## Alternativas possíveis (atendimento):

- Reforço momentâneo do quadro de servidores de SBC até que o quadro fixo seja atendido, mesmo que parcialmente → não se sustenta;
- Unificação com a Secretaria do CMCC → houve incompatibilidade da forma de trabalho dos setores e o custo-benefício está sendo avaliado;
- Redução do horário de atendimento para menos horas mas com um horário fixo garantido de atendimento → conversão da secretaria em Posto de Atendimento Avançado;
- Flexibilidade do horário de atendimento, com ampliação do horário de atendimento para o noturno, mas com o entendimento de que em contingências a secretaria estará fechada mediante aviso, quando possível.

## Alternativas possíveis (procedimentos):

- Automatização do atendimento em rotinas mais simples → exemplo, chave para sala de reunião sempre estará disponível no escaninho do docente, com mais cópias da chave;
- Utilização plena dos escaninhos para entrega e recebimento de documentos → os documentos não seriam mais retirados na secretaria, nem os que são apenas para assinatura e devolução;
- Com o novo modelo de escaninho os alunos podem depositar diretamente nos escaninhos sem a necessidade de interface da secretaria;
- Utilização de armários guarda-volumes para entregas que não caibam nos escaninhos;
- Apoio de servidores de SA por telefone e outros canais;

Algumas das alternativas funcionam bem para os docentes do bloco B.

## **Espaço para discussão e sugestões dos professores**



## Proposta de encaminhamento:

Em um primeiro momento, até que a situação da força de trabalho seja melhorada com o reforço de servidores e estagiários novos, que os docentes de SBC optem por uma das duas alternativas apresentadas, em caráter de teste e com acompanhamento, ou sugiram uma alternativa melhor:

- Redução do horário de atendimento para menos horas mas com um horário fixo garantido de atendimento → conversão da secretaria em **Posto de Atendimento Avançado**;
- **Flexibilidade do horário de atendimento**, com ampliação do horário de atendimento para o noturno, mas com o entendimento de que em contingências a secretaria estará fechada mediante aviso, quando possível.

Com a adoção desta medida espera-se atender boa parte dos anseios dos docentes e não será criada situação que cause um descontentamento com os servidores TAs do centro, que não seriam afetados significativamente.



UFABC

Obrigado!