



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Ensino a Distância

OFÍCIO Nº 039/2019/SEAD/UFES

Vitória (ES), 25 de abril de 2019.

Ao Diretor do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DDP/PROGEP)
Alexandre Severino Pereira

Assunto: Manifestação sobre os Relatórios das condições de trabalho e da avaliação pelos usuários

Senhor Diretor:

1 Em atendimento ao OFÍCIO Nº 74/2019/Progep/Ufes, em que foram encaminhados os Relatórios das condições de trabalho e da avaliação pelos usuários 2018, ação integrante do Programa de Avaliação de Desempenho dos servidores técnico-administrativos em educação da Ufes (Resolução nº 30/2010-CUn/Ufes), com vistas a evidenciar as áreas que precisam de intervenção e, dessa forma, direcionar o trabalho dos gestores de cada unidade em relação à melhoria dos serviços, dos processos de trabalho, do desenvolvimento institucional, das condições socioambientais e da qualidade de vida dos servidores técnico-administrativos, vimos apresentar as providências e as ações executadas/a serem executadas pela SEAD, a fim de atender às melhorias desejadas.

2 Quanto ao Relatório das condições de trabalho do Programa de Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnico-administrativos em Educação da Ufes, relativo à unidade SEAD, num quantitativo de 20 respondentes, do total de 23 aptos a participar da avaliação, ficou evidenciado que as inadequações/poucas adequações que figuram na Tabela 1 tiveram índice maior de 50% nos indicadores Ventilação, Distribuição de banheiros e Espaço para refeição e descanso.

3 Nos comentários/sugestões registrados quanto a esses indicadores destacaram-se: Ventilação (ambiente sem circulação de ar, somente por meio de ar condicionado, sem ventilação natural e sem janelas, acentuado pelo mofo das paredes causado por infiltrações provenientes de goteiras que danificam documentos e equipamentos sobre as mesas), Distribuição dos banheiros (apenas um banheiro feminino e um masculino e em locais inadequados pela proximidade com a cozinha) e Espaço para refeição e descanso (espaço próximo aos banheiros com mau cheiro devido à limpeza precária, além da fila para uso do aparelho de micro-ondas e falta de espaço para descanso).

4 Ações executadas:

5 A SEAD situa-se no térreo do Teatro Universitário da Ufes, numa estrutura antiga e sem condições de ampliação ou reformas. Esta estrutura agrega laboratório de *design* instrucional, estúdios para webconferências, suporte logístico e de manutenção do sistema de rede e

equipamentos, sala de tutoria, além da gerência e secretarias dos cursos e projetos. Já foram feitos vários empenhos e desenhos de algumas possibilidades por parte dos gestores desta Secretaria junto à Administração Central da UFES de transferir as instalações da SEAD para outro espaço físico desta IPES, mas até o momento nada foi possível.

6 Em razão das limitações desse espaço físico, o que foi feito até o momento para oferecer melhores condições de trabalho aos servidores e estagiários que nela atuam encontra-se no limite da impossibilidade. No entanto, e enquanto a transferência das instalações da SEAD não se configura, a SEAD tem buscado, de forma imediata, desenvolver ações que minimizem os problemas descritos neste Relatório, conforme se seguem: Ventilação: foi providenciada a aquisição de novos aparelhos de ar condicionado, com manutenção permanente, e empenho junto à Prefeitura Universitária para solução do vazamento constante, proveniente do Teatro Universitário, que traz mofos às paredes, acentuando intensamente a condição ruim do ar no interior da SEAD. Não menos importante, foi realizada uma ação significativa para adoção do consumo de recursos naturais no ambiente, com a substituição de lâmpadas fluorescentes por 84 de LED. Distribuição dos banheiros: adaptação de um corredor feito com parede de PVC na entrada das portas dos banheiros, deslocando a saída para a lateral da cozinha, minimizando a proximidade entre esses dois ambientes. Espaço para refeição e descanso: considerando que não se trata de um refeitório nem espaço de descanso, porém, sim, de uma pequena cozinha/copa como espaço de convivência que possa propiciar aos servidores condições de realizarem seus lanches, quando assim julgarem necessário, foi feita uma adequação do espaço físico do ambiente da cozinha/copa e a aquisição de uma geladeira, um forno de micro-ondas e filtros de água. Para minimizar a “fila no uso do micro-ondas” foi sugerido que os usuários, de comum acordo, façam um rodízio consciente e responsável do uso comum desse espaço.

7 Ação a ser realizada:

8 Encaminhar à Administração Central da Ufes documento indicando as fragilidades apontadas no Relatório das condições de trabalho da SEAD, que indicam basicamente problemas na infraestrutura do prédio em que se localiza a SEAD, reforçando a necessidade de mudança de sede para outros espaços físicos desta IPES ou mesmo a construção de nova sede.

9 Quanto ao Relatório da avaliação pelos usuários, referente ao ciclo 2018, relativo à unidade SEAD, apresentamos, na sequência, o plano de ações saneadoras, contendo manifestação dos gestores desta Unidade sobre os aspectos demonstrados; a partir dos dados coletados junto aos servidores e usuários, bem como as providências a serem adotadas pela SEAD; visando ao saneamento e à consequente melhoria “do atendimento das expectativas dos usuários dos serviços prestados e a propiciar a gestão da melhoria dos serviços, dos processos e do desenvolvimento institucional”.

PLANO DE AÇÕES

O total de respondentes foi de 50 entrevistados e as categorias pesquisadas foram as que se seguem, nas colunas à esquerda, cujos respectivos resultados da avaliação média, numa escala de um (1) a cinco (5), assim se apresentaram e são transcritos nas colunas dispostas à direita:

| INDICADOR | CONCEITO |
|--------------|----------|
| 1-local | 3,81 |
| 2-contato | 3,89 |
| 3-tratamento | 3,91 |

| | |
|-------------------------|------|
| 4-tempo | 3,70 |
| 5-informações | 3,83 |
| 6-prazos e horários | 3,64 |
| 7-soluções de problemas | 3,67 |
| 8-limpeza e conforto. | 4,02 |

Diante da média relativa de notas, os gestores da SEAD concebem que os indicadores foram avaliados entre os conceitos de “regular” para “bom”; compreendendo, portanto, que não há ações a serem executadas para sanar nenhum dos indicadores. No entanto, entendem que deverão empenhar-se, cada vez mais, para melhorá-los qualitativamente.

Especificamente em relação às “*considerações relevantes sobre o atendimento*”, os gestores da SEAD/UFES posicionam-se da forma que se segue, em relação àquelas de caráter negativo e que carecem de providências, com vistas a que sejam sanadas no reordenamento do processo de oferta dos cursos executados no âmbito da política de EaD desta Universidade:

| Unidade | Consideração | Ação a ser empreendida pelos gestores da SEAD/UFES com vista ao saneamento da “consideração” registrada. |
|---------------------------------------|--|---|
| Colegiado do Curso de Letras/Italiano | <i>“[...] Deficiência apenas na infraestrutura - banheiro com descarga estragada, sem sabonete líquido ou álcool para higienização das mãos. Polo Alegre”.</i> | Entrar imediatamente em contato com a Coordenação do Polo-UAB de Alegre para notificá-la da “consideração” registrada, para que busque meios de solucioná-la junto à Prefeitura Municipal de Alegre, haja vista o Polo UAB referido pertencer a essa cidade e o Prefeito e a Secretária de Educação serem seus mantenedores, e, de igual modo, parceiros da UFES e do MEC na oferta dos cursos EaD desta Universidade, ofertados naquela instância acadêmica. |
| Colegiado do Curso de Letras/Italiano | <i>“Necessário que a equipe passe a ouvir/analisar sugestões e principalmente as reclamações dos alunos, pois devido a esse fato ocorreram desistências do Curso. A equipe gestora vem lidando como se fosse ditadura, nada de receptividade.”</i> | Os gestores da SEAD darão ciência desse registro à Coordenação do Curso, com vistas a que seja analisado, na expectativa de que, caso seja procedente, essa “consideração” seja analisada e reordenada. Na hipótese de numa próxima avaliação o registro desta “consideração” for recorrente, os gestores da SEAD, que têm representação no Colegiado de Curso, levarão o registro a essa esfera, visando a que seja apreciado naquela instância, e conseqüentemente sanada. |
| Colegiado do Curso de Letras/Italiano | <i>“Algumas dúvidas não foram esclarecidas”.</i> | Julgamos importante o registro da “consideração”, todavia, a compreendemos de forma bem genérica, pois não fica claro quem não esclareceu as dúvidas do(a) respondente; ou seja: foi o Tutor Presencial no Polo, foi o Tutor a Distância no AVA, foi a Secretaria ou Coordenação do Polo, do Curso? No entanto, os gestores da SEAD e do Curso deverão apreciar esse registro, posto que; de acordo com HOUAISS, as acepções do termo “dúvida” pressupõem: “certo tipo de problema ou dificuldade”, “incerteza entre confirmar ou negar um julgamento ou a realidade de um fato”, “falta de crença; ceticismo”, [...] “receio |

| | | |
|---|---|--|
| | | <i>de fazer algo” etc...</i> |
| Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD | <i>“O atendimento é ótimo em todos os setores. Em relação ao Curso foi tudo ótimo, a única parte que não foi legal foi a troca de quatro coordenadores durante o período do Curso, o que acarretou em vários contratemplos”.</i> | Os gestores da SEAD e a Direção do Centro de Educação envidaram esforços coletivos, que culminaram no atendimento à demanda registrada. Atualmente, o Curso possui uma Coordenação contínua, determinada, consequente, que visa à permanente melhoria qualitativa de sua integralização pelos estudantes. |
| Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD | <i>“[...] muitas vezes o retorno esclarecendo dúvidas é demorado. Na verdade me refiro às questões enviadas por e-mail, as quais em algum momento não obtive respostas ou com muitas delongas para serem respondidas [...]”.</i> | Os gestores da SEAD apresentarão a consideração registrada à Coordenação e à Secretaria do Colegiado de Curso, para que, em conjunto, desenvolvam estratégias que agilizem as intercomunicações por e-mail com os estudantes, num prazo considerado de 24h, de conformidade com o que preconizam os fundamentos e princípios da EaD. |
| Colegiado do Curso de Pedagogia - SEAD | <i>“Melhor esclarecimento nas respostas e formas de se fazer atividades e um tempo maior para realizar atividades. Mais cooperação.”</i> | A consideração será levar ao Colegiado do Curso em referência e será apreciada por seus integrantes. |
| Colegiado do Curso de Química - SEAD | <i>“Como a SEAD é a unificação dos colegiados de CEE há divergência de informações prestadas pelos servidores, devido à experiência nos colegiados quando eram divididos por curso. Precisam unificar as informações e acabar com o achismo.”</i> | Os gestores da SEAD e da Secretaria Única de Cursos empenhar-se-ão juntos aos servidores dessa esfera, visando, cada vez mais, à unificação de rotinas, de procedimentos e de informações prestadas aos estudantes e aos usuários em geral. |
| Secretaria de Ensino a Distância - SEAD | <i>“Atendimento do setor é bom, mas não é relevante para o que realmente importa, que é o aprendizado e organização do Curso em si, que é, em ambos os casos, perto do nulo.”</i> | Na “consideração” registrada, há referência à SEAD, mas não especificamente a um curso identificável. A manifestação pareceu-nos tratar-se mais de uma “insatisfação” que de uma crítica direta, que mereça especial atenção quanto ao planejamento de ações para saná-la. |

Atenciosamente,

MARIA JOSÉ CAMPOS RODRIGUES
Secretária de Ensino a Distância SEAD/UFES