



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
GABINETE DA REITORIA

ANEXO II - Pesquisa de Satisfação do Usuário do Projeto-Piloto: Ampliação do Atendimento com Flexibilização da Jornada de Trabalho em (Unidade)

Nome completo: _____

E-mail: _____

Qual o seu perfil de usuário?

- Estudante
- Servidor(a) Técnico-Administrativo em Educação
- Servidor(a) Docente
- Terceirizado(a)
- Outros:

Com a flexibilização da jornada de trabalho dos servidores técnico-administrativos, em caráter de projeto piloto, os setores passaram a atender pelo período de 12 (doze) horas, ou mais, sem interrupção. Esse horário de atendimento facilitou o acesso aos serviços/demandas/informações prestados no interior do campus?

- Sim, totalmente
- Sim, parcialmente
- Indiferente
- Não
- Não se aplica/não sei responder

O horário de atendimento do setor piloto em que você buscou atendimento/informação está divulgado em local visível?

- Sim, totalmente
- Sim, parcialmente
- Não
- Não se aplica/não sei responder



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
GABINETE DA REITORIA

Os horários do(s) servidor(es) no setor piloto em que você buscou atendimento/informação estão divulgados e especificados individualmente?

- Sim, totalmente
- Sim, parcialmente
- Indiferente
- Não
- Não se aplica/não sei responder

Você encontrou em algum momento o setor fechado em horário previsto para atendimento ao público?

- Sim, totalmente
- Sim, parcialmente
- Indiferente
- Não
- Não se aplica/não sei responder

Você verificou melhora na qualidade do atendimento no setor em que buscou atendimento?

- Sim, totalmente
- Sim, parcialmente
- Indiferente
- Não
- Não se aplica/não sei responder

Caso você tenha sido atendido neste setor piloto em outro momento anterior ao projeto de flexibilização da jornada de trabalho dos servidores técnico-administrativos, na sua análise é melhor:

- Atendimento como era antes (08 horas em dois expedientes)
- Atendimento como está hoje (12 horas ininterruptas)
- Não se aplica/não sei responder



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
GABINETE DA REITORIA

Avaliação do atendimento. Responda de 1 a 5, sendo:

1 - Não satisfatório; 2 - pouco satisfatório; 3 – satisfatório; 4 - muito satisfatório; 5 - plenamente satisfatório; e X - não sei ou não quero opinar

AVALIAÇÃO	1	2	3	4	5	X
Informações disponíveis no site						
Facilidade de contato						
Agilidade no atendimento						
Canais de Atendimento						
Cordialidade						
Disponibilidade de atendimento presencial						
Disponibilidade de atendimento on-line						
Fluxo de atendimento (início e fim)						
Qualidade do atendimento ao público prestado como consequência a adesão do setor ao projeto-piloto estendido						
A ampliação do atendimento (atendimento por 12h ininterruptas) está sendo efetivada neste setor						
Informações disponíveis no site						
Facilidade de contato						
Agilidade no atendimento						
Canais de Atendimento						
Cordialidade						
Disponibilidade de atendimento presencial						



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
GABINETE DA REITORIA

Disponibilidade de atendimento on-line						
Fluxo de atendimento (início e fim)						
Qualidade do atendimento ao público prestado como consequência a adesão do setor ao projeto-piloto estendido						
A ampliação do atendimento (atendimento por 12h ininterruptas) está sendo efetivada neste setor						

Caso tenha optado pelos níveis não satisfatório, pouco satisfatório ou satisfatório, colabore justificando a sua resposta:

Com qual regularidade você faz uso do atendimento no setor:

- Muito frequente
- Frequentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Você utilizou o serviço durante o horário ampliado (antes das 8h; entre 12h e 14h; e após as 18h)?

- Sim
- Não



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
GABINETE DA REITORIA**

Caso tenha procurado a Unidade e **NÃO** tenha sido atendido, faça um relato do ocorrido. Para responder esta questão é necessário informar os seguintes dados:

- Tipo de serviço no setor ou nome do setor da tentativa de contato.
- Data e horário.
- Canal utilizado.

Caso você queira relatar algo que não foi questionado sobre o tema 'Avaliação do Atendimento', use este espaço:

Se desejar, use o espaço a seguir para registrar suas **CRÍTICAS, SUGESTÕES** ou **ELOGIOS**.

Agradecemos pela sua colaboração e participação na construção coletiva da política do projeto-piloto da Ampliação do Atendimento com Flexibilização da Jornada de Trabalho na Unifesspa!



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
GABINETE DA REITORIA

ANEXO III - PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO DO ATENDIMENTO AMPLIADO COM JORNADA FLEXIBILIZADA

UNIDADE: _____ SETOR/EQUIPE: _____

Horário de funcionamento oficial (atual):

Nº de horas diárias, atualmente, de atendimento

Número de servidores(as) TAEs no setor

Atividades técnicas após 18h?

Não Sim

Tipo de público

Externo (Sociedade, Outras Instituições) Interno (Comunidade Acadêmica)
 Misto (Externo e Interno) Nenhum (atividades internas)

Detalhamento das atividades de atendimento ao público e/ou funcionamento, por servidor, e com especificação das atividades realizadas após 18h:

Total do público acadêmico potencialmente atendido pelo setor:

(Universo total de membros do segmento da comunidade acadêmica que podem ser atendidos pelo setor, geralmente equivale ao total de alunos, professores e/ou técnicos da Unidade)

Alunos: _____ Professores: _____ Técnicos-administrativos em Educação: _____