



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

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



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: \_\_\_\_\_