



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
GABINETE DO REITOR  
AUDITORIA INTERNA**

**RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA  
INTERNA N° 01/2019**

**AUDITORIA DE FLEXIBILIZAÇÃO DE  
CARGA HORÁRIA**

## RESUMO

O presente Relatório de Auditoria refere-se à área de Gestão de Pessoal no macroprocesso Controle de frequência que atingiu 16 pontos na matriz de riscos da auditoria interna que embasou o PAINT 2019. Desta forma, o objetivo desta ação foi avaliar a concessão da jornada de trabalho flexibilizada em turnos contínuos para os servidores técnicos administrativos em educação da UFRB resultando nos seguintes achados e recomendações:

**ACHADO 1- Baixa demanda de chamados junto a COTEC, além do horário administrativo.** Identificou-se com base em relatórios de atendimento de chamados de TI que havia pequena demanda em horários diferentes do administrativo, não justificando a necessidade da flexibilização de horas. Além de verificar que não é considerado atendimento ao público as atividades de TI, conforme a IN 02/2018 SGP/MPOG.

### **Recomendação 20**

Que a Reitoria junto a CART reavalie a permanência da hora flexibilizada do Núcleo de Atendimento ao Usuário/ COTEC com vistas a se adequar aos normativos vigentes.

**ACHADO 2- Ausência de instrumento que proporcione avaliação quantitativa das demandas de atendimento ao público para todas as unidades com jornada flexibilizada.** Verificou-se que algumas unidades que possuem jornada flexibilizada na UFRB não conta com instrumento capaz de fornecer avaliação quantitativa das demandas de atendimento ao público e portanto não há como avaliar objetivamente a necessidade de permanência ou não do regime de flexibilização.

### **Recomendação 21**

Recomenda-se a implantação de controle eletrônico de atendimento ao usuário para quantificar os atendimentos nas unidades com jornadas flexibilizadas.

**ACHADO 3- Demanda de atendimentos ao público nas Bibliotecas supridas, em grande parte, por terceirizados.** Verificou-se que a maior parte da demanda dos atendimentos ao público das Bibliotecas eram supridas por terceirizados, denotando que uma possível reorganização do horário de trabalho dos servidores possa suprir a demanda dessas unidades.

### **Recomendação 22**

Recomenda-se revisão da flexibilização de horas de trabalho nas Bibliotecas da UFRB

**ACHADO 4- Fragilidade na avaliação e acompanhamento da concessão da flexibilização das horas trabalhadas.** Identificou-se que os relatórios emitidos pela CART não atendem plenamente aos requisitos previstos no normativo interno correlato.

### **Recomendação 23**

Recomenda-se a CART a utilização de instrumentos que permitam aferir de forma quantitativa os resultados obtidos com a ampliação do horário de atendimento das unidades com jornadas flexibilizadas.

## **1- INTRODUÇÃO**

A Auditoria teve como objetivo Avaliar a concessão da jornada de trabalho flexibilizada em turnos contínuos para os servidores técnicos administrativos em educação da UFRB, que faz parte da Ação 1- Gestão de Pessoal. O PAINT 2019, na sua matriz de riscos, evidenciou que o macro processo Concessão de benefícios e auxílios e controle de frequência obteve uma avaliação de risco alta (16), definindo a área como um dos macroprocessos da UFRB a serem auditados em 2019.

No entanto, para discriminação das ações de auditoria do ano em curso, foi definida a ação A.1- Auditar a concessão de benefícios e controle de frequência, a qual teria como foco específico a verificação da concessão do auxílio transporte. No entanto, como as providências em relação a área decorrente da auditoria realizada em 2018 ainda não foram implementadas em sua totalidade, definiu-se que tais resultados serão avaliados de forma mais completa no exercício de 2020, deste modo, o enfoque da ação de auditoria ficou somente no macroprocesso controle de frequência, sendo realizada auditoria na jornada de trabalho flexibilizada em turnos contínuos.

Para realização da auditoria foi feita consulta ao SIGRH de modo a listar as unidades e os servidores que possuem jornadas de trabalho flexibilizadas. Por conseguinte foram solicitados os processos de concessão desse tipo de jornada com vistas a avaliar o cumprimento da conformidade processual e dos critérios estabelecidos na legislação correlata para concessão.

Além disso, foi analisado, através do SIGRH, se o registro de ponto dos servidores dos meses de outubro e novembro está em consonância com o horário proposto no processo de concessão. Foi verificado também se existia servidores com cargo de direção ou função de confiança com jornada flexibilizada.

Para avaliar atuação da Comissão de acompanhamento e avaliação do regime de trabalho dos servidores técnicos administrativos da UFRB foram emitidas solicitações com vistas a verificar se a comissão tem atuando em conformidade com a resolução n° 01/2014 e 02/2014 do CONSUNI. Por fim, foi solicitada a COTEC informações sobre o registro dos atendimentos realizados pelas unidades avaliadas, ao que se verificou apenas o relatório de atendimento das bibliotecas e da COTEC com vistas a avaliar se a demanda por atendimento justifica a jornada flexibilizada.

## 2- RESULTADOS DOS EXAMES

Os exames de auditoria buscaram responder as seguintes questões de auditoria, as quais estão dispostas sob a forma de informações ou de achados no segundo capítulo deste relatório.

Quadro 01- Questões e achados de auditoria

Questão de auditoria	Resposta a questão de auditoria
1- Quantos servidores e quantas unidades possuem jornadas de trabalho flexibilizadas?	13 unidades e 101 servidores
2- Os processos de concessão de flexibilização de carga horária seguiram o rito processual adequado?	Sim, de modo geral os processos seguiram o rito processual estabelecido na resolução 01/2014 do CONSUNI.
3- Os processos de concessão de flexibilização atendem aos critérios estabelecidos pela legislação correlata?	Da análise da formalidade do processo, verificou-se que os processos atendem aos critérios estabelecidos na resolução do CONSUNI e no decreto. No entanto, a análise dos documentos, apesar do cumprimento da formalidade e dos trâmites processuais via documentos, não garante por si só que as unidades realmente possuam demandas de atendimento em turno contínuo.
4 – Há servidores com FG ou CD com jornada flexibilizada?	Dos 101 servidores com jornada flexibilizada, identificou-se 1 que é titular de FG 1 e 2 que são substitutos de FG 1.
5- Como é a atuação da Comissão de acompanhamento e avaliação do regime de trabalho dos servidores técnicos administrativos da UFRB?	De modo geral foi observada a necessidade de uma atuação mais objetiva, tanto na avaliação do processo de concessão, quanto na avaliação dos resultados da atuação após a implantação da jornada.
6- O registro de ponto dos servidores está em consonância com o quadro de horários do expediente das unidades com flexibilização de carga horária?	De modo geral, a maioria dos registros condiz com o horário proposto nos processos de concessão.
7- As demandas das unidades com flexibilização de carga horária justificam a necessidade de turno contínuo e trabalho ininterrupto?	Os dados do processo de concessão com o relatório de atendimento da unidade a priori, apresentam a demanda da unidade, no entanto, atualmente há a necessidade de um instrumento mais efetivo para acompanhar essa demanda.

Fonte: Dados da auditoria (2019)

O quadro 02 evidencia a relação das unidades que possuem jornadas flexibilizadas em turno contínuos e os respectivos processos de concessão.

Quadro 02- Unidades com jornada flexibilizada

UNIDADE	PROCESSO
COTEC	23007. 009687/2015-79
NUCLEO DE GESTÃO TÉCNICO ESPECÍFICO DO CAHL	23007.028474/2016-27
NÚCLEO DE GESTÃO TÉCNICO ESPECÍFICO DO CCAAB	23007. 00006541/2017-33
NÚCLEO DE BIBLIOTECA SETORIAL- GTA- CFP	23007. 00029832/2017-08
DIVISAO DE APOIO A COORDENAÇÃO ACADÊMICA DO CCS	23007.00023830/2015-35
NUCLEO DE GESTÃO TÉCNICO ESPECÍFICO CCS	23007. 00023391/2015-61
NÚCLEO DE BIBLIOTECA SETORIAL- GTA- CETENS	23007.008345/2018-84
NÚCLEO DE ACOMPANHAMENTO INTEGRADO AO ESTUDANT E- PROPAE	23007. 020470/2016-09
NÚCLEO DE BIBLIOTECA SETORIAL- GTA- CCS	23007. 011122/2017-13;
NÚCLEO DE BIBLIOTECA DE CRUZ DAS ALMAS	23007.021224/2017-47
NÚCLEO DE GESTÃO TÉCNICO ESPECÍFICO DO CCAAB	23007.023701/2016-28
NÚCLEO DE GESTÃO TÉCNICO ESPECÍFICO DO CFP	23007.00005829/2017-91
NÚCLEO DE GESTÃO TÉCNICO ESPECÍFICO DO CECULT	23007.00028597/2018-75

Fonte: SIGRH (2019)

De posse da listagem acima, foram solicitados a PROGEP o encaminhamento dos processos físicos para análise, de modo a verificar se seguiram o rito processual estabelecido nas resoluções de nº1/2014 e nº02/2014 do CONSUNI e se atendem aos critérios necessários para concessão estabelecidos pelo decreto nº 1590/1995 e nº 4836 de 2003 e Lei 8112/90, através de aplicação de *check-list*. Os resultados da análise estão dispostos no quadro 3.

### Quadro 03- Resultados da análise processual

Critério para concessão	Resultado da análise
Que tipo de serviço/atividade a unidade presta?	A maioria das unidades, a saber os núcleos de gestão técnico específico, realizam atividades de atendimento em balcão como confirmação e cancelamento de matrícula, abertura de processos e requerimentos, emissão de comprovante de matrícula, emissão de caderneta dentre outras atividades relacionadas a vida acadêmica dos docentes e discentes. Quanto as bibliotecas, os serviços referem-se em sua maioria a empréstimos, recebimento de materiais, emissão de nada consta e prestação de informações. Atendimento social e psicológico e apoio a realização de aulas práticas em disciplinas da graduação e pós graduação do CCAAB.
As atividades da unidade exigem atividades contínuas ou regime de turnos em período igual ou superior a 12 horas ininterruptas e atendimento noturno?	As justificativas que embasam a exigência tratam-se de funcionamento de cursos no turno noturno e antes das 8h e funcionamento no horário do almoço e a conseqüente ampliação da assistência técnica e acadêmica em horário que não impacte nas atividades dos discentes.
Qual a justificativa dada pelos responsáveis das unidades para extensão do horário de atendimento? A justificativa é baseada em dados estatísticos de atendimento, dados históricos das rotinas diárias e distribuição das atividades de atendimento e administrativas?	As justificativas em sua maioria tratam-se da extensão do atendimento para os horários em que a universidade está em funcionamento, principalmente no tocante aos alunos do curso noturno e atendimento ao aluno em horário diferente do horário de aula. No entanto não é baseada em dados estatísticos ou históricos, mas somente em relatórios de atendimento elaborados manualmente ou emitidos do pergamum no caso das bibliotecas. Apenas o núcleo técnico específico do CCAAB apresentou gráficos, número de laboratórios, número de atendimentos e número de disciplinas atendidas.
Há a indicação de quais servidores fariam o atendimento ao público e de quais servidores da unidade fariam atividade administrativa?	Os processos não informam quais os servidores atuam em atendimento ao público e quais os que atuam em atividade administrativa..
A atividade principal dos servidores com jornada flexibilizada é atendimento ao público ou serviço de natureza técnico burocrática?	Os processos não fazem distinção da atividade exercida pelo servidor. No entanto, na listagem das atividades das unidades é possível identificar demandas de caráter administrativo, que são originadas das próprias requisições.
Quem são os usuários do serviço?	Docentes e discentes em sua maioria.
Há prejuízo para a atividade decorrente de sua interrupção? Quais os prejuízos causados por um atendimento que fosse interrompido no meio do expediente?	O processo não deixa claro quais seriam os prejuízos decorrentes da interrupção da atividade no horário de almoço, por exemplo. Mas das justificativas dadas na exposição de motivos os prejuízos seriam o não atendimento dos usuários no horário que a unidade não funciona, principalmente nos centros que possuem cursos noturnos, pois os estudantes chegam para as aulas e as unidades já estão fechadas. O Núcleo de gestão técnico específico do CCAAB informa que o funcionamento em horário administrativo impacta negativamente no andamento das atividades experimentais e de apoio nas aulas práticas.
Qual a demanda por atendimento no setor? Quantos indivíduos são atendidos diariamente, semanalmente, mensalmente?	De acordo com o fluxo de atendimento constante nos processos a demanda por atendimento é diária, no entanto os relatórios apresentados comporta as demandas antes da implantação do turno contínuo, ou seja, com o horário padrão da universidade de 08h as 17h. A análise atual da demanda dos setores evidenciou a necessidade de revisão das justificativas para concessão devido a baixa demanda por atendimento em horário diferente do administrativo e a falta de utilização

Fonte: Dados da auditoria (2019)

## 2.1 ACHADOS DE AUDITORIA

### **ACHADO 1- Baixa demanda de chamados junto a COTEC, além do horário administrativo.**

A jornada flexibilizada no Núcleo de Gestão de Atendimento ao Usuário da COTEC teve início no dia 05 de agosto de 2016, com portaria publicada no Boletim de Pessoal da UFRB Nº 129/2016, com horário de atendimento das 07h as 22h. O setor possui quatro servidores trabalhando em Turnos Contínuos. De acordo com o relatório de avaliação da CART – Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Regime de Trabalho dos Servidores Técnico Administrativo, enviado em julho de 2019 à Reitoria da UFRB, o público atendido por esse Núcleo é exclusivamente formado por servidores (técnico-administrativos e docentes) não havendo atendimento a discentes.

Com base nos dados de atendimento enviados pela COTEC em resposta a Solicitação de Auditoria nº 74/2019 foi analisado o atendimento realizado nos anos de 2017, 2018 e 2019, pelos servidores da unidade que estão em jornada flexibilizada, onde foi constatado poucas aberturas de chamados a partir das 17h, como pode ser observado no quadro 4.

**Quadro 4- Atendimento realizado de 2017 a 2019**

<b>Ano</b>	<b>Total de chamados</b>	<b>Chamados a partir das 17h</b>
2017	766	23 ou <b>3% do total</b> . (A maioria dos chamados ocorreu pouco depois das 17h e antes das 18h. Exceto 3 chamados: 1 registrado a meia noite; outro às 22h31min.; e outro às 20h42min. e demais chamados.)
2018	461	19 ou <b>4% do total</b> .
2019	402	6 ou <b>1,5% do total</b> (Destes apenas 3 foram depois das 19h: um às 19h27min; outro às 20h43min e outro às 20h12min – todos registrados no mesmo dia)

Com base nas informações apresentadas no quadro 4 identificou-se que não há demanda noturna, e portanto desnecessidade de trabalho noturno, pois só se configura trabalho noturno aquele que ultrapassa às 21h, conforme §1º, artigo 3º do Decreto nº 1.590/2005 da Casa Civil atualizado pelo Decreto 4.836/2003.

Ademais, além de possuir baixa demanda de atendimento após as 17h, que justifique o atendimento ao público em horário noturno e por 12 horas ininterruptas, a

Instrução Normativa de nº 02/2018 emitida pela Secretaria de Gestão de Pessoas do Ministério de Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, no art. 18, dispõe que :

*Art. 18. Considera-se atendimento ao público o serviço prestado diretamente ao cidadão que exijam atividades contínuas em regime de escalas ou turnos, em período igual ou superior a doze horas ininterruptas.*

***Parágrafo único. Não se considera atendimento ao público as atividades regulares dos órgãos e entidades que tratem:***

*I - de Planejamento e de Orçamento Federal;*

*II - de Administração Financeira Federal;*

*III - de Contabilidade Federal;*

*IV - de Controle Interno do Poder Executivo Federal;*

*V - de Informações Organizacionais do Governo Federal - SIORG;*

*VI - de Gestão de Documentos de Arquivo - SIGA;*

*VII - de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC;*

***VIII - de Administração dos Recursos de Informação e Informática - SISP;***

*IX - de Serviços Gerais - SISG.*

Salvo melhor juízo, a Núcleo de Gestão de Atendimento ao Usuário da COTEC se enquadra como uma unidade de Administração de recursos de Informação e Informática, que a priori não poderia ter regime de turnos ou escalas em período igual ou superior a 12(doze) horas ininterruptas em função de atendimento ao público, tendo em vista que a interpretação da IN 02/2018 é que o serviço de TI não se enquadra como de atendimento ao público.

De todo modo, o fato de não atender aos discentes, público usuário da Instituição, não se vislumbra que essa unidade realize atendimento ao público. Afinal, conforme relatório da CART o público alvo do atendimento são os docentes e técnico-administrativos membros da Instituição os quais demandam dos serviços de TI no horário administrativo, conforme verificado nos dados apresentados pelo sistema de atendimento de 2017 a 2019.

### **Manifestação da Reitoria**

*Em relação a este achado da Auditoria, o qual constata a **BAIXA A DEMANDA DE CHAMADOS JUNTO À COTEC**, além do horário administrativo, destaca-se que o público atendido pelo Núcleo de Gestão de Atendimento ao Usuário é composto exclusivamente por servidores técnico-administrativos e docentes, e inexistência de*

*atendimento a discentes. De fato, as demandas do Núcleo em questão limitam-se ao atendimento de servidores da Instituição, contudo, tendo em vista as disposições da Resolução CONSUNI nº 01/2014, em seu Art. 1º, é considerado **público usuário**:*

*Pessoas ou coletividades internas ou externas à universidade que usufruam direta ou indiretamente dos serviços por ela prestados, conforme dispõe o art. 5º, da lei nº 11.091/2005.*

*Ainda referindo-se ao achado 1, e tendo em vista os dados analisados pela Auditoria, em relação à unidade da COTEC com jornada flexibilizada, nos períodos de 2017, 2018 e 2019, e da constatação de baixo volume de chamados a partir das 17h, cabe uma retomada ao Art. 9º da Resolução CONSUNI 01/2014*

*A flexibilização para ajuste da jornada de trabalho, em turnos contínuos poderá ser adotada quando os serviços exigirem atividades contínuas de regime de turnos ou escalas, em período igual ou superior a doze horas ininterruptas, **em função do atendimento ao público ou trabalho em período noturno**, desde que atendidos os requisitos legais supracitados e autorizado pelo(a) Magnífico(a) Reitor(a), diante da redação dada pelo Decreto nº 4.836/2003.*

*Deste modo, não se mostra obrigatório o trabalho noturno, desde que o atendimento ao público de forma ininterrupta seja estritamente necessário. Todavia, não se afasta a necessidade de reavaliar a flexibilização a partir da implantação de um **programa de monitoramento e emissão sistemática de relatórios quantitativos**, com vistas a aferir a necessidade efetiva do regime de turnos contínuos em cada unidade.*

*O referido achado da Auditoria faz alusão a Instrução Normativa de nº 02/2018 emitida pela Secretaria de Gestão de Pessoas do Ministério de Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, no art. 18, o qual afirma que unidades relacionadas a Recursos de Informação e Informática – SISIP não se enquadram como desempenho de atividades de atendimento ao público.*

*Tendo em vista este apontamento, **será demandada à Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Regime de Trabalho dos Servidores Técnico Administrativo – CART uma re-análise dos parâmetros legais no que tange a concessão do regime de turnos contínuos em unidades cujas atividades estejam relacionadas à Tecnologia da Informação.***

*A reavaliação realizada pela CART deverá ser submetida à chancela da autoridade máxima da Instituição, que emitirá decisão final a ser acatada pela unidade.*

## ***PLANO DE AÇÃO PROPOSTO PELA REITORIA***

1. Solicitação junto à CART de re-análise dos parâmetros legais, precipuamente da **orientação emanada da Instrução Normativa N° 2/2018, em seu Art. 18**, no que tange à concessão do regime de turnos contínuos em unidades cujas atividades estejam relacionadas à Tecnologia da Informação;
2. **Implantação de programa de monitoramento e emissão sistemática de relatórios quantitativos, com vistas a aferir a necessidade efetiva do regime de turnos contínuos em cada unidade.**

### **Análise da Auditoria Interna**

Depreende-se da manifestação da Reitoria o entendimento de que apesar de não haver constatação de trabalho noturno há atendimento ao público usuário e necessidade de atendimento ininterrupto, porém chama-se a atenção para a demonstração do quadro 4 do achado 1, em que se apresenta dados de que o atendimento se concentra até às 17h, portanto menos de 12h após o início da jornada informado que é às 7h, ou seja, demonstra-se aí além da baixa demanda noturna a conseqüente ausência de demandas por **12 horas ininterruptas**. Desta forma, não se trata apenas da demanda noturna.

Ademais, conforme plano de ação apresentado pela Reitoria reconhece-se a necessidade de revisão do normativo interno de concessão de flexibilização de horas no âmbito a UFRB de modo alinhar a normativo superior, qual seja a IN 02/2018 SGP/MPOG, que lista dentre as atividades que não configuram atendimento ao público, as atividades de TI.

Diante do exposto, a auditoria interna monitorará o cumprimento do plano de ação a partir da recomendação a seguir.

### **Recomendação 20**

Que a Reitoria junto a CART reavalie a permanência da hora flexibilizada do Núcleo de Atendimento ao Usuário/ COTEC com vistas a se adequar aos normativos vigentes.

### **ACHADO 2- Ausência de instrumento que proporcione avaliação quantitativa das demandas de atendimento ao público para todas as unidades com jornada flexibilizada.**

A Resolução n° 01/2014 do CONSUNI estabelece que para implementação da jornada de trabalho em turnos contínuos a unidade deve apresentar relatório detalhado

dos fluxos de atendimento do público-alvo com a temporalidade mínima de um mês, constando dias, horários e identificação dos usuários atendidos. No entanto, da análise processual foi verificado que o relatório é manuscrito, de forma genérica, constando assinatura dos usuários a medida que o serviço é prestado, o que o torna frágil.

Diante disso, foi solicitada a COTEC, por meio da Solicitação de Auditoria nº 74/2019, registros via sistema referentes ao atendimento realizado pelas unidades com jornadas de trabalho flexibilizada do período de 2017 a 2019. Sendo informado que a COTEC utiliza sistema próprio para registros das solicitações de atendimento, e a Biblioteca possui o sistema *pergamum* para registro de atendimentos, empréstimos e devoluções. No entanto, as demais unidades que possuem hora flexibilizada não possuem sistema que registre dados sobre atendimento ao discente, ao público externo ou apoio ao professor na sala de aula.

Ademais, o Coordenador da COTEC, em resposta a Solicitação de Auditoria nº 74/2019, indicou que seja avaliado o uso de um sistema para registro de atendimento ao público para essas unidades que não possuem um controle eletrônico dos atendimentos, tal sistema encontra-se disponível e pode ser requisitado para avaliação junto a COTEC.

Conforme informação apresentada pela COTEC, essa solução permite contabilizar os atendimentos realizados por essas unidades, possibilitando a identificação do dia, horário e usuário que foi atendido e, portanto, uma análise objetiva da quantidade de indivíduos atendidos e o fluxo de maior atendimento após a implantação da jornada de turno contínuo, permitindo assim uma melhor avaliação da concessão da hora flexibilizada, tendo em vista que a justificativa para concessão deve ser baseada em dados estatísticos de atendimento, dados históricos das rotinas diárias e distribuição das atividades de atendimento e administrativas.

No entanto, na análise processual constatou-se que as justificativas em sua maioria tratam-se da necessidade de extensão do horário de atendimento para que contemple todo o período de funcionamento da Universidade, principalmente no tocante aos alunos do curso noturno e atendimento ao aluno em horário diferente do horário de aula, bem como atendimento em horário de almoço (após 12h e antes das 14h). No entanto, tais argumentos não encontram respaldo legal para justificar a redução da jornada, visto que se há a necessidade de funcionamento em horário diverso do administrativo, cabe a UFRB alterar o horário de atendimento, sem necessariamente culminar na redução da jornada, visto que manter a unidade em funcionamento por período superior ao horário administrativo não traduz a necessidade de se manter um

atendimento contínuo e ininterrupto, a reorganização dos horários de atendimento e o redimensionamento de pessoal podem atender essa demanda.

Ademais, verifica-se no relatório de avaliação da CART uma análise mais voltada para verificação do alcance da qualidade de vida dos servidores e a melhora da qualidade do atendimento sem a apresentação de dados quantitativos que justifiquem a flexibilização que é o suprimento de uma possível demanda de atendimento em horários não contemplados pelo horário administrativo.

Além disso, as justificativas apresentadas não são baseadas em dados estatísticos ou históricos, mas somente em relatórios de atendimento elaborados manualmente ou emitidos do *pergamum*, que no caso das bibliotecas, apresenta um volume considerável de atendimento virtuais, aqueles realizados via internet e que dispensam a intermediação de uma pessoa. Apenas o Núcleo Técnico Específico do CCAAB apresentou gráficos, número de laboratórios, número de atendimentos e número de disciplinas atendidas.

Um sistema também permite uma análise e construção de relatórios acerca da demanda por atendimento no setor, a quantidade de indivíduos atendidos diariamente, semanalmente e mensalmente, por exemplo, e permite mensurar os períodos de maior concentração de atendimento no setor. Portanto, com exceção da biblioteca central, biblioteca setorial e COTEC, há a necessidade de mensuração quantitativa do atendimento das demais unidades para justificar a hora flexibilizada.

### **Manifestação da Reitoria**

*No que se refere ao Achado 2, o qual refere-se à **inexistência de ferramenta que possibilite uma avaliação quantitativa acerca das demandas de atendimento ao público em todas as unidades com jornada flexibilizada**, pontuamos que, de fato, as determinações da Resolução nº 01/2014 do CONSUNI, condicionando a implementação de turnos contínuos à apresentação de relatório detalhado dos fluxos de atendimento do público-alvo com a temporalidade mínima de um mês, constando dias, horários e identificação dos usuários atendidos não vem sendo atendida em todas as unidades que adotam o regime de turnos contínuos.*

*Deste modo, far-se-á necessária a implantação de programa de monitoramento nas unidades que ainda não possuem, e emissão sistemática de relatórios quantitativos, com o propósito de verificar a necessidade do regime de turnos contínuos em cada unidade contemplada.*

*O Achado 2 suscita ainda que a mera necessidade de funcionamento da Universidade em horário diverso do administrativo não justifica a redução da jornada. Segundo a Auditoria, a manutenção de funcionamento da unidade por período superior ao horário administrativo não se reflete na necessidade de se manter um atendimento contínuo e ininterrupto, de modo que uma reorganização dos horários de atendimento e o redimensionamento de pessoal poderiam atender essa demanda.*

*Em relação a essa ponderação, defendemos a necessidade de se reavaliar os motivos que deram causa à concessão regime, atentando à possibilidade de readequação dos horários e reestruturação de cada unidade, sem que seja necessário a redução da carga horária de trabalho.*

*No que tange às análises da CART, presentes em seus relatórios, que dão conta da busca pela melhoria de qualidade de vida dos servidores decorrente da implantação dos turnos contínuos de trabalho, nos posicionamos em defesa da questão de que melhores condições de vida, bem-estar e satisfação dos servidores refletem positivamente na própria qualidade dos serviços prestados. Entendemos, contudo, que esta justificativa não respalda legalmente a implantação do regime, sendo necessária, à priorie, a salvaguarda do interesse público e a efetiva necessidade atendimento ao público ininterruptamente.*

*O apontamento de que, no caso específico das bibliotecas, cujos relatórios de atendimento são gerados pelo pergamum, existe um volume significativo de atendimentos virtuais, realizados via internet e dispensando necessidade de atuação direta do servidor, sinalizamos a efetiva necessidade de revisão da indispensabilidade de concessão do regime de turnos contínuos.*

#### **PLANO DE AÇÃO PROPOSTO PELA REITORIA**

- 1) Determinar uma ação conjunta da PROGEP e CART no que tange à viabilidade de readequação dos horários e reestruturação de cada unidade, sem que seja necessária a redução da carga horária de trabalho. **A resolução não trata dessa possibilidade, porém, institucionalmente, tendo em vista que a Reitoria é o órgão executivo da administração superior, responsável pelo planejamento, coordenação, supervisão, avaliação e controle da Universidade, conforme trata o Art. 29 do Estatuto da UFRB, deve-se fazer possível esse tipo de ação conjunta visando a eficiência administrativa e a melhor locação dos bens públicos, aí incluída a otimização da força de trabalho.**

- 2) Implantar programa de monitoramento e emissão sistemática de relatórios quantitativos, com vistas a aferir a necessidade efetiva do regime de turnos contínuos em cada unidade;
- 3) Reavaliar se o atendimento eletrônico, prestado nas unidades das bibliotecas, supri a necessidade de manutenção de turnos contínuos de trabalho.
- 4) Solicitar à COTEC que apresente a esta Reitoria e à CART as diretrizes e funcionalidades do Programa de controle específico para registro de atendimento ao público nas unidades com horas flexibilizadas, disponível para uso na Instituição conforme informado, bem como a viabilidade técnica de sua implantação nas unidades que não possuem mecanismos de controle eletrônico de atendimento. Após análise pela CART do referido programa, sua implantação será submetida à decisão do dirigente máximo da Instituição.

#### **Análise da Auditoria Interna**

Conforme manifestação da Reitoria a partir do achado 2 verifica-se “a necessidade de se reavaliar os motivos que deram causa à concessão regime, atentando à possibilidade de readequação dos horários e reestruturação de cada unidade”, concordando-se com o apontamento do achado quanto a necessidade de monitoramento quantitativo das demandas de modo a se verificar a manutenção, ou não, do regime flexibilizado.

Diante do exposto, a auditoria seguirá monitorando o cumprimento do plano de ação por meio da recomendação a seguir.

#### **Recomendação 21**

Recomenda-se a implantação de controle eletrônico de atendimento ao usuário para quantificar os atendimentos nas unidades com jornadas flexibilizadas.

#### **ACHADO 3- Demanda de atendimentos ao público nas Bibliotecas supridas, em grande parte, por terceirizados.**

Com base nos relatórios gerados pelo *Pergamum*<sup>1</sup>, fornecidos pela COTEC, foram analisados o fluxo de atendimento das bibliotecas, com vistas a avaliar se a demanda dessas unidades justifica a necessidade da flexibilização das horas de trabalho,

---

<sup>1</sup> Pergamum é o sistema informatizado de empréstimo e devolução de livros utilizado pelas Bibliotecas da UFRB.

bem como o funcionamento ininterrupto de 12 horas. Ressalta-se que o sistema Pergamum contempla apenas os registros de atendimento, atividade que justifica a flexibilização de horas. Portanto, se consideraram nessa verificação apenas os horários e demandas das atividades de empréstimos, renovações e devoluções de livros, mesma atividade e sistema que serviu de base para o pedido de concessão da flexibilização de horas.

Da verificação identificou-se que na maioria das Bibliotecas o atendimento ao público é feito em grande volume pelos terceirizados e que do total de atendimentos registrados no sistema o maior montante é realizado virtualmente. Ademais, o volume de atendimento realizado após às 18h é baixo com relação ao total. Tal fato é demonstrado já no processo de solicitação da flexibilização quando da apresentação dos relatórios de atendimento do pergamum.

Abaixo é possível visualizar a análise individualizada do atendimento nas bibliotecas de Cruz das Almas, de Santo Antonio de Jesus, Amargosa e Feira de Santana, unidades que possuem jornada flexibilizada de horas.

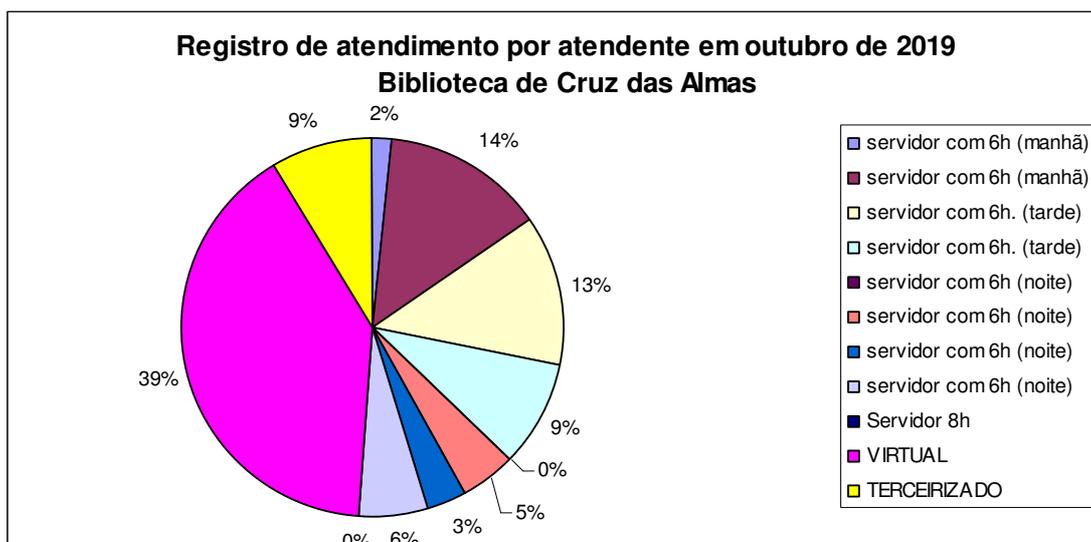
### **Cruz das Almas**

Avaliando os atendimentos registrados no Pergamum nos meses de outubro e novembro de 2019, nota-se que o volume de atendimento via internet é considerável (39% em outubro/19 e 45% em novembro/19 do total de atendimentos de cada mês) e que com base no horário de trabalho dos atendentes, os que trabalham pela manhã e pela tarde (das 8h até 18h) são os que mais atendem figurando com percentuais acima de 9% do total de atendimentos. Já os servidores que atuam a noite (das 16h às 22h) apresentam percentual igual ou inferior a 6% do total de atendimentos mensais.

Além disso, identificou-se que há funcionário terceirizado, que possui horário administrativo de trabalho (manhã e tarde) atuando na Biblioteca de Cruz das Almas no período verificado (outubro e novembro/2019). Chama-se a atenção para o fato que em outubro era apenas um terceirizado apresentando volume de atendimento equivalente aos dos servidores e que em novembro/2019 agregou mais um terceirizado que apenas diluiu o percentual de atendimento entre os atendentes.

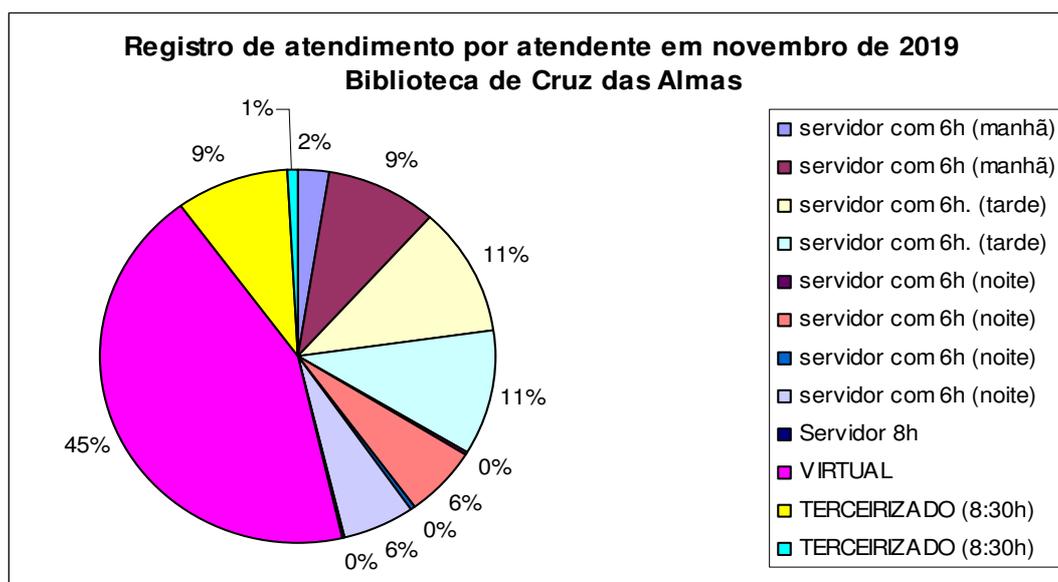
Os gráficos 01 e 02, apresentam os percentuais de atendimento, por atendente, nos meses de outubro de 2019 e novembro de 2019, respectivamente, comprovando as informações citadas acima.

Gráfico 01



Fonte: Elaborado pela Auditoria Interna com base nos dados do Pergamum encaminhados pela COTEC.

Gráfico 02



Fonte: Elaborado pela Auditoria Interna com base nos dados do Pergamum encaminhados pela COTEC.

O volume de atendimento total em cada um desses meses e a verificação do percentual de atendimento por atendente leva a necessidade de reflexão por parte da gestão quanto a necessidade de redimensionamento de pessoal alocado nesse setor. Pois de acordo com os números do Pergamum aparenta ser desnecessário o grande número de servidores no atendimento e ainda contar com a presença de terceirizado, considerando que o maior volume dos atendimentos foi feito de forma virtual.

Ressalta-se que a Auditoria comparou esses dados com os anos de 2017 e 2018 e a percepção é a mesma, o atendimento é maior durante a tarde e via internet reforçando

o entendimento de que a frequência de atendimento noturno é muito baixa e, portanto pode vir a ser sanada por meio de uma reorganização de horário de atendimento que contemple os horários de funcionamento da UFRB.

### **Santo Antonio de Jesus**

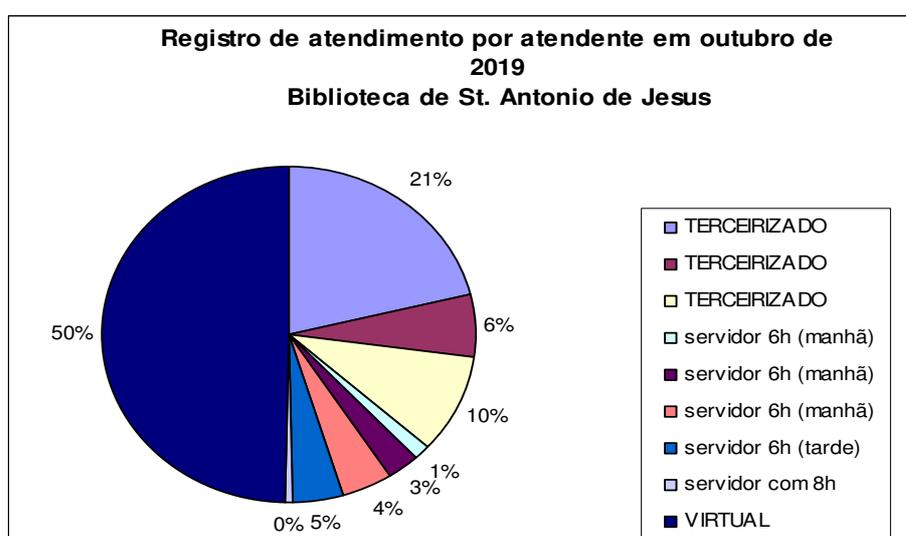
Considerando o volume de atendimentos e o horário de trabalho dos servidores registrados no processo de concessão da flexibilização, denota-se que o maior fluxo de atendimento é no horário administrativo (8h às 17h).

Além disso, dos 8 atendentes atuantes na biblioteca de Santo Antonio de Jesus em outubro/2019 e dos 9 atendentes no mês de novembro/2019, 3 são terceirizados e estes são responsáveis pelo maior volume de atendimento presencial, resultando em 37% em outubro de 2019 e 46% em novembro de 2019, a soma do percentual de atendimento realizado pelos terceirizados. E o atendimento via internet figura com 50% em outubro/2019 e 47% em novembro/2019.

Assim como no caso da Biblioteca de Cruz das Almas, estes números geram a necessidade de reflexão para a Gestão quanto ao redimensionamento dos servidores alocados na biblioteca de Santo Antonio de Jesus, bem como quanto a real necessidade da flexibilização do horário de trabalho, visto que os terceirizados possuem carga horária semanal de 44h e dão conta de quase a metade dos atendimentos, sendo que a outra metade é feita de forma virtual. Os servidores com redução de carga horária atuando no atendimento ao público representam juntos um percentual mínimo (13% em outubro/2019 e 7% em novembro/2019).

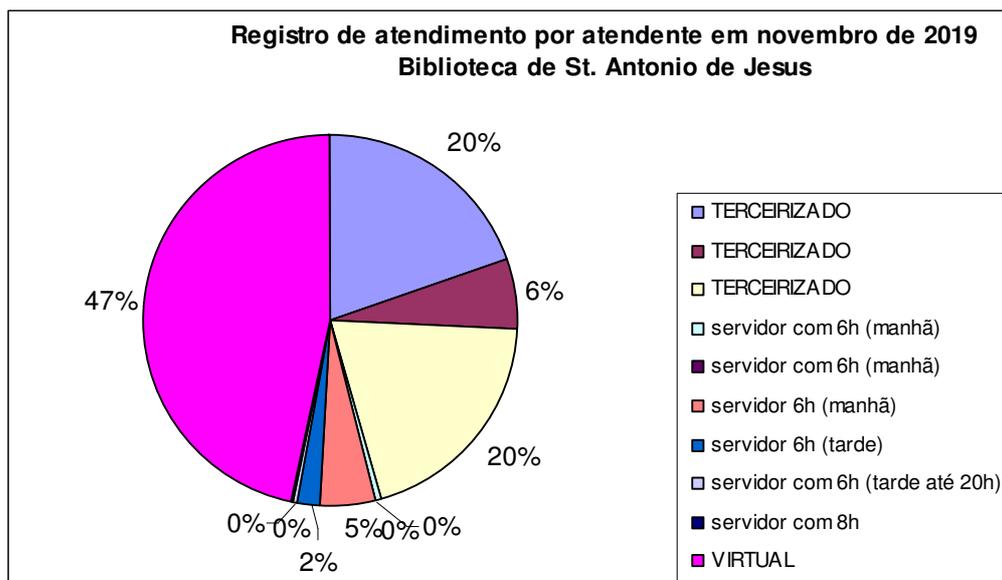
Segue abaixo os gráficos 03 e 04 que apresentam os percentuais por atendente:

Gráfico 03



Fonte: Elaborado pela Auditoria Interna com base nos dados do Pergamum encaminhados pela COTEC.

Gráfico 04



Fonte: Elaborado pela Auditoria Interna com base nos dados do Pergamum encaminhados pela COTEC.

Ademais, a contratação de terceirizado em horário de trabalho administrativo para o atendimento ao público com vistas a suprir a força de trabalho nessa atividade só reforça a necessidade de verificação apurada quanto a manutenção da flexibilização de horas, afinal considerando a atividade de empréstimo e devolução de periódicos como principal atividade relacionada ao atendimento ao público de uma biblioteca, depende desses resultados que o servidor reduziu a demanda de atendimento ao público para realização de outras atividades, que em sendo internas/ técnicas não justificam a hora flexibilizada.

### **AMARGOSA**

Semelhantemente a situação da biblioteca de Santo Antonio de Jesus, a biblioteca de Amargosa supre sua demanda principal (empréstimo, renovação e devolução de livros) de atendimento ao público com a atuação dos terceirizados que atuam em horário administrativo.

Em verificação do espelho de frequência dos meses de outubro e novembro de 2019, dos servidores lotados nessa biblioteca identifica-se que não há rigor no cumprimento do quadro de horário pré-fixado para os três servidores em flexibilização de horas, por exemplo: o servidor escalado para o horário das 7h às 13h apresenta um pouco mais da metade dos registros em horário diverso a esse (50% em outubro e 60% em novembro); o servidor escalado para o horário noturno esteve em férias durante grande parte do mês de outubro (25 dias) e não se identificou na frequência dos demais

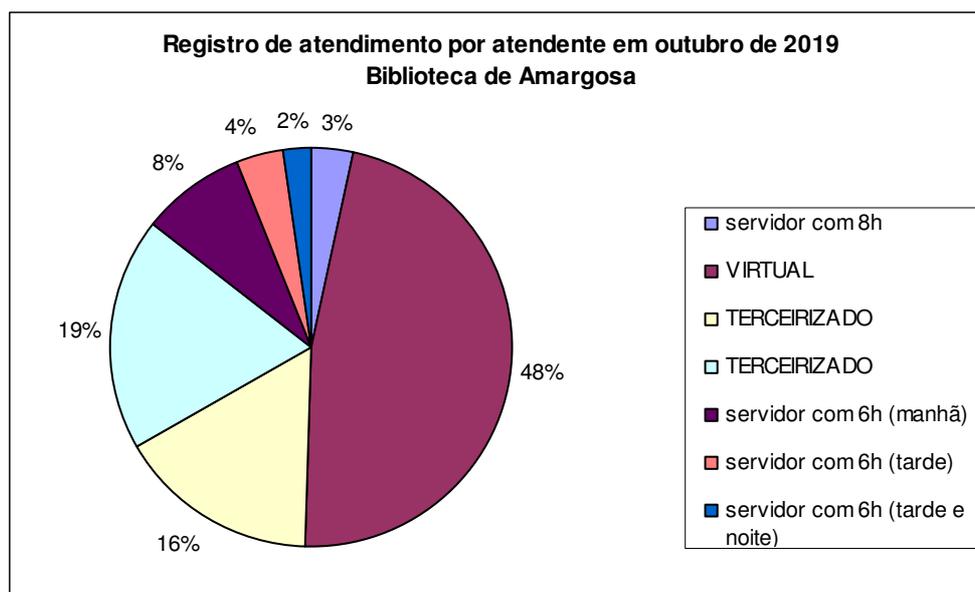
a cobertura rigorosa desse horário, apenas em 5 dias o servidor do turno matutino trabalhou em horário noturno no mês de outubro/2019 e o chefe da unidade supriu outros 5 dias.

No entanto, destaca-se que não foi encontrado do SIGRH o registro da frequência do servidor escalado para cobrir o turno vespertino, fato que não nos permite afirmar se este supriu a lacuna do horário noturno ou não. Ainda assim, no mês de novembro apenas em um terço (1/3) dos registros de frequência do servidor da escala noturna cumpriu esse horário, apresentando a maior parte dos registros de frequência no turno matutino, não identificando na frequência registrada pelos demais servidores o suprimento pleno desse horário de trabalho, ou seja, de acordo com as frequências verificadas os demais servidores permaneceram no seu turno de trabalho.

Importante esclarecer que tal fato não implica no não cumprimento das 6h diárias, porque os mesmos cumprem às 6h de trabalho, porém está em desacordo com a proposta aprovada em processo de concessão da flexibilização da hora, que propunha a cobertura do horário acadêmico (das 7 às 22h), portanto, deixar de cumprir o horário de abertura e fechamento compromete a justificativa da necessidade de extensão do horário de atendimento. Diante disso, faz-se necessária uma revisão quanto a necessidade de permanência da flexibilização da hora para esta unidade, sobretudo no que diz respeito ao horário disponibilizado para o atendimento ao público.

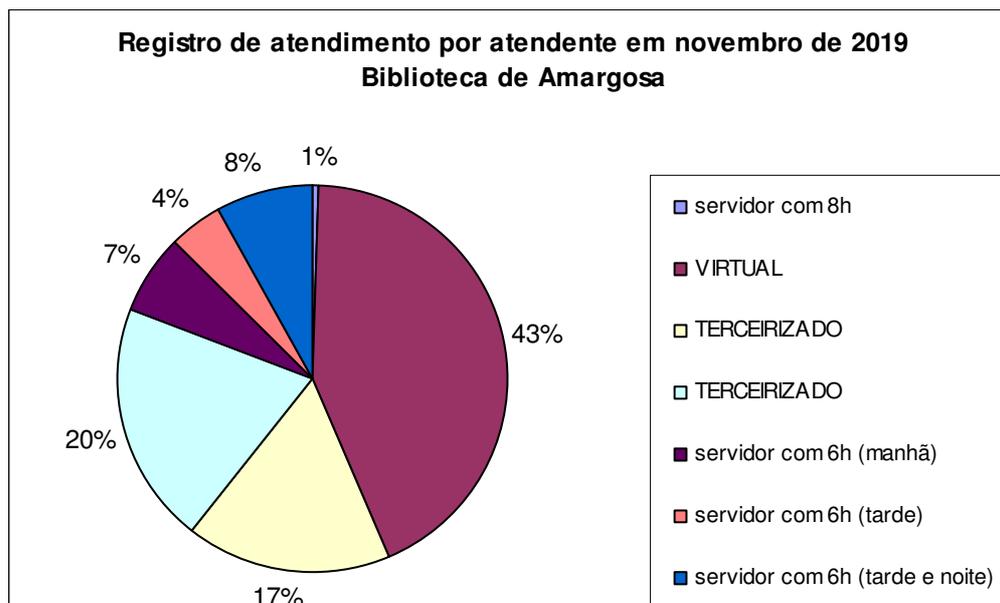
Segue abaixo os gráficos 05 e 06 que apresentam os percentuais por atendente:

Gráfico 05



Fonte: Elaborado pela Auditoria Interna com base nos dados do Pergamum encaminhados pela COTEC.

Gráfico 06



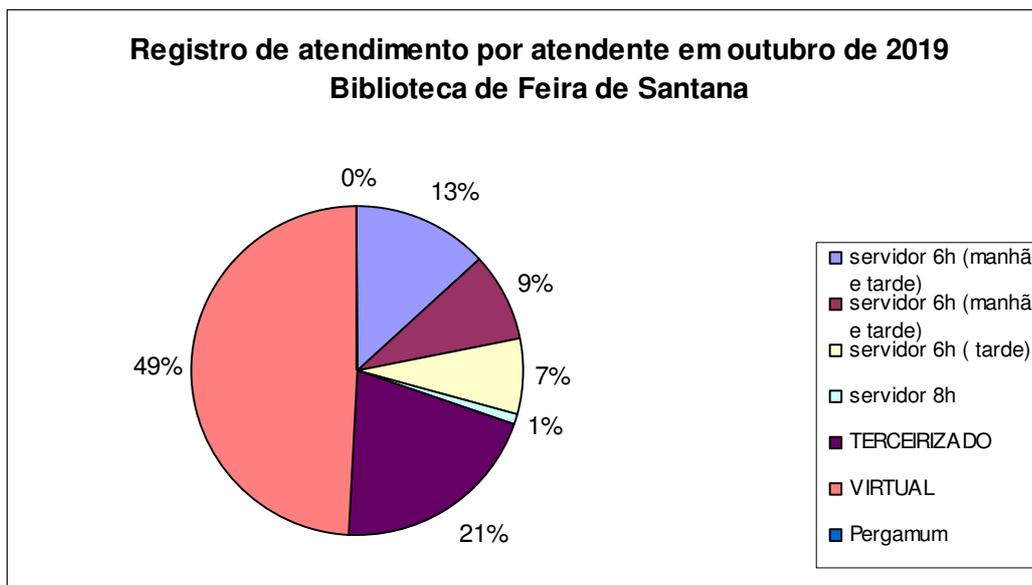
Fonte: Elaborado pela Auditoria Interna com base nos dados do Pergamum encaminhados pela COTEC.

Notas-se pelos gráficos apresentados que somados, os atendimentos feitos pelos terceirizados e virtualmente resultam em 83% em outubro e 80% em novembro. O percentual de atendimento restante, encontra-se dividido entre os 3 servidores com hora flexibilizada e é igual ao percentual de atendimento de apenas um terceirizado.

### **FEIRA DE SANTANA**

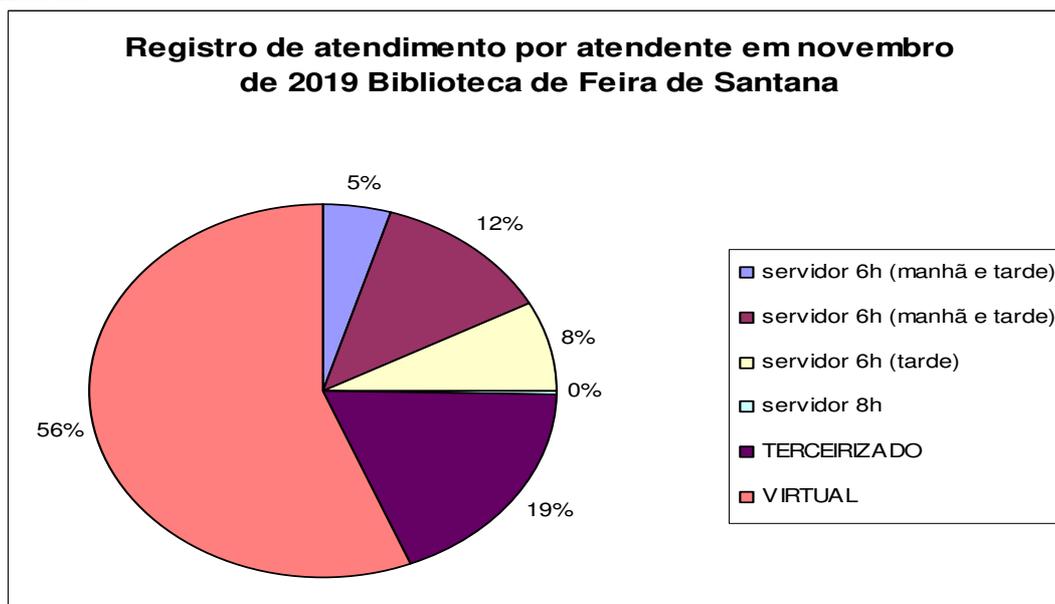
Semelhante aos outros Centros o maior volume de atendimento ao público registrado no pergamum é realizado pelo terceirizado (21% do total no mês de outubro/2019 e 19% do total em novembro/2019). Da mesma forma, o volume de atendimentos via internet representam pouco ou mais da metade do total de atendimentos registrados no pergamum, conforme por ser verificado nos gráficos 07 e 08.

Gráfico 07



Fonte: Elaborado pela Auditoria Interna com base nos dados do Pergamum encaminhados pela COTEC.

Gráfico 08



Fonte: Elaborado pela Auditoria Interna com base nos dados do Pergamum encaminhados pela COTEC.

Assim como acontece nas bibliotecas de Santo Antonio de Jesus e Amargosa, o terceirizado, que trabalha 8h30min por dia, figura no pergamum com alto percentual de atendimentos ao público (21% em outubro/2019 e 19% em novembro/2019) volume que chega próximo a somatória do percentual de atendimentos realizados pelos 3 servidores que atuam em horário flexibilizado (29% em outubro/2019 e 25% em novembro/2019).

Destaca-se que um dos critérios para concessão desse tipo de jornada ininterrupta é o prejuízo causado a atividade decorrente de sua interrupção. Um outro

critério é que no momento da concessão não deve haver generalização para todos os servidores da unidade, mas sim apenas àqueles que trabalham com atendimento ao público, de modo a evitar a concessão desse tipo de jornada a servidores que realizam serviços administrativos ou de natureza técnico burocrática que não envolve atendimento ao usuário, que pode ser o serviço realizado pelos servidores que realizaram poucos atendimentos no período auditado.

Ademais, caso o serviço realizado pelos servidores que possuem hora flexibilizada está relacionada ao atendimento ao usuário, porém não é registrado em sistema que permita a mensuração objetiva do volume da demanda atendida, faz-se necessário buscar meios de computar tais atendimentos de forma eletrônica como forma de comprovação de realização dessa atividade.

O Acórdão nº 5.847/2013-1ª Câmara o TCU exige que sejam expostos o quantitativo de servidores, a função e as atividades específicas realizadas de modo a evitar a concessão a servidores que realizam atendimento a demandas internas e de prestação de informação ao público em geral. No entanto, considerando as demandas de empréstimos, renovação e devolução de livros como a principal atividade relacionada a atendimento ao público, os exames revelaram que a maioria dos atendimentos são realizados pelos terceirizados ou pela internet, o que suscita a necessidade de reavaliação das justificativas que embasaram a concessão.

### **Manifestação da Reitoria**

*O Achado 3 aborda uma questão muito relevante do ponto de vista da implantação de turnos contínuos de trabalho. Nesse quesito, a Auditoria realiza um robusto levantamento de atendimentos por servidor lotado em cada unidade de biblioteca, em todos os campus da Universidade, especificando percentuais e elencando por categorias de efetivos e terceirizados.*

*De fato, o quantitativo de terceirizados deve ser considerado no momento da concessão do regime de turnos contínuos, e deve ser reavaliado regularmente, a fim de se verificar a necessidade de permanência dos motivos que justificaram a concessão do regime e a real necessidade de manutenção do mesmo.*

*Não obstante o Achado 3 da Auditoria tenha evidenciado um volume considerável de servidores terceirizados, especificamente nas unidades das bibliotecas, deve-se considerar que o período analisado não retrata a realidade atual, visto que não contempla a redução significativa de servidores dessa categoria ocorrida em janeiro de 2020, frente*

*ao corte orçamentário e conseqüente redução de postos de trabalho. Sendo assim, as medidas já adotadas devem apontar para um cenário diferente daquele analisado pela Auditoria.*

### **PLANO DE AÇÃO PROPOSTO PELA REITORIA**

- 1) Realizar um levantamento do quantitativo de servidores terceirizados nas unidades contempladas pela flexibilização de horas, reavaliando o impacto do trabalho desses servidores na necessidade de permanência do regime.

### **Análise da Auditoria Interna**

Destaca-se da manifestação da Reitoria importante informação quanto a redução do quantitativo dos terceirizados em janeiro de 2020, considerando que a amostra analisada pela auditoria foi referente aos meses de outubro e novembro de 2019, esta Auditoria Interna concorda com a Reitoria quanto a necessidade de verificar se com essa redução permanece a necessidade de flexibilização das horas. Diante disso, tece-se a recomendação a seguir como forma de monitorar o cumprimento do plano proposto.

### **Recomendação 22**

Recomenda-se revisão da flexibilização de horas de trabalho nas Bibliotecas da UFRB

### **ACHADO 4- Fragilidade na avaliação e acompanhamento da concessão da flexibilização das horas trabalhadas.**

A Resolução n° 01/2014 do CONSUNI criou a comissão de Acompanhamento e Avaliação do Regime de Trabalho dos Servidores Técnico (CART), a qual foi regulamentada pela Resolução n°02/2014 também do CONSUNI.

Conforme art.4 da Resolução n° 02/2014 é competência da CART receber processo de solicitação de flexibilização de jornada de trabalho em Turnos Contínuos e analisar se a unidade organizacional solicitante preenche os requisitos necessários à implementação e manutenção da jornada de trabalho flexibilizada.

Da análise dos processos de concessão, verificou-se que em sua maioria a comissão realiza análise e indica a aprovação, no entanto, posteriormente são encontradas, pela PROGEP e pelo Gabinete da Reitoria, falhas processuais e de cumprimento de critérios, que só são sanadas após o parecer da Reitoria, o que faz com

que a unidades insiram documentos adicionais que não constavam na instrução processual inicial.

Tal análise cabe a CART, restando ao Gabinete da Reitoria apenas autorizar ou não, pois a análise da Comissão deve oferecer os subsídios necessários à decisão do Reitor, através da verificação da instrução dos elementos que compõem o processo, análise da pertinência da solicitação, análise da demanda e da suficiência de quantitativo de servidores na unidade, dentre outros critérios.

A Resolução nº 02/2014 também estabeleceu que compete a essa Comissão a realização de visitas periódicas as unidades a fim de assegurar o cumprimento da Resolução. É atribuição da Comissão também apresentar ao final de um ano de implantação em cada setor, avaliação quanto à viabilidade de permanência do regime de trabalho em turnos contínuos, bem como possíveis aspectos a serem ajustados, e para tanto, deverá considerar os resultados obtidos em relação aos critérios que determinaram sua autorização.

A avaliação deve ser feita, conforme art. 18 Resolução nº 01/2014, através de pesquisa de opinião com os usuários do serviço e com os servidores com jornadas flexibilizadas. Além disso, podem ser utilizadas ocorrências realizadas junto a CART e outros instrumentos para a aferição dos resultados obtidos com a ampliação do horário de atendimento.

Diante de tal atribuição, a comissão realizou a primeira avaliação em três setores, a saber: NUGAS/COTEC, NUGTESP/CCAAB e NUGPAV/CSO, em 2019. A avaliação se deu através da aplicação de questionários a gestão administrativa do setor, aos servidores em jornada flexibilizada e ao público atendido no setor, atendendo a orientação de realizar pesquisa de opinião. Contudo, não se verificou no relatório uma avaliação quantitativa, como por exemplo, demanda versus suficiência do quantitativo de servidores, bem como demanda em horários extra o administrativo (antes das 8h e após as 17h) para servir de comprovação dos elementos aprovados no processo de concessão.

Esclarece-se que a unidade NUGPAV/CSO avaliada pela comissão não compôs a amostra dessa Auditoria, pois foi extinta no segundo semestre de 2019, logo após emissão do Relatório de Avaliação da CART e antes da abertura dessa Ação de Auditoria, portanto não figurando mais no SIGRH.

Considerando que a análise realizada foi puramente qualitativa, tendo sido avaliado a motivação da equipe; a melhoria do clima organizacional; o remanejamento de servidores; a qualidade de vida; possibilidade de resolução de problemas particulares, dentre outros critérios. Embora a Resolução não estabeleça de forma específica essa avaliação quantitativa, há a menção de utilização de outros instrumentos para aferição de resultados

obtidos com a ampliação do horário de atendimento, bem como a manutenção da justificativa utilizada para concessão, visto que o critério principal deve ser: quando os serviços **exigirem** atividades contínuas de regimes de turnos ou escalas, em período igual ou superior a doze horas ininterruptas, em função de atendimento ao público ou trabalho no período noturno, sendo necessária a comprovação **objetiva do preenchimento desses requisitos**.

Ademais, com base na resposta à Solicitação de Auditoria nº 75/2019, apresentada pelo presidente a época da CART, a Comissão não possui um controle das unidades que estão com horário flexibilizado, dependendo, portanto de informação repassada pela Progep para proceder com as avaliações, fato que utiliza para justificar a demora em proceder com as avaliações. Alegando ainda a demora para publicação no Boletim de Pessoal das unidades que tiveram autorização da concessão da hora flexibilizada. Entende-se que a Comissão deveria ser cientificada pelo Gabinete quanto a autorização da concessão da flexibilização com vistas a contribuir com o acompanhamento da CART.

Além disso, a Comissão suspendeu o processo de avaliação de 6 unidades que estava em andamento devido a necessidade de substituição de 3 membros que tiveram seu mandato vencido. Tal processo segue suspenso aguardando a publicação da portaria de constituição da nova Comissão que até a conclusão desse Relatório ainda não tinha sido publicada.

Por todo o exposto, confirma-se a fragilidade na avaliação e acompanhamento da concessão da flexibilização das horas trabalhadas pelos servidores técnicos administrativos.

### **Manifestação da Reitoria**

*Neste tópico, o relatório da Auditoria constatou a existência de falhas processuais identificadas posteriormente à emissão dos relatórios a CART, indicando fragilidade na construção desses relatórios, bem como baixo nível de detalhamento e análise superficial dos processos encaminhados para a avaliação da Comissão.*

*A Auditoria pontuou, ainda, a competência da Comissão para realização de visitas periódicas às unidades com o objetivo de assegurar o cumprimento da Resolução nº 2/2014, bem como apresentação, ao final de um ano de implantação, em cada setor, de avaliação quanto à viabilidade de permanência do regime de trabalho em turnos contínuos, além de eventuais ajustes que se façam necessários ao pleno funcionamento da unidade e à correta finalidade do regime de flexibilização.*

## ***PLANO DE AÇÃO PROPOSTO PELA REITORIA***

- 1) Designar de nova composição para a Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Regime de Trabalho dos Servidores Técnico Administrativo – CART, tendo em vista o término da vigência da Portaria nº 1.110/2017, com convalidação dos atos até dezembro/2019, através da Portaria 16/2020;
- 2) Determinar à CART que cumpra a Resolução nº 2/2014, no que se refere a realização de visitas periódicas para verificação dos serviços submetidos à flexibilização de horas;
- 3) Realizar, anualmente, pesquisa de opinião, atendendo a critérios quantitativos, através de questionários a serem aplicados junto à gestão administrativa de cada setor, aos servidores com jornada flexibilizada e ao respectivo público atendido na unidade, de modo a se aferir a demanda por atendimento, correlacionando a disponibilidade de servidores e a necessidade de funcionamento além do horário administrativo.
- 4) Reestruturar o formato de relatório emitido pela CART, de modo que passe a ser integrado por critérios objetivos, quantitativos, padronizados e legalmente previstos, com vistas ao cumprimento dos pressupostos expressamente previstos para a implantação de jornada flexibilizada serviços, quais sejam: serviços que exijam atividades contínuas de regimes de turnos ou escalas, em período igual ou superior a doze horas ininterruptas, em função de atendimento ao público ou trabalho no período noturno;
- 5) Reestruturar o fluxo dos processos, de modo que a CART seja imediatamente informada da decisão e providências requeridas por esta Reitoria e possa, então, proceder ao acompanhamento e controle da unidade subordinada a regime de flexibilização, atribuição expressamente prevista no regulamento.

### **Análise da Auditoria Interna**

A manifestação e plano de ação da Reitoria expressam a concordância com os apontamentos do achado e a conseqüente necessidade de ações que visem correção das fragilidades de acompanhamento da concessão da flexibilização de horas. Desta forma, segue a recomendação a seguir para que seja possível monitorar o cumprimento do plano de ação proposto.

### **Recomendação 23**

Recomenda-se a CART a utilização de instrumentos que permitam aferir de forma quantitativa os resultados obtidos com a ampliação do horário de atendimento das unidades com jornadas flexibilizadas.

Cruz das Almas, 22 de maio de 2020

Aline Barbosa de Oliveira  
2323921  
Assistente em Administração

Siméa Azevedo Brito Borges  
Auditora  
Chefe da Auditoria Interna