



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC**

**NOTA DE AUDITORIA Nº 3/2023 - AUDIN (11.01.17)**

**Nº do Protocolo: 23006.019636/2023-75**

**Santo André-SP, 05 de setembro de 2023.**

**Destino(s):**

- a) Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas (PROAP);
- b) Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE); e
- c) Reitoria

**Assunto:** Tratamento de Denúncia sobre possíveis irregularidades no processo de atendimento ininterrupto (jornada 30h) da equipe da Psicossocial.

Tendo em vista a denúncia de NUP nº. 23546.010294/2023-11, encaminhada pela Ouvidoria ao e-mail da AUDIN em 22/06/2023, durante a análise preliminar do conteúdo denunciado, das respostas encaminhadas pela PROAP e SUGEPE, necessárias para emissão do juízo de admissibilidade sobre a referida demanda, seguem as considerações realizadas pela Auditoria Interna (AUDIN).

O teor da denúncia é sobre possível descumprimento ao previsto pela legislação em vigor (art. 3º, do Decreto nº. 1.590/1995, redação dada pelo Decreto nº. 4.836/2003) pois, por diversas vezes, o serviço se encontraria indisponível ao público da UFABC dentro de seu horário de atendimento, das 9 às 21h.

O denunciante alega que *"[...]a Seção Psicossocial permanece por longos períodos com a porta fechada e, portanto, com o atendimento interrompido [...]"*, e que a *"[...]interrupção programada todas as semanas viola frontalmente o dispositivo legal que autorizou a implantação da jornada de 30h semanais para os servidores da área. Isto é, se a interrupção é programada, todos os envolvidos sabem, inclusive seus gestores, que o atendimento não é, de fato, ininterrupto[...]".* E ainda complementa que *"[...]a frequente interrupção nesse atendimento por parte da Seção Psicossocial viola o dispositivo legal que disciplina o regime de trabalho estabelecido para a área[...]".*

Apurou-se em análise preliminar registrada em Formulário de Registro de Demandas - FRD na AUDIN ora anexado que, além de a Seção Psicossocial não estar devidamente constituída e organizada, de fato, houve e há interrupções no que seria o "atendimento direto ao cidadão".

Em visitas à seção em 30/06/2023 e 03/07/2023, após algumas tentativas frustradas em razão da sala fechada, em conversa informal com duas servidoras que lá se encontravam por volta das 13h30, foi possível comprovar que realmente não há o completo cumprimento da norma vigente, visto que são apenas 4 (quatro) servidores dedicados na Psicossocial atualmente,

sendo 2 no Campus Santo André e 2 no Campus SBC. E desses dois alocados em Santo André, apenas um é profissional de saúde apto a realizar atendimento, sendo o outro administrativo, que estão presentes no horário compreendido entre 9 e 16h. O atendimento no Campus SBC não foi apurado, haja vista não ser objeto da denúncia, mas fica o alerta para os riscos que possam ocorrer por lá também.

Os fatos apresentados pelas servidoras demonstraram a necessidade de uma avaliação por parte da Reitoria, responsável pela aprovação dos pareceres produzidos pela Comissão Permanente de Apoio à Flexibilização de Jornada (CAF), bem como pela própria PROAP quanto à permanência da situação da "Psicossocial" com número insuficiente de servidores (as) aptos a prestar o atendimento à comunidade da UFABC, em desacordo com a legislação vigente.

Além desse apontamento, é preciso se atentar para o que a PROAP vem considerando como "atendimento": mesmo as atividades fora do local (da sala destinada a atendimentos). Verificou-se que não é raro o equívoco em relação ao conceito de "atendimento" previsto no art. 3º, do Decreto nº. 1.590/1995 (Redação dada pelo Decreto nº. 4.836/2003). A própria Controladoria-Geral da União (CGU), em um Relatório de Avaliação sobre Jornada Flexibilizada nas Instituições Federais de Ensino Superior - IFES, constatou como uma das causas estruturais das fragilidades encontradas exatamente a *"interpretação indevida quanto ao conceito de atendimento ao público"*.

Na referida avaliação da CGU, é ressaltado que o caráter de excepcionalidade da flexibilização da jornada de trabalho também é frisado pelo Ministério da Educação (MEC) no Ofício Circular nº 05/2012-DIFES/SESu/MEC e que, muitas vezes, o entendimento errôneo advém dos gestores, de que o termo "atendimento ao público" (do caput do art. 3º do Decreto nº 1.590/1995) poderia se referir a qualquer público, interno ou externo, não se levando em consideração o caráter restritivo da lei. A CGU esclarece que a definição de "atendimento ao público" do art. 3º do Decreto nº 1.590/1995 deve ser interpretado de forma restrita, diferente do conceito trazido no art. 5º, inciso VII, da Lei nº 11.091/2005, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos cargos técnico-administrativos em educação, no âmbito das IFES, que define como "usuários" "[...]pessoas ou coletividades internas ou externas à Instituição Federal de Ensino que usufruem direta ou indiretamente dos serviços por ela prestados[...]". Os conceitos das normas entre "público" e "usuário" devem ser interpretados de maneira diferente, lembrando-se da excepcionalidade da flexibilização de jornada, ou seja, segundo a CGU, "[...]excluindo desse conceito servidores ativos e inativos, outros órgãos, fornecedores, entidades de classe entre outros[...]".

O relatório da CGU especifica ainda que, o conceito de atendimento a demandas internas é inerente a qualquer órgão da administração pública, mas sobre o requisito "em função de atendimento ao público", cabe destacar o entendimento trazido pela Nota Técnica (NT) nº 19.663/2018-MP, que submeteu à aprovação a IN MP/SGP nº 02/2018, cuja interpretação é clara de "atendimento ao público" como *"[...]os serviços prestados diretamente ao cidadão[...]".*

Para exemplificar o conceito, a CGU ressalta as diferenças do caso de atividades realizadas por servidor no balcão de uma biblioteca, que exigem atendimento direto e ininterrupto ao público, de um servidor que trabalha na catalogação do acervo da biblioteca, no mesmo

ambiente. E explica que, foi com base nesse entendimento que a IN MP/SGP nº 02/2018, em seu art.18, § único, apresentou o rol exemplificativo das atividades que não são consideradas como atendimento ao público: "[...]de planejamento e orçamento; de administração financeira; de contabilidade; de controle interno; de informações organizacionais; de gestão de documentos e arquivo; de pessoal; de informática; e de serviços gerais[...]". Assim, a CGU deixa claro que, "[...]os servidores que atuam nessas atividades não podem ter a jornada de trabalho flexibilizada em decorrência ao trecho do decreto que se refere ao "atendimento ao público", porque os serviços executados por eles não são prestados diretamente ao cidadão[...]".

Isso reforça a necessidade de um organograma, com o devido mapeamento dos processos, procedimentos e fluxos da "seção" Psicossocial, além de um planejamento das atividades a serem exercidas, pois pode ocorrer de, nem mesmo toda a área Psicossocial estar abrangida pela flexibilização de jornada, mas somente os servidores que, de fato, realizam o "atendimento direto ao cidadão", na devida interpretação do conceito.

Outro fator ressaltado pela própria PROAP é a grande quantidade de atividades/eventos/trabalhos em que a equipe ou parte dela teve de se ausentar da sala de atendimento. Segundo a PROAP, em menos de 1 (um) ano foram mais de 100 (cem) ocasiões. Entre agosto /22 a maio/23 foram 117 (cento e dezessete) ocasiões em que houve "[...]trabalhos externos, fora do local de lotação/atendimento[...]". Além disso, é preciso antever que os servidores lotados na equipe também podem ter necessidades de se ausentar, como licenças de saúde e /ou de ações de desenvolvimento/qualificação, como foi relatado pela PROAP que ocorreu com 3 (três) servidores da equipe no período. Ou seja, o número de 2 (dois) servidores (aptos a atendimentos de saúde) por Campus demonstra não estar sendo suficiente para a manutenção das 12h de atendimento ininterruptas. Pois se esses servidores se ausentam por diversas razões, em inúmeras vezes no decorrer do tempo, o atendimento direto (ao cidadão, na interpretação da CGU) já não estaria sendo realizado.

É importante ressaltar que não se pretende aqui menosprezar ou indicar a diminuição das atividades preventivas e ações socioculturais para prevenção de saúde mental oferecidas à Comunidade interna e à sociedade em geral. Ao contrário, por considerar tão relevantes essas ações, assim como as de atendimento direto, é que se recomenda que sejam revistos não só os fluxos e procedimentos, como também a quantidade de pessoal qualificado suficiente, de modo que sejam supridas todas as necessidades com a prestação do serviço com qualidade, sejam elas em eventos preestabelecidos e preventivos, sejam em momentos de crise, acolhimento individual e/ou agendados.

As evidências apontam que, atualmente, os atendimentos diretos (o de "portas abertas", ou que a PROAP intitula como "acolhimento individual") está ocorrendo somente em 1 (um) único dia na semana, por cerca de 4 (quatro) horas seguidas, como publicado no sítio eletrônico de Internet da PROAP em consulta realizada em 22/08/2023 "[...]Campus Santo André, Sala da Psicossocial: Bloco A, Térreo, Torre 1, Quarta-feira, das 10h às 14h e, Campus São Bernardo do Campo, Sala da Psicossocial: Bloco Delta, Térreo, Sala 21C, Quinta, das 16h às 20h [...]". Ou seja, somente 4 (quatro) horas semanais de atendimento direto não justificaria a flexibilização de jornada.

Apesar disso, a SUGPE esclareceu (Ofício nº. 1406/2023) que, "[...]não houve no último ano (de ago/22 a mai/23) registros ou indícios apontados/verificados nos controles de frequência

*(ou demais controles da Sugepe) que apontem possíveis inconsistências quanto à correta periodicidade de comparecimento ao trabalho dos servidores da Psicossocial[...]*".

Dessa forma, e no limite de nossa atuação para melhorar a gestão dos serviços prestados pela UFABC, recomendamos um esforço conjunto entre a PROAP e a Sugepe, apoiadas pela Reitoria, para:

1) elaborar estudo para readequação de pessoal na área Psicossocial, pois diante das manifestações e documentações apresentadas, observou-se que a quantidade de pessoas hoje dedicadas integralmente à tal atividade não é suficiente para realização de todos os trabalhos e que justifique a jornada flexibilizada de 30h semanais para atendimento ininterrupto por 12h. Com a ressalva, porém, de que as questões "planejadas" e "administrativas", que não guardem relação direta com o cidadão, conforme o exemplo exposto pela CGU, não se enquadrariam na flexibilização de jornada, mas, tão somente os atendimentos de "portas abertas", oferecido sem interrupção por 12h seguidas;

2) estudos quanto à viabilidade de se estabelecer um organograma oficial para a equipe da Psicossocial, contendo uma chefia intermediária que possibilite melhorias dos diálogos com os (as) dirigentes da grande área e possa gerir de forma mais próxima às necessidades da equipe; e

3) viabilizar o mapeamento dos processos, procedimentos e fluxos de trabalho da Psicossocial, de modo a permitir um gerenciamento das tarefas e resultados, pontos de controles e riscos, além de permitir o planejamento transparente das atividades da área.

Alertamos a Reitoria, a PROAP e a Sugepe que a continuidade da situação como apresentado, sem os estudos e esforços para as soluções apontadas ou outras que já venham sendo pensadas, incorre em possíveis riscos, como de imagem, da falta de prestação de um serviço bastante importante para a comunidade, sem falar no possível dano ao Erário pelo pagamento de jornadas inferiores, que afrontam aos normativos e não justificariam a jornada flexibilizada de 30h semanais a esses(as) servidores(as), sem a devida verificação e avaliação sobre esse atendimento.

Em razão da relevância do tema, a AUDIN irá monitorar a adoção de providências para as recomendações ora encaminhadas no prazo de 120 dias a contar da entrega desta Nota de Auditoria,

Atenciosamente,

**(Assinado digitalmente em 05/09/2023 19:07)**

PATRICIA ALVES MOREIRA

ADMINISTRADOR[A]

AUDIN-DDEG (11.01.17.02)

Matrícula: 1551803

**(Assinado digitalmente em 06/09/2023 15:47)**

ROSANA DE CARVALHO DIAS

CHEFE - TITULAR (Titular)

AUDIN (11.01.17)

Matrícula: 1629384

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sig.ufabc.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **3**, ano: **2023**, tipo: **NOTA DE AUDITORIA**, data de emissão: **05/09/2023** e o código de verificação: **a8f824ec0e**