



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO RIO GRANDE DO NORTE

DELIBERAÇÃO Nº. 19/2015-CODIR/IFRN

Natal-RN, 18 de dezembro de 2015.

O PRESIDENTE DO COLÉGIO DE DIRIGENTES DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE faz saber que este Colégio, reunido ordinariamente nesta data, no uso de suas atribuições legais;

CONSIDERANDO

o que consta na ata da reunião extraordinária do Colégio de Dirigentes, de 22 de outubro de 2015;

CONSIDERANDO

o que consta no art. 10 da Portaria nº 1.641/2015-Reitoria/IFRN, de 26 de outubro de 2015; e

CONSIDERANDO

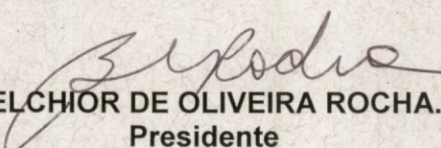
ainda, o que consta no Processo nº 23466.026302.2015-21, de 21 de julho de 2015, em particular o Relatório da Comissão designada pela Portaria nº 604/2015-Reitoria/IFRN, o Parecer nº 00382/2015-PROC/PFIFRIO GRANDE DO NORTE/PGF/AGU e o Relatório da Comissão designada pela Deliberação nº 16/2015-CODIR/IFRN;

DELIBERA:

I - ESTABELECER, na forma do Anexo I, os quadros-sínteses de setores com possibilidade de flexibilização de jornada de trabalho dos servidores técnico-administrativos em educação em relação aos setores da Reitoria e dos *Campi*.

II - ESTABELECER, na forma dos Anexos II e III a esta Deliberação, a referência de serviços que requerem atividades contínuas de regime de turnos por, no mínimo, 12 (doze) horas ininterruptas, no âmbito dos *Campi* e da Reitoria do IFRN, respectivamente, para efeitos da flexibilização de jornada de trabalho dos servidores técnico-administrativos em educação.

III - REVOGAR o Quadro de Equivalência dos Setores Administrativos do IFRN para efeito de aplicação dos Acórdãos nºs. 718/2012 e 5.847/2013 do Tribunal de Contas da União, aprovado pela Deliberação nº. 06/2013-CODIR/IFRN, de 14 de outubro de 2013, e demais disposições em contrário


BELCHIOR DE OLIVEIRA ROCHA.
Presidente



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL.
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE

ANEXO I À DELIBERAÇÃO Nº 19/2015-CODIR/IFRN

QUADROS-SÍNTESES DE SETORES COM POSSIBILIDADE DE FLEXIBILIZAÇÃO DE JORNADA DE TRABALHO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SETORES DA REITORIA E DOS CAMPUS

Área	Campus Natal-Central	Demais Campi	Reitoria
Setores COM possibilidade de flexibilização			
Gabinete	GABIN (exceto Auditoria)	GABIN (exceto Auditoria)	---
Ensino e Apoio Acadêmico	DE e coordenações subordinadas DIAC, DIATINF, DIACIN, DIACON, DIAREN, e coordenações subordinadas	DIAPAC (Mossoró) / COAPAC (demais campis) e coordenações subordinadas DIAC e coordenações subordinadas	PROEN/CADIS PROEN/DIAAC PROEN/DIARE PROEN/DIPED
Assuntos Estudantis	DIAES	COAES	DIGAE
Material Didático EAD	<i>Não se aplica</i>	DIPMAD e coordenações subordinadas (EAD)	<i>Não se aplica</i>
Extensão	DIREX e coordenações subordinadas	COEX e coordenações subordinadas	---
Comunicação e Eventos	COCSEV	COCSEV	ASCE
Tecnologia da Informação	DTI	CTI	DIGTI/COINRE
Gestão de Pessoas	DIAPE/COCAP DIAPE/CODEPE	COGPE	DIGPE/COAPE DIGPE/COASS DIGPE/CODEPE
Administração / Manutenção	DIAD/CALMOX DIAD/CASEM DIAD/COLURB DIAD/COSEG	DIAD/COGEM DIAD/COMPAT	---
Unidade Produtiva	<i>Não se aplica</i>	DIGUIE/Macau	<i>Não se aplica</i>
Setores SEM possibilidade de flexibilização			
Gabinete	---	---	GABIN
Auditoria	Auditoria	Auditoria	AUDGE
Planejamento e desenvolvimento institucional	---	---	PRODES, assessoria e coordenação subordinadas ASINDI
Procuradoria jurídica	---	---	PROJU
Ensino e Apoio acadêmico	---	---	PROEN
Extensão	---	---	PROEX e assessorias subordinadas
Pesquisa e inovação	DIPEQ	COPEIN	PROPI, diretoria e coordenação subordinadas
Comunicação e eventos	---	---	---
Tecnologia da informação	---	---	DIGTI DIGTI/COSINF
Gestão de pessoas	DIAPE DIAPE/COAS DIAPE/COCAB	---	DIGPE DIGPE/COAPEQ
Administração / Manutenção	DIAD DIAD/COENG DIAD/COFIN DIAD/CONC	DIAD DIAD/COFINC	PROAD e coordenações subordinadas
Unidade produtiva	---	DIGUAE/Apodi e Ipangaçu DIGUIE/Currais Novos e Pau dos Ferros	---



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL.
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE

ANEXO II À DELIBERAÇÃO Nº 19/2015-CODIR/IFRN

SERVIÇOS QUE REQUEREM ATIVIDADES CONTÍNUAS DE REGIME DE TURNOS POR, NO MÍNIMO, 12 HORAS ININTERRUPTAS, NO ÂMBITO DA REITORIA DO IFRN

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Comunicação e Eventos					
Assessoria de Comunicação e Eventos (ASCE)	<ul style="list-style-type: none">• Prestar assessoria jornalística.• Promover a permanente divulgação das ações institucionais nas variadas formas de mídia.• Organizar e divulgar os eventos institucionais, preparar a infraestrutura e organizar o cerimonial.• Atendimento ao "Fale Conosco", com esclarecimento de dúvidas, prestação de informações e encaminhamento aos setores competentes.• Publicação de documentos institucionais com prazos definidos em edital e com horários variados de liberação para publicação pelos setores competentes.• Organizar eventos e cerimoniais para recepção de autoridades e personalidades.• Atendimento ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).	Veículos de imprensa e comunicação social, jornalistas. Estudantes; servidores, familiares e/ou responsáveis de alunos, egressos, visitantes ou convidados; autoridades, personalidades, gestores institucionais. Comunidade em geral.	Telefone, e-mail, presencial, e-SIC.	<ul style="list-style-type: none">• Melhor divulgação das ações institucionais, com atendimento a jornalistas dos veículos de comunicação para obter, sobretudo, mídia espontânea e gratuita.• Garantir o acesso da população a informações de interesse público nos veículos de comunicação social abertos.• Propicia um melhor aproveitamento dos tempos e espaços desses veículos.• Facilidade de produzir notícias e reportagens de divulgação, a partir de entrevistas com servidores e estudantes.• Resposta imediata a dúvidas para que o usuário possa resolver seus problemas junto à Instituição nos momentos em que não está trabalhando ou estudando.• Cumprimento dos prazos estipulados, evitando recursos movidos contra a Instituição por falta de cumprimento dos editais.• Atendimento a agendas políticas que repercutam em publicização institucional e ampliação do apoio à efetivação de suas ações a partir do fortalecimento de suas relações públicas e interinstitucionais.• Agilidade no cumprimento da Lei de Acesso à Informação.	<ul style="list-style-type: none">• Prejudica e muitas vezes impossibilita a realização de eventos ou de cerimônias formais.• A pré-produção e produção de eventos dificilmente restringem-se ao horário comercial, perpassando, não raras as vezes, parte ou todo o horário de refeições.• Perda de oportunidades de divulgação ou publicação de conteúdo nos veículos de imprensa, que trabalham em grande parte dos veículos de comunicação em turnos ou escalas ininterruptas.• Dificulta-se o contato com docentes e alunos que, em diversos momentos, só podem ser atendidos nos horários entre os turnos.• Insatisfação do público e cerceamento de direito de acesso às informações e oportunidades do IFRN com agilidade.• Descumprimento de prazos estipulados em editais, eventuais e desorganização da rotina dos servidores para atender às necessidades de publicação para além de seus horários em prol do comprometimento com o interesse público.• Prejuízo na cobertura de agendas de autoridades e personalidades que nem sempre coincidem com a jornada intercalada por refeições.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Gestão de Pessoas					
Coordenação de Administração de Pessoal (DIGPE/COAPE)	<ul style="list-style-type: none"> Realizar a contratação de servidores efetivos (nomeação, posse e exercício) Fornecer subsídios e realizar atendimentos a processos judiciais referentes à matéria de desenvolvimento de pessoal. Realizar seleção e contratação de servidores temporários e de estagiários. Realizar a adesão de servidores à FUNPRESP-EXE. 	Candidatos inscritos ou pretendentes à participação em processos seletivos e concursos. AGU e oficiais de justiça. Estudantes, estagiários, professores substitutos e temporários, servidores ativos.	Telefone, e-mail, presencial.	<ul style="list-style-type: none"> Ampliação dos horários de atendimento, facilitando o acesso das pessoas, inclusive nos intervalos das refeições (almoço e jantar) e no turno noturno, horários mais convenientes para quem não dispõe de tempo livre no horário comercial. Otimização do atendimento em horários de pico. Aumento do ritmo de trabalho. Melhor acompanhamento dos processos. 	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de atendimento e perda de tempo de contribuição à FUNPRESP por servidores em razão da dificuldade de realizar a adesão por dificuldade de acesso daquelas pessoas que só dispõem de tempo livre em horário alternativo ao comercial.
Coordenação de Assistência à Saúde do Servidor (DIGPE/COASS)	<ul style="list-style-type: none"> Orientar e acompanhar as perícias oficiais em saúde desenvolvidas pela Unidade SIASS. Acompanhar a atuação das extensões do SIASS. Realizar o Exame Periódico Médico (EMP) e Exame Periódico Odontológico (EPO) Acompanhar a execução do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) Implantar e acompanhar a atuação da Comissão Interna de Saúde do Servidor Público (CISSP) e da Brigada de Incêndio nas diversas unidades. Promover a normatização e a realização de ações de prevenção de acidentes de trabalho. 	Servidores ativos, colaboradores, aposentados, unidades SIASS, instituições externas.	Telefone, e-mail, presencial.	<ul style="list-style-type: none"> Consolidação dos direitos dos servidores no que se refere as perícias oficiais em saúde. Celeridade no andamento dos processos de perícia oficial em saúde. Promover um suporte aos servidores dos <i>campi</i>, atendendo as especificidades locais, tendo em vista que os <i>campi</i> já atuam de forma ininterrupta. Prestação de um acompanhamento mais eficiente, de acordo com as necessidades de cada <i>campus</i>. Acompanhar do trabalho das comissões nos <i>campi</i>, fornecendo um maior suporte e consequentemente um trabalho mais efetivo que promova a saúde e segurança nos ambientes de trabalho. Melhor assistência quando ocorrer um acidente de trabalho, nas orientações necessárias para este tipo de situação. Aumento da produtividade, eficiência e segurança no ambiente de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Fragilidade na relação de cooperação com a UFRN, que já atende de forma ininterrupta. Desgaste emocional do servidor adoecido que busca os serviços do SIASS. Reforço de uma prática da administração pública burocrática e desumanizada. Perda de prazos na execução do EMP e EPO. Desgaste emocional do servidor que aceitou se submeter aos EMP, que terá menos acesso à COASS. Ausência de suporte imediato a unidade e servidor ou colaborador. Comissões terão o acesso dificultado à COASS. Perda na qualidade do acompanhamento das comissões dos <i>campi</i>, considerando que as referidas comissões estariam atuando em horário diferenciado do cumprido pela COASS. Ausência de suporte imediato a unidade e servidor ou colaborador acidentado.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Coordenação de Desenvolvimento de Pessoal (DIGPE/CODEPE)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar e avaliar projetos e atividades relacionados à seleção, admissão, ao acompanhamento e desenvolvimento de pessoas. • Auxiliar os <i>campi</i> sobre os procedimentos de gestão de pessoas e de desenvolvimento na carreira e seleção de pessoal. • Atender demandas variadas envolvendo a vida funcional dos servidores. • Fornecer orientações sobre editais de concurso públicos e processos seletivos. • Realizar remoções internas a pedido do servidor e no interesse da administração. • Promover ações de capacitação/qualificação dos servidores. • Celebrar parcerias com escolas de governo e outras instituições para formação/capacitação de servidores. 	<p>Servidores ativos, aposentados, pensionistas, servidores de gestão de pessoas dos <i>campi</i>, gestores, público externo, representantes de diversas instituições de ensino, Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão e órgãos de controle. Candidatos inscritos ou pretendentes à participação em processos seletivos e concursos públicos.</p>	Telefone, e-mail, presencial.	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação dos horários de atendimento, facilitando o acesso das pessoas, inclusive nos intervalos das refeições (almoço e jantar) e no turno noturno, horários mais convenientes para quem não dispõe de tempo livre no horário comercial. • Otimização do atendimento em horários de pico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade de acesso daquelas pessoas que só dispõem de tempo livre em horário alternativo ao comercial. • Quebra do fluxo de serviços, exigindo uma retomada, com prejuízo para a celeridade dos trabalhos.

Tecnologia da Informação					
Coordenação de Redes (DIGTI/COINRE)	<ul style="list-style-type: none"> • Dar suporte ao uso do Google Classroom. • Dar suporte local aos setores da Reitoria. • Manter o serviço de e-mail. • Dar suporte à infraestrutura dos serviços. • Monitorar e dar suporte ao DataCenter. • Monitorar e resolver problemas relativos aos <i>links</i> de dados. • Dar suporte ao uso da telefonia VOIP. • Dar suporte ao uso das câmeras de monitoramento. • Manter o serviço de arquivos de rede. • Monitorar o equipamento gerador de energia do DataCenter. • Dar suporte Sistema de Gerenciamento de Concursos (SGC) • Dar suporte ao uso do Microsoft Dreamspark. • Fazer cadastramento e recadastramento de usuários internos e externos no SUAP. • Dar suporte à alteração de senhas, registro biométrico de ponto, atualização dos dados cadastrais. • Acompanhar e redirecionar os chamados abertos no SUAP. 	<p>Servidores, estudantes. Candidatos a processos seletivos e responsáveis legais e demais <i>campi</i> envolvidos no processo. Fornecedores e prestadores de serviços, representantes de empresas, representantes de outros órgãos, servidores de outras instituições, equipe de desenvolvimento de outras instituições cessionárias do SUAP.</p>	Central de serviços SUAP, e-mail, telefone, presencial e remoto.	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação no horário de atendimento para resoluções de problemas com conseqüente melhora na prestação do serviço. • Pronto atendimento na interrupção de prestação dos serviços. • Agilidade na restauração da comunicação entre os <i>campi</i> e Data Center. • Suporte contínuo à equipe de segurança. • Suporte a informações necessárias para o atendimento ao público externo, mantidas nas pastas dos setores. • Agilidade na restauração de serviços em caso de problemas. • Prestação de suporte sistêmico aos <i>campi</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades ligadas ao sistema Google Classroom deixariam de funcionar impactando diretamente alunos e docentes. • Paralisação de serviços até o retorno do atendimento. • Prejuízos decorrentes da paralisação dos serviços (SUAP, sistemas internos, e-mail, internet) • Comprometimento da segurança física por problema de comunicação de algumas câmeras ou no próprio computador servidor. • Problemas de acesso e salvamento de informações nas pastas dos setores. • Perda de prazos em processos seletivos sem o suporte ao SGC. • Problemas de acesso às tecnologias disponibilizadas. • Falta de acompanhamento instantâneo e celeridade na resposta.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Ensino e Apoio Acadêmico					
Coordenação de Acesso Discente (PROEN/CADIS)	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar informações acerca da emissão de certificados ENEM. • Analisar solicitações e emitir certificados ENEM. • Supervisionar as atividades de publicações dos processos seletivos. • Promover inscrições e processamento eletrônico dos resultados dos processos seletivos. • Supervisionar e solucionar problemas originados nos processos seletivos e no sistema gestor de concursos. 	Candidatos aos processos seletivos e familiares, estudantes.	Telefone, e-mail, presencial, videoconferência.	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação do atendimento além do horário comercial, principalmente para solicitações e emissões dos certificados ENEM. • Funcionamento dos processos seletivos desde os períodos de inscrição até a publicação dos resultados. • Pontualidade na inscrição e na publicação dos resultados. • Funcionamento ininterrupto dos sistemas de processos seletivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Restrição no atendimento ao público fora do horário comercial. • Não atendimento de solicitações feitas no período de matrícula das instituições de ensino superior. • Paralisação dos processos seletivos prejudicando o público interessado no horário de pleno funcionamento dos <i>campi</i>. • Adiantamento e atrasos nos processos por mau funcionamento dos sistemas.
Diretoria de Avaliação e Regulação (PROEN/DIARE)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar os processos de avaliação institucional externa e de cursos (interna e externa), envolvendo reitoria e <i>campi</i>. • Acompanhar a atualização e a alimentação de dados dos sistemas do MEC (e-MEC) pelos <i>campi</i>/setores institucionais, atendendo as exigências de prazos e de informações. • Realizar ações referentes à efetivação do cronograma dos processos de avaliação. • Orientar a elaboração e a revisão de projetos de autorização de funcionamento de cursos. 	Gestores (diretores gerais e acadêmicos e coordenadores de cursos), avaliadores internos e externos, CPA, equipe técnico-pedagógica, professores e estudantes.	Telefone, e-mail, presencial, plataforma redmine, videoconferência.	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento imediato e ininterrupto aos servidores envolvidos nos processos de avaliação interna e externa nos <i>campi</i>, minimizando os riscos de perder prazos estabelecidos para o fechamento dos sistemas. • Atendimento a contento das demandas advindas dos processos de avaliação no horário de funcionamento dos <i>campi</i>. • Minimização de problemas na aprovação de projetos de autorização de funcionamento de cursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perda de prazos, devido ao tempo insuficiente para a realização do atendimento e/ou falta de tempo hábil para o repasse de informações e orientações ao processo. • Comprometimento das respostas e orientações imediatas acerca dos processos, em especial, quando da aplicação dos instrumentos de coletas de dados da avaliação de cursos.
Diretoria de Apoio Acadêmico (PROEN/DIAAC)	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhar o funcionamento dos sistemas acadêmicos, gestores de concursos e de bibliotecas. • Corrigir eventuais problemas originados nos sistemas acadêmicos. • Atender as solicitações de suporte técnico aos <i>campi</i> nos períodos de matrículas. • Prover o suporte para atividades de expedição de documentos oficiais nos sistemas acadêmicos (diplomas, certificados, declarações, históricos) • Prover o suporte para atividades de estágios nos sistemas acadêmicos. • Acompanhar a atualização e a alimentação de dados dos sistemas acadêmicos e do MEC (censos e Sistec) pelos <i>campi</i>, atendendo as exigências de prazos e de informações. 	Estudantes, professores, técnicos-administrativos, secretarias acadêmicas, tutores, gestores (diretores gerais e acadêmicos e coordenadores de cursos).	Telefone, e-mail, presencial, plataforma redmine, videoconferência.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamento dos sistemas vinculados ao ensino durante o período de aulas e matrículas nos <i>campi</i>. • Melhoria do atendimento do registro escolar e das secretarias acadêmicas com relação à emissão de documentos emitidos pelos sistemas acadêmicos no horário de atendimento dos <i>campi</i>. • Melhoria do funcionamento com relação aos dados do estágio inseridos nos sistemas acadêmicos. • Atendimento imediato e ininterrupto aos servidores envolvidos nos processos alimentação de sistemas nos <i>campi</i>, minimizando os riscos de perder prazos estabelecidos para o fechamento dos sistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Possível indisponibilidade de suporte aos sistemas no horário de pleno funcionamento dos <i>campi</i>. • Paralisação das atividades do ensino devido à restrição do atendimento do suporte, com descontentamento e formação de filas no período de maior uso dos sistemas. • Prejuízo para a emissão de diplomas e certificados e registro de estágios.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Diretoria Pedagógica (PROEN/DIPED)	<ul style="list-style-type: none"> Organizar e acompanhar o trabalho pedagógico sistemático nos <i>campi</i>, dando unidade às ações do ensino e orientando equipes frente às demandas contínuas do processo ensino e aprendizagem. Orientar e pedir esclarecimentos para emissão de pareceres acerca de processos de estudantes referentes à vida acadêmica. Prestar esclarecimentos acerca dos documentos e do cumprimento dos dispositivos e regulamentos institucionais para o ensino. Orientar a elaboração e a revisão de projetos pedagógicos de cursos e projetos de autorização de funcionamento de cursos. 	Gestores (diretores gerais e acadêmicos e coordenadores de cursos), avaliadores internos e externos, CPA, equipe técnico-pedagógica, professores e estudantes, pais/família, representantes legais dos interessados, secretarias acadêmicas.	Telefone, e-mail, presencial, plataforma redmine, videoconferência.	<ul style="list-style-type: none"> Auxílio em tempo hábil nas demandas cotidianas do acompanhamento do processo ensino aprendizagem. Atendimento ao público e pareceres em tempo hábil, de modo a orientar os trâmites corretos e a dar celeridade aos processos dos estudantes. Atendimento ininterrupto ao público para esclarecer informações, dados e processos que envolvem a dimensão ensino. Atendimento imediato aos servidores envolvidos nos processos nos <i>campi</i> dentro de seus horários ininterruptos de trabalho, a fim de dirimir dúvidas e dar as devidas orientações, sem riscos de perder prazos ou de comprometer os trâmites necessários. 	<ul style="list-style-type: none"> Eventuais problemas que possam surgir na dinâmica diária, os quais exigem mediação, intervenção e orientação contínua e imediata. Falta de informações importantes ao público envolvido nos <i>campi</i> dentro de horários ininterruptos de trabalho que garantam a eficácia dos processos de estudantes. Comprometimento do atendimento ao público que necessita de respostas e orientações imediatas acerca dos processos da dimensão ensino nos <i>campi</i>.
Assuntos Estudantis					
Diretoria de Gestão de Atividades Estudantis (DIGAE)	<ul style="list-style-type: none"> Apoiar e assessorar as atividades desenvolvidas pelos diversos profissionais que integram as ações de atividades estudantis dos <i>campi</i>. Fornecer informações e apoio aos estudantes bolsistas de iniciação profissional e familiares/responsáveis. Assessorar e acompanhar o fornecimento de refeições e o desenvolvimento Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE) nos <i>campi</i>. 	Estudantes e familiares ou responsáveis, servidores, fornecedores (agricultores familiares, cooperativas, empresas).	Telefone, e-mail, presencial, videoconferência.	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento do público interno e externo em horário não comercial. Atendimento, sobretudo, do estudante, principal público-alvo em suas necessidades em horário diferente do horário de aula. Melhoria do processo de ensino-aprendizagem, favorecendo o desempenho acadêmico e a permanência escolar. Encaminhamentos e subsídio a ação institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Afastamento de estudantes no horário de aulas para resolver situações problemas referentes às suas atividades relacionadas à assistência estudantil. Não atendimento aos pais/responsáveis dos estudantes em horário não comercial. Não atendimento de demandas urgentes, causando transtornos e demora na resolução da situação apresentada.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL.
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE

ANEXO III À DELIBERAÇÃO Nº 19/2015-CODIR/IFRN

SERVIÇOS QUE REQUEREM ATIVIDADES CONTÍNUAS DE REGIME DE TURNOS POR, NO MÍNIMO, 12 HORAS ININTERRUPTAS, NO ÂMBITO DOS CAMPUS DO IFRN

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Gabinete					
Gabinete (GABIN), exceto Auditoria Todos os campi	<ul style="list-style-type: none"> Atender o público interno e o externo. Assistir ao Diretor-Geral no seu relacionamento institucional e administrativo. Coordenar e orientar a execução das atividades do Protocolo do Gabinete da Direção-Geral e do Campus. Receber documentação, diligenciando os encaminhamentos necessários e/ou preparando-a para despacho do Diretor-Geral. 	Autoridades, representantes de outras instituições, imprensa, pais ou responsáveis pelos estudantes, egressos, empresas parceiras e comunidade em geral. Estudantes, servidores, funcionários de empresas terceirizadas, estagiários e bolsistas.	Presencial, SUAP, e-mail e telefone.	<ul style="list-style-type: none"> Ampliação dos horários de atendimento, facilitando o acesso das pessoas à Instituição, inclusive nos intervalos das refeições (almoço e jantar) e no turno noturno, horários mais convenientes para quem não dispõe de tempo livre no horário comercial. Aumento do ritmo de trabalho e melhor acompanhamento dos processos. Favorecimento da comunicação institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento ao público estaria restrito, dificultando o acesso daquelas pessoas que só dispõem de tempo livre em horários alternativos ao horário comercial. Quebra do fluxo de serviços com a interrupção da jornada de trabalho, exigindo uma retomada, com prejuízo para a celeridade dos trabalhos.
Comunicação e Eventos					
Coordenação de Comunicação Social e Eventos (COCSEV) Todos os campi	<ul style="list-style-type: none"> Promover a permanente divulgação das ações institucionais através das variadas formas de mídia. Organizar e executar os eventos institucionais, bem como elaborar o cerimonial desses eventos, de acordo com as normas do protocolo oficial, além de fazer a cobertura jornalística. 	Autoridades, representantes de outras instituições, imprensa, pais ou responsáveis pelos estudantes, egressos e comunidade em geral. Estudantes, servidores, funcionários de empresas terceirizadas, estagiários e bolsistas.	Presencial, telefone, e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> Melhor divulgação das ações institucionais, com atendimento a jornalistas dos veículos de comunicação para obter, sobretudo, mídia espontânea e gratuita. Garantir o acesso da população a informações de interesse público nos veículos de comunicação social abertos. Propicia um melhor aproveitamento dos tempos e espaços desses veículos. Facilidade de produzir notícias e reportagens de divulgação, a partir de entrevistas com servidores e estudantes. Resposta imediata a dúvidas para que o usuário possa resolver seus problemas junto à Instituição nos momentos em que não está trabalhando ou estudando. 	<ul style="list-style-type: none"> Prejudica e muitas vezes impossibilita a realização de eventos ou de cerimônias formais. A pré-produção e produção de eventos dificilmente restringem-se ao horário comercial, perpassando, não raras as vezes, parte ou todo o horário de refeições. Perda de oportunidades de divulgação ou publicação de conteúdo nos veículos de imprensa, que trabalham em grande parte dos veículos de comunicação em turnos ou escalas ininterruptas. Dificulta-se o contato com docentes e alunos que, em diversos momentos, só podem ser atendidos nos horários entre os turnos.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Tecnologia da Informação					
Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) Campus Natal-Central Coordenação de Tecnologia da Informação (CTI) Demais campi	<ul style="list-style-type: none"> • Dar suporte à infraestrutura dos serviços de informática nos setores. • Fazer o acompanhamento e fornecer o suporte para Telefonia VOIP e para o funcionamento das câmeras de monitoramento institucional. • Dar suporte ao serviço de arquivos de rede. • Realizar cadastramento e recadastramento de usuários internos e externos, alteração de senhas, registro biométrico de ponto, atualização dos dados cadastrais, acompanhamento e redirecionamento dos chamados abertos no SUAP. • Implantar, controlar e orientar a aplicação e uso de <i>softwares</i>. • Atender aos chamados abertos na Central de Serviços do SUAP. 	Representantes de outras instituições, prestadores de serviços e usuários da comunidade externa. Estudantes, servidores, funcionários de empresas terceirizadas, estagiários e bolsistas.	Presencial, remoto, telefone, SUAP e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> • Garante que os serviços reconhecidos como ininterruptos sejam realizados em qualquer horário de expediente, evitando prejuízos institucionais. • Possibilita a resolução rápida de problemas, com consequente melhoria na prestação do serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prejuízos para o público, pois a Instituição depende sobremaneira dos serviços de Tecnologia da Informação, incluindo a telefonia VOIP, o sistema de monitoramento da segurança institucional, o <i>login</i> nos computadores, acesso a Wifi e aos diversos sistemas de gestão da Administração Pública. • Problemas de acesso aos sistemas e salvamento de informações nas pastas dos setores. • O horário atual de atendimento não é compatível com as demandas e necessidades da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação (DIGTI), o órgão sistêmico, que cada vez mais exige acompanhamento instantâneo e celeridade nas respostas.
Gestão de Pessoas					
Coordenação de Cadastro e Pagamento (DIAPE/COCAP) Apenas Campus Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> • Executar e acompanhar a folha de pagamento mensal. • Prestar esclarecimentos sobre a folha de pagamento, quando solicitado. 	Servidores.	SUAP, SIAPE, presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> • Maior celeridade processual. • Redução de custos. • Satisfação com o atendimento mais eficaz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento restrito apenas ao horário comercial. • Morosidade processual, principalmente no atendimento às situações emergenciais.
Coordenação de Desenvolvimento de Pessoal (DIAPE/CODEPE) Apenas Campus Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> • Atender candidatos de processos seletivos e concursos públicos, advogados ou seus familiares. • Atender candidatos que serão admitidos por meio de contratação temporária ou efetiva. 	Servidores, candidatos de processos seletivos e concursos públicos, advogados ou seus familiares.	SUAP, SIAPE, presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> • Maior celeridade processual. • Redução de custos. • Satisfação com o atendimento mais eficaz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento restrito apenas ao horário comercial. • Morosidade processual, principalmente no atendimento às situações emergenciais.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
<p>Coordenação de Gestão de Pessoas (COGPE)</p> <p>Exceto <i>Campus</i> Natal-Central</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar esclarecimentos sobre os procedimentos de desenvolvimento na carreira e seleção de pessoal, assim como de contratação de docentes substitutos/temporários. • Atender solicitação de remoções internas a pedido e/ou no interesse da Administração. • Receber documentos para entrada em exercício. • Elaborar termo de contrato de estagiários e de professores substitutos/temporários. • Prestar tratamento de assuntos funcionais, tais como: concessão de benefícios, declaração funcional, emissão de crachá e carteira funcional, indenização, reposição. • Alimentar e acompanhar a folha de pagamento mensal. • Prestar esclarecimentos sobre a folha de pagamento, quando solicitado. • Atender candidatos de processos seletivos, advogados ou seus familiares, como também os que serão admitidos por meio de contratação temporária ou efetiva. 	<p>Candidatos inscritos ou pretendentes à participação em processos seletivos e concursos públicos, advogados ou seus familiares e comunidade em geral. Servidores e estagiários.</p>	<p>SUAP, SIAPE, presencial, telefone e e-mail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação dos horários de atendimento, facilitando o acesso das pessoas à Instituição, inclusive nos intervalos das refeições (almoço e jantar) e no turno noturno, horários mais convenientes para quem não dispõe de tempo livre no horário comercial. • Permite aumentar o ritmo de trabalho e acompanhar melhor os processos. • Maior celeridade processual. • Redução de custos. • Satisfação com o atendimento mais eficaz. • Maior celeridade processual, redução de custos, satisfação com o atendimento mais eficaz, entre outros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade de acesso daquelas pessoas que só dispõem de tempo livre em horário alternativo ao comercial. • Quebra do fluxo de serviços, exigindo uma retomada, com prejuízo para a celeridade dos trabalhos. • Atendimento restrito apenas ao horário comercial. • Morosidade processual, principalmente no atendimento às situações emergenciais.

Ensino e Apoio Acadêmico					
<p>Diretoria de Ensino (DE)</p> <p>Apenas <i>Campus</i> Natal-Central</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar medidas disciplinares dentro da sua competência notificando a respectiva Diretoria Acadêmica. • Atuar como ouvidor junto aos discentes. • Coordenar a formação de grupos de professores por disciplina para escolha do livro didático, e acompanhar todo o processo até o recebimento e distribuição dos volumes. • Desenvolver atividades relacionadas ao ensino e à gestão dos serviços de apoio ao ensino. • Coordenar e avaliar o desenvolvimento do ensino, juntamente com as Diretorias Acadêmicas. 	<p>Estudantes, pais ou responsáveis, professores e gestores.</p>	<p>Presencial, telefone e e-mail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melhor acompanhamento do processo ensino-aprendizagem. • Apoio ao público-alvo em todos os horários do expediente. 	<ul style="list-style-type: none"> • O apoio seria dificultado pela impossibilidade de atendimento entre os turnos. • O público-alvo teria de retornar em outro momento para resolver uma questão que poderia ser solucionada de forma imediata, comprometendo, muitas vezes, o desenvolvimento satisfatório do processo ensino-aprendizagem.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Coordenação Pedagógica (DE/COPED) Apenas Campus Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar a Equipe Técnico-Pedagógica. • Atender e promover a escuta psicológica a estudantes, pais ou responsáveis e professores. 	Estudantes, pais ou responsáveis e docentes.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento psicológico e acadêmico dos estudantes. • Facilita o acompanhamento do processo ensino-aprendizagem. • Oferta, aos professores, de apoio de ordem administrativa e psicopedagógica de forma ininterrupta. • Desenvolvimento do trabalho interdisciplinar da equipe pedagógica, favorecendo um ambiente propício ao aprendizado do aluno. 	<ul style="list-style-type: none"> • O apoio psicopedagógico e administrativo seria dificultado pela impossibilidade de atendimento entre os turnos. • O público-alvo teria de retornar em outro momento para resolver uma questão que poderia ser solucionada de forma imediata, comprometendo, muitas vezes, o desenvolvimento satisfatório do processo ensino-aprendizagem.
Coordenação de Desporto (DE/CODESP) Apenas Campus Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhar e auxiliar a realização de atividades artístico-culturais e desportivas. 	Estudantes, servidores, gestores e comunidade externa	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento de modo contínuo e nos três turnos da Instituição ao público de modo a garantir a realização das atividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldades de organização de atividades nos primeiros horários dos turnos acadêmicos, uma vez que sua preparação demandaria suporte nos horários de refeição.
Coordenação de Registros Acadêmicos (DE/CRA) Apenas Campus Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir diplomas e certificados. 	Estudantes, servidores, gestores e comunidade externa	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria do atendimento do registro escolar e das secretarias acadêmicas com relação à emissão de diplomas e certificados. • Atendimento de modo contínuo e nos três turnos da Instituição ao público de modo a garantir a realização das atividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prejuízo para a emissão de diplomas e certificados no horário adequado para estudantes e egressos, fora do horário de aulas ou do horário comercial.
Coordenação de Multimeios (DE/COMULT) Apenas Campus Natal-Central Coordenação de Multimeios (DIAPAC/COMULT) Apenas Campus Mossoró Coordenação de Multimeios (COAPAC/COMULT) Exceto Campi Natal-Central e Mossoró	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar a utilização, manutenção e limpeza dos espaços físicos acadêmicos. • Controlar o empréstimo e manter a guarda dos recursos multimídia. • Coordenar a execução do trabalho de gráfica (reprografia, encadernação, grampeamento, manuseio da guilhotina, organização e entrega do material ao solicitante) • Dar suporte ao desenvolvimento de projetos, programas e ações de educação à distância. • Fornecer apoio logístico para realização de eventos. • Assessorar os servidores em suas necessidades para o uso das tecnologias educacionais disponíveis. 	Estudantes e servidores.	Presencial.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio às atividades acadêmicas desenvolvidas na Instituição. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade para a utilização de materiais, estrutura e equipamentos necessários à realização das atividades acadêmicas.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Coordenação de Biblioteca (DE/COBIB) Apenas <i>Campus</i> Natal-Central Coordenação de Biblioteca (DIAPAC/COBIB) Apenas <i>Campus</i> Mossoró Coordenação de Biblioteca (COAPAC/COBIB) Exceto <i>Campi</i> Mossoró e Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> Garantir o empréstimo domiciliar e consulta local ao material do acervo bibliográfico. Orientar os usuários sobre a utilização dos recursos informacionais da biblioteca, sobre pesquisa e normalização de trabalhos científicos. 	Estudantes, servidores, gestores e comunidade externa.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> Celeridade no atendimento e respostas aos usuários e atendimento a todos os usuários dos turnos matutino, vespertino e noturno, de segunda-feira a sexta-feira. Atendimento de usuários nos intervalos entre os turnos, quando a maioria do público interno e externo dispõe de mais tempo para frequência dos espaços das bibliotecas. 	<ul style="list-style-type: none"> Cerceamento do direito de acesso isonômico dos serviços de biblioteca a todos os usuários.
Diretoria Acadêmica (DIAC)* e Secretaria Acadêmica (DIAC/SEAC) Todos os <i>campi</i> <i>*No Campus Natal-Central, inclui as diretorias acadêmicas DIAC, DIATINF, DIACIN, DIACON, DIAREN e a Coordenação de Educação Básica e de Educação Superior</i>	<ul style="list-style-type: none"> Prestar informações acadêmicas. Receber e encaminhar requerimentos. Realizar matrículas. Coordenar a alimentação e manutenção de dados estatísticos nos sistemas gerenciais relativos aos estudantes. Efetuar os registros, processar dados, emitir documentação (boletim, históricos, programas de disciplinas, diplomas), preparar e informar processos relativos à vida do corpo discente. Instruir os processos e desenvolver ações administrativas relativos à execução das aulas de campo. Emitir e registrar certificados de cursos de qualificação profissional. Efetuar a solicitação de expedição de diplomas. 	Estudantes, servidores, pais ou responsáveis de alunos, ex-alunos, candidatos de processos seletivos.	Presencial, telefone, e-mail e Sistema Acadêmico	<ul style="list-style-type: none"> Celeridade no atendimento e respostas aos usuários e atendimento a todos os usuários dos turnos matutino, vespertino e noturno, de segunda-feira a sexta-feira. Atendimento de usuários nos intervalos entre os turnos, quando a maioria do público interno e externo dispõe de mais tempo para resolver questões na secretaria acadêmica. 	<ul style="list-style-type: none"> Indisponibilidade em horários de grande procura por atendimento, como o horário de almoço, jantar e o turno noturno.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
<p>Diretoria de Apoio Acadêmico (DIAPAC)</p> <p>Apenas <i>Campus</i> Mossoró</p> <p>Coordenação de Apoio Acadêmico (COAPAC)</p> <p>Exceto <i>Campi</i> Mossoró e Natal-Central</p> <p>Coordenação de Administração Escolar (DE/COADES e DIAPAC/COADES)</p> <p>Apenas <i>Campi</i> Natal-Central e Mossoró</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar e emitir relatórios relacionados a substituição, antecipação e reposição de aulas. Acompanhar e emitir relatórios relacionados às atividades dos Centros de Aprendizagem. Atuar como ouvidor junto aos discentes. Controlar a distribuição do material de expediente para os professores. Controlar a utilização, a manutenção e a limpeza dos espaços físicos acadêmicos. Coordenar a realização de atividades acadêmicas de caráter artístico-cultural e desportivo. Fazer o registro de ocorrências diárias referentes a alunos e encaminhar para a diretoria acadêmica. Zelar pelo cumprimento das normas disciplinares e pelo uso do fardamento. Dar suporte ao desenvolvimento de projetos, programas e ações de educação à distância. 	Estudantes, servidores e gestores.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> Celeridade à resolução de problemas, seguindo o fluxo dos turnos acadêmicos e evitando descumprimento do calendário e das atividades de ensino. Atendimento aos estudantes nos intervalos das refeições, já que os intervalos entre as aulas nem sempre é suficiente para dar conta das demandas apresentadas. Atendimento ao corpo docente nos turnos acadêmicos e, sobretudo, nos intervalos de refeição que antecedem as primeiras aulas do turno vespertino e/ou noturno. Suporte na adequação dos espaços físicos em todas as aulas, sobretudo nas primeiras aulas do turno, como também na preparação que antecede o desenvolvimento de ações de educação à distância e que devem ocorrer nos intervalos de refeição quando ofertadas nos primeiros horários. 	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de comunicação e/ou resoluções imediatas para os casos de ausência, substituição ou reposição de aulas, não contribuindo de forma efetiva para a articulação do corpo discente e docente nesse tipo de situação. Dificuldades na distribuição e prejuízos à qualidade das aulas ministradas, advindos de possíveis inadequações das condições físicas dos ambientes, bem como ao desenvolvimento de projetos, programas de educação à distância, entre outros que requeriram uma organização prévia.
<p>Setor Psicopedagógico (ETEP/DIAC)</p> <p>Todos os <i>campi</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar o acompanhamento e a orientação pedagógica de docentes e discentes. Atender e promover a escuta psicopedagógica. Coordenar as reuniões pedagógicas semanais e a semana pedagógica semestral. 	Estudantes, pais ou responsáveis por alunos e professores.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidade de atendimento a todos os usuários dos turnos matutino, vespertino e noturno, de segunda-feira a sexta-feira. Agilidade na resolução de problemas e conflitos que demandam soluções ou encaminhamentos imediatos. 	<ul style="list-style-type: none"> Atraso na resolução de problemas e conflitos pedagógicos.
<p>Coordenação de Laboratórios (DIAC/COLAB)</p> <p>Todos os <i>campi</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Coordenar o apoio logístico e administrativo dos laboratórios durante os turnos de funcionamento. Colaborar no planejamento das aulas em laboratório. Providenciar, certificar e realizar o controle do recebimento de equipamentos e materiais adquiridos para o laboratório. Garantir o cumprimento das normas disciplinares e de segurança dos laboratórios. 	Servidores, estudantes, pesquisadores de outras Instituições de Ensino e Pesquisa e empresas fornecedoras de material e equipamentos para laboratório.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> Assistência técnica e administrativa necessária à realização das aulas práticas e dos projetos desenvolvidos em laboratório. Certificação de que o material/equipamento recebido e, quando for o caso, instalado está em conformidade com as especificações técnicas da licitação ou processo similar de aquisição. 	<ul style="list-style-type: none"> As aulas práticas e os projetos institucionais ou externos poderão ser descontinuados ou prejudicados pela falta de apoio técnico nos laboratórios nos horários de disponibilidade dos professores e pesquisadores. Inviabilidade da correta fiscalização e certificação, o que pode gerar prejuízos financeiros e acadêmicos para a Instituição, considerando que os fornecedores ou responsáveis pela entrega/instalação de materiais e equipamentos não possuem horários predeterminados para entrega. Risco à segurança do público atendido e ao patrimônio institucional, em caso de necessidade de uso dos laboratórios.
Assuntos Estudantis					

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
<p>Diretoria de Atividades Estudantis (DIAES)</p> <p>Apenas <i>Campus</i> Natal-Central</p> <p>Coordenação de Atividades Estudantis (COAES)</p> <p>Demais <i>campi</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Orientar grupos de estudantes sobre temas diversos (dificuldade de concentração, relacionamento interpessoal, relacionamento com professores, relações familiares) Promover intervenções em sala de aula, inclusive intermediação das relações professor-aluno. Realizar visitas domiciliares. Organizar os processos para concessão de bolsas do programa de iniciação profissional, alimentação, auxílio-transporte, fardamento escolar, cópias, exames laboratoriais. Proceder ao acompanhamento dos programas, projetos, benefícios e auxílios da assistência estudantil. Promover o aconselhamento psicológico individual ou em grupo (plantão psicológico) Orientar docentes sobre alunos com dificuldades psicológicas. Assessorar a equipe sociopedagógica em assuntos ligados à psicologia. Orientar a família dos estudantes e acompanhar reuniões de pais. Realizar pronto-atendimento e serviço ambulatorial em saúde. 	Estudantes, servidores, pais ou responsáveis por estudantes e funcionários de empresas terceirizadas.	Presencial, telefone e SUAP	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento, sobretudo, do estudante, principal público-alvo em suas necessidades. Melhoria do processo de ensino-aprendizagem, favorecendo o desempenho acadêmico e a permanência escolar. Resolução de eventuais problemas de relacionamento interpessoal. Obtenção ou fornecimento, em tempo hábil, de informações sobre as condições de vida dos estudantes. Encaminhamentos e subsídio a ação institucional. Pronto-atendimento e serviços ambulatoriais ao longo do horário de expediente. Eficácia dos processos de saúde e a diminuição dos índices de afastamentos e faltas, bem como a frequência às aulas e ao trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldades de atendimento aos estudantes que apresentam problemas de natureza socioeconômica, psicológica e de saúde, com forte impacto no processo ensino-aprendizagem, acarretando baixo desempenho acadêmico e até mesmo evasão escolar. Afastamento de estudantes no horário de aulas para resolver situações problemas referentes às suas atividades relacionadas à assistência estudantil. Não atendimento aos pais/responsáveis dos estudantes em horário não comercial.

Extensão					
<p>Diretoria de Extensão (DIREX)</p> <p>Apenas <i>Campus</i> Natal-Central</p>	<ul style="list-style-type: none"> Prestar informações sobre as ofertas educacionais, serviços, projetos e atividades de extensão. Acompanhar e avaliar as atividades de extensão. Realizar visitas a empresas e instituições com vistas ao estabelecimento de parcerias. Estabelecer parcerias e intercâmbio com instituições públicas, empresas privadas ou de economia mista, organizações sociais e com a comunidade regional. 	Imprensa, candidatos, egressos, empresas e instituições parceiras. Estudantes, pais ou responsáveis, servidores, funcionários de empresas terceirizadas, estagiários e bolsistas.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> Ampliação dos horários para prestação dos serviços, facilitando o acesso das pessoas à Instituição, em horários alternativos ao comercial, mais convenientes ao público-alvo, majoritariamente trabalhador, para obtenção de informações sobre serviços e projetos/atividades de extensão. 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade no atendimento durante os intervalos das refeições (almoço e jantar) e, principalmente, no turno noturno. Prejuízos a estudantes e servidores, que estudam ou trabalham no turno noturno, bem como aqueles – incluindo os trabalhadores da comunidade externa – que se interessam pelas atividades e só podem acessá-las em horário alternativo ao comercial. Limitação das oportunidades de acesso aos direitos de significativa parcela das comunidades interna e externa.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Coordenação de Projetos e Relações Comunitárias (DIREX/COPREC) Apenas Campus Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar, planejar, realizar e avaliar, juntamente com a DIAC, as ofertas de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) Realizar inscrições em cursos, oficinas e minicursos. Emitir e entregar certificados de conclusão de cursos FIC. 	Pais ou responsáveis por estudantes, candidatos, egressos. Estudantes, servidores, funcionários de empresas terceirizadas.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> Ampliação dos horários para prestação dos serviços, facilitando o acesso das pessoas à Instituição, em horários alternativos ao comercial, mais convenientes ao público-alvo, majoritariamente trabalhador, para obtenção de informações sobre as ofertas educacionais, inscrição nas ofertas de FIC e entrega de certificados. 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade no atendimento durante os intervalos das refeições (almoço e jantar) e, principalmente, no turno noturno. Prejuízos a estudantes e servidores, que estudam ou trabalham no turno noturno, bem como aqueles – incluindo os trabalhadores da comunidade externa – que se interessam pelas atividades e só podem acessá-las em horário alternativo ao comercial. Limitação das oportunidades de acesso aos direitos de significativa parcela das comunidades interna e externa.
Coordenação de Estágios e Egressos (DIREX/CEE) Apenas Campus Natal-Central Coordenação de Estágios e Egressos (COEX/CEE) Apenas Campus Mossoró	<ul style="list-style-type: none"> Receber solicitações de empresas e convocar estudantes para estágios. Encaminhar e acompanhar os estudantes em estágios. Orientar estudantes, servidores orientadores e supervisores do mundo do trabalho sobre os processos de prática profissional, incluindo o preenchimento da documentação formalizadora e direitos e deveres na efetivação. Avaliar e assinar a documentação relativa à formalização da prática profissional. 	Estudantes e servidores orientadores (professores e técnicos) Gestores, empresários, supervisores e profissionais de órgãos de interação escola-empresa e de empresas de recrutamento de pessoal.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> Mais qualidade e tempo para o atendimento ao público interno, sobretudo estudantes, devido à ampliação dos horários para prestação de informações presencialmente e por telefone, bem como para orientação, formalização e assinatura da documentação relativa à prática profissional (estágio, atividade profissional efetiva, projetos). 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade no atendimento durante os intervalos das refeições (almoço e jantar) e, principalmente, no turno noturno. Prejuízos a estudantes e servidores, que estudam ou trabalham no turno noturno, bem como aqueles – incluindo os trabalhadores da comunidade externa – que se interessam pelas atividades em questão e só podem acessá-la em horário alternativo ao comercial. Limitação das oportunidades de acesso aos direitos de significativa parcela das comunidades interna e externa.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
<p data-bbox="228 1066 367 1137">Coordenação de Extensão (COEX)</p> <p data-bbox="228 1144 367 1193">Exceto <i>Campus</i> Natal-Central</p>	<ul data-bbox="383 504 638 1568" style="list-style-type: none"> • Prestar informações sobre as ofertas educacionais, serviços, projetos e atividades de extensão. • Acompanhar e avaliar as atividades de extensão. • Diagnosticar, planejar, realizar e avaliar, juntamente com a DIAC, as ofertas de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) • Realizar inscrições em cursos, oficinas e minicursos. • Emitir e entregar certificados de conclusão de cursos FIC. • Realizar visitas a empresas e instituições com vistas ao estabelecimento de parcerias. • Estabelecer parcerias e intercâmbio com instituições públicas, empresas privadas ou de economia mista, organizações sociais e com a comunidade regional. • Receber solicitações de empresas e convocar estudantes para estágios. • Encaminhar e acompanhar os estudantes em estágios. • Orientar estudantes, servidores orientadores e supervisores do mundo do trabalho sobre os processos de prática profissional, incluindo o preenchimento da documentação formalizadora e direitos e deveres na efetivação. • Avaliar e assinar a documentação relativa à formalização da prática profissional. 	<p data-bbox="654 813 794 1422">Imprensa, pais ou responsáveis por estudantes, candidatos, egressos, empresas e instituições parceiras. Gestores, empresários, supervisores e profissionais de órgãos de interação escola-empresa e de empresas de recrutamento de pessoal. Estudantes, servidores, funcionários de empresas terceirizadas, estagiários e bolsistas.</p>	<p data-bbox="818 1093 906 1164">Presencial, telefone e e-mail.</p>	<ul data-bbox="946 728 1185 1534" style="list-style-type: none"> • Ampliação dos horários para prestação dos serviços, facilitando o acesso das pessoas à Instituição, em horários alternativos ao comercial, mais convenientes ao público-alvo, majoritariamente trabalhador, para obtenção de informações sobre as ofertas educacionais, serviços e projetos/atividades de extensão, inscrição nas ofertas de FIC e entrega de certificados, entre outros. • Mais qualidade e tempo para o atendimento ao público interno, sobretudo estudantes, devido à ampliação dos horários para prestação de informações presencialmente e por telefone, bem como para orientação, formalização e assinatura da documentação relativa à prática profissional (estágio, atividade profissional efetiva, projetos). 	<ul data-bbox="1201 862 1441 1400" style="list-style-type: none"> • Dificuldade no atendimento durante os intervalos das refeições (almoço e jantar) e, principalmente, no turno noturno. • Prejuízos a estudantes e servidores, que estudam ou trabalham no turno noturno, bem como aqueles – incluindo os trabalhadores da comunidade externa – que se interessam pelas atividades em questão e só podem acessá-la em horário alternativo ao comercial. • Limitação das oportunidades de acesso aos direitos de significativa parcela das comunidades interna e externa.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Administração/Manutenção					
Coordenação de Almoxarifado (DIAD/CALMOX) Apenas <i>Campus</i> Natal-Central Coordenação de Material e Patrimônio (DIAD/COMPAT) Exceto <i>Campus</i> Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> Efetuar o recebimento, conferência e troca de material dos fornecedores. Fornecer material de consumo ou permanente para uso interno. 	Empresas fornecedoras, servidores, funcionários de empresas terceirizadas, estagiários e bolsistas.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> Os materiais de necessidade urgente (manutenção, médico-hospitalar, tecnologia da informação, entre outros) poderão ser solicitados e fornecidos a qualquer momento. Atividades e demandas, imediatas ou não, poderão ser prontamente atendidas (materiais de eventos ou de expediente para docentes e técnicos-administrativos, limpeza e manutenção, copa e cozinha, entre outros) Materiais poderão ser recebidos e conferidos junto ao fornecedor sem necessidade de recusa de mercadoria quando esta chegar muito próximo ou durante horário de refeições, principalmente quando se trata de volumes muito grandes ou em grande quantidade. Disponibilidade de recebimento e conferência de material em tempo hábil. 	<ul style="list-style-type: none"> Impossibilidade de fornecimento de material de consumo e permanente num período total de 4 horas por dia. Necessidade frequente do público atendido adiar suas atividades quando não encontram o setor funcionando, com sérias complicações quando se trata de situações urgentes. Necessidade de estender o horário dos servidores do setor para além do horário de refeições ou retorno antecipado ou saída do local de trabalho tardia superior à jornada diária de 8h para atendimento de demanda em que não é viável ao solicitante aguardar ou adiar para o dia seguinte. Recusa de recebimento de material quando em horário muito próximo ou durante o intervalo para refeições. Atraso da entrega de materiais aos servidores solicitantes em função do não-recebimento de fornecedores.
Coordenação de Administração da Sede e Manutenção (DIAD/CASEM) Apenas <i>Campus</i> Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> Suprir as necessidades de manutenção (provisão emergencial de equipamento) Supervisionar os serviços de manutenção, dando suporte à equipe, inclusive em casos fortuitos (acidentes e necessidades de realocação emergencial de pessoal) Disponibilizar veículo oficial com motorista para transporte de pessoas em serviço e de materiais. 	Servidores, estudantes, funcionários de empresas terceirizadas, estagiários e bolsistas.	Presencial.	<ul style="list-style-type: none"> Melhor atendimento e maior celeridade para realização dos serviços, inclusive os emergenciais de manutenção. Melhoria da utilização e eficiência dos insumos para conservação do patrimônio. 	<ul style="list-style-type: none"> Não atendimento imediato de emergências, acarretando dificuldades no funcionamento da Instituição. Ineficiência, morosidade ou mesmo absenteísmo dos funcionários das empresas terceirizadas. Gastos desnecessários decorrentes da falta de fiscalização, coordenação e integração dos trabalhos nos horários de vacância de servidores. Brechas ou vácuos de responsabilidade referentes a funcionários de empresas terceirizadas.
Coordenação de Limpeza e Urbanismo (DIAD/COLURB) Apenas <i>Campus</i> Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> Suprir as necessidades de manutenção (aporte de material extra) Atender as necessidades emergenciais ocorridas no serviço de limpeza (reposição de insumos, reorganização, ou realocação de equipe) Supervisionar os serviços de limpeza, dando suporte à equipe, inclusive em casos fortuitos (acidentes e necessidades de realocação emergencial de pessoal) 	Servidores, estudantes, funcionários de empresas terceirizadas, estagiários e bolsistas.	Presencial.	<ul style="list-style-type: none"> Melhor atendimento e maior celeridade para realização dos serviços, inclusive os emergenciais de manutenção. Melhoria da utilização e eficiência dos insumos para conservação do patrimônio. 	<ul style="list-style-type: none"> Não atendimento imediato de emergências, acarretando dificuldades no funcionamento da Instituição. Ineficiência, morosidade ou mesmo absenteísmo dos funcionários das empresas terceirizadas. Gastos desnecessários decorrentes da falta de fiscalização, coordenação e integração dos trabalhos nos horários de vacância de servidores. Brechas ou vácuos de responsabilidade referentes a funcionários de empresas terceirizadas.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Coordenação de Serviços Gerais e Manutenção (DIAD/COSGEM) Exceto <i>Campus</i> Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> • Suprir as necessidades de manutenção (aporte de material extra, provisão emergencial de equipamento) • Atender as necessidades emergenciais ocorridas no serviço de limpeza (reposição de insumos, reorganização, ou realocação de equipe) • Supervisionar os serviços de limpeza e manutenção, dando suporte à equipe, inclusive em casos fortuitos (acidentes e necessidades de realocação emergencial de pessoal) • Solucionar conflitos gerados no âmbito dos serviços de portaria e vigilância. • Disponibilizar veículo oficial com motorista para transporte de pessoas em serviço e de materiais. • Coordenar e executar as atividades das áreas de segurança e vigilância que garanta a segurança das pessoas e do patrimônio. 	Servidores, estudantes, funcionários de empresas terceirizadas, estagiários e bolsistas.	Presencial.	<ul style="list-style-type: none"> • Melhor atendimento e maior celeridade para realização dos serviços, inclusive os emergenciais de manutenção. • Melhoria da utilização e eficiência dos insumos para conservação do patrimônio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Não atendimento imediato de emergências, acarretando dificuldades no funcionamento da Instituição. • Ineficiência, morosidade ou mesmo absenteísmo dos funcionários das empresas terceirizadas. • Gastos desnecessários decorrentes da falta de fiscalização, coordenação e integração dos trabalhos nos horários de vacância de servidores. • Brechas ou vácuos de responsabilidade referentes a funcionários de empresas terceirizadas.
Coordenação de Comunicações e Segurança (DIAD/COSEG) Apenas <i>Campus</i> Natal-Central	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar e executar as atividades das áreas de segurança e vigilância que garanta a segurança das pessoas e do patrimônio. • Oferecer suporte administrativo e resolver conflitos gerados no âmbito dos serviços de portaria e vigilância. • Dar apoio a eventos e atividades acadêmicas sediados nas dependências. • Orientar servidores, alunos e visitantes, com relação à movimentação interna e ao comportamento individual e coletivo. • Realizar o controle do serviço de portaria interna e externa. • Receber, protocolar e distribuir a documentação e correspondência recebida e expedida. 	Servidores, estudantes, funcionários de empresas terceirizadas, estagiários, bolsistas, visitantes e convidados.	Presencial.	<ul style="list-style-type: none"> • Impedimento de acesso de pessoas alcoolizadas, armadas ou que estejam ameaçando a ordem social, por servidores com poder decisório para amparar o trabalho da portaria e vigilância. • Acesso de pessoas que só dispõem de tempo livre em horários alternativos ao horário comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Restrição no atendimento ao público, dificultando o acesso daquelas pessoas que só dispõem de tempo livre em horários alternativos ao horário comercial. • Implicações na segurança da Instituição. • Ineficiência na resolução de situações conflituosas a respeito do acesso.
Material Didático EAD					
Diretoria de Produção e Material Didático (DIPMAD) Apenas <i>Campus</i> EAD	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a formação de profissionais elaboradores de material didático para cursos na modalidade EAD. • Produzir material didático para cursos na modalidade EAD e presenciais. 	Servidores, estudantes, professores conteudistas, revisores, fornecedores.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação dos horários de atendimento, facilitando o acesso das pessoas à Instituição, inclusive nos intervalos das refeições (almoço e jantar) e no turno noturno, horários mais convenientes para quem não dispõe de tempo livre no horário comercial. • Dinamização e continuidade do fluxo de produção de material didático, bem como a capacitação de pessoas para essa produção. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso no processo de produção de material didático e prejuízos decorrentes, como a perda de empenhos. • Restrição no horário para oferta dos cursos de formação, impossibilitando a participação de muitos profissionais que só dispõem do turno noturno para capacitação.

Setor/Campus	Serviço ininterrupto	Público atendido/usuário	Meio de atendimento	Ganhos esperados e/ou percebidos	Consequências da não oferta de forma ininterrupta
Coordenação de Produção de Mídia Impressa (DIPMAD/COPMI MP) Apenas Campus EAD	<ul style="list-style-type: none"> Receber e distribuir material didático e gráfico. 	Fornecedores, servidores, estudantes.	Presencial.	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria da logística de recebimento e distribuição de material didático e gráfico. 	<ul style="list-style-type: none"> Atraso no recebimento de material e na distribuição para alunos.
Coordenação de Videoproduções (DIPMAD/COVID EO) Apenas Campus EAD	<ul style="list-style-type: none"> Registrar eventos institucionais em áudio e vídeo. Produzir videoaulas, telejornais, programas de TV e vídeos diversos. 	Servidores, estudantes, visitantes, servidores de outras instituições de ensino.	Presencial.	<ul style="list-style-type: none"> Produção de acervo sobre atividades realizadas no IFRN para registro histórico e divulgação para a comunidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Perda de registro de material que ocorra em horário de almoço ou eventos à noite, como cerimônias de formatura. Impossibilidade de realizar determinadas entrevistas.
Unidade Produtiva					
Diretoria de Gestão da Unidade Industrial-Escola (DIGUIE) Apenas Campus Macau	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar e orientar bolsistas de iniciação profissional e de pesquisa e extensão. Dar apoio nas práticas de laboratório e nas atividades de extensão. 	Estudantes, servidores e visitantes.	Presencial, telefone e e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> Ampliação do atendimento a estudantes e bolsistas, facilitando o andamento das pesquisas. Melhoria das condições para a realização de atividades práticas. 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldades de atendimento a estudantes e bolsistas nos horários livres. Dificuldade de acompanhamento de projetos de pesquisa e extensão.