

APRESENTAÇÃO DA PRÁTICA

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: A BUSCA PELA QUALIDADE, MODERNIZAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO GERENCIAL DA SECRETARIA MUNICIPAL DE RECURSOS HUMANOS

RELATOR

Sonia Regina da Maia Felchack

RESPONSÁVEL

Sonia Regina da Maia Felchack - 3350 8663 - sonia@smrh.curitiba.pr.gov.br - SMRH –

RESUMO DA PRÁTICA

Resumo

Ao longo de quase dez anos, a Secretaria Municipal de Recursos Humanos (SMRH) desenvolve diversas atividades alinhadas na busca da qualidade, modernização e aperfeiçoamento gerencial do seu corpo de servidores. O princípio básico que move tais ações está na melhoria interna continuada, refletindo nos serviços executados. Desta forma, ao serem investidos esforços na melhoria do "clima organizacional" da SMRH, a sua visibilidade e eficiência são percebidos na satisfação do servidor/usuário dos produtos e serviços realizados pela Secretaria. Razão pela qual, o atendimento ao público é considerado como a melhor prática da SMRH.

CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ANTERIOR

As características a serem descritas como, situação anterior à prática estabelecida pela Secretaria Municipal e Recursos Humanos (SMRH), podem ser encontradas nos relatórios anuais, publicados pelo Instituto Municipal de Administração Pública (IMAP), nos anos de 1995, 1996 e 1997. Neles, encontra-se a descrição de uma secretaria presa ao que podemos denominar de "amarras administrativas", uma secretaria realizadora de inúmeras tarefas e ações, porém, ainda distante de ser aquela que elege, como instrumento central do seu trabalho: o ser humano.

Percebe-se uma secretaria desprovida dos recursos técnico gerenciais, capazes de potencializar as capacidades humanas, como aponta, em seu escopo, apenas as funções de: definição, planejamento e execução das políticas municipais de recursos humanos.

Todo o desenvolvimento da prática a ser relatada está voltado ao investimento nos recursos humanos que trabalha com os recursos humanos da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC). São 280 servidores, que estão envolvidos direta e indiretamente na execução de trabalhos à aproximadamente, 34.000 servidores, distribuídos pelas diversas secretarias que compõem a PMC.

Essa relação de 122 pessoas a ser atendida por cada um dos servidores da SMRH faz com que, o sentimento de auto estima fique abalado por diversas situações, dentre elas:

- a incapacidade de resolução de alguns casos específicos,

- o despreparo para atuar em todas as situações que são criadas diariamente,

- a falta, ou demora na obtenção de informações,

- a complexidade do fluxo da maioria dos procedimentos,

- a centralização de procedimentos simples e
- a falta de instrumental tecnológico.

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Os objetivos que se buscou englobam o aperfeiçoamento gerencial continuado, tanto da maneira de se administrar a SMRH, quanto do seu quadro de funcionários, através da modernização dos procedimentos e da caminhada em direção à qualidade dos serviços prestados.

Os resultados que se espera é o aumento da autoestima os servidores da SMRH, relacionados à sua condição de trabalho, vinculado à produtividade decorrente desta satisfação.

RECURSOS UTILIZADOS

A participação dos servidores da SMRH, sempre foi considerada como o principal recurso utilizado para a criação e sustentação do seu planejamento estratégico; assim, ao final de quase dez anos, foram envolvidas todos os servidores da SMRH em ações, desde seminários de esclarecimentos e treinamentos até reuniões de validação de processos. Da mesma forma, ora 18, ora 45 representantes de toda a secretaria foram envolvidos, na elaboração de conceitos e documentos para subsidiar as reuniões maiores.

RESULTADOS OBTIDOS

QUALIDADE

Com relação à qualidade no atendimento, pode-se ressaltar o rastreio feito nos procedimentos utilizados na SMRH, para a implantação das Normas ISO 9001/2000. Aproximadamente 100 procedimentos foram identificados para estudo de fluxo e possível racionalização dos seus caminhos. Destes, 25%, considerados causadores de maiores problemas, já estão certificados pela norma ISO 9001/2000 e 9 estão sendo preparados para a certificação.

Decorrente desta ação em conjunto com a criação de uma rede de comunicação interna através da intranet, acelerou-se os procedimentos, garantindo assim, mais qualidade e agilidade na resposta.

Uma pesquisa que mede o "clima organizacional" da SMRH é realizada anualmente a partir de 2000 e seus resultados, no quesito qualidade dos serviços, apontam para uma melhora significativa dos serviços prestados. Os fatores como: acesso aos serviços; relacionamento com o cliente e informações sobre as rotinas e normas, pesquisadas no âmbito da SMRH, compõem este indicador e têm como resultado o Gráfico nº 1.

MODERNIZAÇÃO

O investimento feito, com relação a aquisição de equipamentos de informática no período 1997/2005, demonstra, como resultado, o percentual de 80% dos servidores com computador na sua mesa, e acesso aos periféricos como impressoras, scanners, gravadores de cd e outros.

Da mesma forma, investimentos em softwares desenvolvidos pelo Instituto Curitiba de Informática (ICI), ou internamente pelo Grupo de Tecnologia da Informação (GTI), assessorados por um

membro da Assessoria de Tecnologia da Informação (ATI), contribuem com ferramentas apropriadas ao desempenho dos trabalhos da SMRH.

Pode-se ressaltar o trabalho do GTI, no desenvolvimento de ferramentas como: Sistema de Monitoramento de Indicadores Gerenciais de Recursos Humanos, Sistema de Capacitação do Servidor da SMRH, Sistema de Atas da SMRH, Sistema de Normalização dos Procedimentos da SMRH, Sistema de Tramitação Eletrônica da SMRH, Portal RH 24 Horas, Banco de Idéias, Enciclopédia de Talentos, Biblioteca Virtual, dentre outros.

A utilização da internet, como principal aliada na disseminação das informações e porta de acesso aos serviços oferecidos pela SMRH tem salientado a modernização nos serviços prestados, bem como a inclusão da linguagem virtual no atendimento ao seu cliente.

Pode-se perceber que a cultura da busca das informações e resolução de diferentes serviços, via Portal RH 24 Horas, tem aumentado ao longo do tempo. Um portal que, no início era utilizado, quase que especificamente para consulta de contracheque, tem hoje um aumento de acessos em outros períodos, para outros assuntos, revelando assim a ampliação da sua utilização e a resposta mais acertada aos anseios do cliente/usuário do sistema (Gráfico nº 2).

APERFEIÇOAMENTO GERENCIAL

Os investimentos na área de aperfeiçoamento dos agentes responsáveis pelo atendimento aos servidores da PMC podem ser visualizados no Gráfico nº 3, que demonstra a quantidade de cursos oferecidos aos servidores da SMRH, nos anos de 2004, 2005 e 2006 (até set/06).

Pela análise do Gráfico nº 3, pode-se compreender a intenção clara da SMRH no investimento profissional e pessoal de cada uma de seus servidores. Em 2004, praticamente dois cursos por ano foi oportunizado aos servidores; em 2005, esse número praticamente dobra, levando em consideração o aumento da quantidade de servidores atingidos e, em 2006, com pouco mais de seis meses, já foi atingida a marca de três cursos por servidor.

LIÇÕES APRENDIDAS

Soluções adotadas

Estruturação e planejamento, desenvolvimento continuado, investimento no servidor e principalmente o crédito na potencialidade deste servidor para a solução dos problemas.

Porque é uma melhor prática?

Com o envolvimento visível de toda a SMRH, a possibilidade de aumento da eficiência no atendimento ao público, através de investimentos em qualidade, modernização e aperfeiçoamento gerencial, torna-se real.

A pesquisa de clima organizacional tem como objetivo verificar como a SMRH está se desenvolvendo institucionalmente, na percepção dos seus servidores. Para verificar este desenvolvimento, foram descritos onze princípios: Capacidade de Gestão, Cultura da Organização, Identificação Interna com a Missão, Sistemas de Informação, Organização Orientada para a Missão, Sistema de Reuniões, Motivação, Adequação do Perfil à Função, Atualização Funcional, Melhoria da Satisfação do Cliente e Avaliação da Qualidade (Gráfico nº 4).

Observa-se que, apesar do mínimo declínio, em 2005, os valores atingidos, desde 2000 demonstram um clima organizacional com bom resultado: de 45% para 68% de satisfação dos servidores.

Tais resultados são percebidos pelo cliente (servidores da PMC que utilizam os serviços da SMRH), de maneira positiva, pois, quando inquiridos sobre o ambiente, tempo de espera, atendimento e confiabilidade das informações recebidas pela SMRH, como demonstra o Gráfico nº 5, aprovam os resultados dos serviços que foram solicitados.

Cabe ressaltar que esta pesquisa foi iniciada em julho de 2003 e permanece constante até hoje, através de questionários (pesquisa de satisfação do cidadão/usuário) colocados junto à todos os pontos de atendimento da SMRH.