

Neste documento, estão identificadas boas práticas elaboradas por esta Coordenadoria – de forma exclusiva ou em parceria com outras unidades.

Banco de Boas Práticas

Coordenadoria de
Atendimento e Protocolo
Judicial – Ramal: 8020

Pedro Paulo Rodrigues de Oliveira Cruz
Mônica Andrade
Noa Abe Targino

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA:

Programa de Treinamento da CATJ – “Capital Humano”

UNIDADE TITULAR:

Coordenadoria de Atendimento e Protocolo Judicial - CATJ

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA:

A rotatividade é um problema enfrentado nas Secretarias do Tribunal e isso não é diferente na CATJ, principalmente por ter em seu quadro um grande número de estagiários, que tem contratos curtos com o STJ.

Somada à rotatividade há a questão da curva de aprendizagem, que tem um ciclo, em geral, de oito (8) meses: três (3) a quatro (4) meses para execução de atividades diárias, e mais três a quatro meses para atividades específicas.

O ciclo de aprendizagem exige tirar um colaborador experiente de suas funções para acompanhar a pessoa em treinamento. Ou seja, haverá duas pessoas fora da produção plena.

É nesse contexto que surge o programa de treinamento interno, idealizado para a compreensão de métodos de trabalho e sistemas utilizados na execução de atividades no âmbito da Coordenadoria de Atendimento e Protocolo Judicial (CATJ).

Todo o conteúdo das aulas (tanto em formato audiovisual, quanto em texto), é produzido e editado pela equipe da CATJ. Para gravação, são utilizados os próprios smartphones de servidores da unidade. O diferencial desse programa é a adoção de uma estrutura de vídeos objetiva e acessível, que simplifica a linguagem jurídica e os trâmites específicos do Tribunal em gravações curtas e efetivas. Além dos vídeos, exercícios de fixação foram disponibilizados na plataforma de Educação a Distância do STJ (EaD) para

assimilação dos conteúdos. Totalizando aproximadamente 16h/a, o treinamento virtual propicia a economia do tempo que seria despendido por servidores da unidade em aulas presenciais para novos colaboradores sobre as atividades que agora ficam disponíveis na plataforma EaD.

“Capital Humano” é como denominamos esse treinamento inovador e bem-sucedido criado pela CATJ. Obtivemos resultados sólidos ao longo do primeiro ano de implementação, mensuráveis especialmente por meio de resultados individuais dos novos colaboradores. Um dos ganhos que vale a pena destacar é a redução do tempo que antecede o efetivo exercício das atividades nesta Coordenadoria por novos colegas – que anteriormente levava aproximadamente quatro a oito meses e hoje gira em torno de duas (2) semanas. Ressalte-se, ainda, que os novos colaboradores levavam, em média, oito (8) meses para executar as atividades em sua plenitude, ou seja, com total segurança e independência. Com a implantação do “Capital Humano”, o tempo foi reduzido para dois (2) meses, impactando diretamente na produtividade e na eficácia do trabalho, ainda mais quando consideramos a demanda e a rotatividade existente na esfera desta Coordenadoria.

BRASÍLIA, 12 DE JULHO DO ANO DE 2018

ESTRUTURA DO TREINAMENTO

O treinamento contém seis (6) Módulos:

1 - Recebimento do novo integrante

- Conversa com o coordenador e o chefe de seção
- São passadas informações do papel da unidade no STJ e o que se espera de um profissional na equipe da unidade.

2 - Vídeo aulas

- Comportamento
- Estrutura da unidade
- Estrutura do STJ
- Estrutura do Judiciário
- Trâmite do processo
- Sistemas utilizados
- Classes processuais específicas

3 - Treinamento em sala de aula

- Reforço dos conteúdos vistos nos vídeos
- Explicação sobre as procedimentos, rotinas e tarefas
- Demonstração e execução de tarefas

4 - Execução das atividades sob supervisão

- Execução das atividades no posto de trabalho
- Servidor experiente acompanha para tirar dúvidas

5 - Execução das atividades individualmente

- Execução das atividades no posto de trabalho sem acompanhamento
- O serviço executado pelo treinando é revisado e corrigido posteriormente
- Identificação das deficiências

6 - Revisão das atividades em sala de aula

- Revisão de teoria e execução de atividade de acordo com a tabulação das deficiências na etapa anterior

MODELO DO FORMATO DO NOVO TREINAMENTO (VÍDEO) - ANEXO

MODELO DO FORMATO DO NOVO TREINAMENTO (APOSTILA) - ANEXO