

“II PRÊMIO AJUFE: BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO”

Ficha de inscrição

Dados pessoais do autor da prática

Nome: ROGER CROCE PINHEIRO

Cargo/curso universitário: Técnico Judiciário / Psicologia

Órgão: Seção Judiciária do Espírito Santo (SJES)

Cidade/UF: Vitória/ES

Síntese da prática

Título: Gestão do conhecimento e administração da unidade usando Microsoft

OneNote **Categoria:** Boas práticas dos servidores na Justiça Federal **Descrição até 4000 caracteres:**

Após o advento dos computadores, da internet e da crescente velocidade no processamento de dados, a quantidade de informações disponíveis para uso em todas as esferas cresceu vertiginosamente. E além do crescimento, temos cada vez mais a ideia de interdependência das informações com a necessidade de transformá-las em conhecimento aplicável no dia-a-dia.

E esse contexto não é diferente na Justiça Federal, que passou a gerenciar cada vez mais informações sem o correspondente aumento no número de servidores ou o aprimoramento satisfatório dos sistemas de forma a atender às novas necessidades.

Com a finalidade de gerenciar toda essa gama de conhecimentos, foi desenvolvida uma metodologia de gestão utilizando, como ponto central, a ferramenta Microsoft OneNote (integrante do pacote Microsoft Office), combinada com as outras ferramentas do Office e outros métodos de Gestão de Processos e Administração do Tempo.

Importante observar que, como o pacote Office é a ferramenta escolhida para tratamento das informações na Justiça Federal, não há custo extra com o OneNote, pois já está contemplado nas licenças de uso para cada computador. Assim, o custo de implantação seria apenas o da capacitação para uso da ferramenta.

A principal inovação dessa prática é realizar, de modo informatizado, a gestão do conhecimento da unidade, sendo parametrizável conforme a necessidade de cada local, podendo agrupar em uma só ferramenta imagens, tarefas, e-mails, arquivos etc, possibilitando a inserção de links que conectam as informações o que promove uma interatividade entre os assuntos de modo bastante prático.

A metodologia foi desenvolvida por este autor em 2012, tendo sido utilizada e aprimorada tanto no âmbito profissional quanto no pessoal, e pôde ser mais aperfeiçoada a partir de 2014 como gestor da Seção de Folha de Pagamento da SJES, devido à complexidade da área e ao alto volume de informações.

A ferramenta, se utilizada com o viés colaborativo, permite fazer a gestão do conhecimento, favorecendo a troca de experiências entre os colaboradores e permitindo uma gestão mais efetiva, planejada e estratégica.

A falta de informações ou mesmo a centralização delas em alguns membros da equipe geram insegurança e medo nas pessoas propiciando um comportamento com mais reatividade, individualismo, desconfiança, o que tende a aumentar o nível de conflito no ambiente profissional.

Essa forma de gestão do conhecimento, permitindo a transparência, o constante acesso e a atualização das informações, traz como consequência uma sensação de bem-estar, segurança e uma melhor sustentabilidade do trabalho.

Alguns objetivos dessa metodologia são:

1. Gestão compartilhada das informações dentro da unidade de trabalho;
2. Possibilidade de criação e atualização colaborativa de manuais sobre procedimentos de trabalho;
3. Maior facilidade na aquisição de conhecimento por pessoas novas, demandando menos tempo de treinamento;
4. Otimização no tempo de pesquisa dos assuntos tratados na unidade;
5. Controle transparente das atividades desenvolvidas por todos;
6. Maior organização do fluxo dos processos de trabalho;
7. Rodízio na distribuição das atividades de modo a capacitar todos para a realização do trabalho;
8. Monitoramento eficiente das alterações em processos de trabalho devido a mudanças normativas ou procedimentais.

O resultado prático para a unidade foi permitir: o controle compartilhado das tarefas por todos os servidores; a construção colaborativa de inúmeros tutoriais sobre procedimentos envolvendo sistemas, sites e atividades internas que são revistos periodicamente para aprimoramento ou devido a alterações normativas; a alternância dos servidores na execução das tarefas para menor impacto negativo nos afastamentos (previstos e imprevistos) e outros.

O resultado para os servidores, conforme feedback verbal dado por eles mesmos nas avaliações funcionais, é um ambiente de trabalho mais agradável, mais transparente, com menos conflitos e estresse, com mais valorização da pessoa em seu aspecto integral, o que tem permitido uma convivência com mais qualidade e maior produtividade na Seção.

O uso dessa metodologia já foi compartilhado com alguns gestores da SJES, após inclusão desse curso no Programa de Desenvolvimento Gerencial, e também foi ministrado aos militares lotados na Assessoria Estratégica do Corpo de Bombeiros Militar do Espírito Santo, com ótima adesão pelos participantes.