

Projeto:

**Sistema de Autoatendimento de Recursos Humanos**

Tema: Gestão de Pessoas

Trabalho encaminhado à participação na 9ª Mostra Nacional de Trabalho e  
Qualidade do Judiciário

Florianópolis – SC

Setembro de 2009

## 1 - INTRODUÇÃO

### 1.1 Identificação

Órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região – Santa Catarina

Unidades Responsáveis: Secretaria de Recursos Humanos (SERHU) e Secretaria de Informática (SEINFO).

E-mails: serhu@trt12.jus.br / seinfo@trt12.jus.br

Telefones: (48) 3216-4063 e (48) 3216-4034

Endereço: Rua Esteves Júnior, 395, Centro – Florianópolis – SC – CEP: 88015-130.

### 1.2 Projeto

Sistema de Auto-Atendimento de Recursos Humanos

### 1.3 Equipe

Gustavo Bestetti Ibarra		
<b>Telefone</b>	<b>Endereço Eletrônico</b>	<b>Lotação</b>
3216-4312	<a href="mailto:Gustavo.ibarra@trt12.gov.br">Gustavo.ibarra@trt12.gov.br</a>	SEINFO
Carlos Eduardo Mazzi		
<b>Telefone</b>	<b>Endereço Eletrônico</b>	<b>Lotação</b>
3216-4312	<a href="mailto:Carlos.mazzi@trt12.jus.br">Carlos.mazzi@trt12.jus.br</a>	SEINFO
Carlos Mario Eastman		
<b>Telefone</b>	<b>Endereço Eletrônico</b>	<b>Lotação</b>
3216-4312	<a href="mailto:Carlos.eastman@trt12.jus.br">Carlos.eastman@trt12.jus.br</a>	SEINFO
Felipe Pompeo Pereira		
<b>Telefone</b>	<b>Endereço Eletrônico</b>	<b>Lotação</b>
3216-4312	<a href="mailto:Felipe.pereira@trt12.jus.br">Felipe.pereira@trt12.jus.br</a>	SEINFO
Valdo Voltolini		
<b>Telefone</b>	<b>Endereço Eletrônico</b>	<b>Lotação</b>
3216-4024	<a href="mailto:Valdo.voltolini@trt12.jus.br">Valdo.voltolini@trt12.jus.br</a>	SECAR
<b>Nome</b>		<b>Cargo</b>
Fabiana Vieira de Linhares		
<b>Telefone</b>	<b>Endereço Eletrônico</b>	<b>Lotação</b>
3216-4022	<a href="mailto:Fabiana.linhares@trt12.gov.br">Fabiana.linhares@trt12.gov.br</a>	SEPAC
<b>Nome</b>		<b>Cargo</b>
Luiz Cláudio Dias		
<b>Telefone</b>	<b>Endereço Eletrônico</b>	<b>Lotação</b>
3216-4241	<a href="mailto:Luiz.dias@trt12.gov.br">Luiz.dias@trt12.gov.br</a>	SERHU

#### 1.4 Gestor do Projeto

Nome		Cargo
Fernanda Gomes Ferreira		Diretora de Recursos Humanos
Telefone	Endereço Eletrônico	Lotação
3216-4063	<a href="mailto:Fernanda.ferreira@trt12.jus.br">Fernanda.ferreira@trt12.jus.br</a>	SERHU

#### 1.5. Delimitação da Ação

Implantação do Sistema de Autoatendimento da Secretaria de Recursos Humanos para os servidores do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região para que possam efetuar seus próprios registros e solicitações referentes a férias, licenças para tratamento de saúde e frequência.

O sistema também contempla um módulo para que os superiores hierárquicos possam fazer designações e dispensas de funções comissionadas dos servidores da sua lotação, bem como os comunicados de substituição de função.

Essa implantação permite delegar aos superiores imediatos, por meio de Portarias, atividades, a serem realizadas via sistema, antes centralizadas na área de RH. Desta forma, o superior imediato passa a ser o responsável pela homologação dos lançamentos realizados pelos servidores.

Os controles legais passam a ser feitos pelo sistema, e não mais pela SERHU.

#### 1.6 Objetivos

- 6.1 Racionalizar procedimentos administrativos;
- 6.2 Diminuir procedimentos manuais, reduzindo a sobrecarga de trabalho sobre alguns servidores, e seu impacto na saúde deles, nos prazos e custos envolvidos;
- 6.3 Reduzir erros de informação, derivados geralmente pelas duplicidades e inconsistências dos registros;
- 6.4 Interagir com diversos sistemas existentes no Tribunal;
- 6.5 Oferecer aos servidores uma ferramenta que possibilite o controle dos procedimentos administrativos;
- 6.6 Simplificar a alimentação de dados referentes à folha de pagamento dos servidores;
- 6.7 Disponibilizar informações em tempo real, proporcionando maior agilidade na execução de procedimentos administrativos;
- 6.8 Descentralizar responsabilidades(\*);
- 6.9 Permitir que a área de RH possa agir de forma mais estratégica concentrando-se em atividades que agreguem valor a instituição.

### **1.7 Alinhamento estratégico**

- Eliminação do uso de papel quando possível;
- Racionalização dos procedimentos administrativos;
- Uniformização das tecnologias de informática

### **1.8 Clientes do projeto**

- Secretaria de Recursos Humanos
- Secretaria Financeira
- Direção Geral
- Todas as áreas e servidores ativos do quadro do Tribunal

## **2 - DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Identificação do problema, análise das principais causas e plano de ações de melhorias e resultado esperado**

Frente ao crescimento do Quadro de Pessoal do TRT da 12ª Região, sem que houvesse um aumento dos servidores lotados na Secretaria de Recursos Humanos (SERHU) desta Corte, nem a reorganização de suas atividades, somando-se a necessidade pujante de eliminar procedimentos burocráticos em toda a área de Recursos Humanos deste Regional, tornou-se crescente a importância do papel da informatização na desburocratização dos procedimentos adotados pela SERHU.

Assim, foi proposto um amplo investimento na informatização da SERHU com a implantação de módulos de Autoatendimento em Recursos Humanos (AARH), por meio de trabalho conjunto da Secretaria de Recursos Humanos com a Secretaria de Informática.

Com a utilização do sistema AARH é possível dar amplo acesso aos servidores de informações e funções personalizadas relevantes para seu relacionamento com a instituição, dispensando-os de recorrer à SERHU, podendo atualizar dados, via *on line*, no seu próprio local de trabalho, em sua residência ou em qualquer outro lugar que tenha acesso a internet.

O acesso direto a informações corporativas e à administração de serviços de recursos humanos permite a realização de transações eletrônicas que costumam ser realizadas por meio do pessoal administrativo, oportunizando a reorganização dos processos de administração viabilizando novo fluxo de atividades, reduzindo a carga de trabalho da SERHU e possibilitando sejam redistribuídas as responsabilidades, priorizando-se, assim, as questões relacionadas à gestão de pessoas e desenvolvimento de novos projetos. Desta forma, a área de RH passa a atuar de forma mais consultiva e menos burocrática, com vista a sua responsabilidade no relacionamento com o público interno.

A primeira versão do Sistema de Autoatendimento é composta de 4 (quatro) módulos, abaixo relacionados:

**A) Férias de Servidores** - Neste módulo, os servidores realizam os lançamentos referentes aos períodos de férias desejados. Esses lançamentos ficam em caráter provisório para avaliação do seu superior hierárquico ou do servidor para o qual o

superior hierárquico delegou a atribuição via sistema. O sistema envia automaticamente uma mensagem eletrônica ao superior imediato do requerente e ao servidor delegado avisando que existe um pedido pendente de análise. Por sua vez, o responsável (superior ou servidor delegado) acessa o módulo do sistema e analisa os períodos de férias lançados por qualquer de seus subordinados podendo confirmá-los como válidos ou rejeitá-los. Após a homologação ou rejeição do pedido, o AARH envia automaticamente uma mensagem eletrônica comunicando ao requerente a ação executada pela chefia.

Além disso, o sistema faz os controles específicos sobre as situações que envolvam impacto financeiro, realizando lançamentos ao Serviço de Preparo e Pagamento de Pessoal (SEPPP) sempre que necessário.

**B) Frequência de Servidores** - Neste módulo, os servidores podem registrar provisoriamente alguns tipos de afastamentos sobre sua frequência anexando o documento digitalizado que justifique o afastamento ( ). O sistema envia automaticamente uma mensagem eletrônica ao superior imediato do requerente e ao servidor para o qual o superior hierárquico delegou a atribuição via sistema, avisando que existe um lançamento pendente de análise. Após a avaliação dos registros provisórios pelo responsável, ele deve aprová-los ou rejeitá-los. Realizada a aprovação ou rejeição do afastamento, o AARH envia automaticamente mensagem eletrônica comunicando ao requerente a ação executada no sistema pelo responsável.

Na ausência do servidor afastado, o superior imediato poderá fazer o lançamento do afastamento no sistema que será cadastrado em caráter definitivo sem necessidade de homologação.

Somente as exceções devem ser lançadas, sendo considerado frequência integral nos períodos em que não haja afastamentos registrados.

**C) Licenças de Saúde (Tratamento de Saúde e Familiares)** - Neste módulo, os servidores, superiores hierárquicos e servidores delegados podem lançar provisoriamente registros sobre as licenças para tratamento de saúde e licenças para tratamento de pessoa da família anexando cópia digitalizada do atestado médico (O atestado original deve ser guardado pelo servidor pelo prazo de dois anos conforme regulamentação interna). Após o lançamento, o AARH envia uma mensagem eletrônica comunicando o lançamento ao superior imediato do interessado, ao servidor para o qual o superior hierárquico delegou a atribuição via sistema e ao Setor de Enfermagem do Serviço de Assistência ao Servidor (SASER).

A avaliação dos registros provisórios fica por conta do SASER, que poderá aprovar, rejeitar e até mesmo alterar informações sobre os lançamentos. Em qualquer das situações o servidor interessado, o superior hierárquico e o servidor delegado receberão uma mensagem eletrônica enviada automaticamente pelo sistema informando que o SASER executou uma ação referente a licença lançada. O servidor interessado deverá entrar no AARH módulo Licenças de Saúde e verificar o posicionamento do SASER quanto à solicitação a fim de recorrer caso seja de seu interesse.

**D) Funções** – Neste módulo o superior hierárquico ou o servidor delegado poderá fazer a designação e dispensa de funções comissionadas, bem como as indicações

dos substitutos dos titulares dos cargos em comissão ou das funções comissionadas e os comunicados de substituição diretamente no AARH, sem necessidade de encaminhamento de documentos à Presidência. Após o lançamento, o servidor envolvido receberá uma mensagem eletrônica informando a ação realizada. No caso de designação, o interessado deverá acessar o sistema e preencher as declarações de bens e parentesco, só após esse preenchimento, o AARH elaborará o Ato para publicação.

As ações feitas neste módulo do sistema serão publicadas automaticamente no Diário Oficial Eletrônico (DOE) e no próprio sistema substituindo, assim, as publicações antes feitas no Boletim de Serviço.

É importante observar que todos os módulos possuem Portarias que regulamentam seu funcionamento, sua utilização e de que como proceder nos casos em que o sistema AARH não permite o lançamento ou registro (exemplo: pedidos intempestivos).

Destaca-se que antes do AARH o Tribunal possuía sistemas que atendiam a maioria das funcionalidades acima, porém sua utilização ficava concentrada em setores específicos o que provocava dois grandes problemas: demora na tramitação até chegar aos setores responsáveis, causando imprecisões nas informações prestadas e aumento dos custos operacionais e concentração de procedimentos manuais nos servidores destes setores com sobrecarga deles.

Assim, esperava-se que a implantação do sistema sanasse os problemas detectados.

## **2.2 Métodos e técnicas adotadas no desenvolvimento das ações**

Análise dos fluxos de trabalho, gestão dos processos de trabalho (repensar, racionalizar, modificar), desenvolvimento de sistema em linguagem Java e banco de dados Oracle.

## **2.3 Resultados e benefícios alcançados**

Todos os procedimentos abrangidos pelo Sistema de Autoatendimento SERHU foram revistos e reavaliados para que novos fossem adotados com o objetivo de evitar passos desnecessários, dando assim maior celeridade aos trâmites dos documentos e solicitações e possibilitando racionalizar os procedimentos administrativos, visando a um maior aproveitamento dos servidores e informações já existentes nas suas diversas áreas, minimizando erros decorrentes de procedimentos manuais, acelerando os trâmites de documentos, além de oferecer a cada servidor um espaço onde possa realizar seus procedimentos administrativos e consultá-los a qualquer momento sem depender de uma área do Tribunal.

## **2.4 Comparação, através de dados estatísticos, de maneira a comprovar a eficácia das ações no alcance dos objetivos**

Antes da implementação do Sistema de Autoatendimento SERHU, as solicitações administrativas levavam mais dias para tramitar, envolviam mais servidores e mais áreas do Tribunal em sua análise.

Após a disponibilização do sistema, além de os pedidos tramitarem com maior agilidade, o AARH permitiu uma desburocratização de atividades frequentes relacionadas à marcação de férias, frequência de servidores, lançamento de licenças médicas e designação para funções comissionadas, conforme exposto abaixo.

Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região – Santa Catarina  
Secretaria de Recursos Humanos

Permitiu, ainda, maior autonomia dos superiores hierárquicos que receberam novas atribuições devido à alteração dos procedimentos.

<b>Indicador de controle do projeto</b>	Tempo para impacto das solicitações administrativas na folha de pagamentos
<b>Linha-base</b>	45 dias
<b>Meta Alcançada</b>	10 dias

<b>Indicador de controle do projeto</b>	Geração e marcação da escala anual de férias
<b>Linha-base</b>	9 procedimentos com a participação de 6 áreas
<b>Meta Alcançada</b>	3 procedimentos com a participação de 3 áreas

<b>Indicador de controle do projeto</b>	Alteração das férias
<b>Linha-base</b>	6 procedimentos com a participação de 6 áreas
<b>Meta Alcançada</b>	3 procedimentos com a participação de 3 áreas

<b>Indicador de controle do projeto</b>	Marcação/homologação de licenças para tratamento de saúde e licença para tratamento em pessoa da família
<b>Linha-base</b>	8 procedimentos com a participação de 5 áreas
<b>Meta Alcançada</b>	6 procedimentos com a participação de 4 áreas

<b>Indicador de controle do projeto</b>	Designação de substituto eventual e período de substituição para cargo em comissão/função comissionada
<b>Linha-base</b>	7 procedimentos com a participação de 5 áreas
<b>Meta Alcançada</b>	2 procedimentos com a participação de 3 áreas

A redução de tempo e de servidores da SERHU envolvidos na análise do expediente possibilitou que esses servidores pudessem se concentrar em ações mais estratégicas dedicando mais tempo ao desenvolvimento e execução de projetos.

Outro grande benefício foi a redução significativa do número de telefonemas que eram feitos para solicitar informações registradas no Sistema de Recursos Humanos, tendo em vista que os servidores passaram a ter acesso à consulta de seus lançamentos no sistema e os superiores hierárquicos passaram a ter acesso às suas informações e as de seus subordinados.

### 3 – CONCLUSÃO

A implantação do Sistema de Autoatendimento permitiu:

1. a reorganização significativa dos processos burocráticos;
2. a mudança da cultura da organização com a descentralização de poder e de informação;
3. a eliminação de duplicidades de ações;
4. a concentração em ações mais estratégicas por parte da equipe de RH;
5. a integração dos módulos de autoatendimento com outras áreas do Tribunal como o Serviço de Preparo e Pagamento de Pessoal da Secretaria Financeira que recebe informações diretamente do sistema após a homologação dos lançamentos com impacto financeiro;
6. a economia de recursos financeiros com a redução da utilização de papel, toner, malote.
7. a redução do tempo de tramitação das solicitações feitas via sistema.

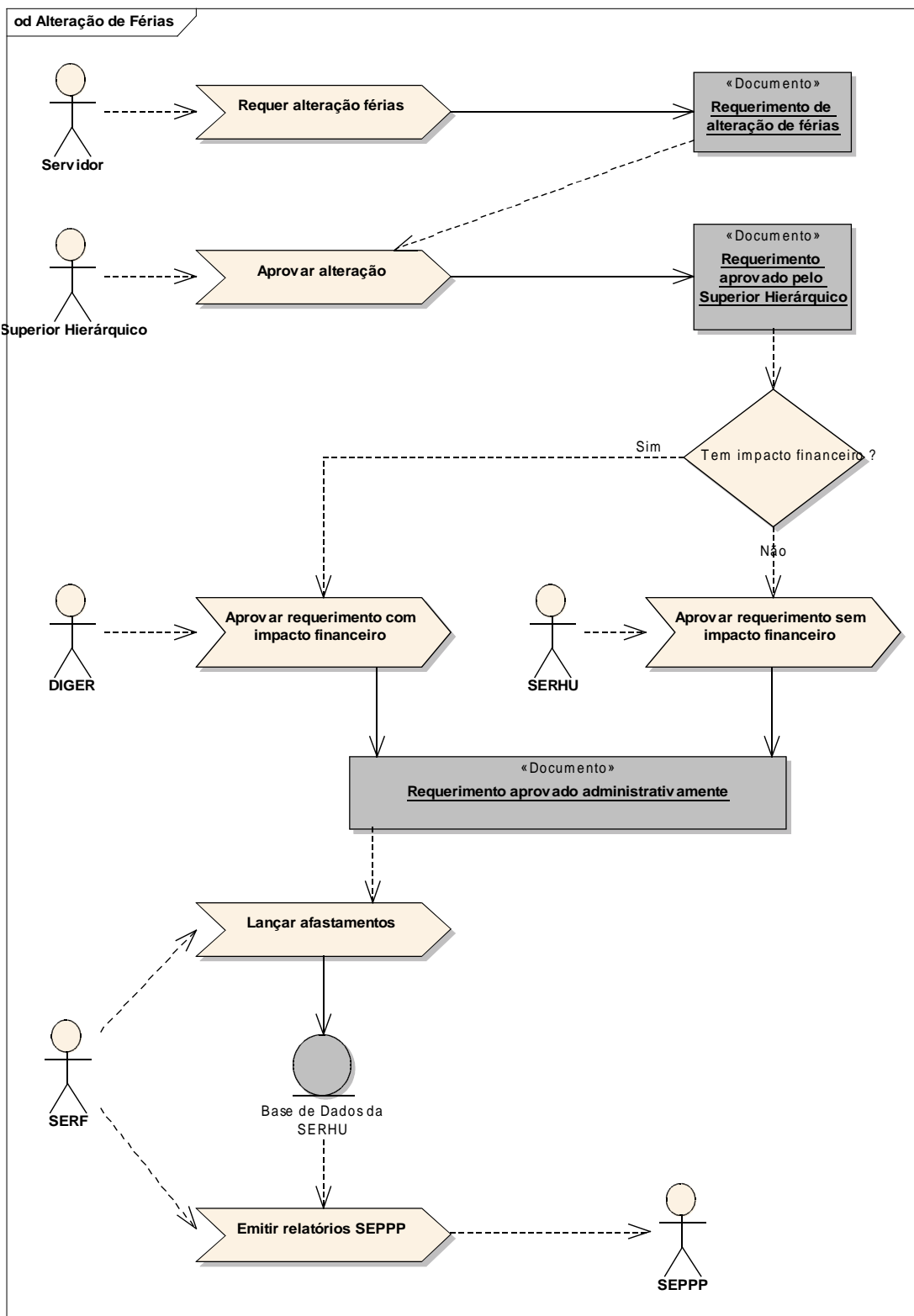
Além do exposto, o sistema instigou outras áreas a verificar a necessidade e possibilidade de automatização de atividades burocráticas resultando em novos projetos e elaboração de outros módulos de autoatendimento de acordo com a necessidade da área interessada. Um exemplo disso é a criação do autoatendimento da Secretaria Financeira que iniciou com o módulo de Diárias.

Destaca-se ainda que o sistema AARH está em constante evolução, tendo em vista que permite a inserção de novos módulos e funcionalidades. À guisa de ilustração, cabe citar a criação da nova funcionalidade do módulo de Licença de Saúde que permite o lançamento licenças para tratamento de saúde e licença para tratamento de saúde em pessoas da família dos magistrados. Essa funcionalidade foi implementada em agosto de 2009.

Por fim, ressalta-se que o projeto apresentado é resultado de um trabalho desenvolvido por uma equipe multidisciplinar formada por servidores do TRT da 12ª Região lotados na Secretaria de Recursos Humanos e seus serviços, Secretaria de Informática além de contar com a colaboração de servidores de diversas áreas que apresentaram opiniões sobre a apresentação do programa, sua regulamentação dentre outras.

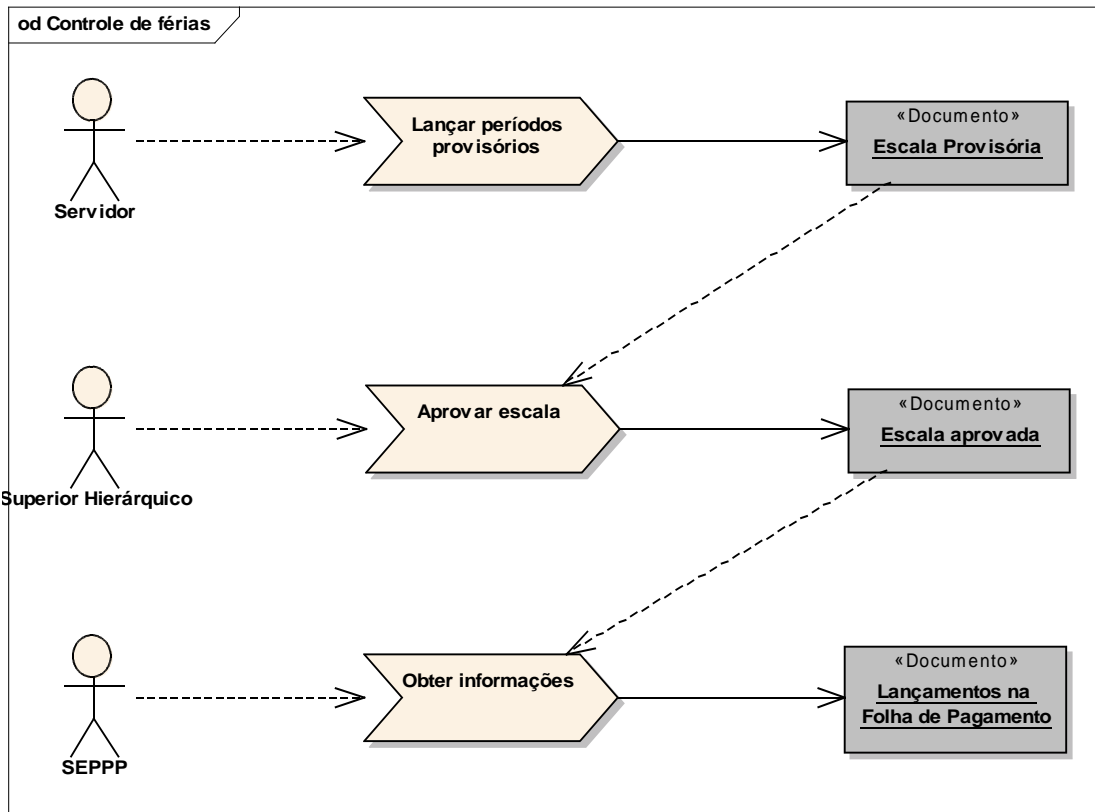
**ANEXO I**

Procedimento para tramitação de marcação de férias **antes** do Sistema de Autoatendimento SERHU.



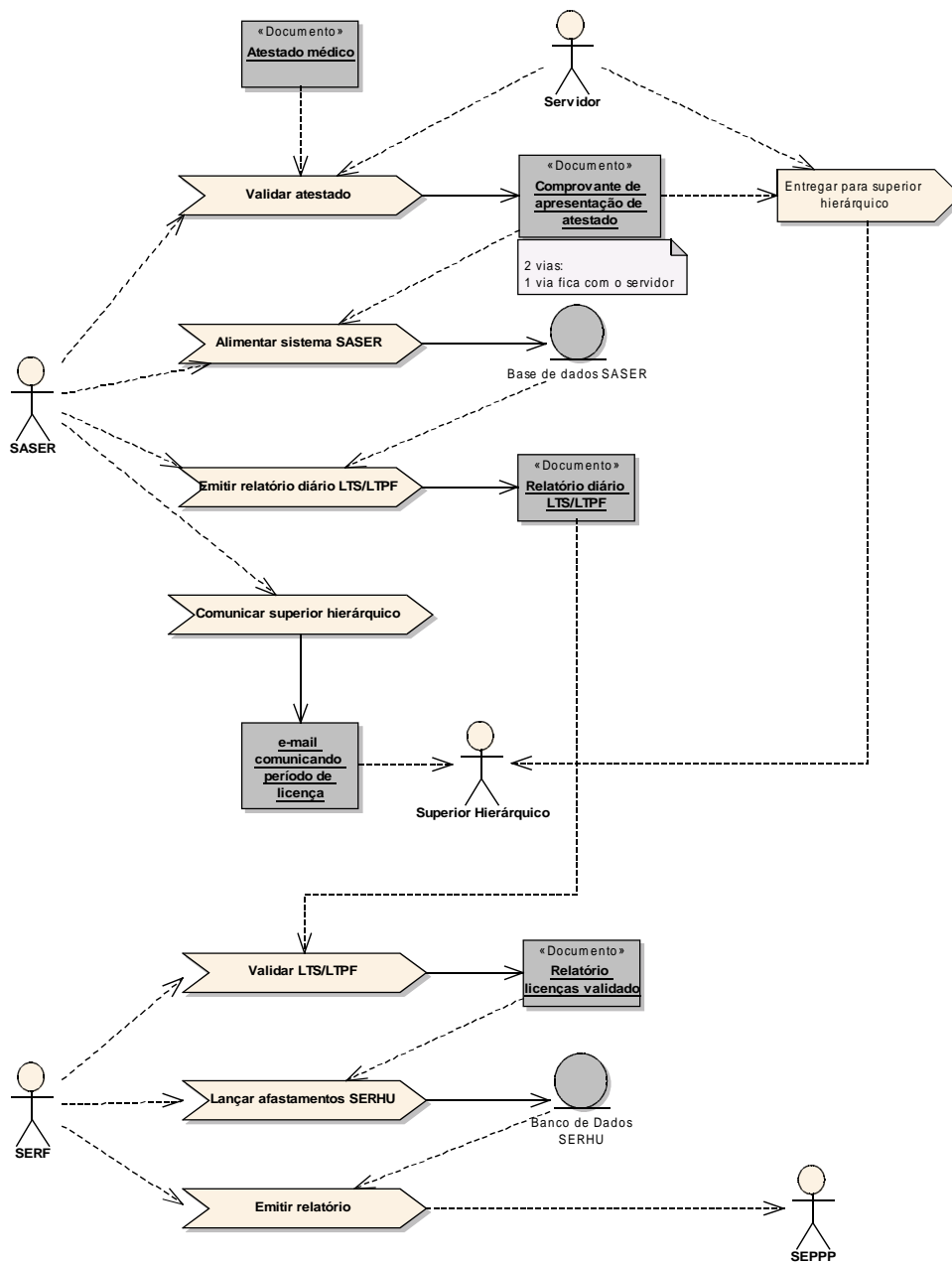
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região – Santa Catarina  
Secretaria de Recursos Humanos

Procedimento para tramitação de marcação de férias **após** a implantação do Sistema de Autoatendimento SERHU.



Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região – Santa Catarina  
Secretaria de Recursos Humanos

Procedimento para de tramitação das licenças de saúde **antes** da implantação do Sistema de Autoatendimento SERHU.



Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região – Santa Catarina  
Secretaria de Recursos Humanos

Procedimento para de tramitação das licenças de saúde **após** a implantação do Sistema de Autoatendimento SERHU.

