

Banco de Boas Práticas do Poder Judiciário cearense Boas Práticas de Gestão de outras instituições

Autor(es)

Rosa Christina Penido Alves

Informações detalhadas sobre a prática

Finalidade

A iniciativa "Atendimento de Excelência" foi implantada por meio de ações voltadas à realização de cursos e treinamentos para os prestadores de serviço terceirizado do Tribunal, seguidas da distribuição de cartilhas que reforçam todo o conhecimento transmitido no treinamento.

A capacitação também sensibilizou os participantes para a importância da visão sistêmica no STJ, com informações sobre a estrutura administrativa, o caminho do processo, o funcionamento das sessões de julgamento, o Plano de Gestão e os valores organizacionais. Promoveu também maior integração entre os participantes, além de possibilitar o reconhecimento pelo trabalho prestado.

Passo a passo para a implantação

A realização dos cursos e treinamentos aos prestadores de serviço do Tribunal foi ministrada por servidores voluntários.

Após contemplado todas as categorias de terceirizados do Tribunal com capacitações, o foco passou a ser o reforço dos conceitos de atendimento ao público, por meio da entrega de uma cartilha com orientações e dicas práticas que reforçaram todo o conhecimento transmitido no treinamento.

Em 2011, foi firmada parceria com o SESI (Serviço Social da Indústria) para a oferta de cursos que pudessem aprimorar ainda mais o serviço prestado pelo órgão. Ficou estabelecido que, para o ano de 2011, seriam oferecidos cursos de Inclusão Digital e de Produção Textual.

Resultados alcançados

Todas as categorias de prestadores de serviço foram contempladas, quais sejam: vigilantes e seguranças, em fevereiro de 2009; brigadistas, secretárias, auxiliares de biblioteca e motoristas, em maio de 2009; copeiragem, em junho e julho de 2009; ascensoristas e telefonistas, em agosto e setembro de 2009; mensageiria, em setembro e outubro de 2010.

A equipe de Serviços Gerais não foi contemplada, por ter sido oferecido, em outubro de 2010, treinamento pela empresa contratada de terceirização, cuja temática era atendimento ao público.

Atendimento de Excelência					
Turma	Categorias	Data	Carga Horária	Participantes	
1	Vigilantes e Seguranças	14/02/2009	8h	174	
2	Brigadistas, Secretárias e Auxiliares de Biblioteca	15/05/2009	6h	17	
3	Motoristas	16/05/2009	5h	46	
4	Brigadistas, Secretárias e Auxiliares de Biblioteca	22/05/2009	6h	26	
5	Motoristas	23/05/2009	5h	55	
6	Copeiragem	22 e 23/06/2009	6h	40	
7	Copeiragem	01 e 02/07/2009	6h	72	
8	Ascensoristas e Telefonistas	25 e 26/08/2009	5h	34	
9	Ascensoristas e Telefonistas	09 e 10/09/2009	5h	28	
10	Mensageiria	29 e 30/09/2010	5h	43	
11	Mensageiria	6 e 7/10/2010	5h	27	
12	Mensageiria	13 e 14/10/2010	5h	28	
	590				

(Disponível na íntegra em http://www.cnj.jus.br/estrategia/index.php/boaspraticas/161)