



Experiência:

Rodízio na SEREM

**Ministério da Justiça
Imprensa Nacional
Divisão de Jornais Oficiais**

Responsável: Maria de Lourdes Pereira

Equipe: Ana Cláudia de Oliveira Camargo, Claudionice Custódio de O. Santiago, Delvair Glória de Castro, Edmur Tabosa dos Santos, Ester Silveira Santos Martins, Eva Maria da Silva de Oliveira, Geraldo Marques de Oliveira, Iron de Queiroz, José Reis Vieira de Sousa, Jurandir Lima da Silva, Júlia Pereira Macedo dos Reis, Maria de Lourdes Pereira, Maria Luzia Passos Miranda, Raimundo Moreira Arruda, Rivaldo Santos Reis, Rosaura Conceição Haddad, Tereza Cristina Feitosa Miranda, Terezinha Silva dos Santos, Ubiratan Francisco Sobrinho e Wellington Motta Rossignoli.

Endereço: SIG, Quadra 06 — lote 800
Brasília, DF — CEP: 70604-900
Telefones: (061) 313 9539 — Fax: (061) 313 9540/313 9555

Relato da experiência

A Imprensa Nacional, órgão do Ministério da Justiça, é responsável pela publicação dos textos oficiais destinados a consolidar as decisões públicas federais no âmbito dos três Poderes da União. A Seção de Recebimento, Seleção e Registro de Matérias — SEREM responde pela tarefa de recebimento, análise e outras providências relativas aos originais encaminhados para publicação no Diário Oficial da União (DOU) e Diário da Justiça (DJ). No que diz respeito ao recebimento, o atendimento ao público é ininterrupto, no horário das 7:30 às 16 horas, havendo grande concentração de entregas no horário próximo ao encerramento. Além do atendimento no guichê, são recebidas matérias vindas de órgãos da administração pública federal situados nos Estados, enviadas por Correio (ECT) ou pela Central de Mala Oficial (CMO). Esses recebimentos geralmente coincidem com a chegada dos usuários aos guichês, sejam os lotes do período da manhã sejam os do período da tarde.

Além disso, a Serem também faz atendimento à pesquisa por telefone e desenvolve procedimentos diversos de seleção e registro, que partem do recebimento dos originais, análise detalhada quanto à padronização técnica, lançamento no controle para entrega à editoração e preparo de devoluções dos originais que não foram aprovados na triagem.

Com o crescimento do número de solicitações para publicação e o conseqüente aumento das atividades, percebeu-se que o atendimento aos usuários deixava a desejar. Procedeu-se então à avaliação do processo de trabalho no setor, a fim de identificar as falhas e buscar soluções. Foi observado que o fato de cada funcionário se restringir à execução de tarefas específicas interferia de forma negativa nas atividades do setor, cujo resultado se refletia no atendimento ao usuário.

Foi adotado, então, o sistema de rodízio, de modo que todos os funcionários — sem exceção — ficassem aptos a atender a qualquer situação no setor, oferecendo aos usuários um atendimento mais rápido e mais preciso. Estabeleceram-se os seguintes passos, sendo que o período de operação de cada servidor em cada passo varia de uma a quatro semanas:

- 1) Atendimento no guichê (recebimento do público; recebimento da ECT; recebimento da CMO; preparo das devoluções);
- 2) Anotação (lançamento no controle de entrega à editoração; expedição dos recebimentos da ECT e CMO à Secad);
- 3) Telefone (atendimento ao usuário; pesquisa e informação; operação de microcomputador; atendimento de fax; arquivo geral).

Resultados

Os funcionários passaram a ter uma visão mais abrangente do processo do trabalho e manifestaram maior satisfação com o envolvimento total nas atividades do setor. Diversos funcionários superaram receios quanto às suas supostas limitações profissionais. Todos descobriram sua capacidade para substituir uns aos outros, aumentou a cooperação e a responsabilidade de cada um para com o resultado final do trabalho. Os funcionários descobriram a importância da sua participação e passaram a apresentar sugestões, ansiando por mais melhorias no desenrolar diário dos trabalhos. Os usuários manifestaram sua satisfação com a melhoria do atendimento.