
Organização Setorial do Governo de Estado¹

Pollyanna RAMALHO²
Bruna ALMEIDA³
Faculdade Laboro, DF

RESUMO

Análise do setor de agendamento de agente político. Será feito mapeamento das funções de cada membro da equipe e problemas nos processos. Em seguida será apresentada proposta de implantação de um planejamento organizacional setorial, evitando o acúmulo de atividades no mesmo funcionário. Assim, aproveitando mais o que cada um desenvolve de melhor, dentro das atividades que exerce, aumentando a produtividade, a agilidade e reduzindo erros no setor.

PALAVRAS-CHAVE: implantação; organização; equipe, funções; atividades.

ORGANIZAÇÃO ATUAL

O Setor trabalha com uma equipe composta de 08 pessoas. Tendo um sistema de agendamento no qual são solicitadas as agendas e onde também funcionam todos os compromissos agendados, permitindo acesso aos demais setores, porém, limitado de acordo com a necessidade das informações que cada setor necessita saber.

As solicitações de reunião são feitas por meio do sistema, e-mail ou diretamente com a chefia de gabinete, esta última, sendo posteriormente informada para a chefia do setor. Os convites para eventos são formalizados por e-mail, ocorrendo algumas vezes serem encaminhados por aplicativo, *Whatsapp*.

Existe também solicitações de agenda, convites para eventos e demais documentos e processos que são tramitados pelo Sistema Eletrônico de Informação - SEI. É o sistema que efetua todo o controle de processos tramitados entre órgãos do Estado. Por exemplo: Assinaturas de decretos e de protocolos, termos de posse, acordo de cooperação, dentre outros. Todos esses pedidos de agenda, audiência e/ou convites obrigatoriamente são despachados com a chefia de gabinete.

¹ Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 02 de maio de 2020

² Aluna do Curso de Auditoria, Controladoria e Gestão Financeira. e-mail: pollylessa@gmail.com

³ Orientadora do trabalho. Professora Mestre da Faculdade Laboro. e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

PROBLEMAS ENCONTRADOS

Por se tratar de órgão público, todos os funcionários foram contratados por meio de indicação, a grande maioria não possui experiência na área e maturidade profissional. E há também a inexistência de experiência da chefia do setor em gerenciamento de equipe.

Não existe um mapeamento das funções de cada empregado bem definida, acarretando acúmulo de tarefas e sobrecarregando alguns funcionários. É alimentado também outro dispositivo com as mesmas informações do sistema, apenas para utilização da Chefia de Gabinete, o que ocasiona erros e tempo desperdiçado.

Há falha na comunicação, não somente dentro do setor, porém com os demais setores do órgão, ocorrendo atrasos nas informações compartilhadas, trabalho repetitivo e indisposição com algumas chefias. Excessos de mensagens pelo whatsapp e uso de grupos que não são utilizados, causando uma comunicação não efetiva e estresse à todos os membros.

A maior necessidade hoje é mapear as atividades, definir o papel de cada membro e dividir as atribuições de acordo com a formação e capacitação individualmente. Foi solicitado para cada membro que especificasse suas atividades diárias. Informando procedimentos adotados, tempo que levava para responder cada atividade que exigia retorno.

PROPOSTA REORGANIZAÇÃO

Sugere-se dentre algumas mudanças para melhoramento dos processos dentro do setor, extinguir o dispositivo que é alimentado com as mesmas informações do sistema; Determinar prazos para responder aos requerimentos de solicitações e convites; Curso de treinamento em gerir equipe para o gestor do setor; Cursos de aperfeiçoamentos ofertados pelo próprio órgão para os funcionários; Mais autonomia para o setor poder definir datas de agendamento; Criar check-list para definir padrão e reuniões periódicas para a equipe saber qual o andamento de cada processo do setor.

Estruturar e implantar a organização no setor, irá permitir estabelecer melhorias tanto nos processos dentro da Coordenação quanto nos demais setores do órgão que dependem um do outro.

REFERÊNCIAS

RODRIGUES, C. M. Planejamento Estratégico. 2019.

GESTÃO EMPRESARIAL. Planejamento estratégico: como construir e executar com Maestria. SEBRAE.

MAPA DE EMPATIA. SEBRAE.

Relatório de Atividade Desenvolvida por cada Membro da Equipe:

FUNCIONÁRIO 01:

- Análise de todas as solicitações de reunião/audiência;
- Análise de todos os convites recebidos;
- Despacho de todas as solicitações e convites recebidos com a Chefia de Gabinete;
- Atendimento pessoalmente e por ligações telefônicas de Agentes Políticos e outras autoridades;
- Controle de Todo Processos no Sistema Eletrônico de Informação – SEI tramitado no setor;
- Controle e orientação das demandas de cada membro da equipe.

FUNCIONÁRIO 02:

- Controle de Planilha de eventos que serve de base para o Núcleo de Informação e Redação;
- Controle da caixa de e-mail agenda:
 - ✓ Salvar convites;
 - ✓ Solicitações de agenda;
 - ✓ Acusar recebimento dos E-mails;
 - ✓ Reserva da Sala de Gestão para agendas.
- Despachar solicitações de agendamento pelo Sistema Eletrônico de Informação - SEI;
- Atendimento telefônico em geral;
- Controle de planilha de solicitações de agendamento de autoridades;
- Responsabilidade de anexar briefing no sistema de agenda.

FUNCIONÁRIO 03:

- Atendimento de ligações em geral;
- Criação de termos e despachos no Sistema Eletrônico de Informação - SEI;
- Conclusão de processos no Sistema Eletrônico de Informação - SEI;
- Recebimento de novos Processos Sistema Eletrônico de Informação - SEI e atualização da planilha de controle de processos;
- Atualização de Contatos no sistema de agendamento;
- Controle de convites recebidos;
- Elaboração de espelhos para convites

FUNCIONÁRIO 04:

- Monitoramento de requerimentos e solicitações;
- Encaminhamentos;
- Atendimento por telefone;
- Verificação de andamento de solicitações encaminhadas;
- Verificação de processos Sistema Eletrônico de Informação - SEI em caso de despachos e conclusão;
- Envio de e-mails relacionados a eventos.

FUNCIONÁRIO 05:

- Atender telefone;
- Marcar agendas:
 - ✓ Lançar as agendas no sistema de agenda e Gmail;
 - ✓ Marcar e desmarcar as agendas;
 - ✓ Fazer contato com todos os participantes para colher informações e passar informações;

- ✓ Enviar e responder e-mails de confirmação;
- ✓ Confeção da agenda do Governador para a Chefia de Gabinete;
- Quando possível, verificação de e-mails recebidos no e-mail da Coordenação de Agendamento;
- Sistema Eletrônico de Informação - SEI. Quando necessário:
 - ✓ Criar processo;
 - ✓ Criar Ofício confirmando, agradecendo ou indicando representante para os convites enviados para o Governador.

FUNCIONÁRIO 06:

- Lançamento de agendas;
- Contatos e ajustes relacionados à agenda;
- Criação e envio de Processo Sistema Eletrônico de Informação - SEI;
- Criação de ofícios e e-mails;
- Encaminhamento de solicitações e demandas para as Secretarias e Órgãos;
- Preparação e envio de agendas externas.

FUNCIONÁRIO 07:

- Atender telefone;
- Marcar agendas:
 - ✓ Lançar as agendas no sistema de agenda e Gmail;
 - ✓ Marcar e desmarcar as agendas;
 - ✓ Fazer contato com todos os participantes para colher informações e passar informações;
 - ✓ Enviar e responder e-mails de confirmação;
- Quando possível, verificação de e-mails recebidos no e-mail da Coordenação de Agendamento;

- Ferramenta Sistema Eletrônico de Informação - SEI:
 - ✓ Criar processo;
 - ✓ Criar Ofício confirmando, agradecendo ou indicando representante para os convites enviados para o Governador.

FUNCIONÁRIO 08:

- Marcar agendas:
 - ✓ Lançar as agendas no sistema de agenda e Gmail;
 - ✓ Marcar e desmarcar as agendas;
 - ✓ Entrar em contato com todos os participantes e assessores para informações extra adicionais;
 - ✓ Enviar e responder e-mails de confirmação;
- Contatos e ajustes relacionados à agenda;
- Encaminhamento de solicitações e demandas para as Secretarias e Órgãos;
- Elaboração da agenda pública para envio e monitoramento das agendas nos sites da Secretaria de Comunicação.

OBSERVAÇÃO:

Para os processos realizados por cada membro do setor, não há regras determinando prazos.