

A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO NO SETOR DE DISTRIBUIÇÃO DO FÓRUM DE SERRA TALHADA/PE

TATIANNE GOMES DE PÁDUA¹
LEONARDO RODRIGUES FERREIRA²

Resumo

O presente artigo apresenta um estudo de caso, realizado no Tribunal de Justiça na cidade de Serra Talhada, sertão pernambucano, cujo estudo se baseou na utilização do programa jurídico utilizado pelo Tribunal que realiza todas as atividades por esse software, diante desse contexto foi observado que o maior problema da organização era a utilização dessa ferramenta computacional, tendo como propósito da pesquisa, analisar o impacto desse conhecimento jurídico e computacional através da operacionalização do sistema interfere no desempenho das atividades da organização. Após identificação do problema e do seu desdobramento, foi proposto o treinamento constante dos funcionários que utilizam o sistema para que os mesmos possam melhorar seu desempenho com maior eficiência.

Abstract

This article presents a case study, carried out at the Court of Justice in the city of Serra Talhada, sertão Pernambuco, whose study was based on the use of the legal program used by the Court that carries out all activities by this software. the main problem of the organization was the use of this computational tool, having as purpose of the research, analyzing the impact of this legal and computational knowledge through the operationalization of the system interferes in the performance of the activities of the organization. After identifying the problem and its deployment, it was proposed the constant training of employees who use the system so that they can improve their performance with greater efficiency.

1 Administradora formada pela UFRPE/Uast. E-mail: tatiannedm@hotmail.com

2 Administrador e Contador; Especialista e Mestre em Administração; Professor Assistente da UFRPE/Uast. E-mail: lrferreira.adm@gmail.com

Introdução

A sociedade, com o passar dos anos, vem aumentando as suas exigências quanto ao funcionamento dos serviços públicos, serviços estes que são de extrema importância para o desenvolvimento da cidade e atendimento às necessidades e expectativas do público.

Os serviços hoje atendem a uma demanda cada vez maior, devido aos grandes processos burocráticos que ainda existem. Porém, devido a este aumento, a quantidade de servidores presentes na prestação de tais serviços, muitas vezes não é suficiente no setor de atuação. Aliada ao mau funcionamento de algumas ferramentas tecnológicas que hoje somos dependentes, a qualidade não se torna tão desejável quanto deveria ser.

As ferramentas utilizadas pelos órgãos públicos passam por um processo de grande mudança e desenvolvimento, onde se faz necessário o acompanhamento destas informações, que devem ser instruídas pelos setores responsáveis por Treinamento de equipes. A melhor compreensão das atividades e informações, aliadas a motivação dos servidores, torna mais eficiente o funcionamento e a prestação do serviço que está sendo oferecido à sociedade, diminuindo conseqüentemente o índice de reclamações.

O Treinamento tem um papel atuante dentro do setor público, onde auxilia no bom preparo e motivação para o cumprimento das atividades. Por meio do Treinamento, o indivíduo conseguirá utilizar e assimilar todas as informações coletadas, para auxiliar no desenvolvimento de suas atividades, e melhorar as suas habilidades pessoais dentro da organização. Segundo Gil (2002), a pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Este tipo de pesquisa foi importante para a observação dos aspectos organizacionais e melhor entendimento da problemática encontrada. A partir desta observação, foi aperfeiçoada a construção das ideias a serem abordadas no estudo.

Um fator considerado bastante difícil dentro da prestação dos serviços públicos é a adaptação dos servidores às atribuições e desenvolvimentos no setor de trabalho, que necessitam de acompanhamento e preparação necessários. O estudo realizado no órgão público será confrontado com os

estudos teóricos na área da Administração, onde será possível identificar as principais dificuldades encontradas, e propor as melhorias adequadas.

Definição dos objetivos

Objetivo Geral

Analisar a dificuldade do servidor no setor de distribuição do TJPE, na utilização do software judiciário.

Objetivos Específicos

- :: Verificar os problemas no setor de distribuição do TJPE;
- :: Descrever os cargos do setor, identificando as suas atribuições;
- :: Levantar propostas de melhorias na condução das atividades no sistema jurídico de distribuição.

Justificativa

O sistema computacional no meio Jurídico é de extrema importância, sendo considerado o elemento-chave para a realização de atividades, e suas falhas podem acarretar problemas de diversas naturezas. Os softwares possibilitam hoje nas empresas, trabalhar de forma mais rápida, e integralizar diversas atividades em apenas uma, trazendo junto a essa habilidade uma maior satisfação no ambiente de trabalho.

Diante desse contexto, um treinamento é de suma importância, para que sejam feitas as adequações necessárias de cada pessoa ao utilizar uma nova ferramenta de trabalho, e para que todo o conhecimento adquirido no treinamento possa ser aplicado na execução das diversas atividades.

A Organização

O novo Fórum Dr. Clodoaldo Bezerra de Souza e Silva, faz parte da comarca da cidade de Serra Talhada, no Sertão do Pajeú, que presta serviços do Poder Judiciário de Pernambuco. Inaugurado em 26 de Janeiro de

2016, o novo Fórum da comarca, tem capacidade para atender às necessidades Judiciária á população.

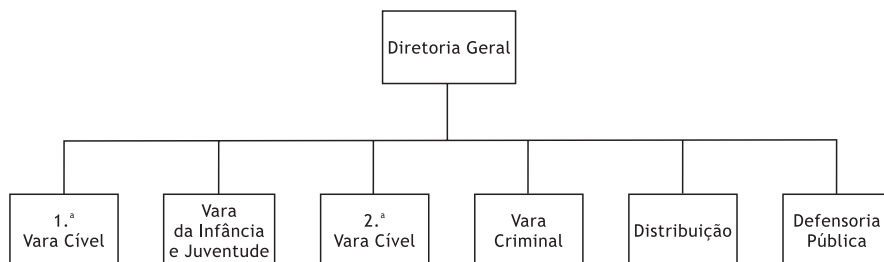
O prédio possui um amplo espaço, erguido em um terreno de quase 10 mil m² doado pela Prefeitura de Serra Talhada. Inicialmente, conta com os serviços referentes a 1.^a e 2.^a Varas Cíveis Varas da Infância e Juventude e a Vara Criminal, além da Distribuição, do Juizado Especial Cível, Central de Conciliação, Mediação e Arbitragem, Central de Ordem Precatória e Rogatória.

Juizado Especial Cível, Central de Conciliação, Mediação e Arbitragem, Central de Cartas de Ordem Precatória e Rogatória. O auditório comporta 151 pessoas, e o salão do júri, 135. No total, o prédio pode sediar até 17 unidades judiciais. Possui estacionamento para 119 veículos, salão do Júri que comporta 135 pessoas e um auditório para 151 pessoas. O novo Fórum foi elaborado com o intuito de melhorar os serviços a toda a população, bem como propiciar um ambiente mais confortável tanto para quem presta os serviços, quanto quem os utiliza.

Ainda que todos os setores não estejam em pleno funcionamento, as demandas com relação ao antigo prédio utilizado, tem sido melhores atendidas, graças a maior organização dos setores e melhorias de equipamentos utilizados. O objetivo é oferecer uma estrutura para prestação de serviços jurisdicionais, oferecendo conforto não apenas a juízes, servidores, advogados, membros do Ministério Público e Defensoria Pública, mas atender às necessidades do cidadão.

Fonte: Cláudia Vasconcelos; TJPE.

Organograma



Fonte: TJPE (2017). Adaptado pelo autor

Atribuições do Distribuidor: Pré-atendimento, recebimento de petições iniciais e distribuição de processos e de cartas precatórias; Protocolo e recebimento de petições não-iniciais; Entrega de toda documentação recebida nos devidos setores; Cálculos de custas e taxas judiciais; Expedição de antecedentes criminais e Emissão de Certidões.

Referencial teórico

O Treinamento nas organizações

O treinamento, para Chiavenato (2008), é “O processo educacional de curto prazo aplicada de maneira sistemática e organizada através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos.” A citação do autor contribui para o entendimento acerca da importância do treinamento nas organizações, onde aplicado de forma correta, consegue de maneira eficaz, desenvolver todas as habilidades necessárias para o servidor, possibilitando a realização de suas atividades de maneira correta.

Neste pensamento, também colaborou McGehee (1961), na visão do autor, o treinamento significa “Educação Especializada” que compreende todas as atividades que vão desde a aquisição de habilidade motora até o fornecimento de conhecimentos técnicos, desenvolvimento de aptidões administrativas e de atitudes referentes a problemas sociais. A educação no treinamento é vista como um desenvolvimento de todas as habilidades, onde este treinamento vai possibilitar ao treinando acessar todos os passos necessários para atingir o sucesso operacional da forma esperada. Os conhecimentos técnicos são as aplicações de toda a informação captada durante o processo de preparação para as atividades.

O treinamento, na visão de Flippo (1970), “É o ato de aumentar o conhecimento e perícia de um empregado para o desenvolvimento de determinado cargo ou trabalho.” O empregado já possui um conhecimento, que deve ser melhorado de forma a trazer benefícios diante de suas atividades, e que elas sejam executadas de forma hábil. O conhecimento é um aliado a partir do momento em que todas as informações são disponibilizadas para o treinando e ele consegue utilizá-las em favor da aprendizagem.

A principal razão de as empresas treinarem novos funcionários é levar seus CHA (Conhecimentos, Habilidades e Aptidões) ao nível exigido para um desempenho satisfatório. À medida que esses funcionários continuam no emprego, o treinamento adicional lhes oferece oportunidades de adquirir conhecimentos e habilidades. Como resultado desses treinamentos, os funcionários podem ser mais eficientes e capazes de desempenhar cargos em outras áreas ou níveis superiores (Bohlander, 2009).

Os conhecimentos, habilidades e aptidões — CHA, em conjunto, formam características bastante importantes que a organização e os seus colaboradores devem possuir, para que consigam realizar as suas atividades de maneira responsável e eficiente. Organizações que trabalham os CHA dos seus colaboradores obtêm maior destaque no mundo corporativo, por diversos fatores incluindo eles a organização das atividades e a rápida aprendizagem.

Conteúdo do Treinamento

Para que a o treinamento nas organizações tenha o sucesso esperado, é necessário que a equipe esteja preparada e ciente de quais serão as suas atribuições acerca da preparação de todos os funcionários. Há características importantes referentes ao treinamento, e o que o treinador deverá utilizar como forma de ensinamento para os seus treinandos. Essas características tornam o treinamento mais eficaz e Chiavenato (2008), cita as seguintes:

1. Transmissão de informações: o elemento essencial em muitos programas de treinamento é o conteúdo: repartir informações entre os treinandos como um corpo de conhecimentos. Normalmente, as informações são genéricas, de preferência sobre o trabalho, como informações sobre a empresa, seus produtos e serviços, sua organização e políticas, regras e regulamentos etc. Pode envolver também transmissão de novos conhecimentos.

2. Desenvolvimento de habilidades: principalmente as habilidades, destrezas e conhecimentos diretamente relacionados com o desempenho do

cargo atual ou de possíveis ocupações futuras. Trata-se de um treinamento orientado diretamente para as tarefas e operações a serem executadas.

3. Desenvolvimento ou modificação de atividades: geralmente mudança de atitudes negativas para atitudes mais favoráveis entre os trabalhadores, aumento de motivação, desenvolvimento de sensibilidades do pessoal de gerência e de supervisão quanto aos sentimentos e reações das pessoas. Pode envolver aquisição de novos hábitos e atitudes, principalmente em relação a clientes ou usuários (como é o caso de treinamento de vendedores, de balconistas etc.) ou técnicas de vendas.

4. Desenvolvimento de conceitos: o treinamento pode ser conduzido no sentido de elevar o nível de abstração e conceptualização de ideias e de filosofias, seja para facilitar a aplicação de conceitos na prática administrativa, seja para elevar o nível de generalização desenvolvendo gerentes que possam pensar em termos globais e amplos.

Quando as informações no treinamento são transmitidas de forma clara, as habilidades dos treinandos é despertada, de forma a utilizar os conhecimentos adquiridos em um trabalho mais qualificado, despertando muitas vezes opiniões que antes não eram aceitas, com relação a motivação. Muitos trabalhadores são afetados pela falta de motivação, e um treinamento correto é capaz de trabalhar esta questão da melhor forma possível, assim desenvolvendo novos hábitos no âmbito corporativo.

O treinamento é uma preparação, um planejamento que será executado e para isso, os seus objetivos devem ser claros para alcançar um sucesso desejado. Chiavenato (2008) entende como objetivos do treinamento, os seguintes:

1. Preparar as pessoas para execução imediata das diversas atividades do cargo.

2. Proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seus cargos atuais, mas também para outras funções mais complexas e elevadas. Mudar a atitude das pessoas seja para criar um clima mais satisfatório entre elas ou para aumentar-lhes a motivação e torná-las mais receptivas às novas técnicas de gestão.

Quando a equipe é treinada de forma correta, ela consegue não apenas desenvolver atividades em seu setor de trabalho, mas ela terá habilidade, motivação e autonomia para desenvolver corretamente outras atividades

diferentes daquela que ela estava acostumada a fazer, isso devido a preparação do treinamento para que essas mudanças de atitude ocorram em cada indivíduo.

Outro fator primordial a respeito do treinamento nas organizações é a motivação que envolve toda a equipe. Uma equipe motivada é o passo inicial para que o treinamento possa ocorrer da forma correta, caso contrário os treinandos não irão absorver as informações com clareza e conseqüentemente, estas atividades no dia-a-dia não serão executadas de forma correta.

Milkovich, (2006), utiliza como fatores específicos que afetam a motivação do treinando, os seguintes:

1. Fixação de metas — A teoria da fixação de metas diz que a conscientização das metas pelo indivíduo regula seu comportamento. A função do instrutor é fazer que o treinando adote ou internalize as metas do programa. Para isso seria possível usar táticas como:

:: Trazer à tona os objetivos do aprendizado do início e em vários momentos estratégicos do programa de treinamento;

:: Tornar as metas suficientemente difíceis para serem desafiadoras, de forma que os treinandos se sintam gratificados ao alcançá-las, mas não tão difíceis que sejam inalcançáveis ou frustrantes;

:: Complementar os objetivos mais amplos com submetas (testes e experimentações periódicos), para manter a sensação de realização.

2. Reforço — A teoria do reforço diz que a frequência de um comportamento é influenciada por suas conseqüências. O comportamento pode ser moldado reforçando-se progressivamente a aproximação cada vez maior das metas desejadas; portanto, o reforço deve ser iniciado tão logo ocorra o comportamento desejado. Uma vez que esses reforços podem não ser os mesmos para todos, o instrutor deve adequá-los às peculiaridades de cada treinando. As pesquisas indicam que o reforço pode ser mais produtivo no treinamento se este for colocado de forma lúdica, como um jogo em que os participantes resolvem quebra-cabeças, em vez de exercícios com empregados de uma organização resolvendo problemas reais;

3. Teoria da expectativa — Esta teoria diz que as pessoas sentem-se motivadas a escolher um comportamento ou alternativa que ofereça a maior chance de produzir as conseqüências desejadas. Assim sendo,

os treinandos precisam acreditar que a aquisição de conhecimento, habilidades ou outros itens por meio do treinamento vai conduzi-los aos resultados desejados, e que o treinamento é capaz de proporcionar esse conhecimento e habilidade. Isso reforça a importância do vínculo entre a análise de necessidades, que identifica como o treinamento contribui para as metas organizacionais e individuais, e o conteúdo do treinamento.

4. Teoria do aprendizado social — Esta teoria diz que se os indivíduos só pudessem aprender por meio da experiência direta e dos reforços, o desenvolvimento humano estaria sufocado. As pessoas aprendem por intermédio do processamento das informações e da compreensão dos vínculos existentes entre as ações e as consequências. Assim sendo, construir o talento individual mediante a observação de modelos de bons e maus desempenhos, e dar aos treinandos confiança em suas habilidades de aplicação e seus talentos, tornam-se aspectos importantes do treinamento.

5. Prática ativa — Os treinandos aprendem melhor se puderem exercitar suas habilidades. Depois de algum tempo de prática, as habilidades tornam-se automáticas, exigindo muito pouco raciocínio. O superaprendizado significa dar aos treinandos oportunidades para continuar praticando, mesmo depois de terem atingido a proficiência. As pesquisas indicam que, apesar do superaprendizado encarecer o programa de treinamento, a prática contínua ajuda muito na retenção do que foi aprendido.

Depois que todo o planejamento e implementação foram concluídos, o treinamento só se mostrará eficaz se os resultados conseguidos em sala de aula forem transferidos para o comportamento no trabalho. A transferência fica mais fácil quando as atividades, ambiente e respostas do treinamento são bem semelhantes à situação real do trabalho, como quando secretárias usam o mesmo computador e materiais tanto no treinamento como nas tarefas do dia-a-dia.

O conhecimento adquirido deve ser frequentemente praticado, para que todas as informações não sejam perdidas ao longo do tempo. Para isso, é necessário que esse interesse em aprendizagem seja frequentemente despertado e que haja uma motivação para os empregados, de forma a possibilitar que eles também opinem e sejam também motivadores dos seus próprios colegas de trabalho, auxiliando-os quando necessário.

Abordagem Sistêmica

A Abordagem Sistêmica do Treinamento é uma forma de planejar e executar as atividades que foram estabelecidas, de forma a determinar quais serão as atividades realizadas com a equipe de trabalho, de acordo com as suas maiores necessidades.

De acordo com Bohlander (2009), para ter certeza de que os investimentos em treinamento e desenvolvimento causem impacto máximo no desempenho individual e organizacional, deve-se recorrer à abordagem sistêmica de treinamento. Essa abordagem envolve quatro fases: (1) Levantamento de necessidades, (2) projeto de programa, (3) implementação e (4) avaliação.

Fase 1. Levantamento de necessidades:

:: Análise da empresa;

:: Análise da tarefa;

:: Análise da pessoa.

Fase 2. Projeto:

:: Objetivos instrucionais;

:: Prontidão do treinador;

:: Princípios de aprendizagem.

Fase 3. Implementação:

:: Métodos no local de trabalho;

:: Métodos fora do local de trabalho;

:: Desenvolvimento gerencial.

Fase 4. Avaliação:

:: Reações;

:: Aprendizado;

:: Comportamento (transferência);

:: Resultados.

Essas abordagens são importantes para que a equipe de treinamento possa realizar um melhor levantamento do que, como, quando e onde será realizado este treinamento. Isto serve de planejamento para que as metas traçadas sejam alcançadas. Para isso, a equipe desenvolve fases importantes para que sejam trabalhadas uma a uma, e haja um preparo para acompanhar os treinandos, bem como tirar suas dúvidas, aceitar sugestões e realizar melhorias, caso necessário.

Os Princípios de Aprendizagem, segundo Bohlander (2009):

O sucesso ou o fracasso de um programa de treinamento está frequentemente relacionado a certos princípios de aprendizado, os gerentes e também os funcionários devem entender que os métodos ou as técnicas de treinamento diferentes variam à proporção que elas utilizam esses princípios. Uma vez considerados esses aspectos, os programas de treinamento provavelmente serão mais efetivos se incorporarem os princípios de aprendizagem a seguir:

1. Estabelecendo metas — Estabelecer metas para focalizar e motivar o comportamento é um procedimento também valioso, que se estende ao treinamento. Quando os treinadores tomam tempo para explicar as metas e os objetivos aos treinandos — ou quando esses são incentivados a estabelecer as próprias metas —, os níveis de interesse, de entendimento e de esforço em relação ao treinamento provavelmente aumentem. Em alguns casos, o estabelecimento de metas pode simplesmente assumir a forma de um roteiro do programa/curso, de seus objetivos e os pontos que deverão ser aprendidos.

2. Significado da Apresentação — Um princípio de aprendizagem é que o material a ser aprendido deve ser apresentado de maneira mais significativa possível. Em termos simples, os treinandos estarão mais capacitados para aprender informações (do treinamento) se puderem associá-los a coisas com que já estejam familiarizados. Os treinadores usam frequentemente exemplos significativos que estejam relacionados aos treinandos. Os exemplos destacam o significado do material. Além disso, o material deve ser organizado de maneira que cada experiência seja acrescentada às precedentes. Dessa forma, os participantes serão capazes de integrar as experiências em um padrão aplicável de conhecimentos e habilidades.

3. Modelagem — Assim como os exemplos aumentam o significado do material factual ou de novos conhecimentos num ambiente de treinamento, a modelagem aumenta a importância do treinamento comportamental. O trabalho realizado por Albert Bandura e outros sobre a teoria do aprendizado social sublinha o fato de que aprendemos de modo vicário, isto é, por observação do comportamento dos outros. A modelagem pode assumir várias formas. Demonstrações da vida real ou filmes, por exemplo, muitas vezes ajudam, a mensagem visual pode valer-se mesmo de figuras e desenhos. Na verdade, a modelagem demonstra o comportamento ou o método desejado a ser aprendido. Em alguns casos, a modelagem

do comportamento errado pode até ajudar a mostrar aos alunos o que não devem fazer e, então, esclarecer o comportamento adequado.

4. Prática ativa e repetição — As atividades que realizamos diariamente tornam-se parte de nosso repertório de habilidades. Os treinandos devem ter oportunidades frequentes para praticar suas tarefas do mesmo modo que se espera que eles as desempenhem no trabalho real.

5. Aprendizado do todo versus partes — Cargos e tarefas podem, em sua maioria, ser divididos em partes que se prestem a novas análises. Determinar a maneira mais efetiva de completar cada parte fornece uma base para dar instruções específicas.

6. Período de aprendizagem: Maciço ou distribuído — Outro fator que determina a efetividade do treinamento é a quantidade de tempo dedicado para praticá-lo em uma sessão. Os treinandos devem receber treinamento em cinco períodos de duas horas ou em dez períodos de uma hora? Descobriu-se na maioria dos casos que espaçar o treinamento resultará num aprendizado mais rápido e em retenção mais longa. Esse é o princípio do aprendizado distribuído. Considerando-se que a eficiência da distribuição da aprendizagem irá variar com o tipo e a complexidade da tarefa, sempre que precisarem de orientação na concepção de um programa específico de treinamento, os gerentes devem recorrer aos trabalhos de pesquisa, que estão crescendo rapidamente.

7. Feedback e Reforço — A aprendizagem pode ocorrer sem feedback? Parte vem do auto monitoramento, e parte dos treinadores, colegas dos treinadores e outros. Conforme o treinamento de um funcionário evolui, o feedback serve a dois propósitos relacionados: (1) conhecimento dos resultados e (2) motivação. Os aspectos informativos do feedback ajudam os indivíduos a focalizarem o que eles estão fazendo certo e o que fazem errado. Dessa forma, o feedback tem um papel de “modelagem”, ajudando os indivíduos a abordarem os objetivos do treinamento. Além desses aspectos informativos, o feedback tem também um importante papel motivacional.

Quando as metas são estabelecidas, é feito um direcionamento para saber qual será o melhor caminho a ser seguido dentro do treinamento, e de que forma isso acontecerá. Os materiais utilizados no treinamento são de extrema importância para facilitar o aprendizado e tornar mais prático o conteúdo, mas que não perca a qualidade.

A forma com que esse conteúdo é transmitido também tem grande importância. Situações do dia-a-dia que os empregados poderão passar

podem ser utilizadas como forma de treiná-los para possíveis imprevistos e situações diferentes que venham a ocorrer. Para isso, a prática das atividades é importante, para que o trabalho e o empenho sejam favoráveis a toda a organização.

Além disso, o treinamento deve vir acompanhado de um importante Feedback. É importante saber a opinião dos treinandos, acompanhar o desenvolvimento e qual foi o saldo do treinamento. Se negativo, as devidas correções serão realizadas, mas não se deve deixar de lado o Feedback nesta situação, pois ela irá determinar grande parte do sucesso do treinamento.

Características dos instrutores, de acordo com Bohlander (2009):

O sucesso na aplicação de qualquer treinamento dependerá em grande parte das habilidades de ensino e das características pessoais dos responsáveis por conduzi-lo.

Segue uma breve lista de características desejáveis:

:: Conhecimento do assunto — Os funcionários esperam que os treinadores conheçam plenamente seu trabalho ou tema. Além disso, espera-se que eles demonstrem esse conhecimento (o que alguns especialistas chamam de “inteligência ativa”);

:: Adaptabilidade — Alguns indivíduos aprendem com mais ou menos rapidez do que outros, e as instruções devem ser dadas de acordo com a capacidade de aprendizagem dos alunos;

:: Sinceridade — Os treinandos admiram a sinceridade dos treinadores. Além disso, os treinadores precisam ter paciência com treinandos e demonstrar tato ao tratar das preocupações deles;

:: Senso de humor — Aprender pode ser divertido: muitas vezes, pode-se fazer uma observação com um caso ou uma história engraçada;

:: Interesse — Os bons treinadores têm extremo interesse no assunto que ensinam; esse interesse é transmitido imediatamente aos treinandos;

:: Instruções claras — Naturalmente, o treinamento é realizado com mais rapidez e é retido por mais tempo quando os treinadores dão instruções claras;

:: Assistência individual — Quando se treina mais de um funcionário, os treinadores de sucesso sempre fornecem assistência individual;

:: Entusiasmo — Uma apresentação dinâmica e uma personalidade vibrante mostram aos treinandos que o treinador gosta do que faz, os funcionários tendem a reagir positivamente a um clima de entusiasmo.

Os responsáveis pelo treinamento devem possuir estas características, pois se não possuírem o devido conhecimento, não será possível realizar um treinamento de forma desejada. Essas características fazem com que os treinandos sintam-se mais a vontade, e que possam ser auxiliados quando necessário, pois grande parte do desenvolvimento dos treinandos depende da motivação dos responsáveis pelo treinamento, e o quanto eles estão dispostos a auxiliar e desenvolver uma equipe de qualidade.

Metodologia

As metodologias para a elaboração deste trabalho envolvem desde a própria pesquisa bibliográfica até a descrição, por meio da observação. A pesquisa de campo foi realizada diante da observação dos fatos dentro da organização, com abordagens a respeito do problema enfrentado, analisando e interpretando esses fatos, a partir de uma fundamentação teórica por auxílio de pesquisas bibliográficas, com o intuito de compreender e explicar acerca do problema.

A coleta de dados foi realizada a partir de questionários aplicados a três servidores e anotações referentes aos problemas identificados, métodos estes importantes para um melhor entendimento. Estas informações coletadas a partir destes questionários possibilitou um embasamento melhor para a descrição da problemática e como as melhorias seriam propostas.

A pesquisa foi realizada com o propósito de auxiliar no estudo e na interpretação do problema, utilizando os teóricos que descrevem perfeitamente a respeito do tema central desta pesquisa, auxiliando no entendimento e como a teoria pode ser aplicada sobre esta problemática e a organização como um todo, para o melhor desenvolvimento da mesma.

Situações Problema

Durante a coleta de dados e estudo, foram identificados os seguintes problemas:

:: O PJE — Processo Judiciário Eletrônico com implantação em 23 de Janeiro de 2017 e obrigatoriedade em 22 de Fevereiro de 2017 obteve treinamento curto em comparação a quantidade de informações que deveriam ser transmitidas;

:: O funcionamento do sistema apresenta lentidão, além do banco de dados falho com relação a informações como CEP — Código de Endereçamento Postal e processos oriundos da Defensoria e Ministério Público, que não conseguem ser acessadas pelos servidores;

:: Ao deparar-se com qualquer dúvida referente a utilização do sistema, é necessária a abertura de um chamado telefônico na Central, do qual há o tempo de espera de até 24 horas para retorno, sendo necessário ao servidor a pausa nas atividades, causando atrasos em processos que em muitas vezes deveriam ser distribuídos imediatamente após o seu recebimento através do Malote Digital;

:: O treinamento para utilização do Sistema PJE foi realizado no período de apenas 3 dias, tempo este que não foi suficiente e após o treinamento, não foi disponibilizado nenhum tipo de auxílio extra para os servidores;

:: Para o treinamento, foi necessário deslocamento dos servidores treinandos, e o material de treinamento, segundo os servidores, não era compatível com o que é visto diariamente no seu ambiente de trabalho;

:: O sistema PJE é utilizado em grande parte por Advogados, porém devido a sua recente implantação, muito ainda não obtém as informações necessárias sobre o seu funcionamento, e procuram o Fórum de Serra Talhada para realizar a Distribuição dos processos físicos, sendo esses atualmente distribuídos apenas eletronicamente. A falta de informação e treinamento adequados acarreta um atraso nos processos;

:: Os servidores reclamam da falta de prática em utilizar o PJE, mesmo após a realização do treinamento, devido ao curto período e não continuação do processo de aprendizagem por parte do próprio Tribunal de Justiça;

Propostas de melhoria

O Sistema PJE é um sistema que tem o objetivo de facilitar o trabalho e proporcionar agilidade para quem o utiliza, porém para que essas habilidades sejam alcançadas, é necessário que haja uma intervenção diante das problemáticas. Uma proposta inicial é a de um treinamento realizado em maior tempo, numa escala de três meses, para que as informações fossem transmitidas corretamente a partir de um cronograma de atividades devidamente planejado. Além disso, propõem-se as seguintes medidas:

:: Para uma diminuição dos gastos em treinamento, seria mais eficiente a realização do treinamento dentro do próprio Fórum, no qual disponibiliza de espaço amplo em auditório, além de monitores especializados no funcionamento do PJE, para transmitir as informações;

:: Com relação às tarefas realizadas através do sistema, deveria ocorrer atividades compatíveis com as que são realizadas diariamente, para o servidor quando deparar-se com uma situação cotidiana, está apto para solucioná-la, e não treinar por meio de exercícios prontos de perguntas e respostas sobre os temas apresentados;

:: Os problemas relacionados ao CEP deveriam ser solucionados pelo pessoal responsável pelo TI do próprio Tribunal, e os chamados deveriam ser solucionados em um menor espaço de tempo, para evitar maiores atrasos nas atividades;

:: O Tribunal de Justiça, como forma de também manter os advogados cientes do funcionamento do novo sistema, deveriam utilizar um treinamento específico para os mesmos, através da OAB – Ordem dos Advogados do Brasil;

:: A pouca prática dos servidores com relação às atividades, retoma a importância de monitores acompanhando o desenvolvimento do trabalho, para verificar como está sendo o Feedback e realizar as alterações necessárias.

:: Os monitores seriam os multiplicadores do conhecimento, que facilitariam aos servidores o acesso Teoria x Prática.

Considerações finais

Diante do estudo, é possível verificar que o Fórum de Serra Talhada, possui estrutura bastante desenvolvida, atendendo a cidade e região. O ambiente possui conforto para que os servidores realizem as suas tarefas, boa iluminação, espaço amplo e setores em funcionamento que são compatíveis com a demanda do local. Porém, devido ao curto espaço de tempo entre a sua inauguração e funcionamento, ainda encontra-se em desenvolvimento. Cabe ao Tribunal de Justiça realizar as ações necessárias, para que a população encontre todos os serviços de que precisam estes que muitas vezes são dependentes única e exclusivamente do Fórum.

A partir de tudo que foi apresentado, este trabalho procurou realizar uma análise no Fórum de Serra Talhada, com o objetivo de identificar as

lacunas que existem com relação ao treinamento realizado para a utilização do sistema PJE, e apresentar todos os dados coletados, a fim de propor melhorias para os problemas apresentados.

Na organização, caracterizada como um órgão público bastante utilizado pela população da cidade e regiões circunvizinhas foi identificado a necessidade de uma melhoria na forma como os servidores são preparados para atuar em suas atividades, e observou-se também que as atividades de trabalho devem ser melhor distribuídas para evitar sobrecarga. Nesta pesquisa, foi ressaltada a importância do treinamento nas organizações, e como ele pode ser importante, em quaisquer áreas e setores.

A compreensão teórica do treinamento nas organizações foi de extrema importância para compreender melhor a aplicação destas informações na pesquisa, e abordar quais são os melhores caminhos para que essas problemáticas sejam resolvidas.

O PJE é um sistema que deve ser utilizado como um facilitador, aliado a uma boa preparação para a sua utilização, e não deve ocasionar atrasos e demais problemas no setor de trabalho.

Conclui-se assim que, a gestão do órgão público deve se inteirar destas problemáticas e buscar diante de todo o conteúdo que já foi transmitido, realizar a melhoria dos processos e da qualidade do próprio sistema, aliado a um novo treinamento, que servirá de aprimoramento para as atividades já realizadas e autonomia suficiente para resolver os problemas que dificultam as atividades diárias.

Referências

- BOHLANDER, G. *Treinamento e desenvolvimento. Administração de recursos humanos*. 14.^a Edição. São Paulo: Cengage Learning, 2011. p. 250-262.
- CANAL TJPE. Atribuições do Servidor. Disponível em: <<http://canaltjpe.webnode.com.br/distribuicao/>>. Acesso em: 08 mai. 2017.
- CHIAVENATO, I. *Treinamento e desenvolvimento de pessoal. recursos humanos – O capital humano das organizações*. 8.^a ed. São Paulo: Atlas, 2008. pp. 402-3.
- MILKOVICH, G. T. *Treinamento. Administração de Recursos Humanos*. 1.^a ed. São Paulo: Atlas, 2006, pp. 348-9.
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO - TJPE. Organograma do

TJPE. Disponível em: <<http://www.tjpe.jus.br/web/tribunal-de-justica/organograma>>. Acesso em: 08 mai. 2017.

VASCONCELOS, C. *Novo Fórum de Serra Talhada impulsiona polo jurídico no Sertão*. Disponível em: <http://www.tjpe.jus.br/noticias/-/asset_publisher/ubhL04hQXv5n/content/novo-forum-de-serra-talhada-impulsiona-polo-juridico-no-sertao>. Acesso em: 04 mai. 2017.