

**Introdução:**

DOI: 10.20396/sinteses.v0i7.11600

Buscando a melhoria contínua dos processos de trabalho da DRH, identificamos duas melhorias que consistem na implementação de duas mudanças na automatização dos processos, tornando-os mais ágeis e eficientes. A primeira é o envio automático, para gerentes e secretários de áreas, dos e-mails de atestados inseridos pela Medicina do Trabalho da DGRH. Sendo possível através do Sistema de RH Sênior fazer a manutenção e atualização dos e-mails e áreas de lotação. A segunda inovação foi a emissão de declaração para comprovação de vínculo empregatício. Por isso, elaboramos um modelo de declaração que foi enviado a informática da DGRH e assim solicitado para disponibilizarem um módulo no sistema que emitisse esta declaração automaticamente, através do Sistema Sênior de RH.

**Metodologia:**

Fluxograma utilizado para entender o processo como um todo, apresentando todo o caminho percorrido e as áreas envolvidas desde o início até o final do processo, facilitando a identificação dos gargalos e assim propor melhorias. 5W2H ferramenta utilizada para o planejamento das melhorias identificadas.

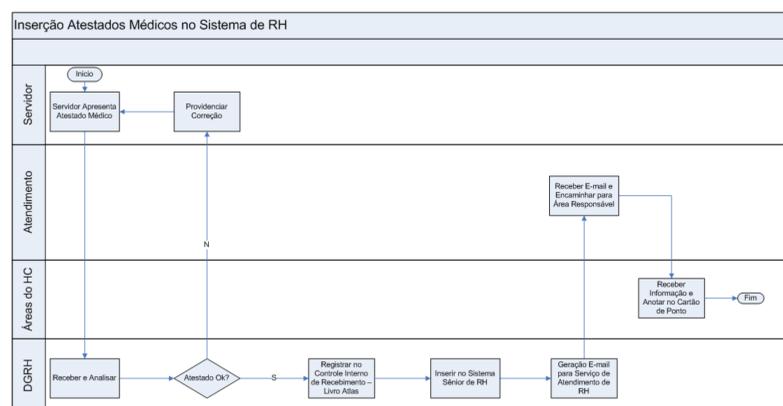
**Resultados:**

O projeto atende amplamente as expectativas imediatas de renovação e eficiência dos processos. Futuramente acreditamos que os processos ainda podem ser melhorados e até mesmo disponibilizados em outras bases de informação da universidade. Esta melhoria já está disponível à todos os RH's da universidade, acreditamos que ainda não esteja sendo usada amplamente por desconhecimento das ferramentas. No entanto, entendemos que estas melhorias podem e devem ser usadas por todos RH's como forma de reduzir tempo na execução das atividades. Em relação aos afastamentos por motivo de saúde podemos tirar uma média de mais de cem e-mails encaminhados por semana pela Medicina do Trabalho à esta DRH. Cada e-mail deste ainda levava mais algumas horas ou até mesmo dias, dependendo da disponibilidade do funcionário do RH, para chegar até a área do servidor. Hoje, a informação chega à área do servidor automaticamente quando é inserido pela Medicina do Trabalho. Em relação às declarações, temos em média 300 pedidos por ano, sendo que o tempo de emissão antes desta melhoria era de aproximadamente 24 horas da data de solicitação. Hoje o servidor sai com a declaração de vínculo empregatício na mesma hora de solicitação.

**Considerações finais:**

A automatização dos e-mails diminuiu o tempo de chegada da informação para a área do servidor a partir do momento que o atestado é entregue e inserido no Sistema de RH, além de evitar que informação não chegue por falha humana, diminuimos também o tempo despendido no trabalho manual que o RH teria para encaminhar os e-mails de cada afastamento. As declarações, a emissão se tornou muito mais fácil e rápida. Tomando menos tempo, diminuindo a mão-de-obra e reduzindo tempo de espera do servidor.

Fluxograma - Inserção Atestados Médicos Sistema de RH



**PLANILHA 5W2H**

INOVAÇÃO E MELHORIAS NOS PROCESSOS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS - HC

Planilha 5W2H - Melhoria Processo Atendimento

O Que? Necessidade de atuação	Para Que? Justificativa / Benefícios	Quem? Responsável	Quando? Prazo	Onde? Que área	Como? Atividades necessárias	Quanto Custa?
Gerar Declarações Automáticas.	Funcionários Diversos do HC	Equipe do Serviço de Atendimento de RH	Conforme Cronograma Equipe Desenvolvimento de TI da DGRH	Sistema Sênior de Gestão de Pessoas	Implementação / Desenvolvimento junto ao Sistema de Controle de Ponto ou Administração de Pessoal	Hora Trabalho com Reuniões e para desenvolvimento da automatização do planejado
Envio Automático E-mail de Atestado Médico na inserção no Sistema de RH.	Chefia Imediata, Administrativo das Áreas, e Equipe de Atendimento de RH.	Equipe do Serviço de Atendimento de RH	Conforme Cronograma Equipe Desenvolvimento de TI da DGRH	Sistema Sênior de Gestão de Pessoas	Implementação / Desenvolvimento junto ao Sistema de Controle de Ponto ou Administração de Pessoal	Hora Trabalho com Reuniões e para desenvolvimento da automatização do planejado.

**Referências:** Foram utilizados os conhecimentos adquirido em treinamentos e capacitações sobre metodologia para melhoria de processos e pesquisar em diversos sites na Internet.

**Agradecimentos:** Agradecimentos para toda equipe da DRH/HC e para implementação destas melhorias, foi necessário o envolvimento da Medicina do Trabalho-DSO, Setor de Declarações-DAP e, principalmente, da Divisão de Informática da DGRH pela implantação.