

KPA 3.2 – PROFISSIONAIS QUALIFICADOS

Elevar a qualificação dos profissionais.

TRÍADES

Produtos

- Plano de Capacitação para aprimoramento das competências dos membros da equipe.
- Mapeamento dos processos de trabalho e das competências necessárias para sua execução.
- Utilização de mecanismos de *feedback* para aprimoramento profissional e institucional.

Resultados

- Estabelecimento de relações de confiança entre os membros da equipe.
- Desenvolvimento profissional célere e alinhado aos objetivos da USC e da Organização.
- Melhoria da eficiência nas atividades correccionais.

Práticas Institucionalizadas

- Estabelecimento de mecanismos de *feedback*.
- Atualização do rol das competências necessárias para a atividade correccional.
- Adoção de Planos de Capacitação para os membros da USC.

COMENTÁRIOS

Este KPA destaca a importância do aprimoramento da qualificação dos profissionais da área correccional, por meio da elaboração de planos de capacitação e desenvolvimento técnico profissional; do mapeamento dos processos de trabalho da unidade e da adoção de práticas periódicas de *feedback* com a participação da equipe.

As três atividades apontam para a necessidade de construção de um ambiente de confiança, amparado no compartilhamento de conhecimentos, na abertura para o diálogo e para a apresentação de percepções e sugestões de melhoria no âmbito da unidade. Dessa forma, o aprimoramento individual de cada membro da equipe contribui também para o desenvolvimento institucional da unidade e, por consequência, para a maior qualidade e efetividade dos seus trabalhos.

1) **Elaborar planos de capacitação e desenvolvimento técnico profissional.**

Uma vez criada uma listagem dos conhecimentos técnicos e administrativos necessários ao desempenho das atividades correccionais (KPA 2.3, atividade 1), deve-se elaborar um Plano de Capacitação para os membros da equipe que vise aprimorar as competências já existentes assim como suprir eventuais lacunas.

Para a seleção das capacitações essenciais ao desenvolvimento dos conhecimentos desejados, diversos métodos e ferramentas podem ser utilizados como pesquisas na internet, *benchmark* sobre treinamentos aplicados em outras USCs, consultas aos materiais de apoio, ferramentas e cursos disponibilizados no Portal de Corregedorias (corregedorias.gov.br), dentre outros.

Destaca-se que a CRG disponibiliza, no Portal de Corregedorias, uma seção específica para cursos *on line* na área correccional, conforme *link* <https://corregedorias.gov.br/acoes-e-programas/cursos>.

Ao final, a USC deve dispor de lista com a indicação dos cursos recomendados/disponíveis, preferencialmente classificados por tipo de atividade e tipo de perfil do colaborador (membro de comissão, supervisor, etc.), e com informações sobre o tempo de duração de cada capacitação, pré-requisitos, modalidade de ensino (presencial ou virtual), custos e outras informações consideradas relevantes.

A organização dos cursos conforme o perfil ou atividade deve ser um balizador no momento da concessão da capacitação, podendo inclusive nortear a preparação de membros da equipe para assumir novas funções.

Uma vez realizada a ação capacitação, o servidor ou empregado deve comprovar sua participação e aproveitamento, além de preencher uma avaliação atestando a qualidade e aplicabilidade do conteúdo estudado, de modo a contribuir para a decisão de manutenção ou alteração da listagem de capacitações incentivadas e/ou ofertadas no âmbito da USC.

Por fim, devem existir mecanismos de registro e consolidação das avaliações elaboradas pelos servidores em relação a cada evento do qual tenham participado, bem como dos respectivos certificados ou comprovantes de participação, construindo dessa forma um acervo de documentos que torne possível a consulta do histórico de capacitação de cada servidor.

Excepcionalmente, restrições orçamentárias ou outros fatores podem afetar a execução por parte da USC das ações previstas de capacitação, porém deve-se atentar para a necessidade contínua de realização do planejamento de ações de aprimoramento técnico da equipe, com atenção às competências que foram identificadas e contempladas na listagem de conhecimentos técnicos e administrativos necessários à atividade correccional.

2) **Mapear os processos de trabalho executados pela USC.**

Processos de trabalho e recursos humanos são elementos estruturais de uma USC. Diante disso, o uso de mapeamento de processos de trabalho é um grande aliado na gestão do conhecimento e na padronização de atividades, além de contribuir com a melhoria dos resultados, tanto em termos qualitativos como quantitativos.

Tal atividade deve ser preferencialmente desenvolvida com o uso de alguma ferramenta de modelagem que permita visualizar, no formato de diagramas, fluxogramas, roteiros, etc., as diversas etapas, elementos e atores envolvidos em cada processo de trabalho.

Como principais resultados, espera-se que todas as atividades e tarefas realizadas pela USC sejam contempladas no mapeamento, o qual deve conter minimamente:

- I – A clara descrição do que deve ser executado;
- II – A definição de qual o perfil do responsável pela execução;
- III – A segregação de atribuições na equipe;
- IV – As ferramentas e os sistemas necessários;
- V – Os fluxos de entrada e de saída de dados e informações;
- VI – A indicação dos instrumentos normativos regulamentadores daquela atividade;

e

- VII – Outros elementos que caracterizam aquela tarefa

O controle do sigilo e restrição do acesso às informações tratadas em cada etapa também deve fazer parte desse detalhamento da mesma forma que deve haver um cuidado especial com a segregação de funções na equipe, para que a confiabilidade e a integridade de cada processo possam ser garantidas.

Todas as atividades devem buscar o mesmo nível de detalhamento, o qual deve permitir a compreensão clara do procedimento não apenas pelos que atuam diretamente na sua execução, mas também pelos demais membros da área, tendo em vista eventual necessidade de realocação de pessoas, assim como a ambientação de novos integrantes na equipe. Nesse sentido, destaca-se a importância de que o mapeamento seja disponibilizado em local de fácil acesso a todos os membros da USC, como por exemplo no sítio institucional, na intranet, em mural ou pastas internas, etc.

3) Utilizar mecanismos de feedback para aprimoramento institucional.

Essa atividade prevê a adoção de mecanismos de *feedback* para aprimoramento institucional, que abrangem práticas periódicas de diálogo e avaliação sob dois enfoques - vertical (relação hierárquica) e horizontal (relação entre os membros da equipe).

Recomenda-se a realização dessas práticas de uma forma periódica, podendo ser exercitada através de reuniões, encontros, momentos de troca de experiências, preenchimento de formulários de avaliação, dentre outras ferramentas.

A periodicidade definida para a realização do *feedback* é crucial para torná-la um hábito regular, pois isso contribui para construir um ambiente de confiança na equipe.

Destaca-se também a importância de registrar as evidências resultantes dessas práticas, com especial atenção aos pontos a serem melhorados, de modo que esses resultados possam ser efetivamente utilizados para aprimorar a gestão de recursos humanos e dos processos e fluxos de trabalho de toda USC, podendo-se utilizar para esse registro de comunicações internas, documentos fundamentados, expedientes, dentre outros.

Por fim, ressalta-se que o objetivo dessa atividade é fomentar a adoção da prática regular de *feedback* com foco no aprimoramento, tanto no âmbito pessoal e profissional, com a indicação clara dos resultados e prazos esperados para cada atividade, quanto sob o aspecto organizacional, com a melhoria dos processos e fluxos de trabalho a partir das observações compartilhadas em um ambiente de confiança mútua.