

PRÁTICA

10. TÍTULO

Título: Biblioteca de Conhecimentos CORED

11. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA (limite de 4 páginas, excluídos gráficos, imagens, etc.)

Descrição: A Biblioteca de Conhecimentos CORED consiste em um repositório de informações de livre acesso aos empregados lotados na Corregedoria, onde é possível consultar, em um único local, diversas informações referentes aos temas de apuração recorrentes na instituição, bem como consultar os empregados da Corregedoria que possuem conhecimento sobre o assunto.

Objetivo: A adoção da prática permite a disseminação do conhecimento e a maior celeridade na obtenção das informações que subsidiarão a formação de convicção da Comissão Apuradora, contribuindo, conseqüentemente, para maior efetividade dos procedimentos disciplinares, redução de prazos de instrução e melhoria da qualidade dos trabalhos. Também é importante ressaltar o auxílio na formação das comissões de apuração, feito a partir de informações que permitem escolher membros que possuem conhecimento e experiência a respeito do processo a ser instaurado.

Como funciona: Primeiramente, disponibilizamos a todos os empregados lotados na Corregedoria um formulário web para preenchimento dos seus conhecimentos, sejam acadêmicos ou relacionados a atividades exercidas na instituição.

Neste formulário, o empregado pode selecionar quantos itens desejar, sendo que para cada um dos itens selecionados, ele deverá classificar o nível de conhecimento que ele possui sobre a especialidade.

O acesso ao formulário é livre, de forma que os empregados podem realizar a manutenção de seus conhecimentos a qualquer momento.

Registrado o conhecimento, este fica armazenado em um banco de dados extremamente útil, por si só, para designação de empregados para realização de atividades específicas ou mesmo para a formação de Comissões Apuradoras.

Além do mapeamento do conhecimento dos empregados, realizamos um trabalho de mapeamento das informações mais relevantes relacionadas aos objetos de apuração disciplinar mais recorrentes na empresa.

Desta forma, para cada um dos objetos de apuração disciplinar, é possível verificar, de forma ágil e padronizada, as seguintes informações:

- i. Cartilha: Apresenta os principais pontos a serem observados pelo apurador na investigação;
- ii. Gestor do produto: Apresenta a unidade CAIXA responsável pelo produto/serviço, bem como as unidades CAIXA correlatas, com link para acesso direto ao email e página da unidade;

iii. Normativos e Fontes Externas: apresenta a relação de normativos internos relacionados ao produto/serviço selecionado, bem como a relação de fontes externas de informações, como legislação, processos judiciais, etc;

Ressalta-se que as informações são apresentadas em formato de link para facilitar o acesso da Comissão Apuradora ao documento;

iv. Relatórios e Sistemas: Apresenta a relação de sistemas e relatórios relativos ao produto e serviço selecionado;

v. Processos existentes: Apresenta processos disciplinares conduzidos pela Corregedoria da CAIXA com objeto similar, permitindo ao apurador analisar os modelos de relatórios produzidos, bem como as estratégias de apuração adotadas. São as conhecidas “melhores práticas”, o que facilita a condução da apuração pela comissão.

vi. Pulo do Gato: Apresenta os indicativos de prova robusta para o objeto selecionado, demonstrando o passo a passo para obtenção da prova e mostrando dicas úteis compartilhadas por quem já passou por um processo disciplinar daquele tema;

vii. Peça ajuda: Este item relaciona o objeto em questão com os conhecimentos listados pelos empregados da Corregedoria, possibilitando encontrar os empregados que conhecem o tema para auxílio técnico (os chamados “gurus” naquele tema).

Registramos que a Biblioteca de Conhecimento CORED é amplamente utilizada pelos empregados da Corregedoria, permitindo a formação de Comissões Apuradoras mais técnicas, de acordo com o objeto, a redução de prazos de instrução e melhoria da qualidade dos trabalhos, tratando-se, assim, de um case de sucesso na condução de procedimentos administrativos disciplinares.

12.HISTÓRICO DE IMPLEMENTAÇÃO (limite de 2 páginas)

A ideia da implantação da Biblioteca de Conhecimento CORED surgiu devido à necessidade de melhoria nos prazos e qualidade das apurações disciplinares.

Antes de sua implementação, percebia-se que em razão da diversidade de objetos e da falta de mapeamento dos conhecimentos dos empregados da Corregedoria, a instrução dos processos se alongava por demasiado em função da necessidade de o empregado buscar o conhecimento necessário, quase sempre em vários repositórios, para desenvolver suas atividades.

Outro ponto a ressaltar é que, devido à capilaridade de Corregedoria da CAIXA, presente em mais de 10 cidades no Brasil, o conhecimento dos assessores quanto a determinado assunto ficava restrito à própria regional, impedindo que uma regional se aproveitasse da experiência de um empregado de outra regional para a condução de um processo disciplinar.

Tratava-se de um grande trabalho de garimpagem de informações visando obter o mínimo de recursos para iniciar os trabalhos de apuração.

Para sanar essa deficiência, duas ações foram desenvolvidas pela Corregedoria:

- i. Mapear o conhecimento dos empregados
- ii. Mapear as principais informações dos temas de apuração mais comuns na instituição

Desta forma, para mapear os conhecimentos dos empregados, construímos um banco de dados onde o próprio empregado pudesse acessar, de forma fácil e intuitiva, e inserir os conhecimentos que ele julga ter acerca das atividades e processos da empresa.

Optamos para deixar o acesso a esse repositório livre ao empregado, de forma que ele se sinta confortável para alterar ou registrar novos conhecimentos.

Neste ponto, reforçamos que os empregados que hoje atuam na Corregedoria possuem experiências em outras unidades da empresa, ou até mesmo em outras instituições, as quais podem colaborar muito para a condução de determinados processos disciplinares.

Concomitantemente, identificamos os temas de processos disciplinares com maior incidência na instituição e as informações mais relevantes para cada um dos desses temas identificados.

A partir destas informações, formamos um grupo de trabalho com empregados da unidade para realização do levantamento das informações de cada um dos temas escolhidos.

Todas as informações coletadas foram agrupadas e disponibilizadas em uma interface *web* para facilitar o acesso dos empregados.

O projeto de implementação da Biblioteca de Conhecimentos CORED foi iniciado em setembro/2020 e, após o levantamento do conteúdo necessário, foi implantado em dezembro/2020.

Registra-se que, atualmente, a manutenção destas informações, bem como a produção de novos conteúdos, está a cargo da equipe da “Escola de Corregedoria”.

13. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO (limite de 2 páginas)

Em relação aos critérios de julgamento expressos no Regulamento do Concurso de Boas Práticas, entendemos que a prática aqui descrita:

- i. Apresenta originalidade e capacidade inventiva para a resolução de problemas e superação de obstáculos
Trata-se de solução original, percebida a partir do mapeamento dos dificultadores do processo de apuração, que permite aos empregados a obtenção de informações, dicas, modelos, em um único repositório, permitindo a resolução de problemas e a superação de obstáculos relacionados ao objeto de apuração em questão;
- ii. Apresenta baixo custo de implementação e baixa burocratização dos processos e alto benefício para a instituição
O custo de implementação é baixo, estimado em no máximo cinco mil reais, podendo também ser implementado na ferramenta Microsoft Access ou com ferramentas categorizadas como *software* livre. A burocratização é baixa por se tratar de solução interna, não envolvendo outras unidades, e o benefício para a Corregedoria e, conseqüentemente, para a empresa, é alto, em razão do

aumento da eficiência no processo de trabalho e redução do tempo de apuração, conforme informado no item iii seguinte;

- iii. Gera efeitos positivos nos processos de trabalho da organização, bem como o potencial da prática para agregar valor à organização, garantindo, de maneira razoável, o atingimento de seus objetivos.
Percebe-se os efeitos positivos na redução do prazo de instrução dos processos disciplinares, bem como na melhoria da qualidade dos processos. Também não podemos dispensar os ganhos na capacitação e equalização do conhecimento pelos membros da Corregedoria; Ademais, a prática agrega valor à organização porquanto o Modelo de Gestão da Empresa tem como objetivo, entre outros, criar uma cultura de eficiência e eficácia operacionais que promova ganhos de desempenho e de resultados, sejam financeiros ou de qualidade, por meio da melhoria dos processos de trabalho, assim como possui patente aderência ao Objetivo Estratégico Empresarial "*Fortalecer a governança, rentabilidade e eficiência*", inserto no mesmo documento institucional – Plano Estratégico Institucional do Conglomerado CAIXA 2021/2025.
- iv. Praticidade, facilidade e viabilidade de implementação, permitindo o aproveitamento da experiência ou adaptação da iniciativa a outros órgãos ou esferas do Governo
A prática pode ser facilmente adaptada a qualquer órgão da administração pública, direta ou indireta, notadamente considerando o disposto no item ii supra;
- v. Aderente a normas e padrões institucionais.
A prática é aderente às normas e padrões da instituição, com destaque para o Sistema de Controle Interno e o Ecossistema de Integridade da Empresa, do qual a Corregedoria faz parte, em consonância com os objetivos e diretrizes estabelecidas na Política de Controle Interno, *Compliance* e Integridade – PO002 e na PO055 – Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA (PRC), especialmente ao princípio "*Qualidade no Atendimento*", quanto à diretriz a qual dispõe que "*A CAIXA prima pela melhoria constante dos seus processos, visando uma maior eficiência no atendimento aos clientes e usuários, assim como o alcance dos objetivos estratégicos*", o que inclui os clientes internos.

14. Local e data

Brasília, 16 de agosto de 2021

15. Comprovante de envio da inscrição