

Para acessibilidade digital de todos clique aqui e acesse o descritivo >>>



TJRJ apoia

Boas Práticas

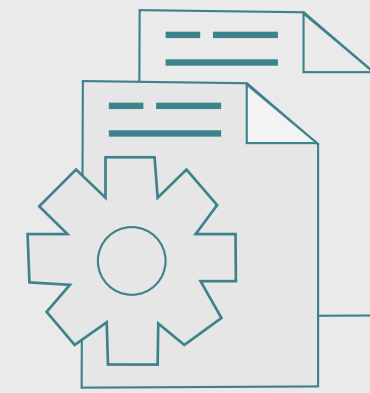
Banco de Boas Práticas das Unidades Administrativas da 2ª Instância

EIXOS TEMÁTICOS

Unidades Administrativas da 2ª Instância



**GESTÃO
DE PESSOAS**



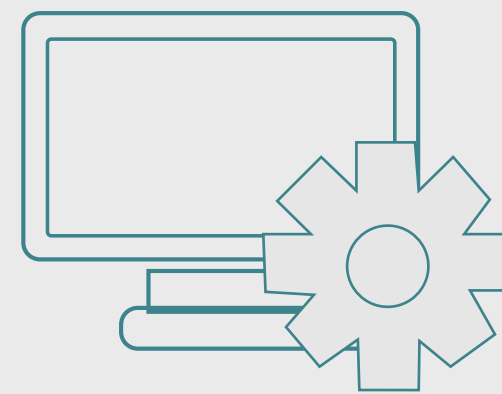
**GESTÃO
PROCESSUAL**



**RESPONSABILIDADE
SOCIAL E ACESSIBILIDADE**



SUSTENTABILIDADE



**GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**



**GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

EIXOS TEMÁTICOS

clique nos títulos para acessar a prática

GESTÃO DE PESSOAS

- 1 • Incentivação da equipe com metas e benefícios
- 6 • Capacitação dos integrantes da equipe por meio de cursos, palestras, seminários e fóruns
- 10 • Prática de promover e incentivar a comunicação entre os membros da equipe
- 11 • Livre acesso a qualquer chefe, diretor ou secretário
- 12 • Compartilhamento de informações e experiências por meio de reuniões com os gestores
- 13 • Realização de rodízios entre os membros da equipe a fim de disseminar o conhecimento
- 14 • Promoção de um ambiente harmônico
- 16 • Desenvolvimento do trabalho em equipe
- 18 • Uso de ferramentas de compartilhamento
- 19 • Utilização de brainstorming como ferramenta de trabalho
- 25 • Uso da prática do Feedback
- 32 • Desenvolvimento da relação com órgãos externos
- 34 • Uso da escuta ativa
- 44 • Uso da Linguagem Simples

GESTÃO PROCESSUAL

- 17 • Padronização de modelos de documentos nos Processos Administrativos Eletrônicos (SEI)
- 22 • Produtos Não Conformes (PNC)
- 23 • Celeridade em despachar processos administrativos

RESPONSABILIDADE SOCIAL E ACESSIBILIDADE

- 21 • Uso da linguagem de libras em eventos
- 24 • Desenvolver ações voltadas à inclusão social
- 28 • Desenvolver ações voltadas ao bem-estar da sociedade

EIXOS TEMÁTICOS

clique nos títulos para acessar a prática

ACESSIBILIDADE | SUSTENTABILIDADE

- 4 • Pequenas atitudes voltadas para a sustentabilidade
- 8 • Coleta de tampinhas plásticas
- 9 • Prática de devolver os materiais em desuso ou com uso inadequado
- 20 • Desenvolver ações voltadas à consciência ambiental
- 21 • Uso da linguagem de libras em eventos

GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 15 • Difusão da informação por meio de aplicativos de mensagens instantâneas
- 18 • Uso de ferramentas de compartilhamento
- 31 • Uso do programa Sharepoint
- 32 • Desenvolvimento da relação com órgãos externos
- 35 • Uso do programa Microsoft Planner
- 36 • Utilização do Sistema CRC-TJ

PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA

- 2 • Elaboração de manual e padronização de procedimentos internos
- 3 • Alteração do layout do ambiente de trabalho visando maior integração da equipe e acessibilidade
- 5 • Prática de responder os e-mails no mesmo dia
- 7 • Divulgação de comunicados para todos os departamentos
- 26 • Realização de Pesquisa de Satisfação do Usuário
- 27 • Categorização dos e-mails
- 29 • Atualização periódica dos modelos de documentos
- 30 • Utilização da técnica de benchmarking
- 33 • Uso de ferramentas para acompanhar projetos
- 37 • Excel como ferramenta para elaboração de relatórios
- 38 • Metodologia Squad para desenvolvimento de projeto
- 39 • Uso do Chamamento Público
- 40 • Desburocratização da comunicação
- 41 • Revisão de ata de reunião
- 42 • Deliberações em ata com prazo e responsável
- 43 • Uso do programa Microsoft Forms

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 01



VOCÊ SABIA QUE...

...a Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC) incentiva a sua equipe estabelecendo metas para suas unidades e benefícios a serem concedidos quando forem alcançadas?

Mais sobre a boa prática

- A gestão da Secretaria e de suas unidades vinculadas prevê a criação de metas claras com critérios objetivos e de fácil conferência e a concessão de benefícios à equipe, ou a servidores que se destacarem no desempenho das tarefas. São exemplos de benefícios: a preferência na escolha do mês de férias e do horário trabalhado (previsto no Ato Normativo nº 15 de 2013). A equipe também é incentivada através de elogios, divulgação de metas alcançadas, etc. Assim torna-se possível alcançar uma produtividade maior que a média estipulada, melhora a ambiência na unidade e promove a satisfação do servidor que tem reconhecido o seu desempenho.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Gestão por Resultados

Referência: E-mail da SGGIC

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 02



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) elabora manual de procedimentos internos e padroniza seus procedimentos entre os serviços?

Mais sobre a boa prática

- A criação de manuais além de padronizar o processo de trabalho gera uma maior eficiência e eficácia do serviço apresentado. O trabalho passa a ser feito de uma maneira mais célere, tendo em vista que o gestor consegue otimizar melhor o tempo tanto do servidor que está executando a tarefa quanto daquele que teria que sanar a dúvida.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica

Base educacional: Capacitação da Equipe, Gestão de Processo de Trabalho e Gestão da Qualidade

Referência: E-mail da SGADM

Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 03



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC) alterou o layout de sua sala para proporcionar maior integração dos departamentos e destes com suas unidades administrativas, além de observar as condições de acessibilidade para pcd's?

Mais sobre a boa prática

- A alteração completa do layout da sala, com a retirada de todas as divisórias, permitiu alocar os três departamentos e a Secretaria Geral em um único espaço, proporcionando além da acessibilidade física, maior integração entre gestores e equipes e entre diferentes unidades diversas, possibilitando a implementação de uma gestão mais horizontal, com facilitação do fluxo de ideias e da comunicação, entre todas as equipes.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica
Base educacional: Acessibilidade e Organização do Ambiente de Trabalho
Referência: E-mail da SGGIC

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 04



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) implementa a prática de ações norteadas pelo princípio da sustentabilidade, substituindo os descartáveis por canecas e copos permanentes?

Mais sobre a boa prática

- Pequenas medidas, como incentivar a impressão das folhas de papel em frente e verso, usar folhas de rascunho de papéis já utilizados anteriormente, estimular a utilização de copos e canecas laváveis, adoção de documentos na forma digital, lixo reciclável separado e colocar a caixa de coleta de papel em local visível, ajudam a conscientização da sustentabilidade podendo ser replicadas, facilmente, no dia a dia do servidor.

Eixo: Sustentabilidade
Base educacional: Gestão Ambiental
Referência: E-mail da SGADM, SGJUD, NAI e SGGIC

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 05



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC) responde seus e-mails no mesmo dia em que os recebe?

Mais sobre a boa prática

- Responder e-mails com um prazo inferior a 24 horas evita a redundância dos canais de resposta (atendimento de telefone e e-mail de reiteração), demonstra a excelência no atendimento, aumenta a satisfação do usuário e agrega valor à percepção da imagem do Tribunal de Justiça, por parte do jurisdicionado e do público em geral.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica

Base educacional: Gestão do Tempo

Referência: E-mail da SGGIC

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 06



VOCÊ SABIA QUE...

... o Núcleo de Auditoria Interna (NAI) incentiva a capacitação dos integrantes de sua equipe tais como cursos, palestras, seminários e fóruns?

Mais sobre a boa prática

- O incentivo à capacitação voltada aos assuntos da unidade propicia o aprimoramento, capacitação e qualificação profissional contínuos dos membros da equipe, possibilitando alcançar melhores resultados na execução de tarefas.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Capacitação da Equipe e Gestão de Qualidade

Referência: E-mail do NAI, SGGIC e SGJUD

 [Voltar para eixos temáticos](#)

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 07



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC) encaminha comunicados relevantes a todos os seus Departamentos incluindo os que não estão relacionados diretamente ao assunto em questão?

Mais sobre a boa prática

- A prática de disseminar a informação para todos os seus Departamentos aumenta a integração de seus gestores e, conseqüentemente, o conhecimento de todos sobre as ações e ideias dos outros Departamentos, assimilando o conhecimento de outras áreas.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica
Base educacional: Comunicação Estratégica
Referência: E-mail da SGGIC

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 08



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) incentiva a coleta de tampinhas plásticas em sua Secretaria?

Mais sobre a boa prática

- A Secretaria possui um coletor próprio para receber as tampinhas plásticas, que periodicamente são recolhidas e destinadas a um projeto social. A implementação deste projeto promove atitudes solidárias e com contribuição socioambiental.

Eixo: Sustentabilidade
Base educacional: Gestão Ambiental
Referência: E-mail da SGADM

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 09



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC) devolveu seus materiais permanentes e de consumo que estavam em desuso ou em uso inadequado?

Mais sobre a boa prática

- Devolver os materiais que não estão sendo utilizados possibilita a realocação em outras unidades que estejam necessitando dos materiais e uma melhora na gestão evitando o desperdício de recursos públicos que podem ser utilizados em outras áreas essenciais à sociedade. Essa boa prática ainda se coaduna com a Agenda 2030, Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 12 (ODS12) bem como o Mapa Estratégico do TJERJ.

Eixo: Sustentabilidade

Base educacional: Organização do Ambiente de Trabalho e Gestão Ambiental

Referência: E-mail da SGGIC

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 10



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) realiza reuniões periódicas entre as suas equipes?

Mais sobre a boa prática

- Promover e incentivar a comunicação e colaboração de todos os membros das equipes e, conseqüentemente a sua valorização, favorece a resolução de problemas complexos da unidade, uma vez que a diversidade de ideias e perspectivas pode levar a soluções mais criativas e eficazes. Também por conta disso, há um aprimoramento da tomada de decisão pelos gestores, posto que suas escolhas são embasadas em informações mais abrangentes e completas.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Gestão de Qualidade, Capacitação da Equipe e Gestão do Tempo

Referência: E-mail da SGADM, NAI, SGGIC e SGJUD

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 11



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC) incentiva e facilita o livre acesso do servidor ou do colaborador a qualquer chefe, diretor ou secretário?

Mais sobre a boa prática

- O acesso de qualquer servidor ou colaborador a qualquer chefe, diretor ou secretário da Secretaria proporciona, além da melhoria do clima organizacional, uma maior colaboração entre os membros da unidade na tomada de decisões. Nessa prática as pessoas têm contato aberto uns com os outros, simplificando a comunicação, ficando mais disponíveis para criar soluções em conjunto.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Gestão do Tempo e Gestão de Qualidade

Referência: E-mail da SGGIC

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 12



VOCÊ SABIA QUE...

... o Núcleo de Auditoria Interna (NAI) realiza reuniões periódicas com os seus gestores, em que promove a troca de conhecimentos e atualização sobre os trabalhos?

Mais sobre a boa prática

- O compartilhamento de informações e experiências, mediante reuniões periódicas, aperfeiçoa a gestão administrativa da unidade, pois favorece o alinhamento de objetivos e metas, e ajuda na identificação de problemas na busca de soluções em conjunto.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Gestão da Qualidade

Referência: E-mail do NAI e SGJUD

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 13



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) pratica o rodízio das tarefas laborais, a fim de permitir a disseminação do conhecimento e domínio dos sistemas por toda a equipe?

Mais sobre a boa prática

- O rodízio frequente de atribuições pode ser promovido, estrategicamente, como forma de consolidar a capacitação e manter a aptidão de todos os integrantes da equipe para o desempenho de quaisquer atividades que integram a rotina de trabalho. Tal iniciativa, além de potencializar a troca de impressões entre os integrantes acerca de dúvidas no processamento e na resolução de situações mais complexas, tem como objetivo assegurar a plena continuidade dos processos de trabalho, mesmo em caso de ausência e afastamento de servidores, eis que todos estarão aptos para o exercício das atribuições.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Gestão de Qualidade, Gestão de Processo de Trabalho e Capacitação da Equipe

Referência: E-mail da SGADM, SGSUS e SGJUD

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 14



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral Judiciária (SGJUD) promove um ambiente de trabalho harmônico?

Mais sobre a boa prática

- O aperfeiçoamento da comunicação profissional é estimulado através de momentos de descontração com os membros da equipe, confraternização de aniversários e datas festivas. Além disso, criar espaços de encontros informais, tais como a copa, aumenta a convivência e a troca de ideias.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Gestão da Qualidade e Organização do Ambiente de Trabalho

Referência: E-mail da SGJUD, SGGIC, SGSUS e NAI

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 15



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral Judiciária (SGJUD) utiliza o aplicativo de mensagens instantâneas entre seus membros com o objetivo de compartilhar informações relevantes para a equipe?

Mais sobre a boa prática

- A prática de utilizar mensagens instantâneas, tais como o TEAMS, garante a comunicação instantânea, integração e orientação entre os membros da equipe. Ela possibilita compartilhar as publicações mais relevantes relativas aos processos de trabalho da unidade, como por exemplo: avisos de suspensão de prazos, tabelas de custas etc. É possível também criar chats específicos para cada equipe ou atividade, de tal maneira que as informações sejam direcionadas somente aos servidores que desenvolvem aquele processo de trabalho.

Eixo: Gestão de Pessoas e Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Base educacional: Capacitação da Equipe, Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail do SGJUD e SGSUS

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 16



VOCÊ SABIA QUE...

... o Núcleo de Auditoria Interna (NAI) conta com a parceria de seus funcionários para o desenvolvimento do trabalho em equipe, delegando tarefas aos colaboradores de modo a explorar suas potencialidades?

Mais sobre a boa prática

- Buscar as competências e aptidões de seus funcionários gera uma maior motivação, valorização, despertando a integração de todos para um fim comum e para a obtenção das entregas da equipe. Propicia, por fim, um ambiente de trabalho mais colaborativo e participativo.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho, Gestão do tempo e Capacitação da Equipe

Referência: E-mail do NAI

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 17



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) cria modelos padronizados de documentos, nos Processos Administrativos Eletrônicos (SEI)?

Mais sobre a boa prática

- A estratégia de criar modelos padronizados de documentos, tais como certidões, informações, despachos e formulários das RADs, agiliza a elaboração dos expedientes pelos servidores aumentando a celeridade dos processos. Além disso, garante que os documentos sejam escritos de forma clara, em uma redação já validada para a obtenção de suas finalidades.

Eixo: Gestão Processual

Base educacional: Gestão da Qualidade,
Gestão de Processo de Trabalho

Referência: E-mail da SGADM, SGCOL e SGJUD

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 18



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral Judiciária faz o emprego de pastas compartilhadas e ferramentas do Microsoft Office tais como o OneDrive?

Mais sobre a boa prática

- A utilização do OneDrive, aplicativo de armazenamento e compartilhamento de arquivos em nuvem e de pastas de documentos possibilita a padronização de documentos tais como: ofícios, certidões, mandados, avisos e resoluções. Além disso, podem ser consultadas planilhas, acervo de documentos e pesquisas realizadas para implementação de tarefas. Utilizando estas ferramentas é possível alcançar uma maior organização, celeridade e padronização no cumprimento das tarefas.

Eixo: Gestão de Pessoas e Governança de Tecnologia
da Informação e Comunicação

Base educacional: Gestão da Qualidade, Gestão
de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail do SGJUD, SGADM e SGSUS

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 19



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC) utiliza a técnica de brainstorming como ferramenta de trabalho para soluções de problemas?

Mais sobre a boa prática

- Promover encontros de trabalho com as equipes, utilizando a técnica de brainstorming, possibilita a abertura de um espaço para explorar a potencialidade dos servidores que irão expor as suas ideias sem receio de críticas. Com esta prática, a unidade incentiva a criatividade e habilidade de seus integrantes para propor ideias para a solução de problemas.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho

Referência: E-mail da SGADM e SGJUD

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 20



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Sustentabilidade e Responsabilidade Social (SGSUS) promove ações voltadas à sensibilização ambiental?

Mais sobre a boa prática

- A prática de desenvolver a sensibilidade ambiental tem como objetivo informar e esclarecer as pessoas sobre as questões voltadas ao meio-ambiente e suas possíveis soluções. Essas ações são feitas através de projetos tais como: capacitação ambiental, reciclagem de tampinhas, lacres, material plástico, plantio de mudas, palestras de consciência climática e exposição de quadros com material reciclável no Museu da Justiça.

Eixo: Sustentabilidade

Base educacional: Gestão Ambiental

Referência: E-mail da SGSUS

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 21



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria Geral de Administração (SGADM) utiliza a audiodescrição e linguagem de libras nos eventos realizados no Museu da Justiça?

Mais sobre a boa prática

– Tornar vídeos e peças de teatro acessíveis para pessoas com deficiência visual, por meio da tradução das imagens em palavras, tornando presente em todos os eventos o trabalho de intérpretes de Libras e a apresentação dos palestrantes com audiodescrição promovendo dessa forma a inclusão social através da acessibilidade.

Eixo: Responsabilidade Social e Acessibilidade
Base educacional: Gestão da Responsabilidade Social e Gestão da Acessibilidade
Referência: E-mail da SGADM

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 22



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria Geral Judiciária contabiliza mensalmente seus Produtos Não Conformes (PNC), com o intuito de identificação dos erros recorrentes e suas causas?

Mais sobre a boa prática

– O primeiro passo para o tratamento eficiente das não conformidades é a identificação regular e periódica dos erros recorrentes. Conhecidas as irregularidades, dentro de um prazo razoável, elas podem ser sanadas em tempo hábil e criando metodologias de controle tais como planilhas de acompanhamento e solicitação de melhorias no sistema informatizado.

Eixo: Gestão Processual
Base educacional: Gestão de Qualidade, Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo
Referência: E-mail da SGJUD

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 23



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC) despacha os processos administrativos em 24 horas?

Mais sobre a boa prática

- Utilizar essa metodologia, com eficiência e eficácia, além de gerar uma maior celeridade no processo de trabalho, possibilita que os servidores façam outras atividades, tendo em vista que o tempo de processamento e contatos por motivo de cobranças e reiteraões são evitados. Finalmente, é gerada uma melhora da percepção do usuário sobre o desempenho da unidade.

Eixo: Gestão Processual

Base educacional: Gestão de Qualidade, Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail da SGGIC

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 24



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Sustentabilidade e Responsabilidade Social (SGSUS) promove ações voltadas à inclusão social?

Mais sobre a boa prática

- Projetos de inclusão social, tais como: Jovens Mensageiros, Justiça pelos Jovens, Começar de Novo, Circuito Cultural, entre outros, desenvolvidos pela SGSUS, são de extrema importância, pois eles promovem a diversidade, redução das desigualdades, ampliam as oportunidades de emprego. Além disso, constroem uma imagem positiva perante a comunidade e na sociedade como um todo, mostrando o compromisso do TJ com questões sociais relevantes.

Eixo: Responsabilidade Social

Base educacional: Gestão de Responsabilidade Social

Referência: E-mail da SGSUS

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 25



VOCÊ SABIA QUE...

... o Núcleo de Auditoria Interna – NAI promove a cultura do feedback?

Mais sobre a boa prática

- A prática de “dar um retorno” à equipe é uma resposta oferecida a um estímulo como uma forma de avaliação, ela é parte de um processo de reconhecimento fundamental para promover um maior engajamento e envolvimento das pessoas envolvidas no trabalho. Essa ferramenta de gestão ainda melhora o canal de comunicação entre os servidores, favorecendo a sintonia no trabalho.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Capacitação da Equipe

Referência: E-mail do NAI e SGJUD

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 26



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral Judiciária (SGJUD) realiza Pesquisa de Satisfação do Usuário?

Mais sobre a boa prática

- A Pesquisa de Satisfação do Usuário é uma ferramenta que serve de termômetro para o desempenho das atividades dos Departamentos que integram a Secretaria Geral, nível em que o resultado é apurado, mostrando os pontos positivos e negativos, se houver. E em caso de um resultado abaixo do esperado, são tomadas as devidas medidas para a melhoria contínua do trabalho prestado.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica

Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho, Gestão da Qualidade

Referência: E-mail da SGJUD

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 27



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) organiza suas mensagens recebidas via e-mail, otimizando seu trabalho?

Mais sobre a boa prática

- O uso do gerenciador de e-mails (Outlook) pode ser uma ótima ferramenta para o processo de trabalho, já que facilita a organização das tarefas. A categorização dos e-mails pode ser feita de várias formas, tais como: por meio de cores específicas separando-as por demandas resolvidas, as que estão sendo trabalhadas e outras de assuntos específicos ou pode ser feita por assunto de modo a facilitar a identificação e o devido encaminhamento.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica
Base educacional: Gestão de Qualidade e Gestão do Tempo
Referência: E-mail da SGADM e SGGIC

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 28



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Sustentabilidade e Responsabilidade Social (SGSUS) desenvolve diversas campanhas pensadas no bem-estar da sociedade?

Mais sobre a boa prática

- O desenvolvimento de campanhas que visam o bem-estar da sociedade, tais como: doação de sangue, medula óssea, fraldas e brinquedos, além de ajudar os diretamente favorecidos, tem o poder de ampliar o conhecimento sobre problemas pungentes enfrentados pela sociedade, despertando o senso de responsabilidade individual e coletivo.

Eixo: Responsabilidade Social
Base educacional: Gestão Responsabilidade Social
Referência: E-mail da SGSUS

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 29



VOCÊ SABIA QUE...

... o Núcleo de Auditoria Interna (NAI) atualiza, periodicamente, os modelos de documentos utilizados pela equipe?

Mais sobre a boa prática

- A revisão e atualização dos modelos de documentos que são utilizados pelos servidores é uma forma de aperfeiçoar o processo de trabalho, adequando-o à realidade. Essa prática permite que decisões sejam tomadas de formas mais confiáveis e sólidas.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica
Base educacional: Gestão de Qualidade e
Gestão de Projeto de Trabalho
Referência: E-mail do NAI

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 30



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC) faz utilização da técnica de benchmarking para o desenvolvimento de seus trabalhos?

Mais sobre a boa prática

- A SGGIC, por meio do uso do benchmarking, procura otimizar e aprimorar o seu processo de trabalho, realizando estudos relacionados a projetos que deseja implementar/aprimorar. A análise é feita em práticas já desenvolvidas e bem-sucedidas, por outras organizações, que são reconhecidas no mercado como representantes de melhores práticas, sejam elas públicas ou privadas. Essa técnica de pesquisa proporciona vantagens, tais como: permitir avaliar métodos de trabalhos, aprimorar o conhecimento da matéria que será implementada, diminuir os erros e reduzir os custos.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica
Base educacional: Gestão de Qualidade
Referência: E-mail da SGGIC

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 31



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) utiliza o programa Sharepoint como ferramentas de compartilhamento e organização das informações da unidade?

Mais sobre a boa prática

- O uso do programa Sharepoint como plataforma de colaboração oferece uma série de recursos de melhoria para comunicação interna. Ele permite a criação de sites e portais para compartilhamento de notícias, anúncios, eventos e outras informações importantes dentro da unidade, ajudando a manter todos os membros informados e atualizados.

Eixo: Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail da SGADM e SGJUD

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 32



VOCÊ SABIA QUE...

... o Núcleo de Auditoria Interna (NAI) mantém relação de harmonia e cooperatividade com órgãos externos ao TJRJ com os quais possui maior interface?

Mais sobre a boa prática

- O estabelecimento de uma relação mais próxima de cooperação com integrantes de órgãos externos, por vezes possibilita desburocratizar e diversificar a comunicação, em relação aos canais institucionais oficiais, permitindo que as informações sejam transmitidas de forma mais célere e clara, diminuindo o tempo do processamento e solucionando mais rapidamente os problemas.

Eixo: Gestão de Pessoas e Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail do NAI

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 33



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC) faz o uso de planilhas em Excel e painéis físicos, enquanto recursos para o acompanhamento de seus projetos?

Mais sobre a boa prática

- O uso dessas ferramentas traz benefícios significativos, como a visualização clara e resumida dos status dos projetos, uma melhor comunicação, uma vez que todos têm acesso às mesmas informações atualizadas e a identificação rápida de problemas e possíveis desvios, impulsionando a produtividade.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica

Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail da SGGIC, SGCOL e do NAI

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 34



VOCÊ SABIA QUE...

... o Núcleo de Auditoria Interna (NAI) utiliza a técnica da escuta ativa entre os membros das unidades auditadas?

Mais sobre a boa prática

- A prática da utilização da escuta ativa, que consiste em ouvir de forma atenta e empática todos os membros envolvidos em determinada tarefa, promove uma comunicação mais efetiva, fortalece as relações e auxilia na identificação de problemas de forma mais eficaz. Permite, também, a coleta de dados e opiniões que podem influenciar no processo de tomada de decisões.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Comunicação Estratégica

Referência: E-mail do NAI

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 35



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) utiliza o programa *Microsoft Planner* como ferramenta para otimizar o processo de trabalho?

Mais sobre a boa prática

- O programa Microsoft Planner é uma ferramenta útil para a gestão do trabalho, nele é possível criar listas de projetos e tarefas, atribuir responsáveis, além de definir prazos para entrega. Ele permite, também, que os membros conservem entre si e tenham acesso as tarefas da unidade, tornando, de formal geral, o trabalho mais colaborativo.

Eixo: Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail da SGADM

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 36



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL) faz uso do Sistema de Cadastro de Fornecedores do TJRJ, como forma de comunicação com o usuário externo (licitante)?

Mais sobre a boa prática

- A utilização do Sistema de Cadastro de Fornecedores do TJRJ (CRC-TJ online) melhorou a comunicação entre a unidade e seus usuários externos, facilitando e agilizando o cadastramento de interessados em participar das licitações efetivadas pelo Tribunal. Além disso, gerou uma maior transparência e (melhorias) na prestação dos serviços, tais como a emissão de certificados e atestados de forma online.

Eixo: Gestão de Pessoas e Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Base educacional: Gestão de Qualidade, Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail do SGCOL

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 37



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL) utiliza os gráficos gerados pelo Excel para elaborar seus relatórios e análise das estatísticas?

Mais sobre a boa prática

- A boa prática de utilizar o Excel como ferramenta de elaboração de relatórios e análise de estatística oferece diversos benefícios, incluindo a facilidade na organização e manipulação de dados, criação de gráficos visuais para uma compreensão mais intuitiva, celeridade na obtenção das informações de projetos e/ou serviços, além de colaborar no compartilhamento de informações entre os membros da equipe.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica

Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail da SGCOL

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 38



VOCÊ SABIA QUE...

.... a Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL) e a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) utilizam o Squad como forma de desenvolvimento de projeto?

Mais sobre a boa prática

- Metodologia Squad é um modelo de trabalho e organização de agentes envolvidos em determinado projeto, que está relacionado ao trabalho em equipe com foco em um objetivo comum. Uma das principais características de um Squad é o agrupamento de pessoas, com diferentes habilidades e técnicas, atuando em uma ou mais equipes, onde cada membro contribui para a atividade do outro. Esta metodologia agiliza o processo, antecipa etapas e facilita a tomada de decisões mais assertivas. Uma equipe multidisciplinar que trabalha em torno de um só produto ou serviço tende a apresentar as melhores soluções e entregas. Nesse modelo de gestão, as equipes estão engajadas desde o início do projeto, mesmo que em momentos diferentes de atuação de cada área, o que garante a troca de conhecimentos, agilidade e desburocratização de todo o processo.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica

Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail da SGADM e SGCOL

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 39



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) fez uso do Chamamento Público como ferramenta útil de promoção da cultura e racionalização dos recursos públicos?

Mais sobre a boa prática

- Utilizando o que dispõe o Decreto nº 11.453/2023, em relação aos mecanismos de fomento do sistema de financiamento à cultura, a SGADM adotou o Chamamento Público como meio de realização do Projeto de Revitalização do Museu da Justiça do Tribunal de Justiça, com a participação de recursos de instituições privadas interessadas em fomentar as atividades lá realizadas, sem custos ao Tribunal. Este projeto contou com o apoio de uma empresa privada, na área de produção cultural, para elaborar, formatar, executar e acompanhar as obras no Museu da Justiça do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e Niterói (APJ-Niterói).

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica
Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho
Referência: E-mail da SGADM

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 40



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) mantém de forma desburocratizada o contato com magistrados e serventias?

Mais sobre a boa prática

- Além de utilizar o correio eletrônico e o Sistema de Processos Eletrônicos, fazer contato com magistrados e serventia, de forma recorrente, utilizando o sistema telefônico para fomentar algumas deliberações de colegiados, possibilita uma comunicação mais célere, caracterizada por esclarecimentos rápidos e resoluções eficientes de questões.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica
Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho
Referência: E-mail da SGADM

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 41



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) mantém a rotina de revisão interna das atas de reuniões realizadas?

Mais sobre a boa prática

- Manter rotina de revisão interna das atas de reuniões realizadas por Órgãos Colegiados Administrativos, utilizando um integrante da equipe para confeccionar a ata e outros para revisá-la, impede que o produto entregue ao usuário final apresente inconsistências ou reduza substancialmente as ocorrências, tornando a ata mais assertiva.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica
Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho
Referência: E-mail da SGADM

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 42



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) registra todas as suas deliberações em ata, estipulando prazo e responsável pelo cumprimento de cada ação?

Mais sobre a boa prática

- A prática possibilita um maior controle, um melhor resultado e medição da efetividade dos Órgãos Colegiados Administrativos, no que se refere às das deliberações emitidas. Consiste em monitorar através de planilha própria e separar por categorias distintas com as nomenclaturas "em andamento", "cancelada", "Sobrestada" e "concluída", as deliberações emitidas por meio de ata, pelos Órgãos Colegiados Administrativos, sendo inclusive objeto de medição de indicadores operacionais da Secretaria-Geral, com estabelecimento de prazo e responsável pelo cumprimento.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica
Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho
Referência: E-mail da SGADM

 Voltar para eixos temáticos

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 43



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral de Administração (SGADM) utiliza o Microsoft Forms para otimizar a comunicação entre colaboradores e seu Departamento, melhorando assim, o fluxo de trabalho em sua unidade?

Mais sobre a boa prática

- A SGADM, por meio do DEGEA, implementou formulário eletrônico com o uso do Microsoft Forms o que tornou mais célere o pedido de correção da digitalização por parte das equipes de indexadores.
A utilização de formulário eletrônico, com perguntas personalizadas e de múltipla escolha, facilita e agiliza a prestação dos serviços, sendo a informação transmitida de forma mais clara e concisa.

Eixo: Planejamento e Gestão Estratégica

Base educacional: Gestão de Processo de Trabalho e Gestão do Tempo

Referência: E-mail da SGADM

Prática das Unidades Administrativas da 2ª Instância do TJRJ

Nº 44



VOCÊ SABIA QUE...

... a Secretaria-Geral Judiciária (SGJUD) adota a linguagem simples na comunicação ao usuário?

Mais sobre a boa prática

- O uso da linguagem simples é de enorme importância pois busca o aperfeiçoamento da comunicação do Poder Judiciário com o cidadão. Não utilizar uma linguagem excessivamente técnica e sim palavras simples e de fácil entendimento possibilita uma melhor comunicação com os cidadãos, fazendo com que eles consigam compreender mais facilmente seus direitos e deveres.

Eixo: Gestão de Pessoas

Base educacional: Gestão da Qualidade, Comunicação Estratégica

Referência: E-mail da SGJUD

 Voltar para eixos temáticos