

# PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO GERENCIAL PARA CHEFES DE SERVENTIAS - CHEFE

---

Competência técnica: A definir  
Conhecimentos relacionados: A definir

## Objetivo Geral

Desenvolver habilidades gerenciais, capacitando o participante a gerenciar equipes e processos de trabalhos das serventias, zelar pelo bom atendimento do usuário e utilizar informações objetivas para a tomada de decisão em alinhamento com os princípios de gestão da qualidade e as diretrizes estratégicas do PJERJ.

## Objetivos Específicos

- Desenvolver habilidades de comunicação interpessoal.
- Desenvolver habilidades de liderança e coordenação de equipes.
- Capacitar para a utilização de dados gerenciais como base para a tomada de decisão.
- Desenvolver a visão sistêmica dos processos de trabalho da serventia judicial.
- Conhecer os princípios de gestão da qualidade aplicados no PJERJ.
- Conhecer as diretrizes estratégicas do PJERJ.
- Fornecer informações técnicas aplicáveis à gestão do processamento de feitos.
- Capacitar para a fiscalização eficaz do recolhimento das custas processuais.

## Metodologia

Diferenciada, de acordo com as particularidades das disciplinas, podendo-se utilizar aulas expositivas, promover debates e dinâmicas de grupo, bem como a utilização de recursos audiovisuais.

## Palestras

- **SIGA – PROGRAMA DE CHEFES DE SERVENTIA (SIGA)**

CH: 3 horas.

- Breve contextualização histórica.
- Definição do SIGA do PJERJ.
- Princípios do SIGA do PJERJ.
- Benefícios do SIGA.
- Composição do SIGA.
- Direcionadores estratégicos.

- Sistema normativo.
- **Valorizando o Usuário – PROGRAMA DE CHEFES DE SERVENTIA (VALO)**

CH: 3 horas.

- Qualidade pessoal e organizacional.
  - Trabalho em equipe.
  - Ética no trabalho.
  - A importância do atendimento ao público.
  - Regras básicas para atender bem e melhor.
  - Cliente interno x Cliente externo.
  - Comunicação e relacionamento com o cliente.
- **Gestão de Pessoas – Trabalhando em Equipe - PROGRAMA DE CHEFES DE SERVENTIA (GEST)**

CH: 3 horas.

- Motivação.
  - Comunicação.
  - Administração de Conflitos/Negociação.
  - Liderança e Processos Decisórios.
  - Desenvolvimento de Equipes.
  - Gestão por Competências.
- **Análise de Dados Gerenciais – PROGRAMA DE CHEFES DE SERVENTIA (ADGE)**

CH: 3 horas.

- Apresentação dos objetivos do treinamento.
  - A importância do monitoramento estatísticos na gestão de serviços.
  - Definições/aplicações dos indicadores de monitoramento utilizados pelo TJRJ.
  - Técnicas para monitoramento e interpretação de dados gerenciais.
  - Apresentação de propostas de melhorias.
- **Organizando o Ambiente de Trabalho - PROGRAMA DE CHEFES DE SERVENTIA (ORGT)**

CH: 3 horas.

- A importância da Gestão da Qualidade.
- Evolução do Programa 5S para 8S.
- Contextualização do Programa 8S no SIGA.
- O Programa 8S.
- Implantação do Programa 8S.

- **Administrando o Cartório – Relatórios Gerenciais (ADMC)**

CH: 3 horas.

- Apresentação dos objetivos do treinamento.
- Saber extrair relatórios gerenciais do sistema DCP.
- Conhecer os métodos de coleta dos principais indicadores gerenciais do DCP.
- Analisar resultados do Relatório Estatístico Consolidado.
- Entender os níveis de dependência e interferência de determinados indicadores sobre outros.
- Elaborar análise de dados na metodologia do SIGA, definindo metas.
- Definir ações gerenciais para melhoria do desempenho dos serviços da serventia.

- **Custas Processuais (CPRO)**

CH: 3 horas.

- Custas processuais: definição.
- Custas judiciais.
- Custas extrajudiciais.
- Taxa judiciária.
- Naturezas jurídicas.
- Legislação pertinente.

- **Processamento Eletrônico – Chefes de Serventia (PROC)**

CH: 3 horas.

- Conteúdo informações iniciais.
- Conceituar o que é um Processo Eletrônico.
- Conceituar o que são Locais Virtuais e como utilizá-los.
- Demonstrar a visualização do processo eletrônico.

- **Sustentabilidade (SUST)**

CH: 3 horas.

- Abordar noções básicas de sustentabilidade.
- Demonstrar a interface entre sustentabilidade e solidariedade.

- **Orçamento do Poder Judiciário (PLAG)**

CH: 3 horas.

- O que é receita?
- O que é despesa?
- Custeio x Investimento.

- Orçamento do TJERJ.
- PAG - Plano de Ação Governamental.
- Execução e Controle do PAG

### Carga Horária

30 horas.

Atualização: 08/09/2016	Revisão: 00
-------------------------	-------------