

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO GERENCIAL PARA CHEFES DE SERVENTIAS - PCSE

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

| |
|--|
| <p>Data: 08/09/ 2016 Revisão: 00 Total de páginas: 03</p> |
|--|