



**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco**  
**Secretaria de Gestão de Pessoas**



# Núcleo de Tecnologia do Atendimento - NTA

Uma abordagem consultiva  
respaldada no processo de Aprendizagem  
pela Ação mediadora





As atividades do Programa de Consultoria interna realizadas pelo NTA, refletem a filosofia da Secretaria de Gestão de Pessoas do TJPE, quando se refere a um RH ESTRATÉGICO, atuando como parceiro da Organização.



As ações de consultoria visam desenvolver competências que impactam em mudanças comportamentais, atitudinais e gerenciais, cujo reflexo é a melhoria do clima organizacional e o aumento da produtividade.



Objetiva a implementação de alternativas para solução dos problemas diagnosticados, primando pelo desenvolvimento profissional e organizacional.

# A SGP do TJPE, atuando como RH

## Estratégico:

- Entende que os problemas organizacionais são fundamentalmente situações envolvendo interações e processos humanos;
- Trabalha com foco na gestão por acordos, em prol de uma aprendizagem organizacional;
- Acredita que a gestão de pessoas está onde estão os gestores;
- Funciona como assessoria, consultoria, mentoria, instrutoria e agente de mudanças.

# Finalidade do Programa de Consultoria Interna

- Diagnosticar as dificuldades vivenciadas na unidade;
- Desenvolver competências, compromisso e sentimento de pertinência;
- Promover melhorias na comunicação interna e externa;
- Incentivar a integração e as conexões entre as pessoas;
- Colaborar para o fortalecimento do papel de gestor;
- Oportunizar a visão sistêmica.



# Como é realizado o trabalho

- Apresentação da filosofia de trabalho do NTA;
- Escuta para o entendimento da demanda;
- Estabelecimento de acordos;
- Entrevistas;
- Levantamento da infraestrutura, acervo, arquivo, procedimentos e rotinas.

# Conclusão da fase inicial

- Elaboração do relatório;
- Análise compartilhada do relatório com as sugestões de encaminhamentos;
- Quando diagnosticada necessidades de intervenção dos consultores, sugere-se a realização da Aprendizagem pela Ação – APA.



# APRENDIZAGEM PELA AÇÃO



# APRENDIZAGEM PELA AÇÃO

- É elaborada a partir do conhecimento do cliente e concebida para atender as necessidades específicas da unidade demandante;
- É específica, porque trabalha para o desenvolvimento daquele gestor, daquele servidor e daquela equipe;
- A construção das soluções são realizadas pelos gestores e pela equipe de trabalho;
- A aprendizagem é realizada no local de trabalho, como parte da rotina diária: aprender fazendo;
- Fomenta o alcance de resultados sustentáveis mediante o aperfeiçoamento de competências essenciais aplicáveis ao indivíduo, ao grupo e à Organização.

# APRENDIZAGEM PELA AÇÃO

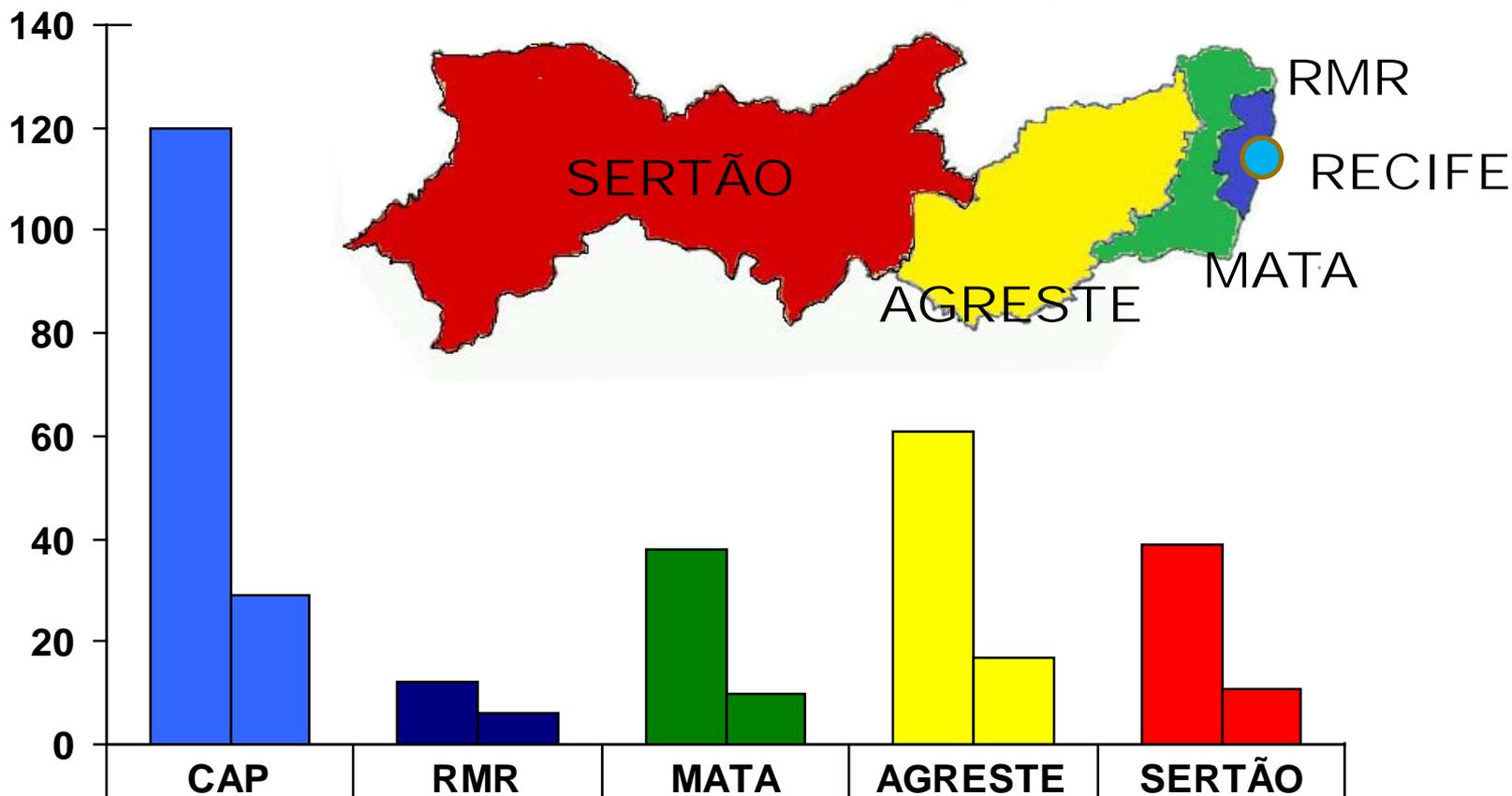
- Foca no desenvolvimento intra e interpessoal dos gestores e sua equipe;
- Os temas trabalhados emergem das necessidades do grupo e da capacidade de análise do consultor, pelos vínculos de confiança construídos.





- A APA é realizada em módulos;
- O conteúdo dos módulos varia de acordo com as necessidades de cada unidade;
- A condição de superação das dificuldades trabalhadas definem a quantidade de módulos.

# COMARCAS POR REGIÃO X COMARCAS ATENDIDAS



COMARCAS	120	12	38	61	39
ATENDIDAS	29	6	10	17	11

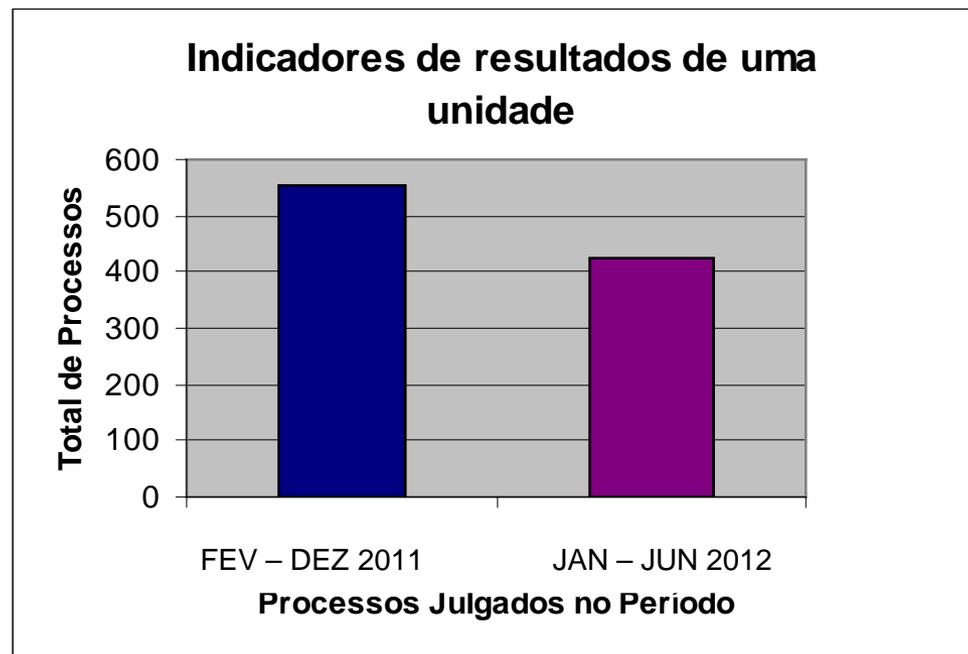
# Monitoramento

- Inicia-se seis meses após a finalização do último módulo;
- Os consultores realizam visita de acompanhamento;
- Os resultados são avaliados conjuntamente;
- As possíveis retrações são identificadas e trabalhadas com a equipe.



# Indicadores de resultados

- No início da consultoria e após a finalização do último módulo da APA, solicitamos a cada integrante que avalie a atual situação da unidade;
- Fazemos análise comparativa dos resultados alcançados;
- Extraímos relatórios de produtividade da Vara pelo sistema Judwin - antes e depois.



# Indicadores de resultados

INDICADORES DE RESULTADOS CONSULTORIA					
Qualifique					
		FRACO	REGULAR	BOM	ÓTIMO
<b>ORGANIZAÇÃO DA UNIDADE JUDICIAL</b>	Processos devidamente organizados nas estantes, prateleiras e arquivos				
	Informações no Judwin condiz com a fase processual e facilita a localização física dos mesmos				
	Despachos, decisões e sentenças cumpridos em sua integralidade				
	Preocupação com a qualidade dos expedientes devidamente revisados				
	Mesas limpas, com poucos processos e organizadas durante o horário de trabalho				
	Processos considerados urgentes cumpridos em até 05 dias				
	Processos sem urgência cumpridos em até 30 dias				
<b>SOBRE O(A) GESTOR(A)</b>	Abertura para ouvir sugestões e implementar mudanças				
	Comunicação clara e objetiva das metas e tarefas da equipe				
	Ações e atitudes deste fomentam um clima organizacional satisfatório e de confiança				
	Elaboração de planos de trabalho (planejamento)				
	Trabalha eficazmente divergências e conflitos existentes				
<b>SOBRE A GESTÃO DO(A) CHEFE SECRETARIA</b>	Abertura para ouvir sugestões e implementar mudanças				
	Comunicação clara e objetiva das metas e tarefas da equipe				
	Ações e atitudes deste fomentam um clima organizacional satisfatório e de confiança				
	Distribuição adequada das tarefas				
	Trabalha eficazmente divergências e conflitos existentes				
	Realiza reuniões que geram resultados				
	Elaboração de planos de trabalho (planejamento)				
<b>SOBRE A EQUIPE</b>	Conhecimento das atividades de rotina				
	Cumprimento das metas estabelecidas				
	Clima de convivência que reflete companheirismo e confiança				
	Comprometimento com os colegas, o trabalho e os resultados				
	Ações e atitudes da equipe favorecem um clima organizacional satisfatório				



“...mas sobretudo aprendi que na verdade o que importa, é trabalhar a mudança do que é preciso mudar. Cada um na sua vez, cada qual no seu lugar”.

Thiago de Mello