

# Manual de Diretrizes para Relatórios de Produção da DGP



**PODER JUDICIÁRIO**

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

# Manual de Diretrizes para Relatórios de Produção da DGP

(Alinhado ao [Plano Estratégico de Gestão de Pessoas – TJGO 2025–2027](#))

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Introdução.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. Fundamentos e Conceitos.....</b>                                | <b>3</b>  |
| 2.1 Conceitos-Chave.....  | 3         |
| 2.1.1 Projeto (segundo o PMBOK).....                                  | 3         |
| 2.1.2 Processo (segundo Davenport).....                               | 3         |
| 2.1.3 Atendimento (um tipo específico de processo).....               | 4         |
| 2.1.4 Indicador.....  | 4         |
| 2.1.6 Evidência.....  | 6         |
| 2.1.7 Plano de Ação.....  | 6         |
| 2.1.8 Boa Prática.....  | 7         |
| 2.2 Categorias de Unidades da DGP.....                                | 7         |
| 2.2.1 Unidades Processuais/Operacionais.....                          | 7         |
| 2.2.2 Unidades Estratégicas.....                                      | 8         |
| 2.2.3 Unidades de Atendimento.....                                    | 8         |
| 2.3 Objetivos Estratégicos da Gestão de Pessoas (PEGP 2025–2027)..... | 8         |
| <b>3. Diretrizes Gerais para Relatórios.....</b>                      | <b>9</b>  |
| <b>4. Erros Frequentes e Como Evitá-los (com exemplos reais).....</b> | <b>9</b>  |
| 4.1 Excesso de descrição de tarefas sem análise crítica.....          | 9         |
| 4.2 Ausência de indicadores comparativos.....                         | 9         |
| 4.3 Falta de conexão com objetivos estratégicos.....                  | 10        |
| 4.4 Inconsistência na mensuração de atendimentos.....                 | 10        |
| 4.5 Ausência de boas práticas e aprendizados.....                     | 10        |
| <b>5. Estrutura Recomendada do Relatório.....</b>                     | <b>10</b> |
| <b>6. Diretrizes Específicas por Categoria.....</b>                   | <b>11</b> |
| 6.1 Unidades Processuais/Operacionais.....                            | 11        |
| 6.2 Unidades Estratégicas.....  | 11        |
| 6.3 Unidades de Atendimento.....                                      | 12        |
| <b>7. Instrumentos e Boas Práticas.....</b>                           | <b>12</b> |
| 7.1 Instrumentos de Apoio.....  | 12        |
| 7.2 Boas Práticas Observadas.....                                     | 12        |
| <b>8. Considerações Finais.....</b>                                   | <b>13</b> |
| <b>Guia Rápido – Relatórios de Produção da DGP.....</b>               | <b>14</b> |



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

# 1. Introdução

Os relatórios de produção da Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) devem ser mais do que documentos administrativos. Eles devem ser **instrumentos de gestão estratégica** que revelam, mês a mês, como cada unidade transforma esforços cotidianos em resultados que impactam diretamente a vida de servidores, magistrados e, em última instância, a sociedade.

Não se trata de preencher tabelas ou cumprir uma obrigação formal. Cada relatório entregue deve ser uma **peça essencial do mosaico estratégico do TJGO**. Ele deverá alimentar o Painel de Indicadores, fortalecer a governança, dar visibilidade às conquistas e subsidiar decisões da alta administração.

Por isso, este manual não é apenas um guia técnico. Ele é um **convite ao protagonismo**. Oportunidade para que cada gestor mostre como sua unidade contribui para a realização dos **Objetivos Estratégicos do Plano de Gestão de Pessoas 2025–2027** e para a consolidação da excelência institucional.

## 2. Fundamentos e Conceitos

### 2.1 Conceitos-Chave

#### 2.1.1 Projeto (segundo o PMBOK)

- **Definição:** Um projeto é um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado único.
- **Características-chave:**
  - **Temporiedade:** tem início e fim definidos.
  - **Singularidade:** gera algo único (um sistema, um relatório, um evento, uma lei, um prédio, etc.).
  - **Escopo, tempo, custo:** gerenciado de forma integrada (a famosa “restrição tripla”, expandida no PMBOK em várias dimensões - Escopo, Tempo, Custo + Qualidade, Riscos, Recursos e Stakeholders.).
  - **Exemplo:** Implantação do Projeto de Gestão por Competências (GpC). É temporário, com fases, entregas e resultados esperados.

#### 2.1.2 Processo (segundo Davenport)

- **Definição:** Processo é um conjunto estruturado de atividades, com começo, meio e fim, desenhado para produzir um resultado específico para um cliente interno ou externo.
- **Características-chave:**



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

- **Repetitividade e permanência:** não tem prazo de fim, é contínuo.
- **Foco em eficiência e padronização:** busca consistência, previsibilidade e redução de variabilidade.
- **Transversalidade:** normalmente atravessa áreas e departamentos.
- **Exemplo:** Processo de concessão de licenças de saúde a servidores — envolve recebimento de documentos, instrução processual, análise médica, homologação e comunicação ao servidor.

### 2.1.3 Atendimento (um tipo específico de processo)

- **Definição:** Atendimento pode ser entendido como um **processo operacional** que materializa o contato direto com o “cliente” (servidor, magistrado, cidadão).
- **Características-chave:**
  - **Foco no usuário:** diferente de outros processos mais “de bastidores”, o atendimento tem impacto imediato na percepção do cliente.
  - **Alto grau de variabilidade:** depende da demanda do usuário, que pode ser simples ou complexa.
  - **Exemplo no TJGO:** Atendimento a magistrados e servidores ativos para informações funcionais ou instrução de processos.

### 2.1.4 Indicador

- **Definição:** medida quantitativa ou qualitativa que demonstra o desempenho em relação a uma meta.
- **Função:** traduzir em números ou evidências se a estratégia ou processo está no caminho certo.
- **Exemplo:** tempo médio de tramitação de processos de licença saúde.

#### 2.1.4.1 Indicador de Esforço (ou de Insumo/Atividade)

- **O que medem:** quantificam o quanto de recurso, tempo ou atividade foi despendido para alcançar um objetivo.
- **Foco:** medir o esforço realizado pela equipe/organização.
- **Exemplos:**
  - Horas de capacitação ofertadas.
  - Número de servidores capacitados em determinada competência.
  - Quantidade de atendimentos realizados pela DGP.
- **Pergunta-chave:** "O que estamos fazendo?"



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

### 2.1.4.2 Indicador de Resultado (ou de Produto/Entrega)

- **O que medem:** demonstram os efeitos imediatos e diretos das ações realizadas. Mostram se o objetivo operacional foi atingido.
- **Foco:** medir a eficiência e a efetividade no curto prazo.
- **Exemplos:**
  - Percentual de capacitações concluídas com avaliação positiva.
  - Tempo médio de tramitação de processos de licenças de saúde.
  - Taxa de servidores atendidos que tiveram sua demanda solucionada no primeiro contato.
- **Pergunta-chave:** "O que entregamos?"

### 2.1.4.3 Indicador de Impacto (ou de Efeito/Outcome)

- **O que medem:** captam os efeitos de médio e longo prazo das ações e resultados sobre a instituição e a sociedade. Estão diretamente ligados à missão e aos objetivos estratégicos.
- **Foco:** transformação gerada.
- **Exemplos:**
  - Índice de Satisfação dos Servidores com a Gestão de Pessoas.
  - Turnover ou absenteísmo.
  - Índice de Capacitações.
- **Pergunta-chave:** "O que transformamos?"

### 2.1.5 Meta

- **Definição:** valor ou patamar esperado de desempenho a ser alcançado dentro de um prazo definido.
- **Função:** estabelecer um marco concreto de onde se quer chegar.
- **Exemplo:** reduzir o tempo médio de tramitação de processos de licença saúde de 15 para 10 dias até dezembro/2025.

Para que uma meta cumpra o seu papel de orientar a ação e direcionar esforços, ela precisa ser formulada de maneira clara, mensurável e realista. Nesse sentido, aplica-se a metodologia **SMART**, um acrônimo em inglês que reúne cinco critérios fundamentais para a definição de metas eficazes:

- **S – Specific (Específica):** a meta deve ser clara e objetiva, evitando generalidades. É importante que todos compreendam exatamente o que se deseja alcançar.
- **M – Measurable (Mensurável):** toda meta deve possuir indicadores ou parâmetros que permitam acompanhar e avaliar o progresso, verificando se o objetivo está sendo cumprido.



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

- **A – Achievable (Atingível):** a meta precisa ser desafiadora, mas ao mesmo tempo realista, considerando os recursos disponíveis e a capacidade de execução da equipe.
- **R – Relevant (Relevante):** a meta deve estar alinhada às prioridades institucionais e gerar valor para a organização, contribuindo para os objetivos estratégicos.
- **T – Time-bound (Temporal):** toda meta deve ter um prazo definido para ser alcançada, o que garante foco e senso de urgência.

Exemplo prático de meta SMART:

**“Reduzir o tempo médio de tramitação de processos de licença saúde de 15 para 10 dias até dezembro de 2025.”**

Essa formulação atende a todos os critérios SMART, permitindo clareza na comunicação, facilidade no monitoramento e maior engajamento dos envolvidos, além de reforçar o alinhamento com os objetivos estratégicos da instituição.

### 2.1.6 Evidência

- **Definição:** dado, registro ou documento que comprova a informação reportada pelo indicador.
- **Função:** dar confiabilidade e rastreabilidade às medições.
- **Exemplo:** relatórios extraídos do sistema REGNET, planilhas com prazos de tramitação.

### 2.1.7 Plano de Ação

**Definição:** O Plano de Ação é o conjunto estruturado de iniciativas, atividades e prazos definidos para superar dificuldades, mitigar riscos e alcançar metas estabelecidas.

**Características-chave:**

- **Objetividade:** traduz os aprendizados do relatório em medidas concretas.
- **Temporalidade:** cada ação deve ter prazo definido para execução e acompanhamento.
- **Responsabilidade:** indicar claramente quem será o responsável por cada ação.
- **Mensurabilidade:** prever indicadores ou evidências que comprovem a implementação.

**Função:** Transformar diagnósticos em soluções, garantindo que os relatórios não sejam apenas descritivos, mas sirvam como instrumento de melhoria contínua.

**Exemplo:** “Identificado aumento de retrabalho (12%), será implantado checklist digital até outubro/2025, com treinamento da equipe e monitoramento mensal da taxa de retrabalho. Responsável: Coordenador da Divisão X.”



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

### 2.1.8 Boa Prática

- **Definição:** ação eficaz que gera resultado positivo comprovado e pode ser replicada em outras áreas/unidades.
- **Função:** servir de referência para melhoria contínua e benchmarking interno.
- **Exemplo:** implementação de checklist digital para agilizar a instrução dos processos de licença — prática que pode ser expandida para outros tipos de processos.

## 2.2 Categorias de Unidades da DGP

A Diretoria de Gestão de Pessoas é composta por unidades com **naturezas e papéis distintos**, mas todas igualmente relevantes para a concretização do PEGP 2025–2027. Para que os relatórios cumpram sua função estratégica, é essencial reconhecer essas diferenças.

Cada categoria de unidade exige **foco e métricas específicas**: enquanto algumas estão voltadas à execução processual e precisam evidenciar eficiência e conformidade, outras atuam de forma estratégica, planejando e conduzindo projetos institucionais, e há ainda aquelas que representam a linha de frente no atendimento ao público interno, refletindo diretamente a percepção de qualidade e valorização do servidor.

Entretanto, é importante reconhecer que algumas unidades desempenham **funções híbridas**, transitando entre esses papéis. Um bom exemplo são aquelas que, ao mesmo tempo em que executam processos administrativos, também desenvolvem projetos institucionais ou prestam atendimento direto ao público interno.

Esse caráter híbrido não deve ser visto como um desafio, mas como uma oportunidade: tais unidades ampliam seu impacto ao dialogar com diferentes dimensões da gestão de pessoas. O relatório, nesses casos, deve refletir essa **multiplicidade de funções**, organizando as informações de forma clara, mas sem perder de vista o alinhamento aos **Objetivos Estratégicos do PEGP 2025–2027**.

Compreender essas diferenças é o primeiro passo para elaborar relatórios que não sejam apenas padronizados, mas que traduzam, com fidelidade e clareza, o **papel singular de cada unidade dentro da DGP**.

### 2.2.1 Unidades Processuais/Operacionais

São o coração do funcionamento cotidiano. Lidam com instrução de processos administrativos, registros funcionais, análises técnicas e execução rotineira. Sua contribuição é garantir **agilidade, padronização e conformidade normativa**.

- Ex.: Divisão de Cadastro e Informações Funcionais, Divisão de Aposentadorias e Pensões, Secretaria Executiva.



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

- O relatório deve mostrar **eficiência processual, prazos cumpridos e redução de retrabalho**.

### 2.2.2 Unidades Estratégicas

São as que pensam o futuro. Responsáveis pelo planejamento, execução de projetos institucionais, políticas de desenvolvimento e inovação. Sua função é **transformar diretrizes em entregas concretas e mensuráveis**.

- Ex.: Unidade de Capacitação, Divisão de Desenvolvimento de Pessoal e Qualidade de Vida, Assessoria Técnica.
- O relatório deve evidenciar **impactos em indicadores estratégicos e contribuição para projetos estruturantes**.

### 2.2.3 Unidades de Atendimento

São a porta de entrada para o(a) servidor(a) e o(a) magistrado(a). Atuam na linha de frente do relacionamento, prestando suporte direto e garantindo acolhimento. Sua missão é assegurar **qualidade, empatia e resolutividade**.

- Ex.: Divisão de Atendimento ao Servidor, Divisão de Atendimento a Aposentados e Pensionistas.
- O relatório deve enfatizar **satisfação do usuário, tempo médio de resposta e taxa de resolutividade**.

## 2.3 Objetivos Estratégicos da Gestão de Pessoas (PEGP 2025–2027)

Os **OE**s são a bússola que orienta todas as nossas ações. Cada relatório deve se vincular a pelo menos um deles:

1. **OE1 – Engajamento, Saúde e Bem-Estar**  
Fortalecer o bem-estar físico, mental e emocional, promovendo engajamento e qualidade de vida.
2. **OE2 – Desenvolvimento de Pessoas e Carreiras**  
Oferecer trilhas de aprendizado, oportunidades de crescimento e valorização profissional.
3. **OE3 – Modernizar e Qualificar a Gestão**  
Aprimorar processos, integrar sistemas e implementar práticas inovadoras de gestão pública.
4. **OE4 – Gestão por Competências e Desempenho**  
Consolidar um modelo de avaliação e desenvolvimento baseado em competências, com PDIs e resultados mensuráveis.
5. **OE5 – Governança, Qualidade, Riscos e Sustentabilidade**  
Assegurar transparência, gestão de riscos, qualidade contínua e responsabilidade socioambiental.



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

### 3. Diretrizes Gerais para Relatórios

Um relatório estratégico deve seguir princípios claros:

1. **Clareza:** a mensagem deve ser entendida em poucos minutos, mesmo por quem não domina os detalhes da unidade.
2. **Conexão:** cada informação deve estar vinculada a um OE do PEGP.
3. **Comparabilidade:** use séries históricas, percentuais e tendências. Um número isolado não conta a história completa.
4. **Foco em Resultados:** mais do que listar atividades, explique qual foi o impacto.
5. **Integração:** cada relatório é parte de um ecossistema maior, que sustenta o Painel de Indicadores da DGP.
6. **Linguagem executiva:** frases curtas, diretas, objetivas. Nada de “muitos” ou “alguns”: fale em números.

#### ⚠ Erros comuns a evitar:

- Relatórios apenas descritivos (“foram analisados processos...”).
- Falta de vínculo aos OEs.
- Ausência de dados comparativos.
- Uso de linguagem vaga ou sem evidência.

### 4. Erros Frequentes e Como Evitá-los (com exemplos reais)

#### 4.1 Excesso de descrição de tarefas sem análise crítica

Exemplo real – “Esta unidade está executando o total de 192 procedimentos x. Importa registrar que esta ação acaba por se desdobrar em re-ligações efetivas visando o sucesso do procedimento (média de 3 ligações ou whatsapps enviados).”

✗ Problema: descrição de tarefas sem mostrar resultado ou impacto.

✓ Correção: “192 procedimentos concluídos. 95% dos beneficiários regularizaram a demanda, com tempo médio de 2 dias.”

#### 4.2 Ausência de indicadores comparativos

Exemplo real – “TOTAL ATENDIDOS – Julho: 183”

✗ Problema: número absoluto, sem comparação ou evolução.

✓ Correção: “183 atendidas em julho (aumento de 27% em relação a junho).”



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

### 4.3 Falta de conexão com objetivos estratégicos

Exemplo real – “Evento X: o evento foi organizado pelo Tribunal de Justiça, realizado no local tal, com a participação destes e daqueles.”

✘ Problema: evento relatado como rotina, sem vínculo estratégico.

✔ Correção: “O evento promoveu integração institucional e fortalecimento dos vínculos, alinhada ao OE1 – Engajamento e Bem-Estar.”

### 4.4 Inconsistência na mensuração de atendimentos

Exemplo real – “Mensurados atendimentos de julho, chegando-se à seguinte média: e-mails: 86; telefones: cerca de 385 chamadas; presencial: 236; whatsapp: 463.”

✘ Problema: critérios de mensuração pouco claros (chamadas recebidas? resolvidas?).

✔ Correção: “463 atendimentos via WhatsApp, sendo 30% resolvidos no primeiro contato. Critério: apenas os atendimentos concluídos foram contabilizados.”

### 4.5 Ausência de boas práticas e aprendizados

Exemplo real – “Sendo isso para o momento, nos colocamos à disposição.”

✘ Problema: fechamento genérico, sem valorização de boas práticas.

✔ Correção: “Implementamos tutorial em vídeo para nosso público acessarem o sistema, reduzindo em 20% as dúvidas recebidas no mês.”

#### ✚ Mensagens-chave:

1- Os exemplos reais mostram que o desafio não é “fazer mais”, mas **relatar melhor**. Padronização e foco estratégico transformam um relatório comum em uma ferramenta de gestão poderosa.

2- Esses erros não são falhas individuais, mas reflexo da ausência de padronização. O novo modelo foi criado exatamente para **corrigir essas fragilidades**, tornando os relatórios mais confiáveis, estratégicos e comparáveis.

## 5. Estrutura Recomendada do Relatório

### 1. Identificação da Unidade

- Informar nome da unidade, gestor responsável e período de referência.
- Dá contexto e evita dúvidas sobre autoria e abrangência.

### 2. Resumo Executivo (até 1 página)

- Síntese clara das conquistas, desafios e decisões do mês.
- Deve permitir que qualquer leitor entenda os pontos principais em poucos minutos.



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

### 3. Principais Resultados

- Apresentar dados quantitativos (números, percentuais, séries históricas) e qualitativos (impactos percebidos, avanços).
- Relacionar os resultados diretamente a um ou mais **Objetivos Estratégicos do PEGP 2025–2027** - Explicitar qual indicador estratégico foi alimentado.
- **Evidências anexadas:** inserir relatórios de sistema, prints, planilhas, documentos ou registros que comprovem os resultados - Garante confiabilidade e rastreabilidade da informação.

### 4. Qualidade

- Indicadores ligados à eficiência e conformidade: taxa de retrabalho, erros, tempo médio de resposta, prazos cumpridos.
- Mostra não só o volume, mas também a consistência do trabalho.

### 5. Destaques

- Evidenciar boas práticas, inovações, aprendizados ou ações replicáveis.
- Valoriza conquistas e fortalece a cultura de melhoria contínua.

### 6. Dificuldades e Riscos

- Apontar gargalos, obstáculos enfrentados e riscos emergentes.
- Sempre que possível, indicar propostas de solução ou ações mitigadoras.

### 7. Próximos Passos

- Descrever o plano de ação para o mês seguinte, vinculado ao PEGP (estratégia da DGP) - Mantém a visão de continuidade e acompanhamento.

## 6. Diretrizes Específicas por Categoria

### 6.1 Unidades Processuais/Operacionais

- **Exemplo de resultado:** “Instruímos 450 processos, tempo médio de 8 dias, redução de 12% em relação ao mês anterior, com taxa de retrabalho de 3%.”
- **Sugestão de Indicador:** Produtividade e Qualidade Processual.
- **OE vinculado:** OE3 e OE5.
- **Boa prática:** registrar melhorias em fluxos que reduziram retrabalho.

### 6.2 Unidades Estratégicas

- **Exemplo de resultado:** “Capacitamos 820 servidores no mês, atingindo 92% da meta anual. 88% avaliaram positivamente os cursos.”
- **Sugestão de Indicador:** Índice de Capacitação (ICS).
- **OE vinculado:** OE2.
- **Boa prática:** destacar metodologias inovadoras de monitoramento, como automações ou padronização de procedimentos.



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

### 6.3 Unidades de Atendimento

- **Exemplo de resultado:** “Realizamos 620 atendimentos, 89% resolvidos no ato, tempo médio de 14 minutos, índice de satisfação de 4,8/5.”
- **Sugestão de Indicador:** Satisfação do Usuário.
- **OE vinculado:** OE1 e OE4.
- **Boa prática:** mostrar como a adoção de novos canais reduziu o tempo de espera.

## 7. Instrumentos e Boas Práticas

Os relatórios de produção da Diretoria de Gestão de Pessoas só atingirão sua plena função estratégica se houver padronização, consistência e clareza na forma como são elaborados. Para apoiar os gestores neste processo, este manual apresenta instrumentos de referência e reúne boas práticas já consolidadas em algumas unidades.

### 7.1 Instrumentos de Apoio

- **Modelo Padronizado de Relatório:** arquivos em Word e Excel com campos obrigatórios e orientativos ([Acesse aqui](#))
- Painel em Power BI que permite consolidar e visualizar dados de maneira uniforme. ([Acesse aqui](#))
- **Glossário de Indicadores Estratégicos:** lista com fórmulas e orientações de cálculo dos indicadores definidos no Plano Estratégico de Gestão de Pessoas (PEGP 2025–2027). ([Acesse aqui](#))
- **Guia Rápido de Preenchimento (Anexo I):** guia simplificado com instruções práticas sobre como registrar esforços, resultados e impactos em cada categoria de unidade (processual, atendimento, estratégica e projetos).

### 7.2 Boas Práticas Observadas

- **Resumo Executivo Objetivo:** destacar, em até uma página, os principais avanços e desafios do mês.
- **Análise Crítica:** interpretar os dados, apontando gargalos, riscos e oportunidades de melhoria.
- **Indicadores Visualizados:** sempre que possível, utilizar gráficos de barras, linhas ou semáforos, em vez de apresentar apenas números absolutos.
- **Conexão Estratégica:** relacionar explicitamente cada indicador a um ou mais objetivos estratégicos do PEGP.
- **Valorização das Conquistas:** dar visibilidade a boas práticas internas, inovações e iniciativas que geraram impacto positivo.
- **Próximos Passos Claros:** registrar o planejamento do mês seguinte, de modo a fortalecer o acompanhamento contínuo.



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral


Diretoria de Gestão de Pessoas

## 8. Considerações Finais

Um relatório é muito mais do que uma burocracia: é a **voz da sua unidade**. É por meio dele que você mostra como o trabalho da sua equipe contribui para os **macrodesafios do Judiciário** e para o fortalecimento da gestão de pessoas no TJGO.

Ao elaborar seu relatório, pergunte-se:

- ✓ Estou apenas descrevendo o que foi feito ou estou mostrando o impacto do que foi feito?
- ✓ Este dado está vinculado a um objetivo estratégico?
- ✓ Quem ler este relatório enxergará valor e resultado, ou apenas rotina?

 **Mensagem final:** Relatórios não são só mais uma tarefa no meu check list. São bússolas. São narrativas que mostram onde estamos, o que conquistamos e para onde queremos ir. Faça do seu relatório a vitrine da excelência da sua unidade.



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretor-Geral

Diretoria de Gestão de Pessoas

# Guia Rápido – Relatórios de Produção da DGP

## Propósito

- Relatório não é burocracia: é **instrumento estratégico**.
- Deve mostrar **impactos reais** e alimentar o **Painel de Indicadores**, fortalecendo governança e subsidiando decisões.

## Conceitos-Chave

- **Projeto (PMBOK)**: esforço temporário que cria algo único. Restrição expandida: Escopo, Tempo, Custo + Qualidade, Riscos, Recursos e Stakeholders.
- **Processo (Davenport)**: atividades contínuas que entregam resultados previsíveis.
- **Atendimento**: processo direto com o usuário, afeta percepção imediata.
- **Indicadores**:
  - *Esforço*: o que fazemos.
  - *Resultado*: o que entregamos.
  - *Impacto*: o que transformamos.
- **Meta SMART**: específica, mensurável, atingível, relevante e temporal.
- **Evidência**: documentos, prints, relatórios que comprovam dados.
- **Plano de Ação**: medidas concretas, com responsáveis e prazos, para superar dificuldades e alcançar metas.
- **Boa prática**: ação eficaz e replicável.

## Categorias de Unidades

- **Processuais/Operacionais**: eficiência, prazos, conformidade.
- **Estratégicas**: projetos, inovação, desenvolvimento institucional.
- **Atendimento**: acolhimento, resolutividade, satisfação do usuário.

## Objetivos Estratégicos (PEGP 2025–2027)

1. Engajamento, Saúde e Bem-Estar.
2. Desenvolvimento de Pessoas e Carreiras.
3. Modernizar e Qualificar a Gestão.
4. Gestão por Competências e Desempenho.
5. Governança, Qualidade, Riscos e Sustentabilidade.

## Estrutura Recomendada do Relatório

1. **Identificação da Unidade** – nome, responsável, período.
2. **Resumo Executivo (1 pág.)** – conquistas, desafios, decisões.
3. **Principais Resultados** – dados + evidências anexadas + OE vinculado.
4. **Qualidade** – retrabalho, erros, tempo, prazos.
5. **Destaques** – boas práticas, inovações, aprendizados.
6. **Dificuldades e Riscos** – gargalos e soluções.
7. **Próximos Passos** – plano de ação vinculado ao PEGP.

## Erros a Evitar

- Focar só em tarefas sem análise crítica.
- Usar números isolados sem comparação.
- Não vincular ao OE.
- Mensurar atendimentos de forma inconsistente.
- Não registrar boas práticas.

## Instrumentos de Apoio

- Modelos padronizados (Word, Excel, Power BI).
- Tabelas de indicadores estratégicos.
- Guias rápidos de preenchimento.
- Checklists de entrega.

## Boas Práticas

- Resumo executivo objetivo.
- Análise crítica de dados.
- Uso de gráficos em vez de números absolutos.
- Conexão explícita com OEs.
- Próximos passos claros e monitoráveis.

## Perguntas-Chave

- Estou mostrando **impacto** ou só rotina?
- Esse dado está **vinculado a um OE**?
- Quem ler vai enxergar **valor e resultado**?

