

1. Identificação do problema;

De que maneira a comunicação da Diretoria Adjunta de Gestão de Pessoas poderia ser melhorada de modo a se aproximar de forma mais efetiva dos servidores do Poder Judiciário de Alagoas?

2. Métodos e técnicas adotadas no desenvolvimento das ações;

Uma das primeiras técnicas de melhoria da comunicação foi a utilização da assessoria de comunicação do Poder Judiciário alagoano com a publicação de matérias que abordassem as atividades desenvolvidas pela DAGP, tais ações tiveram início com a implantação do projeto de gestão por competências,

Ao longo dos anos, mais de 20 matérias, entrevistas, reportagens foram publicadas, mas o alcance da mensagem ainda não garantia a efetividade da informação.

Começamos a utilizar malas diretas para enviar outras comunicações, passamos a utilizar o portal do servidor para replicar as notícias publicadas no portal principal do Poder, no entanto, ainda não estávamos satisfeitos, nem todos os servidores possuem o hábito de consultar o portal do servidor, e as notícias ficam por pouco tempo no site principal.

Decidimos em 2019 ampliar as ações de comunicação ao utilizar um personagem virtual e a ferramenta de whatsapp para nos comunicar com os servidores.

Foi assim que o Tjotinha, personagem criado pela Assessoria de Planejamento e Modernização do Poder Judiciário no ano de 2014, foi “lotado” de forma lúdica na Diretoria Adjunta de Gestão de Pessoas com a missão de se comunicar com os servidores por meio do aplicativo de whatsapp.

Instalamos o aplicativo whatsapp business, cadastramos uma nova conta, acionamos a assessoria de comunicação para divulgar o número do whatsapp do Tjotinha e após 2 meses, cerca de 600 servidores distribuídos entre os diversos cargos e vínculos do Poder Judiciário, analistas, técnicos, servidores



comissionados, juízes e desembargadores, num total de mais de 2000 servidores.

Criamos listas de distribuição por cargo para enviar mensagens e informações para cada grupo de servidores, ou para todos, a título de exemplo,

MENSAGENS TJOTINHA

APRESENTAÇÃO

Bom dia!

Agora que você já faz parte de meus contatos, vou me apresentar melhor. Meu nome é Tjotinha. Sou um personagem virtual criado pela APMP em 2014. Em janeiro de 2019, o Presidente Tutmés me designou para atuar na DAGP. Achei ótimo! Minha tarefa é auxiliar você com notícias, lembretes e dicas que vão te ajudar e muito. Fique atento(a) e tenha um ótimo dia!

AUXÍLIO-SAÚDE

Você sabia que em 2018 a Resolução 1/2018 alterou o prazo para a comprovação anual das despesas com plano de saúde ou seguro saúde? Agora o prazo final é o último dia útil de abril. Mas não se preocupe. No início de abril vou te lembrar. Bom trabalho!

SUBSTITUIÇÃO

Para ser designado substituto, o chefe do setor deve indicar o seu nome ao presidente do Tribunal, via processo no SAI (Recursos Humanos > Solicitações RH > Indicação para Substituição) e aguardar a publicação da portaria. Depois disso, e já com a portaria em mãos, é só solicitar o pagamento, também no SAI (Recursos Humanos > Financeiro > Pagamento por Substituição).

FÉRIAS

Agendar férias é muito simples. Basta ir no portal do servidor, escolher a data e depois pedir que sua chefia autorize no mesmo portal. Mas atenção! Se a data de gozo já estiver próxima, não se preocupe. Basta abrir processo no SAI (Recursos Humanos > Solicitações RH > Férias servidores) anexando documento indicando a data de gozo e despacho que atesta a concordância de sua chefia imediata.

PROGRESSÃO

Fique atento! As orientações para abertura do Processo Virtual de Progressão estão descritas nos artigos 5º e 6º do Ato Normativo Nº 03/2019, disponível [no link:](http://www.tjal.jus.br/atos/bd03771bc229e5c9ee43b3df12a8df2c.pdf)
<http://www.tjal.jus.br/atos/bd03771bc229e5c9ee43b3df12a8df2c.pdf>

NOVOS SERVIDORES

O Presidente Tutmés nomeou hoje 60 técnicos judiciários aprovados no último concurso. Confira em

<http://www.tjal.jus.br/comunicacao2.php?pag=verNoticia¬=14574>

PROGRESSÃO

Bom dia! O art. 7º do Ato Normativo 3/2019 permite que você já instaure o processo para progressão funcional, pois a avaliação de desempenho ocorrerá em momento posterior e em sistema independente. Hoje a DAGP já está com 77 processos. Importante a leitura dos artigos 4º; 5º; 6º e 7º do ato. Não fique de fora! Estamos juntos e vou te apoiar com dicas importantes para garantir o cumprimento de seus direitos.

ESTATÍSTICAS

Oiiii! Estou há 1 semana na DAGP e já conto com quase 300 amigos virtuais, distribuídos em 7 listas de transmissão. Um total de mais de 2.000 mensagens enviadas. Gente, obrigado pela confiança e avise aos seus amigos para não ficarem de fora.

RECADASTRAMENTO

Preciso contar com sua ajuda. Divulgue aos demais servidores e inativos que dia 20/02 iniciaremos o cadastramento. A primeira etapa (até 15/03) será destinada aos aposentados. Anote em sua agenda e ajude divulgando a informação até chegar aos inativos.

PROGRESSÃO

Fique atento! Para o ciclo 2019 da progressão funcional só serão aceitos cursos de capacitação realizados em 2017 e 2018, conforme art. 6º, III do Ato Normativo TJAL nº 3/2019.

A próxima fase do Tjotinha é começar a atender os servidores, realizaremos uma programação para que o servidor digite um número ou uma palavra e este já recebe uma resposta automática sobre o tema demandado, a exemplo:

RESPOSTA PADRÃO

Obrigado por escrever pra mim!

Eu sou o Tjotinha, um servidor virtual da DAGP e já aprendi muita coisa que talvez possa te ajudar.

Se sua dúvida é

sobre *férias*, envie mensagem apenas com o número *1*

sobre *progressão funcional*, envie mensagem apenas com o número *2*

sobre *auxílio-saúde*, envie mensagem apenas com o número *3*

sobre *frequência e carga horária*, envie mensagem apenas com o número *4*

sobre *declaração anual de bens*, envie mensagem apenas com o número *5*

sobre *recadastramento*, envie mensagem apenas com o número *6*

se você tem uma *dica ou sugestão* para nos enviar, envie mensagem apenas com o número *9*

O Tjotinha segue a tendência dos “ChatBots¹ - Assistentes Virtuais” Serviço digital que pode manter conversas com pessoas para executar tarefas específicas, como responder a perguntas ou comprar produtos. Acionado por um conjunto de regras simples e com diferentes níveis de IA.

São exemplos conhecidos de Chatbots: Bia Bradesco; Siri Apple; Google Assistente; Watson IBM; Assistente Virtual de Entrevistas.

3. Resultados e benefícios alcançados;

Efetivamente melhoramos a comunicação, os boatos acerca de temas divulgados pela “radio corredor” diminuíram, o número de ligações e e-mail com questionamento também diminuíram, permitindo melhor concentração na análise dos processos.

Os servidores reconheceram a iniciativa como válida e a cada dia o número de contatos aumenta.

A ferramenta traz indicadores da quantidade de mensagens enviadas, quantas foram lidas e um parâmetro para que se possa monitorar.



¹ **Chatbot** (ou chatterbot) é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas. O objetivo é responder as perguntas de tal forma que as pessoas tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador.

4. Custos e recursos envolvidos na implementação;

Um celular funcional com acesso a internet foi o investimento necessário

5. Características inovadoras da prática;

Utilizar a assessoria de comunicação do Poder para registrar as ações da DAGP e informar os servidores das questões mais importantes.

Utilizar malas-direta para envio de documentos e comunicações

Utilizar um aplicativo de interação social (whatsapp) para se comunicar com os servidores do Poder Judiciário de Alagoas

6. Tempo de implementação;

3 anos.

7. Dificuldades encontradas durante a implementação, se houver, e como foram superadas;

Os dados cadastrais dos servidores estavam desatualizados, telefones, endereços de e-mail, e demais contatos muito antigos na base de dados, nem toda mensagem enviada tira a certeza que o destinatário, efetivamente, recebeu a informação.

Falta de hábito dos servidores em ler as publicações da assessoria de comunicação, as matérias ficam em destaque por no máximo 5 dias, depois desse período a reportagem fica disponível para consulta mas sem o destaque.

Mesmo disponibilizando as reportagens no portal do servidor, os servidores geralmente procuram o portal para consultar o contracheque e não para ler as matérias disponibilizadas.

8. Potencial de replicação da prática em outros órgãos.

É plenamente possível que outros tribunais implantem a ideia, com o investimento mínimo de um celular com acesso a internet e um servidor que não precisa ficar dedicado exclusivamente ao Tjotinha.