

# Tema: Comunicação Interna (Gestão de Pessoas)

## IMERSÃO PRELIMINAR

- Dados da pesquisa de Clima Organizacional de 2019

## IMERSÃO EM PROFUNDIDADE

- Entrevista com a cliente

## ANÁLISE E SÍNTESE

- Mapa de empatia

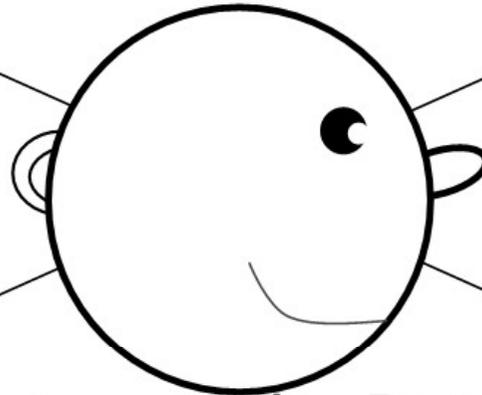
## O que ele **Pensa** e **Sente**?

Frustração, desmotivação e ansiedade frente a não resolução dos problemas ou atraso nas respostas

## O que ele **Escuta**?

Os colegas reclamando das mesmas coisas.

Comparações com outros canais de comunicação interna mais eficientes.



## O que ele **vê**?

Fale com a SGP ineficiente.

Portal da SGP pouco intuitivo e desatualizado.

## O que ele **Diz** e **Faz**?

Diz: suas demandas demoram a serem respondidas.

Faz: Tenta outros canais de comunicação.

## Quais são suas **Dores**?

Não ter a demanda atendida, causando prejuízos.

Demora na solução das demandas.

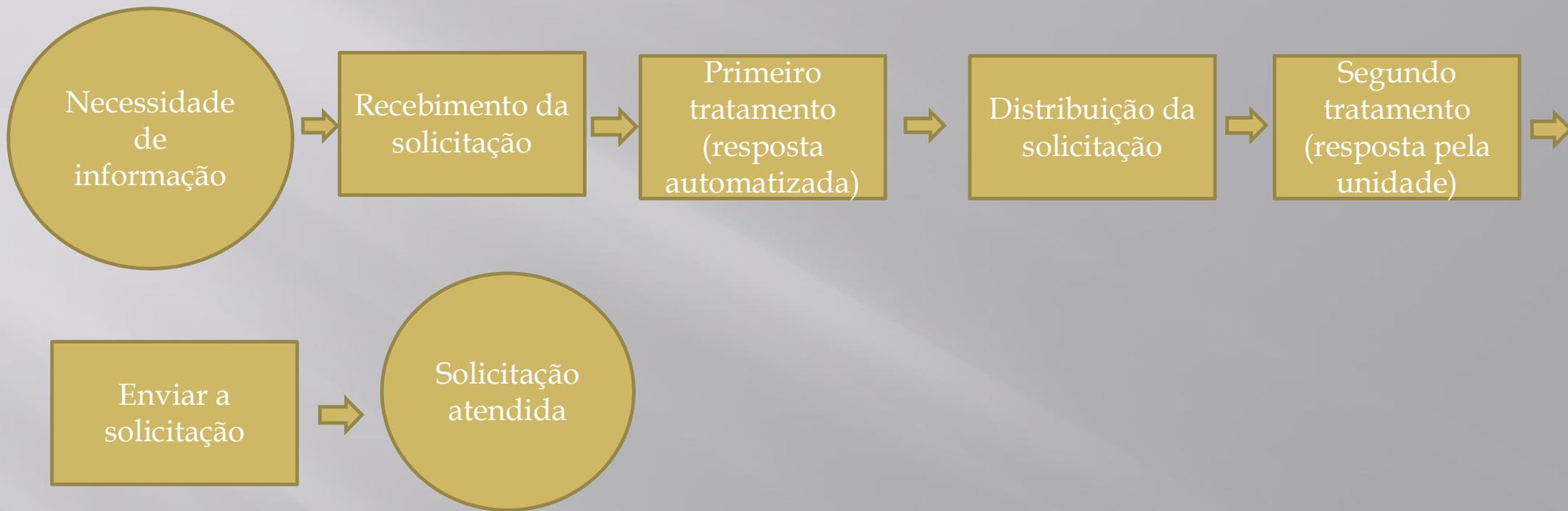
Dificuldade na obtenção de informações.

## O Que ele considera como **Ganho**?

Demanda atendida e em prazo razoável.

Portal mais intuitivo e atualizado

## Tratar solicitação relativa a gestão de pessoas



## Reescrevendo o problema

**Como facilitar a disponibilização das informações no Portal da SGP, tornando-o mais assertivo, célere, humanizado e direto?**

### Ideia escolhida

Criar canal de comunicação via chat com bot que realize o primeiro atendimento, com respostas a perguntas frequentes. Em caso de não atendimento da solicitação, o próprio bot direcionaria esse questionamento para um grupo formado por servidores da SGP no aplicativo de mensagem instantânea e estipularia prazo para solução da solicitação.

### PROTÓTIPO

Criar canal de comunicação via chat com bot que realize o primeiro atendimento, com respostas a perguntas frequentes. Em caso de não atendimento da solicitação, o próprio bot apresentaria o link do “fale com a SGP”.

## **PROTOTIPAÇÃO**

- 1 - O solicitante requisita informação através de chat localizado no portal da SGP;
- 2 – O bot dá as boas vindas, informa a estatística de atendimentos realizados dentro do prazo, solicita informação sobre a lotação do servidor (sede ou cartório) e que o servidor informe sua dúvida;
- 3 – O solicitante informa a dúvida e o bot pesquisa soluções em sua base de informações de acordo com a palavra chave; (a medida em que as perguntas forem sendo feitas, o bot terá mais conhecimento e poderá solucionar mais dúvidas ao longo do tempo, já que será retroalimentado)
  - 3.1 - A “base de informações” seria composta pelas informações do guia do servidor, avisos da SGP, menu das unidades da SGP;
- 4 – O bot responde o questionamento de acordo com as informações contidas na “base de informações”;
- 5 – O bot pergunta se a resposta foi satisfatória;
- 6 – O solicitante apresenta sua resposta:
  - 6.1 – satisfatória: O bot agradece o contato, solicita avaliação do atendimento e encerra o atendimento;
  - 6.2 – insatisfatória:
    - 6.2.1 - O bot apresenta o link da URL do “fale com a SGP” (isso já tende a diminuir bastante o volume das solicitações);
    - 6.2.2 – O bot agradece o contato , solicita avaliação e encerra o atendimento.

Meu Drive - Google Drive x SPRINTs ano 2022.xlsx - Planilha: x Boletins dos Processos - Google x boletim You are screen sharing Stop Share x TRE-RJ x gif fale conosco - Pesquisa Google x

intranet.tre-rj.jus.br/intra\_nova/unidades/sgp/portal\_sgp/index.jsp

**Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro** **INTRANET**

Institucional | Legislação | Jurisprudência | Eleições | Partidos Políticos | Sessões da Corte | Portais  
Notícias/Publicações | Downloads | Ferramentas | Consultas/Pesquisas | Sistemas | Unidades

**Unidades da SGP** **Gestão de PESSOAS** **GUIA DO SERVIDOR**

Acesso ao Portal do Servidor:  
Matricula:  Senha:  **ENTRAR**

**AVISOS** **FUNPRESP-JUD** **CÓDIGO DE ÉTICA** **FALE COM A SGP**

**SETEMBRO AMARELO**  
VOCE NÃO ESTÁ SOZINHO

Teletrabalho | Requistados | Adicional de Qualificação | Saúde  
Banco de Voluntários | Benefícios / Auxílios | Afastamentos / Licenças / Vacância | Aposentadoria  
Frequência e BH | Pagamentos / Consignação | Mural de Remoção e Redistribuição | Movimentação de Servidores

1 2 3 4 5  
Publicações anteriores (+)

institucional | eleições | portais | downloads | sistemas | unidades

# ESTATÍSTICA “FALE COM SGP”

TOTAL DE  
PERGUNTAS DESDE  
OUTUBRO/2019:

**5519**

## ASSUNTOS MAIS FREQUENTES:

- Serviço Extraordinário: **515**
- Frequência: **400**
- Aposentadoria: **323**
- Banco de Horas: **320**
- Adicional de Qualificação: **297**