

SUMÁRIO

Capítulo 6 – GESTÃO DA ROTINA	13
6.1 Eficiência e os fluxos de trabalho	14
6.2 Tipos de demanda e fluxos de trabalho.....	27
6.3 Infraestrutura e layout	40
6.4 Acervo	53
6.5 Tecnologia.....	64
6.6 Estimativa de prazos.....	78
6.7 Priorização do trabalho.....	92
6.8 Sustentabilidade	109
6.9 Gestão de audiências	118
6.10 Administração da unidade e produtividade	128
6.11 Gestão de gabinete	139
Capítulo 7 – GESTÃO DE PESSOAS.....	151
7.1 Liderança.....	152
7.2 Comunicação.....	167
7.3 Gestão de equipes	181
7.4 Cultura, clima e motivação.....	193
7.5 Gestão de conflitos.....	207
7.6 Gestão do conhecimento	216
7.7 Gestão de competências	228
7.8 Engajamento	246
7.9 Qualidade de vida no trabalho.....	257

Capítulo 8 – MELHORIA CONTÍNUA	265
8.1 Prática da melhoria contínua	266
8.2 A importância das não conformidades.....	268
8.3 Ferramentas de melhoria contínua	270
8.4 Solução criativa de problemas	278
8.5 Ciclo de vida organizacional.....	279
8.6 Renovação organizacional.....	281
8.7 Ferramentas para a solução criativa de problemas	283
8.8 Valor do serviço judicial.....	288
8.9 Benchmarking e boas práticas.....	293
8.10 Boas práticas no Judiciário.....	299
8.11 Execução dos planos de ação	303
8.12 A importância do foco.....	304
8.13 Graus de liberdade e priorização nos planos de ação.....	306
Capítulo 9 – MENSURAÇÃO DE IMPACTOS E RESULTADOS.....	325
9.1 Linha do tempo de causa e efeito.....	310
9.2 Partes favorecidas	313
9.3 Metodologia de mensuração.....	314
9.4 Mais exemplos reais	319
Capítulo 10 – FECHAMENTO	325
Anexo – Implantação do Plano AJA.....	331
Referências Bibliográficas.....	349