



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
OUTUBRO/2014

Página:
7

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL - Formulários – 50

Elogios – 50

Sugestões – 06

Reclamações – 01

OBS – O somatório de elogios/ sugestões/ reclamações difere do total de formulários recolhidos, porque há casos em que o usuário registrou no mesmo formulário diferentes manifestações.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	28ª VARA CRIMINAL 02/10/2014	Parabéns à equipe da DGDIN pelo apoio que sempre presta às unidades fortalecendo o trabalho realizado pelas mesmas. Carmen Helena – 4023	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	SIGA-DGDIN DEACO 03/10/14	Tirou minhas dúvidas, passou positividade e esclareceu o que precisava saber. Gostei muito. Livia Veloso	
		Gostei muito da palestra, pois fiquei sabendo o que é o SIGA e seu real objetivo. OBS. A dinâmica utilizada pela ministradora da palestra também foi muito boa, fazendo com que nós interagissemos uns com os outros.	
		Ótima palestra, assunto abordado de forma clara e direta. Ótima palestrante. Jorge Luiz Pinto	
		O curso foi bastante esclarecedor e dinâmico. Superou minhas expectativas, de modo que supriu muitas dúvidas. Parabéns! Rayanne	
		Aprimoramento	
		Muito bom, pude adquirir grandes conhecimentos. Tiago Alves – 3019-2286	
O encontro foi ótimo e produtivo.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	SIGA-DGDIN DEACO 03/10/14	A palestra foi bem explicativa, exemplificativa e proveitosa, e isso só foi possível pela excelente explicação da palestrante Siléa Macieira. Aline Dias – 98232-9077	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Siléa, como sempre clara e objetiva. Apresentação maravilhosa. Sucesso sempre! Parabéns!!! Thaís Teixeira.	
		A palestra foi dada de forma clara, objetiva e eficiente. A palestrante soube dar o conteúdo de forma dinâmica.	
		Excelente explanação da ferramenta SIGA. Conteúdo bastante completo e interessante. Claudio Faria 3133-2996	
		Achei a palestra maravilhosa. Muito dinâmica, objetiva e de fácil entendimento. Juliana Matos.	
		Muito bom o curso. Ótima forma de unir a equipe. Ótimo! Parabéns!	
		Perfeita! Aula muito boa!	
		Achei o curso excelente, muito objetivo e claro. Achei a instrutora muito eficiente e conseguiu trazer algo teórico e algo muito real, ou seja, a ser aplicado no nosso dia a dia. Para mim, ela desmistificou o SIGA e o tornou acessível.	
		Para tão pouco tempo para explanação/apresentação do SIGA, a instrutora foi bastante estimulante e manteve o conjunto atento!	
		Objetividade na aprendizagem	
		Palestra sobre SIGA bem explicativa e dinâmica. Nathalia Ribeiro	
		Silea, você é um sucesso. Julia – 3133-7531	
Ótima apresentação. Fabiane Ally			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	SIGA-DGDIN DEACO 03/10/14	Simplemente excelente!!! Parabéns!!! Jacqueline Campos	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Palestra bastante clara e elucidativa. Proveitoso para as pessoas passarem a compreender o SIGA. Rodrigo Telles – 99945-8373	
		A meu ver o encontro que ocorreu no dia de hoje foi de extrema importância para que possamos planejar de forma adequada/gerir assuntos do nosso redor no ambiente de trabalho, possamos identificar os erros, falhas e corrigir as mesmas visando justamente a melhora contínua e diária. Oratória excelente somada ao duto conhecimento e simpatia; resultando em um encontro perfeito. Jaqueline Maia	
	Palestra Nigel 24/09/2014 Chegaram em 10/10/2014	Parabenizo pela organização da excelente palestra! Obrigada pelo material. Atenciosamente, VERÔNICA VIANA GOMES ALEXANDRE – 3133-2551	
		Somos gratos por essa belíssima apresentação e também pelo envio da mesma. Estávamos avidamente a aguardando. Que bom que veio. Att.: Mozart da Cunha Leite – DIOPE 3295-2337	
		Olá, Deures! Ótimo enviar-nos esse presente. Abç, Alyne – Serv. Malote Pavuna	
		A palestra foi excelente! Agradeço pela oportunidade. Bjs, Cristina Erthal Leonardo -3133-2742	
	3ª Vice- Presidência	Gostaria de deixar registrado o meu elogio em nome do Serviço de Gestão da Qualidade e Conhecimento da 3ª Vice-Presidência ao servidor Joandyr, que sempre nos atende com muita eficiência e presteza. Muito Obrigada. Atenciosamente, CLAUDIA MARIA MENEZES SOARES - 3133-2271	
	3º VARA DE FAMÍLIA 15/10/2014	Auditores muito agradáveis, tranquilos e objetivos. Ana Luiza Ramos – 2583-3485	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	3ª VARA CÍVEL DE CAMPOS DOS GOYATAZES. 16/10/2014	Bastante instrutiva a visita dos auditores. Auditor cooperativo, de forma muito didática sua comunicação, compreensivo com nossas dificuldades, e ainda se importa conosco. Vai além da tarefa de auditor, é orientador.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	CAMPOS 17/10/2014	O auditor demonstrou que continua sensível as dificuldades de uma Vara, que busca sempre alcançar as metas estabelecidas, mas encontra enormes dificuldades: rodízio de servidores, acervo elevado com múltiplas competências e distribuição crescente de novos jeitos. Merece destaque ainda a serenidade do auditor, que transmitiu a toda equipe muita tranquilidade, favorecendo, assim, que todo o processo transcrevesse linearmente alcançando os objetivos propostos. Nilton Cesar de Almeida – (22)2737-9746	
	PARAIBA DO SUL 22/10/2014	O atendimento dos auditores foi muito bom. Os dois, Leandro e Felipe, são muito simpáticos e em nenhum momento causaram constrangimento, tendo um tratamento muito agradável. Alexandre Vandanezi – (24)2263-7722	
	02 NUR 22/10/2014	Ótima equipe de avaliação de auditoria. Saulo M. – (24)2263-7744	
	02 NUR 22/10/2014	Excelente professora passa a matéria de forma clara e objetiva. O Conteúdo prático, também foi interessante e deu para aproveitar várias dicas dadas. Mariana Reis.	
	02 NUR 22/10/2014	O curso foi excelente. A dinâmica da instrutora é bastante agradável, transmitindo clareza e segurança no conteúdo. O resultado didático foi satisfatório trazendo experiências evivencias diferenciadas que resultavam em agregação de valores importantes. Excelente também a iniciativa de tuas fotografias e distribuir para os participantes. Rosana Bastos – 3715-8344	
	A instrutora Siléa Macieira é uma instrutora excelente. Domina conteúdo, espaço. Spartaco Lepore – 3508-7034		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	4ª VARA CÍVEL – LEOPOLDINA 20/10/2014	Gostaria de parabenizar toda equipe do 12º NUR (Jaqueline , Marisa e outros), bem como toda equipe da DGDIN, Siléa, Rodrigo, André e outros, por todas assessoria prestada à nossa Unidade Organizacional. Gostaria, também, de elogiar o trabalho que foi desenvolvido pela colega Otávio, que na data de hoje realizou a auditoria anual na nossa Unidade Organizacional com imparcialidade e prestação, requisitos básicos para tal procedimento. André R. G. Dos Santos – 3626-4279	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	TRÊS RIOS 20/10/2014	A auditoria foi maravilhosa, educada e esclareceu muitos pontos para as auditorias futuras. Gostaria de deixar registrado que as perguntas do questionário deveriam ser mais específicas do cartório. Fernanda Reis Matos.	
	VARA ÚNICA DE SAPUCAIA 20/10/2014	A princípio, destacando a ansiedade que antecede este (necessário) momento de verificação, destaco o clima amistoso que se instalou durante a auditoria, sem se distanciar da seriedade que o momento exige. Alessandra Maria Almeida – (24)99971-3541	
	01Vfam – Ilha Gov. 28/10/2014	Fiquei muito satisfeita com a atuação, educação, dedicação e orientação recebida, para que a organização deste cartório de Família esteja sempre atualizado visando sempre as melhorias práticas de gestão. Ressalto o elogio aos auditores, Denise, Leandro e Jaqueline. Olívia Cardoso – 3626-4742	
	2VCIV – Teresópolis 28/10/2014	Gostamos da auditoria realizada no Cartório da 2ª Vara Cível de Teresópolis. Os Auditores foram cordiais e souberam levar com diplomacia toda a verificação que se fez necessária, o que nos trouxe tranquilidade. Agradecemos o apoio e esperamos ter alcançado o propósito do SIGA. Maria Rosilene de Medeiros Mendes Chefe de Cartório da 2ª Vara Cível de Teresópolis (21) 3644-7793	
	05ª Vara Reg. Meier 29/10/2014	Auditoria realizada pelo auditor Frank com muita seriedade. Ótimo trabalho realizado. Parabéns à DGDIN pela escolha do auditor e pelo trabalho que vem realizando. Flávia Rosa – 3279-8135	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	12NUR 29/10/2014	A DGDIN acompanhou através do servidor Carlos André a auditoria prestando todo suporte necessário com cordialidade e conhecimento do conteúdo. Frank – 3133-9103	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	DEACO	A reunião realizada nesta sala possibilitou um duplo debate sobre o termo de convênio firmado, sendo certo que sua estrutura permitiu as alterações propostas de forma inédita, através do data-show. Carlos Henrique Galato R. 4367	
		Infraestrutura – Boa Acolhimento – Excelente Conforto – Adequado. Luiz Carlos Costa – 2332-0550	
		Excelente atendimento. Waleska Oliveira Souza – R-2188	
		Muito boa à recepção para a reunião da COSUS	
		A reunião correu bem, com o apoio do DEACO. Magistrado R-2873	
		Excelente infra; conforto adequado; serviço de apoio bom. Luiz Marques 2332-0574	
SUGESTÃO	MADUREIRA 15/10/2014	Sugiro a inclusão das informações necessárias na RAD da digitação, sempre que houver modificações, alterações ou inclusão de novos textos.	A DGDIN mantém permanentemente em aberto a possibilidade de manifestações de sugestões às Rotinas Administrativas elaboradas, em especial advindas de colegas que atuam na competência específica a ser revista. É preciso sinalizar as melhorias que entendem necessárias para que possamos analisar a viabilidade de alteração.
	1ª VARA CÍVEL – LEOPOLDINA 17/10/2014	Gostaria de poder listar os processos não sentenciados. Não sei se isso é possível. Verifiquei o sistema e não encontrei ferramenta disponível. Acho importante a checagem de tal lista para atuarmos no sentido da redução do número, dando prioridade aos processos mais antigos. Pedro Antônio Oliveira – 3626-4202	O relatório de processos não sentenciados encontra-se inserido no relatório de meta 2 no DCP. O Caminho para acesso no DCP é: Página Inicial – Impressão – Meta 2 - na tela selecionar a opção “por ano informado”. Você deve iniciar pelos anos mais antigos para priorizar o sentenciamento.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	2ª VARA CÍVEL – LEOPOLDINA 17/10/2014	<p>Questão 2.3 (média de autos paralisados há mais de 60 dias): Seria bom observar a linha evolutiva de diminuição de autos paralisados, que diminui mês a mês, ou seja, houve a melhora a cada mês, mas a média não foi satisfatória. Outra questão seria observar que as petições de processos de prioridade idoso e urgentes são processadas antes de 10 dias, mas o auditor não teve opção de colocar estas observações. No maior, a auditora, o Diego, digo, Leandro e a Jaqueline foram ótimos. Maria Aparecida – 3626-4254</p>	<p>A questão 2.3 é baseada na média para que o controle seja contínuo. Ano que vem alguns critérios poderão sofrer mudanças, portanto Ilevaremos sua sugestão para apreciação quando da revisão do formulário atual.</p> <p>Há um campo no FRM-PJERJ-12-01 – “pontos fortes” para que o auditor possa lançar eventuais apontamentos/observações.</p> <p>Quanto a última sugestão, são dois quesitos diferentes para pontuação, o primeiro é a prioridade de idosos, que no formulário está previsto no requisito 3.3 e consede 4 pontos para as unidades que possuem localização/ou priorizam o processamento para idoso. E o segundo requisito é o 2.2 que consede 5 pontos para as unidades que juntam petições em menos de 90 dias.</p>
	O6NUR 21/10/2014	<p>Já que as Varas Cíveis deste Núcleo Regional possuem competência agregada, que a Auditoria contemplasse somente os feitos de Competência Cível. Dentre outras ações que não da esfera Cível, possui, aproximadamente, 3000 feitos de Inventário que geram um impacto negativo nos dados estatísticos, devido às peculiaridades dos trâmites dos mesmos. Solicito sua análise acerca da viabilidade da sugestão da Gestora. Ana Lúcia Tinoco – assistente do 6º NUR – 22 2737-9773 analuciat@tjrj.jus.br</p>	<p>O objetivo do SIGA é a gestão de todos os processos presentes na unidade. Reduzir o escopo somente para os processos cíveis, poderá desestimular as unidades a gerenciarem processos de outras competências. Os consultores do SEMAI poderão orientar o tratamento a ser dado nos processos de inventário que se encontrem paralisados na unidade.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
	PARAIBA DO SUL 22/10/2014	Gostaria de sugerir á Administração que preencha os juízos que estão vagos, o que seria uma solução para que conseguíssemos cumprir a missão do Poder Judiciário, a fim de alcançarmos a visão. Alexandre Vandanezi – (24)2263-7722	Lembramos que de tempos em tempos a Administração abre a oportunidade de juízes se candidatarem para ocuparem as diversas varas espalhadas em nosso Estado. Portanto, em breve com certeza um preencherá esta vaga.
	DEACO	Sugiro sistema de gravação junto ao equipamento.	Foi solicitada, ao DETEL, a instalação dos equipamentos por meio do Processo 2014.182621.
RECLAMAÇÃO	02 VARA TRÊS RIOS MANIFESTAÇÃO PÓS-AUDITORIA 20/10/2014	Solicito que para o próximo ano não sejam considerados os itens 2.3; 2.4; 2.7; 2.8; 2.9; em razão de esta serventia estar com distribuição compensatória desde Outubro de 2012, foi, ocasião em que foi introduzida a competência Cível. Longo, tão cedo não conseguiremos atender esses itens. Solicito também que a Central de Dívida Ativa seja instalada, em razão do grande acervo desta competência que atrapalha a estatística dos relatórios. Adriana – (24)2251-7321	Como um dos objetivos do SIGA é a melhoria dos indicadores de processos paralisados e diminuir as petições pendentes de juntada, tais requisitos não podem ser desconsiderados. Lembramos que há inúmeras unidades que atendem a tais requisitos, logo situações pontuais não poderão determinar a retirada dos requisitos. Temos ciência das dificuldades enfrentadas pelas serventias, e a auditoria é mais uma ferramenta de gestão para nortear e ajudar as atividades das serventias. Lembramos que o não atendimento a estes requisitos, não determina a “queda” da unidade para o nível básico ou planejado, desde que a unidade consiga atender aos demais.