

	CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN			<u>Pendentes (meses anteriores)</u> <u>Mês de Referência</u>
	Elaborado por: RAS	Aprovado por: Diretor-Geral	Período: 01/04/2013 a 30/04/2013	Página: 1/7

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 21 formulários (9 + 12NUR)	Elogios – 22 (10 + 12NUR)	Sugestões – 4 (0 + 4NUR)	Reclamações – 0 (0 + 0NUR)
---	----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

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	Auditoria na 2VP/DECRI (02/04/2013)	1. Mais uma vez agradeço a presença e a atuação da DGDIN, sempre nos apoiando e incentivando pela busca da melhoria contínua. O apoio de vocês tem sido incondicional e isso nos dá alento para prosseguirmos. Laura Rangel de Oliveira laurar@tjrj.ius.br	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Auditoria na 01VCIV/NL (04/04/2013)	2. Agradeço à DGDIN o apoio para a realização da auditoria.(...) Nely Sobral	
	Capacitação para CAC (30/04/2013)	3. A exposição do curso foi extremamente clara, esclarecedora e rica, fornecendo ideias, informações e propostas pertinentes e voltadas inteiramente para a busca do aperfeiçoamento tanto dos serviços que devem ser prestados quanto ao modelo de organização que deve ser seguido. O curso foi excelente, eficiente e muito apropriado ao objetivo proposto de melhora na excelência do Judiciário e do serviço dos serventuários do TJERJ. Niberson niberson@hotmail.com	
		4. A instrutora soube passar muito bem as informações, além de ser uma pessoa carismática. Parabéns! Débora Birn deborabirn@tjrj.ius.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação para CAC (30/04/2013)	5. O treinamento ministrado sobre a pesquisa de opinião foi de grande valia. Não tinha a menor ideia de como vinha sendo realizado este trabalho no Tribunal de Justiça e como iríamos aplicar esses questionários para os usuários do sistema eletrônico dos processos criminais que tramitam na CAC. Depois da aula compreendi melhor o objetivo do questionário com o fito de buscar sempre o aprimoramento do Judiciário. Maria da Gloria F. Maia mariagflm@tjri.jus.br	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		6. Foi um encontro produtivo, pois foi muito bem esclarecido o objetivo da implantação da pesquisa, assim como a metodologia a ser utilizada. Espero que nosso desempenho melhore cada vez mais a partir do retorno que objetivamos receber do público alvo, visto que elogios, sugestões e reclamações sempre provocam mudanças, a meu ver positivas.	
	Curso Organização do Ambiente de Trabalho (09/04/2013)	7. Prezadas, Agradeço a presteza em acertar minha frequência. Realmente o curso foi ótimo. Muito bom trabalhar com pessoas alinhadas com qualidade e excelência. Att, Lilian	
	Minuta do Relatório Diagnóstico Cartório Unificado Niterói (03/04/2013)	8. Bom dia a todos! Tendo recebido a minuta do relatório a ser apresentado pelo Grupo de Trabalho para Diagnóstico das Atividades Desenvolvidas pelo Cartório Unificado nos Juízos Cíveis da Comarca de Niterói (...), venho expor, de forma adiantada e apenas com o propósito de contribuir para a objetividade das discussões e proposições, meu elogio ao trabalho desenvolvido pela equipe, de qualidade incontestável. Dr. Marcio Quintes Gonçalves	
		9. Já tinha constatado o ótimo trabalho do grupo e penso que o norte traçado pelo Marcio é correto sob todos os aspectos, inclusive o político. Abs. Dr. Mario Mazza	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Minuta do Relatório Diagnóstico Cartório Unificado Niterói (04/04/2013)	10. Prezada Sr. ^a Maria Deures, Inicialmente apresento minhas escusas pelo tardio envio de elogios ao seu trabalho que expõe de forma clara os problemas e suas formas de solução! Dr. Antonio Gaspar	Dr. Antonio Gaspar, Em nome da Equipe agradeço suas palavras. Aproveito para parabenizá-lo pela excelente entrevista à VEJA-RIO. Att. Maria Deures Martins Ferreira

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio do SEMAR 03NUR (05/04/2013)	1. Reunião que serviu para esclarecer de forma muito clara assuntos sobre o SIGA.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		2. A importância da participação da 2ª Vara da comarca de Três Rios, equiparando as atividades, a organização e facilitando o trabalho em equipe.	
		3. Tenho percebido uma melhora na organização do trabalho. O SIGA tem nos ajudado a melhorar o layout e arrumação da serventia. (...) Amelio Fernandes	
		4. O curso foi de grande valia, pois esclareceu as dúvidas e nos orientou em nossas dificuldades. A expectativa é de que consigamos fazer o planejado com avaliação de 90%.	
		5. A reunião foi muito produtiva. Já se nota claramente que a 2ª Vara de Três Rios, que foi surpreendida com a inserção do SIGA, abraçou a implementação, trazendo sugestões, já viabilizando melhorias práticas ou melhor as melhorias que podem ser absorvidas pelo SIGA, tanto o RE quanto o substituto mostraram-se comprometidos com o trabalho a ser desenvolvido!!!	
	Apoio à organização do ambiente de trabalho 03NUR (19/04/2013)	6. Gostei muito da forma didática na qual foi explanada a parte teórica e gostei mais ainda da parte de visita aos cartórios. O assunto é muito interessante e aplicável a todas as serventias. Parabéns. (...) Matheus Augusto de Faria Elias matheusafelias@gmail.com	
		7. Instrutora didática e dinâmica. Demonstrou conhecimento sobre a temática. O curso é muito pertinente para o nosso dia a dia.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio à organização do ambiente de trabalho 03NUR (19/04/2013)	8. Ótimo treinamento, devendo ser ressaltado que a orientadora se comunica muito bem.(...)	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		9. Siléa Macieira, Gostaria de agradecer a reflexão sobre os 8S. As dinâmicas foram interessantes para verificarmos a realidade concreta. Obrigado pelo trabalho realizado que já está dando frutos. Amelio Fernandes ameliofernandes@tjrj.ius.br	
		10. Encontro muito produtivo. Trouxe-nos muita reflexão. Abriu nossos horizontes para a organização do ambiente de trabalho.	
	Capacitação dos gestores VCIV 02NUR (16/04/2013)	11. Clareza. Objetiva e grande interação da instrutora Siléa Macieira com a turma. Cristina Pinceira	
		12. Excelente instrutora, dando oportunidade de participação e dinâmica.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Auditoria na 01VCIV/NL (04/04/2013)	1.(...) Solicito que seja agendada visita para que possam ser sanadas dúvidas, principalmente de formulários, tendo em vista a auditoria externa marcada para junho/2013. Nely Sobral nil01vciv@tjrj.jus.br	Em resposta à sua sugestão, no sentido de marcar um apoio para sanar eventual dúvida quanto a formulários, solicito que entre em contato com este departamento tel:31337540 ou responda o presente e-mail para que possamos apoiá-la, inclusive pessoalmente, em sua unidade.
	Apoio do SEMAR 03NUR (05/04/2013)	2. (...) Necessário transmitir aos demais colegas esses benefícios que serão úteis a todos. Amelio Fernandes	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que o projeto prevê o alcance gradual de todos os servidores nas capacitações do SIGA pois, de fato, é primordial o comprometimento de todos para o bom desempenho da equipe.
	Apoio à organização do ambiente de trabalho 03NUR (19/04/2013)	3. (...) Acho que o Tribunal deve promover mais desses encontros na tentativa de melhorar o relacionamento interpessoal e motivar os funcionários a usar melhor seu tempo de trabalho.	
		4. (...) Faltou o coffe break. Matheus Augusto de Faria Elias matheusafelias@gmail.com	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a continuidade do treinamento, com breve intervalo e parada somente pela hora do almoço, foi acordada com o grupo no sentido de respeitar os horários de chegada e saída dos participantes.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Out/2012)	Pelo tempo de atuação da DGDIN e de seus auditores internos junto as varas cíveis através da realização das auditorias e acompanhamento estatístico dos resultados, já poderia dar início a reduções de pesquisas e relatórios dentro das serventias, ou seja, desburocratizar. Embora as atividades administrativas rotineiras já exigem uma série de guias, livros, formulários etc. O controle do sistema deveria reduzir alguns tipos de informações, agrupar formulários e dados, evitando o exagero de formulários, pesquisas e acompanhamentos. A gestão das serventias deveria concentrar suas análises no controle das iniciais (proc. Novos), números de sentenças e quantidade de arquivamentos (proc. Baixados). Mantendo o equilíbrio destes três pontos, certamente os resultados serão satisfatórios. Jose Cláudio Brum Martins	A DGDIN agradece a sugestão e informa que, visando à melhoria contínua dos processos de trabalho, planeja para o ano de 2013 rever os modelos e ferramentas atuais de gestão da qualidade.
		Sinto necessidade de praticar mais o conhecimento adquirido como Auditor líder. Tenho dificuldade maior na LV, o que não ocorre com o relatório. Pablo Lechuga Dutra	A DGDIN agradece a sua sugestão na pesquisa de satisfação. Sabendo do seu interesse, entraremos em contato para oferecer auditorias tão logo as datas sejam confirmadas. Além disso, na oportunidade, agendaremos uma reunião prévia para orientações acerca da elaboração da LV.