

	CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN			 <u>Pendentes (meses anteriores)</u>
				 <u>Mês de Referência</u>
Elaborado por: RAS	Aprovado por: Diretor-Geral	Período: 01/04/2014 a 30/04/2014	Página: 1/5	

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – formulários 90	Elogios – 86	Sugestões – 9	Reclamações – 8
-------------------------------	---------------------	----------------------	------------------------

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	Petrópolis 04/04/2014	Produtivo, esclarecedor quanto à finalidade. Como sempre a Siléa bem articulada. Matr. 19349	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, você é ótima servidora, veste a camisa do TJ, como ninguém (...)	
		Encontro bastante proveitoso, em relação à matéria e ao assunto abordado. Acho o SIGA uma excelente aplicação nas diretrizes de trabalho. (...) Paulo mat. 21183 - Secretário de Juiz da 2ª Vara Cível de Teresópolis	
		Parabéns!!! Excelente apresentação do que vem pela frente. Ficamos motivados. Apesar, da consciência das limitações.	
		O encontro de hoje foi bastante interessante. Achei que o tempo foi bom. Mostrou sobre os objetivos do SIGA numa versão mais compacta Básico/planejado – gerenciado. O mapa de indicadores – fazer e arquivar - junto. Agradecer a dedicação, o apoio e a cortesia. Um abraço.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Petrópolis 04/04/2014	O encontro satisfaz sua expectativa. Foi bom, alcançou seu objetivo.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		No aguardo de melhores números. Encontro produtivo.	
		Bem vinda a nossa realidade.	
		O encontro foi esclarecedor e objetivo.	
		O encontro de hoje, foi muito importante (...)	
		O encontro de hoje foi muito produtivo. Continuaremos juntos para a implantação total do SIGA.	
		2ª Vara Cível de Itaipava	
		Excelente oportunidade de repensar as estratégias para implementação do Sistema Integrado de Gestão.	
		Ótima oportunidade de perceber que nossos problemas são comuns a todos.	
		Foi alcançado o objetivo de como utilizar a PO de forma direta. Não deixando qualquer dúvida.	
		1ª Vara Cível de Petrópolis – Shirley	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	04VCIV – N. Iguaçu 03/04/2014	Cara Siléa, Obrigada por tudo. Seu Trabalho fez a diferença. Sentiremos sua falta. Um abraço! Vera Lúcia de Oliveira Pinho e equipe	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	02VCIV – Belford Roxo 07/04/2014	Após alguns anos sob sua supervisão, contando sempre com seu auxílio e compreensão, lamentamos a notícia do seu afastamento (...) Porém acreditamos que por sua capacidade e seu amor pelo que faz, nossos projetos precisarão de você para serem iniciados e concluídos com sucessos. Desejamos a você sucesso na nova caminhada!!! Alessandra Mendes de Azevedo	
	04NUR 03/04/2014	Prezada Siléa, Agradecemos à você por toda atenção, paciência, carinho e, principalmente, força naqueles momentos turbulentos pelos quais passamos. Não conseguiríamos sem você! Esperamos que você tenha muito sucesso em sua nova empreitada, pois sabemos, com certeza, que competência e garra são adjetivos inerentes à sua pessoa. Estaremos aqui sempre que você precisar. Abraços Amigos do 4º NUR	
	04 VCIV - Madureira 09/04/2014	Boa estrutura e entrosamento com a UO. Sempre atenciosos e solícitos nas nossas demandas. Pontualidade e objetividade nas tomadas de decisões. Parabéns pelo trabalho da equipe. Luiz Porto 2583-3535	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	02VCIV – N. Friburgo 04/04/2014	Foram momentos de muito aprendizado e troca mútua de sugestões, onde cada um pôde obter treinamento para realização de um trabalho com excelência.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	02VCIV – Nilópolis 03/04/2014	Querida Siléa, Foi um prazer trabalhar com você Régia Porto	
	3ª VCIV – N. Iguaçu 03/04/2014	Siléa, muito obrigada por tudo! Toda a dedicação e conhecimento! Boa sorte e felicidades! Que os novos desafios sejam conquistados. Um abraço. Vania Cristina Alves.	
	4ª VCIV - Meier	Prezada Siléa, Conforme conversamos hoje (no Meier), já consegui junto à DGTEC o acesso ao material institucional do SIGA. Parabenizo-a pela reunião. Acredito que seu trabalho continuará produzindo bons resultados, que é uma das principais metas do Juiz Titular da serventia. Coloco-me à disposição para o recebimento de orientações e sugestões. Tatiana de Mattos Malaphaia.	
	Auditoria no IV JEC 09 e 10/04	Maravilha, podemos então considerar cumprida mais uma tarefa. Dra. Valéria Pachá.	
	DEDEP - Apoio em indicadores 09 e 10/04	Trouxe um bolo feito especialmente para o Joandyr. Claudia (DEDEP). Joandyr, Gostaria de agradecer sua contribuição na construção do indicador da RAD-DGPES-066 – Promover Ambientação de Servidor com Deficiência. Sua ajuda foi muito valiosa para o aprimoramento e controle do nosso processo de trabalho. Gostaria que, de alguma forma, ficasse registrado um elogio para você. Seu trabalho foi fundamental para nós. Muito obrigado! Marcio (DEDEP)	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	18ª Câmara Cível 15/04	A equipe, liderada por Carla demonstrou total conhecimento em todas as abordagens. Houve sugestões que considero pertinentes. Manteve-se toda a ética e formalidade compatível com a situação. Devo tecer elogios ao Carlos Henrique pelo cuidado com a minha chegada (telefonando-me) e do Fernando por toda explicação sobre as RADs. Alba Valéria – R.5223	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	18VCIV 25/fev/2014	Elogio à organização e presteza no atendimento aos servidores que acompanham as auditorias. Erica Farias – 9128-5958 (ESAJ)	
	06NUR – Capacitação de Gestores em ID. 08/04/2014 6NUR	Aceitamos o SIGA, temos lutado bastante para atingir os objetivos, com sua ajuda sempre profissional e otimista, Siléa, é claro. Agora, a luta maior é não perder a motivação. Voltamos à coleta principal: juntos tudo podemos! Sua presença, Siléa é sempre bem-vinda e valiosa. Não desista também de nós! Denise Andrade – 1ª VCIV – Campos	
		O encontro foi muito positivo. Siléa, como já é sabido, com seu espírito motivador nos envolve nas atividades inerentes ao SIGA e essas reuniões são importantíssimas na continuidade desse trabalho.	
		A melhoria contínua é necessária para continuarmos a ser o melhor Tribunal do país. Vamos pensar grande. Joseli Campos	
		Parabenizar pela dedicação, persistência no projeto.	
		Siléa vem para nos trazer o desejo de prosseguir com o SIGA. Traz conhecimento e motivação para todos nós. Lília Muylaert	
		Encontro produtivo e instrutivo. É um novo desafio, uma nova proposta!! Importante que tenhamos sempre o comprometimento na busca do melhoramento contínuo. A instrutora nos traz a importância da implementação de medidas e metas para alcançarmos tal melhoria. Servidor	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	06NUR – Capacitação de Gestores em ID. 08/04/2014 6NUR	Mais uma vez a Siléa transmitiu a sua mensagem de forma objetiva e clara. Parabéns. Milton C. Almeida – miltonc@tjrj.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.
		Estamos juntos nessa, mas, por favor, não deixem de reconhecer nossos esforços!!!	
		A DGDIN como sempre prestando excelente apoio às auditorias. Alexandra Pampolha Viterbo – Alexandra.Viterbo@yaho.com.br	
		Capacidade de organização excelente. Parabéns! DGDIN. Vera Vasconcelos. – veragoncalves@tjrj.jus.br – R.5070	
	12 NUR – Aprimoramento do SIGA 10/04/2014	A reunião foi bastante objetiva, demonstrou com clareza as novas orientações do SIGA (...) Tatiana de M. Malaphaia – 00169-1913 - tatianamattos@tjrj.jus.br	
		É sempre um prazer ter um encontro com a Siléa. É inspirador, por mais difícil que seja cumprir a meta. Silvia Teixeira – 99922-0750	
		Parabéns a Siléa pela exposição clara dos objetivos da administração e pela demonstração de que também há conhecimentos de todas as dificuldades que são encontradas, buscando sempre a melhoria contínua. Elizabeth – 98627-7671	
		Ótima orientação, como sempre. Ledeanne – 3279-8138	
		Como sempre elogios para Siléa, sempre comunicativa e desprendida.	
		Ótimo. Jorge Coutinho de Sá – 98842-1711	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	12 NUR – Aprimoramento do SIGA 10/04/2014	Os encontros com a Siléa sempre são construtivos (...) Fernanda Oliveira – 3279-8107	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Sempre muito produtivo. Acredito que seja possível mesmo com a ausência (insuficiência) de funcionários. Claudia Rodrigues – 7880-8804	
		Achei o encontro produtivo. Claudete Motta – 2583-3523	
		Deixo consignado o elogio à servidora Siléa, sempre solícita e ciosa de seus deveres.	
		Palestra útil, de grande valia e extremamente pertinente.	
		Excelente (...)	
		Os esclarecimentos foram muito proveitosos para o meu aprimoramento profissional. Márcia do Valle – 3275-8100	
		Abordagem de forma clara informando as reais intenções da administração superior. Siléa, parabéns pelo seu trabalho. (...) Ingrid – 3626-4271	
		Na medida do possível vou tentar melhorar o serviço como exposto na reunião.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	12 NUR – Aprimoramento do SIGA 10/04/2014	Ótimo o incentivo ao trabalho de equipe.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Tentaremos melhorar.	
		Ótimo encontro.	
		Palestra clara, feita por serventuária motivada e muito simpática.	
		Siléa, como sempre, passa a mensagem objetivamente, demonstrando conhecer a nossa realidade e passando sua boa vontade e empenho em nos ajudar sempre. Parabéns!	
		Renata – 99708-7759	
		As ideias são boas (...)	
	12 NUR Apresentação do SIGA às Varas de Família 30/04/2014	Curso claro, objetivo e esclarecedor do SIGA Gerenciado.	
		A Siléa sempre faz acontecer. Boa explanação, objetividade e simpatia. Parabéns!	
		Elizabethte Santhiago – 2583-3490	
		Claro, objetivo	
		Siléa sempre maravilhosa. Adoro suas palestras.	
		Ana Paula (1ª V. Fam. Madureira)	
		Boa iniciativa, legal.	
		Ricardo Meier - 32798120	
		Boa exposição no curto prazo estipulado	
		Maria Cristina Ferreira - 3279-8053	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	12 NUR Apresentação do SIGA às Varas de Família 30/04/2014	A palestra alcançou o objetivo proposto e a instrutora foi bastante clara e objetiva.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Clara e objetiva	
		Exposição clara e objetiva! Florentina F. B. Porto – ffporto@tjrj.jus.br	
		Ótimo. Bom demais	
		A palestra foi muito interessante, clara e motivadora.	
		A proposta de melhoria e nivelamento dos serviços judiciários, em busca de uma melhor prestação jurisdicional é sempre excelente. Parabéns ao TJ pelo empreendimento.	
		Nosso comprometimento será sempre com o crescimento e aperfeiçoamento dos serviços. De minha parte, estarei sempre à disposição. Cristina – 3626-4749	
		Positivo para nossa gestão e muito necessária. Leila Nideck.	
		Muito esclarecedora e objetiva a exposição (...) Helena D.T. Silva – helenatorres@tjrj.jus.br	
		Gosto de ouvir colegas motivados. Eu é que estou desmotivada com o meu empregador.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	12 NUR Apresentação do SIGA às Varas de Família 30/04/2014	Gostei! Vamos aprimorar sempre! Gloria Leste – 2583-3493	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Apresentação excelente e sempre é bem vinda (...)	
	Buzios 25/04/2014	Muito útil! O caminho final para implementação do SIGA será longo e árduo, mas muito benéfico.	
		Palestra elucidativa e motivadora.	
		Extremamente positiva!!! Marcelo (Juiz)	
		Positivo; atual; e, Animadora quanto a perspectiva de um trabalho diário melhor.	
		A reunião foi positiva para formar uma visão geral do SIGA. Gabriel Ventura	
		Extremamente positivo, turma engajada, com muitas demandas a solucionar. Ana Cristina Camargo de Oliveira	
		Encontro positivo. Comarca receptiva à implementação do SIGA. Explanação objetiva e profunda.	
		Encontro esclarecedor e positivo.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Buzios 25/04/2014	Sempre agradável. Você não se repete. Parabéns. Rosangela.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		A reunião foi muito esclarecedora e passou uma ótima impressão do sistema a ser implementado, com isso o sentimento pessoal do “querer fazer parte” foi, de logo, ativado. Muito positivo. Naiara.	
		O SIGA é extremamente válido e, com certeza, terá resultado positivo. Maurício.	
		Como disse não comprei a ideia pois tudo o que foi falado e proposto já é parte de mim. Obrigado e espero que cresçamos juntos.	
SUJESTÃO	Petrópolis 04/04/2014	(...) Acredito que se a administração superior olhasse para os servidores, com certeza nada disso seria necessário. Boa sorte!	O SIGA se configura em um dos caminhos institucionais utilizado para dar foco e voz às demandas das unidades e às necessidades dos servidores, sendo certo que parte do papel da DGDIN é encaminhar à Administração Superior do PJERJ os pleitos ouvidos em campo. Estamos juntos!
	12 NUR – Aprimoramento do SIGA 10/04/2014	Sugerimos que abra campo no mapa de indicadores para falar sobre as necessidades e carências da unidade.	É possível consignar as demandas no instrumento atualmente utilizado, em seu campo “análise e observações”, assim como em ata de reunião de análise crítica, realizada semestralmente. A oitiva das necessidades dos usuários internos é parte dos objetivos estabelecidos pelo SIGA.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUJESTÃO	12NUR Apresentação do SIGA às Varas de Família 30/04/2014	(...) Poderia haver um percentual mínimo de melhoria nos dois índices abordados e as UO dariam um retorno a cerca da efetiva possibilidade. Ingrid – 3626-4271	Essa é a idéia! O NUR divulgará, em breve, sugestão de percentual a ser estabelecido como meta para ambos os indicadores, devendo a unidade validá-los (ou retificá-los) em consenso com a Administração Superior, respeitando as especificidades da serventia.
		(...) Precisamos porém de suporte pessoal para concretizar o trabalho.	O SIGA se configura em um dos caminhos institucionais utilizado para dar foco e voz às demandas das unidades e às necessidades dos servidores, sendo certo que parte do papel da DGDIN é encaminhar à Administração Superior do PJERJ os pleitos ouvidos em campo. Estamos juntos!
		(...) Espero a disponibilização de treinamento para o SIGA, preferencialmente nesta regional. Tatiana de M. Malaphaia – 00169-1913 - tatianamattos@tjrj.jus.br	A DGDIN esclarece que é objetivo do SIGA alcançar o maior número (possível) de servidores, sendo certo que novas turmas sempre poderão ser propostas pelos facilitadores para ampliação das capacitações.
		(...) Que o SIGA nos auxilie na melhoria da prestação jurisdicional, com o comprometimento de todos, principalmente magistrados, que devem ser convocados a encontros como estes. Helena D.T. Silva – helenatorres@tjrj.jus.br	É objetivo do SIGA e, conseqüentemente, missão da DGDIN, integrar igualmente, magistrados e servidores, nos conceitos e orientações da qualidade, realizando periodicamente reuniões com a Administração Superior das unidades e convidando os magistrados (que paulatinamente se fazem mais presentes) aos encontros.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUJESTÃO	12NUR Apresentação do SIGA às Varas de Família 30/04/2014	(...) devendo ocorrer com mais regularidade para que seja colocado aos funcionários da equipe. Acho que deve ser dado para todos os funcionários da equipe. Encontro junto com a equipe da DGTEC p/ sugestões.	A DGDIN esclarece que é objetivo do SIGA alcançar o maior número (possível) de servidores, sendo certo que novas turmas sempre poderão ser propostas para ampliação das capacitações.
		DGTEC disponibilizar manuais sobre os relatórios dos indicadores. Divulgar informação facilita o conhecimento do gestor e da equipe sem necessidade de sempre recorrer a curso. Adriana S Oliveira- 3452-9558	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada para a DGTEC.
		A DGDIN focar sempre na melhoria e aumento do nº de servidores e colaboradores, porque o objetivo dos servidores é implementar com sucesso o SIGA e só com toda colaboração possível teremos êxito. Roberto Gomes	O SIGA se configura em um dos caminhos institucionais utilizado para dar foco e voz às demandas das unidades e às necessidades dos servidores, sendo certo que parte do papel da DGDIN é encaminhar à Administração Superior do PJERJ os pleitos ouvidos em campo. Estamos juntos!

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Petrópolis 04/04/2014	Cansativo.	A DGDIN se solidariza com a observação, e esclarece que, por necessidade, a reunião foi dividida em dois momentos o compartilhamento de informações e a capacitação dos servidores, por isso superou-se duas horas e trinta minutos (tempo acima do normalmente utilizado). Comprometemo-nos em ficar atentos para que, no futuro, as reuniões sejam no máximo de uma hora e meia, prazo médio recomendado pelas técnicas de reuniões produtivas.
		(...) Acontece, que SIGA = a qualidade TRIBUNAL = números Enfim, infelizmente, dois sinônimos e duas palavras absolutamente COLIDENTES. Paulo mat. 21183 - Secretário de Juiz da 2ª Vara Cível de Teresópolis	O desafio proposto pelo SIGA é justamente unir ambas as necessidades (qualidade e produtividade) de forma saudável, harmonizada e integrada. Nossos esforços se desdobram neste sentido. Vamos juntos naquilo que for possível. Certamente chegaremos lá, sempre respeitando as especificidades e dificuldades pontuais.
		(...) porém, acho que os servidores da 1ª instância já ultrapassou a raia do possível para atingir os objetivos do Tribunal.	
		(...) porém, com muita cobrança e cada vez mais impossível dar conta de tanta coisa com tantos afazeres e funcionários com em número reduzido e às vezes despreparados. Espero chegar lá.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	12 NUR – Aprimoramento do SIGA 10/04/2014	Se já é do conhecimento de todos que muitos juizes “embarreram” (proibem) a abertura de conclusão, não é justo que os serventuários sejam considerados “culpados”.	Não se cogita falar em “culpa”, ou efetuar cobranças descabidas aos Chefes de Serventia /Servidores dos cartórios. O importante é que estando a unidade no controle dos números, eventuais “represamentos” de procedimentos e/ou atitudes que impeçam o bom desenvolvimento das atividades aparecerão de forma clara, evidenciando-se os “gargalos” e detectando-se a fonte da questão. Possibilitando pensar-se em uma solução para a questão. Esta é a idéia!
	12 NUR – Aprimoramento do SIGA 10/04/2014	Perda de tempo! Sem novidades. O sistema só derruba todo um trabalho feito. Contudo, temos que continuar.	Não resta claro a que sistema a reclamação se refere. O sistema informatizado do TJ ou o sistema de gestão da qualidade! Quanto à repetição de determinadas informações durante a reunião o que acarretaria a falta de novidades, a DGDIN esclarece que sempre é necessária a afirmação das orientações e o esclarecimento aos novos gestores, no caso em particular haviam 4 novos gestores na reunião.
		(...) contudo, o material humano não é valorizado, há efetivamente falta de serventuários.	A DGDIN informa que sua reclamação será encaminhada à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas.
		(...) Porém terá que ser analisada a condição de cada UO, pois com a defasagem de pessoal fica difícil mantermos a qualidade. Fernanda Oliveira – 32798107	