

	CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN			<u>Pendentes (meses anteriores)</u> <u>Mês de Referência</u>
	Elaborado por: RAS	Aprovado por: Diretor-Geral	Período: 01/08/2013 a 31/08/2013	Página: 1/25

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 152 formulários (57 + 95NUR)	Elogios – 139 (52 + 87NUR)	Sugestões – 19 (4 + 15NUR)	Reclamações – 4 (1 + 3NUR)
---	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

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	Prática de Auditoria Interna (19/08/2013)	1. Nessa auditoria tivemos nova oportunidade para observar, na prática, as vantagens trazidas pela implementação das RAD e da Gestão pela Qualidade dos Processos de Trabalho, que possibilitam maior eficiência para alcançar o objetivo final, que seria a satisfação do usuário. Alessandro Bifarelli	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Implementação da RAD-PJERJ-010 (20/08/2013)	2. A palestrante é fantástica. Domina muito o assunto. Carlinda	
		3. O implemento do lancinho fez toda a diferença. Parabéns. Juliana Villa Verde	
		4. Parabéns pelas inovações e pela simplificação de vários procedimentos do SIGA do TJ. Marco Antonio Sampaio	
		5. Mudanças altamente positivas. Facilitam o trabalho, dão autonomia aos servidores que incentivam os processos sejam melhorados.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-010 (20/08/2013)	6. Excelentes as ações de melhoria dos trabalhos para implantação do Sistema de Gestão. A apresentação das novas ações também foi muito boa.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		7. Concordo com as “melhorias” apresentadas, especialmente a planilha que substituirá o RACAP. Parabéns! Sandra	
	Implementação da RAD-PJERJ-010 05NUR (21/08/2013)	8. Pelos esclarecimentos prestados a pesquisa será mais eficiente e mais célere.	
		9. Os esclarecimentos foram sabiamente prestados pela Sra. Ana Paula, detentora de grande conhecimento na área do SIGA. Considero válida a realização de uma reunião entre membros da DGDIN e secretários e chefes de serventia para que pudessem ser expostos os problemas e as barreiras que são enfrentadas pelas serventias certificadas. Carla Rosa de Almeida	
		10. Adorei as novidades.	
		11. Boas novidades.	
		12. Excelente, atenciosa, simpática, didática e domina inteiramente o tema. Soube esclarecer todas as dúvidas.	
		13. Que continuem revisando as normas, a fim de diminuir a burocracia.	
		14. Muito elucidativo!	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-010 05NUR (21 e 27/08/2013)	15. Mais uma vez a DGDIN surpreende com mais uma servidora de um nível excelente. Visionária e com muita atitude. Excelente. A nova RAD ficou excelente. Luiz Antonio	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		16. Palestra clara objetiva e esclarecedora quanto às mudanças referentes a PSU.	
		17. Clareza nas informações prestadas. Priscilla Rodrigues da Silva	
		18. A implementação da nova versão da RAD-PJERJ-010 foi muito satisfatória, com a nova versão os usuários vão poder responder com mais clareza. Parabéns.	
		19. Acesso bom na forma de expressar.	
		20. Explanação clara, sucinta e esclarecedora. Implementação feita com sucesso, sem dúvidas e bastante objetiva. Pollynna Guimarães Nascimento	
		21. Foi satisfatório perceber que a administração levou em conta as sugestões para alteração da PSU, a qual ficou mais próxima da nossa realidade cartorária. Cleide Vitória da S. Ramos	
		22. Objetividade.	
		23. Ótima palestra. Objetiva, concisa e esclarecedora. Estão todos de parabéns.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-010 (21 e 27/08/2013)	24. Clara e muito precisa a implementação da RAD. Eliane Dias	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		25. Só tenho a elogiar a implementação realizada pela equipe da DGDIN, da RAD-PJERJ-010. Equipe DEAGE-DGDIN. Muito bom o método utilizado. Braulio	
		26. Muito boa a implementação com informações claras e objetivas. Aidamar	
		27. Clareza nas informações. Carmen Helena	
		28. Explanação clara e objetiva.	
		29. Muito bem explicadas as alterações da RAD-PJERJ-010. Parabéns a DGDIN. Zilvanete	
		30. Ótima explicação acerca da implementação da revisão 10 da RAD PJERJ-010.	
		31. Parabenizo a DGDIN pela reunião bastante esclarecedora. (...) Nelson Araujo	
	Auditoria na DGFAJ (26/08/2013)	32. Todos os serviços citados foram prestados com qualidade. Marcia P. de Carvalho	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-010 (29/08/2013)	33. As alterações foram muito pertinentes e demonstram que a DGDIN realizou estudo detalhado do tema. Certamente trará benefícios ao sistema de gestão das unidades que estará mais voltado para sua finalidade e menos para o cumprimento de formalidades.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		34. Reunião muito explicativa e esclarecedora.	
		35. A DGDIN está otimizando nossos serviços. Só temos é que agradecer.	
		36. Recepção calorosa e explicações claras.	
		37. Excelente ideia a de fazer uma pesquisa para o público que, de fato participa de audiências, o que possibilita se aferir a realidade e o desempenho da serventia. O mesmo para a revisão da RAD dos RACAP. Ana Paula, como sempre, explica de forma leve e simples. Excelente idéia também fazer valer que a Ouvidoria seja o principal canal de comunicação com o usuário. Fabíola de Almeida	
		38. Facilidade de comunicação e sempre pronta para ajudar em tirar dúvidas. Parabéns! José Marques S. Filho	
		39. Clareza nas informações. Obrigada. Gostamos das mudanças. Danuza e Ana Paula - 18VCIV	
		40. Palestrante segura e passou as informações de forma clara e objetiva. Claudia Brogno	
		41. Muito boa a apresentação. Margaret	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação para equipe DEDEP sobre ACAP (08/08/2013)	42. Os esclarecimentos foram passados de forma clara. Ronaldo da Ponte	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		43. Muito esclarecedora a aula. A Ana Paula demonstra pleno domínio da matéria, que passa com muita tranquilidade.	
		44. Excelente! O conteúdo foi passado de forma clara e objetiva. Maria Luisa Rangel	
		45. Bastante esclarecedor e oportuno.	
		46. O conteúdo foi ministrado de forma objetiva utilizando casos concretos.	
		47. Bastante positiva a apresentação, com aplicação prática e espaço para discussão. Carmen	
		48. Esclareceu as dúvidas.	
	Apoio do DEDOC (22/08/2013)	49. Deures e Marta Primeiramente parabéns pelo trabalho realizado em tempo tão limitado. Tinha plena convicção que vocês seriam capazes. Estou copiando a Presidente, pedindo elogio na folha funcional dos envolvidos, cuja relação peço que remetam com urgência ao Gabinete da Presidência, em especial a Secretária da 5ª Câmara Cível, que se disponibilizou a nos ajudar. (...) Des. Joaquim Domingos	Des. Joaquim, Em nome dos colegas envolvidos, agradeço o elogio. O trabalho é árduo, mas com reconhecimento fica doce. Ficou ótima a compilação num só documento. Faremos as alterações sugeridas e quanto à Rotina do Sistema de Julgamento Eletrônico na seção do Gabinete entraremos em contato com a equipe da DGTEC. O senhor acha interessante solicitarmos o encadernamento de alguns exemplares do roteiro? Maria Deures Martins Ferreira

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Outros (22/08/2013)	50. Prezada Ana Paula, bom dia. - Inicialmente, mais uma vez, a DGDIN nos surpreende com mais uma "Servidora" diferenciada (foi a 1ª vez que tive a oportunidade de participar de uma reunião conduzida por Você, antes somente nas auditorias). Fato que é uma rotina nesta Diretoria. - Gostei muito da reunião. Foi produtiva, sua postura excelente, sem precisar de "desculpas", com muita certeza nas informações passadas. Inclusive com muita habilidade para contornar algumas "posturas" que já se tornaram rotinas por parte de alguns colegas: somente reclamar - Desde 2010 temos aqui na UNIDADE uma pasta chamada SIGA, com o excesso em rede, com TODAS as informações em rede, inclusive quando a Lourdes esteve aqui em uma auditoria gostou muito da ideia. Digo isto porque a noticia que Você deu sobre o arquivo em "nuvem" me deixou muito feliz em ver que estamos no caminho certo. - Sempre acreditei nas mudanças como uma forma positiva de fazer as coisas acontecerem e pelas informações passadas a DGDIN acertou em cheio com Você. Muito obrigado e, mais uma vez, parabéns. Luiz Antonio 06VCIV/VR	Olá, Luiz Antonio. Tudo bem por aí? Estamos comemorando o seu reconhecimento ao trabalho da Ana Paula. Ela merece o elogio, pois é uma super profissional e está sempre disposta (é incansável!) a contribuir para que o nosso Tribunal melhore sempre. Beijos a todos. Maria Deures Martins Ferreira
	Apoio da DGDIN (27/08/2013)	51. Prezada Michele, Segue o RIGER da DGJUR. Obrigado e parabéns a todos da DGDIN pelo excelente apoio. (...) Atenciosamente, Roberto Lisboa Villa Real	Roberto, Vindo de você é um baita reconhecimento. (...) Parabéns pra vc também! Bjs. Maria Deures Martins Ferreira
	Apoio da DGDIN (28/08/2013)	52. Joandyr, Michele, Antonio e Iara, Acabei de receber um telefonema da Andrea (DGENG), afirmando que a DGENG não tem palavras para agradecer a todos vocês pelo apoio recebido nesses últimos dias para o fechamento da apresentação da DGENG.	Andrea, Com certeza, a Equipe está feliz por ter contribuído e agradece este retorno efusivo, como forma de reconhecimento pelo apoio prestado. Maria Deures Martins Ferreira

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Outros (28/08/2013)	1. Ana Paula, Boa Tarde! Conforme conversamos durante auditoria em nossa unidade – 04VCIV/BM - gostaria de apresentar uma sugestão. Antes, gostaria de ratificar que participo do projeto de implementação do sistema de gestão desde o início, quando implementamos o SIGA, alcançamos a certificação ISO 9001:2008, e agora buscamos manter a certificação. Portanto, participei de todas as fases do processo. Sem dúvida alguma, o mais importante em todo o processo, foi que aprendemos a gerir, hoje conhecemos muito melhor o nosso cartório, aprendemos a analisar indicadores, gerir pessoas, enfim, fazemos gestão de qualidade. Por este motivo, sugiro que os gestores, ou todos os servidores, das Varas Cíveis do 5ºNUR sejam ouvidos a respeito de todo o processo pelo qual passamos, principalmente a respeito da "manutenção da certificação". Através de perguntas por e-mail, por exemplo. A razão pela qual faço a presente sugestão é que acredito que todos tem muito a contribuir para a melhoria de nosso sistema de gestão, pois, o processo foi difícil para todos, e nos proporcionou muito aprendizado e experiência, e sem dúvida pode ser melhorado. Apesar dos bons resultados alcançados por todos, as reclamações são comuns: o tempo desperdiçado com preenchimento de vários formulários, elaborações de planos de ação, reuniões, atendimento de requisitos para manutenção da certificação etc. Um excesso de burocracia. Acredito ser comum, pelo que converso com os colegas, o entendimento de que um sistema mais simples é sem dúvida muito mais útil a nossa Instituição, pois, o que importa realmente é uma boa gestão. Apresento, portanto, a sugestão de ouvir gestores e/ou servidores incentivando-os a se manifestarem, visando a melhoria de nosso sistema de gestão e para que possamos alcançar resultados ainda melhores de maneira mais rápida e objetiva. Att, Renato de Almeida 04VCIV/BM	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que a participação de todos é fundamental para a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade do PJERJ. Informa, ainda, que existe planejamento, para o ano de 2013, de revisão dos modelos e ferramentas atuais de gestão da qualidade.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação da RAD-PJERJ-010 05NUR (21 e 27/08/2013)	2. Deveria haver visitas nas comarcas sobre as reuniões para que todos tenham conhecimento da real situação das revisões das normas.	A DGDIN agradece a participação e esclarece que a servidora Ana Paula realizou a implementação da RAD-PJERJ-010 para os chefes de serventia do 05NUR nos dias 21 e 22 de agosto. Esclarece, também, que sempre procura realizar visitas às comarcas, no entanto, devido a limitações de tempo, nem sempre é possível.
		3. (...) Penso que opinião de usuário e pesquisa de satisfação deveriam ser em formulário único (para aqueles que fazem ambos). Nilson Araujo	As pesquisas de satisfação e de opinião possuem objetivos, procedimentos e metodologia distintos. A Pesquisa de Opinião (PO) é um canal permanente de comunicação com o usuário. Tem a finalidade de registrar sugestões, reclamações e elogios. A Pesquisa de Satisfação (PSU), realizada uma vez ao ano, é obrigatória para as unidades certificadas pela Norma NBR ISO, e compreende: a) identificação dos usuários e de suas principais necessidades/expectativas; b) a identificação do processo de trabalho e dos produtos que se deseja pesquisar; c) a identificação das dimensões da qualidade relacionadas; d) a elaboração do formulário; e) a aprovação e confecção dos formulários; f) a identificação da população e do tamanho da amostra representativa; g) a capacitação da equipe.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação da RAD-PJERJ-010 05NUR (21 e 27/08/2013)	4. Acho que deveriam ser adotadas medidas diferentes para avaliar a gestão em Vara Criminal, pois há particularidades que independem do Juízo. Mariluce	A DGDIN agradece a participação e esclarece que a realização das pesquisas com usuários objetiva medir tão somente a percepção dos usuários sobre os serviços de modo que o gestor tenha mais elementos para gerir a unidade. A avaliação da gestão é realizada pela Administração Superior junto com o Chefe de Serventia / RAS com base em diversas ferramentas (análise de indicadores, objetivos da qualidade resultados de auditoria etc.).
RECLAMAÇÃO	Outros (19/08/2013)	1. Prezada Deures, Venho através deste canal de comunicação oficializar minha reclamação junto a esta Diretoria Geral. Com a revisão da RAD-PJERJ-002 (rev. 08) a Administração Superior deste PJERJ deixará de assinar as RAD operacionais que exigiam tal aprovação. Não conheço a particularidade de cada Departamento, mas, quanto ao DESEP, este possui 2 (duas) RAD que considero de suma importância para o PJERJ: RAD-DGSEI-002 – Controlar acesso as Dependências do PJERJ; RAD-DGSEI-003 – Controlar Presos em Dependências do PJERJ. Ambas possuem procedimentos importantes tais como: revista pessoal, revista em bolsas e sacolas de funcionários e demais usuários, orientações e vedações junto a magistrados, referente à escolta de presos, entre outras. Penso que a Administração Superior deste PJERJ deveria continuar aprovando as referidas RAD, pois disciplinam procedimentos junto a magistrados, advogados, funcionários e demais usuários. Gilmar Pereira da Silva	Prezado Gilmar, A mudança da linha de aprovação das RAD foi orientação da presidente, que entende que cada Diretor-Geral deve assiná-las em razão do conhecimento do que está sendo relatado. Este entendimento já deve ter sido ouvido pelo Cel. Matias. De qualquer maneira, voltarei ao assunto com a Presidência. Um abraço. Maria Deures Martins Ferreira

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião para apresentação dos procedimentos de auditoria 11NUR (01/08/2013)	1. Acredito muito na preocupação de melhoria do TJ, e cada vez que participo de uma reunião como essa fico com mais confiança de um tribunal comprometido com a sociedade.	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. Tem sido de grande valia a importância dada as equipes de trabalho, pois tem garantido grande eficácia, pois é importante ter a certeza de que nunca estaremos sozinhos para enfrentar qualquer obstáculo.	
		3. As informações foram muito bem passadas, tudo objetivamente. Muito Bom !	
		4. A reunião realizada na data de hoje foi como sempre útil e esclarecedora, acrescentando informações práticas.	
		5. Encontro produtivo e esclarecedor. Simone Diniz	
		6. Reunião sobre questões de auditoria realizada com clareza e competência. Ana Cristina	
		7. Como sempre, as reuniões da DGDIN são extremamente importantes e de grande valia para o nosso aperfeiçoamento sobre o SIGA para que seja perfeito. Maria Luiza	
		8. O esboço dos assuntos foi claro, objetivo e preparatório. Excelente abordagem dos assuntos.	
		9. Como sempre foi claro e objetivo. Rosangela	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião para apresentação dos procedimentos de auditoria 11NUR (01/08/2013)	10. Encontro informativo e esclarecedor.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		11. Em meio a tantas mudanças é muitíssimo válido o nosso encontro na busca de melhoria. Simone da Silva Tuler	
		12. Curso/palestra bastante apropriado e importante para o desenvolvimento das UO.	
		13. Excelente preparação para a realização da auditoria.	
		14. Reunião que serviu para esclarecer sobre a auditoria a ser realizada na serventia. Atingiu totalmente o seu objetivo. Celso P. Silva	
		15. A reunião foi positiva. Contribuiu no crescimento dos conhecimentos do SIGA e várias dúvidas foram tiradas. Com certeza haverá uma melhoria e grande nas tarefas diárias.	
	Implementação do elemento RAC 12NUR (02/08/2013)	16. A instrutora foi sucinta e ágil; focando o que realmente interessava para a auditoria. Renata Serber	
		17. Curso muito bem explicado. Felipe Drummond	
		18. Ótima explanação do objetivo do curso e sua importância.	
		19. Excelente exposição. Clara, precisa e objetiva.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação do elemento RAC 12NUR (02/08/2013)	20. Instrutora, como já apresentada em palestras anteriores, demonstra amplo e total conhecimento, bem como facilidade ao transmitir conhecimentos. Fabiane Henriques	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		21. Bom curso para começar a me ambientar à questão do SIGA, já que nunca tive contato com isto. Flávia Braga Arantes	
		22. Reconheço o esforço no sentido de atingir as metas programadas. A equipe de instrutoras é excelente e tem tudo para atingir todos os objetivos. Parabéns à Siléa e Jaqueline.	
		23. A servidora Siléa foi clara e objetiva quanto ao conteúdo que foi passado. (...)	
		24. Super positivo para o alcance das metas. Posição e exposição dos temas excelente. Marcio	
		25. Excelente exposição dos temas.	
		26. Foi esclarecido com clareza e eficiência o estabelecido no cronograma.	
		27. Foram transparentes as orientações sobre o SIGA através da equipe. Vera Lúcia Dias Alves	
		28. A palestra foi esclarecedora, a Siléa ótima como sempre. É muito importante o apoio que a DGDIN, através da Siléa, dá aos chefes de cartório. Os facilitadores do NUR também são ótimos promovendo apoio total aos Cartórios, a Jaqueline e Marisa são ótimas. Aparecida	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação do elemento RAC 12NUR (02/08/2013)	29. Comunicação objetiva e clara.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		30. O encontro foi objetivo, com esclarecimentos importantes para quem tem interesse em se aprimorar. As informações são vastas e espero ter conseguido captar tudo. A única angústia fica no sentido da aposentadoria do TC. Fernanda Oliveira	
		31. Aula muito produtiva, tendo em vista a proximidade da Auditoria.	
		32. Informação transmitida com clareza. Curso proveitoso para futuro aprimoramento profissional.	
		33. Estou satisfeita com a abordagem inicial acerca da rotina SIGA.(...) Monique T. Brandão	
		34. A palestrante tem notável facilidade para se comunicar. José Carlos Monteiro	
		35. Mais uma vez os esclarecimentos prestados hoje em relação ao SIGA foram de grande valor. André Ricardo	
		36. Ótima explanação do SIGA. Anunciada	
		37. Foi muito boa a orientação dada, havendo clareza e objetividade.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação do elemento RAC 12NUR (02/08/2013)	38. Expositora comunicativa; domina o conteúdo e demonstra comprometimento com sua função. Marcos Souza	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		39. Explanação voltada para sanar as dúvidas dos gestores.	
		40. Boa explanação dos itens que devem ser realizados. E o mais importante: a ajuda oferecida àqueles que precisam de maiores informações.	
		41. Todas as dúvidas foram tiradas e lembradas. E se novas dúvidas surgirem, tenho a certeza de que Siléa me ajudará. Cecília Bispo	
		42. Palestra com bastante objetividade e clareza. Parabéns.	
		43. Conseguiu passar o tema com clareza.	
		44. Sempre muito útil e eficiente. Sempre esclarecedor. 01VCIV/MACP	
		45. Prezada Siléa, a palestra foi esclarecedora. Sei que não podemos ficar inertes, devemos sempre nos movimentar para a melhoria do serviço cartorário.(...) Silvia Mendonça	
		46. Foram esclarecedoras as informações passadas sobre o questionário da auditoria e formulário da RAC. Mauro Navarro dos Santos	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação do elemento RAC 12NUR (02/08/2013)	47. O encontro foi muito proveitoso. As explicações foram bastante elucidativas. Mariane T. B. Nunes	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		48. O encontro foi ótimo, com todas as explicações possíveis sobre o SIGA. Jocy Coutinho	
		49. Instrução segura e sucinta e de grande ajuda na auditoria.	
	Capacitação de Chefes de Serventias em Org. do Amb. de Trabalho 02NUR (20/08/2013)	50. Informações importantes transmitidas de forma clara.	
		51. Comunicação excelente, clara no objetivo e muito coerente. Ana Maria	
		52. Excelente instrutora. Muito objetiva.	
		53. Curso Dinâmico e voltado para a realidade dos Cartórios de 1ª Instância. Muito Bom! Alexandre	
	Capacitação de gestores em Org. Amb. Trabalho 02NUR (23/08/2013)	54. Muita clareza e objetividade durante todo curso. Ana Paula	
		55. A instrutora é ótima, se expressa muito bem, ótima aparência, voz, comunicação, passou a matéria muito bem, bastante didática, ótima professora.	
		56. Apesar das dificuldades operacionais e da dificuldade de entendimento por parte de alguns alunos, no que tange aos objetivos do treinamento, o curso foi ministrado com extrema competência e evidente paixão pela instrutora. Luiz Claudio C. Braz	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-010 04NUR (28/08/2013)	57. A cada reunião com a Ana fico encantado com a forma pela qual ela enxerga essa instituição gigantesca que é o Tribunal. Ela domina todos os assuntos de todas as esferas e nos dá a segurança que precisamos para implementar a qualidade no nosso trabalho. Altair Câmara	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		58. Conhece bem o tema e esclarece bem sobre todo o assunto Maria de Lourdes G. Cunha	
		59. Como sempre treinamento muito esclarecedor. A Ana passa as informações com muita clareza. Nely	
		60. Informações claras, objetivas e de muita utilidade na utilização da RAD-PJERJ-010.	
		61. Boa apresentação.	
	Capacitação de gestores em Auditoria/ID/ RAC 02NUR (30/08/2013)	62. Reunião válida e muito esclarecedora.	
		63. (...) Ótimo.	
		64. O SIGA é muito importante para unificação de procedimentos. (...)	
		65. Curso esclarecedor, bem ministrado e importante.(...)	
		66. Este momento foi muito bom, pois dirimiui as dúvidas que ainda restavam. Maria Margarida	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação de gestores em Auditoria/ID/ RAC 02NUR (30/08/2013)	67. O curso foi muito esclarecedor. Milena Telles	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		68. A reunião tirou muitas dúvidas, ou seja, foi válida.	
		69. Foi bom, muito esclarecedor.	
		70. A reunião foi válida.	
		71. Curso muito proveitoso. Bons esclarecimentos. Carlos T. Caritato	
		72. Ótimo! Elenilson	
		73. Foi ótimo. Obrigado Sergio - 05VCIV/SG	
		74. A reunião foi válida porque esclareceu dúvidas e traçou alguns nortes na análise dos dados e preparação de cada serventia para auditoria. Rosana V. Bastos	
		75. Achei muito proveitoso. Um prazer conhecer Siléa, fala nossa língua e simpática. Só acho o horário ruim, sexta-feira de manhã. Fora isso, muito válido. Parabéns aos facilitadores que sempre nos recebem bem e nos ajudam. Ariane Ogeda 07VCIV	
		76. Foi ótimo, as pessoas são bem preparadas para as explicações. Estão de parabéns. Sueli Bila	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação de gestores em Auditoria/ID/RAC 02NUR (30/08/2013)	77. Bom!	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		78. A aula foi válida, com certeza ajudará na auditoria.	
		79. A presente reunião foi esclarecedora e serviu para ampliar, ainda mais, minha visão geral para promover melhorias administrativas na serventia em que trabalho.	
		80. O encontro de hoje trouxe e lembrou praticas e métodos úteis para a serventia. (...)	
		81. Foram válidas as explicações e os esclarecimentos em relação ao preenchimento dos formulários e como desenvolver melhor nosso trabalho.	
		82. Muito boas as explicações e esclarecimentos.	
		83. Gostei de uma maior profundidade nas informações pois gosto de entender o porquê, pois repetir não produz os efeitos desejados. Claudia - 1ª Vara	
		84. Muito importante a presença da administração antes da auditoria. Principalmente o esclarecimento quanto a metas do CNJ para que possamos trabalhar de forma uniforme. Jacyara	
		85. Elucidativa. Esperamos que todos tenham saído sem dúvidas. Cassandra	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação de gestores em Auditoria/ID/RAC 02NUR (30/08/2013)	86. Ao longo dos 10 anos como servidora do TJRJ, nesses últimos 4 meses foi que passei a compreender o que é ser chefe de serventia como a ajuda de vocês, mesmo sendo substituta de RE desde 2009. Obrigada por tudo. Liadne Silva	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho 07NUR (30/08/2013)	87. Siléa, Boa noite. Espero que tenha feito boa viagem. Queria dizer que as suas avaliações foram excelentes. Gostaram muito do curso... (...) Os servidores gostaram muito da forma como você conduziu. Chegaram a dizer que pela primeira vez alguém falou da realidade do Tribunal, conhece realmente o que eles passam no dia-a-dia da serventia, que foi um curso bem proveitoso. Bom final de semana. Cristiane Seabra	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação do elemento RAC 12NUR (02/08/2013)	1. Reuniões menos espaçadas incluindo o Gabinete.	A DGDIN promoverá o máximo possível de encontros com os gestores, o que certamente impulsiona e fomenta a melhoria da gestão. Quanto aos colegas do gabinete, é certo que estes somam à unidade, tanto quanto todos os demais, sendo fundamental sua participação no processo de implementação/manutenção do SIGA.
		2. Reforço do projeto SIGA nas serventias que estão com RE ou futuros chefes de serventia começando nesta nova função.	A atualização dos “novos” colegas é certamente necessária, e vem sendo realizada, desde então, no sentido de integrá-los aos conceitos e princípios do SIGA já implementados nas unidades.
		3. Que seja dada mais atenção aos serventuários que não têm a formação dentro das normas do SIGA ou que mesmo que já tenham tido contato estejam afastados e desatualizados, visto que houve muitas atualizações. Suenir Carvalho	
		4. (...) Sugiro que a duração do curso seja mais longa, mormente diante das alterações dos parâmetros de conformidade. Monique T. Brandão	A DGDIN sempre consulta/acorda com os Facilitadores do SIGA a viabilização dos treinamentos propostos (datas, cargas-horárias, conteúdo etc.), sendo estes realizados de forma a impactar o mínimo possível as demais atividades da serventia. De todo modo, é certo que novos encontros serão realizados, ocasião em que poderemos tanto voltar ao tema quanto considerar a sugestão de segmentação das capacitações necessárias.
		5. O tempo da reunião é muito extenso. Se fracionasse em 2 encontros seria o ideal para não impactar no exercício do trabalho.	
		6. A maioria dos assuntos tratados era pertinente ao cartório. Achei desnecessária a convocação do Gabinete do Juízo.	É preciso entender que o gabinete é parte integrante da serventia, que deve ser pensada e considerada como entidade única para a implementação e aprimoramento do sistema de gestão.
		7. (...) Para Tanto, sugiro que estas colocações quanto à manutenção do projeto SIGA sejam realizadas de três/três meses para que não percamos o foco. Desde já agradeço a ajuda! Silvia Mendonça	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação do elemento RAC 12NUR (02/08/2013)	8. Este encontro deveria durar dois dias, pelo menos. Um dia para o SIGA e outro para discutir os indicadores. Silvia Teixeira	A DGDIN promoverá o máximo possível de encontros com os gestores, o que certamente impulsiona e fomenta a melhoria da gestão.
	Capacitação de gestores em Auditoria/ID/ RAC 02NUR (30/08/2013)	9. (...)Deveria haver reciclagem periódica.	A DGDIN promoverá o máximo possível de encontros com os gestores, o que certamente impulsiona e fomenta a melhoria da gestão enquanto promove a necessária reciclagem dos conceitos / informações.
		10. Deveria haver mais reuniões em períodos menores.	
		11. (...)Sugiro que os Magistrados e não só seus secretários participem também.	É objetivo do SIGA envolver os Magistrados no processo de implementação/ aprimoramento do sistema, sendo certo que os mesmos sempre são informados dos encontros e convidados a participar.
		12. Sugiro que as informações direcionadas pelo DEIGE sejam direcionadas com mais precisão. Vejo que buscamos melhorias contínuas e isso tem facilitado a visão do TJ.	A DGDIN acordou com o DEIGE que as informações serão mensalmente remetidas ao NUR, que as multiplicará aos gestores inseridos no processo de implementação/ aprimoramento do SIGA.
		13. Horário mais tarde.	A DGDIN informa que os horários propostos para as palestras e reuniões são consensados com o NUR, visando atender a demanda/possibilidade da maioria dos participantes.
		14.(...) Lista das sentenças (tipos) para contagem para a Meta 1 do CNJ.	A sugestão será encaminhada ao DEIGE para análise de viabilidade.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho 07NUR (30/08/2013)	15. (...) inclusive, sugeriram que todos os servidores da serventia participem, a fim de ter um aproveitamento maior. Cristiane Seabra	É objetivo do SIGA alcançar o maior número (possível) de servidores, sendo certo que novas turmas sempre poderão ser propostas para ampliação das capacitações.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Implementação do elemento RAC 12NUR (02/08/2013)	1. (...) Porém toda a demanda que o SIGA nos exige sobrecarrega a serventia.	Considerando a necessidade de modernização da gestão institucional determinada pela EC 45/2004, é necessário considerar que a “demanda” gerada pela utilização das ferramentas de gestão propostas pelo SIGA é, na verdade, demanda inerente às atividades de Chefe de Serventia, as quais estão elencadas nos incisos constantes do art. 150 da Consolidação Normativa da CGJ. É fundamental perceber que a (boa) gestão da unidade é parte dos deveres decorrentes da função e, como tal, deve ser absorvida e incorporada.
	Capacitação de gestores em Auditoria/ID/ RAC 02NUR (30/08/2013)	2. (...) Muita meta para ser cumprida em meio a grandes processos de mudança com implementação de processo eletrônico, servidores fora do trabalho em “N”. Cursos obrigatórios.	
		3. (...) Só acho o horário ruim, sexta-feira de manhã. Fora isso, muito válido. Ariane Ogeda 07VCIV	A data e horário da capacitação foi agendada de forma a atender às possibilidades de agenda e disponibilidade de sala, entendendo-se, entretanto, que o dia de fato tenha ficado bastante “puxado” em face do outro treinamento institucional agendado para a tarde do mesmo dia.

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.