

	CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN			 <u>Pendentes (meses anteriores)</u>
				 <u>Mês de Referência</u>
Elaborado por: RAS	Aprovado por: Diretor-Geral	Período: 01/02/2013 a 28/02/2013	Página: 1/6	

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 27 formulários (1 + 26NUR)	Elogios – 27 (1 + 26NUR)	Sugestões – 5 (0 + 5NUR)	Reclamações – 0
---	---------------------------------	---------------------------------	------------------------

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 (21/02/2013)	1. Presteza no atendimento.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação das atividades para magistrados, gestores e facilitadores 12NUR (26/02/2013)	1. A reunião foi muito proveitosa e esclarecedora. Como sempre, Siléa foi brilhante em suas explanações, assim como Maria Deures.	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. Foram dadas informações claras sobre o assunto. Houve oportunidade de realização de debates. O encontro foi proveitoso.	
		3. Tenho certeza de que com as novas ideias ficará mais dinâmico o trabalho e facilitará o processo de trabalho. Claudia Rodrigues	
		4. Ótimo encontro para análise do desenvolvimento do trabalho e atualização das informações referentes aos mesmos.	
		5. O encontro foi produtivo na medida em que se prestou a mostrar as mudanças no sistema de gestão, bem como os avanços conseguidos. José Carlos Monteiro	
		6. A palestra foi clara e elucidou os objetivos para este ano.	
		7. Excelente a palestra! Gustavo Gonçalves	
		8. A reunião foi bastante esclarecedora. Muito bom ter saído da responsabilidade da unidade a PSU. Vamos aguardar a visita para rever as metas e auxílio em relação a mesma. Maria Aparecida	
		9. Parabéns à Siléa pela condução da reunião de forma esclarecedora e dinâmica. Parabéns pela iniciativa de simplificação do SIGA. Ingrid Tuppini	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação das atividades para magistrados, gestores e facilitadores 12NUR (26/02/2013)	10. Palestra bem elucidativa. Mauro Navarro dos Santos	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. Destaco a importância do acompanhamento direto e efetivo da DGDIN. A reunião foi muito proveitosa e importante na preocupação em observar a realidade de cada UO.	
		12. Cada vez mais o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro apresenta meios para o desenvolvimento jurisdicional. Vera Lucia Dias Alves	
		13. A reunião apresentada pela Siléa foi muito proveitosa, houve oportunidade de trocar experiências e, o que achei melhor, mostrou que há uma conscientização sobre a realidade cartorária, propondo flexibilização das rotinas, segundo essa realidade e segundo as exigências das normas vigentes.	
		14. Ótimo. Melhorou muito. Jorge Coutinho de Sá	
		15. Palestra clara e elucidativa. Maria Luzineide de Souza Gomes	
		16. Tempo oportuno para aprimoramento e dirimir todas as dúvidas.	
		17. Muito esclarecedora a reunião. Muito bem conduzida, de maneira a acolher os gestores. Mariane	
		18. Gostei do conteúdo e do empenho deste encontro. O Tribunal de Justiça do Estado do RJ conta comigo como colaborador com empenho nas minhas atividades. Adriano Dias	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação das atividades para magistrados, gestores e facilitadores 12NUR (26/02/2013)	19. Reunião muito proveitosa, espera-se que seja atendida cada unidade.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		20. A iniciativa é salutar, inclusive ouvindo os gestores e seus problemas que esperamos que sejam encaminhados para soluções, de forma que a serventia possa apresentar avanços. Vitória Régia	
		21. Abrangeu o conteúdo proposto, tirando dúvidas em relação a alguns segmentos. (...) Maria Isabel Mattos	
		22. Reunião bastante proveitosa e esclarecedora. (...) Edna Azevedo	
		23. Achei ótimas algumas alterações que tornaram mais práticas e ágeis a forma de controle dos indicadores. (...) Fabiana	
		24. Foi uma reunião válida. (...)	
		25. O apoio realizado pela DGDIN e pelo NUR tem sido eficiente e nos dá o necessário apoio para a melhoria contínua.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. Os elogios foram repassados aos Facilitadores do NUR.
		26. (...) O apoio na unidade organizacional é excelente. A presença do facilitador ajuda muito o gestor com os funcionários. Ronaldo Braga	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apresentação das atividades para magistrados, gestores e facilitadores 12NUR (26/02/2013)	1. (...) Sugiro algumas mudanças em relação ao tempo dos processos paralisados há mais de 60 dias, ampliando esse prazo. Maria Isabel Mattos	A DGDIN agradece a participação na pesquisa e informa que a sua sugestão deverá ser formalizada e encaminhada à CGJ para análise.
		2. (...) Sugiro que o indicador de paralisados há mais de 60 dias possa também ser reavaliado, pois é bastante apertado controlar quando se tem acervo alto. Venho sempre solicitando atenção para esse item! Fabiana	
		3. (...) Sugiro que estas reuniões sejam trimestrais e que foquem também as dificuldades das serventias, principalmente quanto aos recursos humanos. Edna Azevedo	A DGDIN agradece a sugestão e informa que em 2013 as reuniões irão se intensificar prevendo-se, no projeto, encontros na serventia onde serão analisadas as especificidades de cada unidade aí incluídas, certamente, eventuais demandas referentes a recursos.
		4. (...) Porém, o cartório precisa de muito mais esclarecimentos.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que em 2013 as reuniões irão se intensificar prevendo-se, no projeto, encontros na serventia no objetivo de alcançar maior número de servidores para os esclarecimentos que são, certamente, necessários.
		5. Espero que o SIGA continue em busca de realmente simplificar, pois o número de pesquisas não reflete a realidade. (...) Ronaldo Braga	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto objetiva a simplificação dos procedimentos aliada à busca da melhoria contínua. Neste sentido as mudanças implementadas, que serão monitoradas para verificação de sua eficácia. Contamos com vocês!

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Outros (Set/2012)	Sugestão para alteração do FRM-VCIV-003-03: - Tempo de processamento em vez de tempo de juntada de petição; - Audiências realizadas no horário previsto, subdividir: Audiência foi realizada na 1ª designação? Em caso negativo, informe o número de designações. Em caso de realização da audiência, ocorreu no horário previsto? - Tempo entre a distribuição da petição inicial e da sentença.	A DGDIN agradece as sugestões e informa que foram apresentadas ao Serviço de Relacionamento com a Sociedade (SEREL) para análise da possibilidade de mudança do formulário em 2013. A RAD-PJERJ-010 está em revisão e contemplará nova metodologia e formulários, com previsão de publicação em abril/2013.
		FRM-VCIV-003-03: Facilidade de preenchimento, usando somente o (X). Deveria ser avaliada a atuação do Magistrado jurisdicionalmente e no atendimento aos advogados (tempo de conclusão etc.).	
	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	