

	CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN			<u>Pendentes (meses anteriores)</u> <u>Mês de Referência</u>
	Elaborado por: RAS	Aprovado por: Diretor-Geral	Período: 07/01/2014 a 31/01/2014	Página: 1/5

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – formulários 31 (trinta e um)	Elogios – 27	Sugestões – 2	Reclamações – 7
---	---------------------	----------------------	------------------------

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	05 VOS	A DGDIN, como de costume, planejou e executou a contento a auditoria. Jucineli	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	04NUR Reunião de apresentação dos resultados de Auditoria. Apoio no estabelecimento de ações gerenciais 24/01/14	Encontro extremamente válido para esclarecimento de determinados pontos e visualização do foco a ser seguido.	
		Quanto à atuação da instrutora creio ser a mesma opinião da maioria, no que diz respeito a sua eficiência, dedicação, competência e preparo. Com relação ao assunto em si é muito apropriado a fim de que possamos alcançar uma prestação de serviços ao público de alta qualidade, especialmente para os mais carentes de recursos. José Marcelo de M. Souza	
		O encontro renova os objetivos do SIGA (...) Marcos Antonio	
		A Auditoria foi válida para o bom andamento do cartório.	
		Auditoria tudo normal.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Diretoria do DEIGE	Gostaria de agradecer o apoio da Patricia referente à elaboração de fluxograma no Bizagi e deixar registrado o meu elogio pelo profissionalismo com que desempenhou tal tarefa, bem como por ter se disponibilizado a ajudar-me posteriormente. Muito bom poder contar com pessoas capazes, solícitas e tranquilas como a Patrícia. Parabéns Paty! Carla Marques	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 DGJUR em 28/01/2014	Quero elogiar a postura do auditor líder da auditoria da DGJUR em 01/14, Sergio Ricardo, o qual foi bastante didático ao fazer suas observações, de modo a possibilitar a aquisição de novos conhecimentos em técnicas de auditoria. Emerson C. Ferreira	
	Capacitação em pesquisa de opinião no 3NUR 29/01/14	Assunto foi de fácil entendimento. Aguardamos a sua aplicação e principalmente quanto o que veremos na Pesquisa de Opinião. Expectativa.	
		A instrutora Siléa é sempre ótima! Participou com entusiasmo dos cursos por ela ministrados. Passa credibilidade e segurança para nós servidores.	
		Mensagem transmitida de forma clara e didática. Parabéns	
		O curso foi ministrado de forma clara. A professora está de parabéns.	
		Muito bom esse encontro. Siléa você é 10.	
		Como sempre, a exposição foi feita de forma clara, não gerando dúvidas quanto a como proceder nesta nova fase do SIGA. Acredito que terei dúvidas na execução inicial do procedimento, porém não tenho dúvidas que tanto a Siléa, quanto os facilitadores estarão prontos e aptos a socorrer-me. Avante à melhoria contínua!	
		Somente elogios. Quanta eficiência na transmissão do programa SIGA!	
		Dinâmica a forma como foi ministrado o curso. Marcio Mendes	
		Pleno domínio do assunto. Comunicação excelente.	
		Muito esclarecedor, espero poder corresponder. Grata	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em pesquisa de opinião no 3NUR 29/01/14	Encontro produtivo. Muito bem ministrado.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Clareza no tema e domínio sobre as questões propostas.	
		A palestra foi boa e esclareceu como teremos o retorno do usuário relativamente à implantação do SIGA	
		Agradeço mais uma vez à Siléa pelas explicações claras e objetivas e, espero que tenhamos sucesso neste ano de 2014. Fernanda Reis	
		Siléa é excelente na sua exposição, realmente abraça a causa,...	
		A iniciativa da PO é excelente e certamente dará bons resultados. Contudo, Eri Carlos Guimarães	
		Sempre objetiva.	
		Este foi mais um encontro para que consigamos atingir os direcionadores do SIGA. Espero que durante o ano 2014, seja produtivo e para melhorarmos o serviço do Poder Judiciário.	
		As notícias trazidas, nesta data, no que tange à pesquisa de opinião que será implementada nas serventias se revela como verdadeira iniciativa no sentido de colher o retorno da sociedade quanto ao SIGA. De fato agora acredito que a verdade se tornará conhecida! Espero, no entanto que tenhamos recurso para solucionar as questões apresentadas	
		Quanto a atuação da Siléa é sempre exemplar e muito competente, e, quanto a sua blusa branca posso afirmar que estava elegantíssima, um luxo!!!	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	04NUR Reunião de apresentação dos resultados de Auditoria. Apoio no estabelecimento de ações gerenciais 24/01/14	(...) a auditoria realizada em diversas serventias foi muito rigorosa não considerando as peculiaridades apresentadas. Marcos Antonio	Prezados colegas, boa tarde. A DGDIN agradece a participação em nossa pesquisa. Em relação às opiniões apresentadas, seguem as considerações abaixo: ➤ A auditoria é um instrumento capaz de fornecer informações para que a unidade melhore seu desempenho. ➤ O processo de auditoria objetiva verificar a conformidade dos processos de trabalho do SIGA estabelecido em relação aos critérios de auditoria, que, neste caso, eram as questões relacionadas no formulário "Questionário de Auditoria do SIGA de Unidades Jurisdicionais", disponibilizado na <i>intranet</i>, e de conhecimento de todos os auditados.
		Creio que as auditorias poderiam ser mais objetivas com relação aos itens realmente importantes da organização do cartório. Na maioria das vezes os critérios não são claros e não há, salvo raras exceções, boa vontade dos auditores com relação às serventias auditadas. Gestor	
		Necessidade de mais funcionários.	
		A Auditoria deveria ter detectado a ausência de funcionários, ou caso o fez, a administração fechou as portas porque é simplesmente impossível efetuar diretrizes e não ter como executá-las, portanto, a Auditoria não é válida. Vale ressaltar que este é pleito de, basicamente, todos os gestores, que estão cansados e desanimados por receberem só cobranças sem que a administração efetivamente cumpra o que estabeleça.	
	Capacitação em pesquisa de opinião no 3NUR 29/01/14	...mas o maior problema do TJ é a carência de servidores.	
		É mais uma atribuição ao chefe de serventia sem infra estrutura (funcionário) Eri Carlos Guimarães	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		Mais uma vez ainda falta estrutura da organização para trabalhos extras, como o SIGA.	➤ Obter as informações solicitadas no referido formulário, denominadas evidências, sobre o trabalho realizado e a qualidade do processamento constitui a atividade central do auditor, cuja intenção é auxiliar a unidade a identificar pontos a serem melhorados. ➤ Assim, como a falta de pessoal não é contemplada na ferramenta utilizada pelo auditor, não é possível apontá-la como uma das oportunidades de melhoria detectadas. Importante ressaltar que todos os auditores são orientados pela DGDIN a seguirem rigorosamente o <i>script</i> (perguntas relacionadas no formulário) onde estão previstas apenas questões que podem ser solucionadas no âmbito da unidade organizacional.
SUJESTÃO	Capacitação em pesquisa de opinião no 3NUR 29/01/14	O horário da manhã para as reuniões é melhor porque a serventia fica deficitária de funcionários.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que as datas, horários e locais das reuniões e treinamentos são consensados com a equipe de Facilitadores do NUR e procuram atender ao conforto da maioria. De toda forma, estaremos alerta à sugestão e buscaremos atendê-los, na medida do possível!
		Sugiro que o TJRJ faça uma pesquisa de opinião sobre o auxílio moradia e sobre os benefícios que recebem e fazem com que vivam de modo totalmente diferente da realidade do nosso país.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que o assunto já foi objeto de amplo debate público com notória manifestação contrária pelo pagamento do benefício.