



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/07/2013 a 31/07/2013

Página:
1/9

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 38 formulários (11 + 27NUR)

Elogios – 36 (10 + 26NUR)

Sugestões – 4 (1 + 3NUR)

Reclamações – 2 (0 + 2NUR)

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	Auditor interno contratado (04/07/2013)	1. Quero parabenizar a DGDIN pela excelente organização do SIGA, assegurando às unidades envolvidas uma implementação eficaz da NBR ISO 9001. Gostaria também de ressaltar, como auditora contratada, a excelente organização e provimento da documentação necessária para realizar a auditoria interna, não somente quanto à qualidade e transparência das informações como também pela celeridade como as ferramentas são fornecidas. Patricia Motti Beiram	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Prática de Auditoria Interna (09/07/2013)	2. Funcionários da DGDIN atenciosos e preocupados com o nosso desenvolvimento durante o acompanhamento da auditoria. Tatiana R. C. Molina	
		3. Excelente apoio. Organização. Como sempre todos atenciosos. Luiz Antonio – 05NUR	
		4. Desde o início da preparação para auditoria, sempre tive o suporte necessário da equipe da DGDIN. Priscilla Rodrigues	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Auditoria na 01VCIV/CGCP (09/07/2013)	5. Excelente quanto à prévia comunicação para a realização da auditoria. E também quanto ao planejamento, programação, agendamento e execução da auditoria. José 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 no DECIV (15/07/2013)	6. Externo meus agradecimentos à equipe do DGDIN/DEAUD pela ajuda no remanejamento da data da auditoria, possibilitando à equipe do DECIV realizar a RAC antes, o que nos deu mais tranquilidade e segurança. Estendo também os agradecimentos ao DEDOC pelo apoio na revisão dos documentos. Hermes da Paixão	
	Auditoria na 35VCIV/CP (19/07/2013)	7. Importante ter tranquilidade nas auditorias, independentemente de seus resultados. Essa tranquilidade não seria possível sem o constante apoio da DGDIN.	
	Auditoria na 08VCIV/CP (22/07/2013)	8. É sempre bom enfatizar a ajuda primordial da DGDIN para que possamos ter um desempenho adequado durante as auditorias.	
	Apoio à DGCOM (18/07/2013)	9. Prezada Deures e Equipe da DGDIN. De ordem da Diretora-Geral da DGCOM, encaminho abaixo relação de indicadores sugeridos por esta Diretoria-Geral. Aproveito para agradecer a colaboração da equipe da DGDIN, na figura do Joandyr, que participou da reunião realizada hoje com as unidades integrantes da DGCOM. Atenciosamente, João Carlos S. Cruz	Prezada Luzia e Equipe DGCOM, O Joandyr já havia me informado que os indicadores da DGCOM estavam bons. Elogiou muito a sua postura diante da equipe. Disse que você ouviu e considerou as ponderações dos colegas. Enfim... você ganhou mais um fã. Agora temos que aguardar que sejam aprovados pela Des. Leila. Agradeço o reconhecimento ao trabalho do Joandyr. Ele realmente se desdobra (sempre com um sorriso) para atender a todos e sei que faz isso com muita satisfação. Abraços e conte sempre com a equipe DGDIN. Maria Deures Martins Ferreira

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Relatório GT Câmaras Cíveis (31/07/2013)	10. Prezada Deures, Estou de acordo integralmente com o Relatório apresentado, pois ele representa o ensejo dos Diretores das Secretarias das Câmaras Cíveis. Aproveito o ensejo para parabenizar o trabalho desenvolvido por essa Diretoria. Abçs. Carlos Henrique Mendes Gralato Diretor-Geral da DGJUR	Prezado Carlos, Registro nossa satisfação com o seu retorno e reconhecimento. Vindo de você, tem um sabor especial, pois sei da sua experiência e conhecimento da área. Abraços e às ordens. Maria Deures Martins Ferreira

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA (09/07/2013)	1. Prezada Silea, Conforme contato telefônico, encaminho a sugestão recebida através da Pesquisa de Opinião em relação ao material do curso de "Sistema de Gestão Integrado – Introdução". A última revisão foi feita em janeiro de 2013. Que seja feita uma nova revisão, pois algumas ferramentas do SIGA mudaram. SGA182013 - SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIGA) - INTRODUÇÃO. Peço, por gentileza, que aprecie a pertinência ou não da sugestão para que possamos responder a PO. Atenciosamente, Gláucio Aranha DGPES-ESAJ-DIEPE-SESUP	Prezado Glaucio, Após consenso com o instrutor do curso SGA 18/2013 e a DG da DGDIN, solicito me seja encaminhado o material referente à capacitação em tela, para a revisão do conteúdo, de modo a estabelecer, de forma clara, as diferentes abrangências na utilização das ferramentas de gestão em face dos diferentes procedimentos de implementação do SIGA. Grata e no aguardo, Siléa Macieira

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio ao monitoramento de indicadores 03NUR (01/07/2013)	1. O encontro foi importante para repassar as diretrizes e regras do SIGA visando a correta e efetiva implementação. Débora Maria G. R. Aguiar – 2ª Vara da Comarca de Três Rios	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. O encontro foi muito produtivo. Muitas dúvidas foram esclarecidas. Com relação à auditoria que será realizada. Mais uma vez parabéns à Siléa e à equipe do NUR. Fernanda Reis – Comarca de Três Rios	
		3. Acho que todo esclarecimento é válido e a vinda da Siléa vem ao encontro da nossa necessidade. (...) Kárem	
		4. O encontro de hoje foi esclarecedor para a auditoria. (...) 2ª Vara de Três Rios	
		5. Importante a reunião ocorrida onde compartilhamos as nossas experiências e dificuldades. E, ainda, os benefícios que a implementação do SIGA trouxe para nossa serventia. Gladys	
		6. Esclareceu sobre a auditoria de setembro. (...) 2ª Vara de Três Rios	
	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho 02VCIV/ Itaipava (16/07/2013)	7. Conteúdo excelente do curso para aplicação na prática do dia a dia da serventia.	
		8. A instrutora é excelente, prestando as informações pertinentes com muita clareza. O material utilizado foi muito condizente com o curso.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta						
ELOGIO	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho 02VCIV/ Itaipava (16/07/2013)	9. Parabéns à instrutora! Excelente! É ótimo fazer curso com ela. Deane da Silva Schmidt	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 Análise Crítica do SIGA 04NUR (08/07/2013)	10. As reuniões de implementação são sempre produtivas e permite troca de ideias entre a Administração e as serventias.							
		11. Valeu o encontro, tendo em vista as dificuldades que tivemos no passado em preencher estes formulários.							
		12. Reunião importante para orientação e esclarecimento de dúvidas dos gestores.							
		13. Ótima reunião. Clareza do conteúdo. Essencial para o crescimento do trabalho no SIGA.							
		14. Sempre bom receber orientações atualizadas de forma objetiva.							
		15. Muito esclarecedora e incentivadora a presente reunião. Roberta Fraga							
		16. Assunto transmitido com clareza e objetividade.							
17. Explanação didática e organizada com clareza e objetividade!									

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em Análise Crítica do SIGA 04NUR (08/07/2013)	18. A cada reunião avançamos um pouco mais. É confortante saber que a DGDIN está preocupada também com a eficácia dos procedimentos e não só com a obrigatoriedade.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		19. Encontro claro e objetivo. Melhora na elaboração do formulário, está mais compacto e objetivo. Vania Cristina	
		20. A reunião foi muito boa, principalmente porque foi com a Siléa. Ela é ótima, traz as informações de forma bem clara. (...)	
		21. Útil na orientação aos servidores participantes do SIGA.	
		22. Palestras ministradas com segurança pela Sra. Siléa.	
		23. Reunião para o aprimoramento do SIGA de grande valia, esclarecendo novos pontos para a auditoria que será realizada. Trabalho de comunicação como sempre esclarecedor. Marcos Antonio	
		24. Parabéns à Siléa pelo dinamismo e conhecimento demonstrados. Estaremos juntos. Formulário bem melhor.	
		25. Muito bom. (...)	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em Organizando o Ambiente de Trabalho na 06VCIV/MACP (19/07/2013)	<p>26. Prezada Siléa, Boa tarde!</p> <p>Gostaria que soubesse da importância que sua apresentação, no curso Organizando o Ambiente de Trabalho, teve no cartório da Sexta Vara Cível, tendo em vista que os serventuários saíram das aulas com uma imensa vontade de arrumar o cartório, organizar o ambiente de trabalho e com uma admirável consciência de equipe unida. Gostaria de ressaltar, que uma funcionária resgatou a própria auto-estima, pois me relatou que depois que saiu da primeira aula (17/07/2013), passou a vir de sandálias de salto um pouquinho mais alto e mais arrumada, tendo em vista que a mesma me disse que você a fez enxergar que ela também passa a imagem do poder Judiciário (a serventuária só vinha de tênis velho ou rasteirinha). E outros funcionários do cartório que já possuem mais de 3 anos na serventia, me entregaram objetos que estavam quebrados ou danificados em suas mesas, dentre outras coisas. MUITÍSSIMO obrigada pelo seu empenho no desenvolvimento de, nós, Servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.</p> <p>Atenciosamente, Márcia Lima de Brito Responsável pelo Expediente</p>	<p>Prezada Marcia, A sua mensagem é motivo de alegria e comemoração da Equipe DGDIN, principalmente da Siléa, que realiza esse trabalho com carinho, dedicação e competência.</p> <p>Seu retorno nos estimula e nos motiva a enfrentar os desafios e aceitar os reveses sem abatimento.</p> <p>Um grande abraço a todos os colegas da 6ª Vara Cível, em especial a colega que agora se redescobriu, a quem faço um pedido: procure sempre um motivo para se arrumar (eu vivo atrás de um).</p> <p>Aproveito para parabenizar Marisa, Jaque e demais facilitadores. Vocês são incansáveis e fazem um trabalho primoroso.</p> <p>Cordiais saudações. Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apoio ao monitoramento de indicadores 03NUR (01/07/2013)	1. (...) O curso do DCP é importante para um domínio que se faz urgente e necessário com o volume de processo dentro do processamento. Boa sorte a todos nós. Vamos em frente! Kárem	A DGDIN agradece a sugestão e informa que repassará ao agente de capacitação da ESAJ no NUR para análise de viabilidade na mesma data do encontro.
		2. (...) Há necessidade de, mais próximo da avaliação, termos um novo encontro com o NUR.	A DGDIN agradece a sugestão. Os facilitadores irão cumprir cronograma de visitas as unidades ainda no mês de agosto e a DGDIN tornará a encontrar os gestores antes da auditoria.
	Capacitação em Análise Crítica do SIGA 04NUR (08/07/2013)	3. (...) Mandar formulário por e-mail.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que, em atendimento ao pleito, o FRM que será utilizado nas auditorias foi encaminhado ao NUR para repasse às unidades no dia do encontro, tendo sido igualmente veiculado seu caminho de acesso na intranet.
RECLAMAÇÃO	Apoio ao monitoramento de indicadores 03NUR (01/07/2013)	1. (...) Entretanto, o cartório está com dificuldade de cumprir as metas porque está sobrecarregada, trabalhando com matérias diferentes e tendo que manter a produtividade em tudo. O cartório está estressado, cansado e desanimado. Não está havendo evolução. Lucilene Tavares Ferreira – 2ª Vara de Três Rios	A DGDIN agradece a participação e entende que o cartório, que teve recentemente sua competência ampliada pela Administração Superior do PJERJ, debata-se com o acúmulo de atividades e atribuições. Entretanto, é objetivo do SIGA auxiliar esta fase de transição, apoiando gestores e equipes no que se fizer possível.
	Capacitação em Análise Crítica do SIGA 04NUR (08/07/2013)	2. (...)Video conferência é muito ruim.	A DGDIN agradece a participação e esclarece que nas capacitações do SIGA não costuma utilizar videoconferência. Geralmente, são realizadas visitas às Comarcas.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Out/2012)	<p>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.</p> <p>Jose Cláudio Brum Martins</p>	<p>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.</p>
		<p>Sinto necessidade de praticar mais o conhecimento adquirido como Auditor líder. Tenho dificuldade maior na LV, o que não ocorre com o relatório.</p> <p>Pablo Lechuga Dutra</p>	<p>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.</p>