



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/06/2013 a 30/06/2013

Página:
1/12

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 56 formulários (5 + 51NUR)

Elogios – 51 (4 + 47NUR)

Sugestões – 12 (2 + 10NUR)

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	Auditoria na 01VCIV/NL (11/06/2013)	1. Agradeço o apoio da DGDIN com orientação para a nossa auditoria. O apoio para inserção da juíza e secretários. (...)	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 na 01VCIV de Valença (06/2013)	2. Mais uma vez os serviços prestados pela DGDIN foram dentro do planejamento da auditoria, valendo salientar quanto ao horário que foi cumprido rigorosamente.	
	Auditoria na 02VCIV de Volta Redonda (12/06/2013)	3. Só tenho elogios a tecer à auditora e à servidora Danielle da DGDIN. Atenciosas e conhecedoras do SIGA. Além do acompanhamento exemplar do servidor Vander que traz segurança aos auditados. Carla	
	Outros (03/06/2013)	4. Prezada Deures, sou grato pela forma carinhosa que sou acolhido na área que você dirige. Parabéns pela liderança exercida!!! Abraços Antonio Francisco	
			Prezado Antonio, Obrigada pelo carinho. Você é sempre gentil e atencioso. Conte com a Equipe DGDIN. Abraços. Maria Deures Martins Ferreira

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Auditoria na 2ª Vara Cível de Duque de Caxias (17/05/2013)	<p>1. A auditoria somente foi acompanhada pela DGDIN até a hora do almoço. Houve apontamento não discutido previamente com a unidade, foi informado somente na reunião de encerramento. Na ausência da DGDIN, não tinha ciência a unidade se o procedimento do auditor foi correto.</p> <p>Sugiro que a auditoria seja acompanhada às inteiras.</p> <p>Dra. Natacha Oliveira</p>	<p>Dra. Natacha, Muito obrigada por participar da nossa pesquisa de opinião. Informo que as próximas auditorias dessa unidade serão acompanhadas em tempo integral por representante da DGDIN. Os métodos de realização dos trabalhos da auditoria interna e da auditoria externa são muito semelhantes, devido à utilização das mesmas técnicas relacionadas à execução dos trabalhos. Entretanto, a auditoria externa se caracteriza pela total independência do auditor. O objetivo principal desse tipo de auditoria é atender à necessidade do organismo certificador quanto à integridade do sistema de gestão. Sempre às ordens. Respeitosamente, Maria Deures Martins Ferreira</p>
	Auditoria na 01VCIV/NL (11/06/2013)	<p>2. (...) Tendo em vista que a Vara é certificada que seja agendada data para que a DGDIN venha em nosso cartório mês a mês (se possível).</p>	<p>Prezados Colegas, Muito obrigada por participar da nossa pesquisa de opinião por ocasião da auditoria em sua unidade. Informo que a sugestão foi aceita. Assim que possível, a Equipe do Departamento de Aperfeiçoamento do Sistema de Gestão (antigo DEMED) entrará em contato para os agendamentos necessários. Abraços a todos. Maria Deures Martins Ferreira</p>

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<p style="text-align: center;">ELOGIO</p>	<p>Reunião com gestores e facilitadores das 5 VCIV inseridas no SIGA em 2013 (10/06/2013)</p>	<p>1. Curso proveitoso com esclarecimentos que serão de utilidade no dia a dia da serventia. Marcos Antonio O. Silva</p>	<p>A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.</p>
		<p>2. Curso foi bem esclarecedor. Esperamos que este apoio seja contínuo.</p>	
		<p>3. O encontro de hoje foi muito válido. O Rodrigo trouxe muitas informações importantes para nos auxiliar na leitura dos relatórios. Parabéns à DGDIN!</p>	
		<p>4. Excelente explanação que veio tirar dúvidas dos presentes.</p>	
		<p>5. Ótimo encontro, muito instrutivo, seria ótimo mais reuniões como esta.</p>	
		<p>6. Ótimas explicações! Marisa da Rocha Garcia</p>	
		<p>7. Parabéns! Curso Administrando o Cartório com Rodrigo Rosário. Parabéns! Reunião com Siléa. Jaqueline</p>	
		<p>8. Conteúdo bastante esclarecedor e conseguindo tirar bastante dúvida. (...)</p>	
		<p>9. Reunião muito esclarecedora e sempre acrescentando conhecimentos.</p>	
		<p>10. Foi muito importante e válido o curso. Rosemary Rocha</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião com gestores e facilitadores das 5 VCIV inseridas no SIGA em 2013 (10/06/2013)	11. Ótimo curso. Marco Aurélio 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.
		12. Os cursos/palestras foram muito esclarecedores. Ariadne	
		13. Reunião muito bem preparada para recepção das novas unidades e ratificação dos conceitos sempre necessária. Cassandra	
		14. Excelente oportunidade de ajuste dos objetivos e metas de cada NUR.	
		15. Ótimo curso. Marcos Guimarães	
		16. A explicação sobre o questionário de auditoria foi muito esclarecedora, assim como a explanação do sistema do Rodrigo. (...) Amélio Fernandes	
		17. Foi válida a recapacitação e orientação para avaliação e análise de dados gerenciais. Otávio Pires	
		18. Muito importante o contato da DGDIN com as novas UO integrantes do sistema. Endossa a importância deste e melhora a comunicação UO - facilitador. Siléa, brilhante e fundamental! Rodrigo didático e esclarecedor. Jacyara	
		19. Muito produtivo.(...) Nélio Machado Pinheiro	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em ID Teresópolis (19/06/2013)	20. Ótima explanação!	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. Clareza na exposição.	
	Capacitação em Análise Crítica 06NUR (27/06/2013)	22. Ótima didática e clareza. A capacitação esclarece muitas dúvidas do dia a dia e direciona a uma seriedade na prestação do serviço público.	
		23. Como sempre exposição objetiva, clara e com grande entusiasmo da pessoa altamente engajada que Siléa é! Vem trazer conhecimentos novos e mais gás e motivação para todos nós. Lilia Menezes	
		24. Esclarecedoras as informações prestadas pela Siléa.	
		25. Como sempre, o otimismo da Siléa auxilia o nosso caminho pela estrada do SIGA.	
		26. Reunião presidida pela Siléa que detém domínio do assunto, o que torna o resultado do encontro mais eficaz. O conteúdo foi passado de forma clara e segura.	
		27. O encontro foi esclarecedor quanto aos próximos passos do nível gerenciado.	
		28. Bastante proveitoso nosso encontro, sanando nossas dúvidas. Obrogado.	
		29. Siléa, como sempre demonstra com muita objetividade a importância do SIGA para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional. Parabéns.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em Análise Crítica 06NUR (27/06/2013)	30. Dinamismo, conhecimento, motivação são sinônimos para a instrutora, que mais uma vez transmitiu o conteúdo com maestria. O conteúdo novo exigirá mais treinamento e disponibilidade da equipe, que está reduzida, por isso com muitas dificuldades. Contamos com a colaboração dos facilitadores do NUR e da própria instrutora. Nilton 4ª Cível	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		31. O engajamento da Siléa, de certa forma “puxando o grupo” para sentir o mesmo entusiasmo e credibilidade no sistema, nos faz mais confiantes em atingir todas as metas impostas para se atingir a ISO. (...)	
		32. Um resumo do SIGA dos níveis básico, planejado e gerenciado foi muito bom para incluir aqueles que não participaram das reuniões desde o começo. Como sempre a orientação é bem esclarecedora, contribuindo pra dar um gás e melhorar a participação nas ações propostas do SIGA.	
		33. Reitero os elogios à Siléa, sempre empenhada, otimista, engajada. Peça importante neste sistema. Continuo trabalhando o otimismo em mim mesma para contagiar os colegas, esperançosa de que a Administração nos valorize cada vez mais. Não que eu contribua apenas para ser recompensada, mas também para isso, porque a luta é grande, tem avanços, mas precisamos de ajuda sempre. Obrigada, Siléa, mais uma vez! Precisamos de pessoas como você em nosso meio! Avante e sempre! Denise Andrade 1ª Vara Cível	
	34. Acho muito válida a qualificação da informação para a melhoria do serviço prestado pelo TJERJ.(...)		
	Apoio ao acompanhamento de ID e Metas 11NUR (04/06/2013)	35. Boa noite! Foi ótimo o apoio. Simone - 1ª Vara Cível de Araruama	Prezados Colegas, Grata pelo retorno! Fico feliz que tenha sido produtivo... E vamos que vamos! Abraços... Siléa Macieira

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação do resultado das avaliações e capacitação em ID 04NUR (19/06/2013)	36. Foi muito bom o encontro com a DGDIN, a sensação de desapontamento reduziu um pouco. Mesmo com muitos fatores internos que nos fazem não alcançar as metas desejáveis na entrega da prestação jurisdicional estamos trabalhando para melhorar. Agradeço por nos ouvir e nos ajudar a melhorar. Alessandra - 2ª Vara Cível de Belford Roxo	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		37. O encontro foi válido.(...) 4ª Vara Cível de São João de Meriti	
		38. Reputo como positiva a reunião realizada nesta data com a Sra. Siléa, sendo esclarecidos alguns pontos da avaliação dada à Serventia. 6ª Vara Cível de Nova Iguaçu	
		39. Achei o encontro muito positivo e animador. As informações trazidas foram esclarecedoras e espero que nas próximas reuniões o nível de comprometimento dos gestores seja o mesmo. Parabéns a todas!	
		40. Todas as reuniões que visam a melhoria do trabalho são interessantes e bem-vindas. A orientação passada pela instrutora é objetiva.	
		41. O encontro foi produtivo tendo em vista a possibilidade da melhoria nos indicadores. E o sentimento é superpositivo.	
		42. Excelente a reunião, tendo em vista a exposição apresentada pela Siléa, tirando as minhas dúvidas do Sistema Integrado de Gestão – SIGA. Aguardando novas reuniões deste nível.	
		43. A reunião foi válida para tirar dúvidas quanto ao resultado da auditoria, além de buscar melhoria. 6ª Vara Cível de Duque de Caxias	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação do resultado das avaliações e capacitação em ID 04NUR (19/06/2013)	44. Proveitosa a reunião no sentido de conhecer a avaliação no seu conteúdo e na renovação do ânimo para a tentativa de se melhorar o resultado.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		45. Na minha opinião, a reunião realizada hoje foi de grande valia, uma vez que esclareceu sobre os pontos negativados realizados pela Auditoria no mês de maio/2013, com uma linguagem esclarecida e detalhadora, além de ser uma super estimuladora com o fito de alcançarmos nossos objetivos e metas. Acredito que os demais colegas também conseguirão êxito em suas próximas auditorias para a instrutora tem se empenhado o máximo possível. Roberta - 3ª Vara Cível de São João de Meriti	
		46. A reunião foi proveitosa.(...)	
		47. A reunião com Siléa, como sempre, foi produtiva. Agradeço as orientações e apoio da Siléa e 4º NUR e comprometo-me a manter-me estimulada a alcançar bons resultados na próxima avaliação.(...) Vera Lúcia - 4ª Vara Cível Nova Iguaçu	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Reunião com gestores e facilitadores das 5 VCIV inseridas no SIGA em 2013 (10/06/2013)	1. (...) Gostaria de um curso sobre o DCP.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será encaminhada à ESAJ.
		2. (...) Poderia ter um tempo maior. Amélio Fernandes	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que foi preciso mensurar o tempo do treinamento em razão dos colegas do 06 NUR, que voltaram a Campos no mesmo dia, mas novos encontros serão realizados. Após esta manifestação, houve encontro com o colega Aurélio, de Três Rios, no dia 01/07. No dia 08/07 será com o 04 NUR e em 22/07 com o 02 NUR.
		3. (...) Mas poderia ser com mais tempo. Nélio Machado Pinheiro	
		4. Curso de indicadores muito bom, mas rápido. Acho necessário ter mais horas sobre o assunto para fixar e aprender a usar a ferramenta. Giriana	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que, no dia 10/06, foi realizada breve palestra sobre indicadores. O curso, já realizado na Comarca, poderá ser solicitado pela colega, agente de capacitação do 11NUR, diretamente à ESAJ.
		5. Muito proveitosa e esclarecedora a questão referente aos relatórios. Realmente o TJ deve investir mais em conhecimento, pois muitas vezes a falta de conhecimento acarreta erros e retrabalho. Capacitar e divulgar mais nossas ferramentas disponíveis.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que novos encontros sobre o tema serão realizados em razão do SIGA.
	Capacitação em ID Teresópolis (19/06/2013)	6. Que seja estendido para os juízes e secretários.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê o engajamento gradual e progressivo de todos os envolvidos, inclusive dos secretários e magistrados, sem a adesão dos quais, de fato, o sistema não pode ser implementado. É importante esclarecer que cada passo dado é informado ao magistrado que estará, constantemente, validando os marcos do projeto a serem alcançados.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Capacitação em Análise Crítica 06NUR (27/06/2013)	7. Esta capacitação poderia ser extensiva com obrigatoriedade a toda equipe das unidades organizacionais.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a questão da obrigatoriedade a toda a equipe é complicada em razão do cartório "não poder parar", mas os integrantes têm sido convidados a participar de todas as reuniões, eventos, capacitações, cabendo ao gestor fazer um rodízio interno de modo que a equipe inteira tenha contato com a DGDIN e o conhecimento "direto" que ocorre no treinamento presencial.
		8. (...) Trabalhar com o SIGA exige maior motivação, olhar cada serventia de forma particular. Sabemos que a organização, a mudança nos beneficiará muito no futuro. Mas para o serventuário a serventia em si quando atingir a ISO, caberia algo mais concreto de benefício. Hoje vemos a beleza e queremos avançar, mas um elogio anotado ou um percentual a mais nos animaria e não faz mal.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que irá verificar com o NUR a possibilidade de elogio em folha, como ocorreu ao final da avaliação em 2012, quando as equipes obtiveram excelentes resultados.
		9. Em tese tudo é muito bom, mas na prática existem entraves. O serviço administrativo da serventia tem que ser existir, como também funcionários qualificados para tal função através de cursos. Importantíssimo: curso de qualificação para o gestor e também motivação para a certificação da serventia.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que todo o trabalho de implementação do SIGA é realizado neste sentido, buscando estes objetivos. A capacitação é, de fato, fundamental e é planejada para ocorrer de forma gradual, progressiva e constante. É preciso que cada um confie e se comprometa com os desafios da mudança para que a unidade obtenha sucesso.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apresentação do resultado das avaliações e capacitação em ID 04NUR (19/06/2013)	10. (...) Porém o relatório contém muitas inverdades. 4ª Vara Cível de São João de Meriti	
RECLAMAÇÃO	Apresentação do resultado das avaliações e capacitação em ID 04NUR (19/06/2013)	<p>1. (...) Gostaria de registrar meu inconformismo com o conceito que recebi na auditoria, pois tenho certeza de que trabalho dentro do SIGA, cumprindo as normas que são colocadas, todavia, numa avaliação em que vários fatores devem ser levados em conta, deixei de localizar e-mail comprovando remessa de ata e de consolidação das necessidades e todo um trabalho foi avaliado por baixo. Ainda que as estatísticas mostrem que o Cartório vem melhorando os itens, inclusive, baixando o acervo, levo uma nota abaixo do suficiente para permanecer no nível gerenciado. Mas como foi falado na reunião estarei trabalhando para conseguir melhoras para a próxima auditoria.</p> <p>2. (...) Serviu para desabafar a insatisfação que minha serventia teve com o resultado da Auditoria, pois, sem dúvida, teríamos que ser mantidos no nível gerenciado do SIGA, pois meu Cartório mantém os objetivos do Sistema Integrado de Gestão, bem como as metas, que estão sendo atingidas, com a união da equipe. Vera Lúcia - 4ª Vara Cível Nova Iguaçu</p>	A DGDIN agradece a participação e esclarece que, conforme explicado na reunião, o processo de auditoria ocorre por amostragem. Talvez por descuido, nervosismo, ou mesmo falta de sorte, algumas unidades deixaram de apresentar as evidências necessárias ao apontamento positivo de vários itens. Entretanto, com os esclarecimentos prestados na data da capacitação, o apoio da DGDIN e dos Facilitadores nos próximos dois meses e o trabalho de monitoramento que será realizado, com certeza os resultados serão melhores na próxima auditoria, retomando o nível do SIGA anteriormente conquistado.

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>