



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/06/2014 a 30/06/2014

Página:
1/6

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – formulários 34

Elogios – 32

Sugestões – 07

Reclamações – 01

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	Implementação do SIGA no PJERJ 05/06/14	Sei que o trabalho de vocês é excelente. Aliás, preciso agradecer o apoio dado à minha vara que recebeu até elogio! Maria Paula Gouvêa Galhardo – 3133-2998 – mariapaula@tjrj.jus.br	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	DGENG-DEPLA 05/06/14	Obrigada aos dois, Patrícia e Joandyr, pela ajuda e paciência na reunião. Uma coisa que às vezes parece difícil pode vir se tornar tranquila quando se pode contar com pessoas esclarecidas e agradáveis! Claudie Louise A. Lopes – mat.01/26999	
	12 Nur-Madureira Capacitação VFAM nos conceitos de Comunicação Interna 09/06/14	Ótima instrutora, domina o assunto, boa comunicação. Mantém o público atento e interessado. Inez – matrícula 01/22800 – 2583-3535 Muito esclarecedora as aulas ministradas pela Siléa. Precisamos de mais cursos desta qualidade. Maria de Fátima - 2583-3482 É importante que tenhamos consciência que se comunicar bom é o melhor negócio, principalmente quando se há pessoas/interesses/conflitos/resultados. Parabéns professora Siléa. Valeu.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	12 Nur-Madureira Capacitação VFAM nos conceitos de Comunicação Interna 09/06/14	Bom curso, a professora passou bons conceitos para se pensar num melhor atendimento ao público... Pedro Gomes	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Curso excelente. Gostaria muito que mais cursos como este fossem oferecidos pela ESAJ.	
		Muito bom o curso. Os temas abordados, a condução do grupo. Tudo ótimo! Sandra – 2583-3480	
	09 Nur-Nova Friburgo Capacitação de gestores nos conceitos do SIGA e org. do amb. de trabalho 06/06/14	O curso foi de um conteúdo muito bom, mostrando a valorização e a capacitação do servidor público, fornecendo o caminho para uma justiça de melhor qualidade.	
		Sinto-me muito feliz em ser servidor do TJ/RJ e vejo que a preocupação em melhorar é excelente...	
		Marxiano de Souza Bispo – (22)2524-2158	
		As aulas ministradas foram de extrema relevância para podermos detectar, avaliar, termos um olhar mais observador sobre tudo aquilo que está ao nosso redor. Devemos ter coragem para efetuar as mudanças, apesar das resistências.	
		Acredito na concepção da DGDIN, que busca inserir sentido ao que se pretende alcançar. Gostei do conteúdo, da motivação proporcionada e da professora, que tanto enriqueceu o curso. Nota 10! Obs: Seria muito bom fazer parte da equipe! Vânia Cordeiro.	
		O treinamento foi um dos mais proveitosos do curso para capacitação de chefe de serventia. De forma clara e objetiva foram abordadas formas e meio de se trabalhar mais eficientemente. Dicas que, sem dúvida, farão diferença no dia a dia cartorário a partir desta data.	
		Percebi que a aula ministrada foi muito proveitosa. Senti e vou realmente intervir no trabalho de forma a modificar certos conceitos no cartório, assim como “Purificar” o ambiente jogando no lixo e limpando o espaço físico de forma a padronizar e melhorar o visual do trabalho. Me senti realmente motivado. Parabéns!!	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	09 Nur-Nova Friburgo Capacitação de gestores nos conceitos do SIGA e org. do amb. de trabalho 06/06/14	Curso de grande valia para mim. No sentido de me organizar melhor na minha serventia e na vida. Grande dinâmica da instrutora (professora). Obrigado.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Achei o curso muito bom, a proposta do SIGA é ótima, maravilhosa mesmo... Obs: A instrutora Siléa Macieira é nota 10! Helizangela – (22)2537-1669 – helizangela@tjrj.jus.br	
		Aulas dinâmicas expondo diversas situações vividas nas serventias. A aula foi boa, apoiar de rápida e sem material de consulta... distribssa@tjrj.jus.br	
		Considero muito válida a apresentação do SIGA e as informações pertinentes a organização no ambiente de trabalho. Espero utilizar e praticar as sugestões apresentadas, certa de que as melhorias são possíveis e ainda que pequenas podem resultar em um grande impacto. Keila – (22)2533-5630	
		O curso foi bastante positivo e estimulante. Porém aqui no 9º Nur é um pouco frustrante, pois já foi solicitado algumas vezes apoio no Lay Out e negado pelo Tribunal (bem como mudanças de pessoas de rede...). Mas fica a estímulo para o trabalho de formiguinha que nunca desiste... Ana Paula – (22) 2524-2252	
		Muito proveitosa e oportuna a participação da Siléa, através de sua palestra sobre gestão de qualidade nesta nova etapa da minha vida profissional, que, certamente mudará toda a minha visão sobre esta nova atividade que passo a desempenhar. Obrigado. Celso.	
		Informo que foi muito proveitoso todo o conteúdo do curso ministrado por professora Siléa do DGDIN, vez que nos dá noção e técnicas para organização, limpeza, economia, etc. dentro das serventias. Aprendi muito. Obrigada!	
		De grande valia, para nós chefes de serventia. Pude perceber, que com as nossas atitudes, por mais simples que forem, com a finalidade de incentivar as mudanças para uma prestação jurisdicional melhor, serão capazes de incentivar nossa equipe	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	09 Nur-Nova Friburgo Capacitação de gestores nos conceitos do SIGA e org. do amb. de trabalho 06/06/14	Extremamente importante e motivador o treinamento. De forma didática positiva e leve passado o conteúdo necessário... Gostaria de parabenizar o trabalho da instrutora Siléa, pois realiza um trabalho importante para o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, transmitindo a mensagem da organização do ambiente de trabalho, pois esta é uma bandeira fundamental da melhoria da prestação jurisdicional, que é o fim último da nossa instituição. Robson Moreira – matrícula 01/26649 – (22)2553-2242	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	EMERJ 03/06/14	Mais uma vez só tenho elogio a fazer a DGDIN que muito tem contribuído para minha formação na função de Auditor do SIGA. Obrigada. Suely Caiado – 3133-3182	
	18 CCIV 15/04/14	A equipe da DGDIN esteve presente desde o encontro de equipe de auditoria até a conclusão da mesma. Fernando de Menezes – ramal 7426	
	DELFA 26/06/14	Todo o procedimento ocorreu de forma cordial, com boa técnica, boa organização e facilidade na comunicação. O planejamento foi adequado. Rosane.	
	Capacitação de gestores e equipes das VCIV-Nit. 27/06/14	Excelente professora. Maravilhoso o curso. Muito bom. Didática 10. Waldyr – 3002-4393 Fantástica a segurança para transmitir o conteúdo, super clara e objetiva com domínio da turma vocabulário possibilitando a todos novos conhecimentos com uma linguagem adequada. Super agradável – adorável. Amei! Instrutora fantástica. Clareza, segurança e objetividade. Quase que faz com que mudemos os nossos instintos. Quem sabe se o Tribunal nos tratasse com mais respeito, não poderíamos seguir o modelo de melhoria? Karla – 98608-5494	
	DEIGE-DGJUR 11/06/14	Mas gostaria de elogiar a dedicação da Maria, que além da paciência incrível comigo, está me ajudando bastante. Parabéns! Carla Marques – 3133-1965	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	12 Nur-Madureira Capacitação VFAM nos conceitos de Comunicação Interna 09/06/14	...Mais voltado para o atendimento do serventuário no balcão, o curso poderia ter um tópico voltado à atuação do oficial de justiça com o público. Pedro Gomes.	A sugestão será encaminhada para a ESAJ. Quanto aos cursos da DGDIN, colocaremos um tópico voltado para os Oficiais de Justiça e para atendimento ao balcão.
	09 Nur-Nova Friburgo Capacitação de gestores nos conceitos do SIGA e org. do amb. de trabalho 06/06/14	...Entendo que estes encontros proporcionam bons resultados e que deveriam acontecer mais vezes, porque, como chefes, às vezes nos sentimos como ilhas, e recebendo essa atenção, somos fortalecidos, porque vemos que as situações se repetem noutras serventias. Marxiano de Souza Bispo – (22)2524-2158	Agradecemos o elogio implícito na sugestão e reafirmamos que a equipe Dgdin está à disposição do NUR para a promoção das capacitações solicitadas.
		...Espero que seja implantado em todo o estado e que seja fornecida toda a infraestrutura necessária para a implantação e manutenção. Helizangela – (22)2537-1669 – helizangela@tjrj.jus.br	A proposta do PJERJ é que o siga seja, gradual e progressivamente, implementado em todo o estado, estando ciente de que o oferecimento das melhores condições possíveis é necessário e fundamental ao processo de implementação. Vamos Juntos!
		...Deixo como sugestão, que envie por e-mail ou correio eletrônico do TJ, o material de estudo. distribssa@tjrj.jus.br	A ESAJ disponibiliza o material didático na área Serviços-Sistemas- ESAJ, no site do TJERJ (www.tjrj.jus.br).
	...A sugestão é que o curso seja oferecido para os demais funcionários para que a “rede” aumente e contagie! Ana Paula – (22)2524-2252	Essa é a idéia! Estendermos as capacitações nos conceitos do siga de forma gradual e progressiva!	
	09 Nur-Nova Friburgo Capacitação de gestores nos conceitos do SIGA e org. do amb. de trabalho 06/06/14	...Que esse treinamento seja transmitido a todos os servidores, magistrados e estagiários de forma a disseminar o conhecimento. Que este curso seja estendido para todas as serventias, ou seja, que todos os serventuários possam participar.	Essa é a idéia! Estendermos as capacitações nos conceitos do siga de forma gradual e progressiva!

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	DEIGE-DGJUR 10/06/14	<p>Acredito que você não teve ciência das tratativas realizadas, por isso está me cobrando algo que já enviei (e-mails em anexo). Na verdade, a única RAD que falta aprovação final é a RAD 055, que foi enviada ONTEM por vocês. Não entendi a cobrança.</p> <p>Carla Marques – 3133-1965</p>	<p>Desculpe o equívoco de ONTEM. Anotaremos no quadro de produtos não conformes. Aproveito para enviar, em anexo, a RAD-DGJUR-055 para sua apreciação. Fiz os ajustes que você indicou no item 9.4.2 e complementei o Anexo 3, pois no fluxograma constavam interrogações. Coloquei “em vermelho” para você poder visualizar bem. Também sugeri alguns registros que dizem respeito à pesquisa de satisfação, para ficar coerente com o indicador que foi inserido. Lembro que a tabela de gestão de registros deve ser encaminhada ao DEGEA para verificação. São apenas sugestões, sintam-se bem à vontade para ajustar como lhe for conveniente.</p>