



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)
 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/05/2013 a 31/05/2013

Página:
1/5

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 16 formulários (3 + 13NUR)

Elogios – 16 (3 + 13NUR)

Sugestões – 1 (0 + 1NUR)

Reclamações – 0 (0 + 0NUR)

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	Apoio do GBDIN (28/05/2013)	1. Bom dia. No pedido de material através do sistema informatizado, houve um erro material ao digitarmos a quantidade de resmas de papel A4. Foi digitado 8 unidades ao invés de 80 e o consumo de papel na serventia, gabinetes e "box" de conciliação é muito grande. Mantivemos contato com o DEPAM solicitando emergencialmente 60 resmas de papel A4 e hoje recebemos um telefonema do DEPAM solicitando uma viatura para retirar essas 60 resmas de papel A4. Ocorre que esse papel virá do depósito de Niterói em uma Kombi e será entregue no fórum central. Perguntei se essa mesma Kombi poderia trazer o papel aqui e me foi dito pela Letícia do DEPAM que isso não é possível... Será possível solicitar uma Kombi junto ao departamento de transportes para retirar esse material no fórum central e trazer aqui no IV JEC? No aguardo de uma resposta. Atenciosamente. Edson Evangelista Júnior	Boa tarde Cristina. Gostaria de informar que está tudo resolvido. Já passei o fax solicitando a disponibilização do veículo e combinei com o Sr. Mauro no horário e data descritas no pedido. Aproveito a oportunidade para agradecer a eficiência e gentileza dispensadas pela DGDIN, e em especial nessa ocasião, à colega Cristina Camacho. É bom saber que temos uma equipe do nível da DGDIN que está sempre pronta a nos ajudar nos momentos de necessidade. Parabéns e mais uma vez obrigado pelo apoio. Atenciosamente. Edson Evangelista Júnior

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (22/05/2013)	2. Oi, Michele, estive em sua aula ontem e queria te dar os parabéns. Foi excelente mesmo. Espero que os servidores da Terceira Vice entendam da necessidade de se administrar, documentar, registrar, prevenir, corrigir e etc. de modo técnico. Bom saber que a DGDIN e o Tribunal contam com funcionários como você e a ESAJ com uma excelente instrutora. Carlos Mauro Brasil Cherubini Chefe de Gabinete da Terceira Vice-Presidência	Olá, Mauro, Em nome de toda equipe da DGDIN, agradeço o elogio e aproveito para parabenizar a Michele pela dedicação e qualidade nas atividades que desempenha. Todo sucesso para você e sua Equipe! Beijos. Maria Deures Martins Ferreira
	Auditoria na 35VCIV/CP (29/04/2013)	3. Gostaria de registrar o excelente apoio prestado pela DGDIN a esta unidade, bem como os demais setores (DEAUD e DEMED), como sempre impecáveis em suas atuações. A manutenção de nossa certificação é o resultado do entrosamento entre nossas equipes. Muito obrigada em nome dos servidores da 35VCIV/CP. Rosângela Trancoso rosangelaat@tjri.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.

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em ID/Metas 06NUR (23 e 24/05/2013)	1. Como sempre os esclarecimentos e novos conhecimentos são muito importantes.	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. Explicações sempre válidas para auxiliar a gerência cartorária. Beatriz Maia e Maia	
		3. Muito útil a ferramenta para acompanhamento do acervo. Orientação dada com muita clareza e objetividade.	
		4. Informações esclarecedoras e bem explicadas. Olinda	
		5. O nosso encontro foi bastante esclarecedor, nos ajudou bastante. Agradecemos o apoio.	
		6. O treinamento atendeu ao objetivo.	
		7. Informações claras e concisas.	
		8. Atendeu as expectativas. Gostei do resumo. Rosemary	
		9. As explicações foram bem claras. Celso	
		10. Explicações esclarecedoras. Denise Andrade	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em ID/Metas 06NUR (23 e 24/05/2013)	11. Excelente apresentação e domínio do tema.	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. A ferramenta trazida será de grande utilidade à gestão cartorária, pois facilitará o acompanhamento dos indicadores. Vale destacar também a serenidade, simplicidade e cortesia da instrutora Maria Luiza. Nilton C. Almeida niltonc@tjri.jus.br	
		13. Curso excelente.(...)	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Capacitação em ID/Metas 06NUR (23 e 24/05/2013)	1. (...) Porém, enquanto os juízes não forem integrados ao SIGA, a maior parte dos indicadores não será alterada.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê o engajamento gradual e progressivo dos 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	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	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.