

	CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN			 <u>Pendentes (meses anteriores)</u>
				 <u>Mês de Referência</u>
Elaborado por: RAS	Aprovado por: Diretor-Geral	Período: 01/03/2013 a 31/03/2013	Página: 1/10	

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 59 formulários (8 + 51NUR)	Elogios – 49 (8 + 41NUR)	Sugestões – 13 (0 + 13NUR)	Reclamações – 1 (0 + 1NUR)
---	---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

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	Ouvidoria Geral (06/03/2013)	1. (...) Aproveito para agradecer o empenho e a ajuda de vocês na elaboração das RAD-OUVID-002 e OUVID-003. Muito obrigada. Cleide Tosta Alvadia	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Apoio ao DGLOG/ DECME (12/03/2013)	2. Gostaria de agradecer e elogiar a presteza e cordialidade que a servidora Lilian Rocha sempre atende às demandas do DECME. O Tribunal de Justiça precisa de servidores comprometidos, envolvidos e competentes como a Lilian. Parabéns à DGDIN por ter em seu quadro de servidores uma pessoa desse gabarito e competência!!! O TJ só ganha com isso. Fernanda C. Ottero Gobetti fernandacunha@tjrj.jus.br	
	Apoio do GBDIN (14/03/2013)	3. OK!!! Muito obrigada. A eficiência de vocês é diga de muitos elogios. Parabéns pelo trabalho que desenvolvem, ele é muito importante para o jurisdicionado, como também para nós servidores. Att Sabrina Alves	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio ao DGLOG/ DECME (20/03/2013)	4. Agradeço a servidora da DGDIN Lilian Carla de Mello Rocha pelo comprometimento, profissionalismo e a excelente qualidade das orientações dadas a este DECME em seu processo de manutenção da certificação a que este departamento está submetido. Aproveito a oportunidade para elogiá-la por todo o seu profundo conhecimento sobre a matéria. Luiz Claudio A. de Azevedo 5. Recebemos apoio da servidora Lilian da DGDIN relativo à emissão de RACAP e temos o dever de registrar o brilhantismo e competência que nos foi dedicado. Excelente servidora, com potencial indiscutível para disseminar o desenvolvimento institucional. Mario Alexandre marioafc@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.
	Apoio do DEDOC/ SECRA (21/03/2013)	6. Flavia, Eu que agradeço todo apoio de vocês. Abraço. Valéria Ferreira	
	Apoio à 2VP (25/03/2013)	7. Agradeço sempre o apoio recebido da DGDIN. Roseli A. Silva rasilva@tjrj.jus.br	
	Outros (15/03/2013)	8. Olá, Quero de coração agradecer pelas horas agradáveis e de grande valia que obtive em suas aulas. Parabéns !!!! Vc é uma pessoa de grande carisma e super comunicativa. Bjs. Raquel	Querida Raquel, Bom Dia! Como é bom começar a semana “ouvindo” isso... Obrigada! Mas é como falei ao final do nosso encontro: o mérito da produtividade e do prazer da capacitação foi de todos nós! Agradeço, uma vez mais, a participação e parceria... Um grande abraço e uma excelente semana! Siléa Macieira

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião de capacitação de gestores 04NUR (11/03/2013)	1. Encontro produtivo e esclarecedor.	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. Bom encontro. Algumas boas notícias (fim da PSU e do controle de produtos não conformes).	
		3. Excelente explanação da Siléa e da diretora da DGDIN.	
		4. O encontro foi proveitoso, esclarecedor. Serviu para aproximar a DGDIN e explicar as novas facilidades nos procedimentos.	
		5. Elogios à servidora Siléa que, com muita clareza, sabedoria, domínio na fala, consegue conduzir todas as reuniões da melhor forma possível.	
		6. Verifico que a DGDIN se encontra ainda mais próxima dos servidores. Ciente de nossas dificuldades. (...)	
		7. A equipe da DGDIN é sempre dinâmica e objetiva no recado a ser dado, apesar de o problema real ser a perda de servidores da Baixada para a Capital, gabinetes, outros concursos etc.	
		8. Gostaria de elogiar a equipe da DGDIN pelo empenho e comprometimento pelas metas do PJERJ.	
		9. Desejo só agradecer o empenho da equipe. Quem sabe um dia conseguiremos chegar lá!	
		10. Produtivo.	
		11. A palestrante sempre usa linguagem clara e precisa.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião de capacitação de gestores 04NUR (11/03/2013)	12. Conteúdo transmitido com clareza e boa administração do tempo.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		13. Boa explanação quanto à padronização do serviço.	
		14. Elaboração de RAD sintéticas.	
		15. Uma boa palestra. Marcos mbguimaraes@tjrj.ius.br	
		16. Boa explanação do assunto. (...)	
		17. Se a intenção do TJ é diminuir o hiato entre a realidade e o sonho de uma empresa eficiente, ajudando, qualificando de verdade todos os funcionários, aprovo e parabenizo. As ideias foram perfeitamente colocadas pelas palestrantes.	
	Apresentação do SIGA Planejado 11NUR Cabo Frio (12/03/2013)	18. Bem vindo SIGA Planejado! Estamos dispostos à capacitação sempre, eis que os benefícios são sempre visíveis a todos.	
		19. Em um primeiro momento de conhecimento sobre o assunto – SIGA – achei muito proveitoso e com a proposta de melhoria do ambiente e tarefas do trabalho. Sendo o assunto novo e inovador, a esperança se eleva e se alegra para soluções para problemas no ambiente de trabalho. Maria Luiza luizamartins@tjrj.ius.br	
		20. Como sempre, a exposição foi feita de forma clara e objetiva.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação do SIGA Planejado 11NUR Cabo Frio (12/03/2013)	21. Muito bom. Siléa é ótima “vendedora”. Maria Elisa	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		22. Útil para dar continuidade às melhorias ora alcançadas.	
		23. Motivante. Esperamos realizar tudo o que for indicado para ver um melhor desenvolvimento do trabalho. Daniela Bon danielabb@tjrj.ius.br	
		24. Como sempre, Siléa nos motiva a cada vez mais buscar a melhoria, visto que a motivação é a base de qualquer trabalho.	
		25. A Siléa deixa sempre um gosto de quero mais. A companhia e a motivação dela, mesmo sem condições físicas de saúde, são uma grande demonstração de que podemos fazer mais com menos. Parabéns sempre. Girlane	
		26. Há clareza na apresentação e preocupação com o entendimento. Foi ótima a exposição.	
		27. Iniciar outro nível revisando o nível anterior é muito importante, mantendo sempre o aprendizado acumulado. Paulino Portela	
		28. Gostaria de elogiar a objetividade da exposição e destacar a importância dos temas até como forma de motivar o dia a dia nas serventias, quanto à implementação do SIGA.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação do SIGA Planejado 11NUR (12/03/2013)	29. O encontro foi muito objetivo, claro.(...)	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		30. Tem sido de grande valia e com certeza em breve atingiremos a meta e alcançaremos o alvo.	
	Apresentação das atividades para 2013 02NUR (15/03/2013)	31. Elogios aos facilitadores do SIGA e aos colegas da DGDIN.	
	Apresentação do SIGA Planejado 03NUR (15/03/2013)	32. Extremamente importantes e pertinentes os assuntos abordados, com certeza necessários para o aprimoramento da qualidade da prestação jurisdicional. Márcio Olmo Cardoso marcioolmo@tjrj.jus.br	
		33. Gostaria de parabenizar a instrutora Siléa pelo seu trabalho e brilhante exposição sobre o planejamento sobre o SIGA. Amélio Fernandes	
		34. O encontro foi muito bom, pois resgatou e arrematou o SIGA básico, trazendo um panorama do que enfrentaremos neste ano.	
		35. Pleno conhecimento de causa. Metas e objetivos bem definidos. A investidura e a aplicabilidade será de sucesso! Sol solimarp@ig.com.br	
		36. Excelente palestrante. Deu o recado com eficiência e criou expectativa para implantação da fase planejada do SIGA em nosso NUR. Julio Cesar	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação do SIGA Planejado 03NUR (15/03/2013)	37. A palestra é sempre importante, é a inicialização do novo processo e é muito válido para continuarmos o trabalho que vem sendo desenvolvido.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		38. Reunião muito válida. Temos que melhorar muito.	
		39. A implantação do SIGA veio ao encontro da necessidade de melhoria da prestação jurisdicional. Bem clara a apresentação dos programas de implantação.	
		40. Gostaria, mais uma vez, de ressaltar a importância do SIGA na minha serventia, melhoria no ambiente de trabalho, união da equipe, reconhecimento dos usuários. Só tenho a agradecer e dizer que neste ano continuaremos a nos dedicar inteiramente a este projeto. Fernanda Reis	
		41. Foi muito bem explanada pela orientadora a nova fase de implementação do SIGA.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Reunião de capacitação de gestores 04NUR (11/03/2013)	1. (...) Gostaria, se possível, que falasse por nós quanto à necessidade de servidores e estagiários.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será encaminhada à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas.
		2. Como todas as unidades não contam com sua lotação ideal, sugiro que mais uma vez seja levada ao todo poderoso esta carência funcional. Alexandre	
		3. (...) Sugiro que o SIGA foque atividade específica da serventia equalizando ponto a ponto até poder chegar à totalidade das atividades cartorárias.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que essa é a ideia do processo de implementação do SIGA, que ocorre de forma gradual e progressiva. A reunião de hoje teve como objeto a apresentação das atividades 2013 onde visitas às unidades estão planejadas.
		4. Poderiam preparar apostilas ou outro material de apoio para tornar mais eficiente o curso.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que a reunião desta data não foi exatamente um curso, mas sim a apresentação do cronograma de atividades 2013 (distribuído) aos participantes. Daí não se ter cogitado a veiculação de apostilas.
	Apresentação do SIGA Planejado 11NUR (12/03/2013)	5. (...)Que venham cursos de informática, como trabalhar em plantões...	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada à ESAJ.
	Apresentação das atividades para 2013 02NUR (15/03/2013)	6. Gostaria de ressaltar a necessidade de gratificação efetiva do servidor, através de cursos mais adequados à realidade, principalmente utilizando a adequação emocional para incrementar a motivação.	
		7. Reduzir os formulários da DGPES. Número de formulários excessivos. Creuza Cantelmo	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apresentação do SIGA Planejado 03NUR (15/03/2013)	8. Adequar o número de funcionários com o acervo, mesmo que temporariamente.	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas.
		9. Para que o SIGA funcione, necessária se faz a resolução do problema do nº de funcionários nas serventias mais asseveradas. Não é possível que o JIJI de Teresópolis, com 800 processos em andamento, e o JEC, com 17.000 processos, tenham o mesmo nº de funcionários??? Ora não é possível, pois o SIGA depende deste para funcionar o contexto. Fica a sugestão.	
		10. Para termos uma boa qualidade do serviço, temos que ter uma equipe adequada, compatível com o número de feitos e cursos compatíveis.	
		11. Mais funcionários para as Varas Cíveis. Melhora no sistema de informática, com maior celeridade na comunicação. Seja bem vinda à nova fase do SIGA. Luiz da Silveira Varella	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas e à Diretoria Geral de Tecnologia da Informação.
		12. Mais reuniões, na comarca de origem, com mais alternativas de ação objetiva nos cartórios, a partir das situações problema observadas.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê a implementação do SIGA de forma gradual e progressiva, também por visitas e reuniões "in loco". Entretanto, a apresentação das atividades 2013 foi realizada com todo o grupo no objetivo de promover a integração das equipes e o intercâmbio de informações.
		13. (...) Convocação com mais antecedência.	A DGDIN lamenta o exíguo prazo de 48h para convocação para a reunião e informa, entretanto, que a data da reunião precisou atender à agenda da MM Juíza Dirigente do NUR, em razão de compromissos com a Presidência do TJERJ. Zelaremos para que, na medida do possível, tal situação não volte a ocorrer.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Apresentação do SIGA Planejado 03NUR (15/03/2013)	1. Duas reuniões no mesmo dia, devendo retornar ao trabalho em locais (regiões) diferentes é muito cansativo e não produtivo. (...)	A DGDIN lamenta o fato de, no mesmo dia, alguns servidores receberem capacitação de custas pela manhã, esclarecendo que a data da reunião precisou atender à agenda da MM Juíza Dirigente do NUR, em razão de compromissos com a Presidência do TJERJ. Zclaremos para que, na medida do possível, tal situação não volte a ocorrer.

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.