



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/11/2013 a 29/11/2013

Página:
1/7

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 44 formulários (4 + 40 NUR)

Elogios – 43 (4 + 39NUR)

Sugestões – 7 (7NUR)

Reclamações – 0

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	Organizando o Ambiente de Trabalho 07 NUR Vassouras (08/11/13)	O curso foi extremamente proveitoso e útil. A apresentação didática e objetiva facilita a assimilação para posterior utilização do conteúdo de forma prática, nas serventias.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Otimo curso, excelente iniciativa. Muitas vezes nos sentimos perdidos em meio a tantas cobranças e objetivos a serem alcançados, porém, esclarecimentos, ideias e orientação como as que foram passadas, trazem esperança e força para prosseguirmos. Espero que a oportunidade se repita	
		A instrutora demonstrou total domínio do assunto expondo o tema de forma clara e objetiva, sendo de grande valia para o aprimoramento dos gestores.	
		Excelente curso. Instrutora super capacitada e com didática. Foram passadas orientações práticas, objetivas e necessárias para um bom desenvolvimento da unidade organizacional... Obrigada pelas informações! Vai ser de muita utilidade.	
		Quero externar que a instrutora Silea Macieira soube transmitir de forma clara os objetivos dos cursos ministrados, com clareza e com firmeza. Marco Antonio	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Organizando o Ambiente de Trabalho 07 NUR Vassouras (08/11/13)	<p>Silea é maravilhosa. Domina completamente todo o assunto. Tem a magia de dominar a atenção de todos. Ela é um espetáculo! Excelente instrutora e tem uma didática perfeita.</p> <p>Adolfo Leoni</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>O curso foi excelente! A Silea é extremamente simpática, comunicativa e competente. Foi feliz e esperançoso de saber que nas Diretorias tem servidores capacitados e com boa noção da realidade dos Fóruns (principalmente do interior)</p> <p>Luiz André P. de Souza – luizsouza@tjrj.jus.br</p>	
		<p>Curso muito objetivo onde foi possível compreender os principais pontos e as consequências de um bom ambiente de trabalho. Deveria ser obrigatório a todos os serventuários.</p> <p>Luis Guilherme – tuote@ig.com.br</p>	
		<p>Curso de grande grau de aproveitamento no dia a dia de trabalho. Muitos elogios a capacidade da agente de capacitação.</p> <p>Huberto José Evarienio – distribmen@tjrj.jus.br</p>	
		<p>Muito bom o trabalho realizado.</p>	
		<p>Muita segurança; muita capacitação; excelente presença; domínio da classe; ótima dinâmica; figura marcante; pessoa elegante; confiança que sabe transmitir. Parabéns.</p> <p>Basileu</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Organizando o Ambiente de Trabalho 07 NUR Vassouras (08/11/13)	Foi extremamente proveitosa a palestra, utilizando um material didático perfeito, mostrando o que podíamos fazer para melhorarmos nosso ambiente de trabalho, facilitando o exercício das nossas atribuições.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		... Excelente em todos os sentidos, pois foi muito bem exposta e nos dá uma direção muito grande da nossa condição de gestores em nossas unidades organizacionais. A instrutora é muito dinâmica e muito competente, mostrando ser uma excelente profissional.	
	Apresentação e análise dos resultados de Auditoria – balanço atividades 2013 03 NUR (14/11/13)	Excelente	
		Parabéns ao trabalho junto às serventias na implementação do SIGA e seu desenvolvimento realizado pela Sra. Silea Macieira e equipe do 3ºNUR Deane da Silva Schmidt – deaness@tjrj.jus.br	
		Silea - show em conhecimento, ética, dinâmica respeito, solidariedade, prática, sabedoria na aplicabilidade do curso e acima de tudo gosta do que faz. Parabéns	
		Auditoria - a auditora altamente profissional visualizou de pronto o pouco conhecimento da chefe da serventia e a partir disso traçou o seu entendimento, qual seja ...negativo	
		Parabéns a DGDIN pela excelente apresentação de cada tema, em cada reunião. Bem como a orientação dada em cada seguimento, juntamente pelos facilitadores.	
		Temos a agradecer. O SIGA nos ajudou a organizar a serventia e a juntar os esforços de toda a equipe. Agradecemos, principalmente a Fernanda, pois sem a sua ajuda não conseguiríamos iniciar o projeto do SIGA. Agradecemos também a Silea pelo seu comprometimento.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação e análise dos resultados de Auditoria – balanço atividades 2013 03 NUR (14/11/13)	<p>Gostei do resultado alcançado porque senti que não me empenhei como deveria. Pretendo me empenhar mais no próximo nível.</p> <p>Elaine</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>Agradecemos o carinho com que nos ajudam a vencer as etapas do SIGA que muito nos auxiliou na organização da Vara.</p>	
		<p>O SIGA 2013 foi muito gratificante para mim e eu só tenho a agradecer a você Silea e ao NUR pelo apoio e pala confiança em mim depositada. Se Deus permitir, estemos juntas em 2014, procurando a cada dia melhorar o nosso trabalho.</p> <p>Fernanda Reis C. Mattos – tri01vara@tjrj.jus.br</p>	
		<p>É com verdadeira satisfação que encerramos o módulo planejado, pois é visível o desenvolvimento da nossa serventia na busca pela satisfação dos usuários do TJRJ</p> <p>Alessandro</p>	
	<p>O resultado do desempenho do 3º NUR foi muito bom! Os treinamentos para a auditoria foram fundamentais para a avaliação: aspecto teórico e prático. Precisamos avançar sem se descuidar com os conceitos já alcançados (Básico e Planejado). Obrigado Silea. Deus te abençoe! Parabéns pelo seu trabalho!</p> <p>Amélia Fernandes</p>		
18ª C. Cível	<p>Quero agradecer a oportunidade que a DGDIN me proporcionou em atuar como observadora da auditoria realizada no local supra, pois foi de grande valia para a continuidade do meu aprendizado como auditor do SIGA, sendo muito bem recebida.</p> <p>Elane Capres</p>		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	16ª VCRI (13/11/13)	<p>Queria parabenizar a DGDIN pelo ótimo trabalho e presteza com qual atende as unidades certificadas e o apoio total que ela fornece.</p> <p>Luiz Gustavo Santos</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>
	DEDEP (18/11/2013)	<p>A polidez e a cortesia da equipe da DGDIN no tratamento dos auditores em treinamento é excelente.</p> <p>José Euclides Correa – josecorrea@tjrj.jus.br</p>	
	Organizando o Ambiente de Trabalho 03 NUR (25/11/13)	Excelente exposição. Propostas viáveis para melhorar.	
		Excelentes os esclarecimento para o dia a dia do trabalho. Grata.	
		Excelente apresentação. Instrutora com propriedade. Momento bom! (mudança de Fórum). Exposição excelente.	
		O curso foi válido no sentido em que precisamos olhar também para nós mesmos, para sempre tentar melhorar. Ver as coisas pelo lado positivo, não só criticar. Correr atrás, reclamar aos órgãos competentes para consertar o que está errado. Não acomodar.	
		Momento propício; sugestões válidas e aplicáveis.	
		Achei o curso e a professora sensacionais. Bem curto, mas eficiente. Aplausos!	
		O curso veio em momento propício. É necessário que todos passem por esse curso. A professora é excelente, mantenham!	
		Acho que os conceitos passados servem totalmente de roteiro para melhorar os nossos ambientes. O curso foi totalmente válido. O filme deve sempre ser rodado para não esquecermos.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Organizando o Ambiente de Trabalho 03 NUR (25/11/13)	Momento oportuno para avaliação do presente. Boa troca e oportuna interação com diferentes UO. Exercícios e reflexões pertinentes.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Ainda que tenha me inscrito no curso pensando exclusivamente no horário que precisava completar de cursos, foi uma surpresa muito boa o curso. Há muito tempo não fazia um curso institucional que me fosse tão útil.	
		Foi bom. Válido. Sempre agrega e é possível colocar em prática alguma coisa.	
		Bom curso, instrutora com ótima capacidade didática, bom aproveitamento.	
		Ótima condução do curso. Excelente aproveitamento. Aproveitamento para aplicação imediata no ambiente de trabalho.	
		O curso foi excelente e trouxe diversas oportunidades de reflexão. Alguns hábitos ruins que não notamos, puderam vir à tona e assim podemos resolvê-los.	
		Como sempre, super válido e possível. Basta que queiramos ser a mudança que queremos ver no mundo. Acreditando que é no micro que começa a transformação do macro.	
	O momento do curso foi adequado, contudo, muito do que ministrado não pode ser adequado a realidade porque a estrutura física de alguns ambientes do novo Fórum não permite.		
1ª VP (14/11/13)	<p>Elogio a toda equipe da DGDIN, em especial ao DEAUD, pelo apoio na formação de auditories.</p> <p>Eliandro Freire – eliandrofreire@tjrj.jus.br</p>		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apresentação e análise dos resultados de Auditoria – balanço atividades 2013 03 NUR (14/11/13)	Intermediador/Facilitador do Siga deve agir com mais antecedência na orientação as varas, em razão do grande número de trarefas a serem realizadas pelos serventuários...	<p>A DGDIN esclarece que, multiplicando os conhecimentos passados por esta diretoria, a atuação dos Facilitadores do SIGA nos NUR, durante o ano de 2013, foi de apoio, orientação e esclarecimentos, os quais foram prestados de forma gradual e progressiva, em colaboração e auxílio ao desenvolvimento do sistema de gestão da unidade.</p> <p>As visitas realizadas próximas ao período de auditorias são para “lembretes” e “verificações” finais de tudo aquilo que já deveria estar implementado e atuante na serventia.</p> <p>A manutenção da organização em dia evita os atropelos de última hora pois, de fato, as atividades desenvolvidas pela equipe cartorária são inúmeras.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		<p>Que a auditoria que se realiza junto a UO se informe mais profundamente sobre o trabalho e qualidade do processamento, relacionamentos interpessoais e interesse dos funcionários quanto ao trabalho.</p> <p>Deane da Silva Schmialt – deaness@tjrj.jus.br</p>	<p>As auditorias de gestão são realizadas de acordo com critérios definidos, que sempre devem ser do conhecimento do auditado.</p> <p>No caso de unidades certificadas, o documento de base para o estabelecimento dos critérios é a norma de gestão NBR ISO 9001:2008.</p> <p>Nas unidades com SIGA implementado nos níveis básico, planejado e gerenciado, o documento básico para a definição dos critérios é a RAD-PJERJ-012 (IMPLEMENTAR O SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO NAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO DO PJERJ).</p> <p>Obter informações, as quais denominamos evidências, sobre o trabalho realizado e a qualidade do processamento constitui a atividade central do auditor nas unidades jurisdicionais.</p> <p>De acordo com os requisitos definidos, tanto para unidades certificadas quanto para aquelas com SIGA implementado, as auditorias se preocupam também com questões relacionadas à comunicação interna, ao ambiente de trabalho e ao comprometimento de gestores e da equipe.</p> <p>Os auditores do Quadro de Auditores Internos do PJERJ passam por um longo período de treinamento, descrito na RAD-PJERJ-005 (AUDITORIAS DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO), que os prepara para conduzir auditorias, colhendo evidências objetivas de cumprimento dos critérios estabelecidos para cada tipo de auditoria que realizam.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Organizando o Ambiente de Trabalho 07 NUR Vassouras (08/11/13)	Este curso deveria ser estendido para todos os servidores do NUR. Além de informação, é uma forma de educação para todos nós de como conviver em um espaço público de forma harmoniosa, educada e cordial.	A DGDIN esclarece que é objetivo do SIGA alcançar o maior número (possível) de servidores, sendo certo que novas turmas sempre poderão ser propostas para ampliação das capacitações.
		O curso deveria ser ministrado para toda a equipe da serventia.	
		... sugiro que a mesma retorne para passar também aos meus colegas da unidade. Marco Antonio	
		Sugiro que seja trabalhado com todos os integrantes do cartório para unificar o entendimento.	
		... sugiro que esta palestra seja ministrada também para o restante das equipes cartorárias e para os novos serventuários quando forem convocados.	