



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)
 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/10/2013 a 31/10/2013

Página:
1/10

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 76 formulários (26 + 50NUR)

Elogios – 74 (28 + 46NUR)

Sugestões – 14 (1 + 13NUR)

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 | Auditoria na 1VP/DECIV | 1. Cristina, muito atenciosa, ajudou-me em todos os meus questionamentos. Gostei muito!!! Erika Oliveira | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. |
| | Prática de Auditoria Interna | 2. A experiência de participar da auditoria como observador, principalmente, diante da qualidade e generosidade dos auditores Arthur e Francisco. Parabéns a DGDIN pelo programa. Fernando Minelli | |
| | Apoio à 35VCIV/CP | 3. Como sempre, a parceria com a DGDIN é extraordinária. Tenho recebido apoio constante da DGDIN. Nos últimos dias, o André tem tido papel muito importante aqui na 35ª Vara Cível. Adriano Lima | |
| | Apoio à 32VCRI/CP (25/09) | 4. Ótimo auxílio da DGDIN em especial do Rodrigo, não somente na auditoria, mas também durante todo o processo preparatório. | |
| | Apresentação do SIGA para a DGLOG (03/10) | 5. Uma aula dinâmica. | |
| 6. Aula esclarecedora e motivante. Parabéns! Susana Silvado | | | |
| 7. Parabéns ao Rodrigo pela clara exposição dos princípios do SIGA Fernando G. Malcher | | | |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|---|--|---|--|
| ELOGIO | Apoio ao DEDEP na organização do ambiente de trabalho (21/10/2013) | 8. Maravilhosa apresentação! Siléa sabe como passar o conhecimento e motivar os participantes. | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. |
| | | 9. Excelente comunicadora! | |
| | | 10. É fundamental para o trabalho. Excelente comunicação da instrutora. | |
| | | 11. Achei muito importante a capacitação. Ótimo conteúdo. | |
| | | 12. Super importante!!! Valeu muito a pena. Prático, direto e objetivo. Perfeitamente viável! Muito obrigada pela oportunidade. | |
| | | 13. Didática ótima. Domínio total do assunto. Siléa ministrou o curso "8S". Ronaldo Ponte | |
| | | 14. Adorei o treinamento. Claro e objetivo. Obrigada. Regina | |
| | | 15. Muito bom! | |
| | | 16. A aula foi muito útil a minha vida tanto profissional como cotidiana. Parabéns à instrutora Siléa. | |
| 17. Excelente apresentação. Dinâmica, objetiva. Contribui direta e pessoalmente para meu crescimento. | | | |
| 18. Prezada Siléa, (...) Aproveito para agradecer pela ministração do curso, pois é muito importante, não só para o que diz respeito ao trabalho, mas também para a vida. Você está de parabéns pela forma como nos ensinou. Obrigado, Atenciosamente, Assis Francisco de Oliveira | | | |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|--|---|--|--|
| ELOGIO | Organizando o Ambiente de Trabalho (23/10) | 19. Siléa, você é show!!! Parabéns pela sua humildade em mostrar suas fotos "over". Demonstra que qualquer um pode se motivar a melhorar e se profissionalizar...sempre!!! Beijinhos e obrigada. Sandra | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. |
| | | 20. Ótima aula! Dinâmica, objetiva e divertida! Parabéns! | |
| | | 21. Excelente trabalho de orientação e ambiente de trabalho. Dinâmico, eficaz e conscientizador. | |
| | | 22. Gostei muito da apresentação como um todo. O conteúdo é importante para o trabalho na medida que nos chama a atenção para o nosso posicionamento frente ao ambiente de trabalho. A palestrante é ótima e apresenta o tema de forma didática e dinâmica, prendendo a atenção do grupo. Cláudia Lúcia | |
| | | 23. Além de muito bem ministrada a aula, seu conteúdo é de total importância para o nosso dia a dia, dentro e fora do local de trabalho. | |
| | | 24. Muito bom curso. Prático, dinâmico, realista. Deveria haver mais treinamentos nessa linha, mantendo um padrão constante. | |
| | | 25. Curso excelente, proveitoso para nossa vida pessoal e profissional. Parabenizo a atuação da Siléa que faz com que as horas passem de forma agradável, passando as informações tão importantes de forma clara, objetiva e bem humorada. Muito bom! Parabéns! | |
| | | 26. Gostaria de parabenizar a monitora Siléa pela segurança, clareza, simpatia, domínio do conhecimento e presteza na ministração do curso. | |
| | Auditoria no DEGAR (25/10) | 27. Excelente seleção da equipe de auditoria. Zilvanete Maria | |
| Auditoria na 04VCIV/ Madureira (23/09) | 28. Bom suporte antes da auditoria e depois dela. (...) Inez Porto | | |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|-----------------|--|--|---|
| SUGESTÃO | Auditoria na 04VCIV/ Madureira (23/09) | 1. (...) Houve interferência da observadora durante a realização da auditoria. Solicito esclarecimentos sobre a postura do observador, se ele pode interferir ou opinar, influenciando na análise do auditor externo. Tal manifestação gerou um apontamento com abertura do RACAP 04/2013. Inez Porto | <p>Prezada Michele, boa noite!</p> <p>Muito obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião!</p> <p>Com relação à sua indagação acerca da postura do auditor em treinamento, presto os seguintes esclarecimentos:</p> <p>Os auditores nível I, como o caso dos participantes da auditoria realizada na sua unidade, são integrantes do quadro de auditores internos do PJERJ, ainda em desenvolvimento da capacitação, e acompanham auditorias como observadores.</p> <p>Na qualidade de observador, o auditor recebe orientações expressas para reportar-se ao auditado apenas quando orientado pelo auditor líder.</p> <p>As dúvidas devem ser tiradas após a auditoria e nas reuniões de equipe.</p> <p>É fundamental, para seu aprimoramento, que os observadores ouçam atentamente o auditado e o auditor líder sem interrupções desnecessárias.</p> <p>Assim, ressalto que emitir opiniões no decorrer da auditoria não é uma postura compatível com o papel desempenhado pelo auditor nível I.</p> <p>O DEAUD se compromete a realizar uma reunião de <i>feedback</i> com a auditora em questão com o fim de reforçar o objetivo do acompanhamento de auditorias e o comportamento esperado de um auditor na sua etapa de capacitação.</p> <p>Danielle Ribas</p> |

NUR

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|--|---|---|---|
| <p style="text-align: center;">ELOGIO</p> | <p>Organizando o Ambiente de Trabalho - Preparação para auditoria 12NUR (18/10)</p> | <p>1. Bate papo extremamente positivo. Parabéns. Valeu as dicas. Carlos A. S.</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. Foi proveitoso. Vários conceitos pré existentes e observei que posso melhorar como gestora e até pessoa. Obrigada pela oportunidade. Márcia</p> | |
| | | <p>3. Foi de extrema importância, já na 1ª aula senti a necessidade de melhorar a organização da serventia. Algido</p> | |
| | | <p>4. Na minha opinião o curso foi altamente produtivo, um dos melhores que fiz até hoje no Tribunal, sou serventuária há 21 anos. Valéria</p> | |
| | | <p>5. Este curso sempre aumenta e melhora nossa visão em relação ao trabalho e ao TJ. Cecília</p> | |
| | | <p>6. Curso esclarecedor e motivador, no que diz respeito as mudanças que podem ocorrer no ambiente de trabalho.</p> | |
| | | <p>7. Foi muito bom a exposição desta matéria à organização e para o bem estar no ambiente de trabalho. Olívia</p> | |
| | | <p>8. Pelo presente, aproveito a oportunidade para agradecer a qualidade da aula ministrada, na certeza que agregou conhecimento.</p> | |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|---------------|---|---|--|
| ELOGIO | Organizando o Ambiente de Trabalho - Preparação pra auditoria 12NUR (18/10) | 9. Já fiz esse curso outras vezes e é sempre muito válido. A Siléa conduziu o curso maravilhosamente como sempre. Cristina | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. |
| | | 10. Válido. | |
| | Apoio à Organização do Ambiente de Trabalho 13NUR (22/10) | 11. Muito bom, precisamos ter qualidade de curso como esse, nos ajuda a crescer profissionalmente e socialmente. Janaina Scarani | |
| | | 12. A instrutora Siléa Macieira tem o domínio da matéria, tem a simplicidade e a clareza de passar a informação.(...) Ana Lúcia - XVIIIJECRIM | |
| | | 13. O tema "Organizando o Ambiente de Trabalho" é de suma importância e a instrutora Siléa é excelente, além de muito objetiva. (...) Rita | |
| | | 14. A atuação da instrutora Siléa foi transmitida com segurança, clareza na comunicação, bem como com objetividade. Parabenizo pela instrução. Célia Rosa - 2ª Vara de Família | |
| | | 15. Gostaria de parabenizar a Siléa pela excelente e brilhante palestra pela qual tive a honra em poder assistir. | |
| | | 16. Muito bem elaborado o curso. Dando uma maior conscientização e exemplos a se seguir. José Marques | |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|--|---|--|--|
| ELOGIO | Apoio à Organização do Ambiente de Trabalho 13NUR (22/10) | 17. Boa aula. Aspecto positivo na concepção da serventia. | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. |
| | | 18. Bom nível de curso. (...) | |
| | | 19. Adorei a aula como foi passada. (...) | |
| | | 20. Muita clareza e segurança no conteúdo administrado, de grande importância para o desenvolvimento pessoal e profissional, levando a reflexão sobre seu dia a dia. Robson Cunha | |
| | | 21. O assunto tratado é bastante específico e reflexivo. A instrutora também contribui muito para o enriquecimento da aula e sucesso do objetivo. | |
| | | 22. Relevante importância. Instrutor seguro e motivador. (...) | |
| | | 23. Palestrante bem articulada, humorada e honesta. Rafael Henriques | |
| | Turma específica para Chefes de Serventia 02NUR (25/10) | 24. Disciplina muito bem administrada, transmitida a proposta da administração do TJ associada à realidade do dia a dia da instituição. Luiz Claudio | |
| | | 25 . Comunicação clara e precisa com total domínio do tema. Grande contribuição na otimização e organização dos espaços e ambientes do trabalho. | |
| | | 26.O curso foi muito proveitoso. A partir daqui tentaremos organizar melhor o nosso ambiente. | |
| 27. O curso foi muito bom, nos trouxe reflexões acerca do nosso ambiente de trabalho e a vontade de modificar aquilo que está em desacordo. Valeu mais do que atos executivos pessoais. Ana Maria | | | |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|---------------|---|---|--|
| ELOGIO | Apoio à Organização do Ambiente de Trabalho 13NUR (22/10) | 28 . Além de a matéria ser interessante, afinal afeta o dia a dia da serventia, a professora Siléa foi muito competente, captando a atenção de todos ao expor a matéria. Nelson | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. |
| | | 29. Curso com didática e exposição fantástica, que motiva o chefe de serventia em novos paradigmas de organização e gestão cartorária. | |
| | | 30. Trabalho em Vara de Família, portanto, sem o SIGA. Achei muito interessante e esclarecedor. Faz com que reflitamos de que realmente é possível implementar mudanças. | |
| | | 31. Pertinente, no momento, tendo em vista que na condição de substituta da Escrivã, trabalho de certa forma engessada. Algumas mudanças já foram feitas, mas o curso me mostrou tantos outros cantos. Parabéns!!!! E obrigada!!! | |
| | | 32. Considero a instrutora Siléa uma das maiores, firme em suas ações, muito clara em seu ensinamento. | |
| | Turma específica para Chefes de Serventia 02NUR (25/10) | 33. Gostei muito da aula de Siléa e do que ela nos transmitiu para uma organização do nosso ambiente de trabalho. Sandra Koldraz | |
| | | 34. Excelente exposição, postura relevante para os ouvintes, deixando claramente a possibilidade de mudar para que atinja, cada vez mais, melhores resultados na prestação dos serviços a que nos prestamos fazer. | |
| | | 35. Excelente instrutora, vou usar o que aprendi em minha serventia. | |
| | | 36. Parabéns! Ótimo curso. | |
| | | 37. Achei o curso dado com muita clareza e objetividade e pela primeira vez foi colocado um instrutor que fala a mesma língua que nós serventuários. | |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|----------------|---|--|--|
| ELOGIO | Turma específica para Chefes de Serventia 02NUR (25/10) | 38. Excelentes propostas. Wander | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. |
| | | 39. Gosto do jeito de explicar a matéria, com clareza e objetividade. Valter Barcelos | |
| | | 40. Curso espetacular! (...) | |
| | Apoio às Varas Cíveis em Organização do Ambiente Trabalho Niterói (31/10) | 41. Parabéns pela determinação e competência. | |
| | | 42. Gostei da explicação, foi direta. Valter Barcelos | |
| | | 43. A palestra foi muito boa. Sergio | |
| | | 44. Ótima instrutora. | |
| Outros (02/10) | 45. Excelente curso. Ideal, pois possibilita a efetividade da teoria nas práticas cartorárias. | | |
| | 46. Sirvo-me do presente para parabenizar V.Sa. pela promoção de forma merecida, já que você é a melhor palestrante do SIGA. Atenciosamente, Sergio Ricardo Rocha Coutinho - 5ª Vara Cível de São Gonçalo | Prezado Sérgio, Grata pelo atencioso parabéns e pelo elogio decorrente! Estamos JUNTOS! Siléa Macieira | |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|-----------------|---|---|--|
| SUGESTÃO | Apoio à Organização do Ambiente de Trabalho 13NUR (22/10) | 1. Sugiro termos estes cursos sempre que possível. Particularmente avalio o curso como necessário. Janaina Scarani | A DGDIN promoverá o máximo possível de encontros, o que certamente impulsiona e fomenta a melhoria da gestão enquanto promove a necessária reciclagem dos conceitos/informações. |
| | | 2. (...)Poderia ter mais tempo de aula. A experiência dela tem muito a acrescentar para o nosso dia-a-dia. Ana Lúcia - XVIIIJECRIM | |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|--|---|---|--|
| SUGESTÃO | Apoio à Organização do Ambiente de Trabalho 13NUR (22/10) | 3. (...) Só acho que poderia ser dado material com estes parâmetros a suprir nas nossas dúvidas. | A DGDIN informa que pela nova política da ESAJ o material não é impresso. No momento da apresentação, é disponibilizado o material para aqueles que tenham interesse em gravá-lo em <i>pen drive</i> . |
| | | 4. Entendo que o curso deva ser estendido a toda a equipe cartorária, afinal de contas o assunto é importantíssimo, o conteúdo é vasto, mas acredito ser muito mais difícil apenas uma pessoa passar adiante do que um agente treinado. | 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. |
| | | 5. Sugiro que o curso seja ministrado a todos os servidores. | |
| | | 6. (...) Sugiro a extensão a todos os servidores. Vanda Penco | |
| | | 7. (...) O curso/palestra poderia ser ministrado para todos os servidores, obrigatoriamente. | |
| | | 8. Os cursos que ministram sobre a qualidade no serviço devem contemplar todos os servidores do TJRJ, com turmas nas Regionais. Luciana Gaspar | |
| | | 9. Aplicar o curso para os demais funcionários. Bezaliel C. Flores | |
| | | 10. Que este curso seja levado a todos do cartório. Sandra Monta | |
| | | 11. Seria de muita utilidade se fosse exposto aos demais funcionários da serventia. | |
| | | 12.(...) Deveria ser dado para todos os servidores para maior conscientização. | |
| 13. (...) Sugiro que esse curso seja levado a todos os fóruns regionais. Sou da 1ª Vara de Bangu. Rita | | | |

| 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>Em resposta à sugestão, este ano as RAC's passaram de trimestrais para quadrimestrais, a PSU de semestral para anual, a RAD de PNC foi cancelada, pois seus processos de trabalho foram incorporados à RAD Gerir de cada unidade. Por fim, estão em fase de implementação a planilha de controle/ acompanhamento dos RACAP's tornando desnecessária a PCMR e a nova forma de registro das atividades do SIGA que passarão a ser consignados em meio eletrônico em pasta única, seguindo a tendência atual de virtualização.</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> <p>Em resposta à sugestão, o auditor foi convidado e atuou como Auditor Líder na Auditoria realizada em 12/04/2013.</p> |