

	CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN			 <u>Pendentes (meses anteriores)</u>
				 <u>Mês de Referência</u>
Elaborado por: RAS	Aprovado por: Diretor-Geral	Período: 01/07/2014 a 31/07/2014	Página: 1/11	

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS			
TOTAL – formulários - 71	Elogios – 71	Sugestões – 09	Reclamações – 05

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	01/07/14	Ontem tive o prazer de comparecer a palestra ministrada por você (Siléa) e, considerando o grau de excelência da mesma, não pude deixar passar sem registrar o meu elogio. Até a data de hoje, dentre as palestras ministradas, a sua foi a que mais se destacou em todos os sentidos, senão vejamos: -O conteúdo foi apresentado de forma clara e concisa, conseguindo com maestria transmitir os conceitos indispensáveis dentro do tempo que foi concedido; -A palestra foi realizada com didática, o roteiro apresentado no PowerPoint permitiu um perfeito acompanhamento do raciocínio do conteúdo, a linguagem foi adequada, os participantes ficaram envolvidos; -O sistema de videoconferência foi explorado com inteligência de forma a criar um envolvimento dos participantes mesmo a distância. Janete S. Pieroni – Chefe de Serventia – Matr. 01/14413	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	03 Nur- Visita às unidades para capacitação inicial das equipes no SIGA. 02/07/14	Excelente apresentação oral da instrutora; superando ausência de material audiovisual adequado e de nº suficiente...	
		Márcia Angélica – (24)9968-7421	
		Palestra importante para humanizar o servidor. Objetiva, pertinente pois para atingir o Siga necessário se faz passar pelo entrosamento dos colegas, atendimento ao público. Gostei muito! Carmen Lucia de O. Gomes – (24)2263-7734	
		Muito importante em nossa atuação profissional, garantindo um melhor desempenho e atendimento à sociedade.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	03 Nur- Visita às unidades para capacitação inicial das equipes no SIGA. Paraíba do Sul 02/07/14	O SIGA será muito importante no aumento da qualidade dos serviços e no atendimento aos jurisdicionados.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Acredito ser o projeto extremamente válido. Na medida em que o objetivo é tornar mais eficiente a prestação jurisdicional, com a valorização de nosso trabalho por consequência. Se houver comprometimento da equipe e liderança pelo chefe de serventia, acredito na facilidade de implementação do SIGA.	
		Para melhoria dos serviços prestados e padronização é muito eficiente o “perfil” adotado pelo TJRJ com o SIGA, o que facilitará a percepção da estrutura como um todo, principalmente pelo serventuário, que não exerce cargo de chefia de que cada “parte” é importante para que o todo funcione bem.	
		A apresentação do SIGA, faz parte do conteúdo que o Tribunal de Justiça quer instituir aos servidores. É na importância e real foco a dimensão da instituição e de seu comprometimento com a sociedade. Herbon Cardoso	
	3ª Vara Cível Madureira 03/07/14	O apoio da DGDIN é fundamental para as varas certificadas. Anilda Maia – 2583-3530	
	03 Nur – Visita à unidade para capacitação da equipe no SIGA. Sapucaia 03/07/14	Siléa foi uma excelente palestrante transmitindo o conteúdo de forma clara e objetiva. A respeito do SIGA, é uma implantação muito interessante e que fará render muito o andamento do poder judiciário.	
		A palestra trouxe grande conscientização a respeito da implementação do SIGA, assim como grande e valioso conteúdo para capacitação. Iasmim Jardim – (24) 98139-3279	
		Excelente palestra. Tem conteúdo, porém objetiva.	
		O tema abordado é de extrema importância e a palestrante o conduziu de forma objetiva e clara.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	1ª Vara Cível de Campo Grande 11/06/14	Agradeço ao apoio do servidor André por ocasião da auditoria interna realizada em 10/06/14. Com alto grau de conhecimento no novo sistema implantado. Na pasta compartilha principalmente esclarecendo alguns pontos quanto ao lançamento de dados, e inclusive em relação ao DCP. José – 3470-9831 – cgr01vcjv@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.
	12 Nur - Capacitação de gestores das VFAM. Méier. 11/07/14	O curso foi ótimo, como sempre, claro esclarecedor e extrema importância, para o uso nas nossas atividades.	
		Muita clareza na comunicação, pontualidade, pessoa que demonstra muito conhecimento do que passa e é bastante acessível.	
		Coordenadora Siléa é clara, didática e objetiva.	
	Esaj 15/07/14	Excelente a instrutora. O trabalho realizado trouxe uma enorme contribuição para o meu dia a dia cartorário. Isabel Cabral.	
	1º VP – Deciv 15/07/14	Agradecer todo apoio da equipe DGDIN, em especial à Patrícia, Joandyr e Michele. Estão todos de parabéns. Em tempo, agradecer ao DEAUD pelo apoio e compreensão em adiar a unidade para da mais oportuna. Lílian Rocha – 3133-6533 – lilianmello@tjrj.jus.br	
	01 Nur – Capacitação nos conceitos de organização do ambiente de trabalho. 16/07/14	Ótimo trabalho com a exposição do antes e depois das varas organizadas. Mantém o aluno ligado e atento a tudo que ela fala e transmite. Muito boa. Excelente na arte de transmitir o que pra muitos parece o impossível. Luiz Antônio.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	01 Nur – Capacitação nos conceitos de organização do ambiente de trabalho. 16/07/14	Ótima aula, mostrou a realidade do TJ e possibilidades reais de melhora. sandrals@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.
		O importante é montar equipes para organizar algumas serventias. A aula foi ótima. Professora espetacular. Nota 10.	
		Excelente curso!! Instrutora realista e motivadora! Álvaro Marcelo – 3661-3227	
		Eu gostei muito destas aulas, e principalmente o que a Siléa me passou. “Uma boa pessoa”. Roberto V. Duarte – 99857-1128	
		Gostei muito das aulas, e achei a matéria importante e fundamental para a organização e funcionamento da serventia. Continuo entendendo que temos atitudes para obtermos excelente resultados. Fábio M.	
		Achei maravilhoso, a Siléa com um astral altíssimo vou levar para minha vida pessoal também a mensagem deste curto período. Maria Aparecida – 99852-5007	
		Professora dinâmica, ótima. Contextualiza a matéria com a realidade cartorária	
		A instrutora Siléa Macieira contribuiu para otimizar meus conhecimentos sobre organização, a qual já venho realizando. As aulas foram realmente proveitosas. Paulo Roberto – 3133-2992	
		Que bom que temos alguém com mente aberta, pé no chão e sinceridade. Francisco Carvalho.	
		Professora com excelente didática. Ótima aula.	
		Achei a aula excelente. Dinâmica, a professora passa com muita propriedade o conteúdo a que foi apresentado. Siléa está de parabéns!!	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	01 Nur – Capacitação nos conceitos de organização do ambiente de trabalho. 16/07/14	A instrutora demonstra domínio no conteúdo e criatividade na exposição, conseguindo motivar a turma para reflexão sobre a importância de organizar o ambiente de trabalho...	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Muito interessante à matéria e a maneira como nos foi passado, digo transmitido. A Siléa realmente é bem clara e prática	
		Excelente a explanação da instrutora. A ideia é ótima esperamos que com a readequação das Varas Cíveis possamos utilizar tudo o que foi passado nas aulas. Atualmente o espaço físico das Varas é pequeno inadequado e o erro perdura por anos a fim. Grata	
		Excelente exposição. Lançou muitas ideias e sugestões para mudanças dentro dos princípios de gestão. Dentro do principio da correria acabamos relaxando pontos importantes como utilização, limpeza, padronização. Fundamental o toque para mudanças. Rosângela Aquino – 3133-2427	
		Gostei da aula. O melhor foi dito do curso. Aprendi dicas para usar na serventia, dicas úteis e necessárias. Adorei a professora e o modo de dar aula.	
		Excelente apresentação do conteúdo. Todos os servidores deveriam fazer este curso.	
		... Aproveito a ocasião para dizer que a instrutora tem muitas qualidades e merece um breve elogio pelas suas aulas e desprendimento. Edson Trindade – edsontpj@terra.com.br	
		De grande valia o ministrado. Utilizarei com certeza o que foi ensinado. Parabéns!! Renato Rodrigues – 3338-2071	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	DESEP 18/07/14	O planejamento, programação, agendamento e execução da auditoria foram perfeitos! Tudo transcorrem de maneira impecável! Parabéns ao DEAUD!	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	DESEP 22/07/14	Fiquei bastante impressionada com toda a estrutura para a realização da auditoria. É de salientar o acompanhamento da DGDIN durante toda a auditoria. Todas as dúvidas foram sanadas. Ressalto o empenho do pessoal da DGDIN (Ana e Walter), que de forma incansável, mostraram efetivo comprometimento e conhecimento de todos os processos. Monica Gusmão – 3133-3797 – nmonicas@tjrj.gov.br	
	DGSEI/DESEP 22/07/14	Foi um imenso prazer participar como observador nesta auditoria, pude acompanhar de perto a clareza do trabalho dos auditores presentes. Ressalto que é de grande serventia este primeiro momento após a conclusão do curso, nos preparando para a parte prática da auditoria, uma vez que o curso nos dá a base teórica, sendo necessária esta parte na teoria. Ótimos são os auditores e acompanhantes da DGDIN. Katia - 3133-7405/7411 – digaq@tjrj.jus.br	
	16ª Vara Criminal 24/07/14	Presente e pronta para responder pelas dúvidas na sua área de atuação. Fernando Roriz – 3133-7186	
	12 NUR – Capacitação nos procedimentos de realização da PO. 25/07/14	Siléa traz informações excelentes para o bom funcionamento cartorário e irão proporcionar satisfação em trabalhos dessa maneira...	
		A palestra a cerca da pesquisa de opinião ministrada por Siléa, que abordou também metas e indicadores como sempre com muita objetividade e eficiência, compromete a todos tentar fazer o melhor continuamente, embora com dificuldades tamanhas no que pertine a pouquíssimo pessoal, para que façamos um trabalho de bom padrão. O que se fará é o possível dentro da nossa realidade flagrantemente frágil.	
		A proposta do SIGA é notável e encorajador, mas diante da realidade da maioria das serventias que se encontram com a sua lotação de pessoal comprometida devido não haver mais funcionários suficientes para darem um regular atendimento a demanda crescente de processos. Preocupa-me não haver pleno êxito na efetivação da tutela jurisdicional prestado a nossa querida e necessitada população.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	12 NUR – Capacitação nos procedimentos de realização da PO. 25/07/14	O desempenho da oradora foi excelente, evidenciando conhecimento sobre o SIGA e seus objetivos. A humildade e a coragem da oradora em reconhecer uma verdadeira as dificuldades apontadas pela assistência... Dalton da Silva Lopes – 3452-9552	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		O curso foi bem implementado, o ambiente foi adequado ao desempenho da palestrante. E uma pena que o cenário atual do TJRJ não nos permite momentos da motivação.	
		As instruções foram passadas de forma clara e objetiva. Elas são tão importantes quanto os objetivos e resultados desejados.	
		Com relação a Siléa, como sempre impecável naquilo que se propõe a fazer.	
		Instrutora transmitiu o objetivo do encontro de forma clara e objetiva. Luanna Cunha – 3626-4746	
		...Quanto a instrutora, ela passa os conhecimentos com clareza.	
		Apesar de toda a dificuldade de implementar um sistema onde a motivação do funcionário é fundamental, diante das reclamações de falta de pessoal e condições estruturais dos cartórios a Siléa sempre consegue arrebanhar um grupo grande de seguidores. Parabéns.	
		Elogio a instrutora Siléa pela costumeira e usual capacidade de transmitir e motivar...	
		A palestrante é muito boa, dinâmica. A proposta do SIGA é excelente para a melhoria do serviço...	
		Os cursos são válidos para esclarecimentos e melhor atendimento. É importante observar a falta de funcionários.	
		O curso, ou melhor, a palestra expressa uma realidade visual...	
		Projeto bem elaborado, passado de maneira clara. Instrutora competente, direta e com linguagem de fácil compreensão.	
		Desempenho da professora: Bom. Proposta do SIGA: Bom...	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	12 NUR – Capacitação nos procedimentos de realização da PO. 25/07/14	Bom repasse de conhecimento.	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 aula.	
		O curso foi válido, assim como o siga em geral. Contudo, causa uma certa repulsa, face a realidade vivida no Tribunal. Notadamente, os privilégios exacerbados as magistratura frente aos servidores em geral. Que o SIGA venha para somar. Então mais uma forma de flagelo dos servidores.	
		A proposta dos cursos (e treinamentos) é válida...	
		Instrutora Siléa é excelente, o projeto do SIGA é um avanço e tem finalidade de resultado com qualidade e eficiência dos serviços, com foco no usuário, porém não há suporte necessário a nós gestores para implementação com resultados realmente positivo, em razão do quadro deficitário de servidor. Olivia Cardoso – 99822-6288	
		A palestrante desenvolveu o assunto com conhecimento do tema proposto.	
		O programa vem para ajudar. Entretanto, só quando a auditoria de agosto, saber-se o quanto das metas foi atingido. Assim, se houver a manutenção do programa, providências virão que o visibilizar. Excelente! José Carlos – 3626-4742	
		Gostaria de consignar elogio quanto à imensa capacidade de trabalho e empenho da servidora Siléa Macieira... Monique Teixeira – 3452-9546	
	DGSEI 30/07/14	O acompanhante da DGDIN ao longo da auditoria contribui para o bom andamento diminuindo dúvidas quanto aos documentos fornecidos pela DGDIN e outras questões quando necessário. Frank	
		Há que se ressaltar a presteza dos servidores da DGIN na prestação de suporte ao processo de aprendizado na formação. Como auditor, seja através do ponto envio do material de auditoria, seja nos esclarecimentos prestados acerca da rotina a ser desenvolvida, o que faz com que o acompanhamento à auditoria seja mais proveitoso. Emerson Coutinho – 3133-4303	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	13 VCIV-CP 28/07/14	A flexibilidade proporcionada pela DGDIN para a escolha da serventia mais adequada ao nível elementar de conhecimento deste observador conforme atendimento prestado pelo funcionário André bem como a orientação do funcionário Walter no esclarecimento das dúvidas surgidas antes e após a própria auditoria. Julio Carlos Silva – 3133-4633	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
SUGESTÃO	03 Nur- Visita às unidades para capacitação inicial das equipes no SIGA 02/07/14	Contato mais frequente com a instrutora visando manter o estímulo para implantar o sistema. Márcia Angélica – (24)9968-7421	É objetivo do SIGA e, conseqüentemente, missão da DGDIN, integrar conceitos e orientações da qualidade, realizando periodicamente reuniões com a Administração Superior e servidores.
	1 Nur – Capacitação nos conceitos de organização do ambiente de trabalho. 16/07/14	...Sugiro o curso poder ser dado em separado por diferentes NUR do TJ. Que este módulo seja maior; ou seja; tenha uma carga horária maior que a atual devido a sua qualidade e importância ao desempenho do chefe de serventia... Edson Trindade – edsontpj@terra.com.br	A ideia é as vezes juntar os NUR para a troca de experiência, mas nada impede que as aulas sejam dadas nos diferentes NUR como já ocorre.
	16ª Vara Criminal 24/07/14	Tenho a impressão de que seria positiva uma experiência profissional prévia no trabalho auditado a fim de que os detalhes não passem despercebidos. Porque certas nuances somente a intimidade da rotina propiciam. Simone – 96919-3377	O projeto de implementação do SIGA prevê a capacitação gradual e progressiva de todos os membros das equipes cartorárias e sempre haverá MAIS cursos e palestras. A apreensão do conhecimento é contínua! A DGDIN agradece a participação em nossa pesquisa de opinião e esclarece que a Diretora do DEAUD entrou em contato por telefone com a Sra. Simone para transmitir, a auditora observadora, os conhecimentos e atributos necessários ao desempenho da função de auditor.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	12 NUR – Capacitação nos procedimentos de realização da PO. 25/07/14	...É preciso que o tribunal nos forneça funcionários para que possamos atingir as metas que temos interesses pelo bem estar de todos, pois caso não seja possível teremos problemas de saúde, o que não desejamos nem a direção, nem a presidência, nem aos usuários. PAZ!!	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que a Administração do PJERJ reconhece a carência de pessoal e vem gradativamente implementando ações dentro dos limites orçamentarios com gastos de pessoal.
		... Entendo que os relatórios e a modificação de hábitos, como, por exemplo, conversar e usar menos o telefone no ambiente de trabalho, entre outros apontamentos, é benéfico à realização do serviço. Menos servidores na administração e mais nos cartórios. Dalton da Silva Lopes – 3452-9552	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que a Administração do PJERJ reconhece a carência de pessoal, principalmente nos cartórios. Com o intuito de minimizar este quadro esta gestão reduziu o número de servidores nas áreas administrativa com o remanejamento de pessoal para a área jurisdicional.
		...Adequar o SIGA a realidade cartorária.	Este é justamente o objetivo que vimos perseguindo e, neste processo, contar com o posicionamento e as sugestões dos gestores e equipes é fundamental.
		...A implantação do SIGA nas Varas de Família está muito corrido deveria ser mais pausado.	A DGDIN agradece a manifestação e irá conversar com seus consultores para melhorar a implementação.
		...Entretanto, a administração precisa solucionar o problema da carência de funcionários, pois com um número tão reduzido, fica impossível cumprir tantas metas e exigência.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que a Administração do PJERJ reconhece a carência de pessoal e vem gradativamente implementando ações dentro dos limites orçamentarios com gastos de pessoal.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	12 NUR – Capacitação nos procedimentos de realização da PO. 25/07/14	...entretanto a falta de recurso humano principalmente torna a atividade de difícil alcance. O tribunal não dá estrutura para que as metas se realizem falta pessoal e material, estamos com uma rotina de trabalho com duração de aproximadamente 12 horas de trabalho.	O desafio proposto pelo SIGA é justamente unir ambas as necessidades (qualidade e produtividade) de forma saudável, harmonizada e integrada. Nossos esforços se desdobram neste sentido. Vamos juntos naquilo que for possível. Certamente chegaremos lá, sempre respeitando as especificidades e dificuldades pontuais.
		... Não é possível com menos 2 funcionários ou 3 fazemos tudo que se pede. O gestor responsável pela parte administrativa não consegue dar conta de tantas pesquisas pois ele precisa fazer outras tarefas como processamento, malote e demais funções que nada tem a ver com a parte administrativa. Importante é ter mais funcionários para trabalhar melhor.	
		...Contudo, observa-se: Carência de servidor; Aumento de trabalho (distribuição de processos aumentando diariamente); Cumulação de competência em Vara de Família (+órfãos) inviabilizando uma boa prestação do serviço.	É importante que as metas estabelecidas sejam desafiadoras, porém possíveis de ser alcançadas e o que o SIGA prega é a ação, o foco, a tentativa, sempre nos termos e de acordo com as possibilidades da unidade.
		Tem bom apanhado da implementação do SIGA, apesar da falta de sincronia com a realidade das serventias que apesar dos esforços provavelmente não alcançarão as metas traçadas...	
		...Entretanto, lamento profundamente que as diretrizes do SIGA sejam de impossível implemento. Falta estrutura material, humana, empenho dos setores de logística (a sua central), agora as peculiaridades da serventia em que lotada, que de conhecimento da administração e não são tomadas em conta em qualquer momento. Monique Teixeira – 3452-9546	O desafio proposto pelo SIGA é justamente unir ambas as necessidades (qualidade e produtividade) de forma saudável, harmonizada e integrada. Nossos esforços se desdobram neste sentido. Vamos juntos naquilo que for possível. Certamente chegaremos lá, sempre respeitando as especificidades e dificuldades pontuais.