



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)
 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
SETEMBRO/2014

Página:
20

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL - Formulários – 127

Elogios – 122

Sugestões – 11

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	Capacitação de novos instrutores 01/09/2014	O treinamento foi ótimo. A ideia é perfeita pois serão instrutores aqueles servidores que realmente estão enganados na causa. Que é a qualidade no serviço e na prestação jurisdicional. Parabéns, Silea! Marcia Lima – 99612-6580	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 a iniciativa da DGDIN de capacitar novos instrutores no curso OAT – Org. Ambiente de Trabalho. As apresentações foram muito bem elaboradas, com dicas e orientações importantes. Parabéns a DGDIN. Parabéns, mais uma vez a Silea! Elizabeth Pena – 3452-9545	
		Parabéns a Silea e a DGDIN pela iniciativa. Ampliando o conhecimento é possível vencer desafios. Obrigada pela oportunidade. Ingrid Tuppini – 3286-4271 – ingridtuppini@tjrj.jus.br	
		Muito bom o treinamento de instrutores.	
		O curso foi ótimo e muito proveitoso.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação de novos instrutores 01/09/2014	<p>Adoro meu trabalho e todos os desafios que ele me proporciona. Excelente oportunidade! Cecília Bispo – 98877-6409</p> <p>Maravilhoso. Torço muito pelo sucesso de todos e espero contribuir sempre com o melhor de mim. Parabéns pela iniciativa.</p> <p>Iniciativa maravilhosa para promover a multiplicação do conhecimento. A formação de novos instrutores é primordial para que novas visitas possam ser disseminadas. Fátima</p> <p>Iniciativa de grande utilidade não só profissional como também de capacitação pessoal. Wallace</p> <p>Momento de capacitação, partilha. Excelente! A condição de Silea é sempre extremamente profissional e doce. Parabéns! Jorcilei Fonseca – 24 2244-6271</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.
	Jorcelei Fonseca 02/09/2014	Estimada Siléa, só tenho a agradecer a oportunidade de participar desta capacitação! Foi um momento extremamente rico: conhecer colegas imbuídos do espírito de serviço e usufruir de seu profissionalismo e total apoio. Quero estar atento as suas observações para melhor desempenhar este trabalho de formação. Muito obrigado por tudo! Um abraço fraterno, Jô. jorceleifonseca@ig.com.br	Prezados Colegas, Boa tarde! Reafirmo a grata satisfação sentida com o excelente retorno à proposta DGDIN de capacitação de novos instrutores no curso OAT “Organizando o Ambiente de Trabalho” realizada nos últimos dias 12/08 e 01/09. O que testemunhamos foi a determinação e o talento de um grupo de servidores interessantes e interessados, que “toparam” o desafio da capacitação e demonstraram estar focados na busca ao aprimoramento profissional que o SIGA pretende fomentar. Parabéns! ...
	DEDEP 02/09/2014	Auditoria excelente! Auditor com ótima visão sistêmica, focado em gestão. Muito ético. A DGDIN também foi muito bem representada na figura do Leandro S. Neto. Parabéns!!!	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Auditoria DGPEP/DEDEP 02/set./2014	Venho deixar registrada minha satisfação com o serviço de auxílio e acompanhamento feito com os novos auditores. Fui muito bem recebida e todas as dúvidas que tive foram prontamente solucionadas. Agradecimento especial ao André que me atendeu com presteza e paciência em todas as vezes que liguei. A equipe está de parabéns. Juliana J. Villa Verde	Muito obrigada pela sua participação em nossa pesquisa de opinião. Que bom que pudemos corresponder às suas expectativas! Você, com certeza, merece. Mais uma vez, obrigada! Atenciosamente, Danielle Ribas

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação de equipes 03/09/2014	A instrutora Siléa impressiona pela didática, clareza e segurança na passagem das informações. Que venha mais vezes para Madureira!. Licia S.S.Gomes – 99432-7577	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!!! Servidor	
		Ótima palestra e inspiradora. Servidor	
		A instrutora é muito comunicativa e tem clareza em passar o que é proposto pelo PJERJ, além de ficarmos motivados. Excelente. Simone Crespo – 98806-5957 – simonecrespo@tjrj.jus.br	
	Ciclo de Contratos Adm. Des. Jesse 03/10/2014	Ouvir o Des. Jesse Torres é mais do que cativante, ele nos ilumina. Nos mostra os caminhos com segurança, ânimo e alegria. Perspicaz, traz a realidade para a explicação, fixando a mensagem em direção à criação de uma marca forte “PJERJ”. Parabéns	
		É sempre um momento especial escutar a eloquência e cultura do Des. Jessé. Quantas pessoas hoje aqui pararam para escrever neste papel e elogiar algo ou alguém? A pessoa está esquecendo atualmente do principal; do ser humano e, essa é a maior qualidade do Des. Jessé. Como fazemos a diferença? Fazendo diferente. Homero O Guimarães – 99601-3453	
		Palestra bastante esclarecedora.	
		Iniciativa elogiável desta Eg. Corte em relação aos procedimentos adotados em razão de uma nova leitura de práticas que norteia toda a administração pública. Luiz Claudio A. De Azeredo. 3133-7107	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Ciclo de Contratos Adm. Des. Jesse 03/10/2014	Des. Apresentou de forma clara e objetiva o novo ciclo de contratos administrativos do PJERJ. A apresentação elucidou vários detalhes que eram pouco esclarecidos nos processos licitatórios. Parabéns.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		As informações serão utilizadas na fiscalização dos contratos. Por isso, a importância de se conhecer o manual e as RADS revisadas.	
		Admirável ouvir o Des. Jesse Torres em mais uma brilhante palestra. Marcelo Henrique T. Pereira – 3133-7145	
		Muito bom! Esclarecedor. Raquel Rubem. 3133-6568	
		Sempre estimulante e esclarecedor ouvir o Des. Jesse. Suas palavras sempre contribuem para nosso aprendizado e pensamento sobre nosso papel. Andrea Franco.	
		Prezada Maria Deures, excelente trabalho. Parabéns à DGDIN. Francisco Budal	Prezado Budal. Obrigada pelo elogio. O trabalho em equipe foi muito importante. Assim, agradeço a todos, principalmente a DGLOG, a DGTEC e a DGENG. Saudações.
	4ª VCIV/MACP 03/09/2014	Atendida sempre prontamente pela DEAUD para a marcação da auditoria e respondida a contento quanto ao planejamento programação, agendamento e execução da auditoria. Inez - 2583-3535	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
Capacitação de Gestores 04/09/2014	Deixo aqui o meu agradecimento pelo curso, com a certeza que irei por em prática o aprendizado, com o objetivo de ser útil ao próximo e a sociedade. Adriano Dias Professora de excelência. Nota Dez. Jorge M. De Sant'ana. 3133-2583		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação de Gestores 05/09/2014	Siléa, como sempre motiva e motiva muito à seguir em frente!!! Bjs Leila Nider Treinamento objetivo e prático. A instrutora domina o assunto e tem muita segurança com o assunto. Fabiane – 2421-6745 – fabianamoraes@tjrj.kus.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.
	Auditora 05/09/2014	Só tenho elogios à DGDIN pela qualidade dos serviços prestados para o desenvolvimento da competência para o exercício da função de auditor do SIGA. Suely F. Caiado	
	Reunião com Gestores 6NUR Campos 09/09/2014	Expõe muito bem as questões suas reuniões são esclarecedoras e bem direcionadas. Nota 10!	
		Sempre instrutiva a visita de Silea	
		As reuniões feitas por Silea Macieira sempre são muito proveitosas, uma vez que ela usa objetividade em suas exposições e estimula todo o grupo no atingimento dos objetivos estabelecidos pelo SIGA	
		Siléa mais uma vez trouxe a motivação que faltava. O seu alto astral contribuiu para que os novos membros da equipe se sentissem mais seguros com as novas diretrizes. Nilton C. Almeida - 2737-9746 – niltonc@tjrj.jus.br	
		Em virtude das grandes dificuldades estruturais enfrentadas, somente a motivação trazida por Silea renova nossas esperanças.	
		A reunião com Silea é sempre muito boa e esclarecedora.	
		Como sempre as reuniões dirigidas pela Silea são de muita valia. Servem de estímulo para a melhoria contínua dos nossos trabalhos. Parabéns a Silea pela excelente profissional. Beatriz Maia – beatrizmm@tjrj.jus.br	
		A visita de Silea é sempre importante pois nos motiva a continuar na busca de uma melhoria no ambiente de trabalho. As explicações sobre a próxima auditoria foram esclarecedoras. Suellen Braga	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião com Gestores 6NUR Campos 09/09/2014	Reunião esclarecedora; demonstrados os desafios de modo claro e motivador. Vale!	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Parabéns , Silea, pelo seu “gas”! Não tem como voltar atrás. Agora é seguir em frente com otimismo e renovadas forças! Felicidades.	
		A coordenadora do SIGA expõe as questões de forma clara e objetiva, tranquilizando a todos e nos dando segurança para alcançarmos os objetivos que são expostos.	
		A reunião foi muito proveitosa. A coordenadora Silea aborda de maneira dinâmica todos os assuntos, perguntando sempre se existem dúvidas por parte dos ouvintes. Outro ponto a destacar é o domínio daquilo que ela fala. Parabéns. Melhoria contínua.	
		A coordenadora tratou de forma altamente elucidativa todos os tópicos inerentes à manutenção do SIGA, dando-nos mais motivações e grande incentivo.	
		A reunião foi muito esclarecedora, as questões foram bem explicadas.	
		Reuniões esclarecedoras sobre a auditoria que acontecerá em outubro. Obrigada Silea	
	DGLOG – DELFA 11/09/2014	Registramos nosso agradecimento pela forma competente e eficiente com que a equipe da DGDIN atuou no auxílio prestado ao DELFA com relação à auditoria de manutenção da certificação ISO 9001:08. Davidson Souza de Farias – 3133-7467 – davidson@tjrj.jus.br	
	Reunião DEACO 11/09/14	Tudo perfeito: a reunião bem como o assessoramento da COCIP e Análise dos Processos Administrativos foram perfeitos. Magistrado	
	Capacitação de equipes VFAM e MECP 17/09/14	A aula foi dinâmica e proveitosa. Interessante também as fotografias para ilustrar o antes e o depois da implantação das diretrizes do SIGA.	
Excelente aula. Orientação e colocação perfeitas, conseguindo atingir a finalidade da palestra.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação de equipes VFAM e MECP 17/09/14	Achei positivo, tendo em vista que cada vez mais o servidor precisa desse aprimoramento e aperfeiçoamento profissional para coloca-lo em prática no seu dia a dia; tanto profissional como pessoal. Sergio Porto – 97663-0722	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Ótima apresentação. Proporcionou visão de organização e método de trabalho para o alcance do objetivo do Poder Judiciário. Marcos A. Alves – 3279-8151	
		O conteúdo é passado de forma clara e dinâmica. Bom na minha opinião. Tania Maria Santos – 3279-8093	
		Ótimo curso com material audiovisual estimulante. Marcell – Rama. 8058 e 8059	
		Palestra elucidativa. A instrutora foi clara e bem objetiva.	
		A Instrutora foi clara e objetiva. Apenas é necessário que as chefias estimulem e incrementem na prática os ensinamentos da instrutora. Gerson Eiras – 99756-5565 / 3279-8117	
		Curso extremamente útil, visando melhorias no ambiente de trabalho. Professora excelente. Leandro – 3279-8058	
		Excelente o equilíbrio, clareza e motivação da instrutora. Sai do encontro mais motivado a obter os resultados propostos. Carlos Fernandes. 3279-8058	
		Aula interessante. Receio apenas quanto ao uso da palavra produtividade.	
	DEACO Sala 905 19/09/14	Excelentes ambiente// acomodações//tratamento. Maria Marta – 3133-9285	
As instalações são excelentes. O pessoal de apoio é muito solícito e educado. Leonardo Schmidt Kassuca – 98888-8922 – kassuca@tjrj.jus.br			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	DEACO Sala 905 19/09/14	Excelentes instalações. Funcionários atenciosos. A oferta de um coffeebreak como um plus é bastante louvável.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		As instalações da sala são muito boas. O café e biscoito servido é um ponto forte para reuniões longas.	
		Vocês são excelentes! Um exemplo de dedicação e profissionalismo! Bjs e um ótimo final de semana para todos. Par Consult – 99333-2638	
	Par Consult 19/09/2014	Vocês são excelentes!! Um exemplo de dedicação e profissionalismo! Bjs e um ótimo final de semana para todos. Maria Elisa Macieira.	
	DEACO Sala 905 20/09/2014	Excelente acomodação. Mônica Palazzo – 3132-9223	
		Excelente acomodação. Claudia Travessa – 3133-9217	
		Parabéns pela iniciativa...	
Palestra do Prof. Nigel Croft 24/09/2014	<p>Parabéns pela iniciativa...</p> <p>Realmente adorei a palestra, em tudo!</p> <p>1º- É uma ótima maneira de nos reencontrarmos, de conhecer outros auditores e de atualizar conhecimentos;</p> <p>2º- O café estava muito bom: bom para relaxar e bom no sabor!</p> <p>3º- O palestrante foi muito bom: objetivo – apesar de, na segunda parte da palestra ter se repetido um pouquinho. Claro nas explicações, mesmo com seu sotaque estrangeiro, fácil em seu discurso e bastante didático. Gostaria muito de ouvi-lo mais vezes.</p> <p>4º- Como sempre, a equipe DGDIN está sempre brilhando (Cristina, Deures, Dani e agora o Carlos, que conheci ontem) em suas missões! Alyne Botelho – Chefe do Malote da Pavuna – 99476 -6262</p>	<p>Alyne,</p> <p>Que bom que gostou da palestra. Estamos recebemos elogios sem parar. Por incrível que pareça, gostaram até das piadas (acho que é tática do palestrante para deixar o pessoal ligado). O Sr. Nigel é muito requisitado, complicadíssimo de conseguir agendamento, mas o retorno foi tão excepcional, que vamos tentar outro encontro com ele. Com relação ao seu artigo, sugiro, em razão do tempo, revisão do texto. Agora, com mais experiência, com certeza ficará melhor. Bjs. Deures</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Palestra do Prof. Nigel Croft 24/09/2014	Venho por meio deste elogiar a excelente palestra assistida. Expositor claro. Matéria de alto interesse para mim que acabei de me formar no curso de auditor interno. Ana Claudia Sant'Anna – 1ª Vara Empresarial – Secretaria de Juiz – 3133-3735 - anaclaudia@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.
		Excelente a palestra suplantou as minhas expectativas. O professor soube dissertar sobre o assunto de forma fluida. Antonio Carlos Rodrigues	
		Excelente palestrante, excelente organização. Ótima e enriquecedora oportunidade para troca de ideias acerca do tema. Parabéns. Cleisa Cantuária – CGJ – 3133-2313 - cleisamfa@tjrj.jus.br	
		Gostei muito da palestra do Dr. Nigel Croft, ele explanou muito bem os conceitos de qualidade, com uma linguagem muito acessível. Cynthia Peluso Ferreira – 3ª Camara Criminal – 3133-5003 -	
		Parabéns à DGDIN pela realização do evento. O tema foi abordado de forma agradável e exposto de forma competente por especialista detentor de grande experiência e domínio sobre a matéria. A participação do Dr. Werson Rego foi, da mesma maneira, importantíssima para mostrar que é possível implantar e gerenciar do SIGA numa unidade demasiadamente atribulada em suas rotinas de trabalho e, ao mesmo tempo, sentir-se gratificado e feliz na empreitada. Coffe break no intervalo nota dez! DAVIDSON SOUZA DE FARIAS – DIPRA – 3133-7467 - davidson@tjrj.jus.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Palestra do Prof. Nigel Croft 24/09/2014	<p>Gostaria de parabenizar a equipe que nos proporcionou a tarde com o Nigel...foi uma oportunidade única....gostei muito...gostei também do local e do coffeebraek...tudo preparado com muito bom gosto..foi uma grata surpresa!! Debora Marques</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>Gostei da palestra. As novidades da norma ISO 9001 serão muito bem vindas. Considero que o ponto alto da apresentação foi a ênfase do Sr. Nigel em relação à necessidade atual das instituições públicas refletirem sobre a certificação da gestão da segurança da informação (ISO 27001). A realidade atual do TJ/RJ reforça essa necessidade, pois cada vez mais utilizamos sistemas informatizados para realização de nossas atividades ELIANDRO TEIXEIRA FREIRE - SECAD/DIPRA - 3133-3601 - eliandrofreire@tjrj.jus.br</p>	
		<p>Excelente palestrante e excelente tema. Parabéns aos organizadores. Frank Ribeiro Andrade - 3133-9103 - frankribeiro@tjrj.jus.br</p>	
		<p>Excelente palestra. Gilmar Pereira da Silva - DGSEI -DESEP - 3133-4101 - gilmarsilva@tjrj.jus.br</p>	
		<p>Muito bom. Palestrante com alto nível de conhecimento. Sergio Brandão - DGENG/DEFOB - 31337269 - sergiobrandao@tjrj.jus.br</p>	
<p>Gostaria de elogiar o palestrante por contribuir com sua experiência para o aprimoramento dos auditores internos. O conteúdo foi importante para conhecer as novidades da nova versão da NBR ISO 9001, principalmente em relação ao risco. Gostaria, também, de parabenizar a DGDIN pela iniciativa, pois é muito importante que eventos nesse nível se repitam para o desenvolvimento dos auditores internos. SERGIO RICARDO VON SYDOW - ESAJ - 3133-3792 - sergiorvs@tjrj.jus.br</p>			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Palestra do Prof. Nigel Croft 24/09/2014	Achei a palestra "Os Novos Rumos da Qualidade: A Norma ISO 90001:2015" absolutamente maravilhosa, tanto pela importância do tema quanto pelo brilhantismo do palestrante Nigel Croft! Parabéns DGDIN!! . SIMONE ARAUJO AMADO ZANATTA - Diretora do Departamento de Suporte Operacional - 3133-3181 - samado@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.
		A palestra foi de excelente nível e grande aplicabilidade a esta Assessoria . Para completar, fui sorteada. Obrigada! UILZA FERREIRA DE FREITAS – DGLOG – 3133-7054 - uilza@tjrj.jus.br	
		O curso ministrado pelo especialista em sistema de gestão da qualidade, Nigel Croft, ratifica todo o trabalho que vem sendo desenvolvido pela DGDIN, principalmente no que se refere à busca de melhorias de produtividade. Há destaque para a constante observância ao PDCA e a busca da melhoria contínua. Excelente o curso ministrado! Parabéns, mais uma vez à DGDIN! Elizabeth Pena – 98627-7671 – elizabeth@tjrj.jus.br	
		Excelente palestra, principalmente pela oportunidade de absorver novos conhecimentos e aperfeiçoar, com o Dr. Nigel Croft. esclarecendo tantos conceitos importantes sobre qualidade, produtividade. Eliana	
		É sempre bom ter a oportunidade de participar de eventos em que se possa ter a visão, a prática e a percepção de quem efetivamente "faz". Foi muito bom também saber dos novos rumos da qualidade. Parabéns à DGDIN pela iniciativa. Carmem Helena – cap28vcricri@tjrj.jus.br	
		Foi excelente a palestra, nos dando melhor visão do futuro. Roseli Silva. 3133-3492 – rasilva@tjrj.jus.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Palestra do Prof. Nigel Croft 24/09/2014	<p>O resultado da palestra do Sr. Nigel tem duas óticas; uma para quem já tem conhecimento das teorias de administração e outra para quem não as tem. Para o primeiro grupo, a segunda parte da palestra foi 90% revisão de conhecimento e 10% de inovações. Para o segundo grupo, a palestra foi rica em conhecimentos novos e muito úteis para o trabalho dos RDS. MARCIA MARIA CAVALCANTI</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>Agradecemos o convite e a participação na referida palestra. Quanto ao conteúdo, consideramos que foi transmitido com clareza e de modo elucidativo. Porém, em sede de sugestão, cremos que o acompanhamento e registro mental das abordagens se solidificam quando se disponibiliza material físico ou virtual. Cordialmente, Pery Neves</p>	
		<p>Achei o evento ótimo e gostaria de parabenizar todos vocês. Que venham outros na mesma linha. Um forte abraço a todos. Hermes da Paixao</p>	
		<p>Gostei imensamente da palestra: Os Novos Rumos da Qualidade: A Norma ISO 9001:2015. Mais uma vez só tenho elogios a mais esta iniciativa da DGDIN. Atenciosamente, Suely F.C.Caiado</p>	
		<p>Parabéns !! MUITÍSSIMO interessante a palestra ministrada pelo carismático Dr. Nigel Croft. Aguardamos próxima oportunidade!! Elvira Eharaldt</p>	
		<p>Gostei muito da palestra. Em um curto espaço de tempo, o palestrante conseguiu abordar o tema de forma clara e concisa. Parabéns a todos os envolvidos! Atenciosamente, LOURDES MARIA RAMOS GARCIA DA SILVA – Gab. Des. Fernando Chagas – 3133-6261 - lourdesramos@tjrj.jus.br</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Palestra do Prof. Nigel Croft 24/09/2014	<p>A palestra foi um sucesso! O Sr. Nigel é realmente espetacular e ouvi-lo foi muito bom. Tornou a teoria bem mais fácil de se compreender... Entendo que a Norma ISSO 9001:2015 é apenas mais um desafio para um Tribunal já acostumado a quebrar barreiras. Vamos conseguir... Nesse passo, acredito que todos os métodos que venham a colaborar para tornar o Judiciário mais eficiente e eficaz são sempre bem vindos. Por oportuno, acrescento que foram pertinente, também, as colocações do MM. Juiz de Direito Titular da 18ª Vara Cível da Comarca de Capital, na qual ele enfatiza o trabalho da sua equipe e do comprometimento dos servidores com a certificação da Serventia, bem como com da sua manutenção (o que me parece bem mais complicado!). Por fim, deixo aqui o meu elogio para a Equipe da DGDIN pela escolha e efetivação da referida palestra. Atenciosamente. RONILDA SOARES DE JESUS - Encarregada do Setor de Fiscalização e Disciplina do 6º NUR - Corregedoria Geral da Justiça</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>A palestra foi de fácil entendimento para quem já está inserido no sistema. Além de perceber que o palestrante nos demonstrou um SIGA prático e sem burocracias. A organização do evento foi boa.. Com um buffet delicioso. Só esqueceram de avisar às pessoas na hora do intervalo e na hora do término, que poderiam se servir do buffet. Eu mesma já estava indo em direção ao elevador quando olhei para trás e percebi um tumulto no fundo do corredor e fui ver o que era. Bjos, Carla Marques</p>	
		<p>Minhas impressões acerca da palestra: - O foco no resultado, ou seja, o resultado dos processos de trabalho, ganhará mais importância; -A iniciativa da gestão do risco e oportunidade, em substituição ao agir preventivamente, para melhoria da qualidade dos produtos (serviços); -Simplificação da linguagem, facilitando a interpretação da norma (ex: "produto" para "bens e serviços"). Muito útil para desde já irmos nos ambientando com as mudanças que virão. Atenciosamente, Luciana</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	12 NUR – Pavuna 25/09/2014	Palestra extremamente maravilhosa, aprendi bastante e pretendo levar cada palavra não só para vida proffissional, como para a vida pessoal. OBS. A palestrante inteligentíssima, educada, está aprovadíssima. Thaisa Marcelino Coelho -97474-5858 – marcelinothaisa@uahoo.com.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.
	11 NUR Cabo Frio 26/09/2014	A palestra foi muito boa porque refrescou a memória sobre certas informações, confirmou atitudes que já vinham sendo tomadas como corretas e trouxe novas inspirações sobre outros itens que ainda não estavam bem elucidados. Foi bom também porque a participação de servidores dos gabinetes os fez ficarem a par da sua importância na mudança do sistema proposto.	
		Palestra esclarecedora e necessária.	
		Ótimo como sempre!	
		A palestra foi boa...	
		Encontro válido, esclarecedor e objetivo.	
		O encontro foi uma ótima oportunidade de esclarecimento para situações pontuais que ainda não me estavam tão claras. Foi objetivo e saio com mais segurança para a auditoria.	
		Muito proveitosa a explicação e suficiente para clarear as dúvidas dos gestores. A Siléa transforma o momento da auditoria num dia comum, apesar da tensão que o ato requer.	
		Como sempre, a instrutora Siléa foi didática e eficiente na transmissão de informações para a preparação para auditoria a ser realizada em outubro de 2014.	
		Como sempre é muito importante pra nós gestores, o suporte que Siléa como ótima representante do SIGA tem trazido pra equipe de gestores pois como sempre consegue passar segurança em conseguirmos alcançar os objetivos do nosso judiciário". "É só focar no alvo!! Parabéns!!!	
Encontro útil, objetivo. Tratou todos os pontos de forma bastante clara. Dúvidas que surgiram foram devidamente esclarecidas. Paulino Portela – 22-2646-2646			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	11 NUR Cabo Frio 26/09/2014	Instrutora muito didática, soube passar com clareza os objetivos a serem alcançados, bem como a se portar diante da auditoria. Lucas	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Sempre válidas as atualizações que nos são passadas e atualizadas.	
		O encontro foi satisfatório e produtivo.	
		Tema abordado de forma clara, colocando todas as questões necessárias à realização da auditoria.	
		Preparados estamos. Que venha a auditoria! Com certeza, muito bom o encontro.	
		A orientação dada como preparação para auditoria foi útil e necessária. Isaias Perini	
		Como sempre a Silea consegue, usando comparativos do dia a dia prender a atenção do destinatário e transmitir muito bem a mensagem. Portanto não havia dúvida a ser esclarecida, tudo ficou bem claro, só resta acertar os detalhes. Grata. Maria Elisa – mariaelisascj@hotmail.com	
		Achei o encontro muito bom. A Silea, como sempre, transmitiu bem o conteúdo. Foi objetiva e nos deixou bastante confiante. Valeu!	
		Produtivo no que concerne a orientação sobre a auditoria a ser realizado na serventia. Muito esclarecedor. Celso P. Silva	
		Palestra produtiva!	
		Silea sempre clara e objetiva em suas explanações. Ana Cristina	
A palestra foi objetiva e elucidativa. Preocupa-me, porém, a distância entre o que se colocou e os recursos disponibilizados pela administração para realizar os objetivos que se buscam.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	EMERJ 29 e 30/09/14	A auditoria correu muito bem. Observei o trabalho do auditor líder Oswaldo e da pedagoga especialista Erica. As equipes entrevistadas demonstraram abertura e segurança nas informações solicitadas. O auditor foi cordial e conduziu a auditoria com profissionalismo.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Regional de Madureira 4ªVCIV 03/09/2014	Constatarei a necessidade de um encontro que anteceda à auditoria, para que possa ter maior contato com as etapas a serem desenvolvidas. Aparecida – 3133-1890 – aparecidapaixão@tjrj.jus.br	Muito obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião em função da auditoria realizada na 04VCIV/MACP. O acompanhamento de auditorias é uma importante oportunidade de aprendizagem. Para melhor aproveitamento, a DGDIN recomenda que o auditor em treinamento leia antecipadamente os documentos da unidade a ser auditada. Além disso, o plano, que descreve as atividades e os arranjos relativos à auditoria, é divulgado antecipadamente. As orientações gerais costumam ser dadas em uma reunião breve, aqui na DGDIN, meia hora antes da auditoria. Nela, os integrantes da equipe são apresentados e quaisquer dúvidas podem e devem ser esclarecidas. Fico feliz que você tenha sentido necessidade de um outro encontro, pois demonstra grande interesse em adquirir novos conhecimentos e se aprimorar. Fique à vontade para nos contatar sempre que quiser. Estaremos sempre à disposição. No próximo treinamento, caso julgue conveniente, agende uma reunião prévia conosco. Abraços Danielle

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apresentação do Ciclo de gestão Des. Jesse 03/09/2014	Sugestão de remessa do material apresentado aos participantes do evento	Agradecemos por sua participação e informamos que o material foi enviado aos participantes.
		Vídeo aula para público interno e apresentação power point. Marcos Stallone Santos – 3133-4641	Agradecemos por sua participação e informamos que a apresentação foi enviada aos participantes.
		Atribuir pontuação junto a ESAJ. Barbara C. De Sá. 98683-0755	Agradecemos por sua participação e informamos que a ESAJ concedeu hora por esta palestra a todos os presentes.
		Realização de palestra como a de hoje (implementação de RAD) para os gestores, otimizando a disseminação do conhecimento. Andrea Franco	Este é justamente o objetivo, com certeza teremos outros eventos como este.
	DGDIN/DEACO 15/09/14	Sugiro instalar o software do projetor na estação de trabalho para que o passador de slides do controle remoto funcione.	Agradecemos por sua participação e informamos que foi solicitada à DGLOG a compra de um passador de slides para o setor.
	Capacitação de equipes VFAM e MECP 17/09/14	Sugiro que se mantenha sempre o foco maior na qualidade do que em números	Este é justamente o objetivo que vimos perseguindo e, neste processo, contar com o posicionamento e as sugestões dos gestores e equipes é fundamental.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Palestra do Prof. Nigel Croft 24/09/2014	<p>... Sugiro mais palestras como essa, <u>com o mesmo palestrante</u> (com outro tipo de piada!) sobre outros pontos da norma e do comportamento profissional do auditor. Outro ponto: Gostaria de pedir para vocês lerem e dessem opinião (ou corrigissem) sobre o artigo anexado, que escreví a alguns anos atrás. Posso publicá-lo? No mais, me ponho como sempre, à disposição de vocês para qualquer coisa. Atenciosamente, Alyne Botelho – Mediadora – 99476-6262</p>	Este é justamente o objetivo, com certeza teremos outros eventos como este.
		<p>Sugestão: Realizar periodicamente reuniões, debates, palestras, etc, para motivar e atualizar todos os envolvidos no SIGA. Parabéns. CLEISA CANTUARIA – CGJ – 3133-2313 - cleisamfa@tjrj.jus.br</p>	
		<p>..., em sede de sugestão, cremos que o acompanhamento e registro mental das abordagens se solidificam quando se disponibiliza material físico ou virtual. Cordialmente, Pery Neves</p>	Agradecemos por sua participação e informamos que a apresentação foi enviada aos participantes.
		<p>A palestra deveria pormenorizar mais especificamente cada item.</p>	Agradecemos por sua participação e informamos que o tempo foi curto para uma abordagem mais pormenorizada, mas com certeza iremos realizar outros encontros como este.
		<p>Sugiro que sejam providenciadas outras abrangendo o mesmo assunto. Gilmar Pereira da Silva - DGSEI -DESEP - 3133-4101 - gilmarsilva@tjrj.jus.br</p>	Agradecemos por sua participação e informamos que a apresentação foi enviada aos participantes.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Palestra do Prof. Nigel Croft 24/09/2014	Bom, eu não quero ser <i>"cricri"</i> , mas a tal piadinha (apesar de ele ter contado tão naturalmente que até eu, que sou chata com essas coisas, cai na risada!) poderia ter ficado para um momento em um grupo mais fechado!... Acho que essas piadas são preconceituosas (coitados dos gaúchos!!É como as piadas sobre as louras) e acho que dão aberturas para alguns homens desrespeitar a gente... P. ex; antes de ir para a palestra, fui a uma cafeteria muito boa. Atrás de mim, tinha dois rapazes que ficaram o tempo todo conversando entre palavrões. Vejam: num bom ambiente, quase fechado, eles me vendo bem à frente. Nem consegui dar uma relaxada e fui embora sem beber o café. Mas enfim, é uma opinião minha... De repente, eu é que sou a chata. Alyne Botelho – Mediadora – 99476-6262	Alyne que bom que gostou da palestra. Estamos recebemos elogios sem parar. Por incrível que pareça, gostaram até das piadas (acho que é tática do palestrante para deixar o pessoal ligado). O Sr. Nigel é muito requisitado, complicadíssimo de conseguir agendamento, mas o retorno foi tão excepcional, que vamos tentar outro encontro com ele. Com relação ao seu artigo, sugiro, em razão do tempo, revisão do texto. Agora, com mais experiência, com certeza ficará melhor.
		...Senti falta das informações no evento.	Agradecemos por sua participação e informamos que a apresentação foi enviada aos participantes.
		A palestra poderia apresentar detalhes das alterações da norma ISO. Senti falta das informações no evento	Agradecemos por sua participação e informamos que o tempo foi curto para uma abordagem mais pormenorizada, mas com certeza iremos realizar outros encontros como este.
	Cabo Frio 26/09/2014	..“Só fiquei sabendo do SIGA em agosto, e ter que passar por uma auditoria em outubro é quase impossível de obter sucesso”.	A 2ª vara de Búzios, da qual a colega é representante, passou a integrar o sistema em maio/2014, sendo certo que, a partir dali, a DGDIN promoveu reuniões com os gestores na Sede do NUR e esteve na Comarca por mais duas vezes (julho e agosto) no objetivo de promover a implementação. De todo modo, conforme exposto na reunião de 26/09, o processo de apreensão dos conhecimentos do SIGA ocorre de forma gradual e progressiva, devendo ser estabelecido passo a passo. O que se irá verificar, na auditoria que se avizinha, é o tanto que conseguimos “caminhar” até agora: ou seja, o grau de adesão obtido, até o momento, com as atividades de implementação, sabendo-se que o processo se desdobrará pelo ano de 2015 e que todo resultado favorável obtido na verificação de 2014 será motivo de comemoração!

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Cabo Frio 26/09/2014	Preocupa-me, porém, a distância entre o que o SIGA se propõe e os recursos disponibilizados pela administração”	É importante perceber que o sistema de gestão objetiva a implementação da qualidade considerando os recursos disponíveis e a implementação das melhorias <i>possíveis</i> no cenário (real) de que dispomos. O desenvolvimento ocorre de forma gradual. Importante é enfrentar os desafios a medida em que se apresentam. E nunca desistir!