



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-Geral

Período:  
01/09/2013 a 30/09/2013

Página:  
1/7

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

**TOTAL – 25 formulários (11 + 14NUR)**

**Elogios – 25 (11 + 14NUR)**

**Sugestões – 2 (1 + 1NUR)**

**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	SIGA para Chefes de Serventia (05/09/2013)	1. Clareza nas informações. Boa didática e extrema segurança. Carmem Helena	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. Aula excelente, com muita clareza nas colocações. Eliane Dias	
		3. Apesar do pouco tempo, o tema foi abordado com muita segurança e objetividade, além da clareza, não deixando dúvidas quanto ao significado e objetivos do SIGA. Gostei muito. Valéria R. de O. da Silva	
		4. Gostei. Foi esclarecedor e dinâmico. Edilce Feliciano de Sousa	
		5. (...)Instrutora com conhecimento e técnica apurada. Alexandre Mendes	
	Auditoria na 28VCRI/CP (17/09/2013)	6. Parabenizo à DGDIN ma fogura de Rodrigo e Maria Regina pelo apoio e presença. Carmen Helena	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Auditoria na 02VCIV/Duque de Caxias (20/09/2013)	7. O suporte da DGDIN na auditoria demonstrou-se impecável, em todas as fases de sua realização. Dr. <sup>a</sup> Natacha 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 (23/09/2013)	8. Elogio a participação da DGDIN no processo de treinamento de auditores internos, especialmente em relação à possibilidade de acompanhamento de auditorias na qualidade de observador. Essa experiência nos possibilita uma visão prática de todo o processo de auditoria, ajudando na solidificação dos conceitos aprendidos nos cursos realizados. Eliandro Teixeira Freire	
		9. Elogio a forma de condução da auditoria de forma didática e clara. Os itens apontados no plano de auditoria foram seguidos e comunicados aos auditores em treinamento. Monica do Amaral Graça	
	Prática de Auditoria Interna (24/09/2013)	10. Altamente importante o apoio e a preparação oferecidos pela DGDIN aos servidores interessados em desenvolver mais esta habilidade ou competência para desempenhar suas atividades com qualidade e buscar o contínuo desenvolvimento. Suely Caiado	
	Auditoria na 19VCRI/CP (24/09/2013)	11. A alta qualidade dos serviços prestados pela DGDIN quanto ao planejamento, programação, agendamento e execução da auditoria não se discute, sendo reflexo da competência e comprometimento dos membros da equipe, aqui ressaltando o servidor Rodrigo Porto Rocha Rosário, sempre a colaborar com esta RAS no desempenho de suas rotinas de trabalho, com dedicação e empenho. Obrigada. Iara Brito Fábio	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	SIGA para Chefes de Serventia (05/09/2013)	1. Poderia ser mais abrangente com mais tempo. (...) Alexandre Mendes	O tempo da palestra foi fixado em 4(quatro) horas quando da última revisão do conteúdo da capacitação, ocorrido em janeiro/2013. O formato atual do treinamento objetiva abordagem inicial e ampla dos conceitos do SIGA. Para abordagem mais detalhada do assunto, há cursos específicos como SIGA, Organizando o Ambiente de Trabalho, Comunicação Estratégica no Trabalho etc.

**NUR**

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Recapacitação nos conceitos e princípios do SIGA 06NUR (12/09/2013)	1. Você com pós graduação em administração de empresas tem grande conhecimento em gerir uma empresa, muito clara, ótima clareza e oferta de conhecimentos e nos ajuda a conhecer mais no meu 7º período de administração na Estácio. Obrigado. Até o próximo encontro que houver. Luis Renato Withid	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. Parabéns pela iniciativa, pelas ótimas ideias e pela maneira clara e objetiva como se expressa. Ivanda Teixeira Pessanha	
		3. Ótima palestra! Espero que consigamos pôr em prática todo o conhecimento adquirido. Natalya Ribeiro G. Sá	
	Palestra sobre integração de equipes 12NUR (20/09/2013)	4. Excelente! Produtivo! Liege	
		5. Curso interessante e pertinente às relações existentes no ambiente de trabalho. Instrutora possui excelente didática.	
		6. Considerei o encontro bastante bom, bem desenvolvido e com coerência. Marcio Paes Leme Mendes	
		7. Achei o encontro bastante satisfatório, pois possibilitou um maior conhecimento da equipe de trabalho, o que será importante na melhoria da prestação do serviço ao público e no relacionamento interno.	
		8. O curso atingiu o objetivo que eu esperava na medida em que fizemos uma reflexão do nosso comportamento no ambiente de trabalho e de como tentar interagir melhor com as qualidades e defeitos dos colegas.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Palestra sobre integração de equipes 12NUR (20/09/2013)	9. Tirando o fato do curso ter-se originado de um processo administrativo, o saldo ou melhor, o resultado foi muito bom. Ricardo C. Lira	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. O curso foi ministrado pela instrutora de forma clara e objetiva. Achei muito interessante e importante para que todos nós tenhamos mais consciência do nosso papel como servidores compromissados com nosso objetivo. Geni Maria Silva	
	Apoio à organização do ambiente de trabalho 12NUR (27/09/2013)	11. À instrutora Siléa, elogio pela dinâmica, conhecimento, simpatia e interação com o grupo. Sonia Therezinha J.P. Silva	
	Avaliação do SIGA 03VCIV/Macaé (26/09/2013)	12. Eu, Neiva Ferreira, gostei muito do curso, tenho certeza de que será muito útil e vou tentar aplicar no meu ambiente de trabalho. Foi muito bem aplicado pela instrutora Siléa. Neiva Ferreira	
		13. Curso muito instrutivo e necessário à Instituição e ao próprio serventário. Muito boa a explanação da instrutora que realmente faz a diferença. Muito bom mesmo. Ana Lucia	
		14. Olá Siléa, Transmita aos seus colegas que toda equipe da 3ª Vara Cível, incluindo o pessoal do Gabinete, teve a melhor impressão possível dos nossos auditores, a destacar o profissionalismo e a paciência na abordagem dos pontos do questionário. (...) Álvaro	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Avaliação do SIGA 03VCIV/Macaé (26/09/2013)	<p>1. (...) Outro ponto que aproveito a oportunidade para levar até você é que o nosso magistrado, o Dr. Sandro Lontra, pediu para sugerir a DGDIN que a avaliação da META 1 no questionário englobasse a média dos últimos de 12 meses anteriores a auditoria, para evitar prováveis distorções no percentual causadas por férias ou acumulações do magistrado.</p> <p>Um grande Abraço!!! Álvaro</p>	<p>As Metas do CNJ são definidas anualmente desde 2008 e ao término de cada ano são concluídas ou renovadas para o exercício seguinte com novos períodos de realização.</p> <p>Entendo a solicitação do colega Álvaro. No entanto, a Meta 1 do CNJ para o ano de 2013, conforme o glossário, em anexo, estabelece, para os Tribunais, o objetivo de “Julgar quantidade maior de processos de conhecimento do que os distribuídos em 2013”.</p> <p>Nesse sentido, a definição apresentada não possibilita a inclusão de processos novos ou baixados de anos anteriores a 2013.</p> <p>O importante a considerar sobre a Meta 1 é que ela é acumulativa, ou seja, todos os processos que “entraram” e “saíram” são contabilizados, o que suaviza as distorções a medida que os meses dos ano vão passando. Caso a avaliação seja realizada, p.ex., em março e o magistrado tenha gozado férias em fevereiro, pode haver maior variação, pois a quantidade de casos novos e casos baixados é pequena. O mesmo não ocorre se as avaliações forem realizadas nos meses mais próximos ao final do ano. (...)</p> <p>Estou à disposição e espero que tenha conseguido ajudar de alguma forma.</p>

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>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>