



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
Julho/2015

Página:
1/6

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL - formulários - 36	Elogios – 45	Sugestões – 03	Reclamações – 01
--------------------------	--------------	----------------	------------------

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	DEIOP/DIMEX 26/06/2015	Atenção efetiva.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	3ª Vara Cível Madureira 03/07/2015	O apoio da DGDIN é muito importante para as unidades certificadas.	
	06 NUR Campos 08/07/2015	Excelente a palestra da professora Siléa, objetiva, clara, bem humorada, inteligente, didática. Cesar Manhães – (22)99918-5283 – cbarreto.surf@gmail.com	
		Instrutora bem didática com conhecimento do conteúdo. Ótima interação com a turma. Interagiu todo o tempo. Sigamos com ela! Elizabeth – (22)99999-5147	
		A instrutora domina muito bem o conteúdo, com clareza e objetividade. Simpática e integrada ao grupo.	
O curso foi muito bom para esclarecer os objetivos do SIGA. Bem como, uma ótima oportunidade de troca de ideia com os colegas. Danielle de Sá e Gama – (22)99983-9996			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Vara Família Nova Friburgo 16/07/2015	Treinamento bem interessante, motivando uma mudança de atitude bastante positiva. Flavia Maria F. Barreto	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Ótimo curso, com total domínio do instrutor e de grande utilidade.	
		Fiquei muito satisfeita com o que foi mostrado e ensinado e com muita vontade de ver as melhorias acontecerem conforme os participantes forem tomando consciência do que foi muito bem transmitido.	
	DGSEI/DESEP 21/07/2015	Auditores que informam e implicam cada item que estão auditando, isso é fundamental. O auditor Célio Arnulfo e a auditora Joana Darc são excelentes! Parabéns! O RAS tem muita experiência e conhecimento da norma. Muito bom! O representante da DGDIN me deu todo suporte e me passou muito conhecimento. Excelente: Carlos André. Márcia Brito – 99612-6580/3133-2144 – marcialima@tjrj.jus.br	
	DESEP 22/07/2015	Prezados, em nome do DESEP, quero elogiar e expressar nosso agradecimento junto a este departamento no apoio prestado na realização da auditoria interna do DESEP, realizada no dia 21/07/2015. Destaco a participação do Servidor André (DEAUD), que acompanhou integralmente a realização da auditoria e, de forma brilhante, atuou nos momentos oportunos e também quando solicitado, demonstrando conhecimento e boa vontade. Atenciosamente, Gilmar Pereira da Silva – 3133-4101 – gilmarsilva@tjrj.jus.br	
09 NUR – 30/07/2015	A professora é extremamente motivadora. O conteúdo é de uso prático. Que venham mais cursos destes.		
	Curso dinâmico, claro e objetivo. Muito coerente com o dia a dia do servidor.		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	09 NUR – 30/07/2015	Professora Siléa Macieira super dinâmica, excelente professora, leva a turma de uma forma muito leve e a aula fica super agradável. Karla Stutz.	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 muito proveitosa para mais um passo na implementação do SIGA.	
	03 NUR – 31/07/2015	Excelente reunião! Tivemos a oportunidade de conversar sobre nossas dúvidas, esclarecê-las e debates pontos sobre o SIGA.	
		Importante para lembrar aspectos para auditoria. André Mattos – almattos@uol.com.br	
		Mantém a instrutora atualizada e dinâmica. Só sucesso! Sol.	
		Foi bom rever a Siléa que nos passou e nos capacitou mais uma para a auditoria 2015.	
		Revisão bem feita sobre os conceitos do SIGA. Juliana Pereira.	
		Foi a minha primeira vez nesta palestra do SIGA e gostei bastante.	
		Reunião produtiva para continuarmos trabalhando conforme os elementos do SIGA.	
		Muito importante o encontro para a continuidade do SIGA, esclarecedor e objetivo.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	03 NUR – 31/07/2015	Novamente bons conhecimentos transmitidos e atualizados com relação ao SIGA. Saulo Marcelo Fiorindo – (24) 2263-7744	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		É sempre de grande valia a reunião tendente à capacitação dos servidores no sentido de preparação para as regulares auditorias. A demais, as reuniões são sempre úteis à sedimentação do nosso conhecimento acerca do SIGA. Carla B. S. Alves – (24) 3644-7791 – cborges@tjrj.jus.br	
		Parabéns pela competência e determinação que conduz este departamento, pelos vastos conhecimentos e pelo trabalho de dedicação ao TJ. Helson Cardoso.	
		O encontro nos ajudou bastante para relembrarmos os princípios, funções, metas básicas do SIGA, que nos qualifica sempre para prestarmos um melhor atendimento jurisdicional aos usuários.	
		À instrutora que consegue estimular os servidores a tratar, com entusiasmo de um tema que poderia facilmente se tornar cansativo. Alessandra Sapucaia.	
		Parabéns à Siléa pelo dinamismo e alegria! Momento importante para solidificar os princípios do SIGA. Jorcelei Fonseca – (24) 2244-6270 – jorceleifonseca@ig.com.br	
		Ótima iniciativa, ajuda na celeridade de tudo numa serventia. Era necessário mudar um pouco, metas são sempre necessárias.	
		Agente capacitador competéssima. Márcia – (24) 2263-7722	
		Sempre muito bom e proveitoso rever e trocar ideias sobre o SIGA.	
		Bem explanado. Preparados para a nova auditoria. Celimara Pacheco – (24) 2244-6270	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	03 NUR – 31/07/2015	Forma de comunicação e participação de todos.	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 – 31/07/2015	Implementação do processo eletrônico nas serventias de 1ª instancia.	A implementação do processo eletrônico (já em curso no PJERJ), segue calendário específico da DGTEC (tel. 3133-9264/9010/9011), Diretoria-Geral que pode ser consultada para a obtenção de informações.
		Formar 01 equipe para padronizar os cartórios.	A proposta de padronização de atuação cartorária hoje existente, a par do atendimento às legislações específicas e aos mandamentos constantes da consolidação normativa da CGJ, encontra-se nas RAD (Rotinas Administrativas) que são trabalhadas pelo SIGA, assim como no conhecimento e utilização das ferramentas de gestão disponibilizadas durante o processo de implementação do Sistema, sendo tarefa das equipes da própria unidade, na exata medida de suas possibilidades e dos recursos disponíveis, atuar no sentido da padronização proposta.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	03 NUR – 31/07/2015	Mais contatos sobre SIGA, antes das datas das auditorias.	O processo de implementação prevê, em seu primeiro ano, de 06(seis) a 08(oito) encontros com as equipes, número que vai diminuindo na medida em que as unidades se consolidam no sistema. Em 2015 a DGDIN esteve por três vezes com as unidades do SIGA VCIV, sendo que estamos à disposição para consultoria pontual sempre que a mesmo nos seja solicitada!
RECLAMAÇÃO	03 NUR – 31/07/2015	Elementos avaliados que dependem do trabalho do magistrado interferem na avaliação do cartório. Márcia – (24) 2263-7722	O SIGA busca consolidar o entendimento de que cartório e gabinete são partes de uma mesma unidade não se devendo, para fins da implementação das ferramentas que fomentam a elevação do grau de qualidade nos serviços prestados, apartar sua atuação ou considera-las separadamente.