




## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
1/16

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

**TOTAL – 87 formulários (65 + 22NUR)**

**Elogios – 72 (58 + 14NUR)**

**Sugestões – 31 (20 + 11NUR)**

**Reclamações – 2 (1 + 1NUR)**

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	Apoio à DIACO (06/04/2011)	1. A DIACO agradece a DGDIN, nas pessoas de Lilian e Lourdes, principalmente pelo empenho em resolver os nossos problemas, sempre dispostas a nos orientar. Lenôra Lopes	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Apoio ao DEDEP (06/04/2011)	2. Muito obrigada à equipe DGDIN pelo empenho e presteza na solução dos RACAP em especial para a Lourdes e Lilian. Claudia Menezes <a href="mailto:claudiam@tjrj.jus.br">claudiam@tjrj.jus.br</a>	
	Treinamento de auditor interno (15/04/2011)	3. Excelente o serviço prestado pela DGDIN (toda a equipe e especialmente Danielle e Anna) pela clareza nas informações e todo o suporte para o desenvolvimento da competência na função de auditor. Eliane N. S. Dias <a href="mailto:cap29vcri@tjrj.jus.br">cap29vcri@tjrj.jus.br</a>	
	Curso SIGA (07/04/2011)	4. A palestrante foi bem clara e objetiva. Muito bom.	
		5. Ótima professora.	
		6. Muito bom!!!	
		7. Adorei o curso e vi a importância do SIGA na nossa instituição. Jaqueline G. Vieira R: 3538	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
2/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (07/04/2011)	8. A Anna é ótima para explicar tudo sobre o SIGA. Aprendi bastante. Rosângela Tel.: 2482-0474	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. Foi muito bem ministrado o assunto, nos dando uma visão geral da proposta do SIGA. Carla de Souza <a href="mailto:carlasouza@lub.com.br">carlasouza@lub.com.br</a>	
		10. Aula bastante proveitosa e satisfatória. Professora excelente (...). Rafael Cruz <a href="mailto:rafaelscruz@yahoo.com.br">rafaelscruz@yahoo.com.br</a>	
		11. O curso foi ótimo (...).	
		12. O curso foi maravilhoso!	
		13. Excelente professora, profundo conhecimento da matéria e muito simpática. Mauro H. P. Samuel Marques <a href="mailto:msamuel@tjrj.jus.br">msamuel@tjrj.jus.br</a>	
		14. Fiquei super satisfeito com a oportunidade de participar dessa palestra, por tudo.	
		15. Ótimo curso. Bem administrado pela excelente instrutora, foi clara e objetiva. Edson Macedo R:6239	
		16. Gostei muito da explanação de Ana Paula. Penso em fazer cursos complementares sobre o assunto abordado (Norma ISO).	
17. O curso SIGA foi muito bem administrado e conduzido pela Ana Paula, espero que seja divulgado para todos servidores e terceirizados. Ângela Faria			



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
3/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (07/04/2011)	18. Eu particularmente adorei, pois estava pensando em entrar na faculdade de administração e me deu uma ideia maior e um conhecimento de onde começar. Gostei bastante (...). Nivea Maria do Nascimento <a href="mailto:niveanascimento1@hotmail.com.br">niveanascimento1@hotmail.com.br</a>	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		19. Ana, parabéns! Você continua ótima! Quem sabe um dia a parte de gestão de pessoas receberá toda essa atenção. Maria Cristina Ferreira <a href="mailto:mariacf@tjri.jus.br">mariacf@tjri.jus.br</a>	
		20. O curso me surpreendeu, porque eu havia feito um outro SIGA no ano passado que foi extremamente técnico. O meu Departamento pretende se certificar este ano e esse curso foi muito esclarecedor. A professora foi muito dinâmica e deixou clara a importância da certificação para a instituição e o usuário. Adelaide Tardin Monnerat <a href="mailto:diapo@tjri.jus.br">diapo@tjri.jus.br</a>	
		21. Como sou funcionária nova, o curso me deu muitas dicas, como consultar vários itens na própria intranet. Fui apresentada à RAD a um mês e vi que é muito importante seguir o que está escrito, pois só assim o meu trabalho será reconhecido. Quero continuar contribuindo para que meu departamento tenha sempre a certificação da ISO.	
		22. Achei incrível! Sou terceirizado pela Nova Rio, técnico em segurança do trabalho e já fiz um curso anteriormente de ISO 9001. Comentei na classe sobre a ergonomia dos trabalhadores do TJ e tenho certeza de que isso ainda será um tema a ser superado. Desde já deixo meus parabéns e votos de evolução, tendo até muito interesse em prestar serviços nesta área. Pergunto: Neste quadro existem vagas para terceirizados? Rafael Oliveira Tavares <a href="mailto:roliveiratavares@gmail.com">roliveiratavares@gmail.com</a>	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/04/2011 a 30/04/2011

Página:

4/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (07/04/2011)	23. Achei o curso muito bom, dinâmico, professora comunicativa, dinâmica. Gostaria de participar do próximo curso sobre NBR ISO 9001. Claudia Curi R:2428 32ª Vara Criminal	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		24. O curso é muito bom (...). A professora é excelente, didática e simpática.	
		25. Gostei bastante do assunto (...).	
		26. (...) No mais, o curso foi muito interessante e a aula dinâmica. Marcele Santos R: 3622 <a href="mailto:marcelesantos@tjrj.jus.br">marcelesantos@tjrj.jus.br</a>	
	Curso SIGA (19/04/2011)	27. Excelente a iniciativa de “apresentar” aos serventuários, principalmente aos mais novos, os sistemas de gestão que norteiam o Poder Judiciário, objetivando a melhoria na prestação jurisdicional. A palestrante Ana Paula demonstrou amplo conhecimento da matéria. Guilherme Nogueiro Veiga	
		28. Muito esclarecedor o curso. (...)	
29. Achei muito importante. São informações que ajudam a saber sobre o funcionamento do sistema organizacional e sua estrutura. Elaine T. Rezende <a href="mailto:elainerezende38@gmail.com">elainerezende38@gmail.com</a>			
30. Curso extremamente importante e deveria ser estendido para todo o Estado, pois ao contrário do que muitos pensam, visa, exclusivamente, a melhoria do processo de trabalho. André			



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
5/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (19/04/2011)	31. Gostaria de parabenizar quanto à forma adotada para apresentação do SIGA. Muito importante essa preocupação para que todos os servidores estejam realmente integrados ao sistema. A palestrante, Ana Paula, é excepcional e muito aplicada ao assunto. Elaine dos S. Furtado <a href="mailto:elainesantos@tjrj.jus.br">elainesantos@tjrj.jus.br</a>	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		32. Estou fazendo parte desde 01/04 e estou gostando da estrutura que não conhecia. Espero que melhore ainda mais.	
		33. Excelente! Adorei o curso!	
		34. Gostei muito do curso e da maneira como foram esclarecidas e ensinadas algumas questões. Pretendo fazer os próximos.	
		35. Achei o curso excelente e bastante esclarecedor. Luiz Gustavo R: 3479	
		36. Elogio. Daniele Dias de Moura R:6677 <a href="mailto:danielediasm@ig.com.br">danielediasm@ig.com.br</a>	
		37. Ensino de excelente qualidade. Curso de fácil entendimento. Marco Antonio Faustino R:2641 <a href="mailto:mafaustino59@gmail.com">mafaustino59@gmail.com</a>	
		38. Curso SIGA foi ministrado pela instrutora de forma bem clara e didática. Parabéns!	
		39. Os cursos preparatórios como o do SIGA são excelentes. (...)	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
6/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (19/04/2011)	40. Achei o curso bastante esclarecedor, serve como estímulo ao servidor. (...) Sabrina	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		41. Bastante esclarecedor. (...) Alexandre P. Ribeiro <a href="mailto:apribeiro@tjrj.ius.br">apribeiro@tjrj.ius.br</a>	
	Curso SIGA (27/04/2011)	42. Curso do SIGA bastante interessante que discute o interesse dos usuários do TJ.	
		43. Bela apresentação do nosso trabalho pela Ana Paula. Jim Daymond	
		44. O objetivo da palestra foi atendido, pois sucintamente fomos apresentados aos critérios que o PJ está implantando para a melhoria dos nossos serviços e produtos.	
		45. Eu gostaria de elogiar a palestrante Ana Paula pelo bom desempenho em ministrar o curso de forma clara, objetiva e acima de tudo dinâmica. Grazielle Liza	
		46. Excelente palestra com clareza na comunicação da palestrante.(...) Jaqueline B. Ferreira <a href="mailto:cqjiselod@tjrj.ius.br">cqjiselod@tjrj.ius.br</a>	
		47. Eu gostaria de elogiar o curso que contém muitas informações importantes sobre as normas. (...) A funcionária que apresentou o curso muito boa com didática e dinâmica para passar o conteúdo. Stefanie	
48. Quero dizer que o curso é de grande valia e que tem que ser praticado por todos os setores do TJRJ.			



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
7/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (27/04/2011)	49. O curso foi ótimo, fez um resumo do SIGA desde o seu início até os dias de hoje. Pretendo fazer os próximos cursos de forma a contribuir para a certificação da minha unidade. Confesso que estou cheia de dúvidas e acredito que esse é um dos objetivos do curso: despertar no servidor a vontade de participar ativamente de todo o processo de gestão. Denise dos Santos Messer <a href="mailto:denisesm@tjrj.jus.br">denisesm@tjrj.jus.br</a>	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		50. Ana Paula é uma excelente instrutora e soube devidamente apresentar a proposta do SIGA. (...)	
		51. Professora é bem legal. (...)	
		52. Curso de grande proveito pois nos dá uma visão, mesmo que pequena do que podemos fazer para melhorar o nosso sistema.	
		53. Aula dinâmica, apesar do conteúdo. Excelente instrutora. Atendeu perfeitamente à finalidade proposta.	
		54. Muito interessante a aula.	
		55. Aula interessante e dinâmica.	
	56. Aula excelente! Verônica		
	Treinamento de auditor interno (29/04/2011)	57. Excelente os serviços prestados pela equipe da DGDIN/DEAUD. Eliane Nascimento S. Dias <a href="mailto:cap29vcri@tjrj.jus.br">cap29vcri@tjrj.jus.br</a>	
58. Foi ótima a explicação da auditora líder sobre a norma ISO 9001:2008. O 2º auditor também explicou o seu modo de atuação numa auditoria interna para esta auditora observadora, trazendo um maior conhecimento técnico de uma auditoria interna. Marisa da Rocha Garcia <a href="mailto:nur12fisdisc@tjrj.jus.br">nur12fisdisc@tjrj.jus.br</a>			



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
8/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA (07/04/2011)	1. (...) Porém cansativa, pois são muitas horas seguidas. Rafael Cruz <a href="mailto:rafaelscruz@yahoo.com.br">rafaelscruz@yahoo.com.br</a>	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que, a fim de tornar o curso mais dinâmico, são incluídas atividades de interação, o que acaba aumentando um pouco a carga horária.
		2. (...) Porém a quantidade de horas o faz ser cansativo. Muitas horas com o mesmo tema dispersa os alunos participantes.	
		3. Sugiro que, embora a aula seja dinâmica, acredito que se fosse menor o período da aula haveria um aproveitamento melhor.	
		4. (...), no entanto, achei muito compacto. Eu, como terceirizada, posso participar de outros? Como proceder? Cristiane <a href="mailto:cristipacheco@ig.com.br">cristipacheco@ig.com.br</a>	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que o SIGA é um curso introdutório, os profissionais que tiverem interesse em aprofundar os conhecimentos na área de Gestão e Qualidade podem participar dos seguintes cursos:
		5. (...) e o TJ deveria investir mais nestes cursos.	
		6. Desejo mais cursos nesta área de gestão da qualidade.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Noções da Norma ISO 9001:2008;</li><li>▪ Interpretação da Norma ISO 9001:2008;</li><li>▪ Auditoria de Gestão da Qualidade.</li></ul>
		7. Mais cursos de gestão de pessoas, administração de equipes, desenvolvimento de liderança. Jeander Sousa Neto R:7666 / 7669 <a href="mailto:jeanderrio@hotmail.com">jeanderrio@hotmail.com</a>	A DGDIN informa que a ESAJ disponibiliza ao longo do ano diversos cursos relativos aos temas citados. A sugestão será encaminhada à ESAJ.
		8. Sugiro um curso que discuta a questão da gestão de pessoas, voltado, claro, à realidade dos servidores do TJERJ.	
		9. Adoraria participar de curso voltado para gestão de recursos humanos (ou de pessoas) ou ainda política de valorização de pessoal. (...) Marcele Santos R: 3622 <a href="mailto:marcelesantos@tjrj.jus.br">marcelesantos@tjrj.jus.br</a>	





## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
9/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA (19/04/2011)	10. (...) Mas creio que deveria haver a mesma excelência quando da contratação dos terceirizados. Uns são ótimos, mas outros não têm o menor preparo. Por outro lado, também acho que os servidores devem respeitar mais os contratados, pois nem todos são simples indicações políticas e realizam seu trabalho com zelo.	A DGDIN encaminhará a sugestão ao DGLOG/DECAN.
		11. (...) Mas não tem como implementar uma política motivacional aos servidores se a própria instituição não fornece subsídios seja através de remunerações diretas, seja dando um tratamento discriminatório entre outros. Basta hipocrisia!	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o tema é constantemente abordado. A DGDIN promoverá reunião com a DGPES para discutir as sugestões.
		12. O ISO precisa implementar uma motivação aos servidores.	
		13. O SIGA precisa implementar política motivacional do servidor.	
		14. (...) só gostaria de ter mais pessoas na sala como eu, sem muito conhecimento, pois me senti um pouco imatura no assunto, mas enfim gostei e é isso que vou fazer Administração. Nivea Maria do Nascimento <a href="mailto:niveanascimento1@hotmail.com.br">niveanascimento1@hotmail.com.br</a>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que as turmas são formadas a partir da indicação das unidades. A turma é para iniciantes, porém, eventualmente, alguns retornam para rever conceitos.
		15. (...) Deve ser mais divulgado ou quem sabe até obrigatório pela sua grande importância. Sabrina	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que a palestra do SIGA tem como público alvo todos os servidores do PJERJ. As turmas são disponibilizadas de acordo com a solicitação das unidades organizacionais.
	16. (...) Sugiro maior divulgação e obrigatoriedade para todos os serventuários. Alexandre P. Ribeiro <a href="mailto:apribeiro@tjrj.ius.br">apribeiro@tjrj.ius.br</a>		
Curso SIGA (27/04/2011)	17. (...) Sugiro que esta palestra "chegue" a todos os funcionários do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro na medida do possível, uma vez que é de grande importância. Jaqueline B. Ferreira <a href="mailto:cqjiselod@tjrj.ius.br">cqjiselod@tjrj.ius.br</a>		



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
10/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA (27/04/2011)	18. (...) Só achei o tempo de intervalo muito curto. Stefanie	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que, a fim de não estender ainda mais o tempo do curso, o intervalo é de 15min.
		19. (...) O intervalo é muito curto.	
		20. (...) Entre as diversas abordagens, creio que se deva promover um processo conjunto de instruções sobre a DGDIN e servidores e juízes, bem como entre diretores administrativos e serventuários.	A DGDIN solicita que esclareça a sugestão.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Falta de ciência de ata de reunião (14/04/2011)	1. Fomos pego de surpresa pela Auditoria da EMERJ, nesta semana, quando nos foi perguntado sobre a Ata desta reunião que ocorreu na presidência e envolvia a DGTEC como unidade de apoio. Bráulio Bezerra	Prezado Braulio, Relativamente à sua reclamação relativa à falta de ciência de ata com deliberações para a DGTEC, informo que, por determinação da Des. Leila Mariano, a ata em questão será remetida às áreas de apoio à infraestrutura da EMERJ. Sei que o objetivo de todos é ajudar a EMERJ neste momento, por isso agradeço as informações e a atenção com que a DGTEC recebeu a equipe auditora e EMERJ. Um abraço.



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
11/16

### NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio ao Cartório Unificado 02NUR (01/04/2011)	1. Achei muito bom Siléa ter vindo fazer esta reunião, pois foram dadas sugestões para a melhora do Cartório. E isso vai influenciar positivamente no SIGA. Acho que a DGDIN deveria de tempos em tempos reunir-se com os Gestores, pois isso traz benefícios para todos e motiva aqueles que estão no SIGA.	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. Esclarecimentos precisos e informações importantes. Além de idéias.	
		3. Reunião com a Sra. Siléa para organização e metas para o Cartório Unificado. Reunião satisfatória e muito elucidativa, tendo em vista que os funcionários foram ouvidos e algumas soluções apontadas. Simone – Diretora do 4º Núcleo	
		4. Siléa é muito competente e conhecedora do Projeto SIGA. Consegue estimular e ouvir, fazendo com que as pessoas se sintam valorizadas e, com isso, queiram dar o melhor de si. Muito produtiva a vinda dela no Cartório que estava meio “órfão” da DGDIN. Maior presença da DGDIN no 1º C 4 para adequar o projeto e nas demais UO do NUR que estão muito desestimuladas.	
	Apoio ao 12NUR na Análise de Indicadores e Resultado de PSU (18/04/2011)	5. Acredito que o trabalho desenvolvido pela equipe presente se encontra no caminho certo para podermos alcançar resultados satisfatórios. André R. G. dos Santos Tel.: 3975-5797 R:257	
		6. A reunião como sempre é muito válida. Esclarecedora, e dão verdadeiro apoio. Porém, ainda estamos muito longe do ideal. Mas o principal está sendo feito, é este carinho, atenção que a DGDIN sempre demonstra, e a efetiva vontade de aprimorar. Parabéns. Vamos continuar juntos. Aparecida 2ª Vara Cível da Leopoldina	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
12/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio ao 12NUR na Análise de Indicadores e Resultado de PSU (18/04/2011)	7. Parabenizo pela metodologia de trabalho, pois enriqueceu o sistema lidando de forma mais produtiva e interdisciplinar. Parabéns a DGDIN. Jaqueline Tel.: 3279-8215	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		8. Encontro proveitoso, como sempre, especialmente por dar oportunidade de trocar experiências e ouvir sugestões. Acho importante que os gestores possam expressar suas opiniões com a DGDIN.	
		9. A dinâmica foi excelente. Inovou a apresentação do SIGA, sem precisar de exposições por slides ou filmes! Marisa da Rocha Garcia Tel.: 3279-8214	
		10. A reunião foi proveitosa, pois analisamos questões importantes do SIGA e dos indicadores numa ótica mais prática e objetiva do que as reuniões anteriores. (...) Renata Serber Tel.: 3396-2812 R:309	
		11. A toda a equipe que presidiu o encontro que como sempre foi 10.	
		12. Foi produtivo. (...)	
	13. A equipe da DGDIN está de parabéns pelo apoio oferecido aos gestores de cartório, observando e entendendo nossas dificuldades e nosso empenho na consideração do SIGA. (...) Fabiane Henriques <a href="mailto:mad05vciv@tjrj.jus.br">mad05vciv@tjrj.jus.br</a>		
Análise da Ata de Reunião de Análise Crítica (14/04/2011)	14. Prezada Lilian, Mais uma vez tenho que agradecer a atenção de sempre. Você realmente ajuda a fazer desta Diretoria um diferencial. Muito obrigado. Luiz Antonio Lima da Silva		



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
13/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Auditoria na 3ª Vara Cível de Volta Redonda (26/10/2010)	1. O cronograma das auditorias deve ser mais flexível, atento às necessidades de adequação das serventias, pois o curto prazo, para tantas rotinas e aprendizagem estão gerando um nível de stress perigoso para a boa qualidade dos trabalhos cartorários. Cleide Vitória S. Ramos	<p>Olá, Cleide! (...) Tendo em vista a sua sugestão relativa à flexibilidade do cronograma das auditorias, presto as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ O Programa Anual de Auditorias do SIGA (FRM-PJERJ-005-02) é elaborado no início de cada ano, conforme diretrizes estabelecidas pela Administração Superior do PJERJ.</li><li>➤ A Administração Superior define as ações a serem implementadas nas unidades organizacionais que participam do processo de certificação NBR ISO 9001:2008, inclusive o período de realização da 1ª auditoria interna.</li><li>➤ Após a realização da 1ª auditoria interna, os nossos procedimentos determinam que as auditorias internas devem preceder as auditorias externas e sua periodicidade não deve ser superior a um ano da última auditoria interna realizada.</li></ul> <p>Com base na programação de auditorias, a DGDIN consulta a unidade organizacional acerca da melhor data para a realização da auditoria. A agenda proposta pela U.O será mantida, de acordo com disponibilidade dos auditores e desde que respeitada a data limite estabelecida para a realização da auditoria. Estou à disposição para esclarecimentos.</p>



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/04/2011 a 30/04/2011

Página:

14/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apoio ao Cartório Unificado 02NUR (01/04/2011)	2. Raras são as oportunidades de ser ouvido neste Tribunal que, por vezes, parece caminhar na contramão da História, nunca se preocupando em saber o que pensa sua longa manus. Imagino que menos erros seriam cometidos se reuniões como a de hoje integrassem nossa rotina de trabalho. Tereza Fernandes Tel.: 9996-4365	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que estão previstas visitas as unidades, na medida do possível, de forma gradual ao longo do processo.
	Apoio ao 12NUR na Análise de Indicadores e Resultado de PSU (18/04/2011)	3. (...) Sugiro novamente a reformulação total e simplificação do formulário da Reunião de Análise Crítica. Renata Serber Tel.: 3396-2812 R:309	A DGDIN informa que a sugestão foi atendida e o novo formulário da Reunião de Análise Crítica foi apresentado na reunião com todos os gestores do 12NUR no dia 10/05/2011.
		4. Que simplifiquem os formulários de forma a agilizar o preenchimento.	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que os formulários estão passando por revisão.
		5. Simplificação dos formulários.	
		6. Que todos os servidores envolvidos na análise crítica (magistrados e secretários) também sejam convocados para estas reuniões e sejam-lhes repassados os tópicos da reunião, pois se assim não o é, nós os participantes somos os chatos e que seja cobrado do gabinete o mesmo que é da serventia.	A DGDIN agradece a sugestão recebida e informa que foi deliberado, na ata da reunião do dia 10/05/2011, que os gestores repassarão aos magistrados o novo formulário de Reunião de Análise Crítica (RAC) e o período de realização com intuito de incentivar a participação dos servidores do gabinete e magistrados na próxima RAC.
7. (...) Mais uma vez reforçamos e "suplicamos" pela participação "efetiva" dos magistrados junto a essa análise, bem como nas reuniões e capacitações. Fabiane Henriques <a href="mailto:mad05vciv@tjrj.jus.br">mad05vciv@tjrj.jus.br</a>	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que solicitou apoio à Juíza dirigente do NUR no sentido de incentivar a participação dos juizes, de forma a ampliar o comprometimento ao projeto e participação na próxima Reunião de Análise Crítica.		



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/04/2011 a 30/04/2011

Página:

15/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Apoio ao 12NUR na Análise de Indicadores e Resultado de PSU (18/04/2011)	8. Espero que com essas reuniões realmente a postura mude em relação aos servidores. Pois estamos na linha de frente do Poder Judiciário e precisamos de uma infraestrutura condizente ao serviço que prestamos.	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que as demandas referentes à infraestrutura são coletadas, semestralmente, pelos facilitadores através do FRM-NUR-002-04 e encaminhadas à Administração Superior, cabendo ao NUR monitorar sua solução.
		9. (...) Porém com ressalva para que sejam estudados todos os itens comentados nesta reunião.	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que os itens comentados na reunião foram colocados em ata que é monitorada até solucionar as pendências.
		10. Rever, considerando como item de pesquisa a infraestrutura quanto às condições de trabalho da serventia. Hoje temos um acervo nas serventias desproporcional a lotação. Acumulamos processos de órfãos também e na sobrecarga que poderia ser revista para redistribuir as varas de Família, que tenham melhor lotação que as cíveis, considerando também que a complexidade nestas é menor. Vitória 2ª Vara Cível da Pavuna	A DGDIN agradece a participação e informa que orientou os gestores, na reunião do dia 10/05/2011, quanto à sugestão que, por ser pertinente à Alta Administração do PJERJ, deve ser apresentada por cada gestor ao juiz da sua unidade para que, se aprovada, seja repassada ao NUR para análise da Juíza dirigente quanto à pertinência de encaminhamento à Presidência.
		11. Separar os processos dos inventários, alvarás e testamentos das varas cíveis.	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/04/2011 a 30/04/2011

Página:  
16/16

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Apoio ao 12NUR na Análise de Indicadores e Resultado de PSU (18/04/2011)	1. Por favor, levem à administração superior para que conscientizem os Juízes e seus secretários a cumprir suas tarefas, deixando os servidores do Cartório, que já são insuficientes, exercerem suas tarefas como o Reg. Sent., Reg. Aud., e a publicação são todas feitas no Cartório deveriam ser executadas pela equipe do gabinete.	A DGDIN agradece a sua participação e informa que solicitou apoio à Juíza dirigente do NUR no sentido de incentivar a participação dos juízes, de forma a ampliar o comprometimento ao projeto.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA (02/03/2011)	Sugiro que seja ofertado o material de treinamento aos participantes. Sugiro que seja elaborado um modelo telepresencial, que pode ser facilmente tele transmitido às serventias. Como professora de ensino superior a 10 anos, onde tenho buscado sempre a excelência e acompanhar os desenvolvimentos tecnológicos, tais sugestões me foram inexoravelmente impostas o TJ pode muito mais! Lucia Frota <a href="mailto:luciafrota@uol.com.br">luciafrota@uol.com.br</a>	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que, a fim de racionalizar os recursos materiais, a apresentação não é impressa aos participantes, mas caso haja interesse, o participante poderá solicitá-la. Quanto ao modelo telepresencial, a DGDIN analisará a sugestão.
	Apoio à 28VCRI/CP (03/03/2011)	(...) Sugiro um modelo mais conciso e mais agradável de ser trabalhado (RACAP). Carmem	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que já existe uma revisão do formulário sendo avaliada.