| | | |
|---|---|---|
| | **CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN** | Pendentes (meses anteriores)<br>Mês de Referência |

| Elaborado por: | Aprovado por: | Período: | Página: |
|---|---|---|---|
| RAS | Diretor-Geral | 01/01/2013 a 31/01/2013 | 1/4 |

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

## RESULTADOS CONSOLIDADOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **TOTAL– 11 formulários (2 + 9NUR)** | **Elogios – 10 (2 + 8NUR)** | **Sugestões – 1 (0 + 1NUR)** | **Reclamações – 0** |

*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 | Vara Cível de Vila Inhomirim (13/12/2012) | 1. A equipe da DGDIN está de parabéns no apoio a nossa UO.<br>A equipe é prestativa, ágil, de fácil acesso, objetiva, clara e sensível aos nossos anseios.<br>A segurança transmitida, a organização e a postura de cada um servem de exemplo!<br>Dr.ª Suzana Vogas J. Cypriano suzanavt@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. |
| | Auditoria no IVJEC/CP (21/01/2013) | 2. Na condição de RE do IVJEC, me sinto bem seguro em ser auditado, em virtude do apoio oferecido pela DGDIN, principalmente em minha capacitação de RAS, fazendo com que cada dia me sinta mais capacitado para gerir o cartório.<br>Edson Evangelista Jr. | |

**NUR**

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|---|---|---|---|
| ELOGIO | Outros 02NUR (18/01/2013) | 1. Elogio as informações passadas pela servidora Maria Luiza (01/14202), no tocante às mudanças previstas para o SIGA em 2013.<br>Fabiano G. Santos | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. |
| | Análise das atividades do SIGA/2012 e Apresentação das atividades para 2013 11NUR (11/01/2013) | 2. Reunião de apresentação objetiva e clara, suficiente para atender ao fim proposto.<br>Girlana | |
| | | 3. Como sempre, a DGDIN nos dá incentivo nessa caminhada do SIGA. | |
| | | 4. Reunião realizada na data de hoje dirigida pela Enedina da DGDIN, de forma clara, objetiva acerca do nível planejado do SIGA que implementaremos neste ano nas serventias deste 11NUR.<br>Ana Cristina accoliveira@tjrj.jus.br | |
| | Reunião Retomada do SIGA Planejado 03NUR (11/01/2013) | 5. Ótima iniciativa de começar logo. | |
| | | 6. Conteúdo passado de forma clara e objetiva com incentivo ao trabalho. | |
| | | 7. Manter a boa expectativa pelo trabalho que virá é fundamental para consolidar o que já foi feito.<br>É isso que percebo no desenvolvimento deste processo de implementação do SIGA, sempre feito com objetividade e de modo claro, por isso os bons resultados aparecem. | |
| | | 8. Muito válida a reunião com a Siléa, primeiramente para nos mostrar como será o nível planejado, quais são os trabalhos e as atividades programados para assim nos organizarmos e efetivarmos da melhor maneira possível. Registro também que a forma, como é passada para nós e a motivação da Siléa, só nos faz acreditar nos resultados dinâmicos e positivos do SIGA dentro do trabalho das Varas Cíveis. Que venha o SIGA planejado!!! | |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|---|---|---|---|
| SUGESTÃO | Análise das atividades do SIGA/2012 e Apresentação das atividades para 2013 11NUR (11/01/2013) | 1. Reuniões mais frequentes. | A DGDIN agradece a sugestão e informa que com certeza mais reuniões serão realizadas. O projeto prevê visitas e reuniões periódicas. |

| Tipo | Origem | Sugestão/Reclamação/Elogio | Resposta |
|---|---|---|---|
| SUGESTÃO | Outros (Set/2012) | Sugestão para alteração do FRM-VCIV-003-03:<br>- Tempo de processamento em vez de tempo de juntada de petição;<br>- Audiências realizadas no horário previsto, subdividir: Audiência foi realizada na 1ª designação? Em caso negativo, informe o número de designações. Em caso de realização da audiência, ocorreu no horário previsto?<br>- Tempo entre a distribuição da petição inicial e da sentença. | A DGDIN agradece as sugestões e informa que foram apresentadas ao Serviço de Relacionamento com a Sociedade (SEREL) para análise da possibilidade de mudança do formulário em 2013. |
| | | FRM-VCIV-003-03: Facilidade de preenchimento, usando somente o (X). Deveria ser avaliada a atuação do Magistrado jurisdicionalmente e no atendimento aos advogados (tempo de conclusão etc.). | |
| | Pesquisa de Satisfação do Usuário (Out/2012) | 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.<br>Jose Cláudio Brum Martins | 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. |
| | | Sinto necessidade de praticar mais o conhecimento adquirido como Auditor líder. Tenho dificuldade maior na LV, o que não ocorre com o relatório.<br>Pablo Lechuga Dutra | 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.<br>Além disso, na oportunidade, agendaremos uma reunião prévia para orientações acerca da elaboração da LV. |