

|                                                                                   |                                                              |                                                                       |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN</b>              |                                                                       |                                                                            | <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: orange; margin-right: 5px;"></div> <u>Pendentes (meses anteriores)</u> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: black; margin-right: 5px;"></div> <u>Mês de Referência</u> </div> |
|                                                                                   | Elaborado por:<br><div style="text-align: center;">RAS</div> | Aprovado por:<br><div style="text-align: center;">Diretor-Geral</div> | Período:<br><div style="text-align: center;">06/03/2014 a 28/03/2014</div> | Página:<br><div style="text-align: center;">1/5</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

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

## RESULTADOS CONSOLIDADOS

|                               |                     |                       |                         |
|-------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>TOTAL – formulários 41</b> | <b>Elogios – 41</b> | <b>Sugestões – 02</b> | <b>Reclamações – 01</b> |
|-------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|

*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                                                                                                                                                 |
|---------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ELOGIO</b> | <b>1ª VCIV</b>      | Agradeço a DGDIN o apoio, consultoria à Serventia em relação à nossa Auditoria. Agradeço pelas sugestões de melhoria apresentadas Nely                                                                                                                                                                                                | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. |
|               | <b>RAS</b>          | Não fosse a DGDIN teríamos problemas em manter todos os registros regulares. De se destacar o esforço da DGDIN em simplificar os procedimentos e rotinas.<br>Rui L. Rocha - RAS                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |
|               | <b>1ª VCIV - CG</b> | Agradeço o apoio que tenho recebido desde que assumi como Chefe de Serventia/ RAS em março/2011. Na verdade e ainda tenho muito que aprender com vocês Em todas as solicitações de apoio sempre fui bem atendido e orientado. Obrigado também por mais uma recertificação.<br>José Marques – 3470-9831                                |                                                                                                                                                          |
|               | <b>Observador</b>   | Agradeço a oportunidade acompanhar uma auditoria em uma área diversa de minha atuação. Observar um auditor experiente é um grande aprendizado.<br>Raisa – <a href="mailto:raisadamascena@tjrj.jus.br">raisadamascena@tjrj.jus.br</a>                                                                                                  |                                                                                                                                                          |
|               | <b>Observador</b>   | Parabenizo novamente a equipe da DGDIN pelos servidores capacitados e comprometidos com a implementação e desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão, tanto com relação as unidades que estão sendo auditadas, quanto ao apoio dado as equipes e funcionários em processo de aprendizado.<br>Amanda Albuquerque Vegas – 3295-2343 |                                                                                                                                                          |

|               |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |
|---------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ELOGIO</b> | <b>09NUR<br/>20 e 21 / 03</b> | Os cursos foram excelentes. A comunicação muito boa. A matéria muito importante. Uma forma de mostrar o outro lado da moeda. Parabéns!!!<br>Marcus Vinicius de Moraes – 22 2524-2139 <a href="mailto:marcusvm@tjrj.jus.br">marcusvm@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. |
|               |                               | Gostaria de elogiar a instrutora do SIGA, pela sua capacidade de clareza de como expôs a aula, sendo direta, para que possamos captar a mensagem, fazendo com que os gestores se organizem para obtenção de um trabalho bem sucedido e organizado na sua unidade. Parabéns Siléa! Bjs. Helena Maria P. dos S. Viana – <a href="mailto:nfr02vciv@tjrj.jus.br">nfr02vciv@tjrj.jus.br</a> |                                                                                                                                                          |
|               |                               | Parabéns pela sua capacidade de comunicação! O fato de você se apresentar como colega, conhecedora das dificuldades e limitações da nossa instituição, confere credibilidade ao seu discurso e nos motiva. Giovani Buzzi – <a href="mailto:giovanibuzzi@tjrj.jus.br">giovanibuzzi@tjrj.jus.br</a>                                                                                      |                                                                                                                                                          |
|               |                               | Informações preciosas, bem transmitidas. Excelente dinâmica de apresentação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                          |
|               |                               | A instrutora tem uma dinâmica excelente de expor o conteúdo a ser apresentado. (...)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |
|               |                               | Apresentação clara e estimulante. Mas a aplicação no dia a dia de trabalho é bem difícil. Tentarei usar o que for possível. As palestras foram muito boas.                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                          |
|               |                               | Informações claras bem objetivas. O assunto importante para nossas serventias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |
|               |                               | Excelente fluência e conhecimento quanto ao conteúdo dado. Diga-se, extremamente importante. Lançou as bases para reorientação de postura gerencial, treinando o olhar para detecção de possíveis inconformidades, motivando e valorizando a boa postura institucional.<br>Sebastião Cerbino Junior – <a href="mailto:nfr03vciv@tjrj.jus.br">nfr03vciv@tjrj.jus.br</a>                 |                                                                                                                                                          |

|               |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |
|---------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ELOGIO</b> | <b>09NUR<br/>20 e 21 / 03</b> | Treinamento excelente, clareza na apresentação, conhecimento, objetividade na comunicação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 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 apresentação foi clara e dinâmica e estimulou a aplicação dos 8S.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                          |
|               |                               | Clareza, objetividade, bom relacionamento com todos. Ótimo domínio da matéria e muito profissionalismo. (...)<br>Marcel Maia da Cunha – marcelmc@tjrj.jus.br                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                          |
|               |                               | Muita eficácia nos ensinamentos. Considero você um “patrimônio” indispensável do Tribunal.<br>Reconheço seu valor. O que eu só queria depois de 30 anos de TJ: reconhecimento. Espero que voltemos a nos encontrar no futuro profissional.<br>Grande conhecimento do que faz.<br>A melhor pedagogia que já vi.<br>Em um dia e meio fez todo o curso valer a pena. Vou aproveitar 100% do que ouvi.<br>Celio Borges de Faria – celiobf@tjrj.jus.br |                                                                                                                                                          |
|               |                               | A apresentação da instrutora foi senão perfeita, “beirando” a perfeição: entusiasmo contagiante, grande objetividade, tornando o curso atraente e produtivo. Parabéns! (aplausos rsrsrsr)<br>Sonia Naegele – <a href="mailto:soniampmn@tjrj.jus.br">soniampmn@tjrj.jus.br</a>                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |
|               |                               | Curso claro, dinâmico e 100% prático e aplicável ao dia a dia da unidade com inegável ganho na qualidade do trabalho e aumento da produtividade se for aplicado pelos chefes de serventias.<br>Marcos de Oliveira Vianina – <a href="mailto:nfr01vciv@tjrj.jus.br">nfr01vciv@tjrj.jus.br</a>                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                          |
|               |                               | A instrutora é extremamente capacitada para implantar o curso que se propôs; tem uma postura condizente com o que lhe foi proposto; foi clara, foi objetiva, segura, mantém a atenção constante do ouvinte.<br>Graziela                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                          |

|               |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ELOGIO</b> | <b>12NUR<br/>Fórum<br/>Regional da<br/>Pavuna<br/>25/03/2014</b> | Adorei o curso. Dinâmico e cheio de novidades. Parabéns!!<br>Marcelo Costa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. |
|               |                                                                  | Gostaria de deixar consignada a extrema capacidade de difundir conteúdo da instrutora Siléa<br>Monique T. Brandão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                          |
|               |                                                                  | Curso excelente para a capacitação do servidor.<br>Pedro Silva – zvgtax@yahoo.com.br                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                          |
|               |                                                                  | A professora sabe transmitir seus conhecimentos, ensinando e corrigindo, agregando novos conceitos aos alunos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |
|               |                                                                  | Aula dinâmica, motivadora de valores essenciais tanto para a vida pessoal como profissional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |
|               |                                                                  | O curso de comunicação estratégica é excelente achei fundamental para o nosso conhecimento e postura. A palestrante Silea é excelente.<br>Elizete Cerqueira – elizete.cerqueira@ig.com.br                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                          |
|               |                                                                  | Boa transmissão do tema.<br>Daniel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                          |
|               |                                                                  | Ótima atuação da instrutora (...) .<br>Luis Carlos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                          |
|               |                                                                  | Gostei muito da dinâmica do curso, a forma de como é transmitida a informação, pois os exemplos dados no curso servem para o nosso melhoramento profissional tanto como o pessoal.<br>Está de parabéns a Siléia, pois nos deixa muito a vontade nas aulas.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |
|               |                                                                  | O curso “Comunicação estratégica no trabalho”, ministrado pela instrutora Silea Macieira, está diretamente relacionado aos trabalhos que desenvolvemos no trabalho em cartório.<br>Os exemplos e material apresentados em sala de aula enriqueceram nossa experiência e abriram caminhos para melhor desenvolvimento das atividades necessárias a uma boa e segurança prestação de serviço aos nossos usuários. Parabéns a ESAJ. Parabéns a Siléia!<br>Elizabeth Pena B. Macedo – <a href="mailto:elizabeth@tjrj.ius.br">elizabeth@tjrj.ius.br</a> |                                                                                                                                                          |
|               |                                                                  | Informações muito bem passadas, muito claras, com linguagem entendível muito facilmente. Muito dinâmica e satisfatória a aula, que, com certeza acrescenta e muito na vida profissional e também particular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |

|               |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                          |
|---------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ELOGIO</b> | <b>29/03/2014<br/>29VCRI</b>                | Excelente os serviços prestados pela DGDIN, ressaltando a presteza e clareza das informações fornecidas pelo funcionário Carlos André.<br>Eliane Dias – elianed@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 conduzida de forma clara e técnica. Atenção especial ao monitoramento do sistema DCP. Orientações claras. Ótima auditoria<br>Monica do Amaral Graça – magraca@tjrj.jus.br                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |
|               |                                             | Parabenizo a DGDIN pelo excelente trabalho desenvolvido. Como auditor em treinamento tenho adquirido a cada audiência experiência. O funcionário Carlos André foi muito cortez e ajudou a conduzir a auditoria com tranquilidade. Obrigado pela oportunidade de crescimento.<br>Ricardo Luiz Costa – rluizcosta@gmail.com |                                                                                                                                                          |
|               | <b>Auditores observadores</b>               | É sempre muito importante a participação nos trabalhos de treinamento oferecidos pela DGDIN para a preparação para o exercício da função de auditor do SIGA. As atividades oferecidas são enriquecedoras e a oportunidade de observar a atuação dos auditores inestimável<br>Suely Caiado                                 |                                                                                                                                                          |
|               | <b>Observador</b>                           | Homenagem deve ser prestada aos apoiadores às unidades certificadas, funcionários da DGDIN que apesar de assoborçados não deixam de prestar auxílio à disseminação da cultura do SIGA<br>Emerson C. Ferreira – emersonferreira@tjrj.jue.br                                                                                |                                                                                                                                                          |
|               | <b>28VCRI<br/>21/03/2014<br/>Observador</b> | Excelente conhecimento. Agradeço a oportunidade<br>Rosemary                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                          |
|               | <b>19 VCRI<br/>17/03/14</b>                 | Destaco a pontualidade no início da auditoria, bem como a presteza nos esclarecimentos dados à equipe.<br>Roberta Cercinelli – robresc@gmail.com                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                          |
|               |                                             | Impecável a participação da DGDIN.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |
|               |                                             | Gostaria de elogiar o servidor Rodrigo Porto por sua dedicação, competência, atenção nos seus serviços.<br>Lúcia R. E. Magalhães - lrmagalhaes@tjrj.jus.br                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                          |

|                   |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ELOGIO</b>     | <b>19 VCRI<br/>17/03/14</b>                        | Parabenizo a DGDIN pelo comprometimento de seus servidores, ressaltando Rodrigo Porto e Carlos André, que acompanharam a auditoria realizada nesta data, na serventia e, ainda, a ouvinte Adriana Sacramento Roque, matr. 01/18131, prestando efetivo apoio, incluindo esclarecimentos técnicos.<br><br>Iara Brito. | A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.                              |
| <b>RECLAMAÇÃO</b> | <b>Fórum Regional<br/>da Pavuna<br/>25/03/2014</b> | ...apesar da sala não ser adequada.<br>Luiz Carlos                                                                                                                                                                                                                                                                  | A DGDIN agradece a manifestação que será encaminhada ao Núcleo Regional.                                                                                                              |
| <b>SUJESTÃO</b>   | <b>09NUR<br/>21/03/2014</b>                        | (...) Gostaria de sugerir que esse tópico fosse explanado a todos os funcionários dos cartórios, não somente aos chefes de serventia.<br><br>(...) Sugiro que, talvez como palestra, seja também ministrado para os demais servidores de cada unidade.<br>Marcel Maia da Cunha – marcelmc@tjrj.jus.br               | A DGDIN esclarece que é objetivo do SIGA alcançar o maior número (possível) de servidores, sendo certo que novas turmas sempre poderão ser propostas para ampliação das capacitações. |