



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/09/2011 a 30/09/2011

Página:
1/14

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 77 formulários (47 + 30NUR)

Elogios – 71 (43 + 28NUR)

Sugestões – 8 (3 + 5NUR)

Reclamações – 1 (1 + 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	Implementação da RAD-PJERJ-005 (02/09/2011)	1. Palestra ministrada com embasamento no assunto abordado. Prática e conhecimento do instrutor na transmissão dos dados. Parabéns!	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. Bom curso.	
		3. Ótima apresentação. Walter Virgens Pereira waltervirgens@bol.com.br	
		4. Palestra bem ministrada, produtiva e útil para esclarecimento de dúvidas.	
		5. Muito bom, ótima apresentação.	
		6. Ótima apresentação para quem pode ser auditado. Muito bem apresentada.	
		7. Muito bom!	
		8. Curso bem elaborado e bem desenvolvido, deixando bem claros os requisitos a serem vistos e monitorados para uma certificação.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-005 (02/09/2011)	9. Muito bem esclarecido.	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. Bom trabalho, desenvolvido com propriedade e calma. Demonstrou muito conhecimento.	
		11. Muito boa a palestra.	
		12. A palestra esclareceu dúvidas que tinha a respeito do procedimento de auditoria. Vitor Hugo Querino	
		13. Quero parabenizar a ESAJ pela comodidade das instalações e pela eficiência dos seus instrutores. Almir Souza de Almeida	
		14. Fico muito satisfeita quando participo de cursos ministrados pela DGDIN, porque a cada dia aumenta mais o meu conhecimento, e os palestrantes são sempre muito claros e objetivos no assunto. Erika Serodio erikalima@tjrj.jus.br	
		15. Proveitoso, no sentido em como se portar quando houver uma auditoria onde foi mostrado que não precisamos ficar nervosos, pois em nosso trabalho sabemos como nos portar.	
		16. Gostei muito do curso. Gostaria que tivesse mais vezes.	
		17. A certificação só melhora o profissionalismo do funcionário.	
18. Muito bom para o serviço.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-005 (02/09/2011)	19. Gostei bastante do curso. Espero participar de mais.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		20. O professor demonstrou grande conhecimento do assunto. A palestra foi de grande utilidade, pois não tenho grande conhecimento em auditorias.	
		21. Aula explicativa e bastante leve para nós alunos. Jairo	
		22. Clareza na apresentação.	
		23. Curso interessante.	
		24. O Sr. Antonio apresentou a palestra com muita clareza.	
		25. Boa aula.	
		26. O professor (palestrante) falou de modo bem explicativo, pausadamente, com introspecção. Explicação excelente de fácil entendimento. Parabéns pelo professor palestrante. Deus te abençoe.	
		27. Foi satisfatório o curso.	
		28. Capacidade e conhecimento dos palestrantes. Ricardo Castro	
29. A minha opinião é satisfatória. Foi muito bom.			
30. Gostaria de elogiar o apoio, incentivo e treinamento dados pela DGDIN por proporcionar estes cursos e palestras em mobilizações de equipe que visam a melhorar o intercâmbio entre chefes e diretores e funcionários entre si. Mostrar a importância de todos nós, como indivíduo, e de como estamos integrados ao sistema para melhoria em geral.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-005 (02/09/2011)	31. O sistema de auditoria, sobretudo a natureza externa, sem dúvida, se mostra fundamental não só para a boa gestão deste serviço. É um mecanismo único a ensinar a moralidade do serviço público para com o usuário. Paulo Roberto Velloso vellosoadv@yahoo.com.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 na DGJUR (09/09/2011)	32. A pontualidade e profissionalismo dos servidores Ana e Leandro no apoio dado à equipe da DGJUR nesta auditoria. Maria de Fatima S. Lourenço mariadefatima@tjrj.jus.br	
	Auditoria na 28VCRI/CP (12/09/2011)	33. Elogio. Carmen Helena	
	Auditoria no DEDIS (29/09/2011)	34. Gostaria de destacar a objetividade, transparência e profissionalismo que a equipe auditora demonstrou na verificação do sistema de gestão deste departamento. Equipe DEDIS palima@tjrj.jus.br	
	Treinamento de auditor interno (02, 12/09/2011)	35. A transparência e simpatia dos servidores da DGDIN permitem uma participação nas auditorias de forma tranquila nos prestando informações objetivas e diretas. Parabenizo os servidores Leandro e Cristina Lúcia pela eficiência. José Euclides C. josecorrea@tjrj.jus.br	
36. Volto a parabenizar a DGDIN, desta vez nas pessoas de Leandro e Antonio Carlos, pelo grande senso de profissionalismo e seriedade durante o acompanhamento da auditoria interna no SIGA 28VCRI ocorrido no dia 12/09/2011.			
37. Agradeço a atenção e a presteza de toda a equipe da DGDIN no que tange ao contínuo desenvolvimento para o exercício da função de auditor do SIGA.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Outros (19/09/2011)	38. O atendimento é excelente. Maria das Dores mldores157@yahoo.com.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.
	Apoio do DEDOC (23/09/2011)	39. Elogio a excelência no atendimento e na presteza da equipe do DEDOC, bem como a competência e seriedade na execução das tarefas. Parabéns a todos. Jacqueline Campos	
	Apoio na elaboração do Documento Estratégico da DGLOG (30/09/2011)	40. Prezado Tristão, Entendo estar perfeito o referido texto. Isto para não dizer que ficou fantástico!!! Estás de parabéns!!! Grato por toda a contribuição. Dê-se por aprovado. Um forte abraço, Luiz Claudio Araujo de Azeredo	
	Apoio ao DECME (21/09/2011)	41. Joandyr, Muito abrigada pela sua ajuda. Sem ela a nossa RAD não estaria pronta. Parabéns a você e a equipe da DGDIN por ter um profissional do seu gabarito. Atenciosamente, Fernanda Cunha Ottero Gobetti	
	Outros (22/09/2011)	42. Lourdes, Sinceramente, às vezes penso como seria o TJ/RJ sem a DGDIN, principalmente depois da sua chegada e da Deures. Sds Luiz Antonio Lima Da Silva - Responsável pelo Expediente 6ª Vara Cível - Volta Redonda	Muito obrigada, Luiz! Suas palavras nos revigoraram! Estou encaminhando seu e-mail para Deures para que ela fique tão feliz quanto eu com suas palavras! Abraços, Lourdes Maria Ramos Garcia Silva

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio à certificação do 05NUR (05/09/2011)	<p>43. Prezada Sr.^a Diretora Geral: Nos últimos dias o 5º Núcleo Regional, recebeu o apoio imensurável de duas servidoras do mais alto gabarito, que exercem seu mister junto a essa Diretoria Geral. Profissionais totalmente voltadas para a causa pública. Assim Paulo Coelho citou Confúcio: “Saiba usar a mente e o coração, a disciplina e a emoção. Quando se deseja uma coisa, a vida nos guiará até lá, mas por caminhos que não esperamos. Muitas vezes, deixamo-nos confundir porque esses caminhos nos surpreendem – e então achamos que estamos indo na direção errada. Por isso disse: deixe-se levar pela emoção, mas tenha a disciplina para seguir adiante.” E tais serventúrias, são providas de mente e coração, de disciplina e emoção. Muito obrigado a LOURDES MARIA RAMOS GARCIA DA SILVA e CARLA CRISTINA PINHO MARQUES. Parabéns pela denodada equipe. Abraços. Vander Francisco Rodrigues</p>	<p>Prezadíssimo Vander, Palavras tão gentis só poderiam vir de uma pessoa tão cativante e compromissada como você. A equipe DGDIN agradece o elogio recebido. Este retorno só nos motiva e confirma nosso entendimento de que sempre vale a pena este compromisso que temos com a busca incessante pela melhor prestação de nossos serviços. Estamos à disposição. Um grande abraço. Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação da RAD-PJERJ-005 (02/09/2011)	1. Todas as unidades do Tribunal deveriam receber a ISO.	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que o Sistema Integrado de Gestão, que é baseado na Norma NBR ISO 9001 com a finalidade de promover a melhoria contínua dos processos de trabalho, será implementado gradualmente em todo o PJERJ.
		2. Que os cursos da ESAJ sejam em horários flexíveis com os horários de serviço.	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que entra em contato com o RAS da unidade para agendar o treinamento. Assim, a implementação da RAD-PJERJ-005 (Auditoria Interna do SIGA) foi realizada em horário sugerido pela unidade, de acordo com a disponibilidade dos envolvidos.
		3. Palestras mais definidas acerca de cada divisão (especificações sobre auditoria para cada divisão).	A DGDIN agradece a sua sugestão. Quanto ao treinamento, esclarecemos que, tratando-se de implementação da RAD- PJERJ-005, a proposta é apresentar as diretrizes para a realização de auditoria interna no PJERJ. Assim, a ideia é que os participantes conheçam os objetivos, os critérios, as etapas e os prazos comuns a todas as unidades do PJERJ envolvidas em uma auditoria interna. A exposição genérica é, portanto, inerente ao treinamento. Estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Revisão de RAD-DGPCF (01/09/2011)	<p>1. Olá</p> <p>Tendo em vista o e-mail abaixo recebido, venho esclarecer que somos uma unidade certificada e não seria "legal" ter este tempo de demora para a publicação de uma RAD, já que tal revisão constou na nossa reunião de análise crítica realizada em 22/07/2011, parecendo que a Divisão do DEGAR apenas iniciou os trâmites da revisão após 02 meses da citada reunião.</p> <p>Vale ressaltar que entendo os motivos abaixo citados, mas venho solicitar a análise e publicação da RAD abaixo encaminhada.</p> <p>Desde já agradeço e aguardo retorno.</p>	<p>Prezada Andreia,</p> <p>Desculpe-nos pela falha. Os e-mails abaixo foram indevidamente arquivados, pois consideramos que a questão estava sendo tratada diretamente com o DEDOC. A ocorrência será anotada em nosso quadro de controle de PNC.</p> <p>Deures já solicitou ao Marcelo Tristão que realize a análise da RAD-DGPCF-020 o quanto antes.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Ana Paula Sardinha Borges</p>

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação do 4º Elemento do SIGA 02NUR (13/09/2011)	<p>1. Boa Tarde, Deures! Gostaríamos de dizer que foi muito proveitosa a vinda da Siléa ao NUR para apresentação do 4º Elemento do Nível Gerenciado do SIGA – Reunião de Análise Crítica, de forma muito clara e objetiva, como de costume, nos passou a orientação necessária. Todavia, gostaríamos de aproveitar o ensejo, para ressaltar a importância da presença da DGDIN no NUR no repasse deste elemento para as Unidades Organizacionais. Pela nossa experiência com as UO, a presença da DGDIN reforça a importância do SIGA e os faz vê-lo com mais comprometimento. Sugerimos as datas de 22 e 23 de setembro para um provável encontro, com esta finalidade. Abraços. Jacyara, Cristina e Otávio</p>	<p>Jacyara, Cristina e Otávio, A Equipe agradece o elogio recebido e aproveito para reforçar que o sucesso também se deve ao alto envolvimento de colegas tão comprometidos como vocês. Tenho certeza de que a sempre atenciosa Siléa se desdobrará para atendê-los nos dias solicitados. Somos integrantes do mesmo time nesse jogo! Um grande abraço.</p>
		2. Muito bom.	
		3. O curso foi apresentado de forma clara e objetiva com dinâmicas de grupo que proporcionaram o entrosamento do grupo e facilitou o entendimento do assunto abordado.	
	Curso SIGA no 6ºNUR (15 e 16/09/2011)	4. Curso muito produtivo e adequado a toda situação que vivenciamos no dia-a-dia, com foco em uma melhoria constante nos serviços passados com grande competência pela instrutora Siléa. Parabéns! Luiz Felipe P. da Rocha lfeliperocha@uol.com.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.
		5. Curso necessário e motivador. Penso que, como facilitadora do SIGA, todos os encontros com Siléa são muito válidos, pois nos preparam cada vez mais para o exercício de nossas funções. Como servidora me sinto valorizada em ser parte integrante desta equipe. Curso dinâmico e operacional. Giovanna S. D. Repsold giovannadrep sold@hotmail.com	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA no 6ºNUR (15 e 16/09/2011)	<p>6. O curso do SIGA contribuiu bastante para aumentar o nosso conhecimento e deixar bem clara a responsabilidade e importância que cada um de nós tem com o papel que desenvolvemos como servidores públicos em relação ao usuário interno e externo na busca de uma melhoria contínua. Carla Maria M. S. Paes</p>	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		<p>7. Muito importante a vinda da DGDIN (Siléa) para nos passar esta etapa do SIGA/Avaliação, porque esclareceu nossas dúvidas relativas à finalidade da aplicação do questionário que objetiva verificar o resultado do trabalho feito por nós, DGDIN / Facilitadores e serventias na implementação do Nível Básico do SIGA. A vinda dos colegas da DGDIN passa segurança para nós facilitadores e mostra para as serventias a importância da implementação do SIGA para o TJERJ. Lília Muylaert liliamuylaert@yahoo.com.br</p>	
		<p>8. As instruções foram passadas de forma objetiva e clara e os questionamentos foram respondidos de forma bastante elucidativa.</p>	
		<p>9. A presença da Siléa, representando a DGDIN, hoje em Campos, foi bastante válida, deixando bem claras todas as etapas do próximo trabalho a ser feito: Avaliação do SIGA. Carla Paes</p>	
		<p>10. Foi muito válido o esclarecimento do questionário de avaliação feito pela DGDIN através da Siléa. Até porque o questionamento das serventias em relação a este nos foi repassado com o objetivo de nos preparar para podermos auxiliá-los. Giovanna giovannadepsold@hotmail.com</p>	
		<p>11. O encontro foi fundamental para orientar o desenvolvimento do trabalho que se aproxima, a aplicação do Nível Básico. Traçou diretrizes para desempenharmos junto às UO um trabalho de acompanhamento de todo o processo e das unidades já realizadas.</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA no 6ºNUR (15 e 16/09/2011)	12. O curso oferece ao servidor a oportunidade de conhecer melhor o SIGA. Com isso é possível que ele entenda quais os objetivos e quais os meios para se chegar à qualificação. Ele passa a entender que nós devemos prestar um serviço melhor e com mais qualidade e que devemos estar cientes que este é o nosso futuro e que devemos agora trabalhar para que isso aconteça. Evandro evandrocalencar@ig.com.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.
		13. O momento desse curso foi muito oportuno, considerando as mudanças que estão ocorrendo na comarca, e especificamente comigo, que estou tendo a oportunidade de gerenciar uma secretaria. Está sendo um desafio lidar com as pessoas (novas) e com as suas expectativas. O curso trouxe muitas respostas e vai me permitir conduzir melhor todo o processo. Estou muito satisfeito e esperançoso. Acredito nas pessoas e nas mudanças que estão sendo implantadas. Nilton C. Almeida niltoc@hotmail.com	
		14. O curso foi satisfatório. (...)	
		15. A implantação do sistema de gestão integrado está sendo realizado adequadamente. (...) Cristina Pereira Christiano	
	Capacitação em Reunião de Análise Crítica 02NUR (22/09/2011)	16. Muito bons os esclarecimentos. Claudia	
		17. A orientadora é excelente. Passa a informação com clareza e didática. Gostaria que todos os instrutores da ESAJ fossem assim. Marina Nara	
		18. Clareza e praticidade nas reuniões. Katusca	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em Reunião de Análise Crítica 02NUR (22/09/2011)	19. Foi ótimo o comparecimento da DGDIN na reunião para esclarecimentos sobre a ata de reunião de análise crítica, bem como para uma maior segurança dos facilitadores na hora de repassar as informações para confecção da ata. Rodrigo Vasconcellos	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		20. Esclarecedora, objetiva, entusiástica e incentivadora. Muito importante a presença da Siléa neste momento do SIGA. Jacyara	
		21. Aula bem dinâmica e explicativa.	
		22. A exposição da Siléa foi maravilhosa e super válida, esclarecendo o 4º elemento de uma forma clara e passando muita segurança na exposição.	
		23. Excelente. Nada a observar. Total domínio do conteúdo explanado. Renato	
		24. A explanação foi objetiva, direta e conclusiva. Deixou claro os objetivos, trazendo uma visão ampla dos objetivos a serem conseguidos. Marirlei Mendonça marirleiom@predialnet.com.br	
		25. Apresentação clara sobre a reunião de análise crítica. Gilberto Aguiar fernandezaguiar@gmail.com	
		26. Explanação precisa, consciente e segura. Tem noção do que se passa e a realidade das unidades. Cassandra	
		27. Clareza nas informações e pontualidade.	
28. (...) Quanto à explanação da instrutora, tudo OK! Produto totalmente conforme. Creuza Cautelmo cscautelmo@gmail.com			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA no 6ºNUR (15 e 16/09/2011)	1. (...) Porém tenho uma grande preocupação: quando chegar a fase de apuração das não conformidades, os índices encontrados vão ser motivo de cobranças ou de melhoria contínua? Cristina Pereira Christiano	A DGDIN agradece a sua sugestão. A preocupação da servidora foi externada verbalmente ao final do encontro, tendo sido esclarecido que o processo de implementação do SIGA utiliza o controle de produtos não conformes como uma das ferramentas de medição para que se realize a análise e o monitoramento do sistema. O objetivo é que se alcance a visibilidade necessária à tomada de decisões, com base em dados concretos e não que se realize “cobranças”.
		2. (...) Mais encontros.	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que a implementação gradual e progressiva do SIGA prevê encontros periódicos que se intensificam na medida em que se aprofundam os níveis de gestão. Certamente teremos novas oportunidades para troca de conhecimentos e intercâmbio de informações.
	Capacitação em Reunião de Análise Crítica 02NUR (22/09/2011)	3. Ter mais reuniões para discutir mais, tirar dúvidas, posto que é muito pouco tempo para ter um resultado bom.	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que os horários são previamente consensados com o NUR, de acordo com o interesse da maioria dos participantes. Em relação à contagem de pontos para promoção, de acordo com o inciso I do Art.8º da Resolução CCESAJ 02/2006, as reuniões de trabalho não serão consideradas atividade de capacitação.
		4. Horário das reuniões serem no primeiro. Contagem de pontos para promoção. Paulo Roberto Nogueira nit09vciv@tjrj.jus.br	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que a implementação gradual e progressiva do SIGA prevê encontros periódicos que se intensificam na medida em que se aprofundam os níveis de gestão. Não há como levar a termo o processo sem a capacitação dos gestores e equipes. Sempre há possibilidade de substituição entre escrivão/RE e substitutos.
		5. Reduzir o número de convocações no intuito de termos tempo para alcançar as metas estabelecidas. (...) Creuza Cautelmo cscautelmo@gmail.com	

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 luciafrota@uol.com.br	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.
	Curso SIGA (19/04/2011)	(...) 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.
		O ISO precisa implementar uma motivação aos servidores.	
		O SIGA precisa implementar política motivacional do servidor.	
	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	Falta à DGDIN um Catálogo de Serviços para entendermos de maneira objetiva o que faz cada divisão e cada serviço interno. Quando precisamos de um atendimento, não sabemos exatamente onde buscá-los. Nilson Almeida de Araujo	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será elaborado catálogo de serviços da DGDIN, que atualmente já está disponível na intranet, com divulgação por meio de folder. O catálogo de serviços da DGDIN foi elaborado e está disponível na recepção da DGDIN.
Sugestões de alteração no formulário da PSU. Obs.: Sugestão feita no próprio formulário.		A DGDIN agradece a sugestão e informa que está prevista revisão do formulário antes da realização da próxima pesquisa.	