

	CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN			 <u>Pendentes (meses anteriores)</u>  <u>Mês de Referência</u>
	Elaborado por: RAS	Aprovado por: Diretor-Geral	Período: NOVEMBRO/2014	Página: 8

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS			
TOTAL - Formulários – 38	Elogios – 36	Sugestões – 05	Reclamações – 01

OBS – O somatório de elogios/ sugestões/ reclamações difere do total de formulários recolhidos, porque há casos em que o usuário registrou no mesmo formulário diferentes manifestações.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	1º Vara 03/11/14	Equipe bem educada e interessada em ajudar. Pesquisa rápida, porém abrangente. Estão de 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.
	Araruama 03/11/14	É com satisfação que mais uma vez agradeço a toda equipe da DGDIN pela dedicação e carinho dispensado a todos nós, com certeza atingiremos o alvo o mais breve possível. Parabéns. Nilzete Brasil.	
		Sempre somos gratos à colaboração dos auditores que nos ajudam sempre a prestar um melhor serviço. Simone da S. – (22)2665-9272	
2º Nur 04/11/14	A equipe designada pela DGDIN para apoio à auditoria mostrou-se bem preparada e promoveu tranquilidade para o andamento do serviço.		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	18ª Câmara Cível 06/11/14	Agradeço a oportunidade dada de crescimento pessoal e profissional dada por este órgão, através da participação como auditor. Muito me tem acrescentado. Cátia Gama – 3133-9133 – catiagama@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.
	Ilha 2ª VC 06/11/14	Registro a satisfação com a equipe que conduziu a auditoria. De forma leve e segura, sem assustar a equipe, observando os pontos que realmente interferem na vida do usuário e atentos e dispostos a ouvir. Parabéns! Renata Serber – 3626-4760	
	01ª Vara Cível Regional 07/11/14	A auditoria foi realizada de melhor maneira possível. A auditora, Roseli, foi muito competente e educada, procurando fazer seu trabalho e ao mesmo tempo tranquilizando todos os funcionários. Agradeço em nome da equipe. Cristiana Magalhães.	
	02ª Vara de Alcântara 07/11/14	Auditoria de qualidade, com profissional plenamente capacitado, mostrando a verdadeira finalidade na busca da melhoria contínua e na necessidade da realização de um trabalho de qualidade conforme a política do TJERJ. Elizabeth	
	Implementação RAD-PJERJ-013 07/11/14	Passada informação com clareza. Boa apresentação. Delfa.	
	01 VCIVRO 10/11/14	Excelente equipe de auditores.	
	02ª Vara Cível Regional Oceânica 10/11/14	A equipe de auditoria é extremamente educada e nos dexou à vontade para responder as questões que nos foram propostas... Creuza dda C. S. – 2616-9391	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	DESAU 11/11/14	Os funcionários do DEACO são muito atenciosos. A sala de reunião é excelente. O serviço de garçons durante a reunião foi excelente. Ana Paula 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.
	5ª Vara Cível 12/10/14	A DGDIN vem fazendo um trabalho exemplar, dando as serventias um bom direcionamento no tocante as atribuições das varas cíveis. Entretanto, a carência de funcionários vem prejudicando sensivelmente o alcance das metas. Rever, se esse problema fosse solucionado os jurisdicionados teriam uma melhor prestação da tutela jurisdicional.	
	AUDITORIA 100% CONFORME NA DGLOG 14/11/14	Prezados Diretores, RDS e Chefes de Serviço, parableno-os pelo resultado alcançado na auditoria 01/14 realizada nos Departamentos DEIOP, DEPAM e DETRA. Este resultado não seria possível sem a total dedicação dos representantes da Direção Setorial, dos Diretores, Chefes de Serviço e membros das equipes que, em um esforço conjunto, realizaram a revisão de 15 Rotinas Administrativas, 1 Manual e a elaboração de uma nova RAD. Acrescento também a elaboração de novos indicadores e formulários como ferramentas de auxílio à gestão dos processos de trabalho. Ainda há um longo caminho a percorrer e jamais podemos deixar de inovar em nossos processos de trabalho, buscando o alinhamento com as Diretrizes da Administração Superior e as boas práticas vigentes no mercado. Com a melhoria contínua, conseguiremos manter o padrão DGLOG, operacionalizando de maneira eficiente e eficaz nosso processo de trabalho e satisfazendo nossos usuários, ao cumprirmos nossa missão e visão institucional. Agradeço, ainda, de forma especial, o comprometimento da DGDIN ao nos auxiliar na revisão e formatação de nossas RAD. PARABENS MAIS UMA VEZ PELO PROFISSIONALISMO DE TODA A EQUIPE!!!! Marcia Maria Cavalcanti – 3133-7152	
	Campos 16/10/14	O auditor é calmo, exigente e justo. Ricardo.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	DGFAJ 17/11/14	Realmente, absolutamente, acima da média de profissionalismo e educação, a DGDIN além de conferir todo o apoio e direcionado à auditoria interna, também, presta uma assessoria durante todo o procedimento da auditoria, o que confere segurança para quem esta aprendendo. Muito obrigado, só tenho a agradecer! Simone – 96919-3377	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	DGFAJ 17/11/14	Audioria bem conduzida pelo auditor líder Fabrício. Boa comunicação, assertividade e cordialidade. Um verdadeiro exemplo para os auditores observadores. A auditoria correu muito bem, sem maiores problemas. Elen Esther – 99126-2218 – mandapraelen@gmail.com	
	06 NUR 27/11/14	Apresentação do SIGA muito bem elaborada, muito bem explanada, muito bem representada. Sei o quão árduo serão os primeiros tempos da implantação/adaptação, mas sei também o quanto de satisfação trará para nós servidores e para os jurisdicionados. Esperançosamente aguardarei o momento de enviar. Augusto E. F. Ferreira – (22)98829-5585 – augustoeff@tjrj.jus.br	
		O encontro foi positivo, eis que introduziu a expectativa de melhoria das serventias. O prognóstico se coloca como animador, uma vez que vai fornecer apoio técnico e científico para o alcance dos objetivos administrativos e jurisdicionais.	
		Explicação clara, passando aos usuários o resumo das partes mais importantes do SIGA.	
		Como sempre perfeito. Adorei o curso de chefe de serventia e tenho certeza que vou gostar muito do SIGA. Por enquanto não tenho sugestões, só elogios.	
Encontro foi muito motivador. Diego – (22)2737-9686			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	06 NUR 27/11/14	No meu entendimento achei o primeiro encontro benefico, prestado com muita clareza e simpatia. Acredito que os próximos só virão a acrescentar.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		As informações foram passadas de forma clara, objetiva, com o objetivo de melhorar a atividade jurisdicional. Marcus Alexandre S. Cordeiro	
		O curso é animador é a expctativa é a melhor possível. A instrutora tem uma linguagem bem didática e os parâmetros se coadunam com fim almejado que é a melhora e o aumento da produtividade. Outro fator importante é não ficar restrito a um único encontro, mas a vários. Isso ajuda muito a manter o servidor focado e comprometido.	
		Encontro excelente, superando as expectativas. Instrutora altamente capacitada e preparada.	
		Excelente proposta, com clareza na apresentação e exposição do conteúdo. A política de gestão do SIGA revela um caminho promissor a ser seguido. Ruben – 99823-2416	
		A apresentação do SIGA foi clara e proveitosa. Deixou a expectativa pelos próximos passos... Ana Paula P. Sodré – (22)2757-9383	
		Apresentação clara, objetiva e motivadora.	
		A reunião foi produtiva, apresentando de forma clara a implementação do SIGA na unidade jurisdiciona. A palestrante foi muito feliz em sua tarefa. Acredito que teremos sucesso na operacionalização de proposta em nossa unidade. Será um grande desafio, mas estou disposto a enfrentá-lo. Gustavo Henrique – (22)2757-9301	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	06 NUR 27/11/14	<p>A reunião de hoje provocou em mim um sentimento maior de pertença ao Poder Judiciário e a vontade de participar da implementação do SIGA, pois foi muito bem explicado o sistema.</p> <p>Foi um agradável surpresa sermos presenteados com a presença de Siléa Macieira mais uma vez. Sua espontaneidade, proatividade e clareza na abordagem dos assuntos relacionados ao SIGA, nos conclama à melhoria da prestação jurisdicional. Seu iminentável conhecimento da teoria, aliada à prática, nos mostra que é viável mantermos o foco no usuário, tentando fazer mais e melhor dentro das estruturas existentes.</p> <p>Amorita Morales – (22)2723-7788/99843-1215</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.
	Petrópolis 30/10/14	Muito diligente na auditoria, vendo minuciosamente cada detalhe do questionário, especialmente quanto aos relatórios estatísticos. Ouvindo alguns serventuários com respeito e cordialidade.	
	2ª Vara Cível de Petrópolis 30/10/14	Excelente atuação do auditor que conduziu todo o processo de verificação com tranquilidade, serenidade e respeito ao trabalho desempenhado pelos servidores, demonstrando conhecimento das especialidades de uma vara cível.	
	3ª Vara Cível Petrópolis 30/10/14	Excelente interação do auditor com os funcionários.	
	3ª VP 01/12/14	Muito obrigada Michele pelo apoio. Muito obrigada ao meu querido Joandy, sempre pronto a ajudar com um sorriso que vale mais que mil palavras. Adriane e Maria muito obrigada pela paciência por várias revisões da mesma RAD. Muito obrigada Iara e André sempre solícitos. Muito obrigada Antonio Carlos e Pedro pela "auditoria". Enfim, obrigada a todos, não teríamos conseguido sem o apoio da equipe da DGDIN!!	A equipe da DGDIN agradece e também elogia o comprometimento e a dedicação da equipe da 3VP. Conte sempre com nosso apoio.
		Claudia Maria Menezes – 3133-2271	

SUGESTÃO

02ª Vara Cível
Regional
Oceânica
10/11/14

...Verificar padrão justo para o item: “média de petições pendentes de juntada”, já que cartórios com volumes grandes de pendentes receberão um “sim” e outros “enxutos” e que estão impossibilitados de juntada imediata receberão um “não”. Verificar o que são processos redistribuídos e os realmente distribuídos para as Varas Cíveis da Região Oceânica. Determinar um mês do ano para as revisões das Rads para possibilitar o acompanhamento e implementação das mesmas, sem equívocos.
Creuza dda C. S. – 2616-9391

- 1) O item 2.4 do questionário da auditoria é aplicado de forma objetiva, e o efetivo controle dos indicadores, com a gestão por relatórios, possibilita a destinação mais célere e eficaz das petições, na forma da Consolidação Normativa, verificando-se, mês a mês, sua redução gradual. O que se espera é que o controle dos índices por relatórios, impresso a médio prazo, acabe por viabilizar o equilíbrio mensal dos números e promover a melhoria gradual e progressiva do desempenho da unidade;
- 2- Em relação à nomenclatura solicitada, seguem algumas informações constantes do Glossário de Termos Estatísticos da 1ª Instância:
 - Os Processos Redistribuídos Geral Recebidos são: o total de processos redistribuídos para a serventia no período, incluindo as Habilitações de Crédito (nas serventias com atribuição Empresarial), as cartas precatórias, notificações, interpelações, justificações, protestos, executivos fiscais e secundários. E os Tombados (Distribuídos): consideram-se Tombados, incluindo-se as execuções fiscais, habilitações de crédito, justificações e os protestos, excluindo-se os inquéritos policiais, termos circunstanciados (RO), denúncias, queixas e os redistribuídos.
- 3- A DGDIN agradece a sugestão e informa que a mesma será analisada pela coordenação do SIGA VCIV a par de outras demandas apresentadas pelas unidades por ocasião das auditorias.

	02ª Vara Cível Pavuna 22/10/14	...Sugiro a instalação da 3ª Vara cível e 3ª Vara de Família, já criadas. Há necessidade de ser ampliado o espaço. Não seria viável a ampliação para o terreno onde funciona a XXV Região Administrativa? Estou à disposição para quaisquer esclarecimentos. Dra. Renata Vale P. Medeiros – 3452-9502	Agradecemos a sua colaboração. O seu apontamento será encaminhado para a DGJUR que é a Diretoria-Geral afeta a esta sugestão.
	06 NUR 27/11/14	...Sugiro que os próximos encontros sejam realizados/transmitidos por videoconferência a fim de tornar mais efetivo o uso do tempo. Isso se houver viabilidade e conveniência para todos. Ana Paula P. Sodré – (22)2757-9383	A sugestão é bem vinda! E, de fato, é planejamento da DGDIN, para 2015, buscar a realização de capacitações por videoconferência, tanto para a implementação do SIGA nas novas unidades (VFAM) quanto para a manutenção do SIGA nas VCIV, solicitando ao agente de capacitação do NUR que, a cada caso, verifique junto à ESAJ sua viabilidade.
	3ª Vara Cível Petrópolis 30/10/14	Sugiro que haja um acompanhamento mais próximo dos processos de trabalho para melhorias além das RADs. Erica Los C. – (24)2244-6302	Agradecemos a sua colaboração. A sua sugestão será encaminhada para análise da Coordenação do SIGA/VCIV.
	2ª Fam. Pavuna 30/10/14	Há necessidade da criação de RAD que ensina como expedir formal partilha cartas sentença adjudicação. Registro de sentença interdições. Registro, cumprimento de testamento (quais documentos instruem essas diligências). No momento é ineficiente os meios disponibilizados na RAD do SIGA. Adriana S. Oliveira.	
RECLAMAÇÃO	02ª Vara Cível Pavuna 22/10/14	O fórum Regional de Pavuna apresenta vários problemas, destacando-se o ar condicionado (funcionamento precário no verão) e acessibilidade (não há calçada em um dos lados do fórum). O espaço é exíguo para os órgãos que funcionam no local. Renata Vale P. Medeiros – 3452-9502	Agradecemos a sua colaboração. O seu apontamento será encaminhado para a DGENG que é a Diretoria-Geral afeta a esta manifestação.