



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN



Pendentes (meses anteriores)



Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
Dezembro/2014

Página:
1/4

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL - formulários - 17	Elogios – 17	Sugestões – 02	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	Petrópolis 1ª Vara Cível 30/10/14	Sr. Vander Francisco Rodrigues, muito educado, tranquilo, fazendo perguntas objetivas e com total conhecimento de uma serventia do trabalho e problemas que ocorrem na serventia. Cimara – (24)2244-6270	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Itaipava 1ª Vara Cível 30/10/14	A auditoria do SIGA 2014 foi realizada de maneira gentil e atenciosa, transmitindo tranquilidade e segurança dos servidores entrevistados, inclusive a estagiária. Os dados foram coletados de acordo com a proposta do SIGA. Krishma Maciel – (24)2257-2010/99901-4636	
	Petrópolis Itaipava 30/10/14	Sinto-me muito lisonjeada em poder participação, digo estar participando desse processo de mudanças e melhorias neste Tribunal de Justiça. Que isso se estenda todo judiciário. Deise Mª N. Freitas – (24)3341-1210	
	Itaipava 2ª Vara Cível 30/10/14	A auditora Deise Maria nos transmitiu tranquilidade. Seu jeito manso nos deu segurança para prestar todos os esclarecimentos necessários para fizéssemos uma boa auditoria. Deise – matr. 01/16532 – Chefe de Serventia	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Cabo Frio 10/11/14	A auditora foi muito objetiva na busca dos dados, encontrando um cartório engajado, procurando atende-la em todo o processo de auditoria. Fátima Pinto.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Achei muito boa e objetiva a auditoria realizada neste dia. Maria Luiza M. Dos Santos – (22)2646-2683	
	Armação de Búzios 11/11/14	Fomos hoje receber a visita da auditora Jaqueline e demais membros da equipe do SIGA (Vanderlei e Ana). A última foi proveitosa e esperamos para cumprir as metas. cfbarreto@tjrj.jus.br – (22)2620-8732	
	1ª Vara de Armação de Búzios 11/11/14	Excelente auditoria. Os trabalhos foram realizados de forma eficiente e esclarecedora. Como já imaginávamos tudo correu em clima de avaliação com o objetivo de aferir a evolução já alcançada e nos indicar pontos a chorar. Parabéns a toda equipe da DGDIN e facilitadores. Luciana A. Santos – (22)2620-8752	
	São Gonçalo 12/11/14	Tanto os facilitadores (Walace e Otávio). Quanto o auditor Bráulio agiu com muita segurança, causaram simpatia. Dando-nos plena tranquilidade para que fosse feita uma avaliação correta e justa. (...) Paulo Cesar.	
	6ª Vara Cível Duque de Caxias 19/11/14	Sirvo-me do presente, em meu nome e de minha equipe para elogiar os auditores, bem como o facilitador que nos apoiaram com suas presenças; por se também de pessoas comprometidas com a missão que lhes foram outorgadas, demonstrando, ainda estarem cientes das carências e do empenho de todos e solucionar as pendências em geral. Helder de Paiva – 3661-9177	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	7ª Vara Cível Duque de Caxias 19/11/14	A auditora sempre com uma cortesia, pois na realidade sabe das nossas necessidades básicas, hoje estamos com 4 servidores e fazendo o máximo possível e impossível para cumprirmos a missão. Agradeço sempre os auditores, pois nos mantem sempre antenados nos indicadores. Obrigado. Evandro H. – 3661-9190	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	6ª Vara Cível Nova Iguaçu 24/11/14	Ótima oportunidade de levar ao conhecimento externo os problemas vividos pelos servidores da serventia. Pessoas capazes, educadas e bastante profissionais. Voltem sempre. Welliton Luiz – 2765-5118/2765-5119	
	3ª Vara Cível Belford Roxo 24/11/14	A auditoria foi muito bem conduzida, estando a auditora muito bem capacitada para a função. Marco Aurélio dos Santos.	
	2ª Vara Cível Belford Roxo 24/11/14	A auditora segura nos temas abordados e com uma linguagem de fácil compreensão. Infelizmente a unidade poderia estar mais integrada ao SIGA, porém não estamos com ferramentas necessárias (servidores, estagiários excedentes). Alessandra M. Azevedo – 2786-8384	
	1ª Vara Cível Araruama (PSU DGDIN 2014)	(...) contudo ressalto a presteza e o bom atendimento, sempre que precisamos. Simone Tuler	
	Reunião de Colegiado 15/12/14	A sala é ótima para reuniões e os funcionários muito atenciosos.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	7ª Vara Cível Duque de Caxias 17/12/14	Prezada Deures, Agradeço o suporte que recebi este ano pela equipe da DGDIN um ano muito difícil para mim, pois estou sem recursos humanos, apenas 04 servidores. Agradecimento especial ao Rodrigo, Adriana e Renata pela ajuda que me prestaram, pois sem ela não seria possível esta unidade organizacional manter o nível gerenciado, pois acho que foi a única em Caxias que conseguiu. Muito obrigado.	Prezado Evandro Nós que agradecemos a cooperação e a confiança na equipe da DGDIN. Copio o Rodrigo, Adriana e Renata que merecem o elogio e o reconhecimento. Forte abraço.
SUGESTÃO	São Gonçalo 12/11/14	(...) Gostaria que fosse refeito o item quanto os autos com advogados há mais de 365 dias, pois muitas vezes não os localizamos, creio que uma apresentação de justificativa seria mais justa. Outra sugestão seria pelos autos encaminhados para central de arquivamento fosse computado como fora do acervo da serventia igual aos arquivados. Paulo Cesar Mangia	Prezado Paulo Cesar É imprescindível o monitoramento dos processos que estão fora da serventia. No caso em questão, a Consolidação (art. 224) permite o arquivamento especial, desde que solicitada a autorização da CGJ. Quanto ao processo encaminhado para a Central de Arquivamento, a informação é de que o mesmo sai do acervo. De qualquer forma como eu já havia informado informalmente a você - atualmente - os processos encaminhados ao DIPEA são considerados como "saída de acervo" - equivalente ao movimento do arquivamento realizado pela própria unidade, portanto a remessa ao DIPEA retira o processo do acervo.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	1ª Vara Cível Araruama (PSU DGDIN 2014)	Não consegui preencher o formulário (...) Simone Tuler	Prezada Simone A DGDIN agradece o seu contato. Para habilitar o preenchimento de documentos enviados no corpo da mensagem, selecione a opção "Responder". Att.