



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
Outubro/2015

Página:
1/4

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL - formulários – 20

Elogios – 20

Sugestões – 03

Reclamações – 00

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	09 NUR - Reunião final do 1º ciclo de implementação do SIGA 07/10/2015	As explanações foram excelentes.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		Boa instrutora! Tenta trabalhar com o que tem!	
		Aulas a respeito do “siga” ministrada pela Siléa de forma muito clara e eficiente.	
		Siléa e sua equipe são muito prestativas. Só acho que o tempo e os encontros foram poucos.	
		A instrutora do SIGA Siléa Macieira é clara, objetiva e dinâmica. O tempo da aula passa rápido com ela.	
		O tema foi tratado com segurança e objetividade. O fechamento hoje foi muito importante. Todos os pontos e objetivos foram repassados.	
		O curso do SIGA foi bastante proveitoso e a instrutora Siléa se mostrou extremamente apta e conhecedora da matéria.	
		A instrutora domina o conteúdo e transmite com facilidade.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	09 NUR - Reunião final do 1º ciclo de implementação do SIGA 07/10/2015	Conteúdo abordados com clareza, sendo abordadas várias questões e situações relacionadas ao sistema SIGA. Obrigado pelas anotações objetivas.	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 palestrante tem pleno domínio do assunto, tendo realizado a exposição de todo o sistema com clareza e objetividade.	
		O SIGA foi apresentado com clareza e objetividade. Marcos Vianna	
		As orientações do DGDIN foram ótimas, infelizmente o que nos falta é mesmo funcionários pra que a implementação não fique prejudicada.	
		Exposição objetiva e clara do tema. Disponibilidade para tirar dúvidas e ajudar. Boa contextualização dos pontos expostos e dos objetivos do SIGA e da presente convocação. Material entregue muito útil. Samia Mounzer – (21)99809-9801	
		Todos os encontros foram muito bons. Todos os tópicos do SIGA foram abordados de maneira bem clara. José Emilio Ribeiro – (21)2649-9229 – joseemilioribeiro@yahoo.com.br	
		Achei muito bom a introdução do SIGA nas serventias, porque mostrou e ensinou como devemos organizar nossa serventia, conscientizando à todos de que um bom trabalho depende de uma melhoria contínua. Parabéns Siléa. Helena Viana	
		Explicação feita de forma objetiva e clara.	
		Clareza na aula, segurança na transmissão do conteúdo. Sebastião - (22)2524-2167	
Orientações muito bem explanadas, claras e objetivas. Marilda N. de Sousa – marildans@tjrj.jus.br			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	2ª Vara de São Fidelis 28/10/2015	<p>Prezada Siléa,</p> <p>Peço desculpa por eventual incômodo, mas não contive a ideia de enviar a foto da nossa 2ª Vara de São Fidélis após as organizações de acordo com o SIGA, bem como alterações no 'layout' (mudanças/obras e solicitações constantes para melhoria física, ao mesmo tempo). Buscamos a substituição de muitas mesas e aparelhos de ar condicionado em péssimo estado, não havia computadores para todos, funcionários e estagiários às vezes ficavam esperando "a sua vez", certo que hoje todos têm a sua mesa e computador para trabalhar com tranquilidade. Levamos o setor próprio a reconhecer a necessidade de mudança do perfil, pois faltava material e inclusive chegávamos a comprar resmas de papéis, etc, havendo atualmente o material necessário para os trabalhos sempre. Isso tudo tem gerado sentimento muito gratificante entre muitos outros acontecimentos. Quando cheguei à 2ª Vara em 03/2015 (vou ver se consigo uma foto do "antes" - Rosa conheceu como era), o ambiente, conforme mencionei no curso anteriormente, era até mesmo insalubre. Providenciamos a eliminação de muitíssimos resíduos de precatórias, agravos, etc., liberamos armários inteiros, continuamos reorganizando, temos trabalhado seguindo os indicadores, etc., enfim, de acordo com o SIGA.</p> <p>O ambiente é outro, havendo até mesmo confraternização ao final do expediente para nosso 'lanchinho'. O que tem sido mais gratificante é perceber que a harmonia hoje existe, que trabalhamos em equipe, nada mais lembrando um certo belicismo que chegou transparecer inicialmente. Enfim, só nos resta mais uma vez agradecer e evoluir mais ainda em busca da melhoria constante. Desejamos que a auditoria também confirme :). Tem sido fundamental todo apoio, ensinamentos e incentivos constantes, certo que poderia mencionar muitos nomes da tua equipe que muito nos tem ajudado, entre eles, Rosa, Ana Lúcia 6º Nur, Kátia/Neilton - Ceapo, Gilberto Cardoso, Artur, etc, todos sempre muito atenciosos.</p> <p>Muito grato por tudo, Abraão Lincon – (22) 2758-2275/99968-8221</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.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Auditoria 28/10/2015	Prezadas Sileia e Ana Lúcia, Gostaria de elogiar as mudanças efetuadas no relatório de auditoria deste ano, pois verifiquei que foram introduzidas mudanças que passaram a analisar de forma mais objetiva os indicadores da Unidade. Diante disto, deixo registrado em nome de toda a Unidade o reconhecimento pelo excelente trabalho desempenhado pela auditora Jackeline que de forma técnica e espontânea, sabendo conduzir tão bem a avaliação. Alvaro Pereira da Silva - Chefe de Serventia.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
SUGESTÃO	09 NUR - Reunião final do 1º ciclo de implementação do SIGA 07/10/2015	Necessitamos de um canal que nos oriente detalhadamente para implementação das metas estabelecidas.	O processo de implementação prevê, em seu primeiro ano, de 06(seis) a 08(oito) encontros com as equipes, número que vai diminuindo na medida em que as unidades se consolidam no sistema. Em 2015 a DGDIN esteve por três vezes com as unidades do SIGA, sendo que estamos à disposição para consultoria pontual sempre que a mesmo nos seja solicitada!
		A questão é muito maior do que ela. Trabalhar isso tudo o que foi falado com servidores não incentivados pela identidade do TJ é muito difícil. Tudo para os juízes e os servidores?	O SIGA busca consolidar o entendimento de que cartório e gabinete são partes de uma mesma unidade não se devendo, para fins da implementação das ferramentas que fomentam a elevação do grau de qualidade nos serviços prestados, apartar sua atuação ou considera-las separadamente.
		Seguindo como sugestão que a palestra seja realizada na comarca para se evitas deslocamento.	As palestras são realizadas na sede do NUR para aproveitar a integração dos participantes e a troca de experiências.