




CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
0/04/2012 a 30/04/2012

Página:
1/14

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 34 (formulários (21 + 13NUR))

Elogios – 23 (12 + 11NUR)

Sugestões – 10 (07 + 03NUR)

Reclamações – 04

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.

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação nos procedimentos de análise de resultado da 1ª PSU no 6º NUR (16/04/2012)	1. Objetividade é uma qualidade da Siléa.	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. Objetivo, prático, proveitoso.	
		3. Como sempre, transmitindo seus propósitos de modo claro e objetivo.	
		4. Excelente!	
		5. A reunião foi proveitosa para mostrar aos integrantes (gestores) de cada serventia, a importância de se engajar no processo de melhoria contínua proposto pelo SIGA. Houve participação ativa da maioria dos presentes pela boa coordenação da Siléa.	
		6. Uma vez mais a apresentação foi clara e objetiva pela DGDIN. A proposta foi alcançada plenamente. Continuemos na luta, pois o sucesso me parece certo.	
		7. O encontro, mais uma vez, nos trouxe o entendimento e a clareza necessária ao seguimento deste processo de implementação, agora no nível planejado. A Sra. Siléa Macieira, representante da DGDIN, ministra com perfeição e domínio total do conteúdo trabalhado. Parabéns!	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação nos procedimentos de análise de resultado da 1ª PSU no 6º NUR (16/04/2012)	8. Explicação clara e objetiva, bem como estufasmada. Siléa nos contágia com o entusiasmo que ela tem ao fazer seu trabalho. Assim, nos motiva a querer sempre fazer o melhor enquanto Facilitadoras. Lília Muylaert liliamuylarert@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.
		9. Cada vez mais compreendo a importância de aquisição de novos conhecimentos, pois como gestor os desafios são outros e estas reuniões nos fazem interagir com outros gestores buscando sempre aprimorar o desenvolvimento de nossas rotinas. O SIGA está sendo uma revelação no cartório, pois aqueles que ainda resistem começam a perceber as vantagens das mudanças que vem sendo implementadas. Nilton cam04vcic@tjrj.jus.br	
		10. Como sempre, os encontros realizados com a Siléa são proveitosos e esclarecedores com relação aos temas propostos e mais ainda, com a visão de comprometimento com o Tribunal de Justiça que nos é passado. Esse encontro foi fundamental para realização de trabalho a ser realizado. Beatriz Maia e Maia beatrizmm@tjrj.jus.br	
		11. Mais uma vez tive uma tarde surpreendente, pois não imaginava que analisar gráficos e percentuais pudessem ser tão interessante. Em particular gosto do projeto SIGA implementado pela Siléa porque ela acredita no que faz e me transmite com segurança que vai dar certo.(...) Joseli – São Fidélis	

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<p style="text-align: center;">SUGESTÃO</p>	<p>Capacitação nos procedimentos de análise de resultado da 1ª PSU no 6º NUR (16/04/2012)</p>	<p>1. (...) A sugestão é que houvesse também esse otimismo através das equipes. Ou seja, os servidores devessem ouvir a Siléa para se motivarem como nós. Joseli – São Fidélis</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê, durante seu curso, visitas da equipe DGDIN às serventias, no objetivo de engajar as equipes e alinhar a atuação do grupo. A orientação aos gestores (Escrivães, R/E e substitutos) também é dada no sentido de sempre promover a participação dos servidores em encontros, palestras e treinamento com a DGDIN.</p>
		<p>2. Reunindo-se com os colegas e analisando as possibilidades de melhora diante da pesquisa de satisfação do usuário, fica mais fácil buscar soluções. Sugiro que sejam passadas atuações gerenciais práticas que deram certo para que sirvam não para cópia e sim para inspirações para o caso concreto.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que encaminhará ao NUR para repasse às serventias, o material utilizado durante a capacitação o qual faz no documento “Modelo de Análise” breve lista de sugestões de ações compiladas de análises concretas de diversas serventias.</p>
		<p>3. Elaborar vídeos com testemunhos de gestores que já passaram por esta fase e apresentá-lo.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê a troca de ideias e o intercâmbio de informações entre seus integrantes, com a participação, sempre que possível, dos colegas Facilitadores e gestores mais experientes na implementação do sistema. A exemplo: no dia 05/06 colegas do 06 NUR estarão na Comarca de Araruama para relato de equipes quanto à organização do ambiente de trabalho</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Práticas de Auditorias internas (26/04/2012)	1. Ótimo suporte para a auditoria, facilitando a condução da mesma. Regina Lourenço rcbrito@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.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Auditoria interna (26/04/2012)	1. Registro a plena satisfação com esta Diretoria Geral pelo cumprimento de toda a equipe no apoio que permanentemente recebemos. RAS Substituto arturec@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.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Práticas de Auditorias internas (27/04/2012)	1. O trabalho foi excelente, me senti acolhida pela equipe da DGDIN, que se preocupa em me ajudar a todo tempo. Roséli Anastácio da Silva rasilva@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.
		2. Extremamente importante o apoio dado pela DGDIN, que me prestou todos esclarecimentos prestados. Margaret M. Cerqueira Machado mcerqueira@tjrj.jus.br	
		3. Agradeço a presteza e gentileza de toda a equipe do DEAUD em relação a capacitação dos Auditores Internos do TJ.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Práticas de Auditorias internas (27/04/2012)	4. Só tenho a agradecer a DGDIN, pois sempre me orienta e atende às solicitações feitas por esta Facilitadora do SIGA e Auditora Interna. Principalmente tenho a agradecer a equipe do DEAUD. Marisa da Rocha Garcia marisagarcia@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.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Auditoria interna	1. A equipe DEAUD é sempre muito prestativa, nos dando o suporte necessário em todas as fases da auditoria, de modo que todo o processo, desde o agendamento até a execução da auditoria saia tudo a contento.(...) Fernanda Cunha Ottero Gobetti fernandacunha@tjrj.jus.br	Olá, Fernanda! A DGDIN agradece a sua participação na nossa pesquisa de opinião. Agradecemos também os elogios recebidos e reafirmamos nosso compromisso em melhorar sempre os serviços prestados.(...) Abraços, Danielle Ribas

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Auditoria interna	1. (...) No caso específico do DECME, gostaríamos de sugerir que as auditorias internas do nosso Deptº tenham a duração de dois dias, com um único auditor, para que possamos aproveitar melhor a oportunidade de verificação do nosso Sistema de Gestão da Qualidade. Fernanda Cunha Ottero Gobetti fernandacunha@tjrj.jus.br	Olá, Fernanda! (...) Informo que a próxima auditoria interna a ser realizada no SIGA dessa unidade terá a duração de dois dias. Abraços, Danielle Ribas

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Abr/2012)	<p>1. Venho, mais uma vez, enaltecer o excelente trabalho desenvolvido pela equipe da DGDIN ao longo desses quase três anos de trabalho na Administração deste Tribunal. Reiterando que o projeto SIGA muito mais que uma inovação pontual é uma necessidade para as serventias de primeira instância. Com relação ao Gabinete do Corregedor, estamos em fase de implementação do SIGA. Parabéns à equipe da DGDIN. Geraldo Aymoré de Araújo Gama Júnior</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>2. Toda a equipe é excelente, servidores competentes e prestativos. Andrea Poggio Contardo da Fonseca</p>	
		<p>3. Gostaria de elogiar o atendimento, a atenção e dedicação da serventuária Lilian. Capital - XXVII JE Cível</p>	
		<p>4. Parabéns à equipe DGDIN! Temos encontrado o apoio e o respaldo necessários para o cumprimento de nossas atividades e na disseminação do SIGA. Elizabeth dos Anjos da Boa Morte</p>	
		<p>5. E gosto muito da DGDIN. Francisco Marcos Motta Budal</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Abr/2012)	<p>1. Entendo que o auditor interno em treinamento necessita participar de forma mais ativa do sistema de gestão e desenvolver continuamente suas competências através de palestras, workshops, encontros, etc., além de participar de um número cada vez maior de auditorias.</p> <p>Mariangela Alves Costa</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o programa de capacitação de auditores internos está em revisão e englobará novas etapas, tais como: curso prático e simulações. Além disso, está programado, ainda para o primeiro semestre, um encontro entre os auditores do PJERJ.</p> <p>Quanto à participação em um número maior de auditorias, a DGDIN esclarece que os auditores são convidados de forma que todos os integrantes do Quadro tenham oportunidade de realizar o treinamento, pelo menos, uma vez por ano, de acordo com a sua disponibilidade. No entanto, os auditores podem entrar em contato com o Departamento de Auditoria e solicitar participação nas auditorias de seu interesse, de acordo com o Programa Anual de Auditorias do SIGA, disponível na intranet no endereço institucional/SIGA/gestão da qualidade/ auditoria de gestão/ programas de auditorias de gestão.</p>

SUGESTÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Abr/2012)	<p>2. A função de auditor poderia ser melhor desenvolvida, através de mais participações em auditorias e com o retorno acerca dos relatórios elaborados em auditorias (a fim de melhorar seu aproveitamento e treinamento prático).</p> <p>Alexandra Pampolha Viterbo [alexandraviterbo@yahoo.com.br]</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - que os auditores são convidados de forma que todos os integrantes do Quadro tenham oportunidade de realizar o treinamento, pelo menos, uma vez por ano, de acordo com a sua disponibilidade. No entanto, os auditores podem entrar em contato com o Departamento de Auditoria e solicitar participação nas auditorias de seu interesse, de acordo com o Programa Anual de Auditorias do SIGA, disponível na intranet no endereço <i>Institucional / Sistema Integrado de Gestão / SIGA / Gestão da Qualidade / Auditoria de Gestão / Programas de Auditorias de Gestão</i>. - que o programa de capacitação de auditores internos está em revisão e englobará novas etapas, tais como: curso prático e simulações. - que os relatórios de auditorias são documentos confidenciais e, assim, são encaminhados apenas à unidade auditada, ficando cópia na DGDIN. Entretanto, durante o acompanhamento de auditorias, o observador tem oportunidade de participar da reunião com a equipe auditora e conhecer as conclusões da auditoria, que são expostas durante a reunião de encerramento, da qual ele também participa.
-----------------	---	---	---

SUGESTÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Abr/2012)	<p>3. Ouvi um comentário na CBN dizendo que este termo “usuário” está em desuso, pois é aplicado constantemente de forma negativa em relação ao usuário de drogas. Desta forma, sugiro que adotemos de forma corporativa a nomenclatura de “cliente”.</p> <p>Gostaria que continuassem com as palestras para auditores internos e sugiro um informativo via e-mail como vem fazendo o TJ e a Corregedoria.</p> <p>Ricardo Luiz Andrade Costa</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que o termo “usuário é o que melhor se aplica ao PJERJ. O Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa define: “usuário é cada um daquele que usa ou desfruta alguma coisa coletiva, ligada a um serviço público ou particular”.</p> <p>A DGDIN informa, ainda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - que as palestras para auditores vão continuar. Está programado, inclusive, um encontro entre os auditores internos do PJERJ ainda no primeiro semestre; - que o programa de capacitação de auditores internos está em revisão e englobará novas etapas, tais como: curso prático e simulações; - que o Departamento de Auditoria fará contato, via e-mail, com os integrantes do Quadro de Auditores com uma frequência maior, a partir deste mês, com o fim de enviar testes para treinamento. <p>A ideia do Informativo é ótima e, com certeza, será considerada em futuro próximo.</p>
		<p>4. (...) O indicador do RIGER referente aos treinamentos é complexo (...). Acho que poderia ser aperfeiçoado, pois a vinculação está diretamente ligada as áreas da Matriz, o que pode não significar muito para tomada de ações gerenciais. Ex.: se em 2011 a U.O. capacitou mais na área de Informática do que na área Técnico-Administrativa foi porque precisava. Creio que não significa que em 2012 a ordem deva ser invertida. Pode ser até que a prioridade seja na Área de Gestão e Qualidade devido a implementação do SIGA, por exemplo. Tal ação derivará do momento atual da U.O. e não de uma decisão com base no indicador. É apenas uma opinião para provocar uma reflexão e não uma crítica.</p> <p>Sergio Ricardo Von Sydow</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que já iniciou estudo para simplificação da tabela de capacitação sugerida no RIGER pela dificuldade nos cálculos e preenchimento dos percentuais, por parte de vários gestores e pela necessidade de se extrair e consolidar lista de cursos realizados por cada servidor quando o sistema da ESAJ já controla. Será incluído nesse estudo este outro fator que é a utilidade de se aferir/acompanhar a evolução por áreas da Matriz.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Abr/2012)	<p>1. O item 9.1 marquei regular pois não há uma comunicação alguma ao secretário do Juiz sobre qualquer atividade, somente mandam e-mail ao escrivão, que muitas vezes nem me avisa. Já solicitei na última reunião que o contato fosse feito diretamente comigo quando se relacionasse com alguma rotina do gabinete, seja para pesquisa, seja para qualquer outra rotina. Somente isto. O e-mail do secretário do juiz da 7ª VC de São Gonçalo é gabrielag@tjrj.jus.br Gabriella Gallarotti</p>	<p>A DGDIN informa que o RAS do NUR repassa as comunicações ao gestor do cartório e este deve repassá-las aos demais colaboradores da UO. Diante da relevância do assunto, a DGDIN procederá a uma capacitação na Unidade, como contribuição para a melhoria da comunicação interna. Informa, ainda, que a DGDIN passará a copiar o e-mail citado nas mensagens dirigidas a 7ª VCIV de São Gonçalo.</p>
		<p>2. Os agendamentos e cancelamentos de auditorias e reuniões importantes são sempre realizados em diálogos entre RD e DGDIN, não havendo uma participação mais efetiva com outros interessados diretos nas programações. Houve casos de quatro cancelamentos de datas seguidos (não esclarecidos) e escolha de outras que criaram sérios embaraços com compromissos com outras diretorias. Nilson Almeida de Araújo</p>	<p>A DGDIN informa que as diretrizes para o agendamento de auditorias internas estão definidas na RAD-PJERJ-005 (Auditoria Interna do SIGA), que estabelece periodicidade não superior a um ano, a contar da data de início da última auditoria. Observado este requisito, a administração superior da UO indica data de sua preferência. Após esta etapa, o DEAUD promove contato com a equipe auditora para informar a data proposta. A equipe manifesta concordância com a data indicada ou sugere outra, de modo a conciliar os interesses dos envolvidos. No caso da sua Unidade, as reprogramações de datas foram justificadas. A primeira, pelo auditor e as demais pela UO.</p>

RECLAMAÇÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Abr/2012)	<p>3. 1- O prazo para emissão do RIGER em janeiro continua apertado. A proximidade do fim de ano impacta na precisão dos dados, pois muitos ciclos ainda não fecharam. 2- O indicador do RIGER referente aos treinamentos é complexo (ferramenta pesada) e objeto de reclamação dos gestores. (...) Sergio Ricardo Von Sydow</p>	<p>A DGDIN informa que neste início de ano não foram classificadas como “fora do prazo” as entregas dos RIGER de 2011 recebidos até o dia 20/01/2012. Essa medida já é início do processo de flexibilização do prazo limite para entrega que você reclama e que estamos reivindicando oficializá-la junto à Administração Superior. Quanto à complexidade na extração de dados e preenchimento da tabela do RIGER referente aos treinamentos, transcrevemos na página anterior deste formulário a resposta de sua sugestão.</p>
		<p>4. 1- Alguns objetivos da qualidade estão em desacordo com a realidade de alguns cartórios bem como a atual estrutura do Judiciário que conta com defasagem de funcionários e por vezes, há juízes em acúmulo de serventia, todos esses fatores prejudicam sobremaneira o resultado dentro dos padrões de qualidade. 2- Quanto a elaboração da RAD, em alguns itens há divergência entre a RAD e a Consolidação Normativa, ou o CPC. Acredito que devam prevalecer as leis antes da RAD, mas para que não haja divergência e conseqüente apontamento acredito que devemos seguir a RAD. 3- Os advogados se ressentem de terem que responder a pesquisa de satisfação diversas vezes e mesmo com a nossa intervenção para que tenham a delicadeza de responder explicando a razão da existência da pesquisa, muitos dizem que já responderam ou, as vezes utilizam o formulário de rascunho ou para reclamar de outra serventia. Barra Mansa - 02 V. Cível</p>	<p>A DGDIN informa que:</p> <p>1. as metas são propostas dentro das possibilidades da serventia, porém, buscando sempre a melhoria da gestão e consequentemente a satisfação do usuário. A definição de objetivos da qualidade revela a preocupação com a estagnação da gestão. Não há gestão quando não existem objetivos a serem atingidos. A defasagem de servidores apontada pode ser amenizada com a racionalização das atividades.</p> <p>2. a RAD é uma instrução de trabalho, portanto, as leis devem prevalecer. O assunto será tratado na revisão da RAD-PJERJ-003 - Controle de Documentos e de Registros, determinando que as RAD serão revisadas o mais breve possível nos casos de advento de leis, normas, atos oficiais do PJRJ e etc.</p>

RECLAMAÇÃO			<p>3. a DGDIN e o 5º Núcleo estão empenhados em buscar alternativas que possam auxiliar no assunto. Importante ressaltar que a NBR ISO 9001:2008 promove a adoção de uma abordagem de processos para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia de um sistema de gestão da qualidade para aumentar a satisfação do usuário e obter seu reconhecimento sobre a qualidade dos serviços prestados pela unidade. Advogados e usuários costumam identificar e até enaltecer as unidades que possuem essa preocupação, tanto que se utilizam do formulário disponibilizado para reclamar de outra serventia.</p>
-------------------	--	--	---

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário	<p>Que se repense as denominações “cliente”. “fornecedor”, “insumo”, introduzidas no PJERJ, pela FGV, porque entendo que o TJ lida com a prestação jurisdicional, (...). Cliente/fornecedor são denominações utilizados por empresas privadas (...). É preciso aplicação prática de todos os elementos do curso.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que as nomenclaturas mencionadas são utilizadas na gestão da qualidade e podem ser aplicadas aqui no PJERJ de acordo com o contexto da exposição.</p>
	(SGA392012 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO - SIGA INTRODUÇÃO Abr/2012)	<p>Aplicação do tema efetivamente no trabalho.</p>	<p>No PJERJ, o termo “cliente” foi substituído por “usuário”.</p> <p>Com relação aos cursos, estes são ministrados por servidores, que utilizam o material didático e exemplos que já retratam a realidade do PJERJ.</p> <p>A DGDIN, na busca da melhoria contínua, afirma que estará ratificando, junto à equipe de instrutores, a orientação já existente quanto à adequação de vocabulário, material didático e exemplos práticos nos cursos.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Outros (09/11/2011)	Sugiro que este formulário passe a ser codificado pelo DEPAM, pois facilita as UO fazer a solicitação nos pedidos mensais. Rogério Mattos	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será verificada a possibilidade junto ao DEPAM.
	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	<p>A possibilidade de o servidor se aposentar e permanecer no quadro de auditor interno incentivaria os servidores que estão próximos destes marcos a continuar sua capacitação para o exercício desta função. (...) Ana Maria Pinheiro anapinho@tjrj.jus.br</p> <hr/> <p>(...) Como sugestão, desejo que os auditores internos após aposentação permaneçam no quadro de auditores internos do TJ e possam participar das auditorias. Marisa da Rocha Garcia marisagarcia@tjrj.jus.br</p>	<p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. (...) Quanto à sugestão apresentada, consideramos que o servidor preste a se aposentar, com certeza, tem muito a contribuir com o SIGA/PJERJ. Afinal, adquiriu conhecimento e desenvolveu habilidades importantes durante o desempenho de suas atividades na instituição. Seria ótimo poder contar com você, por exemplo, por mais tempo! Porém como esta sugestão envolve muitas outras questões, como, por exemplo, a atualização destes auditores, será analisada junto à administração superior. Abraços e um ótimo 2012!</p>