





## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)  
 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/08/2011 a 31/08/2011

Página:  
1/23

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

**TOTAL – 107 formulários (62 + 45NUR)**

**Elogios – 95 (59 + 36NUR)**

**Sugestões – 20 (8 + 12NUR)**

**Reclamações – 2 (1 + 1NUR)**

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	Treinamento de auditor interno (03, 12 e 16/08/2011)	1. Considero os serviços prestados pela DGDIN de excelente qualidade para o desenvolvimento do auditor do SIGA. (...) Silas Pereira <a href="mailto:silasalves@tjrj.jus.br">silasalves@tjrj.jus.br</a>	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. Percebo que a equipe DGDIN, que cuida do processo de trabalho dos auditores, demonstra sempre comprometimento com a capacitação e atenção às necessidades do auditor no que tange ao seu crescimento. É importante destacar que todas as vezes que precisei entrar em contato com a DGDIN para solicitar informação sempre fui bem atendida. Além disso, o suporte que recebemos nas UO é realmente primoroso. Parabéns. Lívia Marinho Lessa Barboza <a href="mailto:liviamarinho@tjrj.jus.br">liviamarinho@tjrj.jus.br</a>	
		3. Excelente o serviço prestado pela DGDIN. Registro especialmente a dedicação, zelo e presteza do funcionário Antonio. Eliane N. S. Dias <a href="mailto:elianed@tjrj.jus.br">elianed@tjrj.jus.br</a>	
		4. Gosto muito do apoio e atenção da DGDIN para o meu desempenho e bom treinamento para a atividade de auditoria. As dúvidas são sempre prontamente esclarecidas e sanadas. A DGDIN para mim é referência tanto na atividade de consultoria, com o André, quanto em treinamento e auxílio por todos os seus funcionários. Priscila – 4ª Vara Cível de Madureira	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio na elaboração do RIGER (01/08/2011)	5. Amigo Joandy, Tenho muito orgulho em dizer que sou amigo de uma pessoa tão capaz, tão arguto e inteligente quanto você. Eu é que agradeço a sua ajuda. Um grande abraço Raimundo Aben Athar Diretor Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças - DGPCF	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 DGCON (02/08/2011)	6. (...) No mais agradeço o apoio dado pela equipe da DGDIN durante todo o processo de auditoria. Vera Leite <a href="mailto:veralrp@tjrj.jus.br">veralrp@tjrj.jus.br</a>	
	Auditoria na 08VCIV/CP (03/08/2011)	7. Independentemente do resultado da auditoria, a assessoria dada pela DGDIN, mormente pelos colegas André e Cristina (DEMED), tem sido primordial para a melhoria contínua e a adequação dos procedimentos e rotinas interna. Parabéns DGDIN. Rui Lavoura	
	Auditoria no CADAT (12/08/2011)	8. Os auditores são ótimos, conscientes de sua função e atenciosos. Regina	
	Auditoria no IXJECRIM (12/08/2011)	9. Mais uma vez contamos com o apoio integral da DGDIN no processo de auditoria, tanto na sua preparação como na realização efetiva. Teresinha <a href="mailto:bt09jecri@tjrj.jus.br">bt09jecri@tjrj.jus.br</a>	
	Auditoria na 03VCIV/CP (24/08/2011)	10. O trabalho realizado pela DGDIN junto a esta unidade tem sido maravilhoso. Em especial, ao André, Cristina e Deures. Eliane	
	Esclarecimentos sobre PSU (05/08/2011)	11. Esclarecido pela funcionária Carla todo o funcionamento da Pesquisa de Satisfação. Rogério Mattos <a href="mailto:herculano@tjrj.jus.br">herculano@tjrj.jus.br</a>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Apoio ao DECME (11/08/2011)	12. A equipe da DGDIN é sempre muito solícita e competente nas orientações fornecidas aos seus clientes. O DECME está sendo inserido no processo de certificação e necessitará deste suporte, que só vocês podem nos fornecer. Obrigada. Fernanda C. Ottero Gobetti <a href="mailto:fernandacunha@tjrj.jus.br">fernandacunha@tjrj.jus.br</a>	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. Elogiar pela iniciativa, agradecendo pelo apoio e treinamento para obtermos a esperada certificação. Precisávamos destas pesquisas para saber o que pensa nosso usuário. E sabendo conhecer como podemos melhorar o nosso jurisdicional para um TJ ainda maior e com isso nosso engrandecimento também. Gilmar dos Santos R:2227	
	SECCM (23/08/2011)	14. Exposição com serenidade, clareza e objetividade.	
		15. Domínio pleno sobre a RAD com linguagem clara e objetiva.	
		16. Muito boa a explanação em geral.	
		17. Foi ótimo e muito proveitoso o que foi passado.	
		18. Excelente implementação. Esclareceu todas as dúvidas.	
		19. Exaltar a competência de sempre dos funcionários da DGDIN. Hugo Silva Araujo <a href="mailto:hugoaraujo@tjrj.jus.br">hugoaraujo@tjrj.jus.br</a>	
		20. Muito bem demonstrada a apresentação. Parabéns.	
		21. Gostaria de parabenizar o auditor pela clareza, paciência e criatividade utilizados na implementação da RAD-PJERJ-005.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	<p>Apoio à elaboração da Árvore de ID da DGCON (26/08/2011)</p>	<p>22. Prezada Ana, Segue em anexo a versão atual, revisada, da Árvore de Processos e Indicadores da DGCON. Aproveito para informar que, com foco no aprimoramento contínuo, a árvore de indicadores da DGCON deverá ser objeto de revisão ainda no 2º semestre de 2011. Por fim, gostaria de agradecer a ajuda e o empenho do nosso colega Joandyr, que participou ativamente do processo de revisão da Árvore de Processos e Indicadores da DGCON. Atenciosamente, João Carlos S. Cruz - DGCON</p>	<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>
	<p>Apoio ao CADAT (31/08/2011)</p>	<p>23. Faço elogio à funcionária Lilian pela sua atuação, cordialidade e cortesia com que trata as pessoas que a procuram. Regina - CADAT</p>	
	<p>Curso Implementação de Escritório de Projetos (26/08/2011)</p>	<p>24. Prezada Maria Deures, Não tive oportunidade de falar com você ao término do curso, ainda tinha outra aula a assistir à noite. Agradeço muito pela oportunidade de aprimoramento, em conhecer melhor essa metodologia. Estamos amadurecendo essa metodologia aqui no Controle Interno e já utilizando para projetos não estratégicos em alguns setores, com o auxílio da ferramenta "Escritório de projetos - Redime". Disseminarei os conceitos do curso para nossa equipe e espero poder aprofundar ainda mais. At. Mariza Campbell</p>	<p>Mariza, A DGDIN é que agradece a sua participação e interesse. São colegas como vc que fazem toda diferença e contribuem de forma significativa para a transformação que pode mudar a imagem do nosso PJERJ. Indago se posso divulgar parte do seu depoimento no artigo que enviaremos para a intranet. Bjs. Maria Deures Martins Ferreira</p>
	<p>Implementação da RAD-PJERJ-005 DECME (31/08/2011)</p>	<p>25. Muito bom.</p> <p>26. A implementação da RAD-PJERJ-005 foi realizada de forma clara e eficiente, tendo ajudado a eliminar a imagem de "bicho papão" da auditoria. Marcia de Oliveira Neves</p>	<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>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Implementação da RAD-PJERJ-005 DECME (31/08/2011)	27. Muito bom. Gostei das palestras administradas. Geísa Martins Xavier	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		28. Elogio. Antonio Carlos de Oliveira	
		29. Foi muito bom.	
		30. Apresentação de forma clara e objetiva.	
		31. Palestra objetiva, clara, com bom entendimento para os participantes.	
		32. Gostei muito das palestras ministradas por vocês. Bem instrutivas com ótimos instrutores é minha opinião. Claudia Machado da Costa	
		33. Gostei da iniciativa do Departamento em esclarecer as dúvidas dos demais colegas.	
		34. A implementação da RAD-PJERJ-005 foi feita de maneira direta e a didática adotada muito boa.	
		35. A palestra foi muito esclarecedora e informativa. O responsável muito objetivo e agradável. Leonardo	
		36. O palestrante apresentou muito bem o conteúdo.	
37. Elogio.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Implementação da RAD-PJERJ-005 DECME (31/08/2011)	38. Esta oportunidade que nós estamos tendo é muito válida para que possamos desenvolvermos melhor nossas tarefas e melhorarmos nossos conhecimentos no dia-a-dia do trabalho. Carlos Henrique da Silva	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		39. Exemplos simples e de fácil entendimento. Marcelo	
		40. Muito boa a orientação.	
		41. Boa explicação.	
		42. Muito boa a reunião. Iniciativa de toda a diretoria ao pedir a certificação. Parabéns. Wagner Ferreira	
		43. Bom. O palestrante soube informar todos os detalhes com total clareza.	
		44. Ótima palestra.	
		45. Elogio o palestrante.	
		46. Gostei muito do curso.	
		47. Ótimo curso. Ambiente reservado, explicação clara e objetiva.	
48. Muito bom, pois demonstrou bom desempenho nas explicações.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-005 DECME (31/08/2011)	<p>49. As informações foram bem ministradas pelo palestrante de modo que ficou fácil de compreender os procedimentos a serem seguidos no dia da auditoria. Cristiano Menezes <a href="mailto:cristianomenezes50@yahoo.com.br">cristianomenezes50@yahoo.com.br</a></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>50. Pode contar com o apoio da equipe da DGDIN está sendo fundamental no processo de certificação do DECME. Parabéns ao Antonio Carlos pela clareza nos tópicos abordados. Fernanda Cunha O. Gobetti <a href="mailto:fernandacunha@tjrj.ius.br">fernandacunha@tjrj.ius.br</a></p>	
		<p>51. Excelente palestrante, pois passou calma aos futuros auditados. Newton Dacach <a href="mailto:newtondacach@tjrj.ius.br">newtondacach@tjrj.ius.br</a></p>	
		<p>52. Muito bom, havendo eloquência na comunicação, sendo melhor do que o anterior.</p>	
		<p>53. Curso muito bem ministrado com conteúdo bastante elucidativo. Antonio Carlos S. Carvalho <a href="mailto:antoniocsc@tjrj.ius.br">antoniocsc@tjrj.ius.br</a></p>	
		<p>54. Curso bem administrado, com muita clareza sobre o assunto. Fabio de Oliveira Pizzali</p>	
		<p>55. Muito boa palestra, feita com muita tranquilidade e conseguindo transmitir os pontos importantes da mesma.</p>	
		<p>56. O instrutor mostrou conhecer a palestra, explicando com clareza, não deixando de ser esclarecida qualquer dúvida. Apresentou tranquilidade ao ministrar a palestra, oferecendo oportunidade para retirada das dúvidas. Luiz Claudio A. de Azevedo <a href="mailto:luizcaa@tjrj.ius.br">luizcaa@tjrj.ius.br</a></p>	
<p>57. Gostei da iniciativa da palestra e achei produtiva. (...) Flavio Trannin Sodré</p>			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-005 DECME (31/08/2011)	58. A palestra foi bem interessante, de muita vitalidade. (...) Rafael Mendonça <a href="mailto:rafaelmenpe@yahoo.com.br">rafaelmenpe@yahoo.com.br</a>	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		59. Bom tamanho da sala.(...)	A DGDIN agradece o elogio e informa que será encaminhado à ESAJ.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Auditoria na DGCON (02/08/2011)	<p>1. Gostaria de sugerir que, na próxima auditoria interna da DGCON, o escopo fosse menor.</p> <p>Este ano, embora com dois auditores, a quantidade de RAD selecionadas foi superior aos anos anteriores, impactando na avaliação dos procedimentos, uma vez que a auditoria é realizada em apenas um dia.</p> <p>Vera Leite <a href="mailto:veralp@tjrj.jus.br">veralp@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Prezada Vera, boa tarde!</p> <p>Muito obrigada pela sua participação na nossa Pesquisa de Opinião.</p> <p>Agradecemos também o elogio à equipe da DGDIN.</p> <p>Quanto à sugestão apresentada na mesma pesquisa, informamos que a redução do escopo das auditorias das unidades de apoio depende diretamente da revisão das RAD.</p> <p>Conforme determinado no item 6.8.2 da RAD-PJERJ-005, devem ser incluídos no plano de auditoria todos os processos de trabalho documentados em RAD sem revisão há mais de um ano.</p> <p>De acordo com o número de RAD sem revisão, no agendamento da próxima auditoria interna na DGCON, a DGDIN realizará um redimensionamento.</p> <p>Assim, a equipe auditora contará com um número maior de integrantes com o fim de melhor avaliar os procedimentos documentados incluídos no escopo.</p> <p>Abraços!</p> <p>Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Treinamento de auditor interno (03/08/2011)	<p>2. (...) Ressalto apenas a necessidade de solicitar aos auditores externos de cooperarem mais com o treinamento dos observadores, sinalizando-os passo a passo sobre os quesitos por eles formulados no desenvolvimento da auditoria.</p> <p>Sugiro um intervalo de tempo menor entre as auditorias a serem acompanhadas pelo observador.</p> <p>Silas Pereira <a href="mailto:silasalves@tjrj.jus.br">silasalves@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Prezado Silas, boa noite!</p> <p>Obrigada pela sua participação na nossa Pesquisa de Opinião.</p> <p>A DGDIN agradece também o elogio à equipe.</p> <p>Relativamente à sua sugestão de ser solicitado aos auditores do OCC que cooperem “mais com o treinamento dos observadores”, informamos que já é prática da DGDIN. E, de fato, muitas vezes os auditores reservam um pouco de seu tempo para fornecerem orientações aos participantes do treinamento.</p> <p>Entretanto, o tempo despendido depende das circunstâncias em que a auditoria é realizada. Além disso, tais profissionais seguem diretrizes da instituição à qual estão vinculados, que possui total independência em relação à organização auditada.</p> <p>Ficamos muito felizes em saber do seu interesse na capacitação. Assim, quanto à sugestão para que o observador acompanhe as auditorias em intervalos de tempo menores, esclarecemos que pode ser suprida pela iniciativa de cada auditor.</p> <p>Para não prejudicar as atividades profissionais desenvolvidas por pelo servidor na sua unidade, o convite para participação em auditoria é sempre precedido de um contato para que o colega possa avaliar a possibilidade de colaborar com o desenvolvimento do SIGA do PJERJ.</p> <p>No entanto, nada impede e seria ótimo que tais participações ocorressem de forma espontânea, bastando entrar em contato com o DEAUD (por e-mail para o endereço eletrônico do DGDIN/DEAUD (<a href="mailto:deaud@tjrj.jus.br">deaud@tjrj.jus.br</a> ou por telefone) informando o interesse em participar de auditoria do SIGA, específica ou não. O DEAUD, então, avaliará a possibilidade de realização do treinamento.</p> <p>Ficaremos muito satisfeitos com o seu contato!</p> <p>Atenciosamente, Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Implementação da RAD-PJERJ-005 DECME (31/08/2011)	3. (...) Só gostaria que fosse escolhido outro horário em uma próxima oportunidade. Gostaria também de ter mais cursos / palestras como esta. Flavio Trannin Sodré	<p>Olá, Flavio!</p> <p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião.</p> <p>Agradecemos também o elogio à equipe da DGDIN.</p> <p>Quanto à sugestão relativa ao horário, esclareço que a DGDIN entra em contato com o RAS da unidade para agendar o treinamento.</p> <p>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.</p> <p>Tendo em vista o seu interesse em se capacitar, informo alguns cursos oferecidos pelo Departamento de Auditoria (DGDIN/DEAUD):</p> <p>a) Curso de Noções Básicas da Norma NBR ISO 9001;</p> <p>b) Curso de Interpretação da Norma NBR ISO 9001;</p> <p>c) Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade.</p> <p>Seguem algumas informações importantes:</p> <p>Os candidatos ao Curso “Noções da Norma ISO 9001:2008” devem ser concluintes do Curso SIGA, cujas turmas são formadas pela ESAJ.</p> <p>Um curso é pré-requisito do curso seguinte.</p> <p>Assim, para participar do Curso “Interpretação da Norma ISO”, é necessário ter o Curso “Noções da Norma ISO 9001”.</p> <p>Os participantes do Curso “Interpretação da Norma ISO” e “Auditoria de Gestão da Qualidade” são submetidos à avaliação teórica, sendo aprovados com nota final igual ou superior a sete, em dez pontos.</p> <p>Havendo interesse, favor entrar em contato.</p> <p>Atenciosamente, Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação da RAD-PJERJ-005 DECME (31/08/2011)	<p>4. Deveria haver um manual sobre o tema da palestra. Samanta Andrade <a href="mailto:samanta.andrade@hotmail.com">samanta.andrade@hotmail.com</a></p>	<p>Olá, Samanta! Muito obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. Relativamente à sua sugestão, esclareço que o tema da palestra foi a RAD-PJERJ-005 (Auditoria Interna do SIGA), que estabelece diretrizes para a realização de auditorias internas no PJERJ e encontra-se disponibilizada na <i>intranet</i>. Assim, havendo interesse em se aprofundar no assunto, basta acessá-la no seguinte endereço: (SIGA/ Sistema Normativo/ Rotinas Administrativas): RAD-PJERJ-005–Auditoria Interna do SIGA. Qualquer dúvida, favor entrar em contato. Atenciosamente, Danielle Ribas</p>
		<p>5. (...) Sugiro regular o ar para temperatura mais agradável, não para 18 graus.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que será encaminhada à ESAJ.</p>
		<p>6. A palestra sobre a RAD-PJERJ-005 deve ser mais objetiva. O início foi muito teórico, de pouco interesse para quem vai ser auditado. A apresentação do slide “eu estou fora...” esclarece totalmente o comportamento junto à auditoria. Rogério</p>	<p>A DGDIN entrou em contato por telefone em 09/09/2011 e esclareceu que a proposta de implementação da RAD- PJERJ-005 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. Atenciosamente, Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Implementação da RAD-PJERJ-005 DECME (31/08/2011)	7. Gostaria de mais cursos. Henrique Leite <a href="mailto:henriqueleite2000@hotmail.com">henriqueleite2000@hotmail.com</a>	<p>Olá, Henrique!</p> <p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião.</p> <p>Tendo em vista o seu interesse, informo os cursos que são oferecidos pelo Departamento de Auditoria (DGDIN/DEAUD):</p> <p>a) Curso de Noções Básicas da Norma NBR ISO 9001;</p> <p>b) Curso de Interpretação da Norma NBR ISO 9001;</p> <p>c) Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade.</p> <p>Seguem algumas informações importantes:</p> <p>Os candidatos ao Curso “Noções da Norma ISO 9001:2008” devem ser concluintes do Curso SIGA, cujas turmas são formadas pela ESAJ.</p> <p>Um curso é pré-requisito do curso seguinte. Assim, para participar do Curso “Interpretação da Norma ISO”, é necessário ter o Curso “Noções da Norma ISO 9001”.</p> <p>Os participantes do Curso “Interpretação da Norma ISO” e “Auditoria de Gestão da Qualidade” são submetidos à avaliação teórica, sendo aprovados com nota final igual ou superior a sete, em dez pontos.</p> <p>Havendo interesse, favor entrar em contato.</p> <p>Atenciosamente, Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Implementação da RAD-PJERJ-005 DECME (31/08/2011)	8. (...) Melhorar a apresentação, pois estava um pouco ilegível e ser mais prático nas ideias, já que se trata de um treinamento. Rafael Mendonça <a href="mailto:rafaelmenpe@yahoo.com.br">rafaelmenpe@yahoo.com.br</a>	Olá, Rafael! Muito obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. Agradecemos também o elogio recebido. Relativamente à primeira sugestão apresentada, informamos que analisaremos a necessidade de melhorar a apresentação com o fim de torná-la mais legível. 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 relacionados às auditorias do PJERJ. A etapa teórica é, portanto, inerente ao treinamento. Entretanto, buscaremos exemplos práticos acerca das situações de auditoria para conferir mais dinamismo à palestra. Estamos à disposição para esclarecimentos. Atenciosamente, Danielle Ribas
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Implementação da RAD-PJERJ-005 DECME (31/08/2011)	1. (...) Frio demais na sala. Duas lâmpadas queimadas.	A DGDIN agradece a participação e informa que a reclamação será encaminhada à ESAJ.

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Avaliação do SIGA no 12NUR (03/08/2011)	1. A equipe da DGDIN teve uma postura perfeita, bem como a facilitadora do NUR. Cristina Rodrigues – 3ª Vara Cível da Ilha	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. A auditoria foi ótima, tranquila e superou as minhas expectativas que estavam me deixando muito ansiosa e preocupada; foi uma experiência de aprendizagem. Cecilia Pratavieira 1ª Vara Cível da Ilha <a href="mailto:ceciliabispo@bol.com.br">ceciliabispo@bol.com.br</a>	
		3. Parabenizo o auditor Heitor e sua equipe pela forma suave com que foi conduzida a auditoria. O foco na estatística foi o ponto forte pois é com ela que o gestor pode buscar estratégias para melhorar o desempenho de sua equipe. Parabéns também à equipe do 12NUR pelo excelente trabalho desenvolvido e o apoio incansável que nos é oferecido. Renata Serber	
	Avaliação do SIGA no 12NUR (09/08/2011)	4. Venho pelo presente elogiar toda a equipe da DGDIN, em especial ao Sr. Claudio Heitor Vasconcellos, que desempenhou a sua função de forma correta, demonstrando o excelente profissional que é, atuando de forma atenciosa, discreta e educada para que o serviço cartorário transcorresse da melhor forma possível. Quero, também, ressaltar a importância da implementação do SIGA, o que minimiza a ocorrência de falhas e torna a gestão pública mais eficiente, trazendo melhores resultados à sociedade como um todo. Por fim, impende elogiar a atuação da Sr.ª Marisa pelo excelente trabalho, orientando-me e sempre disposta a sanar minhas dúvidas. Ângela dos Santos	
		5. Foi ótima!	
		6. Bastante esclarecedor o auditor, mesmo nos quesitos em que a resposta foi “Não” ele procurou mostrar como fazer.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Avaliação do SIGA no 12NUR (09/08/2011)	7. A auditoria foi muito produtiva e bem realizada tendo em vista que, além de verificação e correção, os senhores auditores auxiliaram, bem como orientaram para melhor andamento dos trabalhos e a uniformização de todos os procedimentos. Maria Helena P. Alves	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		8. A auditoria realizada em 14/07/2011 nesta unidade (6ª Vara Cível do Méier) pelos auditores Claudio Heitor Vasconcellos e Jaqueline Brito transcorreu muito bem. Os profissionais estavam preparados, demonstraram imparcialidade, foram cordiais e deram sugestões pertinentes para melhoria. Destaco, ainda, a atitude positiva dos profissionais que muito incentivou a nossa equipe no processo de melhoria contínua. Andrea Glória Senna Jannuzzi – 6ª Vara Cível do Méier	
		9. Os auditores do SIGA foram extremamente educados, inclusive nas críticas. Demonstraram bastante conhecimento sobre o assunto e foram muito esclarecedores. Incentivaram a melhoria, motivando o gestor e a equipe. Estão todos de parabéns! Leandro Mondego	
	Curso SIGA no 6ºNUR (02 e 03/08/2011)	10. Excelente apresentação.	
		11. Treinamento satisfatório.	
		12. Faço um elogio à professora Siléa que, com competência e sensibilidade, nos mostrou que é possível valorizar o lado “humano” do serventuário, valorizando a aptidão e vocação de cada um.	
		13. Excelente aula, muito clara e nós interagimos muito. Parabéns!	
		14. Elogiar a professora pelo domínio do conteúdo.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso SIGA no 6ºNUR ( 02 e 03/08/2011)	15. Exposição clara, concisa, que possibilitou o entendimento do SIGA e a importância na rotina diária das atividades laborativas.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		16. Muito bom. Assunto abordado de forma clara, coerente e explícita, relacionando exemplos à realidade. Parabéns aos instrutores pela atuação.	
		17. Registro meu elogio à instrutora Siléa que veio nos trazer “esperança” de um futuro melhor nesta casa para que possamos, através de uma comunicação verdadeira, respeitosa e profissional, prestar um justo serviço à sociedade com presteza, alegria, responsabilidade e amor. Denise Andrade Campos	
		18. Achei o curso válido e adequado ao nosso trabalho.	
		19. Instrutora clara e objetiva, na transmissão do conteúdo do curso, com aplicações práticas no dia-a-dia. Ana Paula	
		20. Acredito que as informações apresentadas trouxeram uma visão geral do que é o SIGA e como a sua implantação trará mudanças no atendimento ao usuário através da melhoria na qualidade do serviço prestado.	
		21. Parabéns pelo curso! A dificuldade de mudança cultural dos serviços públicos é uma realidade, e o curso ajuda a balançar estes conceitos e implementar nas pessoas novas formas de pensar. A instrutora é bastante positiva e consegue estimular os servidores a mudanças. Rachel	
		22. O curso foi importante para esclarecer o objetivo de tantas mudanças necessárias para que o TJ funcione de maneira mais objetiva tanto para quem trabalha nele como para quem usufrui dele.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso SIGA no 6ºNUR ( 02 e 03/08/2011)	23. O curso atingiu de forma objetiva minhas expectativas ao Sistema que está sendo implementado.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		24. A palestra serviu para esclarecer os métodos e organização do trabalho e estamos sempre dispostos a aprender.	
		25. O curso foi válido, uma vez que aplicável ao cotidiano cartorário, além de trazer informações antes desconhecidas. Hoje, com a implementação do SIGA, é possível o servidor buscar informações seguras.	
		26. A instrutora é super capaz e de comunicação eficiente.(...)	
		27. O curso foi bem ministrado e claro, com o objetivo de se instalar o Sistema ISO nas Varas Cíveis. (...)	
	Curso SIGA no 6ºNUR ( 25 e 26/08/2011)	28. Vejo com otimismo a preocupação do TJ no aperfeiçoamento das pessoas (servidores).	
		29. A instrutora transmitiu conhecimentos com muita segurança e objetividade.	
		30. O curso ministrado é de extrema importância para o desenvolvimento e aprimoramento das unidades organizacionais. Houve cumprimento integral do programa, sendo o mesmo passado aos serventuários de forma clara e objetiva. A instrutora demonstrou segurança na transmissão dos conhecimentos, proporcionando a cada servidor a oportunidade de melhores condições na atuação do serviço público. Yonara França <a href="mailto:yonarafranca@hotmail.com">yonarafranca@hotmail.com</a>	
31. Achei válido o curso e acredito que as mudanças propostas serão úteis e contribuirão para a melhoria do Judiciário em todos os aspectos.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso SIGA no 6ºNUR ( 25 e 26/08/2011)	32. Este trabalho é importantíssimo, pois faz com que o servidor tenha o preparo e a motivação necessária para prestar um serviço melhor com mais eficiência.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		33. Curso foi ótimo, direcionado aos nossos interesses, esclarecedor e motivador.	
		34. Facilidade de comunicação e de compreensão referente aos serventuários e a necessidade deles por parte da instrutora Janaina.	
		35. Mais café.	
		36. Curso pertinente que se amolda ao objetivo do SIGA.(...)	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Curso SIGA no 6ºNUR (02, 03, 25 e 26/08/2011)	1. (...) Fazer mais cursos e palestras sobre o assunto.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a implementação do SIGA prevê treinamentos periódicos que conduzem gestores e equipes à capacitação necessária, sendo certo que outros encontros acontecerão em breve e continuamente, estando o próximo agendado para 16/09 em Campos dos Goytacazes.
		2. Novos cursos valorizando os serventuários.	
		3. Novos cursos valorizando os serventuários. Luciano	
		4. (...) Sugiro que o TJ olhe mais para as condições de trabalho dos serventuários: falta material humano (serventuários e juizes). Por mais que nos foquemos em oferecer um bom trabalho fica difícil realizar um trabalho de excelência.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a alta administração do PJERJ está ciente da demanda consignada e empenhada em implementar as melhorias possíveis acerca da questão.
		5. Estrutura física.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que está agendado novo curso para o dia 16/09/2011 às 09h na sede do NUR.
		6. Que este curso seja repetido para que nós possamos assimilar melhor o conteúdo.	
		7. Gostaria muito que as coisas saíssem do plano da utopia.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a implementação do SIGA prevê justamente a materialização das melhorias propostas pelos conceitos e procedimentos inerentes a um sistema de gestão, mas é preciso o empenho e a disposição das equipes para que se possa alterar a realidade vigente e dar o salto de qualidade que se almeja alcançar.
		8. Motivação dos servidores criando rotinas padronizadas.	A DGDIN solicita que esclareça a sugestão.
		9. Criar rotinas de trabalho, a fim de proporcionar motivação, através de metas traçadas periodicamente, dando retorno para os serventuários através de alguma bonificação.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Curso SIGA no 6ºNUR ( 02, 03, 25 e 26/08/2011)	10. Curso com as 30h e o reaproveitamento das horas que sobrarem para o próximo ano.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será encaminhada à ESAJ.
		11. (...) Fica a sugestão para que a carga horária seja um pouco maior.	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que o SIGA é um curso introdutório, os profissionais que tiverem interesse em aprofundar os conhecimentos na área de Gestão e Qualidade podem participar dos seguintes cursos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Noções da Norma ISO 9001:2008;</li> <li>▪ Interpretação da Norma ISO 9001:2008;</li> <li>▪ Auditoria de Gestão da Qualidade.</li> </ul>
		12. Adequação do horário do curso com as atividades cartorárias.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que, ao agendar o curso, os facilitadores são consultados e procura-se adequá-lo ao melhor horário para a maioria dos servidores.
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Curso SIGA no 6ºNUR ( 25 e 26/08/2011)	1. Carteiras inadequadas e desconfortáveis para os serventuários.	A DGDIN agradece a sua participação e informa que a reclamação será encaminhada à ESAJ.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	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 <a href="mailto:luciafrota@uol.com.br">luciafrota@uol.com.br</a>	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)	<p>(...) 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!</p> <p>O ISO precisa implementar uma motivação aos servidores.</p> <p>O SIGA precisa implementar política motivacional do servidor.</p>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o tema é constantemente abordado. A DGDIN promoverá reunião com a DGPES para discutir as sugestões.
	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	<p>(...) A única sugestão que eu deixo é de que deveria existir um Ato para regulamentar a atuação dos RD e RDS. O serviço desempenhado por estes é de suma importância para o SIGA da Unidade a que pertence. Mas como não tem regulamento, muitos não recebem qualquer tipo de gratificação e no caso do RD, não tem força política por não possuir o cargo necessário para melhor desempenhar seus trabalhos. Ailton Luiz A. Oliveira</p>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a regulamentação da função do RD está em estudo e será proposta à Administração Superior.  O estudo foi realizado e foi publicado o Ato Executivo Conjunto nº 06/2011 que, em seu Art. 7º, cita a forma de designação e capacitação do RAS/RD/RDS.
		<p>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</p>	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.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	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.
	Treinamento de auditor interno (04/07/2011)	<p>Prezada Daniella Ribas</p> <p>Segue minha OPINIÃO, após a participação da Auditoria na 06VCIV/CP: (...)</p> <p>- Sugestão = Observando a 6ª Vara Cível da Capital, como “observador” e sendo “gestor”, também de uma vara cível em certificação, não posso deixar passar a oportunidade para apresentar uma sugestão:</p> <p>“Quando falamos em certificação, obviamente falamos em PADRONIZAÇÃO. Como a 06VCIV/CP já é certificada, observei que a RAC da Unidade é muito mais objetiva e mais simplificada do que a que está sendo implantada aqui no 5º NUR. Uma enorme diferença na quantidade, bem menor, de informações.”</p> <p>A RAC não poderia ter um formulário padronizado para todas as Unidades, pelo menos nos itens básicos? Mudaria somente os números de cada unidade.</p> <p>Atenciosamente, Luiz Antonio Lima da Silva</p>	<p>Olá, Luiz Antonio!</p> <p>Obrigada pela sua participação em nossa pesquisa de opinião!</p> <p>(...)</p> <p>Informo que a sugestão apresentada está sendo encaminhada por cópia ao DEMED, que é o Departamento responsável pelo apoio à realização de reuniões de análise crítica, para análise.</p> <p>Abraços, Danielle Ribas</p> <p>A DGDIN informa que enviou modelo da Ata de Reunião de Análise Crítica para o 05NUR e as unidades já estão utilizando-o.</p>
	Palestra para estagiários (20/07/2011)	<p>Adorei a dinâmica na hora da explicação, mas sugiro que os slides tenham letras maiores e sejam menos complexos para facilitar a compreensão por parte de quem está visualizando. No mais, boa sorte e siga neste ritmo. Obrigado.</p> <p>Izaias Nascimento</p> <p>(...) Achei apenas que a fonte usada às vezes dificultava a leitura das mesmas.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que irá rever a fonte dos slides apresentados no objetivo de melhorar sua visualização e entendimento.</p> <p>A DGDIN verificou os slides e constatou que estão legíveis. Pode ser que tenha ocorrido algum problema no projetor, prejudicando a visualização.</p>