




## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-Geral

Período:  
01/08/2012 a 31/08/2012

Página:  
1/17

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

**TOTAL – 88 formulários (17 + 71NUR)**

**Elogios – 84 (17+ 67NUR)**

**Sugestões – 16 (1 + 15NUR)**

**Reclamações – 3 (0 + 3NUR)**

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	(03/08/2012)	1. Parabéns pelo brilhante trabalho na capacitação de auditores! Foi excelente a ideia de ministrar simulados e treinamentos, a fim de manter o contato constante com as normas. Alexandra Pampolha Viterbo <a href="mailto:alexandraviterbo@yahoo.com.br">alexandraviterbo@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.
	Treinamento para curso de Auditor Líder (03/08/2012)	2. Gostaria de parabenizar a equipe da DGDIN/DEAUD pelo belo trabalho através do treinamento realizado. Muito pertinente aos propósitos do curso de Auditor Líder. O simulado de hoje serviu para mostrar aos pretendentes ao referido curso que deverão estar muito concentrados e atentos. Só lamento que as atividades do meu Departamento não têm permitido mais dedicação da minha parte, entretanto, tudo farei para ter um bom aproveitamento e poder contribuir futuramente com o TJ no tocante à gestão da qualidade. Hermes da Paixão <a href="mailto:hpaixao@tjrj.jus.br">hpaixao@tjrj.jus.br</a>	
	Prática de Auditoria Interna (08/08/2012)	3. Auditoria tranquila, bem conduzida pelo líder. Hermes da Paixão	
		4. Parabéns à DGDIN pelo aprimoramento de qualidade no treinamento de auditores internos do TJ. Alexandra Pampolha Viterbo <a href="mailto:alexandraviterbo@yahoo.com.br">alexandraviterbo@yahoo.com.br</a>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Prática de Auditoria Interna (08/08/2012)	5. Agradeço muito a atenção e o esclarecimento que me foi passado para minha primeira auditoria como assistente. A auditoria ajudou bastante naquele no meu aperfeiçoamento. Roseli Anastacio da Silva <a href="mailto:rasilva@tjrj.ius.br">rasilva@tjrj.ius.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.
	Prática de Auditoria Interna (20/08/2012)	6. A participação como observador é uma excelente oportunidade para a formação de um quadro de auditores internos. Eduardo Nacif Diniz <a href="mailto:eduardodiniz@tjrj.ius.br">eduardodiniz@tjrj.ius.br</a>	
	Prática de Auditoria Interna (28/08/2012)	7. Excelente equipe auditora, inclusive no cuidado com os observadores, quanto à preocupação com o aprendizado destes. Eduardo Nacif Diniz <a href="mailto:eduardodiniz@tjrj.ius.br">eduardodiniz@tjrj.ius.br</a>	
		8. Parabéns à DGDIN pela dinamização constante no treinamento de auditores internos. Alexandra Viterbo	
	Auditoria na DGLOG (21/08/2012)	9. Equipe de auditores com total entendimento do funcionamento da DGLOG dentro do contexto do TJ. Marcia Cavalcanti	
Auditoria no IXJECRIM (23/08/2012)	10. A oportunidade de participação na auditoria, na qualidade de observador, foi uma ótima forma de aprendizado. Eduardo Nacif Diniz <a href="mailto:eduardodiniz@tjrj.ius.br">eduardodiniz@tjrj.ius.br</a>		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>		<p>11. Parabéns pela iniciativa. Este veículo de comunicação, com certeza, será muito útil para os gestores de projetos. Abraço. Gilmar Pereira da Silva</p>	<p>Gilmar, Agradeço o retorno. Estamos sempre pensando em facilitar a vida dos colegas. Bom fim de semana. Maria Deures Martins Ferreira</p>
	<p>Projetando Ideias (07/08/2012)</p>	<p>12. Prezada Deures, Parabéns por esta primeira edição! Gostei muito deste útil instrumento, a começar pela citação de Thomas Edison, que me faz lembrar a que diz: “Quanto mais trabalho, mais sorte tenho”, não é verdade? Cristina Oliveira Cerqueira</p>	<p>Cristina, Muito legal este retorno. A sua opinião vale muito para a DGDIN. Maria Deures</p>
		<p>13. Deures e Michele, Parabéns! Simples, objetivo e muuuito útil (estes três conceitos sempre me confundiram). Vou imprimir e deixar bem ao lado para futuras consultas. Aguardo o próximo. Daniele Romero</p>	<p>Dani, Muito legal esse retorno. Esperamos acertar também no próximo! Maria Deures</p>
	<p>Outros (30/08/2012)</p>	<p>14. A DGDIN está de parabéns, inclusive sua diretora, Dra. Deures, que vem sucedendo a combativa Dra. Claudia Loretti com muita dedicação, empenho e iniciativa. Sua equipe é sempre prestativa, busca a melhoria contínua e, inclusive, estão sendo treinados Facilitadores do sistema de multiplicação.(...) Dra. Maria Cristina Slaibi</p>	<p>Dra. Maria Cristina, A Equipe DGDIN comemora a sua manifestação na nossa Pesquisa de Opinião. Vindo da Sra. é um elogio e tanto. É claro que, imediatamente, dei ciência à Claudia que também ficou satisfeita com a lembrança. É muito bom contar com o seu apoio. (...) Respeitosamente, Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Outros (16/08/2012)	<p>15. Joandyr, Muito obrigado pelos exercícios e pelas aulas de qualidade inquestionável. Para coroar, fiquei muito feliz em saber que a DGFAJ conseguiu avançar tanto, inclusive no controle do GEAP-C. Tive o prazer de trabalhar lá de 2002 à 2008 e por isso fiquei muito feliz, pois sei que muito desse avanço deve-se à dedicação da minha grande amiga Ana Maria Pinheiro, por quem nutro profundo carinho e imensa admiração. Forte abraço, Rodrigo Octavio Telles de Almeida</p>	<p>Muito obrigado Rodrigo! Saber que fui útil aos Colegas é o meu melhor presente. Conte conosco, daqui da DGDIN, sempre que precisar. Um Grande Abraço.</p> <p>Prezada Ana Maria, Essa é para seu enorme arquivo de amigos e elogios! Rs. Bjs, Joandyr Antonio dos Santos Pintas</p>
	Apoio à DIMOJ (23/08/2012)	<p>16. Joandyr, mais uma vez obrigada! Agora sei que “vc existe”... Oh! Mago dos Números e das Soluções Inesperadas!!!! Praticamente um “São Judas Tadeu” dos Indicadores!!!! Nunca pensei que alguém nos salvaria do RACAP Ana....!!! E vc nos salvou!!! Todos nós da DIMOJ somos eternamente gratos a ti: Ohhhh! Salvador dos certificados! Obrigada, Luciana Dominguez</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>
	Outros (15/08/2012)	<p>17. Perfeito menina (Carla)... Você, como sempre, show de bola... Abraços e muito obrigado... Vander</p>	
<b>SUGESTÃO</b>	Outros (30/08/2012)	<p>1. (...) Procurar treinar novos facilitadores pela DGDIN, inclusive ante a futura implantação do treinamento de gestores nas Varas Cíveis. Dra. Maria Cristina Slaibi</p>	<p>Dra. Maria Cristina, (...) Quanto à questão dos facilitadores, informo que esta é uma ação constante da DGDIN e que estamos preparando um grupo de instrutores para atender às demandas da CECIV. Respeitosamente, Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação dos procedimentos de avaliação aos facilitadores e gestores 11NUR (02/08/2012)	1. Parabéns sempre pela implementação do SIGA. Precisamos trabalhar com organização e disciplina, principalmente conscientização de fazer a coisa correta e não empurrar para outro colega.	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. Como sempre as reuniões do SIGA são maravilhosas, porque nos abrem opções de melhorias e aperfeiçoamento não só profissional, mas na vida pessoal. A Siléa é espetacular nas suas apresentações. (...)	
		3. Acredito que, quando se tem dedicação, amor e respeito, tudo acontece. Sinto essa energia positiva e parabenizo a todos. Beatriz Mesquita <a href="mailto:biasanges@hotmail.com">biasanges@hotmail.com</a>	
		4. Parece não existir dúvidas de que a mudança de atitude é o maior desafio. O SIGA é o começo dessa caminhada. Parabéns.	
		5. O SIGA já provocou várias mudanças positivas em nossa serventia. Parabéns ao programa.(...)	
		6. Parabéns à Siléa que continua com o domínio do tema, passando credibilidade ao SIGA. Ela está cada vez melhor (melhoria contínua).	
		7. O retorno do que está sendo feito é muito importante ser passado. A “brincadeira” final foi muito interessante para materializar o SIGA. Debora B. L. M.	
		8. Muito bom!	
		9. A apresentação foi didática e construtiva.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Apresentação dos procedimentos de avaliação aos facilitadores e gestores 11NUR (02/08/2012)	10. Excelente fazer curso com a Siléa. (...) Girlana Gomes	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		11. Reunião com a DGDIN representada pela Siléa, é sempre muito enriquecedora e estimulante.	
		12. Quero expressar meu elogio à Siléa pelo seu desempenho e comprometimento com esse novo momento do Tribunal. Espero que nos esforcemos realmente para que a imagem de nossa instituição seja melhor num futuro bem próximo.	
		13. Excelente reunião de motivação e direcionamento.	
		14. Aula dinâmica e objetiva.	
		15. Excelente! Siléa tem o dom de transmitir e orientar.	
		16. O SIGA tem sido muito útil para o bom andamento do trabalho, tem acrescentado amplo conhecimento não só para o trabalho mais também na vida particular. Parabéns!	
	17. O trabalho está sendo encaminhado de forma tranquila, com todo apoio às unidades organizacionais.(...) Mônica Peixoto Muniz <a href="mailto:monicapm@tjrj.jus.br">monicapm@tjrj.jus.br</a>		
	Apresentação dos Procedimentos de Avaliação 03NUR (08/08/2012)	18. Parabéns, muito esclarecedor. Rosilda 1ª Vara Cível de Teresópolis	
	19. A implementação do SIGA vem melhorando muito o trabalho no dia-a-dia. Eduardo Augusto Amaral		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Apresentação dos Procedimentos de Avaliação 03NUR (08/08/2012)	20. Vamos conseguir!	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		21. Parabéns!!	
		22. Curso muito produtivo! Parabéns! Dr. Eduardo Buzzinari	
		23. Conhecimento de causa. Clara, objetiva, direta, dinâmica, prática. Palestra necessária e precisa! Show! Sol <a href="mailto:solimarp@ig.com.br">solimarp@ig.com.br</a>	
		24. Muito bom!	
		25. Obrigado pela alegria que nos passa na comunicação.	
		26. Elogio a maneira de explanação da Siléa, domínio do conteúdo do tema.	
		27. Parabéns pela apresentação e boa sorte a todos!!!	
		28. Foi ótimo o encontro. Luciane	
		29. A dinâmica foi ótima. Gostei do encontro. Miguel Lopes	
30. Ótima integração.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Apresentação dos Procedimentos de Avaliação 03NUR (08/08/2012)	31. Excelente explanação para melhor compreensão do SIGA.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		32. Excelente palestra. Ótima retrospectiva do que já ouvimos anteriormente, com os esclarecimentos atuais que foram elucidativos. Boa técnica profissional.	
		33. Como sempre, a matéria foi transmitida por Siléa com didática, dinamismo e humor.	
		34. A forma como foi transmitida é realmente cativante. A palestrante soube mudar a ideia e nos fez repensar como encarar as coisas!	
		35. Boa visão geral dos objetivos da fase e melhoria pela demonstração de como o processo começa e se concretiza.(...) Dr. Carlo Artur Basilico	
		36. Sou otimista e tenho certeza de que as coisas vão melhorar em termos de organização com menos pressão para nós servidores.(...)	
		37. Ótimo modo de passar algo importante.(...)	
	38. A palestra foi objetiva e esclarecedora.(...) Ericarlos Guimarães		
Apoio em documentos e registros 06NUR (16/08/2012)	39. Foi muito proveitosa e esclarecedora a entrevista com a Sr. <sup>a</sup> Cristina Camacho. Pude esclarecer dúvidas sobre arquivo corrente, prazo de guarda na TTD e eliminação de documentos (registros). Com muita presteza, orientou-me e acessou a intranet comigo, mostrando-me as RAD, a TTD e os formulários. Cumpriu sua missão com seriedade, solidariedade e humildade. Assim, fica bem mais fácil e motivante! Muito obrigada! Denise Alves de Andrade		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Apoio em documentos e registros 06NUR (16/08/2012)	40. Foi de suma importância a vinda da servidora Cristina. Ela tirou muitas dúvidas e esclareceu sobre muitas outras coisas.(...) Evandro C. Alencar	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		41. A colega nos ajudou a esclarecer várias dúvidas. Bastante válida sua vinda à nossa secretaria. Marliane Oliveira	
		42. Excelente profissional, sabe explicar bem. Celso Belas Vieira	
		43. A colega demonstrou domínio do assunto. As orientações foram explanadas com muita clareza e objetividade.(...) Jurema	
		44. Muito clara nas explicações.	
		45. A visita da Cristina à nossa serventia foi fundamental para dirimir as dúvidas remanescentes e nos orientar quanto a todos os procedimentos necessários. Ela demonstrou ter vasto conhecimento do assunto e foi bastante clara e objetiva nas suas explicações. Rosane Rodrigues	
		46. Bastante proveitosa a visita da colega Cristina. Clareza nas dicas que nos ajudaram bastante, elucidando nossas dúvidas. Renata Ribeiro	
		47. Foi gratificante contar com a colaboração da Cristina. Consegui reunir vários atributos: objetividade, didática e nos deixou bem à vontade para sanar dúvidas e receber orientações.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Apoio em documentos e registros 06NUR (16/08/2012)	48. As informações foram prestadas com clareza e objetividade.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		49. A visita da serventúria da DGDIN ajudou a esclarecer algumas dúvidas e forneceu várias dicas ótimas!	
	Capacitação dos gestores em organização do ambiente do trabalho 12NUR (28/08/2012)	50. Curso muito útil. Nicholas Alves de Oliveira	
		51. Muito válida a ideia de visita a outras serventias.	
		52. O curso foi muito enriquecedor, proveitoso e prático, ressaltando-se que a visita aos cartórios ajudou muito todos nós no sentido de autocrítica. Em suma, foi muito bom o curso!	
		53. Excelente o curso. A instrutora se expressa de maneira clara e objetiva. A dinâmica de ir às serventias foi excelente para que, com a listagem de anotações, fossem observados os cartórios e gabinete, a fim de se adequar a um ambiente agradável de trabalho. Lediane Ferreira Barros	
		54. A metodologia utilizada para verificação da organização do ambiente de trabalho foi muito positiva.	
		55. Boa dinâmica. Esclarecimentos essenciais.	
		56. Curso de reavaliação dos indicativos para organização das instalações cartorárias com boas demonstrações, por fotos de arrumação de processos e estantes. Boas dicas e boa linguagem.	
57. Comunicação excelente. Objetivo excelente. Dinâmica ótima.(...) Sônia Therezinha			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Capacitação dos gestores em organização do ambiente do trabalho 12NUR (28/08/2012)	58. Siléa como sempre é muito gentil e transmite total segurança. Claudia Rodrigues	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. O encontro de hoje foi produtivo e importantíssimo. Ótimo!(...) Marcia Brito	
		60. Foi ótimo.(...) Maria de Fatima Silva	
		61. O foco do curso foi passado com clareza. Foi ótima a visita ao cartório do vizinho, porque às vezes não enxergamos o que está acontecendo no nosso próprio cartório.	
		62. A instrutora é excelente, foi muito clara em sua explanação.(...) Gloria	
		63. Ótimo curso. Sônia Coutinho	
	Visita à 07VCIV/CP (28/08/2012)	64. Prezada, Sem dúvida muito valiosa ter tido a oportunidade de ver in loco uma vara certificada e que já passou, também, por todas as fases do SIGA. Com uma ótima recepção, por parte de todos, especialmente pela M.M.Juiza, tivemos a oportunidade de trocar experiências e vermos procedimentos que são executados e que, alguns deles, podemos fazê-los em nossa serventia. Como vimos, também, que outros já fazemos e, em alguns o que eles não fazem. E acima de tudo: podemos sempre buscar a melhoria contínua em nossa serventia. Sem mais. Abraços. Luiz Cláudio	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Visita à 07VCIV/CP (28/08/2012)	<p>65. Prezada Siléa, Primeiramente quero aqui agradecer seu empenho como da Enedina e de toda Equipe da DGDIN para que a visita a 7ª Vara Cível da Capital se concretizasse. Foi realmente de grande valia para todos!!! Após a visita, aqui falo como facilitadora do SIGA, observei só pontos positivos e construtivos: debate entre os colegas de como estamos caminhando dentro do nível básico, implementação de rotinas de trabalho que foram observadas, ideias de como melhorar/agilizar o trabalho, somado a isto, a comprovação de que estamos no caminho certo. Achei muito importante até para termos uma visão mais ampla, já que a vara passou por todo o SIGA, bem como é uma vara certificada. Registro também que todos ficaram extremamente encantados com a disponibilidade e atenção da Dr.ª Ana Paula e toda sua equipe. Conhecemos na prática, o que é, verdadeiramente, uma <u>Equipe de trabalho!!!</u> Bem, Siléa, com certeza, foi muita válida e enriquecedora a visita a 7ª Vara Cível da Capital. Mais vez, obrigada!! Ana Beatriz Tepedino - Assistente do 3º NUR</p>	<p>Prezada Bia, Feliz com o retorno apresentado e com as notícias mais que promissoras, reafirmo que o SIGA tem por objetivo, dentre outros, justamente o de promover a integração e o intercâmbio aos quais se refere... Seu relato corrobora a correição de nosso trabalho... Grata! Estando fora da DGDIN na data de hoje, copio com prazer a Diretora Geral que, certamente, fará chegar à ilustre magistrada da 07VCIV o sentimento de todos vocês. Grande abraço e até breve... Siléa</p>
		<p>66. Boa tarde, Siléa! Gostaria de agradecê-la, bem como à equipe do 3º NUR, por oportunizar a visita. Foi de grande valia, pois nos deu um norte para implementar as diretrizes do SIGA. Logo nesta terça-feira, tive uma reunião com os funcionários para discutir os parâmetros de uma serventia certificada de modo a adequar nossa rotina de trabalho. Após esta visita, estou certo que obteremos a qualificação mínima passarmos à segunda etapa do treinamento. Espero ter bons resultado para exibir na sua próxima visita. Atenciosamente e até breve! Ericarlos C. Guimarães</p>	<p>Querida Bia, Boa tarde! Estou no 12 NUR, mas, acessando os e-mails, que grata surpresa encontrar a manifestação do colega, que certamente nos traz satisfação pelo trabalho realizado. Por favor, repasse a ele meus agradecimentos... Bjs Siléa</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Visita à 07VCIV/CP (28/08/2012)	<p>67. Em atenção à mensagem recebida, venho agradecer a atenção recebida tanto pelas funcionárias do 3º NUR quanto a Siléa, sendo certo que a visita foi de grande utilidade para nós da 4ª Vara, principalmente com relação a um ponto que considero fundamental para o bom desempenho e realização do projeto SIGA, a interação entre gabinete e serventia. O cartório não terá um bom desempenho, sequer satisfatório, se os processos ficarem represados no gabinete, ou com um entendimento sem muita praticidade, o que faz com que os processos se tornem intermináveis. E quanto ao layout, limpeza visual, organização, desenvolvimento no trabalho cartorário, ao meu olhar estamos bem avançados, pois, com relação ao cartório da 7ª VC visitado, temos o mesmo número de processos (tanto geral quanto físico), recebemos o mesmo número de petição/dia – 80/90 – o mesmo número de distribuição/mês – média de 120/30, como exemplo, hoje estamos processando o dia 16/08 e na serventia visitada, ontem estavam processando o dia 18/08, no entanto temos lotados na serventia 11 funcionários (sendo certo que desses 11 funcionários 2 estão compondo o gabinete, sem levarem nenhuma atribuição cartorária) e na serventia da 7ª VC são lotados 13 funcionários, com uma Central de Autuação na Comarca e com Central de Baixa, só essas duas centrais já reduzem em muito os serviços cartorários. Portanto estamos fazendo muito com pouco (de acordo com o novo paradigma do TJ).</p> <p>Mais uma vez agradecida pela atenção e até breve. Marihilde H Alves - 4ª Vara Cível Petrópolis</p>	<p>Bia, Por favor, agradeça a manifestação à colega e diga que a equipe está de parabéns tanto pela iniciativa da visita quanto pelo empenho em capacitar-se para as melhorias sugeridas pelo SIGA. Estamos juntos! E tem sido um prazer ter a parceria de vcs. Até breve. Siléa</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Apresentação dos procedimentos de avaliação aos facilitadores e gestores 11NUR (02/08/2012)	1. (...) Curso de integração das equipes e de corresponsabilidade na melhoria do trabalho e organização nas unidades.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto busca alcançar, em sua capacitação, o maior número possível de servidores (a exemplo do curso SIGA, que foi ministrado para todos). O curso de integração de equipes (sempre necessário) faz parte da grade regular da ESAJ e pode ser solicitado à Escola e oferecido a todos os servidores, via Agente de capacitação da ESAJ no NUR.
		2. (...) Cursos de capacitação e integração voltados para toda a equipe.	
		3. (...) Mais tempo com esta representante da DGDIN que é profissional de 1ª linha e pessoa especial. Girlana Gomes	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê muitas visitas mais ao NUR, no objetivo de impulsionar o processo de implementação.
		4. (...) mas acho que, nesse momento em que precisamos unir forças, não seria apropriada a retirada de um serventário de um cartório já carente de pessoal para servir ao juiz eleitoral. Mônica Peixoto Muniz <a href="mailto:monicapm@tjrj.jus.br">monicapm@tjrj.jus.br</a>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que ela será encaminhada ao 11NUR para ciência do Juiz Dirigente.
	Apresentação dos Procedimentos de Avaliação 03NUR (08/08/2012)	5. (...) Sugiro que seja mencionado como a melhoria proporcionada pelo SIGA pode refletir na qualidade de vida de cada um. Dr. Carlo Artur Basilico	A DGDIN agradece a manifestação do Magistrado e informa que o alerta sugerido vem sendo feito, desde então, no momento em que se apresenta o elemento “Ambiente de Trabalho” no curso SIGA e durante as palestras “Organizando o ambiente de trabalho” ministradas por esta Diretoria.
		6. (...) Que a palestra seja mais longa e na parte da tarde.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que os horários sempre são consensados com os facilitadores do SIGA de forma a atender à demanda da maioria dos participantes. A questão de ampliação da carga horária será objeto de debate em nossa próxima reunião de análise crítica.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Apresentação dos Procedimentos de Avaliação 03NUR (08/08/2012)	7. (...) Dinâmica no próprio cartório.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que as dinâmicas propostas visitam os cartórios para a observação/anotação das não conformidades evidenciadas. Mas quanto ao treinamentos em si, o que se evidencia é que, permanecendo os servidores em seu ambiente de trabalho, se torna mais difícil a concentração na exposição do conhecimento, em razão da não interrupção das atividades inerentes aos seus processos de trabalho.
		8. (...) Sugiro a visitação dos gestores às serventias em que o SIGA já tenha sido implementado em suas 3 etapas. Ericarlos Guimarães	A DGDIN agradece a excelente sugestão e informa que foi viabilizada em visita dos gestores das VCIV de Petrópolis à 07 VCIV da Capital no dia 27/08.
		9. Sugiro que se faça, independente de solicitação, layout dos cartórios e padronize-os. Sugiro, ainda, que se faça lotação de acordo com o número de servidores.	A DGDIN agradece a sugestão e informa o envio à Diretoria-Geral de Engenharia e à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas.
	Apoio em documentos e registros 06NUR (16/08/2012)	10. (...) Sugiro que sempre antes das avaliações a servidora venha antes nos orientar. Evandro C. Alencar	A DGDIN agradece a sugestão e informe que o projeto prevê a orientação prévia (a gestores e equipes) quanto aos quesitos constantes do formulário de avaliação. Após as orientações prestadas pela DGDIN, os Facilitadores ainda cumprem cronograma de visitas para apoio e esclarecimento de dúvidas remanescentes.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	<p>Apoio em documentos e registros 06NUR (16/08/2012)</p>	<p>11. A implementação do SIGA no plano teórico se dissocia da realidade de cada serventia. A padronização é bem vinda e os objetivos propostos pelo sistema de gestão também. Mas é preciso ter em mente que o excesso de atribuição e a burocracia emperram a efetividade da tutela jurisdicional, a rapidez do processo e o foco no usuário principal, o jurisdicionado.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que o SIGA busca a padronização dos procedimentos pela utilização de ferramentas de gestão que auxiliam no alcance dos objetivos do sistema: visibilidade, controle, monitoramento e melhoria contínua das atividades. A utilização de formulários, instituídos em contribuição à gestão, é parte deste processo e ocorre para que se efetivem os registros necessários à tomada de decisão com base em dados objetivos.</p>
	<p>Capacitação dos gestores em organização do ambiente do trabalho 12NUR (28 e 30/08/2012)</p>	<p>12. (...) Acho que este tipo de enfoque poderia ser de (no mínimo) de 6 em 6 meses para garantirmos sempre a organização em nossas unidades. Sônia Therezinha</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê a implementação do elemento com aplicação da dinâmica de organização do ambiente de trabalho assim como a re-capacitação periódica dos conceitos, no objetivo de evitar a “desconstrução” pela falta de manutenção. Lembramos que os “5S” explicitam, justamente, os sentidos de padronização da organização; disciplina para sua manutenção; capacitação, integração e engajamento das equipes neste mesmo objetivo.</p>
	<p>13. (...) Poderia e deveria ter mais vezes. Marcia Brito</p>	<p>14. (...) Que esses encontros de reciclagem sejam realizados pelo menos uma vez por ano. Maria de Fatima Silva</p>	
	<p>15. (...) Que seja realizada reunião pelo menos trimestral entre os Escrivães/RE das regionais para troca de informações. Gloria</p>	<p>A sugestão será encaminhada aos Facilitadores do SIGA no NUR para análise de sua viabilidade.</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>RECLAMAÇÃO</b>		<p>1. Gostaria de deixar gravado que o treinamento pela equipe da DGDIN, que foi ministrado nesta serventia, ocorreu em data muito próxima à realização da nossa avaliação do SIGA – nível planejado. Este pouco espaço de tempo pode trazer prejuízo à organização dos registros da serventia. O prazo poderia ser de pelo menos 20 dias antes da avaliação. Beatriz Maia e Maia</p>	<p>A DGDIN agradece a participação e esclarece que o apoio prestado pela DGDIN objetivou a verificação “final” da implementação do elemento “Controle de Documentos” que é de responsabilidade do DGCON/SEACO. Neste sentido, a unidade teve cinco dias para adequar o pouco que se verificou pendente. De toda forma, para as próximas avaliações, vamos trabalhar o cronograma de apoio de modo a alocar mais tempo para a atividade.</p>
	<p>Apoio em Documentos e registros 06NUR (16/08/2012)</p>	<p>2. (...) Em geral, as propostas do SIGA ficam um pouco fora da realidade do trabalho diário onde o objetivo maior é a celeridade processual e a satisfação do usuário. Diante de tantas exigências, é difícil acelerar o ritmo de trabalho. Jurema</p>	<p>A DGDIN agradece a participação e informa que o SIGA busca a padronização dos procedimentos pela utilização de ferramentas de gestão que auxiliam no alcance dos objetivos do sistema: visibilidade, controle, monitoramento e melhoria contínua das atividades, o que acaba por contribuir para a celeridade processual que se objetiva alcançar. Entretanto, é certo que os benefícios do sistema só podem ser sentidos/evidenciados, na medida em que a unidade caminha nos procedimentos da implementação. O que se solicita, justamente, é a confiança inicial no exercício das ferramentas de gestão que irão, paulatinamente, levar à melhoria do sistema.</p>
	<p>Capacitação dos gestores em organização do ambiente do trabalho 12NUR (28/08/2012)</p>	<p>3. Para cobrar a aparência, precisa fornecer meios, objetos de trabalho. Para criticar a caixa de papel contínuo usada como lixeira, precisa fornecer a lixeira (que não tem).</p>	<p>As lixeiras (tanto as de corredor quanto as pequenas que ficam sob as mesas) podem ser solicitadas (via ofício da serventia) ao Departamento de Patrimônio Material (DEPAM). O ofício pode ser passado por fax para o telefone (021) 3133-7420 com confirmação de recebimento do fax no telefone (021) 3133-7410.</p>