




## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/12/2011 a 31/12/2011

Página:  
1/15

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

**TOTAL – 40 formulários (30 + 10NUR)**

**Elogios – 36 (26 + 10NUR)**

**Sugestões – 8 (7+ 1NUR)**

**Reclamações – 1 (1 + 0NUR)**

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	Apoio à DGFAJ (01/12/2011)	1. Aos servidores Lilian e Joandyr pelos serviços sempre eficientes que prestam a esta unidade. Ana Maria Pinheiro	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 no DESEP (01/12/2011)	2. Elogiar a organização, planejamento e execução da auditoria realizada nesse departamento. Gostaríamos de parabenizá-los pelo excelente trabalho realizado pelo departamento de auditoria. Há de ser considerado que o atendimento dispensado pelos funcionários Danielle e Leandro foi admirável de elogios face à amabilidade dispensada a este departamento. Gilmar P. Silva	
	Auditoria no DEGEA (06/12/2011)	3. Parabenizo pela eficiência com que temos vindo agraciados pela DGDIN também pela programação das auditorias em nossas unidades. Artur E. da Costa <a href="mailto:arturec@tjrj.jus.br">arturec@tjrj.jus.br</a>	
	Auditoria na 29VCRI/CP (07/12/2011)	4. O professor Célio conduz a auditoria e ao mesmo tempo enriquece nosso conhecimento. Eliane Nascimento	A DGDIN agradece a participação e informa que o elogio será repassado ao auditor.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Auditoria na 16VCRI/CP (14/12/2011)	5. A DGDIN sempre exerceu muito bem suas funções. (...)	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 01VEMP/CP (14/12/2011)	6. Excelência no atendimento das solicitações e nas resoluções. Marcio R. Soares	
	Auditoria no CADAT (15/12/2011)	7. Todas as pessoas que trabalham na DGDIN são ótimas, atenciosas, agradáveis, competentes, principalmente Lilian, André e Carla. Regina	
	Treinamento de auditor interno (02 e 13/12/2011)	8. A qualidade dos serviços prestados pela DGDIN é de excelência, sempre monitorando com zelo e eficiência, deixando o auditor interno com segurança ao executar suas tarefas. Rosemary <a href="mailto:rlcarvalho@tjri.jus.br">rlcarvalho@tjri.jus.br</a>	
		9. Venho elogiar a equipe da DGDIN de forma carinhosa, pois sempre tive o apoio no seguimento das auditorias que estão sendo realizadas no exercício 2011. Jaqueline S. Brito	
		10. Em todas as auditorias fui sempre bem assistida e apoiada pela DGDIN. Teresinha Nogueira	
Apoio do DEDOC (09/12/2011)	11. A equipe e direção do DEAPS tem sido atendida em grau de excelência pela direção e equipe do DEDOC a qual parabenizamos. Silas Pereira Alves		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Modelo de Documentos (09/12/2011)	<p>12. Prezada Deures.  Hoje não vou importuná-la com dúvidas e sim parabenizá-la pelo e-mail que me mandou com o assunto citado.  Que coisa boa para consulta.  Vamos providenciar o RIGER com mais suporte.  Obrigada!  SGT Rose (RDS Substituta) DGSEI</p>	<p>Boa tarde Rose,  Agradeço seu retorno positivo. A DGDIN vem se esforçando para melhorar a comunicação institucional.  Um abraço.  Maria Deures Martins Ferreira</p>
	Apoio da DGDIN (13/12/2011)	<p>13. Joandyr,  Veja com ficaram os Indicadores. Acho que ficou legal.  Compilei todas as boas idéias de vocês da DGDIN (Lourdes, André e você) e cheguei a esses.  Obrigado pela ajuda  Alexandre Miranda Deseta</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>
	Apoio da DGDIN (14/12/2011)	<p>14. Prezada Deures,  (...)  Gostaria de aproveitar a oportunidade para consignar a admiração imensa que temos por todos vocês da DGDIN. Todos, sem exceção, sempre nos atenderam, se preocuparam e até sofreram juntos conosco nos momentos de maior agonia, como os que passamos na certificação em 2008 (lembra????).  Vocês de fato são mais do que apoio. Com vocês aprendemos e contamos, sempre!!!!  Obrigada por tudo!!!!  Denise Doria Werneck - Diretora da CCM/VCIV/CP</p>	
	Outros (20/12/2011)	<p>15. Parabéns pelas iniciativas que me fazem orgulhoso de estagiar no TJ, tanto com as iniciativas do DEDEP quanto da DGDIN.  Anderson S. Araujo</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso de Auditor Líder (19/12/2011)	<p>16. Querida Deures Quero agradecer à DGDIN pela oportunidade de participar do Curso de Auditor Líder realizado na semana passada em Teresópolis. Foi uma experiência marcante em todos os aspectos e muito produtiva no aprendizado. Espero poder colocar em prática o que aprendi para contribuir na gestão da qualidade dentro do TJ e sei como tem sido árdua a sua tarefa diante da enorme estrutura que temos e dos poucos recursos físicos e humanos. Atenciosamente, Marcelo El-Jaick - DIMEX</p>	<p>Marcelo, A tarefa é mesmo árdua, mas é recompensador saber que podemos contar com colegas especiais e tão motivados como você. FELIZ NATAL e um ANO NOVO cheio de realizações. Bjs.</p>
	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Nov/2011)	<p>17. Excelente atendimento da DGDIN.(...) Sergio Ricardo Von Sydow</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>18. Gostaria de ressaltar o brilhante apoio dado por Carla a esta Unidade, propiciando o meu crescimento profissional enquanto RAS. Agradecer também em especial a Danielle e Lilian que estão sempre prontas a auxiliar em qualquer solicitação que faço. Abraços, Carmen Helena</p>	
		<p>19. Agradeço pela habitual presteza e cortesia! Mariana Dumans</p>	
		<p>20. (...) No mais, consigno que o serviço prestado pela DGDIN é da maior importância na gestão dos serviços administrativos (tanto no campo judicial, quanto no administrativo) e seus serviços são de importância ímpar para esta Corregedoria. Geraldo Aymoré</p>	
<p>21. Estou plenamente satisfeita com o atendimento e as orientações feitos pela DGDIN. Estão todos de parabéns. Maria Emília do Espírito Santo Wildhagen</p>			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Nov/2011)	<p>22. Gostaria de parabenizar a equipe da DGDIN pelas escolhas dos Cursos para capacitação dos servidores. Particpei de alguns cursos, mas o último de Capacitação em Implementação de Escritórios de Projetos - PMO foi excelente! Tudo foi bom, os colegas da turma, o material didático e a forma com que os professores compartilharam este novo conhecimento.</p> <p>Registro também que o convite para participação nas implementações das Rotinas Administrativas na DGDIN é uma excelente iniciativa, porque proporciona o entendimento de diversos pontos do procedimento. Considero a implementação por e-mail necessária em razão da escassez de tempo, mas adquirimos mais conhecimentos na presencial.</p> <p>Monica Papf de Moura Soares</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>23. Gostaria de agradecer a presteza e dedicação da DGDIN, no que tange ao treinamento e formação dos Auditores Internos do Tribunal de Justiça.</p> <p>Katia Prado Ferreira</p>	
		<p>24. Parabéns a todos da família DGDIN!</p> <p>Ângelo Acúrcio</p>	
		<p>25. (...) Aproveito para ELOGIAR TODOS os Servidores desta Diretoria que, dia após dia, mostram muita competência, dedicação, conhecimento e simpatia (muita simpatia) na execução das tarefas que lhe são atribuídas.</p> <p>Luiz Antonio Lima da Silva</p>	
		<p>26. (...) Parabenizo a todos os magistrados, servidores e demais colaboradores que contribuem para essa gigantesca realidade e história que nos constituímos. Trabalhar no melhor Tribunal de Justiça no Brasil é motivo de honra, orgulho justo e auto-estima elevada. (...)</p> <p>Mozart da Cunha Leite</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Outros (07/12/2011)	<p>1. Cara Danielle: Tenho recebido algumas solicitações para a disponibilidade de transporte para os auditores internos de nossa região, ou seja, Vander, Luiz Antonio e agora o Felipe, para os mesmos se locomoverem para a Capital ou outra localidade, para atenderem ao chamado de vcs, para participarem de auditorias. Ocorre que a verba de combustível deste NUR é irrisória e muitas vezes insuficientes para nossas saídas, quiçá para outras saídas. Ressalte-se que, dispomos de duas viaturas, sendo que uma delas só pode atender às ETIC`s (Volta Redonda, Resende, Barra Mansa, Pinheiral e Barra do Piraí). Em sendo assim, para atender aos interesses do próprio TJ, não haveria a possibilidade de ser viabilizado o pagamento de diária para essa equipe de auditores? Ou ao contrário, quando da necessidade da ida desses auditores, a pedido da DGDIN, seria feito um empenho pelo DETRA, na verba de combustível da viatura do NUR, para que com isso pudéssemos promover o transporte daqueles. Certos de podermos contar mais uma vez com a colaboração de V.S. e de toda equipe da DGDIN, colocamo-nos a disposição para todo e qualquer esclarecimento. Atenciosamente. Deise Maria Natividade Freitas Assistente – 5º NUR</p>	<p>Prezada Deise, Conforme combinado nesta data com o Diretor do DETRA, para garantir o transporte dos auditores internos, o NUR poderá solicitar reforço de combustível, quando necessário, sem desconto para o mês posterior. Na solicitação, deverá ser discriminada a auditoria e o local da sua realização, para que o DETRA conheça o percurso. O Depto. de Auditoria ficará atento para a racionalização do transporte, concentrando a participação dos auditores no mesmo dia, sempre que possível. Sempre às ordens. Um abraço. Maria Deures Martins Ferreira</p>
	Auditoria na 16VCRI/CP (14/12/2011)	<p>2. (...) No entanto, sentimos uma presença menor dessa diretoria na última auditoria. O SIGA está aumentando no Estado e os chefes de setor estão sobrecarregados, o que impacta um desdobramento impossível destes. Vocês precisam de mais funcionários para uma melhor distribuição do apoio às unidades implementadas.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que sabe da necessidade de aumento da equipe, por isso foi realizada seleção interna para a Diretoria em agosto/2011 e a lotação de novos servidores está sendo aguardada.</p>
	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Nov/2011)	<p>3. Sugiro que seja elaborado um manual de redação das RAD, a ser enviado por e-mail aos RAS, ou disponibilizado na Intranet, pois, algumas vezes, as revisões das RAD retornam à UO com sugestões de correção gramatical (por exemplo, evitando o uso de gerúndio). Raisa Damascena</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que será analisada.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Nov/2011)	<p>4. (...) Sugiro que o prazo para conclusão do RIGER de janeiro seja mais amplo. Sergio Ricardo Von Sydow</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que será analisada a ampliação do prazo.</p>
		<p>5. Minha sugestão é que a visão tivesse apontando a temporalidade do atingimento da mesma, tipo 10 ou 20 anos, para que efetivamente ficasse materializado na dimensão do tempo em que pudéssemos ter uma certeza da definição desse quando. “Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania”. Já estamos alcançando esse fato? É notório que de maneira crescente e constate existe um projeto de excelência sendo ministrado em várias unidades organizacionais e o SIGA demonstra essa realidade e claro que esse processo não se extinguirá, mas, sem a dimensão temporal, quando vamos questionar e criticar essa visão de futuro de forma a melhorar e enxergar essa imagem sobremaneira preciosa numa empresa tão grandiosa para a felicidade dos seres humanos que nela trabalham e aos quais também nós servimos? Não sei se o meu comentário pode contribuir, mas essa é a minha intenção. (...) Quiçá não poderíamos conquistar o posto de Tribunal mais efetivo do mundo? É um bom exercício de futurologia, mas precisamos ousar para melhor servir. Mozart da Cunha Leite</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que a medição que permite verificar o alcance da VISÃO está estabelecida nos indicadores estratégicos IE01 – “Índice de Confiança no Poder Judiciário” – e IE02 – “Índice de Satisfação do Cliente”. A primeira medição foi realizada por empresa contratada em 2008 e os resultados estão disponíveis na <i>intranet</i> (Institucional \ Sistema Integrado de Gestão \ Gestão Estratégica \ Pesquisas do PJERJ \ Pesquisa de Imagem Institucional). A segunda medição, que auxiliará na análise da questão apontada, já está contratada e será realizada ainda em 2012.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Nov/2011)	<p>6. <i>A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer?</i>: Fazendo parte do processo de Auditor Interno, não consegui participar das últimas auditorias para as quais fui convocado por falta de transporte aqui no 5º NUR. Fiz algumas sugestões e estou aguardando. Entendo que existe uma “complexidade” para solução, NÃO estou reclamando, apenas aproveitando a oportunidade.</p> <p><i>Apoio prestado em relação à realização de reuniões de análise crítica:</i> Precisamos encontrar uma maneira de tornar a reunião mais produtiva para TODOS. A reunião durante todo o dia é muito cansativa e falta objetividade. Conforme já sugerido anteriormente e agora definido, a RAC das Unidades deve ser padronizada.</p> <p><i>Apoio prestado em relação à pesquisa de satisfação e de opinião:</i> A alteração do formulário da PSU (última versão), em minha opinião, precisa ser revista considerando que o item “Tempo de Juntada das Petições” foi um dos grandes responsáveis pelos resultados “negativos”. Muitos Advogados entenderam que o item era do tempo de “juntada a decisão judicial”!!!). A minha sugestão é para voltar ao item anterior: SERVIÇO CARTORÁRIO. (...)</p> <p>Luiz Antonio Lima da Silva</p>	<p>A DGDIN agradece as sugestões e informa que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- em relação ao transporte para os auditores internos, foi combinado, com o Diretor do DETRA, que o NUR poderá solicitar reforço de combustível, quando necessário, sem desconto para o mês posterior, conforme informado à Deise, por e-mail, em 07/12/2011;</li> <li>- quanto à realização de reunião de análise crítica, a DGDIN já conversou com os facilitadores a respeito do assunto, que deve ser avaliado pelo NUR;</li> <li>- quanto ao formulário de PSU, como o modelo de certificação das varas cíveis do NUR é o <i>multi-site</i>, é preciso que o assunto seja discutido por todas as unidades e que a deliberação seja do NUR. Como a próxima reunião de análise crítica do NUR está prevista para o mês de fevereiro, a sugestão é que seja feito contato com o Facilitador para que o assunto seja incluído na próxima reunião.</li> </ul>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Nov/2011)	<p>7. Sugiro que exista um Informativo mensal da DGDIN via e-mail com notícias da DGDIN avaliando o mês passado e a próximas ações nos meses seguintes, com dicas e, principalmente, o testemunho de gestores (juiz e escrivão) sobre os benefícios da Certificação (O que mudou?). Sugiro que faça parte na pontuação do magistrado para efeitos de promoção, aqueles juízes que em sua gestão na unidade, alcançaram a certificação (fizeram a transição).</p> <p>Ricardo Luiz Andrade Costa</p>	<p>A DGDIN agradece as sugestões. Quanto à primeira, informamos que a DGDIN utiliza o informativo eletrônico, disponível na área de notícias na <i>intranet</i> para divulgar os temas relativos à certificação, gestão de processos, gestão de projetos, gestão estratégica e outros. Acreditamos que desta forma, alcançamos todo o Judiciário e fortalecemos o portal corporativo como meio principal de informação interna. Além disso, diversas matérias sobre os trabalhos realizados pela DGDIN são publicados na revista Interação, também disponível na <i>intranet</i> em versão eletrônica. Assim, não percebemos que seja adequada a criação de um informativo unicamente da DGDIN. Quanto à segunda sugestão, ela será encaminhada ao Juiz Auxiliar da Presidência para análise.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Nov/2011)	<p>1. Quanto ao agendamento e realização de auditorias internas e externas o grau de satisfação é bom não pela equipe do DEAUD que se empenha em resolver todas as nossas solicitações, mas sim pelo número de auditores que não está comportando a quantidade de auditorias.</p> <p>Ana Maria Pinheiro</p>	<p>Olá, Ana Maria!</p> <p>Relativamente ao seu comentário registrado na PSU de novembro/2011, presto as seguintes informações:</p> <p>A DGDIN está investindo na consolidação do Quadro de Auditores internos do PJERJ, tendo como meta formar 53 auditores aptos até o ano de 2013.</p> <p>A ideia é ampliar progressivamente o Quadro, tornando-o suficiente para cobrir o volume de serviços de auditoria das unidades organizacionais.</p> <p>Quanto ao agendamento de auditorias externas, o DEAUD depende da agenda disponibilizada pela Fundação Vanzolini (FCAV), órgão independente. No entanto, para atender melhor às unidades, os envolvidos serão contatados para confirmar as auditorias planejadas para 2012 com uma antecedência maior que a realizada em 2011.</p> <p>Obrigada pela sua participação.</p> <p>Abraços.</p> <p>Danielle Ribas</p>

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<p style="text-align: center;"><b>ELOGIO</b></p>	<p>Finalização da Implementação do SIGA Básico 06NUR (09/12/2011)</p>	<p>1. Verificamos que melhoria constante, trabalho em equipe, ambiente de trabalho saudável, busca pelo conhecimento, etc. estão sendo trazidos a todo instante para o nosso meio no intuito de introduzir um novo sistema de gestão capaz de otimizar o trabalho, satisfazer o nosso próximo de maneira tal que eles reconheçam em nós um serviço eficaz e um atendimento de qualidade. 1ª Vara Cível de Macaé</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>2. Quero agradecer o presente que nos foi dado pela equipe do SIGA, através da Siléa, das facilitadoras do 6º Nur e da Maria Deures. (...) Peço a vocês que continuem com este trabalho de implantação de qualidade para todos nós, como Sociedade. 2ª Vara Cível de Macaé</p>	
		<p>3. O trabalho do SIGA destacou a capacidade do conjunto fazer a diferença. Mostrou que o respeito é fundamental, que a consolidação de um ambiente seguro de trabalho permite a troca de conhecimentos e fortalece o grupo como equipe. Frisa-se que somente a humildade de reconhecer as próprias fraquezas como indivíduo permitirá o crescimento da unidade organizacional como um todo. 3ª Vara Cível de Macaé</p>	
		<p>4. O SIGA trouxe para nossa equipe mudanças positivas que, a princípio, causaram resistência e desconfiança, como tudo que é novo. (...) o SIGA nos capacita para sermos um todo articulado que sabe aonde quer chegar. (...) O SIGA diz "sim" ao momento atual: faz do agora o foco principal das nossas vidas. 1ª Vara Cível Campos dos Goytacazes</p>	
		<p>5. O segredo do sucesso de nossa serventia foi manter o bom humor e o ânimo nos dedicando, com o SIGA, à melhoria do ambiente de trabalho. Cada um dando o melhor de si, aplicando o "5S" e com o programa SIGA alcançaremos, se não o ideal, uma maior satisfação. 2ª Vara Cível Campos dos Goytacazes</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Finalização da Implementação do SIGA Básico 06NUR (09/12/2011)	<p>6. A política de qualidade do SIGA propõe o desenvolvimento contínuo das melhores práticas de gestão na consecução das metas estabelecidas. (...). O Sistema Integrado de Gestão nos dá uma nova perspectiva dentro do TJERJ propondo um comprometimento de todo o corpo funcional em seus diversos níveis hierárquicos na valorização do usuário interno e externo e nos fornece o suporte necessário para que possamos superar os obstáculos e alcançar excelência nos serviços prestados. 3ª Vara Cível Campos dos Goytacazes</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>7. A primeira etapa de implementação do SIGA foi muito boa. Muito bom, pois apesar de eu ter somente três anos de Tribunal, percebi que sou capaz de administrar um Cartório e fiz isso nos últimos dois meses da melhor forma(...). 5ª Vara Cível Campos dos Goytacazes</p>	
		<p>8. Para que seja criado um ambiente favorável à implementação do Sistema Integrado de Gestão – SIGA – é necessário um trabalho de base junto ao elemento humano, imprescindível para a prática das tarefas a serem desempenhadas. (...) desde o início da implementação do SIGA, foi transmitido que, para alcançar um bom padrão de qualidade, é necessário promover uma boa gestão com o apoio da equipe. Facilitadores do 6º NUR</p>	
		<p>9. (...) fico feliz e esperançosa por estar fazendo parte da equipe de facilitadores do SIGA. Reconheço que muito já foi feito em busca da melhoria do sistema de gestão, mas muito ainda há a ser feito. Sugestões: viabilização de um sistema de Avaliação Funcional e a busca de integração dos gestores das serventias com a implantação do SIGA, objetivando o engrandecimento do processo. Lília Menezes Muylaert - Facilitadora do SIGA</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Avaliação do SIGA 2ª Vara Cível de Duque de Caxias (07/12/2011)	<p>10. A expectativa de ser avaliado sempre gera estresse. Mas a conduta do auditor Heitor foi uma grata surpresa, foi firme na crítica, na análise e na orientação. Demonstrou profundo conhecimento do SIGA, da gestão da qualidade e, principalmente, do papel do auditor. Elogiou, criticou e orientou sem jamais alterar o tom da voz. Estabeleceu um agradável e profícuo diálogo. Ouviu atentamente e nos transmitiu conhecimentos úteis vivenciados em outras serventias. Demonstrou estar do nosso lado, integrando a nossa equipe. Parabéns a ele e à DGDIN.</p> <p>Fernando Dias Peixoto</p>	<p>Prezado Fernando, A Equipe DGDIN agradece o elogio recebido, o que só nos motiva e confirma nosso entendimento de que sempre vale a pena este compromisso que temos com a busca incessante pela melhor prestação de nossos serviços. Copio a Equipe DGDIN, para ciência de suas palavras elogiosas, em especial para o Heitor, que muito tem se empenhado e certamente ficará feliz com seu retorno positivo. Estamos à disposição. Um grande abraço. Maria Deures Martins Ferreira</p>
<b>SUGESTÃO</b>	Finalização da Implementação do SIGA Básico 06NUR (09/12/2011)	<p>1. Sugestões: viabilização de um sistema de Avaliação Funcional e a busca de integração dos gestores das serventias com a implantação do SIGA, objetivando o engrandecimento do processo.</p> <p>Lília Menezes Muylaert - Facilitadora do SIGA</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que, em Nov/2011, foi realizada a 1ª Reunião de Análise da Estratégia e foram discutidas as questões relativas à gestão de pessoas que estão sendo analisadas pela Administração do PJERJ. Quanto à integração dos gestores das serventias, a DGDIN informa que promove encontros periódicos com as unidades. Certamente teremos novas oportunidades para troca de conhecimentos e intercâmbio de informações.</p>

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.  O FRM-PJERJ-004-01 foi revisado e entrará em vigor em 06/02/2012.
	Curso SIGA (19/04/2011)	(...) 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!	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o tema é constantemente abordado. A DGDIN promoverá reunião com a DGPES para discutir as sugestões.
		O ISO precisa implementar uma motivação aos servidores.	
		O SIGA precisa implementar política motivacional do servidor.	
	Implementação da RAD-PJERJ-012 (05/10/2011)	Gostaria que a palestra do SIGA fosse mais especificada tanto para a área administrativa quanto para a área judiciária, ou seja, palestras diferentes.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será avaliada a possibilidade de realizar a referida individualização.
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.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Avaliação do SIGA na DGENG (17/11/2011)	<p>Sugiro incluir na convocação os gestores, além do RAS e RD. Desta forma, os gestores seriam também multiplicadores do SIGA.</p> <p>Sugiro também visitas mais frequentes à DGENG para ampliar a percepção institucional sobre a Engenharia e seus aspectos técnicos e legais.</p> <p>A participação dos gestores é fundamental para o trabalho dos RD e RDS se desenvolver.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que, no planejamento das avaliações do SIGA/2012, será considerada a sugestão de convocar gestores e avaliada a possibilidade de realização de visitas mais frequentes às áreas.</p>
	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. (...)</p> <p>Ana Maria Pinheiro <a href="mailto:anapinheiro@tjrj.jus.br">anapinheiro@tjrj.jus.br</a></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.</p> <p>Marisa da Rocha Garcia <a href="mailto:marisagarcia@tjrj.jus.br">marisagarcia@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. (...)</p> <p>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.</p> <p>Seria ótimo poder contar com você, por exemplo, por mais tempo!</p> <p>Porém como esta sugestão envolve muitas outras questões, como, por exemplo, a atualização destes auditores, será analisada junto à administração superior.</p> <p>Abraços e um ótimo 2012!</p>
	Avaliação do Curso RAD Gerais do PJERJ (01, 03, 11/11/2011)	<p>(...) Sugiro apenas que sejam apresentados mais exercícios, inclusive, as não conformidades apontadas em auditorias.</p> <p>Essa abordagem com problemas reais enriqueceria o curso.</p> <p>Maria Elizabeth Pires da Costa</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que avaliará as não conformidades em auditorias de gestão que possam ser abordadas no curso.</p>
		<p>(...) Concordo com a observação da colega da Corregedoria quanto ao uso do laboratório de informática.</p> <p>Ter um computador disponível facilita na consulta dos documentos, mas, isso não se faz imprescindível com o uso do projetor multimídia. (...)</p> <p>Davidson</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão.</p> <p>Quanto à realização do curso em laboratório de informática, informa que a equipe DGDIN vai verificar com a ESAJ a possibilidade de apenas algumas aulas ocorrerem em laboratório.</p>