




## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-Geral

Período:  
01/12/2012 a 31/12/2012

Página:  
1/5

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

<b>TOTAL – 20 formulários</b>	<b>Elogios – 20</b>	<b>Sugestões – 0</b>	<b>Reclamações – 0</b>
-------------------------------	---------------------	----------------------	------------------------

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.

<b>Tipo</b>	<b>Origem</b>	<b>Sugestão/Reclamação/Elogio</b>	<b>Resposta</b>
<b>ELOGIO</b>	Auditoria na 29VCRI/CP (06/12/2012)	1. Excelente o atendimento da DGDIN em relação a todo o processo de auditoria. Eliane Nascimento Santos Dias <a href="mailto:elianed@tjrj.jus.br">elianed@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.
	Auditoria no DECAN (07/12/2012)	2. Em nome do departamento, agradeço a atenção e o apoio sempre dispensados ao DECAN, não só nas auditorias, mas em todos os momentos necessários. Mariana Dumans Duarte <a href="mailto:marianadumans@tjrj.jus.br">marianadumans@tjrj.jus.br</a>	
	Auditoria na 01VCIV de Nilópolis (12/12/2012)	3. Trabalho bem realizado, com eficiência e urbanidade. Parabéns à equipe. Dra. Marcia Hollanda <a href="mailto:mhollanda@tjrj.jus.br">mhollanda@tjrj.jus.br</a>	
	Auditoria na 19VCRI/CP (18/12/2012)	4. É muito bom ter a equipe da DGDIN por perto. Parabéns, vocês todos são ótimos. A eficiência é a maior característica de vocês. Claudineia	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho IVJEC/CP (13/12/2012)	5. Foi proveitoso.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		6. O curso foi ótimo e esclarecedor.	
		7. Ok, ideias a serem aprimoradas.	
		8. Muito dinâmica. Gostei muito. De muita valia. Claudia	
		9. O encontro foi produtivo, informando sobre coisas que estamos habituados a fazer, mas que não deveríamos.	
		10. Foi uma palestra esclarecedora. Me fez repensar o trabalho. Luciana Gomes Sampaio	
		11. Foi ótima e esclarecedora.	
		12. Foi esclarecedor, muito bom. André	
		13. Excelente treinamento. Dinâmico e esclarecedor.	
		14. Foi um breve encontro agradável, interessante e muito pertinente. Ficarei esperando um novo encontro que complemente o assunto abordado hoje. Arcélia da Silva Pires	
15. Foi abordado o assunto de maneira objetiva, com destaque das necessidades principais para o bom desenvolvimento do trabalho. Esperamos conseguir a melhoria contínua.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Outros (11/12/2012)	16. Maria Deures, Você é realmente admirável, digna de nossos elogios e sinceros agradecimentos! Atenciosamente, Suzana Vogas	Dra. Suzana, Agradeço suas palavras. Estamos aqui para ajudar no que for possível. Respeitosamente, Maria Deures Martins Ferreira
	Outros (13/12/2012)	17. Caríssima Deures, Sempre lembrada nas nossas auditorias pelo Dr. Rossidélío, Andréa e eu, pelo imenso apoio que recebemos de ti, desde o início em que nos aventuramos nessa experiência com a Certificação ISO. Você definitivamente vem sendo nosso esteio... Todavia, temos ainda que lembrar com muita consideração dos colegas da DEMED, DEDOC e DEAUD que sempre nos auxiliam com toda boa vontade, carinho e muita competência em todas as demandas que estamos permanentemente enviando, bem como pelo apoio prestado pelo Rodrigo, desde que assumiu esse novo papel. Nosso aumento do espaço físico agora já possui um lay out (que espero que vire uma obra o mais breve possível), mas sabemos bem que se não fosse essa grande parceria que vocês todos estabeleceram conosco, nossos resultados não seriam os mesmos. Aproveito para desejar a todos um Feliz Natal, e agradecer, sempre!!!! Att, Denise Doria Werneck	Querida Denise, Você como sempre, justa e merecedora da nossa admiração. Ficamos na torcida para que consigam logo um espaço mais adequado. FELIZ NATAL e nosso apoio sempre. Bjs. Maria Deures Martins Ferreira
	Outros (13/12/2012)	18. Prezada Maria Deures: Acabamos de receber a recomendação à certificação. Muito obrigada a você e toda sua equipe pelo apoio e participação neste processo!! Beijos, Suzana Vogas	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Outros (13/12/2012)	<p>19. Prezados Senhores, Segue, em anexo, a pesquisa de avaliação da auditoria. Gostaria de reforçar minha satisfação com o trabalho desenvolvido por toda a equipe do DGDIN, que nos auxiliou muito para alcançar a recomendação para certificação. Realmente, o resultado obtido reforça a certeza de que a implementação de técnicas de gestão e de motivação para as unidades judiciárias é imprescindível para o desenvolvimento de um trabalho eficiente e de qualidade, o que deve ser o objetivo de nossa Instituição. Parabéns. Feliz Natal e Boas Festas a todos. Atenciosamente, Marcia Correia Hollanda</p>	<p>Dra. Marcia, Suas palavras são um poderoso estímulo ao nosso trabalho. É uma alegria imensa compartilhar essa vitória que sabemos é merecida por todo o engajamento e trabalho realizado, que resultaram na certificação. PARABÉNS à Equipe da 1ª Vara Cível de Nilópolis pela conquista!! Respeitosamente, Maria Deures Martins Ferreira</p>
	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho IVJEC/CP (14/12/2012)	<p>20. Bom dia Siléa. A galera adorou a palestra e hoje pela manhã estavam comentando sobre a organização da serventia e de sua mesas. Adoraram as fotos. Atenciosamente. Edson Evangelista Júnior</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>SUGESTÃO</b>	Outros (Set/2012)	<p>Sugestão para alteração do FRM-VCIV-003-03:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo de processamento em vez de tempo de juntada de petição;</li> <li>- Audiências realizadas no horário previsto, subdividir: Audiência foi realizada na 1ª designação? Em caso negativo, informe o número de designações. Em caso de realização da audiência, ocorreu no horário previsto?</li> <li>- Tempo entre a distribuição da petição inicial e da sentença.</li> </ul>	<p>A DGDIN agradece as sugestões e informa que foram apresentadas ao Serviço de Relacionamento com a Sociedade (SEREL) para análise da possibilidade de mudança do formulário em 2013.</p>
		<p>FRM-VCIV-003-03: Facilidade de preenchimento, usando somente o (X). Deveria ser avaliada a atuação do Magistrado jurisdicionalmente e no atendimento aos advogados (tempo de conclusão etc.).</p>	
	Pesquisa de Satisfação do Usuário (Out/2012)	<p>Pelo tempo de atuação da DGDIN e de seus auditores internos junto as varas cíveis através da realização das auditorias e acompanhamento estatístico dos resultados, já poderia dar início a reduções de pesquisas e relatórios dentro das serventias, ou seja, desburocratizar. Embora as atividades administrativas rotineiras já exigem uma série de guias, livros, formulários etc. O controle do sistema deveria reduzir alguns tipos de informações, agrupar formulários e dados, evitando o exagero de formulários, pesquisas e acompanhamentos. A gestão das serventias deveria concentrar suas análises no controle das iniciais (proc. Novos), números de sentenças e quantidade de arquivamentos (proc. Baixados). Mantendo o equilíbrio destes três pontos, certamente os resultados serão satisfatórios.</p> <p>Jose Cláudio Brum Martins</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que, visando à melhoria contínua dos processos de trabalho, planeja para o ano de 2013 rever os modelos e ferramentas atuais de gestão da qualidade.</p>
		<p>Sinto necessidade de praticar mais o conhecimento adquirido como Auditor líder. Tenho dificuldade maior na LV, o que não ocorre com o relatório.</p> <p>Pablo Lechuga Dutra</p>	<p>A DGDIN agradece a sua sugestão na pesquisa de satisfação. Sabendo do seu interesse, entraremos em contato para oferecer auditorias tão logo as datas sejam confirmadas.</p> <p>Além disso, na oportunidade, agendaremos uma reunião prévia para orientações acerca da elaboração da LV.</p>