





CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)
 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/02/2011 a 28/02/2011

Página:
1/12

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL - 54 formulários (53 + 1NUR)

Elogios – 51 (50 + 1NUR)

Sugestões – 11

Reclamações – 0

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 (10, 24, 25/02/2011)	1. A recepção do auditor em treinamento na DGDIN é essencial e foi muito boa. Percebe-se a boa vontade dos funcionários para receber o auditor e orientá-lo. Quanto à auditoria, foi muito edificante vivenciar a prática, bem como ter contato com as diversas técnicas de busca de evidências desenvolvidas pelo auditor Leopoldo. Fiquei muito satisfeito. Rodrigo Rosário Tel.: 3385-8751 rodrigorosario@ig.com.br	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		2. Ao ser designada para acompanhar a auditoria na 8ª Vara Cível da Capital, minha segunda participação em auditorias, fui muito bem orientada pela equipe DGDIN que sempre se mostrou atenciosa e pronta para ajudar e sanar dúvidas. Denise Passos do Vale R:3425 denisepv@tjrj.jus.br	
		3. Em todas as oportunidades de acompanhamento de auditorias recebi total apoio da DGDIN. Teresinha Tel.:3885-8750	
	Auditoria no DELFA (24/02/2011)		
		4. Registramos nossos elogios a toda a equipe da DGDIN pelo apoio prestado na preparação deste DELFA para a auditoria interna ocorrida em 23/02/2011. No período que antecedeu ao evento pudemos contar com assessoria e orientação dos servidores daquela Diretoria Geral, os quais sempre atuaram com presteza e competência. Davidson Souza de Farias R:7467 davidson@tjrj.jus.br	



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/02/2011 a 28/02/2011

Página:
2/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Outros (13/02/2011)	<p>5. A Maria Deures Martins Ferreira Fiquei muito feliz e contente ao saber que você é a nova DIRETORA GERAL do DGDIN. Você além de ser muito competente é também muito simpática, agradável e gentil, nos recebendo sempre com um sorriso. Certamente a DGDIN vai ganhar muito com você no comando e nós os Auditores também. Podes contar com a minha modesta ajuda no que for necessário. Parabéns você merece. Alvaro Pereira Ribeiro alvaro-ribeiro@iq.com.br</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.
	Curso SIGA na 28VCRI/CP (18/02/2011)	<p>6. O curso foi muito produtivo. Deu para esclarecer as dúvidas quanto à implantação das certificações. Genise de O. Rego</p>	
		<p>7. Muito válido e esclarecedor. Acho que ampliou muito nosso conhecimento do SIGA. Parabéns!</p>	
		<p>8. O curso foi muito proveitoso e instrutivo. Ronald Santos</p>	
		<p>9. Curso muito bem ministrado. A instrutora Ana Paula está de parabéns. Mônica R. Subrinho R:2950</p>	
		<p>10. Bastante proveitoso tendo em vista a oportunidade de rever pontos básicos e necessários para o desenvolvimento do trabalho na serventia.</p>	



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/02/2011 a 28/02/2011

Página:

3/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA na 28VCRI/CP (18/02/2011)	11. Gostaria de ressaltar a clareza, a objetividade e a forma de conduzir o curso ministrado por Ana Paula. Foi muito importante a vinda de um “elemento” (quero dizer, de alguém que não pertence ao cartório) para conversar sobre o SIGA. Carmen Helena R:4023	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		12. Venho por meio deste externar meus elogios em relação ao curso SIGA ministrado pela Ana Paula. Foi dinâmico, coeso, claro e de grande valia não só para o meu trabalho como para o do cartório como um todo. Neste curso obtive todas as informações necessárias para um melhor aproveitamento do meu trabalho. Espero que possamos ser agraciados com mais cursos como esse que tivemos. Obrigado! Leonardo Cardozo leommc22juiz@yahoo.com.br	
	Curso SIGA (23/02/2011)	13. Abrangeu todo o conteúdo programático com clareza e objetividade. Alexander R. do Nascimento R:2645	
		14. O curso foi dado de maneira eficiente. Foi bem elaborado e muito bem explicado.	
		15. Parabêniso a atuação da servidora Ana Paula pela brilhante aula ministrada – clareza, firmeza e conhecimento no que faz. E também pela iniciativa de nos oferecer estes esclarecimentos importantíssimos. Isis Proença isisproenca@gmail.com	
		16. Excelente explanação e muito bem conduzida. Jorge Ismael R:2011 jorgeismael@tjri.jus.br	
		17. Bom!	



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/02/2011 a 28/02/2011

Página:
4/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (23/02/2011)	18. Boa explanação sobre o assunto. Cristiane Braga Ribeiro R:3219 cristianeribeiro@tjrj.jus.br	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		19. Gostaria de parabenizar a DGDIN e a professora Ana pelo curso prestado que com certeza atendeu a todas as minhas expectativas. Marcelo Esposto R:3966 carlosposto@tjrj.jus.br	
		20. Gostei muito das informações obtidas. Edmar M. Oliveira R: 7620 edmar@tjrj.jus.br	
		21. A comparação entre situações do conhecimento de todos como os instrumentos do veículo e o específico do trabalho facilitou o entendimento.	
		22. Adorei a professora! Muito inteligente e simpática. Quem dera se todos os professores do Tribunal fossem assim. Parabéns pela excelente aula! Felippe R:4131	
		23. Gostei muito das noções básicas apresentadas, embora o conteúdo seja bastante extenso. Mas é bom saber que o PJ está se empenhando em capacitar os servidores com qualidade. Rosana	
		24. A funcionária Ana Paula demonstrou total conhecimento do assunto abordado, com uma didática bastante eficaz e uma facilidade invejável com sua oratória.	



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/02/2011 a 28/02/2011

Página:
5/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (23/02/2011)	25. Apresentação de forma clara, objetiva, apesar da gama de informações. Boa perspectiva para os próximos cursos. Eliezer Viana eliezerviana@click21.com.br	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		26. Com certeza, dentro do que foi proposto, atendeu a expectativa, não só minha, como de vários. Parabéns não só à DGDIN como a Ana Paula que de forma clara elucidou vários pontos do sistema SIGA, hoje tão importante para a Instituição. Patrícia R:2641	
		27. Curso necessário para conscientizar os servidores da necessidade de zelar pela imagem do Poder Judiciário. Deve seguir para as comarcas o quanto antes. Qualidade boa do material didático e slides. Parabéns! Luiz Oscar Ribeiro R:7104 DIAFO	
		28. A palestra do SIGA ministrada pela Ana Paula foi muito boa e clara na linguagem com a organização lógica bem definida. (...) Nadir Freitas nadir@tjrj.jus.br	
		29. As informações sobre o SIGA foram bem explanadas pela instrutora Ana Paula. Em pouco tempo, ela conseguiu passar toda a necessidade de implementação do SIGA, falando sobre os elementos. Maria Cristina Ribeiro R:9037 mcr@tjrj.jus.br	
		30. Curso de forma adequada, concedendo visão ampla do sistema SIGA. Aluizio Junior R:4206 dedis@tjrj.jus.br	



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/02/2011 a 28/02/2011

Página:

6/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (28/02/2011)	31. Curso SIGA – Um bom curso que aprimora conhecimentos e aumenta a expectativa em relação ao assunto. Acrescento que a servidora Ana Paula está bem preparada no assunto. Bruna Pinto de A. Sousa brunaazerdo@tjrj.ius.br	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		32. O curso fez com que eu tenha uma visão mais aprofundada sobre o novo sistema que o Tribunal adotou.	
		33. Bastante esclarecedor. Como curso introdutório dos demais cursos da área é bastante interessante o curso SIGA. Jorge José F. De Abreu jorgejfa@tjrj.ius.br	
		34. Elogio.	
		35. O curso foi, apesar de muita informação, bem elaborado, de fácil compreensão e resumido. Foi bastante esclarecedor. Eliane Martins	
		36. Boa palestrante, pois expõe uma visão geral do SIGA de forma clara e objetiva. Bom material e slides.	
		37. O curso SIGA apresentou relevantes informações sobre o seu uso, as motivações de sua criação. Douglas Albuquerque douglasalbu@hotmail.com	
		38. Gostei do curso, inclusive por ter interesse na área de auditoria. Faço um elogio especial a Ana Paula que ministrou o curso neste dia pela dinâmica e articulação.	



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/02/2011 a 28/02/2011

Página:
7/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (28/02/2011)	39. O curso é muito bom, dá às pessoas que ainda não conhecem o SIGA bastante noção do que ele é. E aos que já são um pouco mais inseridos na modernização do Judiciário permite tirar dúvidas e/ou entender melhor alguns processos que possam ficar obscuros ao primeiro entendimento.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		40. Apesar do pouco tempo do curso, gostei muito das explicações da funcionária que instruiu o curso, Ana Paula. O curso me deu uma boa noção do SIGA, sou terceirizada e comecei há pouco tempo no TJ. Me ajudará bastante no meu trabalho.	
		41. O curso é extenso e difícil para quem está começando a conhecer, mas apesar de muita informação, a aula foi dada com linguagem clara e objetiva.	
		42. Achei o curso SIGA muito interessante. A partir de seu conteúdo e exposição da facilitadora Ana Paula, pude ter uma visão geral do sistema integrado de gestão do TJRJ. Além disso, pude, também, ter mais informações e esclarecimentos sobre as próprias rotinas do meu serviço e a forma como ele está integrado mais amplamente no universo administrativo do Tribunal. Blanca Brum Soares seexp@tjrj.jus.br	
		43. Curso bem estruturado e palestrante segura. (...) Alexandro Dias Mercês R:2366 alexandromercês@tjrj.jus.br	
44. O método usado, digo, o método de explanação, fazendo paralelo com o dia-a-dia, é um ótimo instrumento para “prender” a atenção. A instrutora além do que agradável, simpática e bonita. (...) Ana D. Magalhães R:3347 anagalma@gmail.com			



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/02/2011 a 28/02/2011

Página:
8/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (28/02/2011)	45. A explanação da Ana é bastante clara e objetiva.(...)	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		46. Curso muito bem ministrado, de maneira clara e dinâmica, utilizando situações do dia-a-dia para elucidação do tema. (...)	
		47. Muito bem ministrado.(...)	
		48. Gostei muito do curso e da pontualidade da palestrante. (...)	
	Auditoria na 01VEMP (28/02/2011)	49. Presteza qualificada no atendimento e na orientação para com esta unidade organizacional. Marcio R. Soares R:9733 cap01vemp@tjrj.jus.br	
Treinamento de Auditor Interno	50. Parabenizo a DGDIN pelo importante trabalho junto aos futuros auditores deste TJRJ. Sempre tenho informações precisas quando solicitadas. Érica Faria R:3796		



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/02/2011 a 28/02/2011

Página:
9/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Treinamento de Auditor Interno (10/02/2011)	1. Sugiro, novamente, um curso específico para os auditores, no sentido de manterem os mesmos com a norma e a prática da auditoria bem atualizadas. Alyne pavmalote@tjri.jus.br	<p>Olá, Alyne!</p> <p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião.</p> <p>Ficamos muito felizes ao observar o seu grande interesse em desenvolver os conhecimentos já adquiridos.</p> <p>Reconhecemos que para se tornar um auditor interno apto, o servidor deve passar por um contínuo programa de capacitação e desenvolvimento, que, no PJERJ, compreende as seguintes etapas: 1) Curso de Noções Básicas da Norma NBR ISO 9001; 2) Curso de Interpretação da Norma ISO 9001; 3) Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade; 4) acompanhamento de auditorias; 5) Curso de Formação de Auditores Líderes; 6) prática de auditoria.</p> <p>A partir da 6ª etapa (prática de auditoria), os auditores internos são orientados, treinados e acompanhados pela DGDIN. (...)</p> <p>Observa-se, na prática, que os auditores competentes são aqueles que, pelas circunstâncias apresentadas, acompanham ou realizam auditorias com maior frequência e, muitas vezes, experimentam constantes situações de auditoria no papel de auditado.</p> <p>Por fim, informo que a DGDIN planeja, de acordo com os recursos disponíveis, realizar outras ações para ampliar a capacitação dos auditores e aprimorar suas competências técnicas e comportamentais.</p>



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/02/2011 a 28/02/2011

Página:

10/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta	
SUGESTÃO	Curso SIGA (23/02/2011)	2. (...) Entretanto, ela é um pouco cansativa e por este motivo deve ser partida em fases e ser mais aprofundada. Nadir Freitas nadir@tjrj.jus.br	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que o curso SIGA é realizado em um único dia, com carga horária de 4h, para que as pessoas não precisem se ausentar por mais tempo de suas tarefas. A DGDIN também inclui atividades de interação no curso para torná-lo mais dinâmico, o que acaba aumentando um pouco a carga horária. De toda forma, como 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: ▪ Noções da Norma ISO 9001:2008, ▪ Interpretação da Norma ISO 9001:2008 ▪ Auditoria de Gestão da Qualidade.	
		3. Acho que por o curso SIGA ser muito falado ele poderia ser dividido em dois dias com uma carga horária menor. É muita informação para ser passada de uma vez só. Gleyciane R:7151 gleycianesilva@oi.com.br		
	Curso SIGA (28/02/2011)	4. (...) Contudo a quantidade de informação foi muito grande o que demandaria o desdobramento em outros cursos. Alexandro Dias Mercedes R:2366 alexandromerces@tjrj.jus.br		
		5. (...) Acredito que o curso se ministrado em mais dias facilite uma maior consolidação das informações. Ana D. Magalhães R:3347 anagalma@gmail.com		
		6. (...) Sugiro a divisão da carga horária, sendo o curso com duração de duas horas em dois dias para não ficar cansativo.		
	7. (...) A única sugestão é que a aula poderia ser dividida em dois dias para não ficar tanta informação junta.			
	Curso SIGA (23/02/2011)	8. O curso girou em torno do interesse secundário do Poder Judiciário que é parte administrativa, sobretudo a qualidade na prestação do serviço também importante. Mas toda essa discussão não é tão importante quanto o interesse primário do Poder Judiciário que é a prestação jurisdicional, a entrega da justiça com qualidade, e isso é o fundamental na prestação do serviço.		A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que todas as atividades apresentadas têm como objetivo final a melhoria da prestação jurisdicional.



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/02/2011 a 28/02/2011

Página:
11/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA (28/02/2011)	9. (...) O curso deve ser também implementado ao PIF para os novos servidores do PJERJ.	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que realiza palestra de uma hora e meia de duração para os novos servidores apresentando o SIGA de forma mais resumida.
		10. (...) Porém, sugiro que ao exemplificar atividades (serviços) inclua os ouvintes para exemplificar melhor suas atividades. Creio que assim terá dinamismo e gerará novos conceitos. Foi bom, mas poderia ter a interação dos ouvintes.	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que incluirá mais atividades de interação no curso.
	Treinamento de Auditor Interno	11. (...) Sugiro o acompanhamento de um representante da DGDIN nas auditorias, tendo em vista que em alguns momentos da auditoria teria sido de grande importância. Érica Faria R:3796	Olá, Erica. A sua participação na nossa pesquisa é muito importante, bem como a sua participação nas auditorias do PJERJ. Nós agradecemos os elogios recebidos e reiteramos o nosso compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços. Relativamente à sua sugestão, a DGDIN reconhece a importância da presença de um de seus representantes nas auditorias. Por conta dos recursos disponíveis, nossos procedimentos estabelecem etapas específicas do programa de capacitação e desenvolvimento de auditores internos do PJERJ onde tal presença é indispensável. (...) Contudo, em todos os casos, antes do trabalho em campo, a DGDIN orienta os participantes acerca do treinamento, colocando-se sempre à disposição. Sabendo da sua necessidade, a DGDIN assume o compromisso de acompanhá-la na próxima auditoria.



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/02/2011 a 28/02/2011

Página:
12/12

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	28VCRI/CP (16/12/2010)	1. (...) Quase sempre – Não conseguimos a realização do curso SIGA na Vara. Fica como “solicitação” para o próximo ano. Carmen Helena T. Munil R:4023	A DGDIN agradece a sugestão e informa que foi feito contato com a unidade, mas a RAS está de férias em janeiro/2011. Assim, será feito novo contato em fevereiro/2011, a fim agendar o curso para atender a unidade. Curso realizado na unidade em 18/02/2011.

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio à 3ª Vara Cível de Volta Redonda (28/02/2011)	1. As dúvidas foram esclarecidas de forma muito clara e simples.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.