





CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)
 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/02/2012 a 29/02/2012

Página:
1/14

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 39 formulários (21 + 18NUR)

Elogios – 33 (17 + 16NUR)

Sugestões – 9 (6 + 3NUR)

Reclamações – 1 (0 + 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	Auditoria na 03VCIV/CP (09/02/2012)	1. A qualidade dos serviços prestados pela DGDIN, a começar pela sua diligente, dedicada e competente diretora, Dra. Deures, e demais integrantes da equipe, é excelente, mormente quanto à auditoria. Cabe registrar o empenho da funcionária Cristina, no momento da auditoria, inclusive na busca de soluções para os problemas existentes e sugestões de melhorias. Destaque também para Cristina e André! Dra. Maria Cristina Slaibi	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 01VCIV/CGCP (13/02/2012)	2. Os funcionários da DGDIN estão sempre à disposição e com boa vontade em auxiliar as unidades certificadas e, eu como RAS da 1ª Vara Cível, só tenho que agradecer o apoio dispensado e parabenizá-los pelo conhecimento técnico e prático em relação às Varas "ISO". Obrigado! José Marques Filho	
	Auditoria na 01VEMP/CP (28/02/2012)	3. Ressalto a eficiência no atendimento a resolução de problemas. Marcio Soares	
	Treinamento de auditor interno (24/02/2012)	4. Como sempre, a equipe da DGDIN nos auxilia de modo importante. Só temos a agradecer a ajuda.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Gratificação de Auditor Interno (09 e 15/02/2012)	5. Prezada Deures, Louvável a iniciativa do PJERJ em remunerar os auditores líderes e os auditores assistentes. (...) Att, Regina Zany	Prezada Regina, A gratificação era uma reivindicação antiga. Vitória para todos. (...) Abraços. Maria Deures Martins Ferreira
		6. Querida Deures, Queria lhe parabenizar pela conquista quanto à remuneração dos auditores. Sei que é uma vitória sua e da Cláudia. Não tive tempo de escrever antes..... Bjs. Da amiga... Andreia Moreira da Costa	Andreia, Nossos colegas merecem esse reconhecimento. Obrigada por tudo. Bjs. Maria Deures Martins Ferreira
	Implementação da RAD-PJERJ-004 (02 e 03/02/2012)	7. Lilian, Gostaria de parabenizá-la pela “implementação” do RACAP. Uma explanação com muita segurança, demonstração de conhecimento, domínio do tema e leveza na comunicação. Aproveito também para parabenizar a você e a toda equipe do DEMED pelo novo RACAP. Mais simples e mais dinâmico. Marcia de Moura Ferreira	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. Apresentação didática, sem power point ficou melhor. Mariza	
		9. Instrutora, conteúdo, tudo muito bom!!! Rady Mendonça detra.sesin@tjrj.jus.br	
		10. Os formulários de RACAP e de PCMR melhoraram muito e estão bem mais simples. Parabéns! Walter walterg@tjrj.jus.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-004 (02 e 03/02/2012)	11. Aula bem explanada. Informações objetivas e claras, além de úteis.	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. O treinamento foi excelente. Parabéns! Jacqueline Campos	
		13. Excelente a exposição dos termos da rotina. A instrutora tem um excelente domínio da matéria. Ana Maria Pinheiro	
		14. Implementação realizada de forma prática e objetiva.	
		15. O DEMED está de parabéns! A implementação foi clara e dinâmica. A Lilian, como sempre, objetiva e segura. O novo FRM-PJERJ-004-02 ficou muito bom!	
		16. A exposição da Lilian foi ótima. A forma como a implementação foi feita (a dinâmica) foi muito boa porque estimulou a participação de todos. Fernando de Menezes da Gama Malcher fernandomalcher@tjrj.jus.br	
		17. Apoio na implementação do SIGA/DGENG. Ailton L. A. Oliveira	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação da RAD-PJERJ-004 (02 e 03/02/2012)	<p>1. Rever a obrigatoriedade de emissão de RACAP quando a meta estabelecida não for alcançada. A primeira vista parece que haverá um formalismo excessivo, já que estes assuntos já foram tratados na análise de dados e nas ações gerenciais dos indicadores. As ferramentas utilizadas para a gestão devem trabalhar para tornar o sistema dinâmico e não para engessá-lo.</p> <p>Fernanda da Cunha O. Gobetti fernandacunha@tjrj.jus.br</p>	<p>Olá Fernada, Agradeço sua participação na nossa pesquisa e ratifico o compromisso da DGDIN com a simplificação de procedimentos. Com relação à sua sugestão sobre a obrigatoriedade de emissão de RACAP por não atingimento de meta, esclareço: Começo com a definição de sistema de gestão: “sistema para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos” (NBR ISO 9000:2005). O sistema é construído visando alcançar as metas estabelecidas. Portanto, o não alcance de meta é uma não conformidade. É a evidência de que o controle foi perdido ou não foi eficaz, ou seja, a tendência de afastamento da meta não foi percebida na reunião de análise crítica (5.6), na medição e monitoramento de processos (8.2.3) e na análise de dados (8.4). Enfim, o PDCA não rodou. É hora de perguntar por que a meta não foi atingida e rever toda a sequência do método para descobrir o que deu errado, nos termos do item 8.5.2 (ação corretiva), que inclusive exige análise crítica da pertinência, adequação e eficácia das ações implementadas. Cito o item 8.2.3 que determina que quando os resultados planejados não são alcançados, devem ser efetuadas as correções e executadas ações corretivas (8.5.2), como apropriado, para assegurar a conformidade do produto. (...) Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação da RAD-PJERJ-004 (02 e 03/02/2012)	<p>2. Rever a questão da obrigatoriedade de abrir RACAP quando a meta mensal do resultado de ID não for alcançada. Ailton L. A. Oliveira</p>	<p>A DGDIN agradece a participação na pesquisa de opinião. Em relação à questão da emissão de RACAP, o item 8.2.3 da NBR ISO 9001:2008 descreve: “A organização deve aplicar métodos adequados para monitoramento e, onde aplicável, para medição dos processos do sistema de gestão da qualidade. Esses métodos devem demonstrar a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não forem alcançados, correções e ações corretivas devem ser executadas, como apropriado”. Fato este que nos remete ao item 8.5.2 que trata de ação corretiva e é descrito da seguinte forma em seu caput e parágrafo seguinte: “A organização deve executar ações para eliminar as causas de não conformidades, de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades detectadas. Um procedimento documentado deve ser estabelecido definindo os requisitos...”.</p> <p>A RAD-PJERJ-004, procedimento documentado para atender ao item 8.5.2, em seu item 6.3.1 traz o seguinte texto: “A não conformidade é tratada com ação corretiva ou preventiva, emitindo RACAP, quando: interferir na execução das atividades planejadas, provocando prejuízo ou comprometendo o resultado do processo de trabalho”.</p> <p>No entanto, é compromisso da DGDIN a simplificação de documentos utilizados no PJERJ, incluindo o RACAP e a PCMR. A DGDIN coloca-se à disposição para esclarecimentos.</p>
		<p>3. Não preenchimento (abertura) de RACAP de meta não atingida dos objetivos da qualidade, visto que, em alguns casos, a meta não é atingida devido a um fato sazonal. Ex.: Objetivos da EMERJ - candidatos inscritos na prova de seleção, pode não haver número suficiente na época de mudança da Escola. Assim, poderia ser resolvido em um dado período, porém no outro repetir. E não caberá abertura de RACAP, já que o fato pode voltar a acontecer. Amanda amandacanuto@tjrj.ius.br</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação da RAD-PJERJ-004 (02 e 03/02/2012)	<p>4. Rever os critérios para emissão de RACAP nos casos em que uma meta não seja alcançada. Rever a obrigatoriedade da emissão da PCMR e/ou o envio desta para a DGDIN. Marcio Alexandre</p>	<p>Prezado Alexandre, Agradeço a participação na pesquisa de opinião referente à implementação da RAD-PJERJ-004. (...) Começarei esclarecendo a questão da emissão de RACAP, o item 8.2.3 da NBR ISO 9001:2008 descreve “A organização deve aplicar métodos adequados para monitoramento e, onde aplicável, para medição dos processos do sistema de gestão da qualidade. Esses métodos devem demonstrar a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não forem alcançados, correções e ações corretivas devem ser executadas, como apropriado.” Fato este que nos remete ao item 8.5.2 que trata de ação corretiva e é descrito da seguinte forma em seu caput e parágrafo seguinte: (...) Ao avaliarmos a RAD-PJERJ-004, procedimento documento para atender o item 8.5.2, em seu item 6.3.1 temos o seguinte texto: (...) Quanto à questão do envio da PCMR, é papel institucional da DGDIN acompanhar as ações corretivas e preventivas implementadas em todo PJERJ, este acompanhamento serve para identificação de falhas ou dificuldades de implementação de algumas ações propostas e agir em apoio à unidade. No entanto, é compromisso da DGDIN a simplificação de documentos utilizados no PJERJ, incluindo o RACAP e a PCMR. Quaisquer dúvidas que possam ter permanecido, coloco-me à disposição para esclarecimentos. Atenciosamente, Lilian Carla de Mello Rocha</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação da RAD-PJERJ-004 (02 e 03/02/2012)	5. Fazer as implementações futuras da mesma forma da de hoje. Anilda Maia	A DGDIN agradece a sugestão e informa que as implementações atuais têm sido feitas de forma mais prática.
	Gratificação de Auditor Interno (09/02/2012)	6. Prezada Deures, (...) Entretanto creio que a ESAJ conceder apenas duas horas de capacitação por participação em auditoria é pouco, pois penso as auditorias como aulas práticas e que, na maioria das vezes, são mais produtivas que muitos cursos oferecidos pela Escola. Creio que devia ser estabelecido um limite de horas que contasse como capacitação para evitar que as 30 horas fossem cumpridas somente com participação em auditorias, mas conceder apenas duas horas é injusto e desprestigia o aprendizado do auditor em treinamento. Se passamos duas horas em palestras que por vezes não guardam nenhuma relação com nossas atividades (dengue, ergonomia etc) e estas são contabilizadas em 100% porque as auditorias são tratadas como um aprendizado “menor”? Sugiro, portanto, que uma auditoria por ano seja contabilizada como oito horas de capacitação. Isso sim seria reconhecer essa atividade como fonte de conhecimento de melhores práticas e aprendizado real. Att, Regina Zany	Prezada Regina, (...) Quanto ao aumento do cômputo de horas para as auditorias, informo que possuímos uma demanda junto à ESAJ. Prezada Renata, Encaminho mensagem da auditora interna e reforço a solicitação que beneficiará todos os colegas. A participação em auditorias traz indiscutivelmente integração entre as diversas áreas e o conhecimento do funcionamento da organização. Abraços. Maria Deures Martins Ferreira Prezados, Estou encaminhando ao Des. Sidney para ciência e deliberações, no que pertine ao aumento do cômputo de pontos. Att. Renata

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<p style="text-align: center;">ELOGIO</p>	<p style="text-align: center;">Capacitação dos facilitadores e gestores no SIGA Planejado - Campos (07/02/2012)</p>	<p>1. Oi Siléa, Achamos bem proveitosas as três palestras. As duas, que aconteceram à tarde, também trouxeram informações importantes para que as serventias possam dar prosseguimento à implementação do nível planejado.(foi muito bom para nós também). Importante, também, foi o canal de comunicação que foi aberto com a vinda dos demais colegas. Bjs. Lília</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. Houve clareza, pertinência e objetividade nas informações prestadas, incentivando os gestores e facilitadores neste novo nível de implementação do SIGA.</p>	
		<p>3. Foi importante a realização do encontro para o aprimoramento e conhecimento do SIGA planejado que é uma nova fase iniciada.</p>	
		<p>4. Parabéns Siléa!</p>	
		<p>5. A busca pelo aprimoramento contínuo é o caminho correto para o sucesso da instituição.</p>	
		<p>6. Aos palestrantes pelo conhecimento acerca dos assuntos abordados.</p>	
		<p>7. A explanação foi ágil, objetiva e imprescindível para a execução das medidas determinadas.</p>	
		<p>8. Elogio em razão de passar para os servidores a nova realidade do TJ com relação à qualidade.</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação dos facilitadores e gestores no SIGA Planejado - Campos (07/02/2012)	<p>9. O treinamento é muito bom. A mensagem é clara, objetiva. Também há um bom material de apoio visual e acesso à internet. Joseli Campos</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>10. As mudanças são necessárias e termos a oportunidade de orientação para realizarmos, da melhor maneira possível, é um privilégio. Vera Ribeiro verinhaestefan@hotmail.com</p>	
		<p>11. Os temas apresentados foram necessários, pois trouxeram conhecimentos em que éramos leigos. Espero poder utilizá-los na eficiência do trabalho.</p>	
		<p>12. A capacidade, o empenho, a inteligência e o domínio da Siléa em relação ao SIGA faz deste trabalho uma experiência válida e um aprendizado cada vez maior. Parabéns para a pessoa e a profissional Siléa. Carla M. M. Paes</p>	
		<p>13. Excelente trabalho da DGDIN na formação dos facilitadores e gestores para possibilitar a continuação na implementação do SIGA. Ressalto a capacidade da Siléa em ministrar as palestras e na orientação dos facilitadores para a execução de um bom trabalho junto às serventias. Lília</p>	
<p>14. A capacitação atendeu e muito às expectativas sobre os novos conhecimentos exigidos para o prosseguimento do nível planejado do SIGA, que neste momento se inicia. Mais uma vez a DGDIN consegue de forma clara e objetiva revelar a importância do Projeto SIGA dentro da nossa instituição.</p>			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação dos facilitadores e gestores no SIGA Planejado - Campos (07/02/2012)	15. (...) No mais, estou satisfeito com as novas rotinas, pois visam ao crescimento profissional e à melhoria das condições de trabalho. Nilton C. Almeida cam04vciv@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.
		16. SIGA: excelente, cursos ótimos (...) Orencio D. A. Filho orencio@tjrj.jus.br	
SUGESTÃO	Capacitação dos facilitadores e gestores no SIGA Planejado - Campos (07/02/2012)	1. O tempo do curso foi curto, devendo ser reavaliado.	A DGDIN agradece a 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"> • Noções da Norma ISO 9001:2008; • Interpretação da Norma ISO 9001:2008; • Auditoria de Gestão da Qualidade.
		2. Que a implementação desses novos procedimentos seja bem planejada, respeitando as dificuldades das varas dessa comarca, que têm competências mistas, carência de pessoal e sobrecarga de trabalho, de modo que não haja cobranças desproporcionais. (...) Nilton C. Almeida cam04vciv@tjrj.jus.br	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que a implementação é planejada previamente, considerando as dificuldades de cada comarca. O sistema prevê, ainda, análises periódicas no sentido de propiciar os ajustes necessários ao melhor desenvolvimento do trabalho.
		3. (...) Porém, a administração do Tribunal engessa a gestão de pessoal, principalmente com a dificuldade de formar equipe, uma vez que os funcionários são removidos aleatoriamente, a revelia até mesmo do juiz e do gestor. ISO deu certo na iniciativa privada porque pode demitir. Orencio D. A. Filho orencio@tjrj.jus.br	A DGDIN agradece a participação. A Administração reconhece a carência de servidores e seu impacto na gestão de pessoas. No entanto, a questão vem sendo discutida, cada vez mais, entre Administração e magistrados. A realização de concurso já é uma iniciativa. Embora sem possibilidade de demissões, desde 2004, o PJERJ vem ampliando o número de unidades jurisdicionais e administrativas certificadas pela ISO 9001.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Avaliação do SIGA Gerenciado (08/02/2012)	<p>1. Prezada Deures, Estou, ainda, muito chocada com o resultado da avaliação exibido na reunião do dia 06. Gostaria de ter acesso aos critérios utilizados para a avaliação, inclusive comparativos a outras Varas, além do encaminhamento do relatório da minha Serventia, o que já foi solicitado no dia da reunião.</p> <p>Realmente, não consigo compreender como minha Serventia foi classificada em antepenúltimo lugar pela Avaliação e, ao mesmo tempo, ficou em quarto lugar na PSU. Tenho ciência que a Vara passou por um período conturbado, que ensejou, inclusive, a substituição do RE, mas tal fato não justifica uma avaliação tão distante de outras serventias, reconhecidamente problemáticas.</p> <p>Assim, preciso ter acesso aos dados para, se for o caso, até alterar as metas estabelecidas adequando-as àquelas das outras serventias. Precisamos, ainda, estabelecer os critérios fidedignos para avaliação do acervo paralisado, tendo em vista as inconsistências do nosso sistema de dados.</p> <p>Certa de sua atenção, subscrevo-me, Atenciosamente, Marcia Correia Hollanda Juíza Titular da 1ª Vara Cível de Nilópolis</p>	<p>Dra. Marcia, Boa tarde!</p> <p>Lamentando a sua insatisfação com o resultado apresentado, encaminho em anexo, para sua análise e esclarecimento, o questionário preenchido pela Avaliadora Marisa da Rocha Garcia, no dia 30/11/2011, quando esteve em processo de avaliação em sua Unidade.</p> <p>As perguntas constantes do formulário, para as quais as respostas são, inevitavelmente, SIM ou NÃO, são verificadas durante a avaliação com base em evidências objetivas (documentos), entrevistas e observações. O questionário procura justamente minimizar subjetividades por parte do avaliador, o que, entretanto, não elimina a ocorrência desses problemas.</p> <p>Sendo assim, após sua análise do documento, caso subsistam dúvidas acerca dos apontamentos feitos e a Sra. continue a entender que houve falha no processo de avaliação, a DGDIN se coloca à disposição para uma visita, com outro avaliador, que poderá ser agendada para o mais breve possível e na conveniência da sua agenda.</p> <p>Acrescento que uma reclamação de usuário é sempre bem vinda, pois gera uma oportunidade de melhoria. Vamos rever o questionário para avaliar a possibilidade de reduzir certas formalidades e considerar mais o conteúdo, qualidade e conhecimento das informações. (...)</p> <p>Sempre às ordens. Respeitosamente. Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA (02/03/2011)	<p>Sugiro que seja ofertado o material de treinamento aos participantes.</p> <p>Sugiro que seja elaborado um modelo telepresencial, que pode ser facilmente tele transmitido às serventias.</p> <p>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!</p> <p>Lucia Frota luciafrota@uol.com.br</p>	<p>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.</p> <p>Quanto ao modelo telepresencial, a DGDIN analisará a sugestão.</p> <p>A DGDIN verificou que o modelo telepresencial não é adequado, considerando-se a mudança cultural proposta durante o projeto.</p>
	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>	<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.</p> <p>O assunto foi apresentado pela DGPES, na 1ª Reunião de Análise da Estratégia em nov/2011, e a Equipe Multifuncional criou grupo de trabalho para desenvolver propostas que auxiliem na melhoria da motivação dos servidores.</p>
	Implementação da RAD-PJERJ-012 (05/10/2011)	<p>Gostaria que a palestra do SIGA fosse mais especificada tanto para a área administrativa quanto para a área judiciária, ou seja, palestras diferentes.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que será avaliada a possibilidade de realizar a referida individualização.</p> <p>A DGDIN informa que apresenta exemplos específicos para o público alvo em questão.</p>
	Outros (09/11/2011)	<p>Sugiro que este formulário passe a ser codificado pelo DEPAM, pois facilita as UO fazer a solicitação nos pedidos mensais.</p> <p>Rogério Mattos</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que será verificada a possibilidade junto ao DEPAM.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	<p>Avaliação do SIGA na DGENG (17/11/2011)</p>	<p>Sugiro incluir na convocação os gestores, além do RAS e RD. Desta forma, os gestores seriam também multiplicadores do SIGA. Sugiro também visitas mais frequentes à DGENG para ampliar a percepção institucional sobre a Engenharia e seus aspectos técnicos e legais. 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> <p>A DGDIN ampliou os convites e passou a incluir os gestores em suas capacitações. A visita de avaliação foi redimensionada de acordo com a estrutura de cada UO.</p>
	<p>Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)</p>	<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. (...) Ana Maria Pinheiro anapinheiro@tjrj.jus.br</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. Marisa da Rocha Garcia marisagarcia@tjrj.jus.br</p>	<p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. (...) 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. Seria ótimo poder contar com você, por exemplo, por mais tempo! Porém como esta sugestão envolve muitas outras questões, como, por exemplo, a atualização destes auditores, será analisada junto à administração superior. Abraços e um ótimo 2012!</p>
	<p>Avaliação do Curso RAD Gerais do PJERJ (01, 03, 11/11/2011)</p>	<p>(...) Sugiro apenas que sejam apresentados mais exercícios, inclusive, as não conformidades apontadas em auditorias. Essa abordagem com problemas reais enriqueceria o curso. 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>As não conformidades em auditorias serão abordadas no curso.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Avaliação do Curso RAD Gerais do PJERJ (01, 03, 11/11/2011)	(...) Concordo com a observação da colega da Corregedoria quanto ao uso do laboratório de informática. Ter um computador disponível facilita na consulta dos documentos, mas, isso não se faz imprescindível com o uso do projetor multimídia. (...) Davidson	A DGDIN agradece a sugestão. 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. A DGDIN realizará algumas aulas em laboratório.