




## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/01/2011 a 31/01/2011

Página:  
1/3

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

**TOTAL - 4 formulários**

**Elogios – 3**

**Sugestões – 1**

**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	Apoio na elaboração do RIGER (25/01/2011)	1. Claudia, bom dia! Quero agradecer pela grande colaboração que a Michele nos deu na finalização do RIGER. Puxa, sem ela, seria praticamente impossível concluir o trabalho.Obrigadão mesmo!!! Bjs e Bom dia! Francisco Marcos Motta Budal	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Mensagem de aniversário (29/01/2011)	2. Vocês são gentis, cordiais e muito carinhosos. Grato, Alvaro	
	Treinamento de Auditor Interno (17/01/2011)	3. Na qualidade de auditor observador (treinamento) acompanhei a auditoria interna do SIGA da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões (AUD-05VOS/CP-01/11) e gostaria de registrar o excelente trabalho realizado pela equipe: auditora líder Ademildes A. Toledo e 2º auditor José Eduardo Rufino. A transferência do trabalho e a precisão de suas observações contribuíram para o treinamento. Agradeço pela participação também do colega Mozart da Cunha Leite (auditor observador). Fernando de Menezes da Gama Malcher	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. Os elogios serão repassados às equipes envolvidas.



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/01/2011 a 31/01/2011

Página:  
2/3

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Treinamento de Auditor Interno (17/01/2011)	<p>1. Os quadros utilizados para comunicação dos direcionadores estratégicos e dos objetivos da qualidade devem ser observados quanto à atualização e disponibilização. Tenho uma proposição, posso explicar melhor.</p> <p>Os auditores poderiam receber um dossiê contendo todos os documentos a serem auditados para antecipadamente checarem os pontos chave para verificação.</p> <p>Seria válido os observadores formarem equipe com os auditores para melhor aprendizagem, antecipadamente?</p> <p>Mozart <a href="mailto:diope@tjrj.jus.br">diope@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Olá, Mozart!</p> <p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião.</p> <p>Com relação às suas sugestões, presto as seguintes informações:</p> <p>A equipe auditora recebe, antecipadamente, os documentos relacionados abaixo, pertinentes ao sistema de gestão auditado, para análise crítica e verificação de sua adequação ao critério de auditoria:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Documento Estratégico;</li><li>b) Documento Política e Objetivos da Qualidade;</li><li>c) RAD incluídas no escopo da auditoria;</li><li>d) relatórios de auditorias anteriores;</li><li>e) relatório de RACAP emitidos pela Unidade;</li><li>f) histórico do desempenho do sistema de gestão nas auditorias, com quantidade de desvios detectados por processo de trabalho e por item da Norma ISO 9001.</li></ul> <p>A DGDIN, sempre que possível, agenda um encontro, no dia da auditoria, entre os membros da equipe (auditores e observadores) para apresentações e, quando necessárias, algumas orientações finais. Infelizmente, a reunião é breve (cerca de 20 ou 30 minutos) devido à agenda dos auditores.</p> <p>Entretanto, a DGDIN está à disposição para esclarecimentos a qualquer momento, sendo que as dúvidas surgidas no decorrer da auditoria podem e devem ser tiradas nas reuniões de equipe ou mesmo junto à DGDIN.</p>



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/01/2011 a 31/01/2011

Página:  
3/3

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	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 de agendar o curso para atender a unidade.