




CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/06/2011 a 30/06/2011

Página:
1/19

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 75 formulários (56 + 19NUR)

Elogios – 67 (48 + 19NUR)

Sugestões – 22 (19 + 3NUR)

Reclamações – 8 (8 + 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	Curso SIGA Niterói (01/06/2011)	1. O curso foi muito bem apresentado de maneira didática e simples. O tempo foi suficiente considerando que a proposta foi apresentar o que é o SIGA. Excelente instrutora! Otávio Siqueira Pires agentecapacit02@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.
		2. O curso foi válido para que tivéssemos uma ideia geral acerca do SIGA. Ana Paula é agradável e segura. Acredita no que faz e quer ver nosso Judiciário melhor. Parabéns!	
		3. A orientadora Ana Paula foi bastante competente, sendo clara, objetiva e se esforçou para esclarecer o sistema de gestão implantado. Portanto, PARABÉNS a referida servidora que teve que ouvir inúmeras reclamações sem nem mesmo ser responsável ou causadora dos males desta instituição. (...)	
		4. A palestra foi boa. A intenção é louvável. (...)	
		5. Gostaria de parabenizar o curso pela qualidade profissional e clareza. (...) Adriana Vieira	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA Niterói (01/06/2011)	6. O curso foi muito bom para nos alertar sobre a necessidade de se ter uma boa administração na serventia. Sem isso, realmente fica impossível qualificar o trabalho. (...) Giselle Thurler	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		7. O curso é satisfatório e sucinto. A oradora Ana Paula tem clareza, objetividade e análise crítica. (...) Giovanna	
		8. O SIGA me trouxe estratégias de trabalho que muito ajudaram o meu modo de processar. Métodos eficazes, muito mais rápido e uma margem de erros mínimos. Hoje, planejo o meu dia de trabalho a partir do que tenho como cota e termino o dia com a mesa vazia.	
		9. O curso atendeu os objetivos (informar o seu significado etc.). (...) Samuel Ribeiro samclau@predialnet.com.br	
		10. O SIGA foi bem apresentado neste curso através da instrutora Ana Paula que demonstra domínio em relação ao assunto de uma forma leve e clara. Achei bem proveitoso! Jessie Fontes	
		11. A palestra foi satisfatória para divulgar o SIGA, produzindo curiosidade em manuseá-lo e buscar a implantação das RAD. (...) Simone siesteves@bol.com.br	
		12. O curso é muito esclarecedor, tendo sido bem ministrado. (...)	
		13. Bom e esclarecedor, pretendo fazer a continuidade, porque pretendo chegar à auditoria. Leila Abdalla nitdirfor@tjrj.jus.br	
14. Palestra muito boa. A palestrante se faz entender muito bem, falando pausadamente.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA Niterói (01/06/2011)	15. Curso foi bom, esclarecendo uso das RAD e objetivos do TJ. Esclarecendo que as visitas do SIGA feitas pelos servidores do 2º NUR são elucidativas (Jacara e Cristina). (...) Flavia Siqueira da Silva de Gutierrez	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. O curso é esclarecedor e, num âmbito teórico, eficaz.	
		17. Considero que o curso atinge o propósito de informar ao serventário a existência de um projeto administrativo em implementação de uniformização das rotinas administrativas nos órgãos de execução, bem como de objetivos institucionais do Poder Judiciário. Entendo útil tal conhecimento uma vez que demonstra que a Administração buscar amparar o servidor, já que as informações colhidas podem gerar ações corretivas. Da mesma forma servem de orientação a novos servidores para uma visão geral, demonstrando a necessidade da padronização para melhoria. Tânia Luzia Vizeu Fernandes taniavizeu@iq.com.br	
		18. O curso é ótimo e apresenta o projeto de maneira sucinta, o que facilita a visão geral do servidor. Os pontos referentes aos recursos disponíveis e a valorização do serventário devem ser alcançados para êxito de qualquer esforço de melhoria contínua.	
		19. Quanto à instrutora, sala, espaço físico em geral, ótimo. Quanto ao conteúdo do curso, também ótimo.(...)	
		20. O curso é interessante para esclarecer ao serventário quanto à utilidade do SIGA e suas ferramentas.(...) Andreia X. N. andreiagn@hotmail.com	
	Curso SIGA (07/06/2011)	21. Gostaria de elogiar o instrutor Heitor pela clareza com que conduziu a palestra.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (07/06/2011)	22. A palestra sobre o SIGA com o Heitor foi bastante esclarecedora e proveitosa. É muito bom saber que o Tribunal de Justiça se preocupa com a capacitação de seus funcionários. Glauce C. Neves glauce_eefd@hotmail.com	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		23. O instrutor é bem claro e objetivo. Nathalia nathaliacmdiniz@hotmail.com	
		24. A palestra foi uma forma ótima, pois nela tive várias informações de como vou elaborar o trabalho de forma correta e atenciosa. Sabrina Faria	
		25. Objetividade, conhecimento, comprometimento, simpatia. Foram momentos agradáveis, o tempo passou sem sentir e foi possível ter uma boa ideia a respeito do exposto. Fico feliz de participar desse projeto de alguma forma. Parabéns aos responsáveis pelo projeto. Paulo Roberto Vargas sudipo@gmail.com	
		26. Muito legal este curso sobre o SIGA. Me ajudou muito a esclarecer dúvidas sobre o CNJ, a ISO e outras coisas. Flavia Ferreira Bonifácio R:2945	
	Outros (08/06/2011)	27. Parabéns pelo belo trabalho que a equipe está desenvolvendo. Acabo de ler o relatório da DGDIN e queria que todos soubessem como fico orgulhosa por vocês e trnaquiça ao saber que a implantação da gestão no PJERJ criou raízes e não terá volta. Parabéns a todos. Claudia Loretti Henrici	
	Implementação da RAD-PJERJ-007 (08/06/2011)	28. Apresentação dinâmica e bem esclarecedora. A equipe está de parabéns! Mariana Duarte decan@tjrj.ius.br	
29. Ótima iniciativa da DGDIN no treinamento sobre o RIGER.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-007 (08/06/2011)	30. Reunião esclarecedora, muito boa. Mônica R:2761	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		31. A reunião foi muito esclarecedora.	
		32. A palestra foi instrutiva e no tempoadequado para manter todos atentos. Marcia Cavalcanti mmcavalcanti@tjrj.jus.br	
		33. Bastante esclarecedora a reunião.	
		34. Parabéns pela apresentação, muito esclarecedora! Fernanda Cunha Ottero Gobetti fernandacunha@tjrj.jus.br	
		35. Parabéns a toda a equipe da DGDIN, especialmente Ana Paula, Joandyr e Marcelo. Competência, carisma, queremos o TWITER para segui-los. Lindinalva Pavanelli lpavanelli@tjrj.jus.br	
		36. Excelente exposição.	
	Implementação da RAD-PJERJ-005 DEIOP (08/06/2011)	37. Elogio. Marcia Yamaki	
	38. Elogio.		
	39. Elogio.		
	40. Muito bom.		
	41. Houve clareza na explanação e domínio.		
	42. Gostei muito. Rápida, com atendimento preciso dos principais itens da RAD.		
	43. Reunião dinâmica e bem explicada.		
44. Ótimo atendimento. Realizado com clareza e objetividade. Rejane M. Silva XXVIIJEC/CP			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Treinamento de auditor interno (22 e 29/06/2011)	<p>45. Na condição de auditor interno em treinamento, parablenizo a equipe da DGDIN pela organização demonstrada no desenvolvimento da auditoria.</p> <p>A formalização do convite ao auditor é feita com objetividade, destacando os pontos principais a serem observados no transcorrer da auditoria.</p> <p>Destaco, ainda, a forma extremamente cordial e educada dispensada pelos seus servidores.</p> <p>Antonio Carlos da S. Ferreira antoniocsf@tjrj.jus.br</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>46. As orientações que a DGDIN encaminha previamente aos auditores internos são de extrema importância para uma correta participação nas auditorias. Elas são simples e de fácil compreensão e permitem ao auditor em treinamento atuar de acordo com os princípios que devem nortear uma auditoria. Ressalto, também, o envio sempre a tempo do plano de auditoria.</p> <p>Antonio Carlos da S. Ferreira antoniocsf@tjrj.jus.br</p>	
	Auditoria Interna no DECIV (30/06/2011)	<p>47. Quero destacar o excelente entrosamento da DGDIN com o DECIV, destacando o apoio recebido das funcionárias Carla e Cristina antes da auditoria.</p> <p>Hermes da Paixão</p>	
	Apoio à DGFAJ (08/06/2011)	<p>48. Prezada Deures,</p> <p>Agradecemos o elogio recebido, entretanto há que se ressaltar que nossa ousadia está diretamente ligada ao incentivo e assessoramento que recebemos do Joandyr Antonio dos Santos Pintas, que por sua personalidade humilde atribuiu todo sucesso a equipe DGFAJ.</p> <p>Ficamos muito orgulhosos com o elogio recebido dessa Diretoria Institucional, nos comprometendo a continuar buscando o aprimoramento contínuo dos serviços prestados a nossos usuários e a atender com excelência suas expectativas.</p> <p>Att.</p> <p>Daniela Gonçalves Ferreira</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA Niterói (01/06/2011)	<p>1. Cursos como este deveriam ser mais frequente, uma vez que nos ajuda a conhecer melhor os projetos de melhoria no Judiciário. O SIGA deve avaliar a realidade de cada cartório, pois existe uma enorme discrepância entre as unidades.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que, a partir de julho/11, o curso fará parte da grade regular da Escola de Administração Judiciária (ESAJ) e estará disponível a todos os servidores do PJERJ.</p>
		<p>2. (...) Acho importante antes de o PJERJ saber o quanto os usuários estão satisfeitos com o Poder Judiciário, o servidor deveria estar para servir melhor os usuários. Adriana Vieira</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e ratifica sua opinião, informando que um dos objetivos da implementação do SIGA é desenvolver as competências necessárias para que os usuários da Justiça tenham um atendimento com qualidade.</p>
		<p>3. (...) Porém, vejo, efetivamente, meu escrivão perdendo tempo precioso no preenchimento das RAD. Poderia ser mais simplificado, com um sistema de envio eletrônico (online) direto e não através de e-mail. Samuel Ribeiro samclau@predialnet.com.br</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que está buscando a informatização e simplificação dos procedimentos para envio de documentos à DGDIN. Não há, porém, um prazo previsto para essa transição, em virtude da prioridade das ações da DGTEC estarem voltadas para a implementação do processo eletrônico.</p>
		<p>4. (...) Sugiro uma nova postura a ser tomada pelo servidor de ser mais participativo, se envolver mais com as decisões administrativas para, ao final, sermos mais considerados e ouvidos nas reivindicações. Os chefes também deverão ser treinados. Ao final, queremos nosso reajuste salarial!!! Simone siesteves@bol.com.br</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que existem diversas ações de capacitação cujo público-alvo são os gestores do PJERJ e outras que buscam incentivar o comprometimento dos servidores com as atividades da administração. Sua opinião será encaminhada à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPEs).</p>
		<p>5. (...) Seria ótimo o quanto antes a implantação do processo eletrônico em todas as Varas Cíveis de Niterói, sou escrevente da 7ª Vara Cível de Niterói e se perde tempo procurando processos para encartar petição, ao passo que se fosse processo eletrônico, o processamento seria mais ágil. Flavia Siqueira da Silva de Gutierrez</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que será encaminhada à DGTEC.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA Niterói (01/06/2011)	<p>6. Opino no sentido de que ocorram atividades práticas nas unidades cartorárias, de forma a facilitar a compreensão, importância e implantação de rotinas realmente comuns e padronizadas. Elenilson S. Bastos elenilsonbastos@hotmail.com</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que, durante a implementação de cada elemento do SIGA, são desenvolvidas atividades práticas com os dados da própria serventia.</p>
		<p>7.(...) Com relação ao tema abordado sobre a diferença entre técnico e analista a sugestão é que se mude a competência do analista processante para analista de custas processuais (Fiscal de custas). Nesse caso, bastaria 1 ou 2 por cartório e o processamento passaria a ser função do técnico. Andreia X. N. andreiaxn@hotmail.com</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que será encaminhada à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas, responsável por apresentar propostas de alteração no plano de cargos e salários dos servidores do PJERJ.</p>
	Outros (17/06/2011)	<p>8. Na minha experiência de mais de 30 anos de servidor do TJ, entendo que a missão estabelecida para o PJERJ está equivocada. Conforme está claro na visão, o reconhecimento da sociedade de ser o PJERJ um órgão que contribui para o exercício democrático da cidadania só é possível quando se garante o acesso de todo cidadão à jurisdição e não quando apenas se resolve os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza. Acho que para a missão do PJERJ representar o que estabelece vislumbra a visão, deveria ser: Garantir o acesso à prestação jurisdicional a todo cidadão e resolver os conflitos de interesses, trazidos ao Judiciário, em tempo adequado à sua natureza. Joucenyr da Silva</p>	<p>Prezado Joucenyr, A DGDIN agradece por sua sugestão que será encaminhada à Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ, a qual cabe a análise e a validação dos direcionadores estratégicos do PJERJ (missão, visão, valores e política) Tão logo seja realizada a reunião, sua sugestão será apresentada. Esteja ciente que o PJERJ se preocupa com o acesso à justiça. De acordo com o indicador estratégico nº 16 (Índice de Acesso à Justiça), a Justiça chega aos 92 municípios do Rio de Janeiro, de alguma forma, seja por meio da justiça itinerante, do peticionamento eletrônico ou de estrutura física. Assim, o PJERJ já vem agindo no sentido de garantir o acesso à justiça. Agradeço a leitura do Documento Estratégico do PJERJ e a sugestão enviada. Um abraço.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação da RAD-PJERJ-007 (08/06/2011)	9. Enviar o material da reunião por e-mail.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o material foi enviado aos participantes no dia 09/06/2011.
		10. Passar o conteúdo da palestra por e-mail, inclusive como se fixa a linha de tendência no Excel. Marcia Cavalcanti mmcavalcanti@tjrj.jus.br	
		11. Favor, sugiro enviar o material por e-mail.	
		12. Aproveito a oportunidade para solicitar o envio de texto de orientação para preenchimento da planilha de indicadores de desempenho (análise de dados). Fernanda Cunha Ottero Gobetti fernandacunha@tjrj.jus.br	
		13. Sugiro que nos sejam enviadas as apresentações dos indicadores, digo planilhas de indicadores e as outras apresentações (modelo de RAD). Lindinalva Pavanelli lpavanelli@tjrj.jus.br	
		14. Sugiro o envio do material por e-mail.	
		15. Enviar por e-mail o material da palestra de hoje. Ailton	
		16. Remessa da apresentação para o e-mail institucional. Eliandro Freire eliandrofreire@tjrj.jus.br	
		17. Por favor, enviar o material apresentado na implementação da Rev.06 da RAD-PJERJ-007 para a RAS da EMERJ – Paula Fernanda.	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que a alteração do prazo já foi objeto de discussão, porém não foi possível alterá-lo, pois as informações dos RIGER Setoriais são utilizadas para compor o RIGER do PJERJ, o que tornaria o prazo exíguo.
18. Dilatar o prazo para entrega do RIGER até o dia 15 (quinze).			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Relatório Consulta Pontos - Área da Matriz de Competências (08/06/2011)	19. Oi Aninha, Ficou ótima esta proposta. Mas senti falta da comparação entre o planejado e realizado, esta informação é muito importante para fortalecermos a importância do planejamento (e de sua execução), e para avaliarmos o processo de identificação de competências. Bjs Daniele de Carvalho Romero	Dani, Vou incluir sua sugestão na pesquisa do mês de junho e trabalhamos nisso para que apareça no próximo RIGER. Incluiremos também no Banco de sugestões da RAD-PJERJ-007. Abrçs, Ana Paula Sardinha Borges

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Curso SIGA Niterói (01/06/2011)	1. (...) Afinal representar o TJRJ não é uma tarefa. Entretanto, salienta-se que nós serventuários somos também usuários, estamos cheios de reclamações e irresignações só que o Tribunal não viabiliza um meio de comunicação para que possamos ser ouvidos. Afinal, sem nós a Justiça Estadual deixa de existir.	A DGDIN agradece a participação e informa que os serventuários são considerados usuários de diversos processos de trabalho mapeados e documentados no PJERJ e que as pesquisas de satisfação (semestrais) e opinião (permanentes) implementadas em diversas unidades do PJERJ são os canais oficiais para a comunicação, além dos e-mails institucionais disponíveis na <i>intranet</i> e da própria Ouvidoria.
		2. (...) Mas tem que montar uma base sólida. Móveis adequados para os computadores para evitar a "LER". Materiais necessários. Mais funcionários. Reajuste salarial digno.	A DGDIN agradece a participação e informa que: 1) Móveis e materiais de consumo são fornecidos pela Diretoria Geral de Logística (DGLOG), que realiza pesquisa de opinião para cada item solicitado pelo agente patrimonial da unidade (permanentemente disponível no sistema de solicitação-WEB), tanto em relação à qualidade quanto à quantidade dos materiais fornecidos; 2) a política de cargos e salários é estabelecida em lei, com o auxílio da Diretoria de Gestão de Pessoas (DGPES). A DGDIN encaminhará à DGPES para maiores esclarecimentos.
		3. (...) Quero meus 24%, estou desmotivada com a injustiça da Justiça!! Giselle Thurler	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Curso SIGA Niterói (01/06/2011)	<p>4. (...) É lamentável que esta implementação de valorização do usuário e da eficiência na prestação jurisdicional seja concomitante com a desvalorização do servidor perante a administração. Antes de valorizar o usuário externo, necessário se faz a valorização de quem está na base, no rodapé do sistema. Giovanna</p>	<p>A DGDIN agradece a participação e informa que concorda que a Instituição ainda precisa avançar em Políticas de Gestão de Pessoas, no entanto, quando auxilia as unidades na organização e estruturação de sua gestão promove ao longo do processo e, em especial, ao final da implementação do SIGA a valorização de pessoas e equipes por meio de reconhecimento público e formal pelo esforço empreendido.</p>
		<p>5. (...) A aplicação dos processos de desenvolvimento do SIGA torna-se difícil, apenas porque a infraestrutura não acompanha o nível de exigência do que se deseja alcançar. E não há comprometimento do juízo com o processo, pelo menos na serventia onde trabalho.</p>	<p>Além disso, dentre as capacitações promovidas durante a implementação do SIGA, a DGDIN disponibiliza diversos cursos que auxiliam o desenvolvimento de competências inter-relacionais para a equipe e, principalmente, para os gestores, como os cursos de gestão de pessoas, liderança e gestão de mudanças.</p>
		<p>6. O curso é interessante e a ideia é boa, porém qual o incentivo ao servidor para o cumprimento dos objetivos e alcance das metas? Será um parabéns somente? Não há incentivo ao servidor para se qualificar. Não há PCS. Não há incentivo real e financeiro para fazermos cursos para aprimoramento do serviço, em outros tribunais há ganho real para o servidor que cursa uma faculdade, conclui uma pós-graduação, mestrado etc. Sem valorização profissional continuaremos sem alcançar os objetivos.</p>	<p>Assim, o processo de implementação do SIGA colabora para a melhoria do desempenho das lideranças e conseqüentemente das relações no trabalho. A DGDIN encaminhará sua opinião à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas.</p>
		<p>7. As informações foram passadas de maneira muito rápida, sem tempo para tirar dúvidas e apreender as diretrizes do projeto. O material áudio-visual não estava bem visível e era movimentado em tempo recorde. Não entendi o porquê da obrigatoriedade de os servidores assistirem a uma palestra tão corrida.</p>	<p>A DGDIN agradece a participação 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Noções da Norma ISO 9001:2008; ▪ Interpretação da Norma ISO 9001:2008; ▪ Auditoria de Gestão da Qualidade.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Curso SIGA Niterói (01/06/2011)	8. (...) embora na prática não seja possível.	A DGDIN agradece a participação e informa que mais de quarenta unidades do PJERJ já implementaram com sucesso o Sistema Integrado de Gestão.

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<p style="text-align: center;">ELOGIO</p>	<p style="text-align: center;">Cartório Unificado (07/06/2011)</p>	<p>1. Achei a reunião muito proveitosa, pois verificamos alguns resultados obtidos pela pesquisa feita em março, bem como da preocupação do Tribunal em nos apoiar no nosso trabalho. Contamos sempre com o apoio de todos.</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. Achei válida a vinda da DGDIN, pois é sempre bom que estejam próximos dos serviços cartorários para nos ouvir e verificar a nossa realidade.</p>	
		<p>3. Foi válido o encontro, pois podemos nos organizar melhor, buscando um processamento célere para entregar ao nosso cliente o que ele espera. José Manuel</p>	
		<p>4. Apesar do momento do cartório, de muito trabalho, limpeza e falta de tempo, achei muito interessante e importante o retorno da pesquisa, as questões levantadas e a possibilidade de podermos aprender a trabalhar com pontos específicos e gerar estratégias para cada um. Além de poder visualizar nossos problemas e nossos ganhos. Adriana</p>	
		<p>5. Aproveito sempre a reunião. (...)</p>	
		<p>6. O interesse em solucionar os problemas novos gerados pelo novo cartório é sempre bem vindo. (...) Eliene Schiller</p>	
		<p>7. A discussão é válida. (...)</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião com Facilitadores 06NUR Campos dos Goytacazes (16/06/2011)	<p>8. Apresentação feita de forma clara, objetiva que nos capacitou para iniciarmos essa nova etapa a ser realizada. O trabalho nosso, como facilitadores, ganha força à medida que tivermos apoio do Tribunal para ajudarmos as unidades organizacionais a superar os problemas existentes como, por exemplo, de estrutura física que prejudica a organização do ambiente de trabalho.</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>9. Reunião esclarecedora e objetiva. Gostei das orientações passadas porque vão nos permitir transmitir para os colegas serventuários os conceitos, exemplos e ideias para melhorar o ambiente de trabalho com mais organização de modo a facilitar o serviço e fazer com que se sintam melhor no ambiente. A resistência ao novo será vencida na medida em que os serventuários sentirem a melhoria na sua vida. Lilia Muylaert liliamuylaert@yahoo.com.br</p>	
		<p>10. Esta reunião foi muito válida para aprendizado, esclarecimentos e respectivos ajustes.</p>	
		<p>11. Acredito que conseguimos obter um bom resultado nesta 1ª fase da implementação do SIGA. Este segundo encontro com a Siléa foi de grande valia. As informações passadas por ela são sempre claras e objetivas, facilitando ainda mais o nosso trabalho. Carla M. Paes</p>	
		<p>12. Os pontos apresentados para essa nova etapa foram apresentados com clareza. Bem como a orientação para a sua efetivação.</p>	
		<p>13. A posição que eu como facilitadora me encontro hoje é estar mais segura para passar para as Varas o que nos foi proposto. Parte dessa segurança com certeza vem pela forma como vocês nos apresentam o conteúdo, de forma clara e objetiva. E também da nossa interação com o projeto. Avalio que passos estão sendo dados e o retorno será bom. Giovanna Repsold giovannadrep sold@tjri.jus.br</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião com Gestores do 06NUR (17/06/2011)	14. O planejamento para que ocorram as mudanças previstas é de grande importância para o bom desempenho de nossas atribuições. Maria Assunta 2ª Vara Cível de Macaé	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		15. Reunião objetiva e clara. Que outras reuniões sejam realizadas em Macaé, facilitando o trabalho dos gestores dos cartórios.	
		16. Boa iniciativa da Administração a vinda até a Comarca.	
		17. A reunião foi ótima, pude observar algumas coisas que podem ser mudadas na serventia.	
		18. Gostei da objetividade da palestra. Álvaro P. Silva	
19. Entendo necessário incubar no serviço público os princípios da eficiência administrativa que já informam as instituições da iniciativa privada. E o que está acontecendo com este trabalho. Thiago Cabral thiagocabraljf@hotmail.com			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Cartório Unificado (07/06/2011)	1. (...) Acho útil, só precisa rever o horário.	A DGDIN agradece a sugestão e ressalva que os horários são propostos (e validados) com os Facilitadores do SIGA que consensam com o gestor da unidade a melhor opção. No caso concreto, considerando-se horários de entrada, saída e almoço, a reunião foi estabelecida de forma que pudessem participar representantes de todos os Núcleos que compõem o Cartório Unificado, que sempre será consultado.
		2. (...) O horário poderia ser repensado.	
		3. (...) Porém, a amostra não corresponde à realidade. Que venham sempre e acrescentem experiências vividas em outras serventias. Eliene Schiller	A DGDIN agradece a sugestão. Conforme exposto no início da reunião, a amostra (número mínimo de formulários válidos para que se considere a pesquisa realizada) foi estabelecida com base na contagem de população (número de usuários que circulam na unidade) e consignada nos termos da RAD-PJERJ-010, o que faz com que possua consistência estatística para imprimir a seriedade necessária aos resultados obtidos.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	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 luciafrota@uol.com.br	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.
	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! O ISO precisa implementar uma motivação aos servidores. O SIGA precisa implementar política motivacional do servidor.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o tema é constantemente abordado. A DGDIN promoverá reunião com a DGPES para discutir as sugestões.
	Curso SIGA (26/05/2011)	Acrescentar o “seu” conforme indicado acima, neste formulário.	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que está sendo revisado. Formulário revisado em 01/07/2011.
	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	(...) A única sugestão que eu deixo é de que deveria existir um Ato para regulamentar a atuação dos RD e RDS. O serviço desempenhado por estes é de suma importância para o SIGA da Unidade a que pertence. Mas como não tem regulamento, muitos não recebem qualquer tipo de gratificação e no caso do RD, não tem força política por não possuir o cargo necessário para melhor desempenhar seus trabalhos. Ailton Luiz A. Oliveira	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a regulamentação da função do RD está em estudo e será proposta à Administração Superior.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	Falta à DGDIN um Catálogo de Serviços para entendermos de maneira objetiva o que faz cada divisão e cada serviço interno. Quando precisamos de um atendimento, não sabemos exatamente onde buscá-los. Nilson Almeida de Araujo	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será elaborado catálogo de serviços da DGDIN, que atualmente já está disponível na intranet, com divulgação por meio de folder.
		Sugestões de alteração no formulário da PSU. Obs.: Sugestão feita no próprio formulário.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que está prevista revisão do formulário antes da realização da próxima pesquisa.