




CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/06/2012 a 30/06/2012

Página:
1/5

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 68 formulários (17 + 51NUR)

Elogios – 61 (17+ 44NUR)

Sugestões – 13 (3 + 10NUR)

Reclamações – 0 (0 + 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	Workshop de Auditores Internos (13/06/2012)	1. Continuem assim!	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. Parabéns, DGDIN, pelo encontro! Auditores Internos, uni-vos! Ângelo Acurcio acurcio@tjrj.jus.br	
		3. Ótimas explanações dos três auditores, principalmente a do Osvaldo. Gostei muito!!! Parabéns DGDIN pela iniciativa mais uma vez!!! (...) Maria Clara	
		4. Parabenizo o DGDIN/DEAUD por mais esta iniciativa, ressaltando a necessidade da realização constante de encontros como este. Silas P. Alves silasalves@tjrj.jus.br	
		5. Gostaria de elogiar e parabenizar a DGDIN pela palestra para os auditores internos. Excelente iniciativa. Braulio Souza	
		6. Ótima capacitação. Parabéns a equipe DGDIN. (...) Sergio Sydow sergiorvs@tjrj.jus.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Workshop de Auditores Internos (13/06/2012)	7. Excelente o encontro de auditores, pois nos faz tirar dúvidas e melhorar a integração entre os auditores internos. José Renato Caricchio caricchio@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.
		8. Muito proveitosa a reunião de alinhamento com os três palestrantes. Lindinalva Aguiar Pavanelli lpavanelli@tjrj.jus.br	
		9. Encontro muito feliz que deveria acontecer com mais frequência.	
		10. Parabéns! Ótima iniciativa. Muito simpática a iniciativa de sorteio. Walter	
		11. Parabéns. (...)	
		12. Atendimento ótimo! Jaqueline Brito	
	Auditoria no DECAN (28/06/2012)	13. Destacamos que a auditoria ora realizada foi uma das melhores ocorridas no DECAN. O auditor (Nelson Baptista) demonstra interesse no funcionamento do sistema como um todo e nas interfaces com todas as divisões e membros da equipe. A DGDIN está de parabéns pela escolha! O elogio realizado ao auditor líder se estende à segunda auditora (Maria Clara).	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 aos auditores.
	Auditoria na 3ª Vara Cível de Madureira (27/06/2012)	14. Elogio a dedicação da equipe auditora.	
		15. A auditoria foi muito boa. Auditores muito competentes. Anilda	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio à Vara Cível de Vila Inhomirim (15 e 26/06/2012)	<p>16. Oi Viviane! (...) fiquei em reunião com a Carla Marques até tarde, em razão da certificação...Ela é ótima! (...) Abraços, Suzana Vogas - Vara Cível de Vila Inhomirim</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>17. Prezada Ana Paula: Ciente. Aguardamos notícias sobre as solicitações. Aproveitamos a oportunidade para agradecer o empenho, o apoio e, especialmente, a forma atenciosa como você lida com as nossas reivindicações! A visita da Carla Marques foi fundamental para esclarecer muitas dúvidas, apresentar-nos relatórios que até então eram desconhecidos e para tranquilizar a equipe acerca do processo de certificação ao qual aderimos. (...) Muito obrigada, mais uma vez. Atenciosamente, Suzana Vogas - Titular da Vara Cível de Inhomirim</p>	
SUGESTÃO	Workshop de Auditores Internos (13/06/2012)	<p>1. (...) Ele poderia disponibilizar a palestra para todos nós? Maria Clara</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o material utilizado na palestra foi disponibilizado para todos os auditores do quadro que compareceram ao evento.</p>
		<p>2. (...) Que sejam realizados outros encontros como esse. Sergio Sydow sergiorvs@tjri.jus.br</p>	<p>Olá, Sergio! Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. Com certeza, planejaremos outros encontros! E, é claro, é sempre um prazer contar com sua colaboração! Abraços!</p>
		<p>3. (...) Repita-se mais vezes.</p>	<p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. Com certeza, planejaremos outros encontros!</p>

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação de gestores e facilitadores do 11NUR em "Organização do Ambiente de Trabalho" (05/06/2012)	1. Foi muito importante ir a uma Vara Cível e verificar o que está precisando mudar para organizar melhor o local de trabalho; desta forma, pude comparar a minha serventia e vi que posso melhorar bastante até porque tenho mais espaço do que a que visitei. Gostei muito também da apresentação dos facilitadores de Campos. Fizeram um excelente trabalho e deram bastantes dicas.	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.
		2. Siléa: cada vez mais clara e objetiva. A cada dia aprendo mais e cresço mais e me entusiasmo mais com o SIGA.	
		3. As idéias são excelentes.	
		4. A apresentação desta nova etapa do trabalho foi muito boa, com a participação dos colegas do 6º NUR, que nos trouxeram suas experiências.	
		5. Bom curso e irá melhorar as rotinas cartorárias.	
		6. Parabéns pela explanação da teoria. Aguardamos a prática dos serviços solicitados para analisarmos o fim.	
		7. Conteúdo altamente pertinente e que com certeza será de grande valia para a melhoria da organização da minha serventia.	
		8. Curso muito bom, esclarecedor e motivante. Equipe integrada e disposta a ajudar na realização das propostas do SIGA.	
		9. A presença das colegas do 6º NUR foi muito importante. Tornou mais real o que se pretende com o SIGA. Paulino P. Portela	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação de gestores e facilitadores do 11NUR em "Organização do Ambiente de Trabalho" (05/06/2012)	10. O encontro foi super produtivo. Uma vez mais o conteúdo foi passado com segurança e clareza necessárias ao desenvolvimento das atividades que serão executadas. O intercâmbio das informações é muito importante por facilitar o processo para se ter o acesso às Diretorias e servidores que responderão pelo apoio.	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.
		11. Apresentação objetiva e que contou com a participação de todas as serventias. Grande motivação dos participantes e espírito de colaboração de todos. Parece que agora vamos começar a ver as melhorias concretamente.	
		12. Foi excelente a vinda dos Facilitadores do 6º NUR. O depoimento dos Facilitadores dá a visão de que pode ser feito, é só querer. Rosângela nur11fiscdisc@tjri.jus.br	
		13. A visita ao cartório foi muito interessante, pois foi possível um olhar crítico, uma visão de outro ambiente e, sem dúvida, fazemos uma análise do nosso próprio ambiente de trabalho. Debora	
		14. Ótimo! Celso P. Silva	
		15. A presença dos colegas do 6º NUR foi de grande valia tanto para os facilitadores quanto para o pessoal do cartório. A Siléa como sempre consegue contagiar os servidores com sua dedicação, clareza e seu empenho.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação de gestores e facilitadores do 11NUR em "Organização do Ambiente de Trabalho" (05/06/2012)	16. O curso ministrado, nesta data, demonstrou a importância de um ambiente de trabalho adequado, organizado, limpo e estruturado! O material utilizado possibilitou melhor visualização do conteúdo abordado, de forma clara e objetiva, inclusive com a participação de colegas em outro NUR. Suzana Melo	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.
		17. Apresentação esclarecedora. Visão geral com exemplos que nos leva a crer que é possível aprimorar o local de trabalho. Isaias Perini	
		18. Trabalhando o elemento organização no ambiente de trabalho, verificamos na apresentação objetiva e clara de hoje que movimentos pequenos modificam para melhor o ambiente. Ana Cristina	
		19. Excelente palestra. Professora superpreparada. Muito boa a participação das colegas do 6º NUR. Adenauer P.Sampaio apsampaio@tjrj.jus.br	
	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho 03NUR (27/06/2012)	20. Muito bom.	
		21. União e troca de experiências entre NUR e servidores.	
		22. Excelente a iniciativa de integração entre NUR e prática de 5S.	
		23. Foi ótima a exposição, inclusive com a participação do 2º NUR.	
		24. Ótima reunião e foi ministrada com muita clareza e fluidez. Excelente. Myrza Casado Rolim mirzacr@tjrj.jus.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho 03NUR (27/06/2012)	25. A ideia de colocar em prática foi muito interessante, abrindo a visão do geral (visual) para os detalhes. Shirley Goretti F. Almeida	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.
		26. O SIGA veio para melhorar o nosso trabalho.	
		27. Excelente experiência; muito útil para se ter uma visão mais ampla em relação a mudanças que podem nos beneficiar. (...) Heloísa mhdomds@zipmail.com.br	
		28. Excelente o encontro! Criou-se a possibilidade de nos encontrarmos, onde pudemos verificar as experiências de outros cartórios e do outro NUR.	
		29. Realmente hoje foi muito gratificante observar como o SIGA pode unir e melhorar não só o trabalho como o servidor como "indivíduo", visto o comparecimento do 2º NUR para nos mostrar o resultado do SIGA. E observar o comprometimento dos servidores, como a Siléa, que mesmo indisposta cumpriu sua atividade.	
		30. Parabéns Siléa pela condução do treinamento. Excelente e produtivo!	
		31. Excelente apresentação. A palestra mostrou novos caminhos a seguir. Fabiano G. Santos	
		32. Excelente curso. Os cursos ministrados têm sido muito favoráveis à implementação do SIGA.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho 03NUR (27/06/2012)	33. O SIGA é um sistema excelente e que com certeza facilitará muito o trabalho da Serventia. Os encontros têm sido muito interessantes.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		34. Boa exposição do tema, com exemplos práticos já implementados em alguns cartórios.	
		35. Perfeito! (...)	
		36. Muito boa apresentação!	
		37. Muito bom! ceciliaveiga@tjrj.jus.br	
		38. Direcionamento humano, no sentido de mostrar que não somos números, mas alcançaremos um resultado numérico, desde que haja método. Alexandre	
		39. Acredito no SIGA. Parabéns.	
		40. Achei muito produtiva a reunião. Mais uma vez a Siléa soube transmitir com muita segurança a mensagem. (...)	
		41. Muito bem apresentado.	
		42. Foi contagiante. Gostei muito. Miguel Lopes	
43. Mais uma vez parabéns pelo trabalho de vocês. Faz a gente pensar que "faz parte" e deve contribuir para efetivar as mudanças.			
44. À equipe do 2º NUR pela disponibilidade de repassar a experiência para o nosso NUR.	A DGDIN agradece a participação e informa que o elogio será repassado à equipe do 2ºNUR.		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Capacitação de gestores e facilitadores do 11NUR em “Organização do Ambiente de Trabalho” (05/06/2012)	1. Que este curso possa ser assistido pelos servidores que tiveram que ficar no cartório atendendo ao público. Zilma Zeba Ceppas zilmazc@hotmail.com	A DGDIN agradece a sugestão e ratifica a importância de que o maior número possível de servidores participe das capacitações no objetivo de engajar e mobilizar as equipes na organização do ambiente de trabalho. A proposta será encaminhada ao NUR para análise da viabilidade de sua realização.
		2. A participação também da Direção do Fórum, do Juiz Diretor, assim como dos Juízes das serventias.	
	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho 03NUR (27/06/2012)	3. O curso deveria ser obrigatório para todos, não só para RE, escrivães e substitutos.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto vem buscando, neste exato objetivo, “abraçar” o maior número possível de servidores. No dia 27/06, os Facilitadores reuniram 45 representantes de 10 unidades (média de 4 por serventia) e, no dia 04/07, na Comarca de Cabo Frio, tivemos 53 servidores de 8 diferentes unidades. Seguimos em frente com esta diretriz.
		4. (...) Deve sempre ser repetida. Heloísa mhdomds@zipmail.com.br	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê, após a implementação completa do SIGA, o trabalho de manutenção do sistema de forma a manter sempre alerta gestores e equipes quanto à necessidade de disciplina interna para a continuidade dos conceitos apreendidos.
		5. Os juízes deveriam fazer esses cursos.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que o projeto prevê o engajamento gradual e progressivo dos magistrados, sem a adesão dos quais, de fato, o sistema não pode ser implementado. Informamos, ainda, que o conteúdo de todos os cursos e capacitações efetuados são expostos a todos assim para análise e conhecimento.
		6. Que esses cursos sejam feitos para os Juízes também, tendo em vista a harmonia e a conscientização.	
		7. (...) Os juízes também deveriam ser convocados a participar.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho 03NUR (27/06/2012)	8. Será que em Teresópolis onde haverá mudança de Fórum, conseguiremos móveis para, por enquanto, organizarmos melhor a serventia?	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que orienta pela formalização de contato com o DGLOG-DEPAM (tel. 3133-7415) para solicitação do material necessário e verificação da possibilidade de atendimento.
		9. É necessária uma maior troca de experiências entre os servidores.	A DGDIN agradece a sugestão. Acreditando, de fato, que a troca de experiências propicia a implementação de melhorias, o projeto vem promovendo o intercâmbio de informações e a difusão de boas práticas de gestão pela participação de servidores que já passaram pelo processo durante o período de implementação, a exemplo dos dias 05/06/2012 e 27/06/2012, quando foram reunidos, respectivamente, os 11 e 06 NUR e os 03 e 02 NUR em treinamento.
		10. (...) Sugiro que seja criada uma forma de troca de experiências entre as serventias do NUR e entre os NUR.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Outros (09/11/2011)	Sugiro que este formulário passe a ser codificado pelo DEPAM, pois facilita as UO fazer a solicitação nos pedidos mensais. Rogério Mattos	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será verificada a possibilidade junto ao DEPAM.
	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	<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> <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 prestes 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>