




## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
1/25

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

**TOTAL – 104 formulários (74 + 30NUR)**

**Elogios – 76 (62 + 14NUR)**

**Sugestões – 31 (17 + 14NUR)**

**Reclamações – 5 (3 + 2NUR)**

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 na NBR ISO 9001:2008 (02/05/2011)	1. Prezada Deures, Aproveito para elogiar a iniciativa. Acho que é uma oportunidade de lembrar alguns itens. Particularmente, confesso não tenho o hábito e tempo de “ler” nem que seja esporadicamente, a Norma. Assim o teste nos obriga a parar, ler e rememorar. Abraços, Vera Leite	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Esclarecimentos quanto à RAD-PJERJ-010 DGADM/DESOP (04/05/2011)	2. Venho elogiar a presteza nas informações, orientações e esclarecimentos quanto à RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário solicitados por este DESOP. Lindinalva A. Pavanelli R:3181	
		3. Elogio: Orientação referente à implementação da Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião pelo DGADM/DESOP. Eliandro Freire <a href="mailto:eliandrofreire@tjrj.jus.br">eliandrofreire@tjrj.jus.br</a>	
		4. Foi muito esclarecedora e proveitosa. Maria Cristina	
		5. Informações extremamente esclarecedoras por parte da DGDIN através das servidoras que aqui compareceram. Sérgio Serra <a href="mailto:smsantana@tjrj.jus.br">smsantana@tjrj.jus.br</a>	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
2/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio em PSU (10/05/2011)	6. Recebemos orientação de Carla da DGDIN sobre formatação de questionário/formulário. Nossa avaliação foi excelente (sobre a orientação recebida). Vânia Maria Pires GABPRES/DEACO	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Treinamento de auditor interno (24/05/2011)	7. Elogio quanto ao atendimento cortês dispensado pela equipe DGDIN, bem como o acompanhamento das etapas da auditoria. Alzira	
	Auditoria no DELFA (25/05/2011)	8. Mais uma vez o DELFA pode contar com o apoio e a colaboração da equipe da DGDIN durante a realização de auditoria externa realizada em suas dependências. Apresentamos nossos agradecimentos a todos que nos auxiliaram de forma competente e solícita. Davidson Souza de Farias <a href="mailto:davidson@tjrj.jus.br">davidson@tjrj.jus.br</a>	
	Apoio em Controle de Documentos e Registros no IVJEC/CP (30/05/2011)	9. O comprometimento com a implementação de métodos, que possibilitem a consecução dos objetivos estabelecidos pelo PJERJ, das funcionárias da DGDIN, Isis e Maria Luisa, é contagiante. Espero que, em breve, todos os integrantes deste Poder estejam igualmente comprometidos. Eleonora Berton	
	Curso SIGA (25/05/2011)	10. Tive uma boa idéia geral do SIGA. Mabel Paranhos	
11. Bom o esclarecimento! Acho que poderia ser estendido a maior número de funcionários, especialmente aos RE e Escrivães. Anna C. M. Esteves 3133-2639			
12. Venho elogiar este curso porque ele nos ensina a trabalhar e prestar muita atenção em nossos trabalhos. Alexandre Francisco – 8783-0032			



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/05/2011 a 31/05/2011

Página:

3/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso SIGA (25/05/2011)	13. Foi muito bom este curso para nós entendermos mais sobre nosso trabalho. Viviane da Silva Gonçalves 3752-3361	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		14. Curso de introdução ao SIGA claro, simples e objetivo. Valeu como pretendia mostrar a necessidade de melhoria dos serviços do Judiciário nas diversas esferas. Gostei muito. Vera Lucia Miceli 3133-7664 <a href="mailto:vlrmiceli@tjrj.ius.br">vlrmiceli@tjrj.ius.br</a>	
		15. A palestrante Ana Paula mostrou-se segura em suas informações, dominando o assunto. Deixou o grupo à vontade para apresentar suas indagações e sugestões. A funcionária é muito competente e simpática. Mostrou comprometimento com a Instituição. Maria Leonor Pontual 2611-7766 <a href="mailto:leonorpontual@gmail.com">leonorpontual@gmail.com</a>	
		16. A palestra foi ótima. Elizabeth Gatto 3133-3298	
		17. Parabéns a Sra. Ana Paula, pela aula prestada. Obs.: O método educacional é perfeito, sendo abordadas as questões de maneira objetiva e clara. Parabéns à DGDIN, em especial a Sra. Ana Paula. Francisco Saint Clair Ramal: 2455	
		18. Facilidade de comunicação e exemplificação. José Marques Filho 3155-5480	
		19. Ótimo curso! Muito bem elaborado e muito bem passado pala Sra. Ana Paula. É uma pena que na prática não possamos usufruir desses benefícios. A conscientização vem de cada um.	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
4/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (25/05/2011)	20. Excelente palestra! Uma ótima iniciativa para apresentação do SIGA e da Norma, o ideal seria que mais serventuários tivessem consciência da importância da gestão da qualidade. Parabéns! Daniel Pfaender <a href="mailto:danielpfaender@tjrj.jus.br">danielpfaender@tjrj.jus.br</a>	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		21. Muito esclarecedor. Pouco papel impresso, o que é muito bom!	
		22. Foi um curso didático e dinâmico.	
		23. Gostei muito da explanação: clara e objetiva. Eleonora Berton	
		24. (...) A proposta/intenção/instrução é bastante esclarecedora.	
	25. Sempre bom estar mantendo esses tipos de curso, pois vejo constantes melhorias. Obrigado! Próximo curso relacionado desejo participar. Marcus Vinicius <a href="mailto:marcus.blima@gmail.com">marcus.blima@gmail.com</a>		
	Curso SIGA (26/05/2011)	26. Elogio.	
		27. Ana Paula. Obrigado pelas orientações e pela paciência. Parabéns pela didática. Rogério de Mattos Pereira	
28. Muito boa palestra. Lourival Fonteneles Azevedo Tel.: 9574-7774			



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
5/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (26/05/2011)	29. Palestrante deu uma visão, ainda que superficial, sobre o PJERJ, a certificação e o SIGA. Muito importante para quem está chegando ao PROGER. Heleni Jandelli Tel.: 8118-1661	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		30. Sobre o curso do SIGA, achei bastante explicativo. Patrícia Roza Gomes <a href="mailto:patriciarozags@hotmail.com">patriciarozags@hotmail.com</a>	
		31. O curso foi bem aprimorado.	
		32. Curso conclusivo, objetivo e interessante. Com aplicação didática e fiel ao conteúdo. Anderson Soares <a href="mailto:anderson.ssoares.30@gmail.com">anderson.ssoares.30@gmail.com</a>	
		33. Curso muito produtivo e enriquecedor. Espero que tenha mais oportunidades como essa. Carolina Alves da Silva <a href="mailto:carol.alve@hotmail.com">carol.alve@hotmail.com</a>	
		34. Curso de ampla visão, explicativo e agradável. Soraia Tavares <a href="mailto:barbosast@yahoo.com.br">barbosast@yahoo.com.br</a>	
		35. A explicação do conteúdo foi excelente. Isabel Gomes Tel.: 9784-1172 <a href="mailto:isabeludgero@gmail.com">isabeludgero@gmail.com</a>	
		36. O curso foi ótimo e acrescentou muita coisa. O curso SIGA é muito importante, pois esclarece dúvidas importantes sobre nossa rotina de trabalho.	
		37. O curso foi ótimo, bem dinâmico, espero que os outros sejam assim.	
38. O curso foi bom!			



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
6/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (26/05/2011)	39. A palestrante é muito comunicativa. O curso foi bastante dinâmico. Eu gostei bastante. O curso foi bem claro. <a href="mailto:marianamendona2005@yahoo.com.br">marianamendona2005@yahoo.com.br</a>	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. Parabéns pela desenvoltura e agilidade verbal. Muito bom o curso, compreensível.	
		41. Achei o curso produtivo, ainda que tenha nos passado uma visão pouco ampla.	
		42. Gostei muito da palestra aplicada pela Sra. Ana Paula, nos colocando a respeito do órgão que iremos trabalhar (PROGER) e tudo atribuído ao cargo que iremos ocupar, e sua colocação no Tribunal do Fórum de Justiça. Senti-me apoiada com as novas atribuições e método dado. Sem mais. Marilane G. Souza Tel.: 7617-7244	
		43. A expositora demonstrou domínio do assunto, segurança e facilidade expressão. Parabéns!	
		44. Gostei bastante do curso. (...) Ana Paula Magalhães Tel.: 9779-0707 <a href="mailto:owlaninha@hotmail.com">owlaninha@hotmail.com</a>	
		45. Curso interessante com elucidações pertinentes e didática perfeita. Parabéns a toda equipe. (...) Humberto Castro Tel.: 7714-2658 <a href="mailto:reisecastro@hotmail.com">reisecastro@hotmail.com</a>	
		46. O curso foi objetivo e claro. A Ana esclareceu todas as dúvidas e espero que tenhamos o retorno. Agradecido. Hercules Tel.: 8611-3403	
47. Excelente. (...) Jorge Mendes Tel.: 9428-2205			



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/05/2011 a 31/05/2011

Página:

7/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	48. Vocês são ótimos!!! Sandro Dennis	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		49. A DGDIN é nota 10. (...) Ailton Luiz A. Oliveira	
		50. Gostaria de aproveitar a ocasião para agradecer todo o apoio e atenção que sempre me foi dado por esta Diretoria (DGDIN). Braulio Bezerra	
		51. Parabéns a todos. Luiz Claudio Araujo de Azeredo	
		52. Quero ressaltar que a avaliação acima é referente a minha participação como RDS da Assessoria de Imprensa em determinada gestão (alguns anos atrás). Recentemente, havia outros serventuários exercendo as referidas funções. Sempre que precisei esclarecer algumas dúvidas, fui bem atendido, seja por telefone ou pessoalmente. Espero poder continuar com o apoio da DGDIN sempre que necessário, pois tenho a certeza que a equipe é bem preparada a fim de prestar um bom atendimento para a realização dos trabalhos. Ricardo Schimid	
		53. Sou fã da DGDIN! Parabéns pelo trabalho desenvolvido! Mariana Dumans	
		54. A DGDIN sempre ofereceu todo apoio necessário a esta unidade organizacional. Anilda 3ª Vara Cível de Madureira	
		55. Toda a equipe é muito competente! Jussara Teodósio	
		56. Agradeço o apoio da DGDIN na realização da minha primeira auditoria. Fernando Malcher	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/05/2011 a 31/05/2011

Página:

8/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	57. Sem o apoio dos colegas da DGDIN não seria possível conseguirmos os avanços em nossos indicadores. Primordial a disponibilidade para ajuda sempre que necessitamos dos colegas André e Cristina. Parabéns e obrigado. Rui Lavoura Rocha	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		58. Agradecimentos especiais ao apoio prestado pela consultora Carla Marques. Carmen - 28ª Vara Criminal	
		59. Prezada Deures, A DGDIN está de parabéns sempre.(...) Luiz Antonio Lima da Silva	
		60. O conceito de efetividade sem nenhum exagero de minha parte casa muito bem com a DGDIN. É claro que estamos longe da perfeição, mas, o sentido de busca contínua da melhoria está sempre presente nessas ações empreendidas. Mozart da Cunha Leite	
		61. O Tribunal de Justiça do estado do Rio de Janeiro, através da DGDIN, está fazendo história nos tribunais do Brasil. A certificação possui todas as ferramentas necessárias para que o judiciário caminhe ao encontro das aspirações da sociedade por um judiciário mais rápido e com qualidade contínua. A EMERJ mudou para Santo Cristo e esta mudança foi tão radical, que somente foi possível o sucesso graças ao Sistema de Gestão que permitiu ter uma visão completa de todas as rotinas e manter o foco nos direcionadores estratégicos. Ricardo Luiz Andrade Costa	
		62. (...) Sou muito bem atendido. Carlos André Silva dos Santos	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
9/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Indicador Estratégico do DEAPE (11/05/2011)	<p>1. Exmo. Juiz e demais colegas de trabalho, Come é do conhecimento de todos, o DEAPE tem grande déficit de pessoal. Também é do conhecimento geral as inúmeras atividades planejadas, coordenadas e executadas pelo departamento, bem como os novos projetos em andamento. Fazemos tudo, desde a elaboração até o controle da execução.</p> <p>Infelizmente não contamos com pessoal para atender as solicitações constantes da DGDIN, apesar de reconhecermos a importância. Sugiro que a DGDIN faça uma RAD das informações gerenciais que necessita, o que iria facilitar em muito, para todos os Órgãos, trazendo clareza sobre os dados considerados importantes para esta Diretoria.</p> <p>Infelizmente o DEAPE não terá condições de prestar as informações no tempo solicitado, considerando as determinações da Alta Administração (implantar a Justiça Itinerante e a Justiça Cidadã nas comunidades pacificadas, otimizar a atividade Começar de Novo no CNJ, aumentar o quantitativo de pessoal da atividade Pais Trabalhando (por causa da lamina IV e V), implementar a Agenda Ambiental do TJ, renovações de convênios com o Ministério da Justiça, entre outros tantos.</p> <p>Peço compreensão. Rosiléa Di Masi Palheiro</p>	<p>Prezada Rosi,</p> <p>Conte com toda nossa compreensão. Reconhecemos o relevante trabalho desenvolvido pelo DEAPE e sabemos da carência de pessoal na instituição. O indicador solicitado ao DEAPE é o mesmo definido para todos os tribunais do Brasil: <b>ID 19 – número de pessoas beneficiadas pelos projetos sociais</b>. Tal indicador foi respondido no ano passado. Trata-se apenas de uma atualização.</p> <p>Diante das prioridades do Depto., é perfeitamente possível uma ampliação de prazo, bastando comunicar à DGDIN o período em que poderá informar o número solicitado do indicador.</p> <p>Adicionalmente informo que as ações da DGDIN estão sendo realizadas no sentido de cumprir a <b>META 1/2011 do CNJ</b>: Implementar unidade de gerenciamento de projetos para auxiliar a implantação da gestão estratégica. A DGDIN se coloca incondicionalmente à disposição do DEAPE para colaborar no que for possível.</p> <p>Um abraço.</p>



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/05/2011 a 31/05/2011

Página:

10/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Treinamento na NBR ISO 9001 (02/05/2011)	<p>2. A título de sugestão:</p> <p>1) a exemplo do que é dado na aula de interpretação - nestes questionários poderiam ser incluídas algumas questões que envolvessem casos concretos sobre a interpretação da norma. Há casos nos quais poderemos aplicar dois ou mais itens da norma e ainda casos nos quais um item seria mais adequado do que o outro;</p> <p>2) um repertório de "jurisprudências" ou melhor entendimentos da DGDIN quanto à interpretação da norma em casos difíceis que ocorreram em auditorias;</p> <p>3) reunião dos auditores ou grupos de auditores mais experientes com mais novos para trocar informações e dicas sobre como se portar em auditorias do tribunal;</p> <p>4) "o dia do auditor no TJ" com palestras de grandes nomes da gestão de qualidade e do próprio tribunal, conferindo-se inclusive horas para fins dos cursos de capacitação.</p> <p>Obrigado pela oportunidade, Rodrigo Rosário</p>	<p>Olá, Rodrigo! Agradecemos as sugestões enviadas. É muito bom perceber o seu interesse em se aperfeiçoar na função de auditor! Para a DGDIN, é importante considerar as manifestações de seus usuários e atuar para melhor atendê-los. Por isso, relativamente aos seus comentários, seguem as informações abaixo:</p> <p>1 e 2) os testes são encaminhados para todos os integrantes do Quadro de Auditores do PJERJ, independente da etapa do programa de capacitação em que se encontram. Alguns dos auditores são iniciantes ou têm pouca oportunidade de vivenciar uma auditoria. Assim, o objetivo deste treinamento é garantir que todos mantenham, de alguma forma, contato com a Norma ISO 9001. A pretensão é que todos simplesmente consultem a Norma.</p> <p>3 e 4) as suas sugestões são uma oportunidade para a DGDIN planejar novas atividades para o desenvolvimento profissional dos auditores. Estamos realizando pesquisas e, em breve, teremos novidades.</p> <p>Mais uma vez, obrigada. Um abraço, Danielle Ribas</p>



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
11/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Treinamento de auditor interno (24/05/2011)	3. Para continuação do desenvolvimento da competência de auditor interno, sugiro que a DGDIN promova encontros com os auditores internos do PJERJ, a fim de trocar experiências e informações de interesse comum. Denise Passos do Vale	Olá, Denise! Agradecemos a sua participação na nossa pesquisa de opinião. É muito bom perceber o seu interesse em se aperfeiçoar na função de auditor! Para a DGDIN, é importante considerar as manifestações de seus usuários e atuar para melhor atendê-los. Assim, a sua sugestão é uma oportunidade para a DGDIN planejar novas atividades para o desenvolvimento profissional dos auditores. Estamos realizando pesquisas e, em breve, teremos novidades. Mais uma vez, obrigada. Um abraço.
	Curso SIGA (25/05/2011)	4. Que haja cursos desse tipo para responsáveis por outros setores não certificados porque a realidade cotidiana é muito diferente. (...)	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que a palestra do SIGA tem como público alvo todos os servidores do PJERJ. As turmas são disponibilizadas de acordo com a solicitação das unidades organizacionais.
	Curso SIGA (26/05/2011)	5. Acrescentar o "seu" conforme indicado acima, neste formulário.  6. (...) O projetor nos faz ter dificuldade para acompanhar o que está escrito. Sugiro um foco melhor. Humberto Castro Tel.: 7714-2658 <a href="mailto:reisecastro@hotmail.com">reisecastro@hotmail.com</a>	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que está sendo revisado.  A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que o problema foi resolvido com o ajuste do projetor.



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
12/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta	
SUGESTÃO	Curso SIGA (26/05/2011)	7. (...) Só deveria ter com mais frequência, principalmente para nós que estamos iniciando. Jorge Mendes Tel.: 9428-2205	A DGDIN agradece a sua 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"><li>▪ Noções da Norma ISO 9001:2008;</li><li>▪ Interpretação da Norma ISO 9001:2008;</li><li>▪ Auditoria de Gestão da Qualidade.</li></ul>	
		8. Venho através dessa sugestão pedir que tenha mais cursos.		A DGDIN agradece a sua 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"><li>▪ Noções da Norma ISO 9001:2008;</li><li>▪ Interpretação da Norma ISO 9001:2008;</li><li>▪ Auditoria de Gestão da Qualidade.</li></ul> Em relação ao lanche, a DGDIN esclarece que já existe um intervalo de 20min previsto no curso para que todos possam lanchar. Quanto à disponibilização pelo TJ, não há viabilidade econômica.
		9. (...) por isso gostaria que fosse maior o tempo, e/ou que houvesse mais cursos para que possamos nos aprimorar cada vez mais. Nós que chegamos agora precisamos de mais informações como as de hoje para que possamos interagir e tentar alcançar nossas metas. Ana Paula Magalhães Tel.: 9779-0707 <a href="mailto:owlaninha@hotmail.com">owlaninha@hotmail.com</a>		
		10. Cursos mais aprofundados com direito a diploma. Poderia ter um <i>coffe break</i> cedido pelo TJ. São várias horas de estudo e dá fome. Ricardo <a href="mailto:ricardo241175@hotmail.com">ricardo241175@hotmail.com</a>		



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
13/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA (26/05/2011)	<p>11. Salvo melhor juízo, o SIGA tem ênfase demasiada nos processos administrativos em detrimento dos recursos humanos. Se é verdade que a virtude está no meio, desejável seria desenvolver uma política de valorização efetiva do servidor público. Marcio L. D. Rocha <a href="mailto:marcioldrocha@hotmail.com">marcioldrocha@hotmail.com</a></p>	<p>Prezado Marcio, A DGDIN agradece a sua sugestão (“Salvo melhor juízo, o SIGA tem ênfase demasiada nos processos administrativos em detrimento dos recursos humanos. Se é verdade que a virtude está no meio, desejável seria desenvolver uma política de valorização efetiva do servidor público.”) e informa que será encaminhada à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), esclarecendo, entretanto, que a questão não deixa de estar no foco da Administração, que reconhece a importância das pessoas para a implementação da gestão, uma vez que os processos de trabalho são executados por pessoas e, dentro das limitações legais, vem buscando a valorização a qual você se refere. O SIGA é o primeiro passo para mudança... VAMOS ACREDITAR!</p>
		<p>12. A minha sugestão para melhorar o atendimento ao público é que todo estagiário que passar dois anos de estágio na mesma vara, seja terceirizado. Pois o mesmo foi treinado e com o término do estágio tudo que aprendeu vai se perder. É muito interessante que essa mão de obra especializada na justiça seja aproveitada na terceirização, para o bom andamento do atendimento ao público. Com isso haveria menos reclamações na Corregedoria. No futuro esses terceirizados serão futuros serventuários altamente treinados. Luiz Eduardo Cavalesato da Silva Tel.: 8388-3593 <a href="mailto:gvel_rj21@hotmail.com">gvel_rj21@hotmail.com</a></p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que será encaminhada à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e à Diretoria Geral de Logística (DGLOG).</p>



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/05/2011 a 31/05/2011

Página:

14/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	13. (...) 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.
		14. 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 <i>intranet</i> , com divulgação por meio de folder.
		15. (...) Tenho dois comentários: 1) Conforme já solicitado anteriormente e respondido pela Danielle Ribas que está sendo avaliado, venho solicitar um meio de transporte para que, quando convocado, eu possa participar de Auditorias, sem depender do carro do NUR, pelas razões já expostas a colega Danielle. Luiz Antonio Lima da Silva	A DGDIN agradece a sugestão e informa que entrou em contato com o 05NUR, que já confirmou transporte para a realização de treinamento em julho.
		16. O único inconveniente encontrado é o agendamento pois atualmente encontro-me fora do Fórum Central da Capital e o meu deslocamento fica prejudicado, o que foge do controle da DGDIN. (...) Carlos André Silva dos Santos	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que, ao realizar contato telefônico com o auditor, prontifica-se a aguardar momento oportuno para agendar treinamento, conforme sua disponibilidade.
		17. 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.



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
15/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	<p>1. Como a equipe da DGDIN é pequena, por vezes acontece de não se conseguir contato com determinada pessoa naquele dia. Marcia Maria Cavalcanti</p>	<p>Olá Marcia, Agradeço sua participação na nossa pesquisa ("Como a equipe da DGDIN é pequena, por vezes acontece de não se conseguir contato com determinada pessoa naquele dia.") e informo que a Equipe, embora pequena, está atenta ao problema e vem se empenhando para melhorar essa questão, inclusive mantendo um substituto sempre que estiver "em campo", pois como você sabe o apoio é realizado na própria unidade, o que demanda tempo. Para minimizar a questão, já foi solicitada à DGPEP a abertura de processo de seleção interna.</p>
		<p>2. Comentários acerca dos itens do formulário da PSU: 3) <i>A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo combinado?</i> Respostas por e-mail são demoradas, às vezes não retornam. Às vezes é solicitado reenviar o primeiro e-mail porque não o acham. 6) <i>A equipe da DGDIN presta informações com clareza?</i> Considero que o número excessivo de revisões de RAD é também falta de orientação. Acredito que ações institucionalizadas são da competência da DGDIN, do tipo, quando usar memorando ou ofício, e ninguém sabe a diferença. 7) <i>Como considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN?</i> Acho que o apoio prestado é fraco, já que ninguém sabe a quem perguntar / solicitar informações ou processos de trabalho.</p>	<p>A DGDIN agradece a participação e informa que foram tomadas algumas providências, como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- haverá reunião mensal com toda a equipe, a fim de reforçar orientações gerais e destacar informações importantes;</li><li>- os diretores de departamento orientarão os estagiários quanto ao atendimento telefônico;</li><li>- realizará estudo sobre a organização normativa do PJERJ, definindo, posteriormente, as próximas ações.</li></ul>



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
16/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	<p>3. (...) Tenho dois comentários: (...)</p> <p>2) O meu conceito no item 8 é em função de VÁRIOS pedidos feitos a ex-diretora, Cláudia Loretti, em aproveitar o momento de implantação, na época ainda INICIANDO o SIGA, para apresentar o meu trabalho (palestra motivacional) aos colegas. Sempre acreditando em uma melhora para todos.</p> <p>- Reconheço que não existe a obrigação e nada foi prometido, mas, NÃO TIVE NENHUMA RESPOSTA!!!</p> <p>Luiz Antonio Lima da Silva</p>	<p>Olá Luiz Antonio, A DGDIN agradece a sua sugestão (“Conforme já solicitado anteriormente e respondido pela Danielle Ribas que está sendo avaliado, venho solicitar um meio de transporte para que, quando convocado, eu possa participar de Auditorias, sem depender do carro do NUR, pelas razões já expostas a colega Danielle.”) e informa que entrou em contato com o 05NUR, que já confirmou transporte para a realização de treinamento em julho.</p> <p>Quanto à sua palestra (“O meu conceito no item 8 é em função de VÁRIOS pedidos feitos a ex-diretora, Cláudia Loretti, em aproveitar o momento de implantação, na época ainda INICIANDO o SIGA, para apresentar o meu trabalho - palestra motivacional - aos colegas. Sempre acreditando em uma melhora para todos. Reconheço que não existe a obrigação e nada foi prometido, mas, NÃO TIVE NENHUMA RESPOSTA!!!”), a DGDIN sugere que procure a ESAJ, pois existe todo um procedimento para inclusão de cursos/palestras, que são submetidas à apreciação do Conselho Consultivo que decide pela inclusão ou não em sua grade. De toda forma, pedimos desculpas pela demora na resposta e informamos que vamos encaminhar o assunto à Escola.</p>



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
17/25

### NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião com Juizes e Gestores do 04NUR na DGDIN (23/05/2011)	1. Parabéns pela iniciativa. Esperamos que o Sistema de Gestão cada vez mais possa render frutos em prol da magistratura fluminense. Leonardo Grandmasson <a href="mailto:grandmasson@tjrj.jus.br">grandmasson@tjrj.jus.br</a>	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 pelo Encontro porque a iniciativa serviu para que possamos aprimorar nossas atividades no Cartório e no Gabinete. Estimo que outras reuniões sejam feitas. Maxwel Rodrigues da Silva – 1ª Vara Cível de Duque de Caxias	
		3. Gostaria de parabenizar a iniciativa desta reunião que servirá de início de resgate do diálogo necessário entre a Administração do Tribunal e os titulares e magistrados da Baixada Fluminense. Dra. Daniela Bandeira <a href="mailto:danielafreitas@tjrj.jus.br">danielafreitas@tjrj.jus.br</a>	
		4. A reunião foi muito proveitosa para o conhecimento das rotinas, bem como troca de experiências. Leonardo C. Silva <a href="mailto:leonardocsilva@tjrj.jus.br">leonardocsilva@tjrj.jus.br</a>	
		5. Foi muito propício o encontro com os Juizes e Gestores dos Cartórios, uma vez que é fundamental a interação e integração de servidor e juiz para que o sistema funcione. Vânia Cristina Tel.: 2765-5073	
		6. Parabenizar a iniciativa da reunião, deveriam ter outras iguais.	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/05/2011 a 31/05/2011

Página:

18/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião com Juizes e Gestores do 04NUR na DGDIN (23/05/2011)	7. Ampla pesquisa efetuada em mais ou menos 3 anos pelo Ministério da Justiça , concluiu que os serventuários não são vistos como “AGENTES DA JUSTIÇA”. Eles são invisíveis. Esta é a primeira reunião conjunta de serventuários e magistrados. Foi ótima. É o 1º passo para a materialização da Unidade Organizacional. Parabéns aos organizadores. A valorização do serventuário é fundamental para a implantação do SIGA. Não estou falando de dinheiro não. O TJ trata bem os serventuários que tratam bem o usuário que elogiam o TJ. É o círculo virtuoso. <a href="mailto:fenandopeixoto@globo.com">fenandopeixoto@globo.com</a>	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. A reunião foi conduzida com objetividade e clareza. As dúvidas foram devidamente esclarecidas.	
		9. Apresentação realizada de forma clara, objetiva. Muito importante para se iniciar a implementação do Nível Básico. Foram trocados os primeiros objetivos que nos ajudarão a trilhar o processo do SIGA.	
	Reunião com 06NUR Campos (26/05/2011)	10. Quero deixar registrada a importância do SIGA para todos envolvidos no processo de prestação jurisdicional e elogiar a capacidade da equipe que aqui esteve, em especial, o domínio e desenvoltura da Siléa. Carla M. Paes	
		11. Em primeiro lugar, gostaria de elogiar muito a equipe que veio a Campos, Siléa e Janaina. Elas foram peças fundamentais para repassar aquilo que temos que aprender para sermos bons facilitadores. Penso que a parceria facilitador – DGDIN será harmônica. Espero ser agente transformador nessa meta do TJ. Giovana S. D. Repsold Tel.: 9996-5759 <a href="mailto:giovannadrep sold@hotmail.com">giovannadrep sold@hotmail.com</a>	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
19/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião com 06NUR Macaé (27/05/2011)	<p>12. É um bom trabalho de valorização do servidor e do serviço público. Mudar a imagem que o cidadão tem do serviço público é muito importante. Devemos ser agentes multiplicadores nesse processo. Fabiana Moreira Tel.: 2757-9391</p> <p>13. Gostaria de ressaltar que foi extremamente importante e satisfatório, ao menos para mim, o encontro realizar-se aqui em Macaé, uma vez que a maioria das reuniões e eventos se dão na sede do NUR, o que nos causa a necessidade de um planejamento prévio para locomoção, afastamento do trabalho. Também é certo que o fato de o encontro ser aqui demonstra uma valorização e reconhecimento da nossa comarca, sendo também um fator motivacional e uma aproximação / integração entre os serventuários.</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.
	Apoio à Reunião de Análise Crítica 05NUR (19/05/2011)	<p>14. Prezada Sr<sup>a</sup> Deures: DD. Diretora Geral da DGDIN. Nos trabalhos realizados neste 5º NUR, no período de 17 a 19 de maio do corrente ano, durante o desenvolvimento da RAC, só foram possíveis graças à imensa colaboração e participação das denodadas servidoras dessa Diretoria: <b>LILIAN CARLA DE MELLO ROCHA</b> e <b>LOURDES MARIA R. G. SILVA</b>. As queridíssimas servidoras, além de exemplo de profissionalismo, foram o grande divisor de águas na frutificação da colheita que pretendemos obter futuramente. E por falar em frutos, encerro este merecido <b>ELOGIO</b>, plagiando os chineses: "A PACIÊNCIA É UMA ÁRVORE DE RAÍZES AMARGAS, MAS DE FRUTOS DOCES". Muito obrigado a todos. Abraços. Vander Francisco Rodrigues - Facilitador do SIGA/VCIV no 5º NUR</p>	<p>Olá Vander,</p> <p>Bom dia! Em nome da equipe, agradeço o elogio. Aproveito também para agradecer a colaboração que temos recebido de todos vocês, grandes companheiros que merecem destaque pelo profissionalismo e seriedade. A DGDIN se coloca sempre à disposição.</p> <p>Um grande abraço. Maria Deures</p>



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/05/2011 a 31/05/2011

Página:

20/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Reunião com Juízes e Gestores do 04NUR na DGDIN (23/05/2011)	<p>1. Criar 2 Varas Cíveis e 2 Juizados Especiais Cíveis na Comarca. Aumentar o número de estagiários e aumentar o período do estágio. Remanejar os servidores da parte administrativa, especialmente da 2ª Instância para as serventias. Estudar a possibilidade de instituir férias coletivas dos servidores começando do início do recesso, mantendo um plantão para medidas urgentes. Criar reuniões periódicas dos juízes com a Administração.</p> <p>Dr. Sergio de Saeta Moraes – Duque de Caxias</p>	A DGDIN agradece as sugestões apresentadas que foram encaminhadas às áreas competentes para análise da viabilidade de implementação. A DGDIN acompanhará o desenvolvimento das ações, mantendo-os informados.
		<p>2. Adequar os modelos do Sistema tanto no que diz respeito à correção dos procedimentos quanto à linguagem, que deve ser também adequada à autoridade a qual se dirigem.</p> <p>Aprimorar o sistema de informática, adequando-o à celeridade necessária com todas as informações processuais inclusive com resumo das decisões judiciais, a fim de facilitar a consulta do Gabinete no momento da sentença.</p>	
		<p>3. Melhorar o sistema DCP para gerenciamento dos prazos resultando a menor movimentação, mudança de localização dos autos nas serventias.</p> <p>Exemplo: Decurso de prazo para tipo de prazo.</p> <p><a href="mailto:sergioricardorio@hotmail.com">sergioricardorio@hotmail.com</a></p>	
		<p>4. Retornar à página do site do TJ as informações sobre o cumprimento das “metas” para facilitar a consulta do gabinete. Criar o programa de informática adequado a cada vara e sua competência, uma vez que não possuem a mesma realidade. Os procedimentos são vários e peculiaridades e assim deve ser adequado pelo programador do sistema.</p>	



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
21/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Reunião com Juízes e Gestores do 04NUR na DGDIN (23/05/2011)	5. Necessitamos de funcionários e que o sistema funcione.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a Administração Superior está ciente das demandas pertinentes à lotação ideal e a Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) empenhada em trabalhar as inconsistências persistentes e buscar a melhoria contínua. De toda forma, as sugestões foram encaminhadas à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e à Diretoria de Tecnologia da Informação (DGTEC).
		6. Criação no sistema DCP dos modelos das custas, a fim de facilitar o lançamento dos valores a serem cobrados sem erros de codificação. Reuniões periódicas para troca de sugestões e implementação de novas rotinas de trabalho. Aumento do número de estagiários, enquanto não houver contratação de novos funcionários. Marcos Antonio de O. Silva Tel.: 2765-5124	
		7. Essas reuniões devem ser mais constantes abrangendo também os juízes regionais para que haja uma continuidade no trabalho que vem sendo feito. O controle de qualidade deve ser "uma cultura", algo normal a todo magistrado. Dra. Viviane Tovar <a href="mailto:vivianetovar@tjrj.ius.br">vivianetovar@tjrj.ius.br</a>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a implementação do SIGA Gerenciado prevê a participação dos magistrados de forma mais constante tanto em reuniões e encontros quanto na construção do SIGA da unidade na medida em que os 4 elementos (Análise de ID, PNC, Inspeção Cartorária e Análise Crítica) requerem sua atuação direta para que sejam realizados.
		8. Colocar mais estagiários. No caso da 3ª Vara Cível que não há nenhum, colocar algum. A sugestão é mudar o critério de distribuição. As modificações sejam discutidas antes de serem implementadas porque muitas modificações são feitas sem ouvir o "usuário" quando este é o Juiz ou os funcionários. Dra. Cláudia Motta Tel.: 2786-9705 <a href="mailto:cm.motta@globo.com">cm.motta@globo.com</a>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que entrou em contato com o DEDEP. De acordo com o Ato Normativo 27/2010, a Vara não tem direito a estagiários.



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
22/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Reunião com Juízes e Gestores do 04NUR na DGDIN (23/05/2011)	9. Maior apoio às Varas Cíveis da Baixada Fluminense, devendo ser levada em conta a competência genérica das varas, que gera complexidade no processamento e autuação dos feitos, exigindo maior número de servidores. Apoio à atividade administrativa do magistrado, dada a sobrecarga de trabalho. Necessidade do aumento do tempo de acesso ao Projeto Comarca, porque o período de 20 minutos prejudica a celeridade do trabalho de lançamento de dados. Dra. Maria Aparecida S. de Abreu	A DGDIN agradece as sugestões apresentadas que foram encaminhadas às áreas competentes para análise da viabilidade de implementação. A DGDIN acompanhará o desenvolvimento das ações, mantendo-os informados.
		10. Que nossos encontros possibilitem pontuação/horas, considerando a dificuldade do Escrivão/RE frequentar os respectivos cursos da ESAJ.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que de acordo com o Art. 8º, inciso I, da Resolução nº 02/2006 do Conselho Consultivo da ESAJ, reunião de trabalho não é considerada atividade de capacitação.
		11. Rever a lotação ideal das varas cíveis, aumentando o quadro de funcionários e estagiários do CIEE. Kátia P. Ferreira <a href="mailto:ka3@ig.com.br">ka3@ig.com.br</a>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será encaminhada à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES).
		12. Precisa-se de mais estagiários, tipo, quando um funcionário entrar de licença médica por mais de 60 dias, colocar um estagiário em seu lugar, tipo, provisório.	
		13. A fim de viabilizar o atendimento das metas estabelecidas a partir da análise de indicadores do modelo SIGA gerenciado, sugiro a criação de grupo permanente de auxílio aos magistrados das varas cíveis, considerando o acervo de autos pendentes de sentença. Tal providência viabilizaria ainda a redução de autos paralisados, e, conseqüentemente, a redução dos acervos. Dra. Maria Isabel H. Daibert <a href="mailto:mariaih@tjrj.jus.br">mariaih@tjrj.jus.br</a>	A DGDIN agradece a sugestão apresentada e esclarece que as metas são propostas dentro das possibilidades da serventia sendo, nesse momento, apenas uma referência para o monitoramento dos números do Cartório. De toda forma, o Juiz pode solicitar o auxílio do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartório (GEAP-C).



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
23/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Reunião com 06NUR Macaé (27/05/2011)	14. Tempo de contato com a equipe deveria ser mais extenso. Álvaro P. Silva Tel.: 2757-9352	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que são previstas, no decorrer da implementação, visitas a todas as Comarcas / Regionais integrantes do projeto.



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/05/2011 a 31/05/2011

Página:  
24/25

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Reunião com Juízes e Gestores do 04NUR na DGDIN (23/05/2011)	1. Precisamos de juízes principalmente comprometidos. Vara Cível é diferente.	A DGDIN agradece a participação e informa que vem ao encontro do que se pretende. Ao longo do desenvolvimento das atividades, busca-se incentivar a participação dos juízes, visando ao comprometimento de todos os envolvidos.
		2. Sempre admirável a preocupação da Administração Superior em demonstrar para as unidades organizacionais o apoio e comprometimento com a melhoria dos serviços, porém há que se observar as especificidades e deficiências de cada unidade. É fato que há algumas barreiras muito difíceis de transpor das quais a carência de servidores é a mais significativa. Fica muito difícil implementar excelência de gestão quando recursos básicos são insuficientes. Altair Câmara Tel.: 2777-9904 <a href="mailto:altairsilva@tjrj.jus.br">altairsilva@tjrj.jus.br</a>	A DGDIN agradece a participação e informa que a Administração Superior está ciente das demandas pertinentes à lotação ideal. O projeto prevê a implantação gradual dos elementos de gestão justamente para que as unidades envolvidas possam adequar-se (pouco a pouco) às mudanças. Devemos acompanhar os anseios da sociedade e superar mais esse desafio, aos poucos as práticas de gestão vão fazendo parte da rotina do cartório, mediante envolvimento de toda a equipe para que descubram novos métodos de trabalho que auxiliem as atividades e racionalizem o trabalho.



## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/05/2011 a 31/05/2011

Página:

25/25

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 <a href="mailto:luciafrota@uol.com.br">luciafrota@uol.com.br</a>	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.