





CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)
 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/05/2012 a 31/05/2012

Página:
1/5

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 15 formulários (7 + 8NUR)

Elogios – 14 (5 + 9NUR)

Sugestões – 2 (1 + 1NUR)

Reclamações – 1 (0 + 1NUR)

OBS – O somatório de elogios/ sugestões/ reclamações difere do total de formulários recolhidos, porque há casos em que o usuário registrou no mesmo formulário diferentes manifestações.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Prática de Auditoria interna (26/04 e 24/05/2012)	1. Gostaria de elogiar o processo da DGDIN e parabenizar a toda a equipe pela atenção com os auditores.	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. Gostaria de fazer elogio à pasta que é cedida aos auditores. A pasta facilita e muito o trabalho dos auditores. Bráulio Souza brauliosouza@tjrj.jus.br	
		3. Foi atendido o nosso pedido para a marcação da auditoria em 24/04/12, dia de sessão de julgamento, embora outro houvesse sido agendado anteriormente. Obrigado. A auditoria transcorreu dentro da normalidade. José Luis Ribeiro Diniz da Silva jlrudiniz@tjrj.jus.br	
	Auditoria Interna (24/04/12)		
		4. A funcionária que representou a DGDIN no início da auditoria representou o seu papel muito bem. Soube auxiliar as partes quando foi necessário sem, entretanto, interferir no andamento da auditoria. Apresentou ótimo conhecimento da Norma ISO 9001:2008 ao demonstrar para o auditor que certos requisitos por este apontados não eram obrigatórios pela Norma. Rodrigo Rosário rodrigorosario@ig.com.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio à 2ªVP (04/05/2012)	<p>5. Prezada Ana, Bom dia.</p> <p>Sirvo-me do presente para comunicar-lhe que participei ontem do curso SIGA e, aproveito a oportunidade para deixar registrado o meu encantamento pela que lá aprendi. Adorei!!!</p> <p>Aproveito a oportunidade para deixar registrado, em nome da 2ª Vice-Presidência, elogios ao professor que ministrou a palestra, pois que o mesmo conseguiu com seus ensinamentos fazer com que toda a turma se sentisse envolvida com o tema. Sua forma de transmitir seus conhecimentos é realmente brilhante, merecendo que esse elogio seja, de ordem do Excelentíssimo Senhor Desembargador Nascimento Póvoas – 2º Vice-Presidente deste E. Tribunal., registrados em seus assentamentos funcionais.</p> <p>Aproveito, ainda, para comunicar que falei com o Desembargador sobre a visita que será feita por você a ele para conversarem sobre a certificação. Ele também está muito empolgado e se colocou a disposição de vocês. Agora é só marcar.</p> <p>Sem mais, obrigada por tudo e por me fazer entender a importância de trabalhar em uma unidade certificada.</p> <p>Parabéns pelo trabalho desenvolvido pela equipe da DGDIN.</p> <p>Rogéria Faria Torres Chefe de Gabinete</p>	<p>Prezada Rogéria, Agradecemos imensamente ao elogio! É muito bom saber que estamos sendo úteis no processo de certificação da 2ª Vice-Presidência.</p> <p>Heitor é, de fato, um excelente professor do SIGA e palavras como as suas são um grande estímulo para toda a equipe.</p> <p>Aproveito para repassar seu e-mail a todos da DGDIN. Obrigada!</p> <p>Eu e Deures estamos à disposição para a reunião com o Desembargador Nascimento Povoas.</p> <p>Aguardo sua sugestão sobre data e horário, alertando apenas para minha ausência nos dias 07 e 08, quando estarei acompanhando a auditoria das Varas Cíveis do 5º NUR (Volta Redonda).</p> <p>Abrçs, Ana Paula Sardinha Borges</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Prática de Auditoria Interna	<p>1. A Organização poderia disponibilizar, no plano de auditoria, o nome do responsável pela RAD com objetivo de facilitar a elaboração do relatório de auditoria.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o processo de trabalho não é personalizado, mas executado por uma equipe, cabendo ao auditor indicar a que pretende entrevistar, não sendo, portanto, aconselhável indicar o nome de uma única pessoa.</p>

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<p style="text-align: center;">ELOGIO</p>	<p>Capacitação nos procedimentos da P.O. e verificação de análise de dados da 1ª PSU no 6º NUR (30/05/2012)</p>	<p>1. A equipe da DGDIN, em especial a Siléa, é clara e objetiva no que faz, facilitando muito nosso trabalho. Ana Paula</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. A palestra foi feita de forma clara e objetiva. Fiquei muito satisfeita com as explicações da Siléa.</p>	
		<p>3. Dados passados com clareza e suporte para que possamos desenvolver e desempenhar cada vez melhor nossas atividades. Parabéns Siléa!</p>	
		<p>4. Mais uma vez a coordenadora demonstrou total domínio sobre o assunto, sabendo repassá-lo com objetividade e clareza. Sempre motivadora, traz aos gestores auto-confiança na implementação do conteúdo do programa. (...) Nilton niltonc@tjrj.jus.br</p>	
		<p>5. Repassa os conhecimentos com clareza e principalmente com objetividade.</p>	
		<p>6. Clara. Objetiva. Precisa.</p>	
		<p>7. Exposição clara e objetiva. O Power point não fez falta.</p>	
		<p>8. Elogio a perseverança e entusiasmo da representante do TJ. Entretanto, acho que todo resultado da pesquisa já é sabido e reconhecido sobre os problemas do Judiciário. (...) Leonardo Peixoto Neves leonardo.peixoto@uol.com.br</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião com Facilitadores do 03NUR (23/05/2012)	<p>9. Olá Siléa, Boa tarde! (...) Registro também que todos têm elogiado muito seu curso, seu modo de transmitir e motivar, gerando com certeza engajamento e comprometimento de todos. Parabéns!! Ana Beatriz Tepedino - Facilitadora do SIGA 3º NUR</p>	<p>Bia... Obrigada! Ficamos muito felizes com as notícias! Mas tenha a certeza de que o resultado vem se configurando positivo porque tenho contado com o engajamento e comprometimento de TODOS! Grande abraço, Siléa Macieira</p>
SUGESTÃO	Capacitação nos procedimentos da P.O. e verificação de dados da 1ª PSU no 6º NUR (30/05/2012)	<p>1. (...) Também acho que antes da pesquisa, que deveria ser externa, os gestores deveriam ser atendidos e ouvidos em seus requerimentos e sugestões. Leonardo Peixoto Neves leonardo.peixoto@uol.com.br</p>	<p>A DGDIN agradece e informa que, no período de junho a setembro de 2012, estará sendo realizada, por empresa especializada, a Pesquisa de Imagem Institucional do PJERJ, junto a usuários internos e externos. A questão da oitiva das demandas e anseios dos servidores e magistrados é um dos objetivos da implementação do SIGA, conduzida pela DGDIN, que, certamente, funciona como canal de comunicação com a Administração Superior para o atendimento possível.</p>
RECLAMAÇÃO	Capacitação nos procedimentos da P.O. e verificação de dados da 1ª PSU no 6º NUR (30/05/2012)	<p>1. (...) Considerando o acúmulo de serviço, o deslocamento até Macaé trará hora-extra amanhã. Nilton niltonc@tjri.jus.br</p>	<p>A DGDIN agradece a participação e esclarece que a realização do encontro, reunindo os gestores de Campos e São Fidélis, na comarca de Macaé, atendeu a pleito também expresso em pesquisa de opinião, no sentido de realizarmos um rodízio, certamente justo, no deslocamento dos integrantes do projeto, pois há momentos da implementação em que a DGDIN deve estar com todos ao mesmo tempo e esses encontro vêm ocorrendo há um ano somente na comarca de Campos.</p>

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 anapinho@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 preste a se aposentar, com certeza, tem muito a contribuir com o SIGA/PJERJ. Afinal, adquiriu conhecimento e desenvolveu habilidades importantes durante o desempenho de suas atividades na instituição. Seria ótimo poder contar com você, por exemplo, por mais tempo! Porém como esta sugestão envolve muitas outras questões, como, por exemplo, a atualização destes auditores, será analisada junto à administração superior. Abraços e um ótimo 2012!</p>