




CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/03/2011 a 31/03/2011

Página:
1/12

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 62 formulários (54 + 8NUR)

Elogios – 61 (51 + 10NUR)

Sugestões – 7 (6 + 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	Curso SIGA (02/03/2011)	1. Passei por auditorias na divisão e não me apavorei, pois como foi dito pela Ana Paula, eu pensava: se eu for auditada, apenas direi o que faço, sem inventar. Mas, por incrível que pareça, ainda não tinha feito nenhum curso no TJ. E gostei. Parabéns, Ana Paula! Lúcia Cassinelli	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. Considero bastante esclarecedor o presente curso considerando que temos este procedimento no SEPEX. A palestrante Ana Paula teve perfeito domínio do assunto e desenvolveu toda a ideia de forma bastante clara.	
		3. Através da palestra pude ter uma visão melhor do SIGA, da importância de modernizar o Poder Judiciário.	
		4. Considerei muito proveitosa o bom desempenho didático da instrutora que apresentou o programa com senso crítico.	
		5. Gostei muito do curso, pois foi extremamente objetivo, conciso, mas ao mesmo tempo abrangente naquilo que se propôs. Andréa K. andrealuiza@tjrj.ius.br	



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/03/2011 a 31/03/2011

Página:
2/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA (02/03/2011)	6. O curso foi esclarecedor e bem organizado, superando as expectativas. A palestrante é excelente! Muito didática e agradável. Andréa K. R:3788 andrealuiza@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.
		7. Facilitadora eloquente, gentil e motivada. Quanto ao tema: interessante. A abordagem modificou minha visão a respeito das mudanças que estão sendo implementadas no TJ. (...) Patricia Ferreira	
		8. A palestrante atuou com clareza e de forma didática.	
		9. A aula foi ótima e a professora muito inteligente. Me surpreendeu. Aline - DESOP	
		10. O curso foi esclarecedor na medida que é possível devido á densidade do conteúdo.	
		11. A instrutora deste curso expõe o tema de modo claro, obejtivo, exemplificando com matérias próximas ao nosso dia-a-dia. Letícia C. Pecene leticiapecene@hotmail.com	
		12. Excelente a atuação da instrutora.	
		13. Elogio. Thiago P. S. Violante violanteps@gmail.com	
14. Curso SIGA de valorosa informação às serventias da implementação da gestão administrativa do PJ e sua aplicação no ambiente de trabalho com metodologia organizacional no trabalho efetivo.			



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/03/2011 a 31/03/2011

Página:
3/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA no IVJEC/CP (18/03/2011)	15. Curso necessário para conscientizar da necessidade de medição de fatores ligados à qualidade de prestação jurisdicional. Curso objetivo e claro.	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. Muito elucidativo.	
		17. O curso SIGA ministrado pela Ana Paula foi de grande valia para nós. O seu desempenho foi fantástico. Parabéns! Vera	
		18. Palestrante articulada e clara. Muito bom.	
		19. Palestra esclarecedora e motivadora. Ludmila	
		20. A professora Ana Paula transmite os conhecimentos de maneira clara e objetiva. Gostei bastante.	
		21. Clareza e objetividade na transmissão dos conteúdos do programa.	
		22. Sobre o curso SIGA ministrado pela professora Ana Paula no dia de hoje achei interessante em relação ao fato de mostrar mais uma vez a importância de um bom atendimento para a divulgação do nome, além da importância do planejamento para se conseguir determinadas metas. Foi bem objetivo e claro. Gostei muito.	
23. Achei o curso bastante objetivo, e veio ao encontro das nossas necessidades. A palestrante foi muito clara e transmite muito bem os objetivos.			



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/03/2011 a 31/03/2011

Página:

4/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Auditoria na 08VCIV/CP (25/02/2011)	24. Como sempre a imprescindível colaboração da DGDIN na verificação de todos os parâmetros comumente avaliados em auditoria nos dá tranquilidade para a mesma. Obrigado aos colegas da DGDIN pelo auxílio. 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.
	Auditoria (04/03/2011)	25. Considero excelente a atuação da DGDIN sobre todos os aspectos. Em minha primeira expectativa como observador em uma auditoria, pude me sentir bem a vontade graças ao acolhimento e atenção que me foram dispensados.	
	Auditoria na 03VCIV/CP (03/03/2011)	26. A DGDIN, como sempre, merece grandes elogios! Sob a direção diligente e operosa Dra. Claudia Loretti, sempre se aprimorando e incentivando todos para a melhoria contínua. Agora, sob a direção da não menos operosa e eficiente Deures, a quem também rendo muitas homenagens e agradecimentos. Também merece elogio o funcionário André Freire pelo excelente apoio as unidades certificadas. Parabéns. Dra. Maria Cristina	
	Auditoria na 19ªVCRI/CP (17/03/2011)	27. Agradeço o apoio dispensado pela DGDIN a esta servidora, tanto no preparo de documentação como na orientação de procedimentos para auditoria. Belkyss R: 2303	
	Auditoria no IV JEC/CP (24/03/2011)	28. A DGDIN está de parabéns, principalmente a funcionária Carla que constantemente nos tem orientado, auxiliado no sistema de gestão. Conto com vocês, pois tenho certeza da qualidade de serviço que vocês nos oferece. Obrigada. Vera Campos	



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/03/2011 a 31/03/2011

Página:

5/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Treinamento de Auditor Interno (18, 22, 24 e 28/03/2011)	<p>29. Continua ótima a qualidade dos serviços prestados! Sempre que preciso de ajuda encontro a equipe da DGDIN disposta a ajudar. Denise Passos do Vale denisepv@tjrj.jus.br</p> <p>30. Elogio a servidora Daniele do DEAUD pela clareza nas informações prestadas e na acolhida atenciosa, quando estive na DGDIN para o treinamento em auditoria. A DGDIN cuida muito bem dos seus clientes. Marcelo marcelofreitas@tjrj.jus.br</p> <p>31. Consigno o excelente atendimento de toda equipe da DGDIN, com presteza e eficiência. Lindinalva Pavanelli lpavanelli@tjrj.jus.br</p> <p>32. Gostaria de consignar elogio a toda equipe da DGDIN, face a dedicação, urbanidade, preocupação em minha primeira auditoria realizada, como auditor nível 1. Agradeço o incentivo e apoio, fato que certamente ajudará no meu desenvolvimento nesta etapa. Agradeço mais uma vez a todos!! Cristiane Pinho cristianepinho@tjrj.jus.br</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 28VCRI/CP (03/03/2011)	33. Elogio a clareza, objetividade com que Lilian apresenta o RACAP. Carmem	
	Apoio ao DELFA (15/03/2011)	34. Agradeço o atendimento, digo, o assessoramento prestado pela equipe DGDIN. As informações são sempre objetivas e claras. Soraia Alves	
	Apoio ao XXVIIJEC/CP (17/03/2011)	35. Parabêniso a prestação de serviço da DGDIN a esta unidade, especialmente a servidora Lilian Carla pela paciência e capacidade técnica. Rejane	



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/03/2011 a 31/03/2011

Página:

6/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio à 09VCRI/CP (25/03/2011)	36. Minha opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela DGDIN permanece a mesma: sou muito bem atendida por todos e recebo ajuda quando preciso. As orientações dadas são de grande valia para a minha atuação no SIGA. Flavia Capulli cap09vcri@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.
	Implementação da RAD-PJERJ-005 (14/03/2011)	37. Gostaria de exteriorizar a minha satisfação em receber a Danielle da DGDIN, a qual compareceu a esta serventia para implementar a RAD-PJERJ-005, e que se mostrou com grande capacitação e clareza ao esclarecer todos os pontos da referida RAD. Vera Campos IVJEC/CP	
	Implementação da RAD-PJERJ-005 no DEDIS (21/03/2011)	38. A implementação da RAD foi bem clara e precisa, tornando-se agradável. Aluisio aluisiogs@tjrj.jus.br	
		39. Parabéns pelo trabalho realizado pela DGDIN que sempre coloca funcionários capacitados para atuar nos seus serviços.	
		40. A implementação foi ótima sucinta, objetiva e deu para entender tudo o que foi dito. Luiz Gustavo M.Santos	
		41. A RAD foi exposta pela DGDIN com bastante clareza e objetividade. Anizia Leite	
42. De forma clara e objetiva, dentro do que diz a RAD, foi feita a implementação. Algumas dúvidas que tive rapidamente foram elucidadas. Patrícia Lima palima@tjrj.jus.br			



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/03/2011 a 31/03/2011

Página:
7/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-005 no DEDIS (21/03/2011)	43. A implementação da RAD foi ótima, parabéns. Edgar Ferreira	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		44. A palestra ministrada foi excelente, pois atingiu o objetivo de, sucintamente, explanar todos os aspectos da auditoria interna do SIGA.	
	Apoio ao CADAT (22/03/2011)	45. Venho elogiar a Sra. Lilian pela atenção ministrada a usuária, bem como o bom humor e ótimo atendimento de todos os funcionários deste departamento. Regina Célia	
	Treinamento em Pesquisa de Opinião (29/03/2011)	46. Fomos muito bem orientados pela Carla com relação à elaboração da pesquisa de opinião. Dúvidas esclarecidas e a certeza de podermos contar sempre com a ajuda de uma profissional competente e amiga. Lúcia Bencardino - DEARE	
		47. Parabéns pelas informações prestadas pela Sra. Carla, atendendo todas as nossas dúvidas em relação à pesquisa de opinião. Francisco R:2455 - DEARE	
	Implementação das RAD-PJERJ-002, 003, 008 e 009 (30/03/2011)	48. A implementação das RAD-PJERJ foi feita de maneira clara e objetiva. Rejane	
49. Implementação feita com clareza e objetividade. A organização e efetivação das RAD facilita muito o trabalho das UO. Flavia Silva L. Lugão			



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/03/2011 a 31/03/2011

Página:

8/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio ao IVJEC/CP (03/03/2011)	<p>50. Prezada Deures, Se você tivesse uma câmera em seu computador e eu tivesse uma câmera no meu, seria possível que você percebesse minha satisfação. Estou quase terminando de fazer as sentenças atrasadas do Juiz Leigo (lembra?), sendo um trabalho bastante desgastante... Sua resposta ao meu email surgiu como um bálsamo. Muito agradecida pelo seu empenho. Tenha certeza que você também contará comigo para uma prestação jurisdicional célere e eficaz aqui no IV Juizado. Em nome de todos os usuários, agradeço. Lucia</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>
	Apoio à EMERJ (14/03/2011)	<p>51. Prezadas Amigas, Hoje foi o primeiro dia de aula na nova sede. Dentro do possível correu tudo bem. Acredito que a cada dia ficará melhor na medida em que ajustamos as novas instalações. Gostaria de agradecer o empenho e a colaboração de vocês. Um Forte abraço, Paula Lage</p>	<p>Olá Paula, Daqui pra frente só tende a melhorar!! Também gostei muito das matérias veiculadas, com conteúdo esclarecedor e bem positivo. Qualquer coisa, é só ligar. Bjs. Maria Deures</p>



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/03/2011 a 31/03/2011

Página:
9/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Curso SIGA (02/03/2011)	1. (...) Todavia, a duração do curso me parece desnecessariamente longa. Patrícia Ferreira	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que, a fim de tornar o curso mais dinâmico, são incluídas atividades de interação, o que acaba aumentando um pouco a carga horária.
		2. Sugiro dividir essa aula em 2h/aula por tratar-se de assunto complexo que exige mais tempo de concentração, e em 4 horas fica por demais cansativo. E, também, que seja distribuído material detalhando todos os itens, tornando assim mais dinâmica a palestra.	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que o curso SIGA é realizado em um único dia, com carga horária de 4h, para que as pessoas não precisem se ausentar por mais tempo de suas tarefas. A DGDIN também inclui atividades de interação no curso para torná-lo mais dinâmico, o que acaba aumentando um pouco a carga horária.
		3. Estender a palestra para todos os servidores.	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.
		4. 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 evitar desperdício de papel, 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.



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/03/2011 a 31/03/2011

Página:
10/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apoio à 28VCRI/CP (03/03/2011)	5. (...) 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.
	Auditoria na 05VOS/CP (22/03/2011)	6. Sugiro a não realização de auditorias nos meses de janeiro e dezembro, haja vista o recesso e os meses serem menores em dias úteis. Ivaneli V. de Carvalho	Ivaneli, boa tarde! Agradeço a sua participação na nossa pesquisa de opinião. Relativamente à sua sugestão, esclareço que a DGDIN observa os seguintes critérios para a programação de auditorias: a) as auditorias internas precedem as auditorias externas; b) periodicidade não superior a um ano, a contar da data de realização da última auditoria interna. Com base na programação de auditorias, o DEAUD consulta a unidade organizacional acerca da melhor data para a realização da auditoria. O DEAUD manterá a agenda proposta pela U.O, de acordo com disponibilidade dos auditores e, desde que respeitada a data limite estabelecida para a realização da auditoria. Assim, a Unidade poderá, de acordo com a sua conveniência, evitar a ocorrência de auditorias nos meses de dezembro e janeiro. Estou à disposição para esclarecimentos. Atenciosamente, Danielle Ribas



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/03/2011 a 31/03/2011

Página:

11/13

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio às unidades do 05NUR (28/02/2011)	1. (...) Quero elogiar e agradecer a equipe que compareceu nesta 4ª Vara Cível, eis que domina por completo o assunto tratado. Selma Serra Tel.:(24) 3076-8444 - 4ª Vara Cível de Volta Redonda	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 às unidades do 05NUR (01/03/2011)	2. Agradecer pela atenção e paciência que os funcionários da DGDIN nos atendem, nesta ocasião Heitor e Lilian. Silvana M. Reinaldi – 3ª Vara Cível de Barra Mansa	
		3. A equipe DGDIN e facilitadora do 5º NUR promoveram a capacitação quanto ao RACAP de forma satisfatória. Todos muito didáticos e pacientes, esclarecendo as dúvidas existentes. Resende	
		4. Elogio a maneira de conduzir o ensinamento sobre RACAP. Por ser um assunto novo a serventia, Heitor e Lilian se mostraram prestativos, atenciosos e educados na forma de passar conhecimentos. É de iniciativa desta, de presentes na UO, que nós aprendizes da ISO precisamos para executar este trabalho com segurança e tranquilidade. Parabéns. Lucia Helena S. Gomes luciagomes@hotmail.com - 1ª Vara Cível de Barra Mansa	
Palestra de Análise de Dados (26/03/2011)	5. Prezado Senhor, Agradeço o material enviado e a palestra realizada. Para mim foi de grande valia. Atenciosamente, Denise – 1ªVara de Barra do Piraí		



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:

RAS

Aprovado por:

Diretor-geral

Período:

01/03/2011 a 31/03/2011

Página:

12/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Palestra de Análise de Dados (26/03/2011)	6. Caro Joandyr, Apesar de ser um tema difícil para quem não em muita intimidade com números, a sua explicação foi muito boa e nos fez compreender vários pontos principalmente no mapa de indicadores para melhor compreender o que realmente acontece na serventia. Foi uma excelente aula e deveríamos ter tido mais tempo. Parabéns. Boa sorte. Carla Bernardes – 2ª Vara Cível de Barra Mansa	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. Prezadas Facilitadoras, Atendendo solicitação, venho apresentar minha opinião em relação ao apoio da DGDIN. - A palestra do Servidor Joandyr foi bem proveitosa e as tabelas fornecidas serão de grande ajuda nas nossas avaliações de metas. (...) Luiz Antonio Lima da Silva	
	Esclarecimento quanto ao preenchimento da Ata de Reunião de Análise Crítica (28/03/2011)	8. Prezadas Facilitadoras, Atendendo solicitação, venho apresentar minha opinião em relação ao apoio da DGDIN. (...) - A reunião com as Servidoras Lourdes e Lilian, referentes a RAC foi excelente com as dicas, esclarecimentos, sugestões e a competência de sempre demonstrada pelas mesmas. Luiz Antonio Lima da Silva	
	9. Prezados Facilitadores, De grande esclarecimento foi o apoio dado pela DGDIN (Lilian e Lourdes). Havia pontos que não estavam bem amadurecidos quanto aos objetivos a serem alcançados, bem como com relação ao próprio preenchimento da Ata, que está mais fácil. Foi com clareza que todas as explicações quanto aos pontos a serem abordados nos foram dadas. Agradecemos pelo apoio dado, parabenizando-as. Atenciosamente, Carla Bernardes – 2ª Vara Cível de Barra Mansa		



CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-geral

Período:
01/03/2011 a 31/03/2011

Página:
13/13

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio em RACAP e PCMR (03/03/2011)	10. Ilm. ^a Sr. ^a Diretora da DGDIN Informo que o apoio que esta Facilitadora recebeu da equipe da DGDIN (Heitor e Lilian) em RACAP e PCMR, foi excelente, nota 10. A equipe é de fácil acesso e explica tudo com muita clareza. Agradeço a ajuda e conto sempre com vocês. Atenciosamente, Regine Oliveira Facilitadora – 5º NUR	Prezada Regine, A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. Um grande abraço. Maria Deures Martins Ferreira
SUGESTÃO	Outros (28/02/2011)	1. Sugiro que as visitas ocorram na própria serventia para eliminar as dúvidas de forma proveitosa como a de hoje. (...) Selma Serra Tel.:(24) 3076-8444 - 4ª Vara Cível de Volta Redonda	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que estão previstas visitas as unidades, na medida do possível, de forma gradual ao longo do processo de certificação.
RECLAMAÇÃO	Outros (02/03/2011)	1. Faltam funcionários no JEC, não sendo possível cumprir o determinado nas RAD. Haver um corpo extra de funcionários para apoiar em época de greve. NADAC cadastrando e autuando réus errados. Petições de Nova Iguaçu não chegam (PROGER NI).	A DGDIN encaminhará a reclamação aos facilitadores do 04NUR.