





CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)
 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/03/2012 a 31/03/2012

Página:
1/21

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 114 formulários (61 + 53NUR)

Elogios – 93 (47 + 46NUR)

Sugestões – 29 (13 + 16NUR)

Reclamações – 2 (2 + 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	Apoio à PO e PSU DGADM (07/03/2012)	1. Passou o conteúdo de forma clara e objetiva.	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. Elogio.	
		3. Esclarecimentos quanto a melhoria do processo de trabalho.	
		4. Reunião explicativa, de forma clara e com domínio do tema.	
		5. Reunião excelente com domínio da matéria.	
		6. Reunião foi conduzida com objetividade, não havendo qualquer dúvida ao fim.	
		7. Excelente explicação.	
		8. A reunião foi muito esclarecedora e certamente iremos poder pensar em como implementar estas pesquisas.	
		9. Reunião muito esclarecedora. José Coimbra jccoimbra@tjrj.jus.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio à PO e PSU DGADM (07/03/2012)	10. Clareza dos apontamentos. Simpatia da palestrante Carla e Heitor. Amanda	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		11. A palestra foi muito bem apresentada. Parabéns. Cristiane Pinheiro cristianepinheiro@tjrj.jus.br	
		12. Excelente serviço sempre e atendimento sempre gentil! Jobson jobson@tjrj.jus.br	
		13. Palestra bem realizada pela DGDIN, explicando os pontos da pesquisa de opinião e satisfação como realizarmos a implementação em nossas UO.	
	Apoio à 29VCRI/CP (16/03/2012)	14. Excelente o apoio recebido por esta RAS. A funcionária Lilian esclareceu de maneira criteriosa e metódica todas as etapas do RACAP. Ressalto ainda a tranquilidade e presteza da serventuária Lilian. Eliane N. Santos Dias elianed@tjrj.jus.br	
	Treinamento de auditor interno (19/03/2012)	15. Agradeço a atenção e cortesia dos servidores Leandro, Daniele e Andrea relativa à assitência prestada quando da minha indicação para o acompanhamento da auditoria da 29VCRI. José Euclides C. josecorrea@tjrj.jus.br	
		16. Fiquei muito satisfeito em participar da auditoria. As pessoas da DGDIN envolvidas são excelentes, deixando-nos à vontade, uma experiência ótima. Luiz Gustavo	
17. O entrosamento entre a DGDIN através da servidora do setor e o auditor com a serventia transcorreu de maneira pacífica, dentro dos limites do respeito mútuo e da urbanidade. Martha Alice Moreira Dias			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Treinamento de auditor interno (19, 20, 26/03/2012)	18. É com grande satisfação que, oportunamente, externalizo meu contentamento em ser parte do processo de qualificação desta diretoria que se encontra sempre a frente dos fatos, passando segurança para aqueles que interagem com os processos de trabalho do TJ.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		19. Gostaria de registrar elogio à equipe da DGDIN que, como sempre, nos auxilia com muita competência e comprometimento. Aproveito para agradecer e parabenizar pela pasta recebida como auditor assistente. Braulio Bezerra brauliosouza@tjrj.jus.br	
		20. Excelente atendimento dos colaboradores da DGDIN/DEAUD. Todos sempre auxiliam quando tenho alguma dúvida. A documentação também é encaminhada a tempo de possibilitar a leitura do material para poder realizar a auditoria. Marisa da Rocha Garcia marisagarcia@tjrj.jus.br	
		21. Auditoria de recertificação da 29ª Vara Criminal da Capital: excelente atuação do auditor líder (Osvaldo Pinto Ribeiro Junior) bastante elucidativo, simpático, agradável aos auditados; agradeço ter sido indicado para tal auditoria haja vista que foi a 1ª vez que participei de uma auditoria de recertificação de uma unidade do Poder Judiciário. José Renato Caricchio caricchio@tjrj.jus.br	
		22. Gostei muito da organização da pasta do auditor assistente. Denise Passos do vale	
		23. Para nós é uma grande oportunidade colocarmos em prática tudo o que aprendemos nos cursos do SIGA e nos habituarmos a saber como proceder em uma verdadeira auditoria a ser realizada futuramente por nós. Elane Soares	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Treinamento de auditor interno (19, 20, 26 e 27/03/2012)	24. Analiso positivamente o acompanhamento da DGDIN que forneceu toda a orientação necessária no acompanhamento correto da função de observadora na auditoria. Grata. Erica Faria	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		25. Pude observar, no decorrer da auditoria, que a DGDIN tem importante participação no aprimoramento dos processos de trabalho, vez que através de suas verificações e apontamentos, sem adotar postura fiscalizadora, contribui ativamente para a contínua melhoria da qualidade nos serviços executados pelo auditado. Alessandro Bifarelli Junior bifarelli@uol.com.br	
	Auditoria na 29ª Vara Criminal (20/03/2012)	26. Excelente atuação da DGDIN no planejamento das auditorias. Eliane N. Santos Dias	
	Auditoria na 18ª Vara Cível (20/03/2012)	27. Agradeço pelo apoio. Danuza V. Patriarca	
	Auditoria na 28ª Vara Criminal (20/03/2012)	28. A auditoria ocorreu da forma planejada. No meu 3º ano nesta unidade, consigo ter mais tranquilidade para “passar” por este momento. Devo isso a alguns órgãos e, em especial, a algumas pessoas da DGDIN, entre elas Carla, Lilian e Danielle. Carmen Helena	
	Auditoria na 19ª Vara Criminal (20/03/2012)	29. Manifesto meu sincero agradecimento a toda a equipe da DGDIN, não só por ocasião das auditorias interna e externa como também durante esses últimos 8 meses. Agradeço a dedicação, atenção e paciência. Elvira Eharaldt	
Reunião Abertura do SIGA UO Executoras (27/03/2012)	30. Parabênizo os expositores pela clareza com que transmitem seus conhecimentos e objetivos que pretendem alcançar. (...) Andrea		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião Abertura do SIGA UO Executoras (27/03/2012)	31. Elogio.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		32. Parabéns a toda a equipe da DGDIN pelos esclarecimentos. Angelo Acurcio acurcio@tjrj.jus.br	
		33. Parabenizo a DGDIN pela iniciativa da reunião sobre implementação do SIGA. Braulio Bezerra	
		34. Parabéns pela divulgação dos resultados.	
		35. Reunião esclarecedora e incentivadora. Parabéns. Roseni roseniad@tjrj.jus.br	
		36. Parabéns pela preocupação com a melhoria do serviço. Espero que todos participem, pois é natural no TJ encontrarmos resistência. Marcelo Lettério dos Santos marceloletterio@tjrj.jus.br	
		37. Sempre bem oportunas as reuniões e implementações realizadas pela DGDIN. Servidores seguros e com clareza do que querem atingir com objetivo. (...)	
		38. Elogio.	
		39. Domínio da matéria.	
		40. A DGDIN está de parabéns com toda a sua equipe.	
		41. Acho importante a implementação do SIGA nas unidades e a forma como está sendo feita muito adequada e gradativa. Porém, creio que poderiam ser disponibilizados mais cursos a respeito do SIGA na ESAJ. Flavia Moraes flaviamoraes@tjrj.jus.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião Abertura do SIGA UO Executoras (27/03/2012)	42. O SIGA é um processo que, após implementação, só tem a acrescentar no serviço de rotina da unidade cujo produto final é a prestação jurisdicional e bem estar do servidor. Marcos Mouzinho mantunes@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.
		43. A mensagem da reunião sobre avaliação do SIGA foi bastante esclarecedora e a oradora consegue transmitir o conteúdo com clareza impressionante.	
		44. Palestra sobre os resultados do SIGA concisa, elucidativa e com os resultados obtidos no ano passado para nortear os passos a serem dados neste ano.	
		45. (...) A DGDIN tem prestado um excelente apoio.	
	Outros (06/03/2012)	46. Deures, Isso tem um nome: PROFISSIONALISMO! Parabéns a todos! Abs. Oscar	
Outros (19/03/2012)	47. Ô, Maria! Eu te agradeço, pelo carinho, pela força, pela persistente estratégia de trabalho. Nós dependemos dos valores e esforços dessa Diretoria. Temos aprendido muito e me desculpe se não tenho acompanhado com o brilho necessário os trabalhos que vocês me propiciam, mas, estou numa frente de trabalho que tem me exigido muito. Vou buscar acompanhar vocês. Parabéns pelo excelente desempenho. Abraços, Mozart	Prezado Mozart, Não faltará oportunidade para a sua participação. Agradeço a atenção e a parceria. Abraços. Deures	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apoio à PO e PSU DGADM (07/03/2012)	<p>1. Para atendimento telefônico, seria importante uma pesquisa de satisfação com gravação eletrônica perguntando se o atendimento foi bom, ótimo, regular ou ruim, apertando teclas do telefone que identifiquem isso.</p> <p>Marcelo Lettério dos Santos marceloletterio@tjri.jus.br</p>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que está elaborando um novo projeto que objetiva a implementação de novas ferramentas de medição da satisfação dos usuários. Sua ideia é muito interessante e será anexada ao material de pesquisa do referido projeto.
	Reunião Abertura do SIGA UO Executoras (27/03/2012)	<p>2. (...) Sugiro que conscientizem os RD E RDS da necessidade de reuniões com a equipe para transmissão do conceito de qualidade.</p> <p>Andrea</p>	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que reforça a ideia em todos eventos de capacitação dos RD e RDS.
		<p>3. (...) Mais cursos na ESAJ com horários distintos (manhã e tarde).</p>	A DGDIN informa que a sugestão será encaminhada à ESAJ.
		<p>4. Conforme foi discutido no encontro, é muito importante para o controle do gestor que haja, digo, que seja disponibilizado relatório pela DGTEC do controle de cursos da ESAJ.</p>	A DGDIN informa que a sugestão já foi feita à ESAJ e será ratificada.
		<p>5. Maior capacitação de servidores para auditar unidades e implementar o SIGA em outras unidades do TJ.</p> <p>Amanda amandac@tjri.jus.br</p>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que os cursos voltados para a capacitação de de RAS/RD/RDS e auditores estão disponíveis na ESAJ. A partir deste ano, todos os interessados podem acessar e inscrever-se em cursos do programa de formação para RAS/RD.
		<p>6. É preciso adequar o tamanho do TJ fluminense aos benefícios e salários dos seus funcionários.</p>	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que a Administração do PJERJ reconhece a importância das pessoas e vem gradativamente implementado políticas de valorização dos servidores. São exemplos: a realização de concurso para servidores em 2012, plano de saúde empresa, auxílio creche, estudo para realização de promoções e progressões e aumento dos auxílios refeição e transportes. Por último, informo que a sua sugestão será encaminhada à DGPES.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Reunião Abertura do SIGA UO Executoras (27/03/2012)	7. Criação de gratificação para o RD, RAS, substituto RDS. Podemos criar como alternativa função gratificada ou cargo comissionado específico.	As Diretorias Gerais já possuem cargos e funções, que são de livre indicação dos respectivos Diretores Gerais.
		8. Esta explanação deveria ser extensiva a todos os funcionários da administração.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que está gradativamente ampliando o seu escopo de atuação nas áreas da administração.
		9. Disponibilizar um roteiro de quais cursos e RAD-PJERJ devem ser feitos e implementados primeiro, ou seja, qual é a melhor ordem lógica para a aquisição desses conhecimentos.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que já está disponível na ESAJ o programa de formação para RAS/RD/RDS, que apresenta a ordem lógica da implementação do SIGA, descrita também na RAD-PJERJ-012.
		10. Atenção nas rotinas administrativas em relação aos novos procedimentos no âmbito do processo eletrônico, tendo em vista a dificuldade de alguns no sentido de aprender as novas tarefas. Francisco Saint Clair fssneto@tjrj.jus.br	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o mapeamento e documentação do processamento eletrônico já constam como objetivo da qualidade da DGDIN.
		11. Os benefícios alcançados pela implementação do SIGA são inegáveis. Ressalto, contudo, a necessidade de maior comprometimento por parte da Administração Superior para que, interagindo com as UO de nível operacional, possa haver maior receptividade por parte dos servidores. (...)	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a Administração Superior de cada unidade já tem sido gradativamente engajada no processo de implementação do SIGA. Essa atividade já é parte do trabalho da DGDIN.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Treinamento de auditor interno (03/2012)	12. Por ter sido a primeira auditoria da qual participei, senti falta de uma reunião anterior, para melhor apresentação do auditor líder e da auditoria propriamente dita. Catia Gama	<p>Olá, Catia!</p> <p>A DGDIN agradece a sua participação na nossa pesquisa de opinião.</p> <p>Já é prática da DGDIN apresentar os auditores em treinamento aos auditores internos. A reunião normalmente acontece meia hora antes da auditoria, aqui na DGDIN.</p> <p>Porém, a auditoria em questão era externa. Nesse caso, ela é liderada por um auditor ligado a um organismo externo, totalmente independente e que segue as suas próprias diretrizes. Até o momento, todos os auditores externos são de outros estados, principalmente São Paulo. Assim, na maioria dos casos, torna-se inviável tal reunião.</p> <p>No entanto, o DEAUD está à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas e fornecer informações.</p> <p>Amanhã entraremos em contato por telefone com o fim de agendarmos um encontro de acordo com a sua disponibilidade.</p> <p>Abraços!</p> <p>Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Treinamento de auditor interno (03/2012)	13. Fazer uma pasta de acompanhamento para os observadores. Neucimar S. Porto	<p>Olá, Neucimar!</p> <p>A DGDIN agradece a sua participação na pesquisa de opinião.</p> <p>Esclareço que o material é apenas impresso para auditores que efetivamente atuam na auditoria com o fim de racionalizar recursos materiais.</p> <p>Para tanto, a equipe do Departamento de Auditoria (DEAUD) analisa o plano de auditoria e verifica os documentos necessários para que os auditores conheçam o sistema de gestão a ser auditado e se preparem para uma auditoria eficaz.</p> <p>Assim, a documentação é enviada com antecedência e os auditores são orientados a realizarem a auditoria com a pasta cuidadosamente preparada.</p> <p>No entanto, os auditores em treinamento recebem orientações acerca do material, disponível na <i>intranet</i>, a ser estudado para um treinamento adequado.</p> <p>Caso haja necessidade, o DEAUD poderá oferecer uma Norma ISO ao auditor para o acompanhamento.</p> <p>Fico à disposição para maiores esclarecimentos.</p> <p>Abraços.</p> <p>Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Reunião Abertura do SIGA UO Executoras (27/03/2012)	1. Falta de ar condicionado.	A DGDIN agradece a participação e informa que os aparelhos estavam ligados, mas será feita uma verificação extra.
		2. O aparelho de ar refrigerado parecia desligado durante a reunião e estava bastante calor, lembrando que a temperatura estava em torno de 35°C na rua. É quase impossível realizar boas reuniões no Rio de Janeiro sem uma boa refrigeração. As mulheres não gostam de ar refrigerado, mas nós, homens, padecemos no calor.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação do SIGA Básico 03NUR (12/03/2012)	1. Em termos de organização, meios mais eficazes de se atingir os usuários e cumprir metas o sistema é excelente. Entretanto, não se pode olvidar da necessidade do elemento humano para se alcançar tais metas.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		2. O sistema integrado após implementado ficará perfeito.	
		3. É muito gratificante saber que o Tribunal se preocupou agora com a qualificação e comprometimento com a eficácia do trabalho cartorário.	
		4. Não há dúvidas quanto à importância e a relevância deste projeto para o desenvolvimento da qualidade da prestação jurisdicional. A mudança de paradigma é de extrema importância para a excelência do Poder Judiciário. Logo o trabalho é excelente e a DGDIN está de parabéns! Alexsandro M. Mota alexsandromota@tjri.jus.br	
		5. A forma clara que nos foi passada a introdução do SIGA.	
		6. Neste primeiro encontro pude perceber que o SIGA será de grande ajuda para nos auxiliar no melhor desempenho de nossas tarefas e na organização de nosso ambiente de trabalho, visando sempre a melhoria do atendimento às pessoas. Fernanda Reis Costa Mattos	
		7. A iniciativa vem em boa hora.(...) Eri Calos Guimarães	
		8. A Siléa se comunica muito bem. Teve grande facilidade para transmitir.	
		9. Boa exposição.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação do SIGA Básico 03NUR (12/03/2012)	10. Razoabilidade no que diz respeito às ferramentas de trabalho e limitações humanas consistentes em cada realidade das unidades organizacionais. Alexandre Motta Ribeiro	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		11. Elogio.	
		12. Com relação à explanação, foi bem recebida ensejando expectativa com relação aos nossos trabalhos futuros. Vamos aguardar para termos resultados.	
		13. A expectativa é grande em relação à colocação de etapas que possam facilitar o trabalho. Pois sentimos que muitas vezes há "retrabalhos" dentro da serventia.	
	Capacitação dos facilitadores em ID, PSU e PNC 02NUR (05/03/2012)	14. Bom que se crie um órgão para ajudar os cartórios a "arrumar a casa", bem como que ajudem os funcionários a melhorar o andamento dos processos de forma uniforme. (...) Maria Neide S. Junger	
		15. Explanação bem elucidativa, conhecimento da matéria. Turma reduzida que facilitou o aprendizado. Cassandra	
		16. A apresentação e os esclarecimentos prestados pela Lilian foram ótimos. Há necessidade de se ver agora na prática como aplicar o conhecimento adquirido, o que virá com o acompanhamento da UO. Otávio Siqueira Pires	
17. Esclarecedor, providencial e elucidativo o treinamento. A Lilian é muito simpática, solícita e prestativa. Sem falar que este tipo de capacitação é muito produtivo, pela forma que é feita (mais intimista e informal). Jacyara			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação dos facilitadores em ID, PSU e PNC 02NUR (07/03/2012)	18. Excelente apresentação do instrutor. (...) Otavio Siqueira Pires	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		19. (...) Foi muito produtivo e esclarecedor. Jacyara	
		20. Excelente explanação sobre reunião de análise crítica. (...) Fabiano E. Santos	
		21. Colega com total domínio da matéria. (...) Cassandra	
	Apresentação do SIGA Básico a gestores, magistrados e facilitadores Cabo Frio (14/03/2012)	22. Uma boa exposição e teoricamente uma estrutura bem organizada. (...) Isaias F. S. Perini	
		23. Excelente a participação, a vinda da DGDIN. Não me sinto mais órfã. Rosangela nurfiscdisc@tjrj.jus.br	
		24. Achei ótima iniciativa do TJ, pois se faz necessária essa interação para que o judiciário chegue onde pretende. (...)	
		25. Estamos na expectativa de uma melhora significativa na qualidade do serviço a ser prestado e empenhados em contribuir para os objetivos a serem traçados. Daniela Bon danielasb@tjrj.jus.br	
		26. É muito bom saber que teremos apoio na iniciativa de mencionar o desempenho e a visão externa acerca do trabalho diário que realizamos. Creio que a maior dificuldade a ser enfrentada é a mudança de mentalidade do servidor acerca do seu papel na engrenagem do Tribunal, no sentido de que cada um deve fazer sua parte. Elisângela Barteli ebarteli@tjrj.jus.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apresentação do SIGA Básico a gestores, magistrados e facilitadores Cabo Frio (14/03/2012)	27. Sentimento de orgulho da “Empresa” Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (minha empresa) ao ouvir a DGDIN, tão bem preparada, engajada na modernização da gestão deste Tribunal, tão necessária para alcançarmos os direcionadores, as metas. Ana Cristina Camargo de Oliveira – 11NUR	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		28. Estou muito animada e otimista, mas um pouco apreensiva pela falta de experiência na gestão da serventia. Podem contar com a minha boa vontade e esforço para que possamos alcançar os objetivos propostos. Mônica Peixoto Muniz monicapm@tjrj.jus.br	
		29. É muito bom saber que faço parte de uma instituição que tem uma missão e uma visão tão definida. Parabéns a equipe pela apresentação. Debora B. L. M.	
		30. Excelente apresentação da colega Siléa. Não se limitou a transmitir o conteúdo proposto, mas conseguiu também trabalhar bastante o aspecto motivacional. Adenauer apsampaio@tjrj.jus.br	
		31. É admirável aquele que faz acreditando no que faz. Parabéns à equipe do DGDIN.	
	32. Gostaria de destacar a clareza, empenho e competência na apresentação do SIGA para comarcas do 11NUR, primeiro e relevante passo para a melhoria dos servidores nas unidades do Poder Judiciário. Fabio Costa Soares		
Capacitação dos facilitadores no apoio às unidades Cabo Frio (27/03/2012)	33. Para mim foi clara a apresentação da Siléa na orientação referente ao primeiro passo, à primeira saída a campo (unidades organizacionais) para implementação do SIGA. Estou com expectativa a respeito, ansiosa e tranquila com relação à equipe de facilitadores deste NUR e o apoio que teremos da DGDIN com sua dedicada representante Siléa. Ana Cristina		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação dos facilitadores no apoio às unidades Cabo Frio (27 e 28/03/2012)	34. Servidora clara e objetiva. Demonstra total conhecimento do processo de trabalho e conforta o facilitador, trazendo segurança e certeza de que terá o apoio da DGDIN durante a nova missão. Giriana C.Gomes nur11fiscdisc@tjrj.ius.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.
		35. Foi muito objetiva e clara na forma de conduzir o encontro. Conseguiu "injetar" ânimo nessa longa e árdua caminhada que é o SIGA. Muito proveitoso! Simone Diniz	
		36. Reunião clara e objetiva. O trabalho em equipe será fundamental. Paulino Portela	
		37. (...) É sempre muito agradável e motivante nosso encontro. Rosângela G. Rallo nur11fiscdisc@tjrj.ius.br	
		38. Reunião objetiva visando esclarecer o trabalho.	
		39. Já tinha percebido o primeiro encontro, e agora também que os encontros foram ótimos. Maria Fernanda	
		40. Clareza e objetividade nas informações. Cristiano Miller	
		41. Parabéns pela desenvoltura. Fiquei tranqüila em saber que as diferenças serão respeitadas.	
		42. Foi passada de forma clara e objetiva como os facilitadores do SIGA irão atuar para implementar o SIGA. O que realmente desejo é contar com o apoio e a experiência vivenciada pela DGDIN que, como observei, é grande.	
43. É importante perceber uma atitude interessada em melhorar o padrão de nossas atividades. Anamália			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Reunião com facilitadores para apoio à avaliação de São Fidélis e procedimentos de análise de PSU 06NUR (21/03/2012)	44. Com relação à visita realizada nesta data, gostaria de elogiar a instrutora Siléia pela forma clara, coerente e didática com que aborda os assuntos relacionados às etapas de implementação do SIGA Planejado. Ana Paula C. G. Brito 1ª Vara Cível de Macaé	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		45. Prezada Siléia, Obrigada pela visita e pelos esclarecimentos prestados. É sempre bom sentir a valorização da Comarca pela Administração do Tribunal de Justiça através da sua pessoa, evitando assim, o nosso deslocamento para Campos. Estamos e sempre estaremos à disposição da Administração, ávidos por buscar sempre a melhoria nos nossos serviços para melhor atender a sociedade. Obrigada. Equipe da 2ª Vara Cível de Macaé	
		46. Ilma. Sra. Diretora da DGDIN, Informo que a visita de Siléia Santa Rosa Macieira no juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Macaé-RJ elucidou os pontos anteriormente obscuros acerca da contitnuidade de implementação do SIGA, após a realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, o que permitiu, de forma positiva, a interação entre a orientadora supramencionada e Responsáveis pelo Expediente das Varas Cíveis desta Comarca, bem como dos demais serventuários presentes na reunião. Atenciosamente, Álvaro Pereira da Silva RE da 3ª Vara Cível da Comarca de Macaé - RJ	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação do SIGA Básico 03NUR (12/03/2012)	<p>1. Inicialmente, nesse primeiro contato com o SIGA, teve comunicação, mas parece muito pouco palpável. É muito difícil gerenciar uma unidade organizacional sem a menor condição para isso. Não temos condição para isso, não temos autonomia para nada, eu disse nada. Completamente diferente de uma empresa particular.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto de inserção das VCIV do 03NUR ao SIGA é parte do planejamento estratégico do PJERJ, sendo certo que seu desenvolvimento só ocorre com o aval da Presidência, que busca prover as condições necessárias à sua implementação. Quanto à autonomia de gestores e servidores, ela é dada durante o processo de implementação, assim como em todas as demais atividades, na exata medida das nossas responsabilidades, deveres e obrigações.</p>
		<p>2. Que em todas as etapas haja um canal direto (e-mail) entre o gestor e o Departamento com facilidade permanente para aprimoramento do sistema. Carlo Artur Basilio carloab@tjri.jus.br</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que a partir do início do processo de implementação, o canal de comunicação entre unidades jurisdicionais e áreas administrativas do PJERJ fica permanentemente aberto, sendo um dos objetivos do projeto promover justamente o estreitamento das relações.</p>
		<p>3. (...) Caberia um esclarecimento acerca da integração cartorária e para otimizar a RAS, evitando retrabalhos. Sugiro, outrossim, um programa de bonificação, para motivação dos servidores no cumprimento de metas. Eri Calos Guimarães</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão. Sugestões são certamente bem vindas e as RAD se constroem, justamente, por validação de ideias oriundas das unidades, que atuam, efetivamente, nos processos de trabalho. Quanto às metas, sua busca e atingimento é parte do trabalho da unidade, não se cogitando, portanto, premiação por seu cumprimento.</p>
		<p>4. Todo o projeto é bem vindo. Necessário é também recebermos junto com as ferramentas, mão-de-obra. Que é nossa maior dificuldade.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o PJERJ está ciente da deficiência apontada e envidará esforços para sua solução, em especial, com a recente realização de concurso público.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Implementação do SIGA Básico 03NUR (12/03/2012)	5. Mudança do programa utilizado atualmente para confecção de certidão. Cadastro de partes (como ocorre nos Juizados Cíveis) para inserção no momento da autuação. Simplificação das custas. Alguma forma que o sistema calcule ou informe as custas processuais. Modelos de ofícios, mandados próprios para cada serventia.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a simplificação de custas está sendo objeto de estudos no Tribunal.
		6. (...) Ouvir os funcionários e o titular, antes de tomar decisões, sempre ouvindo os magistrados. Maria Neide S. Junger	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que a oitiva constante de magistrados, gestores e servidores é parte dos objetivos a serem alcançados pelo projeto, como forma de embasar a tomada de decisões pela Administração Superior.
	Capacitação dos facilitadores em ID, PSU e PNC 02NUR (07/03/2012)	7. (...) o instrutor poderia ser escalado para apresentar o mesmo conteúdo aos gestores das varas cíveis do 2ºNUR. Otavio Siqueira Pires	A DGDIN agradece a sugestão e informa que estruturou, com o apoio da ESAJ, o curso "Administrando o cartório (Relatórios gerenciais)" com carga horária de 8h, que terá sua 1ª turma no mês de maio/2012. Após validação, este passará a integrar a grade de cursos da ESAJ.
		8. Deveríamos ter tido essa capacitação antes de fazer a 1. RAC com as U.O.O André é excelente, deveria ministrar o curso para Escrivães/RE do NUR. (...) Jacyara	
		9. (...) Necessária outra reunião para conhecimento de outros indicadores estatísticos. Fabiano E. Santos	
		10. (...) Repassar os ensinamentos de hoje também para os RE/Escrivães. Cassandra	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apresentação do SIGA Básico a gestores, magistrados e facilitadores Cabo Frio (14/03/2012)	11. (...) Entretanto, o número de pessoal e juizes, em muitos momentos, impediu a realização de trabalhos e alcance de metas. Isaias F. S. Perini	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o PJERJ está ciente da deficiência apontada e envidará esforços para sua solução, em especial, com a recente realização de concurso público.
		12. (...) Gostaria somente de sugerir um meio melhor de peneirar as reclamações na ouvidoria, pois existem pessoas reclamando sem ter base, e nos sentimos totalmente ameaçados por pessoas leigas.	A DGDIN agradece e informa que a Ouvidoria esclareceu que já realiza a filtragem, identificando os casos de reclamação para simples impulsionamento do seu processo. Se colocou à disposição pelo telefone 3133-4357, falar com Cleide, considerando que por meio das sugestões o trabalho pode ser aprimorado.
		13. Fazer esta mesma apresentação do SIGA aos servidores, porque algumas vezes pode haver resistência ou falta de interesse da parte de quem participou desta reunião, e a finalidade do projeto não chegar como deveria aos subordinados, dificultando sua contribuição na busca da melhoria por falta de incentivo ou conhecimento. Elisa mariaelisasaj@hotmail.com	A DGDIN agradece a sugestão e informa que durante a implementação do projeto são previstas visitas da DGDIN às unidades, ocasiões em que o conteúdo do SIGA será apresentado, ainda que de forma gradual.
		14. Trazer sempre os magistrados para as reuniões e cursos porque muitas vezes por não conhecerem o projeto não permitem mudanças.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que esse é um desafio que buscamos alcançar. É importante saber que cada passo dado é informado ao magistrado que estará, constantemente, validando os marcos do projeto a serem alcançados.
		15. Que haja uma interação, ou seja, que as pessoas que vão receber esse treinamento sejam ouvidas e possam dar sugestões, visto que ninguém melhor do que quem vive o dia a dia possa sugerir e dar opinião sobre a melhor forma de implementar e otimizar o SIGA.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que a oitiva constante de magistrados, gestores e servidores é parte dos objetivos a serem alcançados pelo projeto, como forma de embasar a tomada de decisões pela Administração Superior.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
	Capacitação dos facilitadores no apoio às unidades Cabo Frio (27/03/2012)	16. Se possível o curso SIGA-Introdução ser ministrado na Comarca de Araruama. Facilitará a participação dos servidores e os servidores de São Pedro poderiam optar em fazer em Cabo Frio ou em Araruama. (...) Rosângela G. Rallo	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que se propõe a realizar o caso na comarca sugerida, devendo o agente de capacitação no NUR viabilizar sua operacionalização junto à ESAJ.

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)	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 (...) 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	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!