





## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)  
 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/11/2011 a 30/11/2011

Página:  
1/25

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

**TOTAL – 96 formulários (76 + 20NUR)**

**Elogios – 89 (71 + 18NUR)**

**Sugestões – 20 (18+ 2NUR)**

**Reclamações – 3 (2 + 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	Revisão de RAD (29/11/2011)	1. Que bom que sempre posso contar com você! Obrigada, Dri! Vou providenciar o encaminhamento ao SEACO. Um beijo, Mariana Dumans	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Outros	2. A DGDIN, principalmente a Carla, ajudou bastante esta UO na preparação para a auditoria.	
	Auditoria na 03VCIV/BM (07/11/2011)	3. A DGDIN tem melhorado a cada dia em relação aos serviços prestados referentes à auditoria. Ótimo trabalho! Silvana Moreira Reinaldi <a href="mailto:just.sil@uol.com.br">just.sil@uol.com.br</a>	
	Auditoria Valença (08/11/2011)	4. No meu ponto de vista, o grande sucesso do processo de certificação das Varas Cíveis do 5º NUR se dá principalmente ao apoio, sempre que necessário, da DGDIN não só no planejamento, programação, agendamento e execução da auditoria, mas também no dia-a-dia quando estamos com dúvidas, eles são sempre atenciosos.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Auditoria 1ª Vara Cível de Volta Redonda (08/11/2011)	5. A unidade só tem a agradecer todo o apoio e assessoramento que a DGDIN nos prestou durante o processo de certificação e com certeza conseguiremos a médio prazo alcançar uma visão mais aceitável dos jurisdicionados. Maria Aparecida Leocadio <a href="mailto:ma.leocadio@uol.com.br">ma.leocadio@uol.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.
	Auditoria 2ª Vara Cível de Volta Redonda (08/11/2011)	6. Não temos o que reclamar, as auditorias são planejadas, agendadas, comunicadas com antecedência e executadas de forma organizada, bem conduzidas e sempre apoiada pela DGDIN com informações importantes. (...) Felipe Martins Pagliares	
	Auditoria 1ª Vara Cível (09/11/2011)	7. A total dedicação da equipe da DGDIN foi muito marcante e importante para chegarmos até esta auditoria final. Estão de parabéns, pelo empenho, dedicação e no tratamento. Lucia Gomes <a href="mailto:luciagomes15@hotmail.com">luciagomes15@hotmail.com</a>	
	Auditoria 4ª Vara Cível de Volta Redonda (10/11/2011)	8. Agradecemos (toda equipe da 4ªVCIV/VR) a atenção dos auditores empresa Vanzolini os quais foram elegantes e gentis. Da mesma forma, agradecemos a participação da DGDIN em todo o processo da auditoria. Selma Serra	
	Auditoria 3ª Vara Cível de Volta Redonda (10/11/2011)	9. Os trabalhos, que a DGDIN e o 5ª NUR têm realizado nas auditorias deste ano, foram de excelente qualidade, principalmente no tocante ao fato de terem ouvido os gestores, pois, no ano passado, os trabalhos estavam sendo feitos de forma muito acelerada, sem atender aos anseios e expectativas das serventias. Parabéns pelo respeito demonstrado.	
	Auditoria 5ª Vara Cível de Volta Redonda (11/11/2011)	10. Auditora pontual, tem pleno conhecimento do funcionamento da auditada, demonstrado domínio. Auditoria transcorreu de forma que os servidores ficaram tranquilos. Parabéns a organização e dedicação dos servidores da DGDIN. Almir da Costa Santos	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Auditoria 6ª Vara Cível de Volta Redonda (11/11/2011)	11. Impressiona, rotineiramente, o profissionalismo, simpatia e competência de toda a equipe da DGDIN. Planejamento e execução excelentes. Parabéns, novamente, para todos, em especial para Lourdes e Carla, presentes na auditoria. Luiz Antonio <a href="mailto:luizals@tjrj.js.br">luizals@tjrj.js.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.
	Auditoria na SETRE (18/11/2011)	12. Foi muito importante o apoio da DGDIN para mim como RAS. Pude aplicar os conhecimentos que me foram passados na auditoria extraordinária interna. Importante ressaltar a importância de tal auditoria, pois direciona nossas ações e aprimora nossos conhecimentos. Sabrina Alves <a href="mailto:sabrinaalves@tjrj.jus.br">sabrinaalves@tjrj.jus.br</a>	
	Auditoria no DEDIS (25/11/11)	13. Gostaria de agradecer o envolvimento eo comprometimento de todos da DGDIN que de alguma forma colaboraram para o sucesso da auditoria realizada nos dias 23 e 24/11, em especial à Lilian Rocha que há tempos tem sido fundamental para a manutenção do sistema de gestão desta unidade. Patrícia A. Lima <a href="mailto:palima@tjrj.jus.br">palima@tjrj.jus.br</a>	
	Treinamento de auditor interno (11/11/2011)	14. Meus parabéns à equipe DGDIN pela atenção e apoio dispensado aos auditores internos em fase de observação. (...) Alzira	
		15. Aproveito a oportunidade para elogiar a DGDIN por me orientar antes da auditoria especificamente, pois recebi vários telefonemas e e-mails informando o dia, local etc. e esclarecendo as dúvidas que surgiram. Na auditoria, fui muito bem recebida pela equipe e meu orientador procurou estar presente todo o tempo, passando tranquilidade, e foi muito gentil em passar as informações e dirimir as dúvidas que ocorreram a cada etapa do trabalho. Roseli Anastácio da Silva <a href="mailto:rasilva@tjrj.jus.br">rasilva@tjrj.jus.br</a>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Treinamento de auditor interno (24, 25, 30/11/2011)	16. Estou plenamente satisfeito pelos serviços prestados pela DGDIN no meu treinamento na qualidade de auditor interno, sendo a equipe digna do meu elogio pela competência e presteza demonstradas. Silas Pereira Alves <a href="mailto:silasalves@tjrj.jus.br">silasalves@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.
		17. Presteza no atendimento das solicitações. Robson César Reis <a href="mailto:robsoncesar@tjrj.jus.br">robsoncesar@tjrj.jus.br</a>	
		18. Gostei muito de acompanhar a auditoria, o auditor Leopoldo fez ótimas explicações e comentários, o que ajudará muito na prática da melhoria contínua no 05NUR, em especial em minha unidade. A DGDIN desempenhou de forma excelente seu papel, com comunicação da data, local, apresentação do plano de auditoria em tempo hábil. Parabéns! (...) Felipe Martins Pagliares	
		19. A experiência dessa 1ª auditoria de acompanhamento foi muito gratificante para o crescimento pessoal e profissional. O acompanhamento das observações feitas pelo Antonio e Danielle foram muito valiosas para o aprendizado como auditor. O auditor Célio Galvão é um excelente professor. Cheguei uma hora antes do horário marcado e ele me deu uma excelente aula sobre gestão da qualidade e o papel do auditor. Otávio Siqueira Pires <a href="mailto:octaviuspires@iq.com.br">octaviuspires@iq.com.br</a>	
	Palestra sobre SIGA e ISO para DECME (11/11/2011)	20. O instrutor foi claro ao passar as informações. Erika Serodio	
		21. Muito bom.	
		22. Gostei muito das explicações.	
		23. O palestrante Heitor facilita o entendimento. Newton Dacach	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Palestra sobre SIGA e ISO para DECME (11/11/2011)	24. Muito bom, com boa explicação do professor. Bem prático e resumido.	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. Explicação ótima, parabéns.	
		26. O curso foi muito bem explicado.	
		27. Clareza na aula (curso). Em pouco tempo, conseguiu passar tudo. Flaviana de D. Duarte	
		28. Muito bom.	
		29. Bem esclarecedor em relação à NBR ISO 9001. Claudia Machado	
		30. Curso prático e básico para os funcionários, além de necessário para o padrão atual exigido.	
		31. Foram passados os itens principais da ISO para o nosso conhecimento e entendimento de forma clara e objetiva.	
		32. Curso muito bem explicado e elaborado. Por ser um curso resumido foi muito bem explicado. Fabio de Oliveira Rizzoli	
		33. A palestra foi muito instrutiva e informativa. O palestrante com sua dialética informal tornou o entendimento muito mais eficaz. Leonardo	
34. Parabéns à DGDIN e aos seus mestres, instrutores e colaboradores que contribuem para o treinamento do DECME e suas UO.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Palestra sobre SIGA e ISO para DECME (11/11/2011)	35. A aula foi bem exemplificada, fez com que nos entendessemos a norma ISO, os pontos cruciais e a sua metodologia foi singela e de entendimento fácil. Deus te abençoe e que você possa dar mais aulas.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		36. Mesmo com o espaço curto de tempo, tendo que ser resumido, foram bem explicados todos os requisitos.	
		37. Exposição da aula feita com bastante propriedade e adequação a uma UO em via de auditoria. Tempo adequado e material utilizado em consonância com a nossa necessidade.	
		38. Representante da DGDIN expôs de forma clara o objeto do assunto. (...) Deseta	
	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	39. Muito bom. Aprender com os colegas de trabalho não tem preço.	
		40. Destaca-se a importância da troca de experiência com os servidores. Robson C. Reis <a href="mailto:robsoncesar@tjrj.ius.br">robsoncesar@tjrj.ius.br</a>	
		41. Gostaria de elogiar a equipe da DGDIN/DEAUD pela iniciativa desse <i>workshop</i> sobre “Práticas de Auditoria Interna”. Acho muito válido este tipo de treinamento. Parabéns!! Bráulio Bezerra <a href="mailto:brauliosouza@tjrj.ius.br">brauliosouza@tjrj.ius.br</a>	
		42. Gostaria de elogiar a DGDIN pela iniciativa do <i>workshop</i> e solicitar que ela se repita.	
		43. Ótimo, temos que fazer mais vezes. Regina	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	44. Excelente iniciativa. Artur E. da Costa <a href="mailto:arturec@tjrj.jus.br">arturec@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.
		45. Ótima iniciativa! Fernando Malcher	
		46. A reunião foi ótima! Adorei encontrar pessoas que estão comprometidas com o processo e aprendi bastante. Denile Passos do Vale <a href="mailto:denisepv@tjrj.jus.br">denisepv@tjrj.jus.br</a>	
		47. Muito boa a dinâmica utilizada para este encontro com o relato de vivências de colegas.	
		48. Excelente iniciativa de convidar os auditores internos para passar as suas experiências dos auditores mais novos, a fim de transmitir segurança e motivação. Sergio Sydow <a href="mailto:sergiorvs@tjrj.jus.br">sergiorvs@tjrj.jus.br</a>	
		49. O workshop sobre auditoria interna ministrado nesta data, por iniciativa da DGDIN, merece todos os elogios, pela oportunidade dada aos auditores internos integrantes dos quadros deste Tribunal, em rever as principais características da Norma ISO e discutir experiências vividas pelos auditores presentes. Parabéns!	
50. Ouvir as experiências dos palestrantes foi muito agradável e proveitoso, pois acrescentou informações valiosas ao meu conhecimento, que com certeza me ajudarão no exercício da atividade de auditor. Que essa atividade ocorra mais vezes. Roseli A. Silva <a href="mailto:rasilva@tjrj.jus.br">rasilva@tjrj.jus.br</a>			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	<p>51. Muito boa a iniciativa do DEAUD em realizar o <i>workshop</i>. Ponto alto: palestra auditora interna, Paula Lage, que foi leve, engraçada e bastante didática. Parabéns! Mariana Dumans <a href="mailto:marianadumans@tjrj.jus.br">marianadumans@tjrj.jus.br</a></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>52. Ótima iniciativa da DGDIN, a fim de auxiliar a formação dos auditores internos, principalmente no tocante à troca de experiências dentro da prática da auditoria.</p>	
		<p>53. Parabéns pela iniciativa. Aprendi muito e foi muito bom para revisar os pontos importantes numa auditoria. A troca de experiências é fundamental para o nosso amadurecimento. As palestras foram bem enriquecedoras. Ricardo Luiz Andrade Costa <a href="mailto:rluiz@tjrj.jus.br">rluiz@tjrj.jus.br</a></p>	
		<p>54. Gostei da introdução feita pela Dani (DGDIN), foi esclarecedora e muito didática. Gostei muito das palestras da Paula, do Rodrigo e do Sergio. São experiências que, de uma forma ou de outra, nós vivenciamos também, cada um de uma maneira. Achei excelente idéia da DGDIN promover este encontro. Espero que outros aconteçam para benefício de todos. Por fim, muito bom o "coffe"!!!</p>	
		<p>55. Parabéns pela iniciativa.(...)</p>	
<p>56. É justo elogiar a iniciativa deste encontro que colabora com o crescimento de cada participante.(...) Karla Ferreira Moreira</p>	<p>Olá, Karla! Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. Agradecemos também o elogio recebido. Que bom que gostou do encontro! Ele foi preparado com muito carinho para vocês. (...)</p>		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	<p>57. Manifesto o meu contentamento pela excelente iniciativa da DGDIN em promover esse <i>workshop</i> sobre práticas de auditoria que muito acrescentou ao meu conhecimento sobre as questões práticas da auditoria.(...)  Silas P. Alves <a href="mailto:silasalves@tjrj.jus.br">silasalves@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Olá, Silas!  Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião.  Que bom que gostou do evento! Ele foi preparado com carinho para vocês. (...)  Até breve!  Danielle Ribas</p>
		<p>58. Danielle está falando muito bem em público! Parabéns!  Muito bom ouvir a experiência da Paula que também está falando super bem! (...)  Juliana Cunha</p>	<p>Olá, Juliana!  Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião.  Agradeço também o elogio recebido.  Que bom que gostou do nosso encontro! Ele foi preparado com muito carinho para vocês. (...)  Beijos.  Danielle Ribas</p>
		<p>59. Positiva a oportunidade de confraternização e integração entre os integrantes do quadro de auditores do TJERJ. Gratificante, também, constatar o amadurecimento relatado pela Paula, despida do radicalismo do início, lá pelos idos de 2004/2005. (...)  Antonio Cesar S. Gomes <a href="mailto:acgomes@tjrj.jus.br">acgomes@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Olá, Antonio Cesar!  Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. (...)  Que bom que gostou do nosso encontro! Ele foi preparado com muito carinho para vocês.  Abraços,  Danielle Ribas</p>
		<p>60. (...) Quero, também, parabenizar o DEAUD pela iniciativa do workshop.  Ana Maria Pinheiro <a href="mailto:anapinheiro@tjrj.jus.br">anapinheiro@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião.  Agradecemos também o elogio recebido.</p>
		<p>61. O workshop “Práticas de Auditoria Interna” foi muito produtivo, pois relembrou vários aspectos de uma auditoria interna, bem como as atividades que devem ser adotadas por um auditor interno. O encontro foi excelente! (...)  Marisa da Rocha Garcia <a href="mailto:marisagarcia@tjrj.jus.br">marisagarcia@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Que bom que gostou do nosso encontro! Ele foi preparado com muito carinho para vocês. (...)  Abraços e um ótimo 2012!  Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	<p>62. Deures, Também gostaria de agradecer a oportunidade que a DGDIN deu oferecendo esse Workshop. Acho muito válida essa troca de experiências. Principalmente, os palestrantes sendo do quadro de Auditores do TJRJ, e podendo nos mostrar a sua experiência vivida aqui no nosso Tribunal. Aproveito para agradecer em especial, a equipe da DGDIN/DEAUD pela iniciativa. Bráulio Bezerra</p>	<p>Ótimo saber que gostaram do encontro. A Equipe trabalha com muito zelo e carinho. Beijos. Maria Deures Martins Ferreira</p>
		<p>63. Bom dia Deures, Eu é que agradeço. Foi muito bom ouvir os auditores mais experientes. Boa semana! Bjs Juliana</p>	
	Avaliação do Curso RAD Gerais do PJERJ (01, 03, 04, 11/11/2011)	<p>64. Bom dia Senhores, Desculpe-me pela demora em responder este e-mail. Espero que possa ajudá-los em relação a minha avaliação. 1) Os temas abordados no curso são úteis não só para a minha atuação quanto para toda a equipe; 2) A metodologia utilizada, com certeza, favoreceu o aprendizado, exposta de forma clara e objetiva; 3) O número de participantes auxiliou o aprendizado, inclusive quanto à sala, pois não precisamos de material impresso para o acompanhamento da aula; 4) Instrutores excelentes, agindo com muito profissionalismo e comprometimento com as atividades, fazendo fluir as dinâmicas com leveza, alegria e qualidade, metodologia de fácil assimilação; 5) Em relação aos conhecimentos, não só adquiri novos, como também aprofundei outros já existentes; 6) O curso foi excelente. (...) Fiquei muito feliz de fazer parte dessa 1ª turma. Patrícia Alves de Lima</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>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do Curso RAD Gerais do PJERJ (01, 03, 04, 11/11/2011)	<p>65. Utilidade/pertinência: Os temas abordados esclareceram muitas dúvidas facilitando meu desempenho como RDS e auditora interna.  Metodologia utilizada: De qualidade, promovendo o aprendizado.  Dimensionamento da turma: Ideal, além do que o grupo era homogêneo.  Habilidade/conhecimento dos instrutores: Com certeza. Todos demonstraram segurança e domínio na abordagem.  Aprendizado/desenvolvimento: É notável a facilidade com que estou desenvolvendo algum processo que necessite do conhecimento adquirido no curso.  Avaliação geral: Como esclareci antes este curso foi de grande valia. (...)  Grata a equipe da DGDIN/ESAJ, parabenizando o projeto.  Maria Elizabeth Pires da Costa</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>66. Avalie o curso – sua opinião é muito importante  Utilidade e pertinência: A escolha dos temas (RAD do PJERJ) foi muito útil para a minha atuação no DELFA e colaborou para solidificar conceitos da Norma ISO.  Metodologia utilizada: O fato de podermos acessar na <i>intranet</i> as RAD, os documentos e todo rol do SIGA facilitou muito o aprendizado.  Dimensionamento da turma: O nº reduzido de participantes auxiliou o aprendizado, a troca de experiências, entre os participantes foi um fator de entrosamento.  Habilidade / conhecimento dos instrutores: Os instrutores foram competentes na abordagem dos temas e sempre muito solícitos quando necessitamos de assessoramento.  Aprendizado/ desenvolvimento: Eu adquiri novos conhecimentos e habilidades no curso, com certeza.  Avaliação geral: De uma maneira geral, avalio de forma positiva todo o curso.  Soraia Alves</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do Curso RAD Gerais do PJERJ (01, 03, 04, 11/11/2011)	<p>67. Inicialmente, parablenizo todos os instrutores! Os temas abordados serão de grande utilidade para a minha atuação profissional. Os métodos utilizados pelos instrutores foram didáticos e eficientes, o que favorecem o aprendizado. Os instrutores foram de uma competência crucial para a aplicação deste curso. Devido a esta competência, adquiri novos conhecimentos e habilidades. Agradeço aos instrutores a dividirem comigo, estes grandes conhecimentos. Fátima Galvão DEIGE-DIANI</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>68. Prezados colegas, eis minha avaliação: Utilidade/Pertinência: Sem sombra de dúvida os temas abordados são úteis e pertinentes já que diretamente relacionados com o dia a dia dos servidores envolvidos com o acompanhamento e a manutenção do SIGA. Metodologia utilizada: Considero a metodologia adequada. As informações foram apresentadas de forma clara e objetiva e todas as dúvidas foram esclarecidas. Dimensionamento da turma: O número reduzido de alunos possibilitou que as aulas fluíssem com tranquilidade. Um número maior de participantes poderia trazer maior número de perguntas a serem esclarecidas o que poderia comprometer o ritmo, por outro lado, maior número propicia maior troca de experiências. Habilidade/Conhecimento dos instrutores: Todos demonstraram domínio dos temas que apresentaram e foram igualmente capazes transmitir o conhecimento e de esclarecer dúvidas. Aprendizado/Desenvolvimento: O curso foi uma ótima oportunidade de reciclar conhecimentos e reavivar conceitos com os quais temos nos envolvido nos últimos anos em que nos relacionamos com o SIGA. Avaliação geral: O curso da maneira como está estruturado é excelente para os servidores que estão agora assumindo responsabilidades na implementação/manutenção do SIGA. Para aqueles que já estão envolvidos no sistema há mais tempo, funciona como disse acima: uma ótima oportunidade de reciclar conhecimentos. (...) Davidson Farias</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do Curso RAD Gerais do PJERJ (01, 03, 04, 11/11/2011)	<p>69. Prezados, Segue a nossa avaliação: Utilidade e Pertinência: Todos os temas abordados são úteis para a nossa atuação como RDS/ Auditora e Substituta da RDS, pois as RAD Gerais são ferramentas imprescindíveis para a realização desses trabalhos. Toda reciclagem de conhecimentos é muito bem vinda. Metodologia utilizada: Os métodos utilizados foram bons, destacando o aplicado pelo Marcelo Tristão, pois deu uma dinâmica à aula, promoveu a integração da turma e auxiliou na fixação do conteúdo. Dimensionamento da turma: Foi bom. Mas achamos que não há necessidade de micros, pois os instrutores utilizaram projeção e material impresso. Além disso, os monitores atrapalham a visão e o contato mais próximo com o instrutor. Habilidade e conhecimento dos instrutores: Todos, sem exceção. Aprendizado / desenvolvimento: Adquirimos muuuuuitos conhecimentos! Avaliação Geral: Foi excelente! Por mais que se conheça uma RAD nada melhor do que receber o treinamento por quem a elaborou "o dono". Parabéns! Abraços em todos e até o próximo curso. Denise Passos do Vale e Maria Cristina Ferreira RDS e Substituta do DESOP</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>70. Respondendo, Item 1 –sim; item 2 – sim; item 3 – indiferente, poderia ter mais; item 4 – sim; item 5 – sim; item 6 – o curso foi bom. Adriana Van-Geem Adeodato Silva RDS do DEFIN</p>	
	Atendimento telefônico (01/11/2011)	<p>71. Prezada Ana Paula, Agradeço a orientação recebida quanto ao preenchimento do quadro de atividades do Departamento, haja vista que ainda não temos implementada a RAD que disciplina as atividades relacionadas às ações de gerir o DEAPS. Suzanny R. Barreto</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Outros (09/11/2011)	1. 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.
	Avaliação do SIGA na DGENG (17/11/2011)	2. Sugiro incluir na convocação os gestores, além do RAS e RD. Desta forma, os gestores seriam também multiplicadores do SIGA. Sugiro também visitas mais frequentes à DGENG para ampliar a percepção institucional sobre a Engenharia e seus aspectos técnicos e legais. A participação dos gestores é fundamental para o trabalho dos RD e RDS se desenvolver.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que, no planejamento das avaliações do SIGA/2012, será considerada a sugestão de convocar gestores e avaliada a possibilidade de realização de visitas mais frequentes às áreas.
	Auditoria 1ª Vara Cível de Volta Redonda (08/11/2011)	3. (...) Só sinto falta de maior troca de informações, experiências profissionais relacionadas às melhores práticas de gestão. Estas ideias surgem em auditoria, porém se pudéssemos fazer esta troca, antes das auditorias, seria muito válida. Felipe Martins Pagliares	A DGDIN agradece a sugestão e informa que elaborou o curso de RAD Gerais em que são abordados diversos temas relacionados ao SIGA, inclusive auditorias. O curso está disponível na grade da ESAJ.
	Treinamento de auditor interno (11/11/2011)	4. (...) A inserção da prática de preenchimento da lista de verificação NBR ISO 9001 nos cursos para auditores internos. Alzira	Olá, Alzira! Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. Quanto à sua sugestão, esclareço que, para 2012, está prevista uma reformulação no Programa de Capacitação e Treinamento de Auditores Internos do PJERJ de acordo com nossa capacidade operacional. Assim, sua proposta, com certeza, será considerada. Abraços, Danielle Ribas

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Treinamento de auditor interno (25/11/2011)	<p>5. (...) Somente senti dificuldade para me locomover ao destino por não ter conseguido o carro oficial, mas não impede o acompanhamento de outras auditorias, sendo esta uma das formas enriquecedoras de conhecimento e qualificação. Felipe Martins Pagliares</p>	<p>Olá, Felipe! Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. Quanto à dificuldade enfrentada pelos auditores lotados no 05NUR para se locomoverem, informo que providências estão sendo adotadas junto ao Departamento de Transporte com o fim de facilitar a participação em treinamentos e atuação em auditorias. Afinal, a colaboração de vocês nas ações de disseminação do SIGA/PJERJ é muito importante para nós. Abraços! Danielle Ribas</p>
		<p>6. É de se reconhecer o esforço da DGDIN para manter a boa qualidade dos serviços que visam o contínuo desenvolvimento das competências para exercício da função de auditor do SIGA. No entanto, não posso deixar de reiterar a sugestão para criação de mecanismos de estímulo à participação nos respectivos processos de capacitação. Mario Alexandre <a href="mailto:marioafc@tjrj.jus.br">marioafc@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Ola, Mario Alexandre! Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. Quanto à sugestão de criar mecanismos de estímulo à participação nos processos de capacitação de auditor interno, esclareço que a DGDIN planeja algumas mudanças no Programa de Capacitação e Treinamento de Auditores Internos do PJERJ para 2012, além da realização de encontros para promover maior interação e troca de experiências entre os integrantes do Quadro de Auditores. Espero que gostem! Além disso, ressalto que o Processo Administrativo nº 2010.126.744, que trata de gratificação para auditores internos, encontra-se no Gabinete da Presidência para análise. Abraços, Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Palestra sobre SIGA e ISO para DECME (11/11/2011)	7. (...) O assunto deveria ter sido tratado há mais tempo e não em cima das datas das auditorias. Deseta	A DGDIN agradece a sugestão e informa que corrobora da sua opinião. De fato, o assunto deve e será tratado com mais antecedência nas próximas oportunidades.
	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	8. (...) Sugiro a realização periódica desse evento. Quem sabe a realização de encontros com auditores mais experientes para troca regular e aperfeiçoamento?	Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. (...) Quanto à sugestão apresentada, esclareço que o DEAUD planeja realizar mais encontros com os auditores do quadro. Até breve! Danielle Ribas
		9. Gostaria de que mais eventos como esse, que, paulatinamente, podem fazer com que tenhamos maior maturidade, fossem realizados. Que tal trazer colegas que estejam sendo recertificados para que compartilhem suas experiências (boas ou más) quanto à auditoria interna.	Olá, Silas! Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. (...) Quanto à sugestão apresentada, esclareço que o DEAUD planeja realizar mais encontros com os auditores do quadro. Até breve! Danielle Ribas
		10. (...) Sugiro que sejam realizados outros, ressaltando o excelente nível dos auditores palestrantes. Silas P. Alves <a href="mailto:silasalves@tjrj.jus.br">silasalves@tjrj.jus.br</a>	Olá, Juliana! Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. (...) Quanto às sugestões apresentadas, informo que todas foram aceitas. As letras brancas do Power Point foram substituídas para uma melhor apresentação. A apresentação foi enviada a todos os participantes do evento por correio eletrônico. Mais uma vez, obrigada. É muito importante para nós conhecer a sua opinião. Beijos. Danielle Ribas
	11. (...) Trocar as letras brancas do Power Point para apresentação no telão. Encaminhar a apresentação para o e-mail dos participantes. Juliana Cunha		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	<p>12. (...) Os relatórios de auditoria possuem caráter sigiloso. Todavia, gostaria de sugerir que o auditor em treinamento possa ter acesso aos documentos, ainda que alterados para impedir a visualização dos nomes dos auditados. "Apostilas" com esse material podem ser enriquecedoras para o aprendizado do quadro. Karla Ferreira Moreira</p>	<p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. (...) Quanto à sugestão apresentada, esclareço que o DEAUD já disponibiliza material contendo diversos apontamentos registrados em auditorias. Entretanto, como tal prática se destina a orientar os auditores quanto à redação e aos tipos de desvios frequentemente identificados nos diferentes segmentos auditados, estas informações são oferecidas em etapa específica do programa de capacitação. Porém, sabendo do seu interesse, estamos enviando para o seu endereço eletrônico alguns exemplos dos apontamentos registrados no PJERJ. Ficamos muito felizes com o seu empenho em aprimorar sua capacitação. Abraços, Danielle Ribas</p>
		<p>13. 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 <a href="mailto:anapinheiro@tjrj.jus.br">anapinheiro@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. (...) Quanto à sugestão apresentada, consideramos que o servidor prestes a se aposentar, com certeza, tem muito a contribuir com o SIGA/PJERJ. Afinal, adquiriu conhecimento e desenvolveu habilidades importantes durante o desempenho de suas atividades na instituição.</p>
		<p>14. (...) 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 <a href="mailto:marisagarcia@tjrj.jus.br">marisagarcia@tjrj.jus.br</a></p>	<p>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>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	<p>15. (...) Todavia, parece permanecer uma visão do SIGA, dos procedimentos e objetivos de auditoria excessivamente pautados nos parâmetros da área administrativa e bastante desfocado ainda em relação à área jurisdicional.</p> <p>Antonio Cesar S. Gomes <a href="mailto:acgomes@tjrj.ius.br">acgomes@tjrj.ius.br</a></p>	<p>Olá, Antonio Cesar!  Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião.  Relativamente ao seu comentário, presto os seguintes esclarecimentos:</p> <p>a) As diretrizes para a realização de auditorias internas no PJERJ estão estabelecidas na RAD-PJERJ-005 e se aplicam a todos os segmentos do PJERJ. Os procedimentos relativos a auditorias internas são aplicáveis a unidades administrativas e jurisdicionais e obedecem a etapas, critérios, prazos e responsabilidades expressamente definidos tanto na RAD-PJERJ-005, como em RAD operacionais (RAD-DGDIN-006 e RAD-DGDIN-007).</p> <p>b) Importante ressaltar que dos 38 sistemas de gestão certificados até o início deste ano, 24 são de unidades prestadoras de jurisdição. Isso sem contar com as 14 varas cíveis integrantes do 5º Núcleo Regional, cujo sistema de gestão foi certificado em 2011 no modelo multisite.</p> <p>c) De fato, foram citados, durante o encontro, diversos exemplos de auditorias realizadas em unidades jurisdicionais. Entretanto, respeitado o princípio da confidencialidade, tais unidades não foram identificadas.</p> <p>d) Também durante o encontro, foram relatadas experiências pessoais dos palestrantes como representantes da administração superior de suas respectivas unidades de lotação. Estas sim, todas unidades administrativas. Talvez daí decorra o ruído na comunicação.</p> <p>(...)</p> <p>Mais uma vez, obrigada pela sua participação que motivou importantes reflexões.</p> <p>Abraços, Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Avaliação do Curso RAD Gerais do PJERJ (01, 03, 11/11/2011)	<p>16. (...) sugiro que nas próximas edições haja uma divulgação mais intensa em razão da importância do teor do curso. Obrigada, Patrícia Alves de Lima</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que a divulgação das próximas turmas será ampliada.</p>
		<p>17. (...) Sugiro apenas que sejam apresentados mais exercícios, inclusive, as não conformidades apontadas em auditorias. Essa abordagem com problemas reais enriqueceria o curso. Maria Elizabeth Pires da Costa</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que avaliará as não conformidades em auditorias de gestão que possam ser abordadas no curso.</p>
		<p>18. (...) Concordo com a observação da colega da Corregedoria quanto ao uso do laboratório de informática. Ter um computador disponível facilita na consulta dos documentos, mas, isso não se faz imprescindível com o uso do projetor multimídia. Estou envolvido no processo de implantação do SIGA na minha unidade desde o início. Acho que desde o primeiro semestre de 2001. Neste sentido, considero que a grande maioria das informações do curso apresenta-se como que uma reciclagem de conhecimentos já adquiridos. Talvez fosse mais adequado a criação de outro curso, com foco específico na reciclagem, com carga horária reduzida, destinado aos servidores que já militam há mais tempo no SIGA. Davidson</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão. Quanto à realização do curso em laboratório de informática, informa que a equipe DGDIN vai verificar com a ESAJ a possibilidade de apenas algumas aulas ocorrerem em laboratório. Quanto à criação de outro curso, entende-se que os cursos SIGA/Introdução e SIGA/Avançado (Rotinas Gerais do PJERJ) são suficientes e adequados para o desenvolvimento dos RAS/RD/RDS. A reciclagem pode ser realizada através de ações não formais, como participação em auditorias, solicitação de apoio à DGDIN, leitura e estudo das RAD etc.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Auditoria Interna na SETRE (18/11/2011)	<p>1. Sr. Diretor da DGDIN, gostaria de reclamar da atuação do sr. Auditor que entrevistou a RE da Turma Recursal. Tal entrevista durou de 10:00 da manhã até as 16:00. Nem uma sessão da Turma Recursal dura tanto tempo. A referida entrevista mobilizou, por completo a atuação da RE da Turma, impossibilitando que ela atuasse em outras situações, ligadas a área judicial e administração do Cartório, que se faziam necessárias E o pior de tudo é que ainda ocorrerá outra entrevista, agora no dia 01/12/11. Se o objetivo da certificação e o aprimoramento da eficiência, deveria a entidade certificadora primar pela celeridade e agilidade de seus questionamentos. A Turma Reursal do Estado do Rio de Janeiro recebe uma média de mais de trezentos processos por dia, julga numa média de 14 dias. Nosso Tribunal, com toda certeza, é o MELHOR DO PAÍS. É bom que haja certificação, mas o processo de análise certamente não pode prejudicar o bom andamento dos trabalhos de tão importante Serventia. Assim, peço que minha reclamação seja apreciada pela Presidência (DGDIN), de modo a aprimorar do processo de certificação.</p> <p>Juiz Paulo Roberto Sampaio Jangutta</p>	<p>Dr. Janguta, Realmente o auditor se excedeu, administrando mal o tempo. Porém, conforme explicação abaixo, a intenção do auditor foi preparar a competente Sabrina, sua nova RAS, para a auditoria de recertificação no dia 1º/12. Um sistema de gestão certificado exige auditorias periódicas, sendo obrigatória uma auditoria interna antes da auditoria do organismo certificador.</p> <p>A de hoje foi uma auditoria interna ou de primeira parte, quando a própria organização (SETRE), visando garantir o sucesso da auditoria externa, avalia seu próprio sistema de gestão. É uma auto-avaliação da gestão e o auditor presta um assessoramento.</p> <p>A do dia 1º/12 será uma auditoria externa realizada por organismo certificador, para fins de obtenção ou manutenção da certificação.</p> <p>É certo que o auditor interno extrapolou o planejamento da auditoria, e não receberá pelas horas extras. Porém, também é certo que a auditoria cumpre formalidades com etapas definidas e duração determinada em contrato.</p> <p>Informo que o resultado da auditoria foi positivo, tendo o auditor elogiado a atuação da Sabrina e seu domínio do sistema de gestão da SETRE.</p> <p>Se o Sr. me permitir, gostaria de ir ao seu Gabinete para desculpar-me pessoalmente e também prestar maiores esclarecimentos sobre o processo de certificação.</p> <p>Respeitosamente, Maria Deures M. Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Apoio ao CADAT (03/11/2011)	<p>2. Reclamação recebida por telefone – Regina (RAS do CADAT)</p> <p>A RAS do CADAT informou que a comunicação na DGDIN está deixando a desejar.</p> <p>Considerou que o apontamento em auditoria decorreu de desalinhamento nas RAD-CADAT-002 e 013. Na RAD-002 declara que os Objetivos da Qualidade são avaliados na 1ª RAC, e na RAD-013 na última RAC do ano</p>	<p>Na oportunidade, o DEDOC informou que ficará mais atento, nas revisões das RAD, para minimizar essas questões. Entretanto, esclareceu que a responsabilidade de revisão das RAD e do seu conteúdo cabe à UO.</p>

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<p style="text-align: center;"><b>ELOGIO</b></p>	<p style="text-align: center;">Apoio à realização da RAC 04NUR (07/11/2011)</p>	<p>1. A reunião foi muito útil, pois esclareceu muitos pontos que seriam de difícil preenchimento na ata. Dauro Melo Sales</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. Explicação satisfatória a respeito do preenchimento da RAC. Marcos – 7ª Vara Cível</p>	
		<p>3. A reunião foi muito bem conduzida e as informações claramente transmitidas. (...) Altair Camara</p>	
		<p>4. A reunião foi boa e as informações foram claras e objetivas.</p>	
		<p>5. Siléa, como sempre você consegue passar muito bem as diretrizes. Parabéns! Evandro Rocha</p>	
		<p>6. A reunião foi proveitosa com esclarecimentos de como proceder na reunião de análise crítica. Linguagem clara, objetiva. Vânia Cristina 3ªCível/NI</p>	
		<p>7. Agradeço o apoio que, como gestora, tenho recebido no tocante à implementação do SIGA.</p>	
		<p>8. Muito esclarecedora a explicação. Maura Cristina Vasconcellos</p>	
		<p>9. Muito clara e objetiva a explicação.</p>	
		<p>10. Importante orientação para desenvolvermos.</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio à realização da RAC 04NUR (07/11/2011)	11. A reunião foi muito elucidativa.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		12. Mais uma vez, parabéns à DGDIN pela clareza na transmissão dos conhecimentos e na proximidade com o público.	
		13. Nesta oportunidade houve o efetivo esclarecimento da proposta da proposta do SIGA e o que é o SIGA. Agradeço esta consciência à Siléa. Regina Coeli Silva	
		14. Adorei a explicação, bem objetiva e clara. Com certeza conseguiremos finalizar esta fase com sucesso.	
		15. A maneira como foi explanado o assunto contribuiu para retirar o temor, para nos acalmar e para vermos que o SIGA vai facilitar a nossa vida.	
		16. A DGDIN está ciente de que, apesar dos nossos esforços, há mestas estabelecidas que não serão cumpridas até o fim do ano. Mas senti alívio, na comunicação da Siléa, quando nos fez compreender que devemos fazer a nossa parte.	
		17. Gostaria de agradecer à equipe do 4º NUR, em especial à Viviane, por estar empenhada em ajudar os gestores na implementação do SIGA. A palestrante Siléa foi objetiva e dinâmica e ajudou muitíssimo com as explicações sobre a realização e objetivos da reunião de análise crítica. Ótimo encontro! Vera Lúcia Pinto <a href="mailto:veraluciapinho@hotmail.com">veraluciapinho@hotmail.com</a>	
	Avaliação SIGA 01VCIV/CY (07/11/2011)	18. Prezada Deures, Parabéns pelo excelente trabalho. Heitor Campinho - Juiz dirigente do 6º NUR	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Apoio à realização da RAC 04NUR (07/11/2011)	<p>1. (...) porém, as carências devem ser supridas, sendo mais importante a falta de funcionário! Altair Camara</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que a alta administração do PJERJ está ciente da demanda consignada e empenhada em implementar as melhorias possíveis acerca da questão.</p>
		<p>2. Se faz necessário mais tempo para as orientações e implementação.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que estão previstas, para janeiro e fevereiro/2012, visitas da DGDIN para apoio e orientação às unidades quanto à manutenção do SIGA gerenciado. O ano de 2012 será tempo de consolidação do aprendizado e aprofundamento dos conceitos inerentes ao sistema de gestão para que se possa incrementar a melhoria contínua.</p>
RECLAMAÇÃO	Apoio à realização da RAC 04NUR (07/11/2011)	<p>1. Há muitos quesitos a serem verificados e corrigidos até a avaliação pelo auditor, sem que tenhamos tempo hábil para regularizar tudo concomitantemente com todas as demais responsabilidades inerentes à rotina cartorária.</p>	<p>A DGDIN agradece a sua participação e esclarece que, considerando, certamente, que o tempo é curto e as atividades da unidade são múltiplas, a implementação do SIGA acontece de forma gradual e progressiva não se podendo esperar que, durante a avaliação, todos os quesitos alcancem 100% no grau de implementação. Em 2012, está previsto o tempo necessário ao aprimoramento do sistema e aprofundamento das práticas de gestão com apoio e orientação dos Facilitadores e da DGDIN.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	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!	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o tema é constantemente abordado. A DGDIN promoverá reunião com a DGPES para discutir as sugestões.
		O ISO precisa implementar uma motivação aos servidores.	
	O SIGA precisa implementar política motivacional do servidor.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será avaliada a possibilidade de realizar a referida individualização.	
Implementação da RAD-PJERJ-012 (05/10/2011)	Gostaria que a palestra do SIGA fosse mais especificada tanto para a área administrativa quanto para a área judiciária, ou seja, palestras diferentes.		