




## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-Geral

Período:  
01/11/2012 a 30/11/2012

Página:  
1/23

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

<b>TOTAL– 108 formulários</b>	<b>Elogios – 101</b>	<b>Sugestões – 16</b>	<b>Reclamações – 3</b>
-------------------------------	----------------------	-----------------------	------------------------

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	Auditoria na 05VCIV/VR (05/11/2012)	1. Os serviços prestados pela DGDIN vão ao encontro dos valores institucionais do PJERJ, tais como: ética, objetividade e comprometimento. Parabéns a todos os servidores da DGDIN. Almir da Costa Santos	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 02VCIV/VR (05/11/2012)	2. A auditoria transcorreu com tranquilidade. Os auditores são prestativos, educados e conhecedores das rotinas administrativas. Carla	
	Auditoria 01VCIV/VL (06/11/2012)	3. Consignar mais uma vez o cumprimento do planejamento, programação em relação à auditoria e o excelente serviço prestado pela DGDIN, o que nos deixa bem tranquilos na hora da auditoria. Fernando Moreira	
	Auditoria na 01VCIV/RS (06/11/2012)	4. Nada a reclamar, tudo programado e cumprido como sempre. Marcia Ribeiro	
	Auditoria na 01Vara/BP (06/11/2012)	5. Grupo de auditores educados e eficientes. Nos transmitindo segurança e muita tranquilidade durante os trabalhos. Samuel Ebias <a href="mailto:samuelebias@tjrj.jus.br">samuelebias@tjrj.jus.br</a>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Auditoria na 02VCIV/RS (06/11/2012)	6. Quero elogiar o bom tratamento e educação da funcionária da DGDIN e do facilitador do NUR.	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 01Vara/INMG (08/11/2012)	7. Auditoria conduzida com cordialidade pelo auditor. Altair C. Silva	
	Auditoria na 05VCIV/VR (07/11/2012)	8. O planejamento, programação, agendamento e execução da auditoria foram, como sempre, excelentes. A presença do Sr. Heitor colabora muito com a auditoria, considerando competência, conhecimento e poder de persuasão. Parabéns. Luiz Antonio	
	Apoio da DGDIN (23/11/2012)	9. Michele, boa noite. O meu muito obrigado por suas palavras. O Bráulio está efetuando o colhimento de assinaturas para o envio. No ensejo, ressalto que o resultado obtido até o presente não seria possível sem a parceria atuante de toda equipe DGDIN. Obrigado por cada auxílio e orientação que foram e continuarão sendo muito importante para nós. Nós, DIGAR, sabemos que temos muito a melhorar e que a caminhada fica mais fácil ao saber que podemos contar com uma equipe de profissionais de valor. Mais uma vez o nosso muito obrigado e um grande abraço em todos. Abel Diniz	
	Outros (09/11/2012)	10. Grato a todos. Fica um alerta. Errar é humano. Nós, alunos, precisamos sempre conferir nossa pontuação na intranet para que possamos, caso a pontuação não seja computada, requerer junto à ESAJ nossos pontos. Fica o agradecimento, pela prestesa, esforço, dedicação da DGDIN e da ESAJ, no sentido de solucionar de maneira rápida estes problemas pontuais. Muito grato e excelente final de semana pra todos nós. Gilmar / SECOR	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso "Administrando o Cartório" para VCIV (13/11/2012)	<p>11. Exmo. Sr. Des. Edson de Aguiar Vasconcelos, O fato abaixo compõe-se como demonstração do sucesso das propostas da CECIV.</p> <p>Com satisfação, informo que a Dra. Maria Luiza Obino, Juíza Titular da 46ª Vara Cível, telefonou para elogiar o curso "Administrando o Cartório – Relatórios Gerenciais", realizado na serventia nos dias 7, 8 e 9/11. Disse que a equipe do cartório ficou muito satisfeita com a capacitação, pois a equipe técnica, composta pelos servidores Carla Marques e Rodrigo Porto (da DGDIN) e Magali Nogueira (da 7ª Vara Cível), foi clara e didática, demonstrando conhecimento e competência técnica.</p> <p>O curso "Administrando o Cartório – Relatórios Gerenciais" objetiva auxiliar os gestores na análise dos dados existentes nos relatórios do sistema DCP, de maneira a visualizar mais rapidamente os gargalos do cartório e do gabinete, para propositura de ações gerenciais mais efetivas. Partindo da Dra. Maria Luiza, cuja gestão cartorária já é reconhecida, essa manifestação positiva tem um valor especial.</p> <p>Respeitosamente, Maria Deures Martins Ferreira</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>
	Auditoria na 02VCIV/DC (22/11/2012)	<p>12. Mais uma vez esta magistrada enaltece a elevada competência, o grau de comprometimento, alto espírito de colaboração, disponibilidade, constituindo paradigma a ser seguido no TJRJ e em todo o serviço público.</p> <p>Dra. Natacha N. G. T. Gonçalves de Oliveira</p>	<p>Dra. Natacha, O seu elogio tem um valor especial. Acompanhamos diariamente a dedicação e a seriedade do seu trabalho.</p> <p>A certificação conquistada hoje, e da qual nunca duvidamos, é a coroação desse trabalho. Estamos aplaudindo de pé toda a Equipe da 2ª Vara Cível de Duque de Caxias, que brilhantemente atua na busca da excelência da prestação jurisdicional.</p> <p>Nossos merecidos PARABÉNS!!</p> <p>Respeitosamente, Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio do DEMED (08/11/2012)	<p>13. Prezada Ana Paula:</p> <p>Mais uma vez, registro meu sincero agradecimento a você. Você é incansável, paciente, está sempre sorrindo e, com isso, nos transmite segurança e tranquilidade, por mais tenso que possa ser o dia da auditoria.</p> <p>Suas colocações são sempre pertinentes e soam como uma verdadeira defesa a nosso favor, mesmo quando determinada situação parece ser indefensável!</p> <p>Sabemos que "não conformidades" sempre existirão, mas a verdade é que ninguém gosta de tê-las apontadas, porque significa que o auditor "exergou" algo que não conseguimos perceber, embora perceptível.</p> <p>Uma coisa é certa: a cada auditoria aprendo mais um pouquinho sobre o sistema, o que agrega e serve de experiência não só para as próximas auditorias, como, principalmente, para o dia a dia do gerenciamento da unidade. Sinto como se fosse um quebra-cabeça em que as peças estão sendo encaixadas aos poucos, já que há quatro meses parecia estar tudo misturado (na minha cabeça!) e agora a imagem está vai se formando e ficando mais nítida...</p> <p>Tem sido uma experiência muito interessante e desafiadora.</p> <p>Gostaria ainda de lhe dizer que consegui chegar a tempo de assistir minha pequena, que ficou bastante feliz. Confesso que meu coração estava dividido ao ir embora, porque gostaria muito de ter ficado para acompanhar todos os detalhes, mas a Vanuza me passou algumas colocações do auditor. Acho que minha saída antecipada não causou efetivo prejuízo e o resultado final foi satisfatório.</p> <p>Obrigada por tudo!!!</p> <p>Beijos, Suzana</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	Apoio do DEMED (05/11/2012)	<p>14. Deures, No dia 30 de outubro, o André Freire esteve aqui no cartório comigo, me auxiliando na preparação da auditoria. Quero deixar registrada junto a você minha absoluta satisfação com a conduta dele e seu profissionalismo. É um excelente profissional. A Ana Paula também é maravilhosa e merece igual registro. Gostaria de saber se há algum meio de formalizar o elogio para que conste nos assentamentos deles. Atenciosamente, Marcia Correia Hollanda</p>	<p>Dra. Marcia, A Equipe DGDIN fica feliz com o reconhecimento ao trabalho da Ana e do André. Eles merecem!! Copio a Divisão de Cadastro de Servidores (DGPES/DICAD) para as providências ou que informe se há necessidade de outro procedimento. Respeitosamente. Maria Deures Martins Ferreira</p>
	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho na 05VOS (27/11/2012)	15. Só tenho a parabenizar e agradecer pelas dicas e instruções.	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. A colocação precisa dos pontos a serem destacados na palestra foram diretos e de fácil entendimento. (...) Eliane	
		17. Palestra eficiente e esclarecedora sobre a organização cartorária. Ivaneli	
	18. Palestra muito interessante para melhoria do cartório.		
19. Capacitação para melhorar e otimizar o nosso cartório, muito bem aplicado. Sandra Moura da Motta			
Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho na VCIV (27/11/2012)	20. Esse encontro, apesar de curto tempo, é essencial para que se preste atenção sobre pequenas coisas que são essenciais para um todo. Então, na minha opinião, o encontro/reunião de hoje foi importante, esclarecedor e pode impulsionar a percepção e realização de atitudes para uma melhor gestão e atendimento, bem como um bom trabalho em equipe. Klarissa Azeredo Barbosa <a href="mailto:klarissa.azeredo@hotmail.com">klarissa.azeredo@hotmail.com</a>		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho na VCIV (27/11/2012)	21. Curso excelente para direcionar a forma de atendimento e como atuar e melhorar a participação perante a serventia da Vara. Professora bem didática e com conhecimento amplo sobre o assunto.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		22. A palestra foi bem legal, comunicativa e conseguiu atrair a atenção do pessoal, que é muito importante também. Alana Correa <a href="mailto:alanacorrea3@hotmail.com">alanacorrea3@hotmail.com</a>	
		23. A palestra foi clara e objetiva. Além disso, foi muito importante para repensarmos no nosso serviço e buscarmos um melhor ambiente de trabalho com qualidade. (...)	
		24. Sugestões para organização do trabalho sempre são bem vindas.	
		25. Interessante e objetiva.	
		26. O curso é instrutivo, porém deveria haver melhor capacitação dos funcionários para melhor aplicação dos princípios e ideias do Sistema Integrado de Gestão. O curso é interativo e nos mostra que é capaz a melhoria na gestão, desde que haja o comprometimento de todos: serventuários, estagiários e demais colaboradores do Tribunal de Justiça. Alessandra Werner	
		27. A proposta de implementação de um programa de qualidade no TJRJ, nas Varas Cíveis especificamente, é muito bem vinda com vistas à melhoria do ambiente de trabalho. Espero utilizar as rotinas no gabinete do juízo, sem descuidar da celeridade que se exige da prestação jurisdicional. Juliana <a href="mailto:julianabastos@tjrj.jus.br">julianabastos@tjrj.jus.br</a>	
		28. Palestra dinâmica e clara.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação em Organização do Ambiente de Trabalho na VCIV (27/11/2012)	29. A reunião foi focada para nos dar uma visão geral do que o TJRJ está almejando dos servidores e dos estagiários. A explanação foi bem feita e eu espero que haja uma orientação no local para que este curso não fique só na oratória.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		30. A palestra foi bem explicativa e proveitosa. Com certeza vai me ajudar a progredir no meu ambiente de trabalho.	
		31. Aula bem dinâmica e específica para a nossa realidade.	
		32. Palestra muito boa, bem clara e de muita ajuda para o trabalho. (...)	
		33. Palestrante motivadora e conhecedora da rotina cartorária.	
		34. Foi um curso proveitoso e coerente. Os assuntos abordados são extremamente importante. Acredito que é mais difícil por em prática do que parece devido a vários outros motivos. Contudo, é uma iniciativa muito boa e importante para o avanço do sistema judiciário do país.	
		35. Muito bacana e bastante objetiva essa reunião. (...) Nicoly <a href="mailto:nicoooly@hotmail.com">nicoooly@hotmail.com</a>	
		36. Gostei muito do assunto que o SIGA trata. A palestrante foi excelente, deixou o assunto mais dinâmico e interessante. (...) Lidiane de Souza <a href="mailto:lidianequeirozrj@yahoo.com.br">lidianequeirozrj@yahoo.com.br</a>	
37. (...) Ótima apresentação da treinadora Siléa.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Capacitação para VCIV (28/11/2012)	38. Boa tarde Siléa, Repassarei para o juiz a consolidação de itens não conformes. Agradecemos pela oportunidade e a parabenizamos pela explanação objetiva e incentivadora. Eliane Dantas Costa	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		39. A palestra foi muito esclarecedora para conscientizar-nos da necessidade de mudança de postura para a melhoria na qualidade dos nossos serviços. Eliane 43VCIV	
		40. Gostei da apresentação e da proposta de planejamento para melhorar o cartório e a qualidade de trabalho no seu interior. Iniciei o estágio nessa vara cível essa semana e percebi que existem problemas e falhas mas que estão aos poucos sendo resolvidos e solucionados.	
		41. A mensagem passada é interessante, essencialmente pelo fato da proposta ser interessante. (...)	
		42. Venho por meio desta agradecer a oportunidade de participar da palestra que foi clara, específica e importante para a melhor administração e desenvolvimento no ambiente de trabalho. para que todos, agentes públicos, advogados, as partes do processo e todo o sistema de integração judiciário. Thayane do Vale Reis	
		43. Achei a discussão muito interessante, pois abordou temas reais que passamos hoje, no nosso dia-a-dia realmente temos que levar esses ensinamento. O curso foi benéfico para mim. Vi os pontos que posso melhorar. Ilian N.V. Junior	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação para VCIV (28/11/2012)	44. A palestra foi bem objetiva nos pontos onde devem ocorrer mudanças, melhorias para o funcionamento do trabalho, tanto na estrutura loca de trabalho como no andamento dos processos.	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. Gostei bastante, pois foi bem direcionado à realidade cartorária. Particularmente, gostei mais da importância da qualidade “visual” que devemos ter no cartório e o impacto dela nos usuários do TJ. Senti-me valorizada de estar em uma empresa que se preocupa com nossa contribuição e melhoria da qualidade. Luciana Guimarães <a href="mailto:lucianaquimaraes@yahoo.com.br">lucianaquimaraes@yahoo.com.br</a>	
		46. Gostaria de parabenizar essa palestra, apresentando de uma maneira objetiva as dificuldades que influenciam o desempenho do nosso trabalho e melhor ainda apresentando os meios de melhoria para trabalharmos com melhor desempenho, criando um ambiente de trabalho mais harmonioso. Ana Carolina	
		47. Ambiente agradável. Proposta interessante.	
		48. Palestra maravilhosa promovida pela Siléa Macieira, de muita importância para o dia a dia da minha serventia. Espero que a DGDIN consiga aplicar as teorias que aparentam ser bastante suficientes para a melhoria contínua da serventia. Estou otimista! Douglas M. Rodrigues	
		49. A palestra foi ótima, pois abriu a minha mente para dar início às mudanças, principalmente no tocante ao ambiente de trabalho e organização. (...)	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Capacitação para VCIV (28/11/2012)	50. Muito objetivo, ideias ótimas (...)	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		51. Achei ótima a palestra. Maurício Gomes	
		52. Dinâmica, objetiva e de extrema utilidade para o bom funcionamento de uma serventia.	
		53. A palestra atingiu o objetivo de plantar a semente da utilidade da gestão pela qualidade no nosso trabalho de forma objetiva e simples.	
		54. Palestra clara e objetiva, focada nos pontos realmente importantes.	
	55. A iniciativa de vocês é muito positiva. Faz com que a gente perceba coisas pequenas, que num primeiro momento não seriam percebidas como algo prejudicial.		
	Capacitação "8S" para 43 e 46VCIV (29/11/2012)	56. Palestra com aproveitamento 100%. Bem colocados pontualmente os problemas. Sucesso.	
		57. Cada vez mais objetivo, ideias ótimas, espero que consigamos por em prática tudo o que nos foi passado com muita clareza pela Siléa e que nosso cartório ainda possa ser um dos cartórios modelo. Izabel Cristina	
		58. Gostei da atividade de ir aos cartórios para visualizar os conceitos passados. Rafaela P. B. Costa	
59. Ótima abordagem sobre o 8S tanto quanto o exercício da observação do cartório.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Capacitação "8S" para 43 e 46VCIV (29/11/2012)	60. Objetivo e didático. Maria José	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		61. Boa apresentação. Há esforço da administração em melhorar as condições de trabalho do servidor. Houve a tentativa de inspirar os servidores presentes que se unam a esta experiência. (...) Denise Correa	
		62. Palestra objetiva e prática.	
		63. Gostei do encontro para trocar de idéias e sugestões. Cristina P. Gabriel	
		64. Mais uma ótima reunião com bom aproveitamento para as serventias, visitas ao local de trabalho, análise crítica, troca de ideias. Ótima iniciativa.	
		65. Foi muito bom poder visualizar a prática da teoria já passada. Gisele F.P. Albuquerque	
		66. Mais uma vez gostaria de manifestar o meu apreço pela exposição do projeto. Podemos perceber, com a parte prática, a necessidade de mudança de postura do cartório frente às novas necessidades.	
		67. Troca de ideias bem pertinente. Sugestões bem colocadas. Qualquer nova ideia será bem vinda.	
	68. Curso interessante. Assunto importante.		
Auditoria do DECIV (14/11/2012)	69. Agradeço à DGDIN o apoio recebido na auditoria de recertificação deste departamento, realizada na data acima. Hermes da Paixão		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Auditoria na 02VCIV/DC (23/11/2012)	70. Ana, (...) Por oportuno, MUITO OBRIGADA por nos trazer até aqui. Estamos muito felizes e sabemos quanto seu apoio e dedicação foi imprescindível para vencermos a etapa de ontem. Abs, Natacha Nascimento G. T. G. de Oliveira	Dra. Natacha, bom dia. Eu é que agradeço a oportunidade de trabalhar com uma equipe como a da 02VCIV – Duque de Caxias! Parabéns a todos!!! De lembrança, envio algumas das fotos que tirei ao longo das auditorias. Bjs! Ana Paula Sardinha Borges
	Treinamento de auditor interno (22/11/2012)	71. A qualidade do serviço da DGDIN, como sempre, é excelente. Margareth Ferraz Pereira de Brito	
	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	72. Cabe destacar o empenho da DGDIN, através da sua diretora Deures e seus “multiplicadores”, no inédito curso de treinamento prático nas Varas Cíveis, sugerido pela CECIV, presidida pelo Des. Edson Vasconcelos, conforme sugestão desta magistrada que integra a referida coordenadoria como membro. Parabéns!!! Dra. Maria Cristina Slaibi	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		73. A DGDIN trabalha com Qualidade. Parabéns! Sergio Ricardo Von Sydow	
		74. Agradeço o apoio prestado por toda a equipe da DGDIN, especialmente ao Heitor, que exerceu papel fundamental na implementação do SIGA/DGPCF, bem como à Denise que com seu carisma, conquistou nossa equipe, tornando mais leve o processo de avaliação desta Diretoria. Renata Jesus de Carvalho Paes	
	75. Este ano participei do curso Rotinas Gerais do PJERJ e foi muito útil para o desenvolvimento de minhas atividades. Parabéns à equipe da DGDIN pelas atividades desenvolvidas. Monica Papf de Moura Soares		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	76. Toda a equipe está de parabéns! Mariana Dumans Amorim Duarte	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		77. A excelência no atendimento, na capacitação e nos serviços prestados pela DGDIN são, sem dúvida, responsáveis pela curva ascendente da implantação da Norma ISO em nossas serventias judiciais e administrativas o que contribui, sobretudo, para o atingimento do princípio constitucional da eficiência. Geraldo Aymoré de Araújo Gama Júnior	
		78. Só tenho a agradecer a forma como sempre sou tratado por todos os funcionários desta Diretoria. Braulio Bezerra de Menezes Souza	
		79. Equipe ótima, sempre pronta para prestar o auxílio solicitado. Andrea Poggio	
		80. Parabéns à Equipe DGDIN! Um dia todo o TJ terá o mesmo nível de comprometimento, dedicação e profissionalismo que vocês apresentam. Raquel Rangel Santos Rubim	
		81. Destaco a participação da Representante da DGDIN em nossa última auditoria, quando com clareza e segurança nos ajudou na justificativa para manutenção do RACAP aberto desde 006/07. Lucia Maria Vasconcelos Pereira	
		82. Ratifico os meus agradecimentos pelo apoio sempre presente e parabenizo pelo profissionalismo dos integrantes do quadro da DGDIN. Cordial e fraternalmente, Carlos Fernando Ferreira Belo	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	<p>83. O DEAPS é uma unidade que se encontra em processo de implementação do SIGA, estando prevista nossa segunda avaliação para os próximos dias 30 e 31/10. Silas Pereira Alves</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>84. Todos os componentes da equipe da DGDIN estão de parabéns pela manutenção da qualidade de seus serviços prestados, mesmo diante das dificuldades na implementação do SIGA. Agente de Capacitação - 3ºNUR</p>	
		<p>85. A DGDIN vem prestando excelente serviço à prestação jurisdicional ao buscar aprimoramento junto aos servidores. Enio Figueira Junior (Secretário) - 2ª Vara Cível de Barra Mansa</p>	
		<p>86. Agradeço a equipe da DGDIN, principalmente no que tange a manutenção de magistrados comprometidos com esta unidade organizacional, pois vem colhendo resultados positivos, tendo em vista não haver juiz titular há mais de 03 anos e 07 meses e em se tratando de uma unidade de Redistribuição com 06 servidores, e quase 8.0000 processos em andamento o apoio que tenho recebido da DEGDIN é fundamental para o desenvolvimento da gestão que venho fazendo e o mais importante a aproximação dos nossos problemas e aflições com a esfera Superior. Obrigado por tudo. Evandro - 7ª Vara Cível de Duque de Caxias</p>	
		<p>87. Apesar da distância da Capital, sentimos que estamos próximos quando temos esta atenção e esclarecimentos. 2ª Vara Cível de Campos dos Goytacazes</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	88. Parabênzo a DGDIN pelo trabalho realizado, sempre com muito zelo e comprometimento. 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.
		89. Estamos em fase de implementação do SIGA e isto só está sendo possível graças a brilhante atuação da equipe da DGDIN. Mônica Peixoto Muniz - 1ª Vara Cível de Araruama	
		90. Sempre fui muito bem atendida pelas funcionárias que compõem a equipe da DGDIN. Katia Salvador - 4ª Vara Cível do Méier	
		91. Só tenho a agradecer e a parabenizar toda a equipe da DGDIN, que sempre está atenta a qualquer requerimento e sempre pronta a ajudar, esclarecendo dúvidas, dando sugestões, sempre visando à melhoria e aprimoramento dos auditores e das auditorias. Mais uma vez, parabéns, DGDIN. Maria Clara Almeida <a href="mailto:almeidaclara@hotmail.com">almeidaclara@hotmail.com</a>	
		92. Parabéns a toda a equipe do DEAUD!!!!Vocês são ótimos!!!! Cristiane de Sousa Pinho	
		93. A equipe da DGDIN é muito prestativa e atende com presteza e eficiência as expectativas dos seus clientes e usuários e estão sempre atentas as frequentes mudanças que ocorrem no TJ. Andre Luiz Rodrigues da Silva	
		94. A Equipe da DGDIN sempre me atende com atenção, competência e foco no usuário. Sergio Ricardo Von Sydow	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	95. Através deste canal quero deixar o meu agradecimento e informar que a DGDIN possui uma excelente equipe que apóia os Auditores Internos. Gilmar Pereira da Silva	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		96. Na qualidade de Auditor, venho apresentar os meus agradecimentos pelo apoio dado por toda a equipe da DGDIN, especialmente, os colegas da DEAUD. Fernando de Menezes da Gama Malcher	
		97. A DGDIN tem prestado um excelente serviço e por isso o bonequinho verde está em todas as colunas. Sinal verde para continuarmos avançando. Parabéns! Grato pela oportunidade de participar. Ricardo Luiz Andrade Costa	
		98. Parabéns a todos da família DGDIN! O futuro do PJERJ está na mão de vocês! Ângelo Acúrcio de Araújo Góes Santos	
		99. Como sempre acontece, sempre que tenho contato com QUALQUER pessoa da DGDIN, o padrão de QUALIDADE É SEMPRE O MESMO = ALTO. Realmente é um exemplo a ser seguido. Parabéns pelo excelente trabalho de TODOS. Luiz Antonio Lima da Silva	
		100. (...) Aproveito para elogiar o último encontro de auditores em treinamento onde fomos submetidos à realização de prova bem parecida com a que se submetem os que participam do Curdo de Auditor Líder da HGB. Silas Pereira Alves	
		101. A equipe da DGDIN é excelente. (...) Ailton Luiz dos Anjos de Oliveira	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Capacitação “Organizando o Ambiente de Trabalho” na 05VOS/CP (27/11/2012)	1. Seria bom ter mesas de trabalho com gavetas. Escaninhos para guardar petições.	A DGDIN informa que sua sugestão foi encaminhada à DGLOG/DEPAM.
		2. (...) Seria muito bom que esse tipo de curso/palestra fosse constantemente apresentado nos cartórios, independentemente de ser certificado ou não. Eliane	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o curso “Organizando o Ambiente de Trabalho” foi validado pela ESAJ e as turmas iniciarão a partir da 2ª quinzena de janeiro/2013, sendo fundamental que os gestores incentivem toda a equipe a participar do treinamento.
		3. (...) Sugiro que haja outras como essa, pois ajuda muito na capacitação, além de dar motivação de buscar melhorias em nosso ambiente de trabalho.	
	Capacitação “Organizando o Ambiente de Trabalho” na VCIV (27/11/2012)	4. (...) Seria muito bom para nós, estagiários iniciantes, novos encontros como esses. Nicoly <a href="mailto:nicoooly@hotmail.com">nicoooly@hotmail.com</a>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que os horários de treinamento são definidos após consulta ao gestor da unidade, verificação da agenda do instrutor e disponibilidade de local para a realização do treinamento.
		5. (...) Só sugiro que seja feita fora do horário de expediente.	
		6. É um bom começo, seria útil também que os juízes colaborassem e tivessem a mesma palestra. (...)	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê o engajamento gradual e progressivo dos magistrados, sem a adesão dos quais, de fato, o sistema não pode ser implementado. É importante esclarecer que cada passo dado é informado ao magistrado que estará, constantemente, validando os marcos do projeto a serem alcançados.
	Capacitação “Organizando o Ambiente de Trabalho” na VCIV (28/11/2012)	7. (...) Sugiro que os juízes das Varas que pediram o SIGA também participem dessa palestra para efetivamente entenderem e ajudarem a alcançar o objetivo final.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Capacitação para VCIV (28/11/2012)	<p>8. (...) Entretanto, a princípio o teor é substancialmente idealista e distante da realidade de uma Vara que, por incompetência de autoridades, acumula mais de oito mil processos na casa, sendo que quase a metade já foi processada pelo cartório. Portanto, acredito no projeto, mas não acredito que o TJERJ vai se habilitar a empreender o esforço que o mesmo projeto demanda.</p> <p>9. (...) Mas acho que o TJ poderia nos dar mais estrutura para podermos nos organizar melhor. Tivemos uma ótima orientação, com muita clareza e objetividade.</p> <p>10. (...) Sugiro maior esforço da adm. em melhorar estas condições de trabalho. Denise Correa</p>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a Administração Superior do TJERJ está ciente das demandas, especificidades e dificuldades de cada serventia e vem envidando esforços no sentido prover os insumos necessários à implementação dos sistemas de gestão. É fundamental, entretanto, que servidores e magistrados persistam em pontuar o que pode (e deve) ser aprimorado para que possamos (todos) prosseguir na busca à melhoria da prestação jurisdicional.
	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	<p>11. Pelo tempo de atuação da DGDIN e de seus auditores internos junto as varas cíveis através da realização das auditorias e acompanhamento estatístico dos resultados, já poderia dar início a reduções de pesquisas e relatórios dentro das serventias, ou seja, desburocratizar. Embora as atividades administrativas rotineiras já exigem uma série de guias, livros, formulários etc. O controle do sistema deveria reduzir alguns tipos de informações, agrupar formulários e dados, evitando o exagero de formulários, pesquisas e acompanhamentos. A gestão das serventias deveria concentrar suas análises no controle das iniciais (proc. Novos), números de sentenças e quantidade de arquivamentos (proc. Baixados). Mantendo o equilíbrio destes três pontos, certamente os resultados serão satisfatórios. Jose Cláudio Brum Martins</p>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que, visando à melhoria contínua dos processos de trabalho, planeja para o ano de 2013 rever os modelos e ferramentas atuais de gestão da qualidade.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	<p>12. Sinto necessidade de praticar mais o conhecimento adquirido como Auditor líder. Tenho dificuldade maior na LV, o que não ocorre com o relatório. Pablo Lechuga Dutra</p>	<p>A DGDIN agradece a sua sugestão na pesquisa de satisfação. Sabendo do seu interesse, entraremos em contato para oferecer auditorias tão logo as datas sejam confirmadas. Além disso, na oportunidade, agendaremos uma reunião prévia para orientações acerca da elaboração da LV.</p>
		<p>13. O processamento não pode se findar com a conclusão, este tem que se findar com o término dos trabalhos realizados pelos processantes ou quer que tenha trabalhado nos processos. O cartório não pode ser punido por determinações do gabinete. Não pode o Escrivão ou Substituto do Escrivão impor ao Magistrado uma ordem, uma imposição, isto contrária a hierarquia existente, e foge da alçada daqueles. 4ª Vara Cível de Petrópolis</p>	<p>A DGDIN esclarece que um dos objetivos do SIGA é a integração das equipes. Com a continuidade da implementação do SIGA, a tendência é a aproximação entre gabinete e cartório.</p>
		<p>14. Creio que o curso de auditoria de gestão da qualidade precisa ser mais voltado para a parte prática, inclusive com treinamento mais profundo no preenchimento de uma LV (modelo adotado pelo TJ) e na elaboração de um relatório de auditoria. O auditor em treinamento deveria ter, obrigatoriamente, como condição para conclusão do curso de auditor interno, que acompanhar pelo menos 10 (dez) auditorias internas e 5 (cinco) externas. (...) Silas Pereira Alves</p>	<p>A DGDIN agradece a sua sugestão na pesquisa de satisfação e informa que os cursos que integram o Programa de Capacitação de Auditor Interno estão sendo remodelados e a parte prática ganhará maior destaque. Quanto à participação em auditorias, esclareço que o auditor nível I é livre para acompanhar o número de auditorias que julgar necessário até passar para a próxima etapa.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	15. As auditorias deveriam ser marcadas com maior antecedência. Secretário - 2ª Vara Cível de Volta Redonda	<p>Prezado Colega,  Nossos agradecimentos pela participação na pesquisa da DGDIN.  Esclareço que as auditorias acontecem a intervalos rigorosamente programados e dispostos no Programa Anual de Auditorias, aprovado a cada ano pelo Presidente do PJERJ e divulgado na intranet: Institucional/ Sistema Integrado de Gestão / Auditoria de Gestão/ Programas de Auditoria de Gestão.  Assim, o mês fica pré-estabelecido já no início do ano, restando consensar a data com a Unidade (no multi-site, com o NUR), conforme disponibilidade dos auditores e a data-limite de realização da auditoria.  A seguir, as próximas auditorias regulares no 5º NUR, lembrando que podem ser antecipadas, mas não postergadas: FEV/2013 – Auditoria de Supervisão (auditoria externa); JUN/2013 – Auditoria Interna; NOV/2013 – Auditoria de Supervisão (auditoria externa); JUN/2014 – Auditoria interna; NOV/2014 – Auditoria de Recertificação.  Sempre às ordens.  Abraços.  Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	<p>16. (...) O que percebo é que quanto mais o SIGA está sendo implementado nas unidades, mais atenção vocês estão tendo que prestar, só que a quantidade de pessoas das equipes permanece a mesma. Sugiro que além de aumentar a quantidade de funcionários, criar o Escritório de Projetos com uma equipe, de preferência com mais de duas pessoas, que possa desenvolver um trabalho cada vez melhor em prol do Desenvolvimento Institucional.</p> <p>Ailton Luiz dos Anjos de Oliveira</p>	<p>Ailton,  Nossos agradecimentos pela participação na nossa pesquisa.  Você tem toda razão. Sem exceção, todas as áreas da DGDIN são bem enxutas e o SIGA está avançando e se tornando necessário para todas as unidades do PJERJ, razão pela qual a DGDIN vem investindo tanto na capacitação dos gestores das unidades, para que, pouco a pouco, seja cada vez menor a necessidade de apoio direto da DGDIN e esta possa ampliar o raio de sua atuação.  Embora o nosso quadro seja pequeno, o que se deve à propalada e conhecida carência de pessoal no PJERJ, a Equipe tem se desdobrado para atender às necessidades dos usuários.  Sempre às ordens.  Bjs.  Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	<p>1. Equipe de implementação do SIGA reduzida para atender a grande demanda. Amanda Costa</p>	<p>A DGDIN agradece a sua participação na pesquisa. Você tem toda razão. Sem exceção, todas as áreas da DGDIN são bem enxutas e o SIGA está avançando e se tornando necessário para todas as unidades do PJERJ, razão pela qual a DGDIN vem investindo tanto na capacitação dos gestores das unidades, para que, pouco a pouco, seja cada vez menor a necessidade de apoio direto da DGDIN e esta possa ampliar o raio de sua atuação. Embora o nosso quadro seja pequeno, o que se deve à propalada e conhecida carência de pessoal no PJERJ, a Equipe tem se desdobrado para atender às necessidades dos usuários.</p>
		<p>2. O conceito “regular” se deve ao fato de estarmos aguardando um posicionamento da DGDIN em relação ao plano de ação para certificação da DICOP, cujo prazo para as ações está correndo desde 24/09 e até a presente data não houve qualquer agendamento ou comunicação, exceto a avaliação do SIGA, realizada em 24/09/12. Maria Luisa Pereira Rangel</p>	<p>Oi, Luisa, Nossos agradecimentos pela participação na PSU da DGDIN. Aproveito para esclarecer que estamos monitorando o plano de ação e que não há ações em atraso. Saudações Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário (OUT/2012)	<p>3. Os serviços em geral são bons, mas considero o agendamento de auditorias muito ruim, pois a DGDIN costuma realizar excessivos adiamentos e reprogramações (já vivenciei até situações com quatro adiamentos), dificultando os interessados de se programarem e obrigando a desmarcarem compromissos importantes com outras diretorias.</p> <p>Nilson Almeida de Araújo</p>	<p>A DGDIN agradece a sua participação na pesquisa. Conforme já esclarecido anteriormente, a periodicidade para a realização das auditorias é estabelecida na RAD-PJERJ-005. Observado este requisito, o DEAUD contata a administração superior da UO com o fim de solicitar sugestão de data para a realização da auditoria.</p> <p>A título de esclarecimento, informo que, em 15/05/12, o DEAUD enviou e-mail ao RD da DGTEC solicitando sugestão de data para a auditoria, cujo prazo fatal era 11/11/12. Em 22/08/12, foi sugerido pela DGTEC o dia 09/11/12, data em que ocorreu a auditoria, conforme planejado, sem que tenha havido adiamento ou reprogramação.</p> <p>A DGDIN fica à disposição para esclarecer a situação.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Outros (Set/2012)	<p>Sugestão para alteração do FRM-VCIV-003-03:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo de processamento em vez de tempo de juntada de petição;</li> <li>- Audiências realizadas no horário previsto, subdividir: Audiência foi realizada na 1ª designação? Em caso negativo, informe o número de designações. Em caso de realização da audiência, ocorreu no horário previsto?</li> <li>- Tempo entre a distribuição da petição inicial e da sentença.</li> </ul> <p>FRM-VCIV-003-03: Facilidade de preenchimento, usando somente o (X). Deveria ser avaliada a atuação do Magistrado jurisdicionalmente e no atendimento aos advogados (tempo de conclusão etc.).</p>	<p>A DGDIN agradece as sugestões e informa que foram apresentadas ao Serviço de Relacionamento com a Sociedade (SEREL) para análise da possibilidade de mudança do formulário em 2013.</p>