





## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)  
 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/10/2011 a 31/10/2011

Página:  
1/23

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

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

**TOTAL – 126 formulários (79 + 47NUR)**

**Elogios – 116 (72 + 44NUR)**

**Sugestões – 20 (11+ 9NUR)**

**Reclamações – 1 (1 + 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 DGFAJ (03/10/2011)	<p>1. Prezada Diretora-Geral</p> <p>Em nome de toda equipe da DGFAJ, gostaríamos de dividir com essa unidade de apoio a nossa satisfação no resultado obtido em nossa última Auditoria Interna. Tivemos uma batalha árdua para incluir o serviço das duas divisões que foram incluídas em nossa estrutura organizacional. Nesta batalha não podemos deixar de nominalmente citar ADRIANE, TRISTÃO, RAFAEL, WELINGTON, MARIA LUISA, HEITOR e JOANDYR que, apesar de em muitos momentos tentarem se dividir em mais de um, puderam nos apoiar de maneira que pudéssemos obter o êxito que foi alcançado.</p> <p>Atenciosamente, DANIELA GONÇALVES FERREIRA - Diretora-Geral ANA MARIA PINHEIRO - RAS</p>	<p>Daniela e Ana Maria, A Equipe DGDIN agradece as palavras de elogio, que recebemos como incentivo para a continuidade da busca pela melhor prestação de nossos serviços. Aproveito também para agradecer o carinho e a recepção sempre calorosa da Equipe da DGFAJ a todos da DGDIN. É uma satisfação trabalhar com colegas competentes, envolvidos e comprometidos como vocês. Vocês merecem todo SUCESSO! Um forte abraço, Maria Deures Martins Ferreira</p>
	Treinamento de auditor interno (03/10/2011)	<p>2. Prezado Leandro, (...) Aproveito para agradecer a oportunidade de acompanhar a referida auditoria, bem como pelo apoio da equipe DGDIN (você, Ana, Lia e Antônio). (...) Sônia Cristina</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	<p>Apoio à certificação do 05NUR (03/10/2011)</p>	<p>3. Prezada <u>Maria Deures</u> (Diretora Geral da DGDIN):  É com grande satisfação que encaminho este e-mail.  Após a turbulenta semana onde passamos pela Pré-Auditoria e Certificação Fase 1 (26 a 30 de setembro), não podemos deixar de agradecer a sua <u>super competente equipe de trabalho na DGDIN</u>, que a todo momento sempre demonstrou qualidades imperiosas no trato com esse Facilitador. Não citarei nomes, pois fatalmente este lasso cérebro cometerá injustiças com as pessoas que foram tão justas.  O seu semblante sempre tranqüilo proporcionou o céu de brigadeiro que sempre sonhamos. As águas calmas e vestalinas da boa navegabilidade.  Portanto, curvado pelo respeito, sou todo grato por aquilo que vocês fizeram e, tenho certeza, ainda farão. Afinal, devemos comemorar ter pessoas sempre comprometidas com o trato público. Muito obrigado.  Todavia, aproveito o ensejo para elogiar dois personagens que estiveram sempre dispostos, sem reclamamos, apesar da enorme fadiga da semana citada: <u>Lourdes Maria Ramos Garcia da Silva</u> e <u>Cláudio Heitor VASCOncellos de Ambrósio</u>. Mesmo fora de seus lares, em todo o tempo, sempre despenderam ardorosos debates que buscavam a um só caminho. A melhora da prestação jurisdicional, aquilo que os nossos usuários, que nos pagam, tanto almejam.  <i>“Sejamos como o SOL que não visa nenhuma recompensa, nenhum elogio, não espera lucros nem fama, simplesmente brilha”.</i> (autor desconhecido).  Abraços.  VANDER FRANCISCO RODRIGUES</p>	<p>Vander,  Acredite, a sua satisfação é nossa recompensa.  A sua manifestação, que agradeço em nome da Equipe DGDIN, demonstra que nosso trabalho germinou em terras férteis. Quando isso acontece, nós é que comemoramos.  A Equipe DGDIN se sente feliz e abraçada com a recepção sempre calorosa e carinhosa dos colegas do 05NUR.  Um grande abraço.  Maria Deures Martins Ferreira</p>
	<p>Atendimento DEAUD (04/10/2011)</p>	<p>4. Antonio Carlos, bom dia!  (...)  Aproveito para em meu nome e do Fernando, de acordo com a cláusula 8.2.1 da NBR ISO 9001, externar o nosso muito obrigado a Equipe DGDIN pelo tratamento dispensado.  Abraços.  Alzira de S. Oliveira Bastos - DGPES</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	
<b>ELOGIO</b>	Implementação da RAD-PJERJ-002 e 003 (03/10/2011)	5. Muito bom o esclarecimento prestado com muita cortesia e disponibilidade para ouvir e responder às dúvidas.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.	
	Treinamento de auditor interno (04 e 05/10/2011)	6. Ótimo atendimento pela DGDIN. Destaque para o Leandro que forneceu informações antes da auditoria. Juliana 7. Todos os itens inseridos no escopo da auditoria foram cuidadosamente indicados, correndo a auditoria de forma satisfatória. Percorremos, diante disso, toda a unidade do DEDEP, tendo uma visão geral dos seus processos de trabalho. Parabéns à equipe DGDIN. Maria Elizabeth Pires da Costa <a href="mailto:mepires@tjrj.ius.br">mepires@tjrj.ius.br</a>		
	Apoio da ASSEP (03/10/2011)	8. Michele, MUITO... MUITO... MUITO OBRIGADA!!! Vc merece o céu e um pouco mais. Qq outra dúvida entro em contato. Abraços. Roberta M. N. Ferreira de Carvalho		
	Modelos de Documentos na Intranet (18/10/2011)	9. Prezada Diretora, Gostaria de elogiar a iniciativa dessa Diretoria Institucional. Tenho certeza que a mesma contribuirá em muito para a elaboração dos citados documentos pelas Unidades Organizacionais. Atenciosamente Ana Maria Pinheiro		Boa tarde, Ana, Agradeço seu retorno positivo. A DGDIN vem se esforçando para melhorar a comunicação institucional. Um abraço. Maria Deures Martins Ferreira
	Banco de Talentos da Qualidade (14/10/2011)	10. Louvável, justa e oportuna iniciativa de reconhecimento. Tenho certeza que se depender de você e de sua equipe será apenas a primeira de uma série. Walter Grynszpan		Walter, São colaboradores como você que nos incentivam a desenvolver esses projetos. O Tribunal precisa "acordar" para a meritocracia. Bjs. Maria Deures Martins Ferreira

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso de Auditor Líder (24/10/2011)	11. (...) Aproveito para agradecer a toda equipe da DGDIN pela grande oportunidade de aprendizado. Tenho certeza que o curso me ajudará e muito, não só na função que exerço hoje na DGTEC, como em toda minha vida profissional. Braulio Bezerra de Menezes Souza	Braulio, A DGDIN é que agradece a sua participação e engajamento no processo de desenvolvimento institucional. Que você faça cada vez mais a diferença! Um grande abraço e obrigada pelo apoio de sempre. Maria Deures Martins Ferreira
	Auditoria na 35VCIV/CP	12. Gostaria de parabenizar a DGDIN por todo apoio e atenção dispensados à nossa unidade. Elaine Ximenes	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Revisão de RAD-DGPCF (21/10/2011)	13. Prezado Rafael, Inicialmente, quero agradecer e parabenizar você pela atenção e prontidão quanto à informação de qual RAD utilizar para proceder as alterações nas RAD desta Diretoria. Grata Maria Elizabeth Pires da Costa	
	Pós-graduação em Gestão de Projetos (21/10/2011)	14. Michele, Não tenho palavras para escrever o quanto você é 10+.	
	5S DECME (05/10/2011)	15. Ótimo encontro, esclarecendo senso de utilização e organização do espaço de trabalho.	
16. Parabéns à Siléa pela forma didática de ministrar o curso 5S, percorrendo as unidades integrantes do DECME que de maneira lúdica fez com que todos internalizassem o conhecimento transmitido. Fernanda Cunha Ottero Gobetti			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	5S DECME (05/10/2011)	17. Clareza na apresentação.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		18. Muito pertinente e necessária a informação prestada.	
		19. Muito bom, dinâmico e interessante.	
		20. Muito boa palestra e boa a ideia de indicar sugestões de melhoria aos gestores. Rosemary	
		21. Gostei deste exercício novo e prático.	
		22. Excelente atuação. Parabéns. Alexandre Deseta	
		23. Bem conduzida a apresentação da prática 5S.	
		24. Muito interessante a palestra, que mostrou como estamos falhando na organização do nosso ambiente de trabalho. (...) Alexandre Granadeiro <a href="mailto:granadeiro@oi.com.br">granadeiro@oi.com.br</a>	
		25. A aula foi ótima, sem aquele enfoque exagerado.	
		26. Gostei da apresentação e a didática é ótima. Maria da Conceição Santana <a href="mailto:mariacg@tjrj.jus.br">mariacg@tjrj.jus.br</a>	
27. Foi super produtivo o encontro e a Siléa nos deixou à vontade. Newton			
28. Excelente a explanação da Siléa sobre o 5S. Rogério Mattos			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	5S DECME (05/10/2011)	29. Conteúdo muito bem explicado, com muita propriedade. Antonio Carlos	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. Ótimo curso vai ajudar a nos capacitar para a auditoria. Gostei muito da visita para verificação nas salas. Norberto A. Pires	
		31. O curso foi bem apresentado de forma clara e objetiva, alinhado com as diretrizes a uma unidade em fase de certificação. A instrutora está de parabéns. Luiz Claudio Azeredo	
	Implementação da RAD-PJERJ-012 (05/10/2011)	32. Considero excelente a ideia de criar um “selo interno” para os níveis de gestão do próprio TJ, considerando-se o fato de que não é necessário certificar a totalidade das unidades do PJERJ, mas somente aquelas prioritárias. (...) Fernando de Menezes da Gama Malcher <a href="mailto:fernandomalcher@tjrj.jus.br">fernandomalcher@tjrj.jus.br</a>	
		33. A iniciativa de reunir as equipes para uma palestra rápida e objetiva sobre as novidades no SIGA é muito importante. Maria Cristina Fernandes	
		34. Gostaria de destacar a objetividade e clareza na transmissão das informações.	
		35. Finalmente vamos começar a valorizar os RD e RDS.	
		36. Excelente a ideia para a capacitação do RD/RDS. Parabéns a todos! Cristiane Pinho	
37. Tudo claro e objetivo.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Implementação da RAD-PJERJ-012 (05, 06 e 07/10/2011)	38. Explicação bastante 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.
		39. Parabenizo os colegas Claudio Heitor e Ana Paula pela brilhante exposição da implementação da RAD-PJERJ-012. Silas P. Alves <a href="mailto:silasalves@tjrj.jus.br">silasalves@tjrj.jus.br</a>	
		40. Expositores, Ana Paula e Claudio Heitor, da implementação da RAD-PJERJ-012 com objetividade, clareza, informando como a DGDIN estabeleceu e vem estabelecendo critérios para implementação do SIGA nas UO do PJERJ. Lindinalva Pavanelli <a href="mailto:lpavanelli@tjrj.jus.br">lpavanelli@tjrj.jus.br</a>	
		41. Palestra interessante, bem ministrada e de grande valia para a adequação do SIGA nas unidades organizacionais ainda não certificadas.	
		42. A palestra foi esclarecedora. É preciso um contato maior com as unidades, a fim de um maior aprofundamento.	
		43. Muito interessante. Josemar Santos	
		44. As explicações foram bem claras e precisas.	
		45. Excelente apresentação. Informações importantes para a melhoria das divisões.	
		46. Apresentação clara e didática. Parabéns! Verônica	
47. Muito clara e objetiva a palestra sobre a RAD-PJERJ-012. Paulo Maiorano			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-012 (05, 06 e 07/10/2011)	48. Ana Paula e Heitor são excelentes como palestrantes e no domínio da matéria. Otávio Siqueira Pires <a href="mailto:agentecapacit02@tjrj.jus.br">agentecapacit02@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.
		49. Introduzir o SIGA depende de capacitação e conscientização dos gestores e colaboradores dos benefícios do sistema. Desmistificar o SIGA e a Norma ISO é crucial. Parabéns pela iniciativa que deve ser ampliada.	
		50. Tenho recebido todo o apoio da DGDIN o que está tornando meu trabalho mais atrativo e eficiente. Obrigada equipe DGDIN. Maria Elizabeth <a href="mailto:mepires@tjrj.jus.br">mepires@tjrj.jus.br</a>	
		51. Explanação clara e objetiva dentro do planejado, como sempre, agregando valor. Zulima <a href="mailto:zulima@tjrj.jus.br">zulima@tjrj.jus.br</a>	
		52. Excelente! Mauro Samuel <a href="mailto:msamuel@tjrj.jus.br">msamuel@tjrj.jus.br</a>	
		53. A apresentação dada pelos instrutores foi boa. Fátima Andrade	
		54. Excelente eloquência da Sra. Paula quanto a exposição do SIGA. Está de parabéns. Claudia Moreira <a href="mailto:claudiaam@tjrj.jus.br">claudiaam@tjrj.jus.br</a>	
		55. Palestra ministrada de forma impecável. Informações passadas de forma clara.	
56. Palestra muito bem elaborada e organizada.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-012 (05, 06 e 07/10/2011)	57. Parabéns aos expositores da implementação da RAD-PJERJ-012 pelo total domínio do tema e segurança ao transmitir as informações.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		58. Gostaria de elogiar a apresentação da RAD-PJERJ-012 feita de forma clara e objetiva pelos amigos da DGDIN. Hermes da Paixão <a href="mailto:hpaixao@tjrj.jus.br">hpaixao@tjrj.jus.br</a>	
		59. Muito boa a apresentação, bem esclarecedora. Continuam nos surpreendendo!!! Estamos em ótimas mãos! Parabéns!!! Continuo (sempre) torcendo por vocês. Sandra <a href="mailto:sandralucia@tjrj.jus.br">sandralucia@tjrj.jus.br</a>	
		60. Parabéns. A implementação foi clara e objetiva. As mudanças foram muito bem elaboradas. A equipe da DGDIN merece muitos elogios pelo brilhante trabalho.	
		61. Parabenizo os palestrantes pela desenvoltura, segurança e clareza na transmissão. (...) Andrea	
		62. Elogio aos expositores Ana Paula e Heitor pela maneira clara e objetiva com que conduziram a apresentação. (...) Paulo Roberto da F. Luiz <a href="mailto:paulofonseca@tjrj.jus.br">paulofonseca@tjrj.jus.br</a>	
		63. Parabéns pelo trabalho prestado pela DGDIN, em especial Ana Paula e Heitor. Estando estes sempre atendendo as dúvidas e necessidades das unidades. Francisco <a href="mailto:fssneto@tjrj.jus.br">fssneto@tjrj.jus.br</a>	
		64. Bom curso! O curso tem muita clareza com a disponibilidade de tirar dúvidas. Fátima Galvão <a href="mailto:fatimaig@tjrj.jus.br">fatimaig@tjrj.jus.br</a>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Implementação da RAD-PJERJ-012 (05, 06 e 07/10/2011)	65. Excelente exposição. Clareza, organização.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		66. Organizada e bem estruturada a reunião de implementação de RAD. Nilson Almeida de Araújo <a href="mailto:naaraujo@tjrj.ius.br">naaraujo@tjrj.ius.br</a>	
		67. Parabéns! Excelente trabalho e capacitação.	
		68. A apresentação foi feita de maneira clara e objetiva. Parabéns. Geisa Queiroz <a href="mailto:diane@tjrj.ius.br">diane@tjrj.ius.br</a>	
		69. Excelente trabalho, tornando o processo mais objetivo e transparente. Sérgio Sydow	
		70. A equipe foi clara na apresentação da implementação.	
		71. Muito boa a apresentação e implementação da RAD. Parabéns aos servidores.	
		72. Muito clara a explanação. Parabéns! Raquel Rubim <a href="mailto:raquelrangel@tjrj.ius.br">raquelrangel@tjrj.ius.br</a>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	5S DECME (05/10/2011)	1. (...) Essa ideia deve ser disseminada a todas UO, mesmo sem certificação. Alexandre Granadeiro <a href="mailto:granadeiro@oi.com.br">granadeiro@oi.com.br</a>	A DGDIN agradece a sua sugestão e informa que a nova RAD-PJERJ-012 foi elaborada para que todos os elementos do SIGA, incluindo o método 5S, sejam disseminados / divulgados em todo o PJERJ, independentemente da certificação.
		2. (...) Já o SIGA deve abranger todo o TJ, independentemente do fato de parte das unidades não obterem o certificado ISO 9001:2008. Fernando de Menezes da Gama Malcher <a href="mailto:fernandomalcher@tjrj.jus.br">fernandomalcher@tjrj.jus.br</a>	
	Implementação da RAD-PJERJ-012 (05/10/2011)	3. Visita presencial às unidades.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a visita ocorrerá, pelo menos uma vez ao ano, nas unidades executoras e judiciárias da Administração Superior. Nas demais unidades, será estabelecida, gradativamente, durante a implementação do SIGA no interior.
		4. A implementação da RAD-PJERJ-012 deveria ser direcionada aos RD/RDS de cada unidade em evento prévio com a posterior multiplicação para os demais agentes, evitando-se a inversão na ordem dos conhecimentos. Luiz <a href="mailto:lrocha@tjrj.jus.br">lrocha@tjrj.jus.br</a>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o convite é feito apenas a este grupo, sendo facultada a presença dos demais integrantes da equipe. A ideia é facilitar o trabalho de disseminação na UO para os RD/RDS que queiram aproveitar as explicações dadas diretamente pela equipe DGDIN.
		5. Propiciar “reforço” aos RDS da área administrativa, no sentido de convidar também os diretores para as reuniões mais significativas relacionadas ao SIGA.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que, nas próximas reuniões, o convite será feito também aos diretores.
		6. (...) Exibir as telas no modo normal. Reunir pessoas com o mesmo nível de conhecimento sobre o SIGA. Andrea	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a implementação do SIGA vem sendo realizada de modo gradual em todo o PJERJ. Assim, é natural que o nível de conhecimento varie entre os RAS/RD/RDS. No caso específico da RAD-PJERJ-012, precisávamos dar ciência a todos.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Implementação da RAD-PJERJ-012 (05/10/2011)	<p>7. (...) Como compatibilizar incrementos na percepção dos usuários com a falta um acompanhamento institucional do grau de satisfação dos servidores com a instituição que, me parece, declinate? Vale um projeto. Paulo Roberto da F. Luiz <a href="mailto:paulofonseca@tjrj.jus.br">paulofonseca@tjrj.jus.br</a></p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e ratifica a sua opinião, informando que existem projetos, como o Qualidade de Vida, e indicadores, como o de Índice do Clima Organizacional, que pretendem auxiliar a melhoria da Gestão de Pessoas no PJERJ. O tema é estratégico e é fundamental para que a instituição alcance a sua visão. Um desafio para todos nós que merece todo o esforço empreendido.</p>
		<p>8. A sala está com falta de ar condicionado, mas de qualquer forma a palestra foi muito boa. Gustavo</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que os aparelhos estão funcionando, provavelmente houve algum desligamento acidental da unidade próxima a você. Vamos verificar.</p>
		<p>9. Convidar magistrados para participar das implementações de RAD.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que os magistrados são envolvidos e apresentados ao SIGA em reuniões específicas.</p>
		<p>10. Esclarecer, digo, informar primeiramente antes da convocação o assunto a ser tratado, identificando a matéria para se avaliar o interesse real. Salientando que se observa o interesse da administração em qualificar cada vez mais os seus servidores. José Marques dos Santos Filho <a href="mailto:cgr01vciv@tjrj.jus.br">cgr01vciv@tjrj.jus.br</a></p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que o assunto a ser tratado é informado aos participantes antes das reuniões, mas ficará atenta para prestar mais esclarecimentos.</p>
		<p>11. Gostaria que a palestra do SIGA fosse mais especificada tanto para a área administrativa quanto para a área judiciária, ou seja, palestras diferentes.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que será avaliada a possibilidade de realizar a referida individualização.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Capacitação de RAS (10/2011)	1. Desmarcada, por três vezes, a reunião agendada para capacitação da nova RAS da SETRE, Sabrina. Dr. Paulo Roberto Sampaio Jangutta - Reclamação por telefone	A DGDIN entrou em contato com a unidade e agendou reuniões com a nova RAS.

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<p style="text-align: center;"><b>ELOGIO</b></p>	<p>Capacitação dos gestores no processo de avaliação Macaé (06/10/2011)</p>	<p>1. O encontro foi muito instrutivo, esclarecedor, assunto dado com objetividade e domínio do tema.</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. Eu gostei do encontro de hoje, pois serviu para tirar dúvidas e esclarecer o processo de avaliação do SIGA. A coordenadora nos deixou bem tranquilos em relação à avaliação.</p>	
		<p>3. Mais uma vez elogio a objetividade de Siléa. Álvaro P. Silva</p>	
		<p>4. Foi importante para acabarmos com as dúvidas do processo.</p>	
		<p>5. A coordenadora Siléa abordou muito bem todos os pontos do processo de avaliação. Sinto-me bem segura e tranquila em relação ao assunto. Fabiana</p>	
		<p>6. Foi muito esclarecedor, foi oportuno, espero que seja sempre assim. Obter novas informações do SIGA.</p>	
		<p>7. Foi importante a orientação a respeito da avaliação para que tenhamos mais calma e segurança a respeito da mesma, pois é certo que a informação é sempre a melhor opção.</p>	
		<p>8. Foi muito importante obter esclarecimentos a respeito do projeto a ser implantado.</p>	
		<p>9. A reunião foi satisfatória, esclareceu questões importantes e nos auxiliou na preparação para a avaliação.</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Capacitação dos gestores no processo de avaliação Macaé (06/10/2011)	10. Esse momento foi importante para que pudéssemos tirar as dúvidas sobre como acontecerá a avaliação.	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. Como sempre, Siléa demonstra e transmite segurança a todos que estamos transitando por esta etapa, de modo que o trabalho se mostra mais suave e os obstáculos menos intransponíveis.	
		12. Orientação clara e fundamental da coordenadora Siléa com relação à avaliação do nível básico do SIGA. Ana Paula	
		13. Tendo em vista que o 1º estágio de certificação se dará daqui a 14 dias, o presente encontro (reunião) foi bastante produtivo no sentido, principalmente, de se saber exatamente os procedimentos a serem tomados e inclusive que todas as medidas necessárias para implementação do SIGA serão feitas, baseadas nas informações passadas.	
		14. É bom saber que o Tribunal está investindo para que o serviço prestado seja aprimorado, buscando capacitação de seus servidores.	
	Curso SIGA 06NUR (07/10/2011)	15. A reunião foi esclarecedora. (...) Renato Liberato <a href="mailto:mac02vciv@tjrj.ius.br">mac02vciv@tjrj.ius.br</a>	
		16. Ótimo curso e melhor ainda a forma clara e objetiva como é ministrado pela Siléa Macieira. Parabéns!	
		17. Muito bom o curso! A instrutora é muito clara nas suas explicações. Luciano da Silva	
	18. Parabéns, sua expressão de comunicação é muito boa, continue assim. Enildo Chagas		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Curso SIGA 06NUR (07/10/2011)	19. O curso em si foi muito proveitoso, apesar de não ser da minha área, o qual aprendi novos conhecimentos.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		20. Entendo que foi muito proveitoso o curso ministrado pela Siléa, haja vista que esclareceu muitos pontos que eu não tinha visto. Foi muito válido.	
		21. Muito bom o curso! A instrutora, com bastante segurança, conhecimento e clareza, conseguiu, em pouco tempo, implantar a ideia do SIGA para aqueles que ignoram esse processo ainda no início de um programa de qualidade mais amplo. Conseguiu manter o foco no objetivo do curso, evitando os desvios para as particularidades de cada serventia. Parabéns! Ana Lucia P. Ramos – 3ª Vara Cível	
		22. Ainda não tinha ouvido falar do SIGA – 5S, mas sempre tive interesse na melhoria / eficiência do trabalho cartorário. O curso atendeu as minhas expectativas e ajudou-me a vislumbrar o que de melhor pode ser feito para realizar nossa missão, tanto em relação aos nossos jurisdicionados quanto aos serventuários que fazem parte da nossa equipe. Espero que, em breve, seja implementado o curso nas Varas de Família, visando à melhoria contínua de nossas atividades. Amorita Morales Rios <a href="mailto:amoritamorales@gmail.com">amoritamorales@gmail.com</a>	
		23. Acho muito importante as mudanças que estão acontecendo em todo o TJ e acho benéfica para todos, principalmente para os jurisdicionados. (...)	
		24. Excelente! (...)	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso SIGA 06NUR (07/10/2011)	25. De grande importância o curso ministrado. Que se intensifique cada vez mais. (...)	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		26. Tema abordado de muita importância para efetivação do nosso trabalho. (...)	
	Capacitação de gestores nos procedimentos de avaliação Campos (07/10/2011)	27. Estamos caminhando para alcançar um novo TJRJ, melhor, mais dinâmico.	
		28. Oportunidade como a de hoje de reunião dos gestores com a Diretoria é de grande valia no processo em que estamos engajados, seja para medição do comprometimento de todos, seja pela valoração de estarmos sendo ouvidos. Espero que a melhoria seja contínua. Abraços Giovanna Repsold <a href="mailto:giovannarepsold@hotmail.com">giovannarepsold@hotmail.com</a>	
		29. Momento esclarecedor. Assunto passado com clareza e objetividade. Parabéns à equipe. Se os servidores vestirem a camisa, tem tudo para dar certo.	
		30. O encontro foi bastante esclarecedor no sentido de nos orientar sobre a avaliação.	
		31. Excelente atuação da coordenadora.	
		32. Oportuno e esclarecedor. Nilton Almeida <a href="mailto:niltoc@hotmail.com">niltoc@hotmail.com</a>	
		33. A implantação tem sido realizada adequadamente, de forma clara e objetiva. Parabéns!	
		34. Parabéns pela forma excelente de comunicação.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Capacitação de gestores nos procedimentos de avaliação Campos (07/10/2011)	35. Encontro muito positivo. Os esclarecimentos prestados foram fundamentais para que consigamos uma boa avaliação que se aproxima.	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. Feliz em ter Siléa aqui conosco, esclarecendo a respeito da próxima etapa – avaliação. Esclarecimentos tranquilizadores que nos fazem ter a certeza que estamos no caminho certo e que o trabalho como facilitador vale a pena. Está sendo gratificante trabalhar com o SIGA. Lilia Menezes Muylaert	
		37. A reunião com a Sr. <sup>a</sup> Siléa, nesta data, mais uma vez foi proveitosa e esclarecedora. Agradeço todo seu empenho e estamos aqui dispostos a participar deste processo de renovação do PJERJ. Denise Andrade 1 <sup>a</sup> Vara Cível de Campos <a href="mailto:deniseandrade18@yahoo.com.br">deniseandrade18@yahoo.com.br</a>	
	38. Reiterando a manifestação declinada hoje no curso da ESAJ, acrescento que essa reunião com os facilitadores e com os gestores é importantíssima para passar uma ideia geral de como o processo de avaliação vai acontecer, evitando a ansiedade desse momento, porque o desconhecido, normalmente, é temido e, acima de tudo, esclarecer que se trata de todos. Ana Lucia Ramos		
	Avaliação Nível Básico 06NUR (18/10/2011)	39. O auditor Claudio Heitor é uma boa pessoa, sabe exigir com educação. Ele faz um grande trabalho. Mostrou saber muito e tem vontade de ensinar. Celso Vieira <a href="mailto:celsobv@hotmail.com">celsobv@hotmail.com</a>	
40. O Sr. Claudio Heitor, no desempenho de sua função neste cartório, demonstrou grande conhecimento da realidade em que nós, serventuários, vivemos em nosso dia-a-dia, bem como um enorme interesse em nos orientar na superação das nossas dificuldades. Além de uma avaliação que, apesar da expectativa que a antecedeu, transcorreu com proveito para nossa UO, encontramos neste serventuário um parceiro de equipe. Rosane da Silva Gomes Rodrigues <a href="mailto:cam03vciv@tjrj.jus.br">cam03vciv@tjrj.jus.br</a>			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Avaliação Nível Básico 06NUR (18/10/2011)	41. O avaliador tem um abordagem positiva, descontraída e direcionada. Renato Liberato 2ª Vara Cível de Macaé <a href="mailto:mac02vciv@tjrj.jus.br">mac02vciv@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.
		42. A avaliação do nível básico da implementação do Sistema Integrado de Gestão feita pelo avaliador Claudio Heitor foi muito bem direcionada, pois este conseguiu extrair os conceitos de visão, missão, valores do PJ e os elementos do SIGA de forma objetiva, porém interagindo por meio de uma “conversa” onde ele buscou saber se as ideias centrais foram realmente alcançadas, entendidas, repassadas para os demais servidores e postas em prática. Suellen Rangel Gomes Braga 5ª Vara Cível de Campos <a href="mailto:suellenbraga@yahoo.com.br">suellenbraga@yahoo.com.br</a>	
		43. A serenidade do avaliador e sua compreensão do estado atual desta serventia – quanto aos problemas físicos e funcionais, diante da mudança da gestão e da implementação das novas rotinas – trouxe para a equipe a certeza de que, apesar de algumas falhas, o nosso desempenho e dedicação estão sendo reconhecidos e que merecemos voto de confiança. O equilíbrio e o bom senso são os diferenciais numa relação em que se busca melhoria para o todo. Nilton C. Almeida 4ª Vara Cível de Campos <a href="mailto:niltoc@hotmail.com">niltoc@hotmail.com</a>	
		44. Primeiro quero dizer que a implementação do SIGA em nossa UO trouxe harmonia ao ambiente e união da equipe, o que foi muito positivo.(...) Olinda 1ª Vara Cível de Campos	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	<p>Capacitação dos gestores no processo de avaliação Macaé (06/10/2011)</p>	<p>1. (...) Que as reuniões sejam presenciadas somente por representantes dos cartórios que funcionariam como divulgadores da mensagem para os demais, não prejudicando a rotina cartorária. Renato Liberato <a href="mailto:mac02vciv@tjrj.jus.br">mac02vciv@tjrj.jus.br</a></p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que ficou evidenciado, na experiência com os demais NUR, que a comunicação (repasso) das informações ao restante das equipes muitas vezes não acontecia de forma satisfatória, havendo falhas na comunicação. Daí a busca à integração das equipes com convite à participação do máximo possível de participantes aos encontros. De toda forma, a presença da equipe sempre deve ser analisada pelo gestor e consensada no interesse, sobretudo, da unidade.</p>
	<p>Curso SIGA 06NUR (07/10/2011)</p>	<p>2. (...) Quanto à sugestão, peço que os servidores da DGDIN estejam sempre presentes no 6ºNUR para que todas as Varas entrem no “clima” da certificação, principalmente a Siléa.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê a continuidade das visitas. Estivemos no 06NUR no dia 04/11 e há previsão de retorno na primeira semana de dezembro.</p>
		<p>3. (...)Mas para que possamos colocar em prática toda, ou pelo menos parte, da mensagem passada pelo curso, é necessário que os demais colegas também participem desse treinamento, ou melhor desse aperfeiçoamento.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto busca a participação do máximo possível de servidores aos encontros justamente nesse objetivo, e estes sempre são convidados a participar. No caso do curso SIGA, todos fizeram a capacitação, em diferentes turmas e horários.</p>
		<p>4. (...) Que tenha uma equipe qualificada para ir nos cartórios e ajudar na organização, haja vista que, em determinados cartórios, não só os funcionários não têm a menor ideia de organização como também os chefes. Esse “querido” Oscar não faz nada além de tirar fotos e santinhos. Precisamos de alguém que vá além disso.</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê a participação do DGCON/SEACO na organização dos arquivos correntes e os Facilitadores do SIGA auxiliam com sugestões e apoio. Entretanto, a organização final deve ficar a cargo dos gestores e equipes, que melhor conhecem a operacionalização da serventia.</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Curso SIGA 06NUR (07/10/2011)	5. Que as cadeiras sejam confortáveis tanto no ambiente de trabalho como na participação de cursos da ESAJ. Pois, atualmente, elas são desconfortáveis, tortas, nos deixando no fim do curso com dor na coluna.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será encaminhada à ESAJ.
		6. (...) Que os cursos sejam administrados no horário de trabalho.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que os horários são previamente consensados com o NUR, de acordo com o interesse da maioria dos participantes.
		7. Acho sempre muito bons os cursos da ESAJ. Mas penso que o servidor precisa, no momento, é de motivação para implementação do aprendizado. Antes de se pensar no usuário, deve-se valorizar o servidor (efeito dominó).	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. É também objetivo da Administração aumentar o investimento em capacitação. Sugiro leitura da notícia "Fórum de Resende ganha 2ª Vara Criminal" veiculada no site, em 11/11/2011. Por último, informo que a sua sugestão será encaminhada à DGPEs.
		8. Sugiro que o Tribunal seja realmente de Justiça, porque o que vejo, sinto e também presencio são apenas injustiças, principalmente com os servidores, advogados, autores, réus, enfim, toda a sociedade. É tudo lindo, mas só na teoria, porque na prática nada disso acontece, assim como a Constituição do Brasil, assim como o mundo. É uma pena que não posso fazer nada sozinha.	A DGDIN entende o desabafo e a angústia do colega. Porém, é preciso não desanimar e acreditar que cada um de nós é agente de mudança. Se cada um fizer a sua parte, tudo ficará melhor com o passar do tempo. Em anexo, uma mensagem ilustrativa.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Avaliação Nível Básico 06NUR (18/10/2011)	9. (...) Gostaria de sugerir que os RE e escrivães tivessem cursos de gestão para melhoria do trabalho. Sugiro, também, visita a unidades onde o SIGA já esteja em fase mais avançada para que possamos melhorar nossa rotina de trabalho. Olinda 1ª Vara Cível de Campos	A DGDIN agradece a sugestão e informa que os cursos de gestão e as visitas às unidades estão previstas para ocorrer em 20/02/2012, quando implementaremos o SIGA planejado.

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)	<p>(...) 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!</p> <p>O ISO precisa implementar uma motivação aos servidores.</p> <p>O SIGA precisa implementar política motivacional do servidor.</p>	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o tema é constantemente abordado. A DGDIN promoverá reunião com a DGPES para discutir as sugestões.
	Pesquisa de Satisfação do Usuário (31/05/2011)	Sugestões de alteração no formulário da PSU. Obs.: Sugestão feita no próprio formulário.	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que está prevista revisão do formulário antes da realização da próxima pesquisa.</p> <p>A DGDIN informa que o formulário da PSU foi alterado e entrou em vigor no dia 04/11/2011 e já está sendo utilizado.</p>