





CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)
 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/10/2012 a 31/10/2012

Página:
1/22

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 107 formulários (55 + 52NUR)

Elogios – 97 (53+ 44NUR)

Sugestões – 19 (6 + 13NUR)

Reclamações – 2 (2 + 0NUR)

OBS – O somatório de elogios/ sugestões/ reclamações difere do total de formulários recolhidos, porque há casos em que o usuário registrou no mesmo formulário diferentes manifestações.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Auditoria na 2VP/DECRI (26/09/2012)	1. Agradeço imensamente o apoio que a equipe da DGDIN tem dispensado ao nosso Departamento no processo de certificação. A dedicação de todos tem nos dado confiança para prosseguirmos na tarefa de buscar a melhoria contínua. Laura R. de Oliveira laurar@tjrj.jus.br	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Auditoria na 01VCIV/NL (28/09/2012)	2. A DGDIN presta um serviço excelente de acompanhamento e para dirimir as nossas dúvidas. (...) Nely Sobral	
	Auditoria na DGFAJ (10/10/2012)	3. Elogia ao DEAUD pelo apoio e presteza com que conduz as nossas auditorias, em especial à Daniele, Leandro e Andrea. Ana Maria anapinheiro@tjrj.jus.br	
	Auditoria na 25VCIV/CP (16/10/2012)	4. Parabéns pela organização e comprometimento. Maria Lúcia	
	Prática de Auditoria Interna (28/09/2012)	5. Total apoio da DGDIN e DEMED realizado pelas prestimosas Ana Paula e Cristina. Reconheço, também, à Cristina o carinho de sempre nos contatos e apoio. Vander Rodrigues vanderfr@tjrj.jus.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta	
ELOGIO	Prática de Auditoria Interna (15/10/2012)	6. A DGDIN foi muito correta comigo, fazendo contato me colocando à vontade para escolha da data da auditoria. (...) Felipe Martins	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.	
	Apresentação das RAD-PJERJ para DESAU e DEAPS (17/10/2012)	7. Instrutor (Heitor) muito bom, seguro da matéria, comunicação fácil de entender.		
		8. Excelente transmissão de conhecimento em tempo curto. Eduardo Tavares eduardoloureiro@tjrj.ius.br		
		9. Achei o treinamento muito objetivo e claro. Conseguiu atingir o objetivo que era dar uma visão geral das RAD que serão utilizadas por nós neste momento. Claudia Brogno claudiamarques@tjrj.ius.br		
		10. O treinamento foi objetivo e claro. (...) Flavia Moraes		
		11. Elogio à didática. (...)		
Avaliação do SIGA na 3VP (18/10/2012)	12. A condução da auditoria se deu de forma objetiva e clara, contribuindo, ainda, para maiores esclarecimentos acerca dos elementos que compõem o sistema. Ademais, salienta-se que a auditora Siléa contribuiu para o maior envolvimento da equipe no sistema de qualidade por, principalmente, realizar sua exposição agradavelmente. Luisi Danielli Rocha luisidr@tjrj.ius.br			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do SIGA na 3VP (18/10/2012)	<p>13. Avaliadora Siléa: excelente apresentação, conhecimento do programa, abordou as conformidades e “NÃO” com clareza, de modo a nos ajudar na condução dos trabalhos. Nelson José de Souza nelsonj@tjrj.jus.br</p>	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		<p>14. Os trabalhos foram conduzidos de forma bem objetiva e cordial pela avaliadora Siléa, fiquei bem à vontade para as intervenções que fiz. Paulo Sérgio</p>	
		<p>15. A avaliadora Siléa conduziu o encontro com clareza, transparência e objetividade, esclarecendo as dúvidas colocadas por todos os presentes. Inês Alves inesas@tjrj.jus.br</p>	
		<p>16. A condução da reunião foi ótima. As dúvidas existentes foram esclarecidas. A digitalização é um setor novo, aproximadamente 3 anos, razão pela qual qualquer colaboração auxilia meu trabalho. Ricardo</p>	
		<p>17. Acredito que a DGDIN não poderia ter escalado alguém melhor do que a Siléa para representá-la. Além de uma pessoa simpática, educada e com grande capacitação, nos ajudou a projetar novas metas para o ano de 2013. Daniela</p>	
		<p>18. Parabéns, a maneira que foi realizada a avaliação foi perfeita. A Sr.^a Siléa foi bem objetiva e, principalmente, foi totalmente cordial com toda a equipe. Francisco</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do SIGA na 3VP (18/10/2012)	19. Siléa conduziu muito bem a reunião com esclarecimentos pertinentes à nossa rotina de trabalho, contribuiu para o nosso trabalho em busca de melhoria.	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. Gostaria de elogiar a condução do trabalho empreendido pela avaliadora Siléa, na medida em que extrapolou o que se tem como regular verificação dos padrões estabelecidos pelo sistema integrado de gestão, buscando mais uma verdadeira conscientização do avanço a ser alcançado com a aplicação de tal conhecimento, ainda mais às vésperas da implantação do sistema eletrônico de acompanhamento dos processos, intitulado E-JUD. Julio Mello julioCarlos@tjrj.jus.br	
	Palestra para a 35VCIV/CP (25/10/2012)	21. Dicas práticas que tenho certeza de que o cartório irá aproveitá-las para o dia a dia. Palestrante mostrou domínio do assunto.	
		22. O encontro foi muito proveitoso para a equipe refletir sobre nossos hábitos no ambiente de trabalho e, assim, pararmos para refletir e buscar soluções práticas. A instrutora ministrou o curso de maneira didática e agradável, atendendo expectativas.	
		23. Achei a palestra válida, apesar de curta e sucinta. É realmente necessário repensar sobre o local onde trabalhamos e as condições que enfrentamos diariamente e também cuidar da saúde do trabalho.	
		24. Achei muito interessante e construtivo. É importante ter organização no local de trabalho e acho que será possível essa mudança aqui.	
25. O curso foi de grande utilidade e muito bem apresentado. André Marins armarins@pop.com.br			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Palestra para a 35VCIV/CP (25/10/2012)	26. A palestra foi de grande ajuda no sentido de melhorar o ambiente e proporcionar um local de trabalho mais adequado e limpo. Rafael de Oliveira 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.
		27. Foi muito bom, realmente a organização é fundamental para o nosso trabalho, desde que haja suporte para concretizar as melhorias. (...) Vitória Régia Silva	
		28. Curso 8S muito bem condensado e explanado pela instrutora Siléa. (...) Elza Xavier de Oliveira	
	Prática de Auditoria Interna (15/10/2012)	29. Agradeço à DGDIN pelo total apoio prestado durante a realização das atividades relacionadas à prática da auditoria. Ângelo Acurcio acurcio@tjrj.jus.br	
	Auditoria na 02VCIV/DC (30/10/2012)	30. As atividades de apoio em relação às auditorias prestadas pela DGDIN, assim como todos os demais serviços que são afetos a esta Diretoria, são paradigmas a serem seguidos pelas demais unidades do PJERJ e do serviço público em geral, dado o grau de comprometimento da divisão. Dr. ^a Natacha Oliveira	
Apoio do DEDOC (31/10/2012)	31. Como sempre, deixo meu elogio ao DEDOC pela presteza que atende a DGFAJ nos momentos de revisão de nossas rotinas. Neste momento, o elogio se destina especialmente à Adriane, Janaina e à estagiaria Fernanda na elaboração da RAD-DGFAJ-010. Ana Maria Pinheiro		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do SIGA na Corregedoria (30/10/2012)	<p>32. Gostaria de deixar claro que, de minha parte, foi muito proveitoso o encontro, bem como todo o processo da auditoria. Óbvio que isso só foi possível, só se efetivou, pela excelente atuação, preparo e generosidade de nossa ilustre colega Siléa. Obrigada. Rosane</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>33. Gostaria de agradecer a maneira com que foi passado todo o ensinamento do SIGA, principalmente pela clareza das explicações na avaliação.</p>	
		<p>34. A auditoria foi profunda, direta e bem conduzida. Geraldo Aymoré Jr.</p>	
		<p>35. A dinâmica de avaliação apresentada pela representante da DGDIN, Siléa, se mostrou bastante eficiente. Almir Calixto acsilva@tjrj.jus.br</p>	
		<p>36. Achei super tranquilo, não espelhando o que era esperado. Quando as pessoas têm tranquilidade para passar o conhecimento, tudo torna-se mais eficiente. Flavia Uchoa flaviauchoa@tjrj.jus.br</p>	
		<p>37. Elogiar a didática e a tranqüilidade da auditora. Linguagem acessível a todos, postura positiva. Lisete Gama Lopes lisetelopes@tjrj.jus.br</p>	
		<p>38. Excelente trabalho feito pela DGDIN, que já esta surtindo efeitos notórios na melhoria do dia-a-dia e do Poder Judiciário em geral.</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do SIGA na Corregedoria (30/10/2012)	<p>39. Gostei muito da orientação ministrada, observei muita segurança e conhecimento tanto na avaliação feita por Siléa como na exposição no auditório da CGJ. Trouxe mais incentivo para continuar desempenhando minhas atividades, sempre buscando melhoria contínua na minha vida funcional como para qualquer usuário que esteja em nosso meio.</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>40. Auditoria com uma linguagem clara, objetiva e sucinta. Informações que irão acrescentar na rotina do desempenho das funções. Fabiola fabiolamf@tjrj.jus.br</p>	
		<p>41. Gostaria de elogiar a palestra. Foi muito produtiva e os ensinamentos do SIGA foram passados de forma clara e adjetiva.</p>	
		<p>42. Parabêniso a auditora em explicar e simplificar a forma que é aplicada o SIGA. Por fim, informando que a equipe depois da auditoria expressou a vontade de implementar o SIGA em sua totalidade. Obrigado. Maurício Santos mauriciost@tjrj.jus.br</p>	
		<p>43. Gostaria de elogiar a forma como a servidora Siléa conduziu a auditoria com relação à unidade da Assessoria de Normatização. Foi muito produtivo para a equipe.</p>	
		<p>44. Siléa, foi excelente a sua apresentação do SIGA, consolidou ainda mais meu convencimento. Grata. Roseli rasilva@tjrj.jus.br</p>	
		<p>45. Excelente capacidade da auditora em transpassar o conteúdo e a finalidade do projeto. Objetivo atingido pelos usuários. Bruno Silva Gois</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação de Desempenho de Auditor Interno (22, 23, 24/10/2012)	46. Obrigada. Fico feliz com resultado e com as palavras gentis. Porém, acrescento que, sem a ajuda e o apoio da DGDIN, nada disso seria possível. Maria Clara Almeida	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		47. Dani, obrigado pelo incentivo e apoio, estou sempre aprendendo com a DGDIN. Pablo Lechuga Dutra	
		48. Diante do resultado da avaliação, mantenho o meu compromisso em buscar sempre o meu contínuo aperfeiçoamento no sentido de atingir o padrão de qualidade DGDIN. Obrigado pelo apoio. Fernando de Menezes da Gama Malcher	
		49. Obrigada Danielle, fiquei muito feliz com o resultado das avaliações. É um prazer trabalhar com vocês. As avaliações denotam comprometimento de todos da DGDIN. Teresinha Nogueira	
		50. Tenho certeza que esse resultado não seria possível sem a ajuda de vocês. Gostaria de parabenizar a equipe do DGDIN/DEAUD pelo apoio aos auditores internos do TJRJ. Bráulio Bezerra de Menezes Souza	
	Apoio da ASSEP (30/10/2012)	51. Se nós somos nota mil, você então... Isso não sairia sem a sua ajuda. Muito obrigada. Rosangela Pessoa	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do SIGA DGLOG (19/10/2012)	<p>52. Boa tarde Ana Paula, Obrigada pelos arquivos! Quanto à avaliação do SIGA, na verdade eu gostei muito das orientações. Além de fixar conceitos que aprendemos nos cursos, sempre aprendemos novos.</p> <p>Além do que, como recebemos as orientações com nossos próprios exemplos e dentro da nossa realidade, facilita o aprendizado e é muito positivo.</p> <p>Aproveito para ressaltar a importância do trabalho da Márcia, nossa RD da DGLOG. Com toda paciência e empenho ela tem nos orientado, compreendendo nossas limitações, nos incentivando quando necessário e nos parabenizando quando alcançamos uma meta.</p> <p>Obrigada pelo seu apoio e de todos da DGDIN.</p> <p>Um grande abraço.</p> <p>Izabel Christina Di Salvo Pádua</p>	<p>A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.</p>
	Apoio do DEMED à 1ª Vara Cível de Duque de Caxias (25/10/2012)	<p>53. Prezada Danielle Ribas, Inicialmente, agradecemos as anotações constantes do Relatório de Auditoria realizada em 15 de outubro de 2012, quanto ao reconhecimento sobre o comprometimento desta Administração Superior e de toda a Equipe que compõe esta Serventia, não podendo deixar, nesta oportunidade, de agradecer também àqueles que conosco estiveram engajados no propósito de Certificação, em especial a Ana Paula, Diretora do DEMED e Carla Marques do Serviço de Relacionamento. Noutro ponto os apontamentos e as observações quanto ao que foi apurado nos produtos não conformes, não podemos deixar de externar a nossa plena concordância, pugnando por envidarmos os necessários esforços para que, na próxima auditoria, os problemas detectados tenham sido sanados, mas, ainda assim, agradecemos pela oportunidade que nos tem sido dada para que possamos atingir a plenitude da qualidade dos serviços e da prestação jurisdicional.</p> <p>Laurindo F. da Costa Neto</p>	<p>Olá, Laurindo.</p> <p>Fico muito feliz em saber que a auditoria interna cumpriu o seu papel primordial de contribuir para a melhoria do sistema de gestão dessa unidade.</p> <p>Ana Paula e Carla são merecedoras de elogios e passo a elas seus agradecimentos.</p> <p>Parabéns pelo resultado da auditoria que reconheceu o comprometimento de todos com o SIGA. (...)</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Danielle Ribas</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Auditoria na 01VCIV/NL (28/09/2012)	1. (...) Que sejam mais efetivos nas Varas em busca da certificação sempre que possível. Nely Sobral	A DGDIN solicita que esclareça a sugestão.
	Apresentação das RAD-PJERJ para DESAU e DEAPS (17/10/2012)	2. (...) Que a próxima reunião aconteça em uma sala maior.	A DGDIN esclarece que não foi informada do número exato de participantes da apresentação e, infelizmente, não foi possível reservar a sala de capacitação da Diretoria, que é maior, razão pela qual foi utilizada a sala da DGLOG.
		3. Apresentação de exemplos mais ligados às áreas de atuação dos treinandos, pois exemplos muito genéricos não permitem clareza na explicação. Foi muito rápido, não deu nem para ter dúvida.	A DGDIN esclarece que o tempo destinado à palestra não facilitou a colocação de exemplos mais específicos que permitam discussão. Esclarece, ainda, que a palestra, sugerida pela DGPEs, foi para apresentar noções das RAD-PJERJ.
		4. Cursos/treinamentos como o oferecido hoje pelo Heitor – Visão geral das RAD do PJERJ – deveriam ser oferecidos para as divisões que estão sendo integradas ao SIGA. Seriam oferecidos a cada divisão, toda a equipe, talvez juntando 2 divisões em um único momento, mas essencial seria que todos os membros das equipes tivessem acesso a este conhecimento. Adriana adrianamam@tjrj.jus.br	A DGDIN informa que consultorias serão realizadas no ano de 2013 para as unidades com o SIGA em implementação, reforçando os conceitos das RAD Gerais.
	Palestra para a 35VCIV/CP (25/10/2012)	5. (...) Quanto à capacitação profissional, gostaria de sugerir que os estagiários passassem por um curso de ingresso para aprender as noções acerca do trabalho. Vitória Régia Silva	A DGDIN informa que a sugestão foi encaminhada à Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Palestra para a 35VCIV/CP (25/10/2012)	6. (...) Equipe de Vara Cível deveria ser composta por servidores jovens com saúde, força e vigor para suportar o peso das pilhas de autos. Elza Xavier de Oliveira e.o.li@hotmail.com	A DGDIN, observando as regras de ergonomia, recomenda aos funcionários a adoção de medidas que possam diminuir o esforço realizado, tais como a acomodação de processos volumosos em locais cujo alcance seja de fácil acesso e o transporte destes com o auxílio de outros funcionários, evitando o desconforto físico e risco de ocorrência de distúrbios músculo-esquelético. A sugestão será enviada ao Setor de Pessoal do 1º Núcleo Regional para apreciação.
RECLAMAÇÃO	Prática de Auditoria Interna (15/10/2012)	1. (...) Apenas faço uma ressalva de que o plano de auditoria só foi enviado a meu pedido e muito próximo da data. No mais, obrigado pela ajuda e orientação na auditoria. Felipe Martins	A DGDIN informa que houve um equívoco e que das próximas vezes ficará mais atenta para que tal situação não se repita.
	Apresentação das RAD-PJERJ para DESAU e DEAPS (17/10/2012)	2. (...) O único problema foi sala com espaço insuficiente para todos. Flavia Moraes	A DGDIN esclarece que não foi informada do número exato de participantes da apresentação e, infelizmente, não foi possível reservar a sala de capacitação da Diretoria, que é maior, razão pela qual foi utilizada a sala da DGLOG.

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<p style="text-align: center;">ELOGIO</p>	<p>Análise Crítica Nível Básico 03NUR (02/10/2012)</p>	<p>1. O SIGA vem trazendo satisfação e aumentando a nossa vontade de crescer mais junto ao Tribunal. Obrigada pela ajuda. Sônia Portela</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. Passamos por transformações em todos os momentos das nossas vidas. Acho que na vida profissional este é o momento, já sentimos que a proposta é mudança no ambiente de trabalho público, já que é publico isso é fundamental. Parabéns a todos!</p>	
		<p>3. Parabenizo toda a equipe de gestores e instrutores do SIGA pelo belo trabalho. O objetivo é melhorar e isso só depende do esforço de cada um. A busca da mudança, da qualidade do trabalho é muito importante para uma prestação jurisdicional de melhor qualidade. Integração entre cartórios e gabinete é indispensável. Parabéns e iremos dar continuidade ao nosso trabalho. Paulo de Tarso paulotmr@tjrj.jus.br</p>	
		<p>4. A palestra foi ótima, me senti orgulhosa por ter sido valorizada juntamente com minha equipe, fiquei muito satisfeita com o resultado final e com o aprendizado que tive com a proposta do SIGA. Estou pronta para continuar o trabalho. Krishna Maciel</p>	
		<p>5. Ótima a ideia do filme “Quem mexeu no meu queijo”, considerando que o medo das mudanças talvez seja o maior obstáculo para implementação do SIGA.</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Análise Crítica Nível Básico 03NUR (02/10/2012)	6. Parabéns por essa 1ª etapa, continuem assim no ano que vem.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		7. Foi um ano muito produtivo. Com certeza aprendemos muito e realizamos muitas melhorias tanto no trabalho como em nossas vidas. Fernanda Reis	
		8. Gostamos muito das mudanças realizadas em nossa serventia, mudou o nosso ambiente de trabalho.	
		9. SIGA: verdadeiro sentido de quebra de barreiras e entrosamento funcional.	
		10. Queremos parabenizar a DGDIN pelo empenho em implementar nas Varas o SIGA. Que num futuro próximo estaremos em grande estilo no Poder Judiciário deste país. 1ª Vara Cível de Itaipava	
		11. A integração com os facilitadores e a DGDIN foi fundamental para o resultado alcançado, que é apenas uma etapa no caminho que teremos a percorrer.	
		12. Ufa! Conseguimos alcançar o resultado esperado! Mas a luta continua! Estejamos sempre preparados e nos preparemos para que melhorem sempre a qualidade dos nossos serviços prestados. Obrigado à Siléa, em nome da unidade, e por todos os esforços despendidos pelos facilitadores do 3ºNUR. Obrigado e avancemos. Luiz Claudio – 2ª Vara Cível de Petrópolis	
		13. Foi um momento de grande integração de todos os membros da equipe. Sem dúvida um trabalho de grande importância e um divisor de águas para a melhoria da prestação de serviços.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Análise Crítica Nível Básico 03NUR (02/10/2012)	14. A 1ª fase de implantação do projeto administrativo SIGA, nos órgãos judiciais, atingiu os objetivos propostos, com a assimilação em curto espaço de tempo, dos servidores no novo método de trabalho.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		15. Gostaria de elogiar a DGDIN e seus colaboradores pela implantação do SIGA que, sem dúvida, trouxe uma melhora sensível nas condições de trabalho, não só dos cartórios como do gabinete do juízo. Não resta dúvida de que, quando chegarmos ao final da implementação, estaremos trabalhando com um nível excelência muito grande. Eduardo Augusto	
		16. Parabéns. Sempre pela visão de renovação, não só o tribunal, mas a sociedade está a caminho de grande transformação que se fará com certeza a um futuro distante, mas o hoje é o momento mais importante para que se concretize esta mudança e depende de cada um de nós e, principalmente, de pessoas que puxem esse “trem”.	
		17. Agora, já no final da primeira etapa do SIGA, foi possível visualizar e entender o projeto, pois a abstração virou realidade na medida em que as serventias conseguiram implementar as rotinas de trabalho. O caminho é longo, mas, com certeza, a vontade de melhorar é muito grande. Foi uma surpresa ver as avaliações tão positivas, ainda mais para nós do gabinete que não ficamos tão próximos das rotinas cartorárias. Gabriela gabizinhakohn@yahoo.com.br	
18. Gostaria de registrar a minha satisfação com este projeto que está sendo desenvolvido pela DGDIN e que tem por escopo conduzir as unidades operacionais do TJ a um estado de qualidade operacional que, inevitavelmente, nos conduzirá a um estado de qualidade de vida. Parabéns!! Alexsandro M. Mota			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Análise Crítica Nível Básico 03NUR (02/10/2012)	19. Gostaria de parabenizar a equipe pelo trabalho desenvolvido. (...) Ericarlos Guimarães	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Análise Crítica Nível Básico 11NUR (04/10/2012)	20. A iniciativa de implantação do SIGA foi muito boa. É importante ver uma instituição como o PJERJ preocupada com melhorias, mudar sua atitude frente à sociedade e seu corpo de servidores. Foi um momento enriquecedor e de bastante aprendizado. Debora	
		21. Excelente. Muito bom esse momento de tirar algumas conclusões acerca dessa primeira avaliação, especialmente por nos fazer ver não como algo consumado, mas sim como um avanço constante. Adenauer Pereira apsampaio@tjrj.jus.br	
		22. A equipe passou por uma fase de mudança ao longo da implementação do nível básico do SIGA. Todo o trabalho foi positivo e só agregou conhecimento e motivação à equipe. Aguardamos com ansiedade a chegada das próximas fases. Fatima Pinto	
		23. O SIGA é um processo valioso para alcançar as metas, visão e missão do Poder Judiciário, nosso local de trabalho. A etapa inicial ultrapassada com sucesso mostra o empenho dos nossos funcionários e a efetiva mudança nos cartórios/UO. Enfim, para quem já esta nesta casa há algum tempo, sentir os bons ares de mudança, crescimento, valorização, melhoria é incentivador. Ana Cristina	
24. O trabalho de implementação do SIGA está sendo realizado de forma a nos incentivar na busca pelas mudanças necessárias para que o Poder Judiciário venha cumprir sua missão. Estamos todos de parabéns, pois a mudança está ocorrendo e de forma muito positiva.			

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Análise Crítica Nível Básico 11NUR (04/10/2012)	<p>25. Acho que a maior contribuição desta primeira fase de implementação do SIGA foi a mudança na atitude dos serventuários, de não mais ouvir frases feitas como "isso foi sempre feito assim". Passou-se a ver os benefícios das mudanças, principalmente para nós mesmos. Mesmo com todas as dificuldades de uma 1ª Vara Cível de Cabo Frio, tivemos o benefício do comprometimento de todos que colaboraram. E que venha a 2ª fase do SIGA! Estaremos lá! Viva o admirável queijo novo! Elisângela Barteli ebarteli@tjrj.jus.br</p>	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		<p>26. É sempre bom podermos estar buscando sermos melhores não só como profissionais, mas como pessoas. A mudança é temida por ser desconhecida, mas pode levar a descobertas e imensas novidades prazerosas.</p>	
		<p>27. Gostaria de parabenizar o trabalho do SIGA tendo em vista o desempenho alcançado na serventia e a melhora do entrosamento da equipe de trabalho, tendo sido de grande importância até mesmo na vida particular, pois o aprendizado é de extrema importância no dia a dia. Juntos conseguiremos chegar mais rápido ao objetivo final.</p>	
		<p>28. O trabalho realizado com o projeto SIGA trouxe uma nova visão de organização e empenho funcional dos membros da equipe 1ª Vara Cível de Cabo Frio. Toda a equipe se engajou no processo e produziu mudanças. O nosso magistrado que, de início, esteve apreensivo, logo se propôs a facilitar a implantação do SIGA, inclusive promovendo mecanismos e buscando auxílio, como GEAP e estagiários para o atingimento da meta proposta. Helena dos Anjos Santos</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Análise Crítica Nível Básico 11NUR (04/10/2012)	29. A implementação foi positiva. Temos crescido gradativamente. Estou vendo o empenho da equipe e o esforço para uma justiça melhor. (...)	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. Em resumo, a ideia do SIGA é válida e muito importante para a uniformização do trabalho. A grande barreira parte, em muito, da própria direção do TJ que em muitos momentos puxa a corda no sentido oposto. Temos o apoio de nossa magistrada e, dentro do possível, de todos os colegas. Creio que a maior mudança tem de acontecer primeiramente na mente dos colegas, alguns ainda um pouco resistentes à ideia. Celso	
		31. De positivo, as mudanças que efetivamente ocorrem! Parabéns as que se empenharam! (...) Paulino Portela nur11sindreg@tjrj.jus.br	
	Análise Crítica Nível Planejado 06NUR (08/10/2012)	32. Os nossos encontros foram bastante produtivos. A colega Siléa como sempre foi 10!! A frequente comunicação, educação e postura profissional nos proporciona segurança e nos auxilia nesse novo caminho. Obrigada!! Renata Miranda	
		33. Uma vez mais Siléa nos trouxe a reflexão sobre o quanto já evoluímos do início da implementação do SIGA, no nível básico, até agora, chegando no final do nível planejado. As mudanças têm que ser implementadas e, melhor que isso, devem ser contínuas a fim de alcançar o melhor resultado.	
		34. É uma pessoa que está com uma grande dose de otimismo, sabe falar com clareza e convencer a todos. Fico muito animado com o SIGA.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Análise Crítica Nível Planejado 06NUR (08/10/2012)	<p>35. À Siléa, o elogio de sempre pelo comprometimento, seriedade e “garra”. Continue conosco, pois seu incentivo é essencial para não esmorecermos no caminho – os obstáculos são muitos! Não é nada fácil! Parabéns! Denise Andrade</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>36. Mais uma vez a instrutora soube conduzir os trabalhos com muita desenvoltura, contagiando a todos. Sabemos que a caminhada é árdua, mas estamos bem orientados a atingir os objetivos. Nilton Cesar de Almeida niltonc@tjrj.jus.br</p>	
		<p>37. SIGA – muito bem explanado, percebendo-se que há um empenho significativo para engajamento do maior número de pessoas, compreendendo o objetivo maior do SIGA que é a melhoria da prestação jurisdicional ao usuário. Parabéns por insistir neste trabalho e acreditar que todos participarão efetivamente deste processo.</p>	
		<p>38. Como dos encontros anteriores, a Siléa sempre passa a todos os presentes, além do conteúdo previsto para ser implementado, muito ânimo, coragem e vontade de continuar no caminho do SIGA e da melhoria constante. Parabéns!! Beatriz Maia e Maia beatrizmm@tjrj.jus.br</p>	
		<p>39. Acredito que o contato permanente com a Siléa e a sua equipe foi fundamental para a unidade chegar ao nível gerenciado e concluir o programa de gestão.</p>	
		<p>40. O trabalho proposto pelo SIGA é estimulante, fazendo com que os gestores busquem a melhoria constate na sua administração cartorária. Siléa é uma motivadora excepcional, que vem conseguindo “tirar leite de pedra”, uma vez que a administração do TJRJ continua arcaica e arbitrária. (...) Orêncio</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Análise Crítica Nível Planejado 06NUR (08/10/2012)	41. O trabalho que Siléa vem desenvolvendo tem sido esclarecedor e tem dado suporte para que continuemos seguindo com o SIGA. (...)	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 instrutora Siléa, além de nos ensinar, nos dá ânimo para continuar caminhando. (...) Evandro Casagrande Alencar	
	Apoio do SEMAR (26/10/2012)	43. Siléa, Muito grata, pelo destaque dado a nossa serventia. Você tem uma grande participação nisso. Suas palestras, seu incentivo e seu dinamismo nos contagiou e nos fez chegar até aqui. Continuaremos crescendo com seu apoio. Bjs. Helena – 1ª Vara Cível de Cabo Frio	Prezados Colegas, Registro que é uma satisfação trabalhar com colegas como vocês, que sabem o valor do reconhecimento e não se deixam abater diante de tantas adversidades. Com a minha admiração e carinho por todos. Abraços. Maria Deures Martins Ferreira
Apoio da DGDIN ao 02NUR (15/10/2012)	44. Boa Tarde, Maria Luiza! Obrigado. Agradecemos, mesmo assim, a todo apoio que vocês da DGDIN sempre nos deram. Sendo acessíveis e tendo toda compreensão nas horas em que precisamos, atendendo aos nossos apelos e as necessidades da UO. Esperamos poder contribuir pela melhoria contínua das UO no decorrer do próximo ano. Em nome do 02 NUR agradecemos a todos! Att Jacyara e Otávio		

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Análise Crítica Nível Básico 03NUR (02/10/2012)	1. A questão dos dias de processamento pela serventia, com certeza, deve ser avaliada de melhor forma pela Administração, a serventia não pode ser penalizada pela má gestão do gabinete. Marihilde Alves	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.
		2. (...) Sugerir uma abordagem específica no que tange à integração gabinete-cartório. Ericarlos Guimarães	
		3. Reuniões com os magistrados para maior conhecimento do SIGA e para maior integração cartório/gabinete.	
	Análise Crítica Nível Básico 11NUR (04/10/2012)	4. (...) Sugiro cursos também aos magistrados que muitas vezes não deixam a mudança acontecer.	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.
		5. A DGDIN atuar mais efetivamente junto aos magistrados com reuniões e visitas. Rosângela rgrallo@redelagos.com.br	
		6. O trabalho dos facilitadores junto às serventias é importante e relevante. Mas, infelizmente, o acesso aos magistrados deveria ser promovido pela DGDIN com reuniões e visitas, de forma a obtenção de engajamento de toda a equipe no processo de melhorias e certificação. Girlana Gomes	
		7. Maior empenho da DGDIN junto aos magistrados.	
		8. (...) De negativo, que precisa ser trabalhado para as próximas etapas os que pareceram mudar para atender o SIGA, mas que pouco mudaram de verdade! Paulino Portela nur11sindreg@tjrj.jus.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Análise Crítica Nível Básico 11NUR (04/10/2012)	9. (...) Gostaria que essas reuniões fossem para todos os funcionários da serventia para que todos pudessem “abraçar” o SIGA.	A DGDIN informa que o projeto vem buscando, neste exato objetivo, “abraçar” o maior número possível de servidores. Seguimos em frente com esta diretriz, ratificando a importância da participação nas capacitações no objetivo de engajar e mobilizar as equipes.
		10. (...) Como sugestão, entendo que seria de grande valia que suas aulas fossem estendidas a todos os servidores, o que poderia ser feito na sala do júri. Evandro Casagrande Alencar	
		11. Que o SIGA seja melhor apresentado nos cartórios, que os encontros tenham a participação de todos. Olinda	
		12. (...) Enquanto o gestor não tiver autonomia para gerir o cartório, o trabalho do SIGA estará sendo prejudicado. Orêncio	
	Análise Crítica Nível Planejado 06NUR (08/10/2012)	13. Gostaria de sugerir que os encontros sejam alternados entre as Comarcas. Ana Paula – 1ª Vara Cível de Macaé	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que as datas, horários e locais dos treinamentos são consensados com a equipe de Facilitadores do NUR e procuram atender ao conforto da maioria. De toda forma, estaremos alerta à sugestão e buscaremos atendê-la, na medida do possível!

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Outros	<p>Sugestão para alteração do FRM-VCIV-003-03:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempo de processamento em vez de tempo de juntada de petição; - 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? - Tempo entre a distribuição da petição inicial e da sentença. 	<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>
	Outros	<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>	