




CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:
RAS

Aprovado por:
Diretor-Geral

Período:
01/09/2012 a 30/09/2012

Página:
1/16

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 69 formulários (38 + 31NUR)

Elogios – 66 (35+ 31NUR)

Sugestões – 7 (4 + 3NUR)

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	Outros (28/08/2012)	1. RACAP com uma página!!! (...) Parabéns a todos do DEMED! Ângelo Acurcio	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 no DELFA (28/08/2012)	2. Os serviços prestados estão em grau de excelência. Comunicação perfeita. Só temos agradecimentos. Rosane rsmendes@tjrj.jus.br	
	Auditoria na 09VCRI/CP (12/09/2012)	3. Sei que sempre posso contar com o apoio inestimável da DGDIN, antes, durante e depois das auditorias. Flavia Capuli	
	Auditoria na 02VCIV/DC (03/09/2012)	4. A unidade, através desta magistrada, tem na DGDIN exemplo de divisão que serve de paradigma a ser seguido pelas demais no âmbito do PJERJ. Além de alto índice de organização, sempre prestativa, atenciosa, com elevadíssimo grau de comprometimento e dedicação. Tenho orgulho de integrar instituição que conta com divisão de tão elevada competência. Dr. ^a Natacha N. G. T. G Oliveira	
			Dra. Natacha, A Equipe DGDIN agradece o elogio registrado na pesquisa de opinião. Vindo da Sr. ^a , por quem temos tanta admiração, tem um valor especial. Reiteramos o compromisso de apoio irrestrito. Respeitosamente. Maria Deures Martins Ferreira

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Auditoria na 04VCIV/MACP (12/09/2012)	5. Primeiramente gostaria de agradecer o apoio, a atenção e a participação da DGDIN para o sucesso desta auditoria, enfatizando o critério de disponibilizar um funcionário do DEMED para dar apoio direto a esta Unidade e RAS. Destaco a didática e o conhecimento do consultor André Freire que partilhou conosco todo o seu conhecimento, com sua presença frequente, inclusive por telefone. Razão pela qual parablenizo toda a equipe da DGDIN. Rosângela Trancoso rosangelaat@tjri.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 DEDIS (24/09/2012)	6. Em nossa carreira profissional, aprendemos que, se queremos ter uma equipe motivada, é importante avaliar o desempenho e conversar sobre falhas, com foco em corrigi-las. Mas, acima de tudo, é fundamental celebrar os acertos e elogiá-los. Diante disso é que estou aqui para dizer que a qualidade dos serviços prestados pela DGDIN quanto ao planejamento, programação, agendamento e execução da auditoria continuam bons. Patrícia Lima palima@tjri.jus.br	
	Auditoria na 32VCRI/CP (26/09/2012)	7. Parabéns à DGDIN, em especial aos colegas Cristina e Rodrigo, pelo apoio prestado quando da auditoria interna realizada em 26/09/2012.	
	Prática de Auditoria Interna (03/09/2012)	8. Parabéns à equipe pelo comprometimento demonstrado em relação ao apoio à equipe auditora, tanto em relação à disponibilização das RAD quanto à assessoria nas auditorias. 9. Excelente a atenção prestada aos auditores em treinamento, facilitando desde a marcação da auditoria até o esclarecimento de dúvidas. Priscilla Rodrigues da Silva prirodri@iq.com.br	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Prática de Auditoria Interna (12 e 26/09/2012)	10. A assistência dada pela DGDIN, através da Cristina, transmitiu tranquilidade e segurança para os auditados e para mim.(...) Frank Ribeiro Andrade	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 auditor assistente da AUD-32VCRI/CP-02/12, gostaria de registrar o excelente trabalho da DGDIN através do apoio dado por Cristina e Rodrigo durante todo o período da auditoria. Fernando de Menezes da Gama Malcher fernandomalcher@tjrj.jus.br	
	Projetando Ideias (12/09/2012)	12. Elogio a iniciativa da DGDIN pela emissão do informativo "Projetando Ideias". Claudia Loretti	
	Apoio ao DECAN (24/09/2012)	13. Só tenho elogios a fazer à DGDIN. Todos da equipe extremamente técnicos, preparados, ágeis, solícitos, amáveis, prontos para ajudar e partilhar conhecimentos. Profissionalmente, não vivo sem vocês. Parabéns a todos, sem exceção! Mariana Dumans Duarte marianadumans@tjrj.jus.br	
	Apoio do DEMED à SETOE (25/09/2012)	14. Agradecemos o valoroso auxílio na condução do cumprimento de nosso cronograma. Regineyde	
	Apoio do DEDOC à SETOE (25/09/2012)	15. Agradecemos a dedicação e o empenho inestimáveis na execução do cumprimento de nosso cronograma.	
	Outros (27/09/2012)	16. A equipe do DEDOC é maravilhosa!	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio à 06VCIV/CP (24/09/2012)	17. Gostaria de agradecer todo o apoio dado à unidade e de elogiar mais uma vez a competência e eficiência de toda a equipe. Em especial, a do DEMED e a do DEAUD. Continuem com o excelente trabalho! Daniel Pfander	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Apoio do DEMED à 05VOS/CP (24/09/2012)	18. Só tenho elogios e agradecimentos a fazer, tendo em vista o desempenho do trabalho dessa equipe que está sempre à disposição.	
	Apoio do DEMED à 08VCIV/CP (24/09/2012)	19. O imprescindível apoio da DGDIN nos traz tranquilidade para mantermos a certificação. Parabéns a toda a DGDIN.	
	Apoio do DEMED à 01VEMP/CP (24/09/2012)	20. Presteza e objetividade no auxílio a esta UO sempre que solicitado. Marcio R. Soares	
	Apoio do DEMED à DGFEX (24/09/2012)	21. Prezados, sou fã do excelente trabalho prestado por vocês. Parabéns pelo profissionalismo e competência. Felipe Scarpa	
	Apoio do DEMED à 28VCRI/CP (24/09/2012)	22. Elogio.	
	Apoio do DEMED à 35VCIV/CP (24/09/2012)	23. Auxílio prestado de forma satisfatória. Muito importante na inserção do SIGA.	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio do DEMED ao DELFA (24/09/2012)	24. Como sempre, o assessoramento para a abertura de RACAP oriundos de auditoria interna foi fenomenal. A equipe DEMED está de parabéns! Soraia Alves	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Apoio do DEMED à 29VCRI/CP (24/09/2012)	25. Excelente o apoio que a 29VCRI/CP recebe de toda a equipe DEMED. Eliane Santos Dias cap29vcri@tjrj.jus.br	
	Apoio do DEMED à 18VCIV/CP (24/09/2012)	26. Agradeço o apoio. Danuza Villela	
	Apoio do DEMED à SETRE (04/09/2012)	27. Boa tarde, Muito obrigada!! Você realmente é bastante dedicado (Rodrigo) e com isso me ajuda muito. Fico te devendo mais essa. Sabrina Alves	
	Outros (14/09/2012)	28. Prezada Deures, É um privilégio para todos nós aqui na DGADM podermos colaborar com a DGDIN nessa verdadeira missão que vem desempenhando em disseminar o sistema de gestão nas unidades de todo o Poder Judiciário do nosso Estado. No que precisar, podem contar conosco. Sempre! (...) Parabéns a todos vocês pelo trabalho que vêm desempenhando! Alessandro Valente	
	Avaliação do SIGA DGSEI (17/09/2012)	29. Prezada Deures, Também agradeço o apoio que a DGSEI recebe da sua competente equipe. Att Cel Matias	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Outros (18/09/2012)	<p>30. Prezada Siléa, Particpei do seu curso do SIGA e fiquei de encaminhar meus contatos (Sou o Fernando da DGCOI que utilizou o quadro branco para falar de “planejamento, objetivos da qualidade, metas e indicadores”). Agradeço mais uma vez pela sua excelente aula e por ter conseguido cativar a atenção de todos, obtendo uma participação excelente dos alunos. É sempre um prazer conhecer novos colegas de trabalho comprometidos com o aprimoramento desta que é a nossa casa de justiça fluminense. Abraços, Fernando Camargo Soares Neto</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.
	Apoio à 1ª Vara Cível de Vila Inhomirim (21/09/2012)	<p>31. Querida Ana Paula, Muito obrigada por seu carinho, pela paciência e dedicação ao longo destes três meses de muitas mudanças na nossa unidade. De fato, fazendo um retrospecto, percebemos o quanto aprendemos sobre gestão de qualidade, mas sabemos que ainda há um caminho longo a ser percorrido. Seu apoio, envolvimento e comprometimento têm sido fundamental neste processo de aprendizagem. Estamos preparados para os apontamentos e sabemos que são necessários para nosso crescimento e amadurecimento. Você é uma pessoa incrível!! Até segunda, Abraços, Suzana Vogas</p>	
	Curso Medições Fundamentais do SIGA (24/09/2012)	<p>32. Márcia, Gostaria de agradecer, mais uma vez, sua compreensão, empenho e apoio prestado com o deferimento da inscrição solicitada. Muito obrigada. Renata Carvalho</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Outros (26/09/2012)	33. Olá Deures, boa noite. (...) Obrigado pelo encaminhamento e mais uma vez parabéns pelo excelente trabalho desenvolvido pela DGDIN!	Olá Sandro, Bom dia! Sou grata pela atenção e pelos comentários. Reafirmo meu carinho pela Equipe DGTEC. Sds.
	Fluxograma de Processo de Trabalho (18/09/2012)	34. Prezada Mary Deures, ficou excelente. Muito bom mesmo! São fluxogramas como este que eu sonho para o DEACO. O que precisamos fazer para conseguir???	Buds, A Equipe do DEDOC, capitaneada pela Adriane, pode fazer seu sonho virar realidade. Marque um encontro e façam um cronograma. Beijinhos. Maria Deures Martins Ferreira
	Prática de Auditoria Interna (03/09/2012)	35. Como observadora tenho tido a oportunidade de conhecer o papel do auditor em toda sua complexidade e com isso estou me sentindo a cada dia mais segura para continuar nesse processo.(...)	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Prática de Auditoria Interna (03/09/2012)	1. (...) De outra forma, gostaríamos, se possível, que o horário de término da auditoria quando houver auditores de localidades mais distantes.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que as auditorias são dimensionadas conforme o número de envolvidos no processo de trabalho, não havendo possibilidade de redução do horário. Além disso, o auditor interno em treinamento participa da auditoria de acordo com a sua disponibilidade, podendo sair antes do término, caso haja necessidade.
	Prática de Auditoria Interna (12/09/2012)	2.(...) É fundamental iniciativas que aproximem o auditor observador da DGDIN. Frank Ribeiro Andrade	Foi dada a resposta pessoalmente ao auditor, esclarecendo que a dinâmica aplicada no treinamento "Aplicação de Conhecimento e habilidades em auditorias" faz parte do programa de capacitação do auditor interno do PJERJ, por isso a DGDIN continuará promovendo essa capacitação.
	Outros	3. Sugestão para alteração do FRM-VCIV-003-03: - 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.	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.
	Outros	4. 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.).	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	Curso Medições Fundamentais do SIGA (25/09/2012)	1. Sou RDS e não sabia das turmas do curso Medições Fundamentais do SIGA que ocorreram em junho, julho e agosto. Adegmar	Para as turmas de junho a agosto, os convites foram enviados aos Representantes da Administração Superior – RD, que podem, a critério, repassar as informações para os demais Representantes e interessados. Nos meses seguintes, o convite foi estendido aos Representantes Setoriais da Administração Superior – RDS.

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Apoio do SEMAR ao 03NUR (06/09/2012)	1. Olá Siléa, Tudo bem?? Muito obrigada pelo empenho de vocês . Vocês são 10!!!!!!! A 1ª Vara Cível de Itaipava já conta com os suportes. Mais uma vez, obrigada!!! Um abraço, Ana Beatriz Tepedino	Valeu!!! Fico feliz!!! Vamos dar show na avaliação!!! Bjs e um excelente feriado... Siléa Macieira
	Avaliação SIGA Planejado 06NUR (03/09/2012)	2. Prezadas Deures, Siléa, Denise e Cláudio, Parabéns pelo trabalho. Vamos em frente. Att Heitor Campinho	
	Outros (12/09/2012)	3. O curso foi muito bom! Abs Almir	
	Organização do Ambiente de Trabalho Ilha do Governador (04 e 05/09/2012)	4. Boa palestra, mas o 8S é de difícil implementação no serviço público! 5. Quero parabenizar a funcionária Siléa Macieira pela objetividade e praticidade com as quais ministrou o curso neste primeiro encontro. Siléa demonstrou a necessidade e a viabilidade de se fazer mudanças no ambiente de trabalho, a fim de tornar o local de trabalho mais funcional e organizado, melhorando, assim, o emocional dos funcionários que passarão a se sentir melhor, aumentando o desempenho. Além de contribuir para a nova imagem do Poder Judiciário. Rita de Cassia Maria Rodrigues	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
	Resultado da Avaliação SIGA Nível Planejado (19/09/2012)	6. Quero aproveitar e te dizer que a sua apresentação ficou linda!!! Parabéns pelo trabalho! Um dia você me ensina? Rsos... Bjs. Ana Lúcia	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação SIGA Planejado 06 NUR (19/09/2012)	<p>7. Siléa, Gostaria de parabenizar a você pela apresentação do resultado da Avaliação do SIGA - Nível Planejado - 6º. NUR. Apresentação impecável, visual limpo e gráficos muito bem elaborados e com um colorido moderno. É bom trabalhar com você. O alto nível do seu trabalho nos motiva a também querer fazer o melhor. Obrigada. Lília - Facilitadora do SIGA</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.
	Curso Administrando o Cartório (03/09/2012)	<p>8. Olá Carla, Sou a RE da 5ª Vara Cível de Madureira, que fez o curso aqui em Madureira, semana passada. Primeiramente, gostaria de elogiar o conteúdo do curso, que achei de extrema valia para a nossa rotina de trabalho. Um abraço e parabéns pelo curso. Foi ótimo e todos gostaram e sentiram pelo fato de não ser mais longo! Fabiane Henriques F. Rodrigues</p>	
	Avaliação do SIGA 1ª Vara Cível Campos (22/08/2012)	<p>9. Faço elogios a toda equipe integrante do processo que antecedeu a avaliação do SIGA propriamente dita. Todos os informes da Capital, as visitas das Sr.^{as} Siléa e Cristina, o acompanhamento dos facilitadores nos foram dispensados com muita eficiência e profissionalismo. O Sr. Claudio Heitor tem perfil adequado para a função. Ele conduziu os trabalhos com muito respeito a nós, "iniciantes" no SIGA, dirimindo nossas dúvidas e nos orientando com tranquilidade. Parabéns! Valeu! Denise Alves de Andrade</p> <p>10. A avaliação foi realizada satisfatoriamente, considerando a conduta sempre ética e séria do Sr. Claudio Heitor.</p>	<p>Agradeço a participação na Pesquisa de Opinião da DGDIN e os elogios ao Claudio Heitor, Siléa e Cristina, que enfatizaram a satisfação de terem trabalhado na Unidade. Aproveito para ressaltar que creditamos o sucesso da avaliação a todos os colegas da Vara, que entenderam o processo e receberam de forma acolhedora os Facilitadores e a Equipe da DGDIN. Um abraço a todos e reforço nosso compromisso de apoio irrestrito. Maria Deures Martins Ferreira</p>

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do SIGA 1ª Vara Cível Campos (22/08/2012)	11. Avaliação realizada dentro do conteúdo cobrado, feita com observância dos princípios da educação e disposição para orientação nos pontos que ainda estão por melhorar.	<p>Agradeço a participação na Pesquisa de Opinião da DGDIN e os elogios ao Claudio Heitor, que já enfatizou a satisfação de ter realizado a avaliação da Unidade.</p> <p>Aproveito para ressaltar que creditamos o sucesso da avaliação a todos os colegas da Vara, que entenderam o processo e receberam de forma acolhedora os Facilitadores e a Equipe da DGDIN.</p> <p>Um abraço a todos e reafirmo nosso compromisso de apoio irrestrito.</p> <p>Maria Deures Martins Ferreira</p>
	Avaliação do SIGA 2ª Vara Cível Campos (22/08/2012)	12. Com seu jeito calmo, Claudio Heitor fez com que a avaliação do SIGA se transformasse numa conversa descontraída, deixando todos nós, que participamos, tranquilos para responder suas perguntas e questionamentos.	
		13. A implantação do SIGA tem trazido mais segurança e organização para o nosso trabalho, e a avaliação tranquila e explicativa feita pelo Claudio nos dá a certeza de que estamos no caminho certo e onde temos que aprimorar. Vera	
		14. A avaliação feita por Claudio Heitor trouxe muitos esclarecimentos para as dúvidas que ainda existiam.	
	Avaliação do SIGA 3ª Vara Cível Campos (22/08/2012)	15. Claudio Heitor é uma pessoa tranquila que muito nos auxiliou de forma lógica e sucinta. (...) Renata Miranda	
		16. O avaliador Claudio Heitor demonstrou, mais uma vez, ser um ótimo parceiro de trabalho ao desempenhar sua função de avaliar e orientar nossa equipe e nos transmitir tranquilidade e segurança num momento de grande expectativa. Rosane Rodrigues	
		17. Pessoa clara e objetiva em suas avaliações. Transmitindo sempre tranquilidade aos seus entrevistados. Jarbas Filho	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do SIGA 4ª Vara Cível Campos (22/08/2012)	18. O auditor Claudio Heitor é muito preparado, conhecedor do sistema, muito experiente, a ponto de transmitir tranquilidade ao avaliado, buscando do mesmo todo o conhecimento absorvido no programa de treinamento a que estamos sendo submetidos. Pois, a tensão era tamanha e poderia causar alguma instabilidade e o retorno não seria satisfatório. A forma como o mesmo conduziu, com toda a sua serenidade, propiciou uma boa troca de informações e o resultado que foi obtido. Está de parabéns, que continue sempre motivador. Um abraço. Nilton Cesar de Almeida	
		19. A auditoria reflete todos os valores do PJERJ. A dinâmica com a qual é conduzida contribui para a formação e aprimoramento do auditado, emerge como ferramenta crucial para um novo paradigma de gestão. O auditor é diplomático, eficiente, perspicaz, em síntese, representa com brilhantismo esta fase de desenvolvimento institucional. Ana Lúcia F. do Carmo	
		20. Claudio Heitor conduziu a auditoria de forma espontânea, transmitindo confiança e tranquilidade aos serventuários. Aretuza de Souza	
	Avaliação do SIGA 5ª Vara Cível Campos (22/08/2012)	21. A avaliação do nível planejado do SIGA foi muito satisfatória e proveitosa, pois, como sempre, aprendi novos andamentos e conceitos que facilitarão meu trabalho. O avaliador Claudio Heitor é ótimo, pois me deixou muito à vontade nas duas horas e meia que estive em meu cartório. Sua educação e paciência foram elogiadas por todos os serventuários. Suellen Gomes Braga	
		22. O avaliador Claudio Heitor é muito educado e solícito e, por meio de uma conversa descontraída e agradável, conseguiu extrair os elementos do nível planejado, o que me deixou tranquila durante a avaliação. Thaís Teixeira	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do SIGA 06NUR (14/09/2012)	<p>23. Gostaria de elogiar a equipe da DGDIN, principalmente o Sr. Claudio Heitor, que sempre desempenha sua função de forma atenciosa e educada, fazendo com que a avaliação transcorra de maneira tranquila. Ana Paula</p>	<p>Agradeço a participação na Pesquisa de Opinião da DGDIN e os elogios ao Claudio Heitor, que já enfatizou a satisfação de ter realizado a avaliação da Unidade. Aproveito para ressaltar que creditamos o sucesso da avaliação a todos os colegas da Vara, que entenderam o processo e receberam de forma acolhedora os Facilitadores e a Equipe da DGDIN. Um abraço a todos e reafirmo nosso compromisso de apoio irrestrito. Maria Deures Martins Ferreira</p>
		<p>24. Os integrantes da equipe da 3ª Vara Cível da Comarca de Macaé gostariam de deixar registrado que o avaliador Claudio Heitor tem realizado um excelente trabalho quando das avaliações, tanto do nível básico como do planejado, pois com muito profissionalismo conduziu a avaliação, interagindo com toda a equipe e, ainda, orientando na busca de soluções para os problemas encontrados.</p>	
		<p>25. A avaliação realizada na 1ª Vara Cível de São Fidélis, por Claudio Heitor, transcorreu com muita tranquilidade. O avaliador, sempre muito educado e pontual, conduziu um momento considerado "difícil" com a maior naturalidade. Por isso, os servidores que participaram puderam demonstrar o aprendizado sem nervosismo. Ressalto que o avaliador conversa com o servidor e não interroga. Parabéns ao Claudio Heitor. Joseli Campos Motta</p>	
		<p>26. O auditor, Claudio Heitor, conduziu com muita competência e tranquilidade a avaliação realizada nesta serventia. O auditor questionou esta serventária sobre todos os itens do questionário, fazendo as necessárias verificações nos documentos e processos, sempre com muita educação e gentileza. O auditor em tela é um exemplo de servidor público a ser seguido. Beatriz Maia e Maia</p>	
		<p>27. No que diz respeito à abordagem do auditor, este conduziu de forma cordial e eficiente, analisando o aspecto cognitivo dos serventuários dentro da proposta pretendida.(...)</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	Avaliação do SIGA 06NUR (14/09/2012)	28. A avaliação do nível planejado foi muito tranquila, o que só foi possível devido à serenidade e ao profissionalismo do Claudio Heitor e também dos facilitadores do SIGA do 06NUR. Obrigada a todos e que continuem desenvolvendo o excelente trabalho. Silvana Pereira	Agradeço a participação na Pesquisa de Opinião da DGDIN e os elogios ao Claudio Heitor, que já enfatizou a satisfação de ter realizado a avaliação da Unidade. Aproveito para ressaltar que creditamos o sucesso da avaliação a todos os colegas da Vara, que entenderam o processo e receberam de forma acolhedora os Facilitadores e a Equipe da DGDIN. Um abraço a todos e reafirmo nosso compromisso de apoio irrestrito. Maria Deures Martins Ferreira
		29. Auditor atencioso e receptivo, entendendo principalmente a falta de juiz titular no cartório e as ideias propostas para solucionar os problemas.	
		30. Foi feita uma abordagem tranquila, objetiva e clara, possibilitando segurança para explicitar os conhecimentos adquiridos nesta fase. Leonor Cortes Lima	
		31. A abordagem foi clara e objetiva. O avaliador atendeu-se aos quesitos, conduzindo a avaliação de maneira bastante serena. Kesslen Teixeira	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	Organização do Ambiente de Trabalho Ilha do Governador (04 e 05/09/2012)	1. Sugiro visita da DGDIN nas varas para que a equipe consiga, na prática, verificar e perceber a necessidade de manter o ambiente organizado, e não pense que a proibição de objetos pessoais é algo que parte da cabeça da RE. Uma visita às unidades, uma conversa rápida com o grupo poderá fazer grande diferença. Renata Serber	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o projeto prevê, para o ano de 2013, maior número de visitas da DGDIN às unidades, tanto para o monitoramento das atividades de manutenção do SIGA quanto para a renovação das capacitações e consequente fomento ao engajamento das equipes.
	Avaliação do SIGA 3ª Vara Cível Campos (22/08/2012)	2. (...) Que converse com os outros serventuários da Vara para que todos participem. Renata Miranda	
	Avaliação do SIGA 06NUR (13/09/2012)	3. (...) A implantação do procedimento propicia a padronização eficaz das serventias, contudo, deve ser analisado que eventual excesso de detalhes pode comprometer a eficiência na prestação jurisdicional, a qual poderá ficar em segundo plano em detrimento de cumprimento de muitas formalidades no que tange à sua organização.	A DGDIN agradece a sugestão e esclarece que o SIGA padroniza procedimentos e métodos pela utilização de ferramentas de gestão que visam, sobretudo, à melhoria da produtividade da unidade, sendo seu objetivo colaborar para o alinhamento das atuações cartorárias aos direcionadores estratégicos do PJERJ, em especial a missão: "Resolver os conflitos de interesse em tempo adequado à sua natureza". Neste sentido, gerenciar a unidade é tarefa que soma à eficiência da prestação jurisdicional.