

| ITEM | GESTOR | COMENTÁRIO | ASSUNTO | SETOR RESPONSÁVEL | RESPOSTA FORNECIDA / AÇÃO EXECUTADA |
|----------------------------|---|--|---------|-------------------|--|
| E L O G I O | Ana Cláudia de Carvalho Pagano - Mat 01/24573 | Parabenizo a ESAJ pela excelência dos serviços prestados. | | | A ESAJ AGRADECE OS ELOGIOS RECEBIDOS. VAMOS CONTINUAR BUSCANDO CORRESPONDER ÀS EXPECTATIVAS. |
| | Cartório Distribuidor, Contador e Partidor de Resende. | Esclarecimento de dúvidas prestados de forma célere e eficiente. | | | |
| | Adriana Carvalho Soares - Chefe de Serventia 2a. Vara Cível de Petrópolis | Os instrutores do curso usualmente demonstram conhecimento e boa interação com os alunos | | | |
| | Evaldo Soares de Azevedo - Chefe de Serventia Judicial - mat. 01/30658 | A grade de cursos oferecidos está cada vez melhor. Eh muito importante que todos os servidores recebam capacitação em cursos que abordem questões nas mais diversas áreas de formação. | | | |
| | Robson Maurício da Silva Moreira, Chefe de Serventia - DCP/Cordeiro-Macuco. | O trabalho que vem sendo realizado dentro da Esaj está de parabéns, pois possibilita o treinamento adequado dos servidores, sempre com foco na qualificação dos profissionais da justiça do Estado do Rio de Janeiro. | | | |
| | Ailton Luiz dos Anjos de Oliveira | Gostaria de parabenizar a equipe da ESAJ, pelo empenho e esforço de sempre querer uma melhor qualificação para todos os servidores. Muito obrigado! | | | |
| | Sueli Gomes Neves | Excelentes instrutores e com aulas dentro dos assuntos mais complexos e delicados da nossa sociedade brasileira.. Muitos cursos emocionaram ao apresentar arraigados posicionamentos sociais e os novos alcances inclusivos . Com esse olhar social do gestor da Escola de Administração Judiciária tenho certeza que haverá cursos sobre eleições e democracia em nosso País. Parabéns a todos os envolvidos! | | | |
| | não identificado | Gosto muito da metodologia da ESAJ. | | | |

| | | | | | |
|----------|--|---|--------------------------|---------|--|
| SUGESTÃO | Elair Cesar Bissoli - 24452 - Chefe de Serventia 1º JEC Duque de Caxias. | A equipe da ESAJ está de parabéns pelo excelente serviço prestado em prol do conhecimento e capacitação de todos os servidores, em especial com os gestores que tem a árdua missão de manter sua equipe reduzida motivada e preparada. | | | |
| | Não identificado | Acho que o prazo para atendimento poderia ser melhor. | Atendimento | DIDES | A ESAJ é certificada pela ISO 9001 e cumprimos os prazos de acordo com os requisitos nela exigidos. |
| | Não identificado | A ESAJ deve retornar as aulas presenciais que são muito mais produtivas, tendo em vista os fundamentos de capacitação da escola. | Aula presencial | Direção | Estamos retomando aos poucos alguns cursos na forma presencial como: PJE e alguns de informática. A ESAJ necessita de autorização da administração superior para retomada em grande quantidade, até porque aulas on line atingem os servidores de todo o Estado, o que não acontece com aulas presenciais. |
| | DENISE NANTES FERRAZ REBELLO | NO QUESITO QUALIDADE DAS AÇÕES DE CAPACITAÇÃO - CONTEÚDO E METODOLOGIA, SUGIRO QUE TODOS OS CURSOS TENHAM MATERIAL PARA CONSULTARMOS E CONSEQUENTEMENTE, MAIOR APRENDIZAGEM | Material didático | DIEPE | A maior parte dos cursos possui apostilas, a não ser alguns de TI, pois tem o perigo de torarem-se obsoletas rapidamente devido à velocidade das atualizações. |
| | Márcia dos Anjos - Diretora do DGPES/DEMAG | Quanto à metodologia das ações e a qualificação dos instrutores, a sugestão é de mais interação dos alunos com os instrutores nas ações não presenciais. Seria muito interessante se o instrutor disponibilizasse um espaço, com a mesma temporalidade de duração do período de capacitação, para dúvidas e comentários. As atividades não presenciais ficam sem espaço para contato com o instrutor. | Metodologia/ instrutores | DIEPE | Em todos os cursos on line, existe interação aluno/professor através do chat e diretamente uma vez que vídeo e microfone estão disponíveis durante toda a aula. Isto só não acontece nas palestras pois participam mais de 500 servidores. |
| | Fernando Sales da Silva 01/22167 - Chefe de serventia do XVI JECRIM. | Sugiro mais cursos na área de informática. Sugiro também disponibilizar por um tempo maior as palestras ao vivo. | Cursos /palestras | DIEPE | Temos previstos para 2023, assim como foram oferecidos em todos os anos anteriores, cursos na área de TI como: word, excel, outlook, power point, office 365. Algumas palestras ao vivo torna-se palestras gravadas e ficam disponíveis por períodos determinados. |
| | PAULO DE TARSO MÉGRE RACHID - MATR. 21.183 - CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA DA COMARCA DE TERESÓPOLIS - CHEFE DE SERVENTIA. | Cursos de aperfeiçoamento para os estagiários, pois entram muito ainda sem prática em qualquer matéria do Direito, o que dificulta o trabalho por vários meses. | Cursos para estagiários | DIDES | Os estagiários podem realizar qualquer curso da ESAJ, bastando ser solicitado pelo chefe imediato. |

| | | | | | |
|---------------------------------|--|--|----------------------------------|---------|---|
| R E C L A M A | Vicente Lovisi | As matérias apresentadas na ESAJ tem pouca utilidade para o serviço diário na serventia | Temas/Cursos | DIEPE | A ESAJ oferece, em sua grade curricular, cursos em diversas áreas. Estes cursos são criados e disponibilizados de acordo com a pesquisa realizada, anualmente com os gestores das unidades administrativas e judiciárias do PJERJ, que indicam os cursos necessários para capacitação e aperfeiçoamento dos servidores. Mensalmente a ESAJ disponibiliza turmas em mais de 30 cursos e palestras em temas diversos. Sugiro que acompanhe através do portal. |
| | Não identificado | O prazo para liberação de horas e certificados me parece exagerado. | Registro de horas e certificados | DITEC | Para as ações da ESAJ, em regra, a integração ocorre 4 dias corridos após o último dia de aula, ficando disponível também no histórico do participante, o que julgamos adequado e célere. Quanto a eventos de outras unidades, a ESAJ depende da remessa do arquivo de frequência para lançamento. |
| | Não identificado | Considero muitas aulas com conteúdo ideológico que não contribuem para a efetividade dos serviços do TJ e operadores do direito, enquanto que formação em relação ao processamento ou questões práticas que são fundamentais ao serviço ficam em segundo plano (devemos ter mais cursos de excel, EJD DCP PJE, WOR etc e menos do tipo: a "inserção da mulher periferia no mercado de trabalho") | Conteúdo | DIEPE | A ESAJ oferece, em sua grade curricular, cursos em diversas áreas. Estes cursos são criados e disponibilizados de acordo com a pesquisa realizada, anualmente com os gestores das unidades administrativas e judiciárias do PJERJ, que indicam os cursos necessários para capacitação e aperfeiçoamento dos servidores. Mensalmente a ESAJ disponibiliza turmas em mais de 30 cursos e palestras em temas diversos. Sugiro que acompanhe através do portal. No biênio 2021/2022 foram oferecidas mais de 2000 vagas no PJE, em todas as especialidades. |
| | Não identificado | A página de acesso da ESAJ, após login, é complexa. Todos os cursos feitos ficam numa listagem na lateral esquerda da página. Não há opção de arquivamento desses itens. Logo, todos os cursos feitos ficam aglomerados numa listagem infinita, com prazo já expirado. | Página/Plataforma | DITEC | A página da ESAJ está sempre em processo de modernização, com design responsivo e acessível, tendo inclusive recebido elogios de servidores deficientes visuais. Entendemos que segue padrões modernos e aceitáveis, inclusive quanto à navegação. |
| | Belmira Fernandes Silvestre | Sala de Aula e Equipamentos/Sala de Aula Virtual coloquei bom, porque em todos os cursos tudo funciona bem. Às vezes tem um probleminha ou outro, mas rapidamente resolvido. Mas infelizmente na palestra da Dra. Ivany, o som estava péssimo. Tentaram acertar o som, mas não funcionou e a palestra ficou muito prejudicada. | Áudio | DITEC | Muitas vezes as ações de capacitação dependem da internet e equipamentos fora do escopo corporativo. Portanto as intercorrências são causadas por ações externas e desta forma independem das ações dos atores envolvidos para melhorar a qualidade da comunicação. Via de regra tem ocorrido dentro da esfera da normalidade. |
| | Kátia Maria de Andrade Greca Mello Luz, matr.01/13735-Chefe de Serventia | Às vezes o áudio não está muito bom. | Áudio | DITEC | |
| | Não identificado | Com a velocidade da internet, as aulas virtuais ficam muito capengas. Existem algumas matérias dos cursos que, até pela natureza do que é ensinado, precisariam ser presenciais. Ex: Sobre o PJE, sobre Processamentos e coisas do gênero. | Aula presencial | Direção | Estamos retomando aos poucos alguns cursos na forma presencial como: PJE e alguns de informática. A ESAJ necessita de autorização da administração superior para retomada em grande quantidade, até porque aulas on line atingem os servidores de todo o Estado, o que não acontece com aulas presenciais |

| | | | | | |
|-----------|--|---|--|-------|---|
| AVALIAÇÃO | Carlos Alberto Sampaio Pereira, mat. 01/7899 - Sexta Vara de Família da Comarca da Capital | Primeiro, acho desnecessário cursos que demandem leitura de apostilas longas e, as avaliações deveriam ser de questões objetivas. Outra questão, que vejo exagerada, é a questão da suspensão de 60 dias se alguém perde uma aula deveria haver uma Revisão (qual a finalidade disso? no tempo de suspensão dos cursos ? O Curso de Gestão de Riscos, por exemplo, ficar fazendo classificações sobre impactos, sinceramente perda de tempo, uma questão que caiu na Avaliação (quando se tem 4 funcionários e, perde-se 2 em uma Serventia, por exemplo, não é classificando o impacto ou mesmo seguindo tabelas de Impactos de 0 a 5 ou 25, que se resolve esse tipo de problema. Nos meus 26 anos de Chefe de Serventia já passei por esse problema duas vezes e, na prática nunca precisei de tabelinha para avaliar impacto, que na verdade é óbvio que caos se instaura, quando se tem um mínimo de 4 pessoas treinadas e se perde 2, é péssimo para qualquer Gestor. Então, resumindo, entendo desnecessário em aprofundamento em questões e avaliações. As Serventias, em geral trabalham com o mínimo de funcionários, e, TEMPO, qualquer que seja ele desperdiçado, aí sim É IMPACTANTE. Bom aqui estão, algumas questões que acredito que entendo excessivas e que poderiam ser revistas. Até mesmo a pena atribuída ao condenado é abrandada, por que a do funcionário precisa ser tão rigorosa) não tem só a finalidade de punir, mas ressocializar, então, fica aí, a SUGESTÃO de um gestor calejado pelos 36 anos de TJ, 26 de Chefia e ex-instrutor da ESAJ. | Material didático, avaliação, penalidade/suspensão | DIEPE | A apostila é material de consulta para abranger todo conteúdo proposto e as avaliações são, na sua maioria, compostas de questões objetivas. O curso de Gestão de Riscos tem as suas especificidades, atendendo a requisitos institucionais para disseminação na cultura organizacional e é direcionado, principalmente, aos gestores de todas as unidades do PJERJ, não podendo se ater à situação particular de uma determinada serventia. Quanto à penalidade de suspensão por 60 dias, é a forma encontrada para que o servidor se comprometa com a conclusão do curso, tendo em vista os valores envolvidos nas ações de capacitação, além do que a penalidade pode ser retirada caso o servidor e gestor justifiquem o impedimento. |
| | Não identificado | Não atendem ao telefone. | Atendimento | DIDES | Existe atendimento telefônico em todos os setores. As equipes são orientadas a prestar atendimento de excelência. |
| | Não identificado | Há cursos sem utilidade para o dia a dia . | Conteúdo | DIEPE | A ESAJ oferece, em sua grade curricular, cursos em diversas áreas. Estes cursos são criados e disponibilizados de acordo com a pesquisa realizada, anualmente com os gestores das unidades administrativas e judiciárias do PJERJ, que indicam os cursos necessários para capacitação e aperfeiçoamento dos servidores. Mensalmente a ESAJ disponibiliza turmas em mais de 30 cursos e palestras em temas diversos. Sugiro que acompanhe através do portal. |
| | não identificado | O atendimento, via contato telefônico, é regular , com atendentes com pouca vontade de auxiliar | Atendimento | DIDES | Existe atendimento telefônico em todos os setores. As equipes são orientadas a prestar atendimento de excelência. |