



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
1/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“O servidor Júlio César está prestando um ótimo serviço, sempre sendo atencioso e gentil. Merecedor do elogio.”</p> <p>“Organização e rápido atendimento facilitam a vida do advogado.”</p> <p>“Atendimento eficiente.”</p> <p>“Ótimo posicionamento colocar funcionários para prestar auxílio aos serventuários que atendem os advogados nos guichês.”</p> <p>“Gostaria de, com sinceros argumentos, elogiar o serviço que vem, diária e incansavelmente, atendendo os mais diversos advogados e/ou partes, sempre atenciosos, prestativos e bem informados acerca de suas atribuições e competências. Ademais, destaco o claro resultado positivo no que tange à celeridade na busca dos processos em seus</p>	<p>O funcionário Júlio César agradece o elogio pessoal.</p> <p>As qualidades realçadas enchem de orgulho aqueles que muito trabalham para este resultado.</p> <p>É meta desta Vice-Presidência.</p> <p>A participação de nossos colaboradores no processo de trabalho do Setor propicia maior agilidade na busca dos processos.</p> <p>Elogios como este nos trazem a certeza de que estamos cumprindo nossa missão de sempre buscar o melhor atendimento.</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
2/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>acervos, muito provavelmente por influência da parceria advinda do projeto Pais Trabalhando, pois afasta algumas perdas de tempo nas buscas.”</p> <p>“A secretaria da Terceira Vice-Presidência ficou melhor bem localizada na nova formatação.”</p> <p>“Atendentes simpáticos e solícitos, de trabalho impecável. Parabéns aos funcionários!!!”</p> <p>“Atendimento excelente de sua funcionária Margarida. Nota:10 (tanto na devolução de processos quanto na carga”</p> <p>“Registro minha satisfação com o atendimento oferecido aos advogados pela 3ª Vice Presidência, setor de atendimento muito organizado. Excelente trabalho. Parabéns!!!”</p>	<p>As melhorias idealizadas sempre visam à satisfação de nossos usuários.</p> <p>Elogios como estes nos impulsionam a melhorar, cada vez mais, visando buscar o reconhecimento desta unidade perante nossos usuários.</p> <p>A funcionária Margarida agradece o elogio.</p> <p>A equipe do Setor de Atendimento agradece o elogio recebido e compromete-se a manter o padrão de qualidade mencionado.</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
3/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>“Fui muito bem atendido pela Margarida, tive todas as minhas dúvidas sanadas, o processo foi localizado rápido e saí da 3ª vice muito satisfeito.”</p> <p>“Fui muito bem atendida pelo Cleiton que me encaminhou a Sra. Ignês (Diretora) que me prestou todas as informações e esclarecimentos. Fiquei muito satisfeita.”</p> <p>“Atendimento perfeito. Nenhuma reclamação. Atendimento pelo Sr. Júlio César. Muito bom.”</p> <p>“Funcionários solícitos, educados e muito prestativos. Parabéns.”</p> <p>“Fui atendida pelo Sr. Paulo Sérgio, que me tirou dúvidas sobre custas, sendo muito atencioso e educado.”</p> <p>“Venho por meio desta elogiar o serventuário Cleiton que nos atende com grande satisfação e</p>	<p>A funcionária Margarida agradece o elogio.</p> <p>A Responsável pelo Setor de Atendimento, Srª. Inês, e o funcionário Cleiton, agradecendo o elogio recebido.</p> <p>O funcionário Júlio César agradece o elogio pessoal.</p> <p>O quadro exposto revela o que almejamos e, aos poucos, estamos alcançando.</p> <p>O funcionário Paulo Sérgio agradece o elogio pessoal.</p> <p>O funcionário Cleiton agradece o elogio pessoal.</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
4/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>dedicação.”</p> <p>“Rapidez no atendimento por ter outro funcionário para localizar os autos.”</p> <p>“Gostaria de elogiar o excelente atendimento dos profissionais que atendem no guichê de devolução. Espero que com a mudança permaneça com os mesmos funcionários tais como: Margarida e Julio Cesar.”</p> <p>“A funcionária Marcele foi extremamente prestativa e eficiente.”</p> <p>“Como advogado inscrito na OAB/RJ nº 1625-C, com mais de 50 anos no exercício da profissão, quero externar minha satisfação pelo atendimento, cortês, eficiente e rápido do funcionário Júlio Cesar sempre que me dirijo ao setor.”</p> <p>“Muito bom o atendimento, tanto na</p>	<p>A participação de nossos colaboradores no processo de trabalho do Setor propicia maior agilidade na busca dos processos.</p> <p>A equipe do Setor de Atendimento, como um todo, especialmente os funcionários Margarida e Julio Cesar, agradecem o elogio recebido.</p> <p>A funcionária Marcele agradece o elogio pessoal.</p> <p>O funcionário Júlio César agradece o elogio pessoal.</p> <p>Elogios são sempre bem recebidos</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
5/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>parte de andamentos, quanto na parte de devolução dos autos.”</p> <p>“Constar que o atendimento que tive na serventia foi excelente, na medida em que consegui realizar diligência com devido zelo por parte dos servidores que aqui trabalham.”</p> <p>“Parabenizo as instalações novas, os serventuários pelo atendimento eficiente e muito educado, sempre tentando resolver o problema da forma mais rápida possível. Instalações amplas e organizadas. Parabéns!”</p> <p>“Margarida é uma excelente funcionária, atendendo com muita celeridade e qualidade no atendimento. Sugiro que aumentem a quantidade de servidores para dar mais celeridade na fila.”</p> <p>“Merece 11. 10 é pouco”</p>	<p>e servem de estímulo a um constante aperfeiçoamento de nossos funcionários.</p> <p>A equipe do Setor de Atendimento, como um todo, agradece o elogio recebido.</p> <p>As melhorias buscam a satisfação de nossos usuários e os elogios são o retorno que compensa o empenho de cada servidor para satisfazer as necessidades dos que atendemos.</p> <p>A funcionária Margarida agradece o elogio pessoal.</p> <p>A equipe do Setor de Atendimento, como um todo, agradece o elogio recebido.</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
6/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Sugestões	<p>“Seria bom cadastrar o endereço e telefone dos advogados no sistema igual nas varas cíveis a fim de agilizar o atendimento.”</p> <p>“A falta de uma máquina copiadora neste andar dificulta, a instalação de uma beneficiaria e agilizaria o atendimento a todos, o que fica sugerido.”</p> <p>“As instalações são ótimas, com 7 guichês, porém só 3 pessoas fazendo o atendimento. Podia melhora!!”</p> <p>“O atendimento ainda é demorado em virtude de poucos funcionários. Quando atendido foi satisfatório.”</p>	<p>O programa intitulado e-jud, recentemente implantado nesta Vice-Presidência e nas Câmaras Cíveis deste Tribunal, vem gerando inúmeros problemas, não só para nossos usuários, como também para a própria máquina administrativa, podendo-se registrar que a situação ora suscitada já foi tratada como prioridade, visando, principalmente, aperfeiçoar o referido sistema.</p> <p>A sugestão não é recente e já foi, em anteriores oportunidades, encaminhada a Direção do Fórum, sem resposta até o presente momento.</p> <p>Procuramos colocar, principalmente na hora de maior movimento, mais funcionários no atendimento.</p> <p>Buscamos sempre agilizar o atendimento nas horas de maior movimento.</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
7/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>“Sugiro que sejam afixados cartazes, em local visível ao público, informando aos colegas advogados e estagiários que os autos dos processos cujas publicações destinaram-se à parte contrária, somente estão disponíveis para consulta no horário de 11:00h a 12:30h, evitando-se assim, a permanência desnecessária nas constantes e longas filas neste cartório.”</p> <p>“Publicar a informação s/ custas faltantes em forma de coluna.”</p> <p>“Apesar da gentileza presente nos serventuários em atuação no atendimento aos advogados, o número de serventuários motiva grande perda de tempo na fila. O atual sistema, que agora obriga a cadastrar o endereço do advogado a cada carga representa um atraso. É imperioso que o sistema leia pelo nº da inscrição na OAB/RJ todos os</p>	<p>A sugestão será submetida à futura Administração desta Vice-Presidência para análise.</p> <p>Esta sugestão de diagramação diversa no DJE não está ao alcance desta Vice-Presidência para alterações.</p> <p>O programa intitulado e-jud, recentemente implantado nesta Vice-Presidência e nas Câmaras Cíveis deste Tribunal, vem gerando inúmeros problemas, não só para nossos usuários, como também para a própria máquina administrativa, podendo-se registrar que a situação ora suscitada já foi tratada como prioridade, visando,</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
8/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>dados do advogado e a colocação de novos serventuários.”</p> <p>“Funcionários atenciosos. Poucos atendentes. Aumentar o nº acima p/ maior agilidade no serviço.”</p> <p>“Bom atendimento. Movimentação p/ cópia deveria só retirar o volume objeto.”</p> <p>“Sugiro que sejam contratados novos funcionários, apesar de ter um excelente atendimento, principalmente a Margarida.”</p> <p>“Excelente atendimento, porém, com poucos funcionários, são</p>	<p>principalmente, aperfeiçoar o referido sistema. Procuramos colocar, principalmente na hora de maior movimento, mais funcionários no atendimento.</p> <p>Procuramos colocar, principalmente na hora de maior movimento, mais funcionários no atendimento.</p> <p>Compreendemos a dificuldade com o manuseio de vários volumes, porém, a hipótese de separação dos mesmos por ocasião de uma carga processual é descartada, por motivo de segurança para o próprio advogado.</p> <p>A contratação de novos funcionários está suspensa, conforme determinação da Exm<sup>a</sup>. Des<sup>a</sup>. Presidente. A funcionária Margarida agradece o elogio pessoal.</p> <p>O Setor de Atendimento, como um todo, agradece o elogio recebido. A</p>





## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
9/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	vários guichês vazios e filas longas. O tribunal tem que disponibilizar mais funcionários para o atendimento no balcão da 3ª Vice.”	contratação de novos funcionários está suspensa, conforme determinação da Exm <sup>a</sup> . Des <sup>a</sup> . Presidente. Procuramos colocar, principalmente na hora de maior movimento, mais funcionários no atendimento.
Reclamações	“E o desrespeito continua... Não bastasse o tempo desperdiçado na fila, aguarda-se mais uma ETERNIDADE simplesmente para devolução de cópia! Impossível que com o passar dos anos o “sistema” se torne mais ineficiente. A 3ª Vice que já foi conhecida por sua excelência hoje é o retrato de desorganização e excesso de burocracia.”	Lamentamos o incômodo, ressaltando, porém, que o referido sistema que imagina-se ser o intitulado e-jud, recentemente implantado nesta Vice-Presidência e nas Câmaras Cíveis deste Tribunal, vem gerando inúmeros problemas, não só para nossos usuários, como também para a própria máquina administrativa. Procuramos colocar, principalmente na hora de maior movimento, mais funcionários no atendimento. A situação suscitada foi registrada para providências. Agradecemos ao reclamante tal notícia, para verificação do ocorrido.
	“Apesar da boa vontade dos	Lamentamos o incômodo,



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
10/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>atendentes, existe uma grande fila e a espera foi de 30 minutos para ser atendido. Lamentável. Metade dos guichês parados.”</p> <p>“Toda vez que compareço a essa serventia, está lotada com demora de até 30 minutos para ser atendida. Gostaria de melhoria no atendimento inclusive, com espaço c/ lugar para sentar. Obrigada.”</p> <p>“Só existe 1 guichê no atendimento por volta das 15:00hs. É um absurdo, o advogado ter que aguardar na fila por 1 (uma) hora, para ser atendido.”</p>	<p>independente da causa da espera, ponderando, porém, que procuramos colocar, principalmente na hora de maior movimento, mais funcionários no atendimento. Agradecemos ao reclamante tal notícia, para verificação do ocorrido.</p> <p>Admite-se que a situação descrita pode, circunstancialmente, ter ocorrido, motivo pelo qual lamentamos o ocorrido, ponderando, porém, que procuramos colocar, principalmente na hora de maior movimento, mais funcionários no atendimento. Agradecemos ao reclamante tal notícia, para verificação do ocorrido.</p> <p>Lamentamos o incômodo, ponderando-se, porém, a possibilidade da ocorrência ter se dado em horário de tráfego intenso. Procuramos colocar, principalmente na hora de maior movimento, mais funcionários no atendimento.</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
11/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>“Verdadeiro absurdo e desrespeito à Lei e ao advogado, a proibição de retirada de autos para obtenção de cópias reprográficas por advogado não constituído nos autos em casos de não segredo de justiça. Que haja resguardo às más intenções, porém sem ferir o direito do advogado.”</p> <p>“É injustificável a espera nos protocolos 1 e 2 p/ devolver os autos de processo. O novo programa, que agora exige o preenchimento dos dados do advogado, como endereço e telefone é a prova do retrocesso do TJ.”</p>	<p>Agradecemos ao reclamante tal notícia, para verificação do ocorrido.</p> <p>Seguindo determinação do Desembargador Terceiro Vice-Presidente, o processo é disponibilizado para o advogado devidamente representado nos autos, para o qual o despacho se destina. Abre-se uma exceção, com ciência dos Delegados da própria OAB, no horário de 11:00 às 12:30 hs., para eventual vista dos autos no Setor de Atendimento aos demais advogados, com base nas suscitadas prerrogativas constitucionais.</p> <p>Lamentamos o incômodo, sabendo-se, contudo, que se trata de questão que envolve a área de informática deste Tribunal, o que inviabiliza providências por parte desta Vice-Presidência, sendo certo, porém, que diariamente são realizados registros visando ao aperfeiçoamento deste sistema,</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
12/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>“Demora no atendimento c/ filas intermináveis. Tempo de espera em torno de 40 minutos.”</p> <p>“Simplesmente um desrespeito ao advogado. O tempo de espera na fila, 30 min, aproximadamente para chegar ao balcão. Apenas 4 funcionários atendendo, guichês vazios... A 3ª Vice nunca esteve tão mal coordenada.”</p> <p>“Pouco funcionário atendendo</p>	<p>intitulado e-jud, recentemente implantado nesta Vice-Presidência e nas Câmaras Cíveis deste Tribunal. Agradecemos ao reclamante tal notícia, para verificação do ocorrido.</p> <p>Lamentamos o incômodo, ponderando, porém, a possibilidade da ocorrência ter se dado em horário de tráfego intenso. Procuramos colocar, principalmente na hora de maior movimento, mais funcionários no atendimento. Agradecemos ao reclamante tal notícia, para verificação do ocorrido.</p> <p>Lamentamos o incômodo, ponderando-se, entretanto, que procuramos colocar, principalmente na hora de maior movimento, mais funcionários no atendimento. Agradecemos ao reclamante tal notícia, para verificação do ocorrido.</p> <p>A contratação de novos</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
13/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>balcão, perda muito grande de tempo. O tribunal só gasta dinheiro com obras. Faltam funcionários!! E a Justiça ainda é lenta.”</p> <p>“Porque este órgão desrespeita prerrogativas constitucionais, impedindo vistas de processo por adv e estagiários que não estejam nos autos, os quais não estão protegidos pelo segredo de justiça?”</p> <p>“O atendimento da 3ª vice continua ineficiente e moroso. Um verdadeiro desrespeito com o advogado. Esta é minha 4ª reclamação, mas não desisto e acredito que com</p>	<p>funcionários está suspensa, conforme determinação da Exmª. Desª. Presidente. Apesar de nossas dificuldades estamos constantemente estudando melhorias para agilizar o atendimento.</p> <p>Seguindo determinação do Desembargador Terceiro Vice-Presidente, o processo é disponibilizado para o advogado, devidamente representado nos autos, para o qual o despacho se destina. Abre-se uma exceção, com ciência dos Delegados da própria OAB, no horário de 11h00 às 12:30 hs., para eventual vista dos autos no Setor de Atendimento aos demais advogados, com base nas suscitadas prerrogativas constitucionais.</p> <p>Lamentamos o incômodo, ponderando, porém, a necessidade de se melhor motivar a reclamação, para possibilitar a adoção de providências.</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
14/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>empenho e mudança de postura pode-se chegar a um atendimento, pelo menos, razoável.”</p> <p>“O sistema não está bom, pois o cadastro do advogado sempre agiliza o atendimento no balcão.</p> <p>“Acho que poderia ser feito o cadastro dos advogados e estagiários no sistema da 3ª VP, isso facilitaria o atendimento diminuindo demasiadamente as filas.”</p>	<p>O programa intitulado e-jud, recentemente implantado nesta Vice-Presidência e nas Câmaras Cíveis deste Tribunal, vem gerando inúmeros problemas, não só para nossos usuários, como também para a própria máquina administrativa, podendo-se registrar que a situação ora suscitada já foi tratada como prioridade, visando aperfeiçoar o referido sistema.</p> <p>O programa intitulado e-jud, recentemente implantado nesta Vice-Presidência e nas Câmaras Cíveis deste Tribunal, vem gerando inúmeros problemas, não só para nossos usuários, como também para a própria máquina administrativa, podendo-se registrar que a situação ora suscitada já foi tratada como prioridade, visando aperfeiçoar o referido sistema.</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lucia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/01/2013 a 31/01/2013

Página:  
15/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>“Venho pela presente reclamar do sistema dos computadores deste TJ/RJ pelo fato de diversas vezes estar fora do ar, o que tem acontecido pelo menos uma vez por dia. A tela do computador congela, demorando até 01 (uma) hora para normalizar. No aguardo de solução para melhora no atendimento aos advogados.”</p>	<p>O programa intitulado e-jud, recentemente implantado nesta Vice-Presidência e nas Câmaras Cíveis deste Tribunal, vem gerando inúmeros problemas, não só para nossos usuários, como também para a própria máquina administrativa. A questão é complexa, na medida em que envolve a área de informática do TJ, podendo-se registrar, tão somente, que sucessivos registros são feitos todos os dias visando aperfeiçoar o referido sistema.</p>

Em (janeiro/2013) foram recolhidos (49) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (24) elogios, (11) sugestões e (14) reclamações na (3ª Vice-Presidência)