



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:

Paulo Roberto de Souza

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/04/2013 a 30/04/2013

Página:

1/7

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia nãocontrolada.

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“Fiquei muito grato em descobrir que a juntada de substabelecimento já pode ser feita na hora e sem petição de juntada. Maior celeridade e prático, obrigado.”</p> <p>“Bom atendimento dos funcionários Marcos e Marcela no setor de atendimento da 3ª Vice-Presidência.”</p> <p>“Por muito o melhor cartório. Bom atendimento! Serventuários que sabem do que estão falando! Parabéns!!!!”</p> <p>“Gostaria de informar a Diretoria da Vice-Presidência a eficiência e atenção que me foi prestada por várias vezes em que precisei do atendimento da mesma. Todos, sem exceção, fizeram o máximo de esforço para ajudar-me. E isso eu vejo repetir também com outros colegas, bem como com partes que pedem informações.”</p>	<p>Usuários satisfeitos representam a certeza de estarmos alcançando nossos objetivos, orientando e solucionando os problemas de advogados e estagiários.</p> <p>Os funcionários Marcos e Marcela agradecem o elogio pessoal.</p> <p>As qualidades realçadas enchem de orgulho aqueles que muito trabalham para este resultado.</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:

Paulo Roberto de Souza

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/04/2013 a 30/04/2013

Página:

2/7

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“O atendimento e os esclarecimentos relativos ao recolhimento de custas é preciso e paciente. Parabéns.”</p> <p>“Marcela, muito paciente me atendeu otimamente bem. Parabéns.”</p> <p>“O funcionário Cleiton faz o seu serviço com excelente qualidade.”</p> <p>“Atendimento cortês, sempre se prontificando a resolução de imprevistos decorrentes do processamento dos recursos excepcionais. Excelente.”</p> <p>“Elogiado o atendimento e sugerindo a instalação no andar de uma máquina xerox.”</p> <p>“Quero parabenizar a equipe desta</p>	<p>O quadro exposto revela o que almejamos e, aos poucos, estamos alcançando</p> <p>A funcionária Marcela agradece o elogio pessoal.</p> <p>O funcionário Cleiton agradece o elogio pessoal.</p> <p>Elogios são sempre bem recebidos e servem de estímulo a um constante aperfeiçoamento de nossos funcionários</p> <p>Agradecemos o elogio. A sugestão não é recente e já foi, em anteriores oportunidades, encaminhada a Direção do Fórum, sem resposta até o presente momento.</p> <p>A equipe do Setor de Atendimento</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:

Paulo Roberto de Souza

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/04/2013 a 30/04/2013

Página:

3/7

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>Secretaria pelo atendimento e presteza. Se existe um problema, este é causado pelas reiteradas falhas do sistema de informatização.”</p> <p>“Parabéns pela decisão de juntar o substabelecimento no momento de realizar carga.”</p> <p>“Parabéns ao vice-diretor Paulo, juntamente com o serventuário Paulo pelo atendimento.”</p> <p>“Margarida, pelo excelente atendimento.”</p> <p>“O setor de atendimento ficou ótimo e ajudou tanto os funcionários quanto os usuários.”</p> <p>“Júlio César, pelo excelente atendimento.”</p> <p>“Atendimento muito bom!”</p>	<p>agradece o elogio recebido e compromete-se a manter o padrão de qualidade mencionado</p> <p>A medida faz parte da meta assumida pela terceira Vice-Presidência para dar celeridade e qualidade no atendimento.</p> <p>Os funcionários agradecem o elogio pessoal.</p> <p>A funcionária Margarida agradece o elogio pessoal.</p> <p>As melhorias idealizadas sempre visam à satisfação de nossos usuários.</p> <p>O funcionário Júlio César agradece o elogio pessoal.</p> <p>A equipe agradece o elogio.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:

Paulo Roberto de Souza

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/04/2013 a 30/04/2013

Página:

4/7

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“Pessoas educadas, prestativas, dá gosto vir aqui.”</p> <p>“Atendente Marcela, parabéns pela educação, agilidade e boa vontade!”</p> <p>“Agradeço elogiando a possibilidade de juntar poderes: substabelecimento diretamente na 3ª Vice.”</p> <p>“Fui muito bem atendida pelo funcionário Cleyton na 3ª Vice-Presidência do TJ. Muito obrigada pelo ótimo atendimento.”</p> <p>“Este elogio vai para o Sr. Paulo que me orientou e fui bastante feliz na solução do meu Proc. que vinha de Brasília.”</p> <p>“Gostaria de expressar minha satisfação com o atendimento, em especial da Sra. Inês e Sr. Cleiton,</p>	<p>Elogios como este nos trazem a certeza de que estamos cumprindo nossa missão de sempre buscar o melhor atendimento.</p> <p>A funcionária Marcela agradece o elogio pessoal.</p> <p>Usuários satisfeitos representam a certeza de estarmos alcançando nossos objetivos, orientando e solucionando os problemas de advogados e estagiários</p> <p>O funcionário Cleyton agradece o elogio pessoal.</p> <p>O funcionário agradece o elogio pessoal.</p> <p>Os funcionários agradecem o elogio pessoal.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:

Paulo Roberto de Souza

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/04/2013 a 30/04/2013

Página:

5/7

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>pela presteza e simpatia no atendimento.”</p> <p>“Excelente atendimento da serventuária Margarida.”</p> <p>“Ótimo atendimento do serventuário Kleiton.”</p> <p>“Após dúvida em relação aos autos nº 0044506-39.2012.8.19.0001 gentilmente foi esclarecido pelo Sr. Paulo a questão e em outras datas fui bem atendida também pela Sra. Neide.”</p>	<p>O funcionário agradece o elogio pessoal.</p> <p>O funcionário agradece o elogio pessoal.</p> <p>Os funcionários agradecem o elogio pessoal.</p>
Sugestões		
	<p>“Faltam serventuários. Estagiários não dão conta do trabalho!”</p>	<p>Lamentamos o incômodo, salientado que as medidas cabíveis estão sendo tomadas para atender à</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:

Paulo Roberto de Souza

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/04/2013 a 30/04/2013

Página:

6/7

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	<p>“Os advogados já deveriam estar cadastrados. Assim quando fizessem carga do processo, se economizaria tempo para inserir endereço do escritório.”</p> <p>“É inadmissível que o advogado seja impedido de ter acesso aos autos, mesmo se ainda não estiver constituído nos autos, o que ocorre constantemente no setor de R.E. e RESP., violando prerrogativa funcional.”</p>	<p>solicitação.</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>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.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:

Paulo Roberto de Souza

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/04/2013 a 30/04/2013

Página:

7/7

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações		

Em (abril/2013) foram recolhidos (28) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (25) elogios, (0) sugestões e (03) reclamações na (3ª Vice-Presidência)