



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:  
Paulo Roberto de Souza

Período:  
01/08/2013 a 31/08/2013

Página:  
1/3

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
<b>Elogios</b>	<p>“Gostaria de parabenizar o ótimo atendimento recebido, parece-me que já uns 4 ou 5 meses recebi atendimento rápido nas cargas e informações com funcionários com exceção dos horários mais à tarde, em que há um pouco mais de fila, nos demais horários, é muito boa a qualidade do serviço prestado até o momento. Espero que continuem com diferencial e qualificando cada vez mais os serviços prestados, e com certeza tem a influência de quem administra.” <b>Dr. André</b></p> <p>“Elogio à boa-vontade dos funcionários esclarecendo particularmente aos advogados sobre suas dúvidas quanto aos Recursos eletrônicos.”</p> <p>“Aproveito a oportunidade para elogiar o serventuários Cleiton, pois todas as vezes que estive 3ª Vice setor de atendimento, fui muito bem atendida e o mesmo me auxiliou em todas as minhas dificuldades. Gostaria que o exemplo do mesmo possa servir de modelo para os demais pois infelizmente no serviço público não é muito comum sermos bem atendidos. Obrigada!”</p>	<p>A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p> <p>Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.</p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:  
Paulo Roberto de Souza

Período:  
01/08/2013 a 31/08/2013

Página:  
2/3

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	“Sou advogado do Paraná e sempre sou muito bem atendido nesta 3ª Vice-Presidência. Parabéns.” <b>Dr. Aloisio Surik</b>	A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
	“Sempre excelente o atendimento na 3ª Vice. Parabéns!” <b>Dra. Maria Luiza Miranda</b>	Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.
Sugestões	“Sugiro que seja instalada uma máquina de cópias no 11º andar.” <b>Mauricio</b>	A 3ª Vice-Presidência agradece sua sugestão e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
Reclamações	“Muito demorado o atendimento. Pouco funcionário no balcão.”	Informamos que estamos estudando a viabilidade de aumentar o número de servidores para o atendimento. A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua,
	“Através da presente venho formular reclamação quanto a exigência de procuração para vista de autos no balcão e/ou cópias, mesmo para advogados e estagiários regularmente inscritos após o horário das 12:30. Tal regra estipula uma espécie de segredo de justiça, que é incabível na espécie.” <b>Dr. Leonardo Oliveira</b>	Seguindo determinação da Desembargadora Terceira 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 11h às 12h30min, para eventual vista dos autos no Setor de Atendimento aos demais advogados, com base nas suscitadas prerrogativas.



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:  
Paulo Roberto de Souza

Período:  
01/08/2013 a 31/08/2013

Página:  
3/3

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	“O Sr. Julio, não dispõe de educação e cordialidade com os advogados. Fingindo que não enxerga. Autoritário, mandão, atrapalhando o trabalho do colega que encontra-se no balcão. Zero para ele.”	Lamentamos o ocorrido, e medidas gerenciais já foram tomadas para que o episódio não se repita.  A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.

Em agosto foram recolhidos 09 (nove) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: 5 (cinco) elogios, 1 (um) sugestão e 3 (três) reclamações na 3ª Vice-Presidência.