



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/02/2013 a 28/02/2013

Página:
1/6

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“Nesta data fui atendido de forma excelente, de uma rapidez pouco vista nesta serventia. Espero que seja sempre assim em todas as serventias.”</p> <p>“Os funcionários Margarida, Inês e Paulo são dignos de elogios. Funcionários educados, prestativos e gentis. No final do dia, onde seria facilmente compreendida a pressa em atender aos advogados, foram de uma paciência elogiável.”</p> <p>“Gostaria de registrar um elogio para a serventuária Margarida que me atendeu muito bem e foi incansável no sentido de melhor prestar informações processuais suficientes e necessárias. A serventia está de parabéns pelo atendimento da serventuária mencionada. Nota 10 para ela e que continue prestando esse bom serviço até a sua aposentadoria. O serviço público precisa deste quilate de servidor.”</p>	<p>É meta da atual gestão da 3ª Vice-Presidência garantir um atendimento de alto nível, com o compromisso de manter o padrão de qualidade mencionado.</p> <p>Elogios nos trazem a certeza de que estamos cumprindo nossa missão de sempre buscar o melhor atendimento. Os funcionários agradecem o elogio pessoal.</p> <p>O reconhecimento do trabalho nos motiva a cada vez mais dar o melhor de si. A funcionária agradece o elogio pessoal.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/02/2013 a 28/02/2013

Página:
2/6

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“Ótimo atendimento. Sem dúvidas difícil de encontrar igual.”</p> <p>“Elogio bom atendimento pelos funcionários. Sugestão aumentar o efetivo de funcionários que fazem a busca nos processos para ter mais agilidade no atendimento.”</p> <p>“Apesar de um atendimento bom a exigência de se protocolar petição de juntada de subs. é um ato bastante burocrático.”</p> <p>“Venho por meio deste elogiar a estrutura, organização e principalmente educação e boa-vontade, dos serventuários e sua diretora, diante da tentativa de elucidação de um problema com um agravo que já está correndo em Brasília, gostaria de reforçar o elogio tendo em vista a mesma tentativa no cartório unificado de Niterói e mesmo este em posse dos</p>	<p>Elogio como este que nos impulsiona, cada vez mais, buscar o reconhecimento desta unidade perante nossos usuários.</p> <p>A equipe agradece o elogio. O número ideal de funcionários para atingir o melhor atendimento está sendo estudado.</p> <p>Esta unidade organizacional já adotou medidas para permitir a dispensa de protocolo de petição de juntada para apresentação do substabelecimento sem reservas.</p> <p>Usuários satisfeitos representam a certeza de estarmos alcançando nossos objetivos, orientando e solucionando os problemas de advogados e estagiários. A equipe agradece o elogio.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/02/2013 a 28/02/2013

Página:
3/6

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	autos, dificultando ou se recusando o atendimento, o contraste em bom-atendimento é tanto, que chego a dizer que parece outro País outra “forma” de Justiça e não somente outro cartório.”	
Sugestões	“Gostaria de sugerir que pudesse tirar fotos do processo mesmo que o estagiário não possua carteira. haja vista, que o processo não sairá do balcão do cartório e as fotos serão feitas na presença e supervisão do serventuário. Muitos estagiários trabalham em escritório já no início do curso, e por conta dessa burocracia ficam limitados no exercício da sua função.” “Funcionários simpáticos, mas fila às vezes é muito extensa, seria interessante o sistema de senhas e cadeiras para espera.”	A sugestão será atendida. Providências estão sendo tomadas visando atender à solicitação, inicialmente foi disponibilizado um número maior de atendentes para o setor.



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/02/2013 a 28/02/2013

Página:
4/6

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	<p>“Demora, péssimo atendimento. Calor absurdo!!! Uma fila enorme!!! Precisamos de mais funcionários e de qualidade no atendimento.”</p> <p>“Desorganização, processo não encontrado, advogado tem que aguardar enquanto funcionário vai p/ outro setor procurar processo nº 0002734-98.2010.8.19.0023 espera durou + de 10 minutos.”</p> <p>“Fui impedido de tirar cópias de processo que não tinha procuração, apesar de ser advogado, OAB/RJ 121.062. Os funcionários alegaram o aviso 33/09 e art. 40, inc III, do CPC.</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>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>Seguindo determinação do Desembargador Terceiro Vice-Presidente, o processo é disponibilizado para o advogado devidamente representado nos</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:

Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/02/2013 a 28/02/2013

Página:

5/6

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	<p>Argumentei que a Lei 8906 garante esse direito. Aguardo solução.”</p> <p>“O referido cartório está entregue às moscas, sendo que, dos sete guichês de atendimento apenas 4 (quatro) funcionam, sendo comum o acúmulo de 30 advogados em fila, esperando pelo menos 20 minutos para receber o processo, e depois entrar numa fila que, de tão grande, extravasa os limites da dependências do referido cartório. Ou novos funcionários, o fechem o cartório.”</p> <p>“Se faz urgente a necessidade de ampliar a presente serventia, no que tange a sua estrutura física. Simplesmente a fila está enorme e não cabe todos dentro da sala! A</p>	<p>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> <p>Lamentamos o incômodo. A atual administração já adotou medidas para evitar o transtorno disponibilizando um número maior de funcionários para o setor de atendimento</p> <p>Lamentamos o incômodo, salientado que as medidas cabíveis estão sendo tomadas para atender à solicitação.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/02/2013 a 28/02/2013

Página:
6/6

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	<p>fila está continuando fora da serventia. A regra observada em todos os cartórios do TJ/RJ é de pegar fila somente para receber os autos e <u>não</u> para devolvê-los, por se tratar de simples procedimento. Tive que pegar 1 fila de 25 min para ser atendida e + 15 min só p/ devolver!”</p> <p>“Estando ainda no prazo de RESPOSTA, o processo não deveria sair do setor de atendimento aos advogados para juntar petição de outra parte. O processo só deveria sair da repartição findo o prazo para <u>TODAS</u> as partes, pois isso causa insegurança porque parece que o processo teve andamento ainda correndo prazo para a parte. <u>Agradeço as providências.</u>”</p>	<p>Lamentamos o incômodo. Providências foram tomadas a fim de orientar o Setor de Atendimento para que aguarde o decurso de todos os prazos para nova movimentação dos autos.</p>

Em (fevereiro/2013) foram recolhidos (15) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (7) elogios, (02) sugestões e (06) reclamações na (3ª Vice-Presidência)