



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:

Paulo Roberto de Souza

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/06/2013 a 30/06/2013

Página:

1

**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, serventuários atenciosos e serventia muito organizada. Parabéns.”</p> <p>“Muita presteza no atendimento aos advogados, todos ficam atentos às filas e trabalham em equipe. Parabéns.”</p> <p>“Agradeço elogiando a possibilidade de juntar poderes: substabelecimento direto na 3ª Vice.”</p>	<p>A equipe do Setor de Atendimento agradece o elogio recebido e compromete-se a manter o padrão de qualidade mencionado.</p> <p>Celeridade e qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidente.</p>
Reclamações	<p>“Peço gentilmente que as ações sejam lidas. Peço gentilmente que coloquem mais serventuários.”</p> <p>“Inadmissível “perder” 45 minutos numa fila, por falta de serventuários! Total descaso com os advogados.”</p> <p>“Poucos atendentes. Fila enorme.”</p>	<p><i>A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua, informando que estamos estudando a viabilidade de aumentar o número de servidores para o atendimento.</i></p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:

Paulo Roberto de Souza

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/06/2013 a 30/06/2013

Página:

2

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	<p>“O atendimento está muito demorado e existem poucos funcionários atendendo a fila de pessoas.”</p> <p>“Ninguém merece um balcão só atendendo uma fila enorme e só tem um c/ devolução e 1 atendimento e mais de 20 advogados aguardando atendimento.”</p> <p>“Utilizo este meio para expressar meu repúdio ao atendimento que estamos recebendo nesta serventia que deveria servir de exemplo para toda estrutura do TJ. Permaneci mais de 40 minutos para ser atendido, creio pelo número reduzido de funcionários. A reclamação é geral e observo que o problema esta se repetindo dia após dia. Espero que minha reclamação ajude os próprios funcionários, que percebo estarem com muito trabalho e mesmo assim são sempre gentis.”</p>	<p><i>A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua, informando que estamos estudando a viabilidade de aumentar o número de servidores para o atendimento.</i></p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO -UO

Elaborado por:

Paulo Roberto de Souza

Aprovado por:

Paulo Roberto de Souza

Período:

01/06/2013 a 30/06/2013

Página:

3

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	“Na sexta-feira 14/06 a fila para atendimento estava enorme. O tempo de espera era de aproximadamente de +- 1:00h”	<i>A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua, informando que estamos estudando a viabilidade de aumentar o número de servidores para o atendimento.</i>

Em junho/2013 foram recolhidos 10 (dez) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado:3 (três) elogios e 07 (sete) reclamaçõesna 3ª Vice-Presidência.