



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/03/2013 a 31/03/2013

Página:
1/7

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>“Excelente atendimento por parte do funcionário Júlio César.”</p> <p>“Atendimento muito satisfatório.”</p> <p>“Fiquei chocada, cheguei na 3ª Vice e não tinha fila. Incrível! Todos os guichês funcionando. Sugestão: fique sempre assim!</p> <p>“Gostaria de informar, com muita felicidade, que os guichês estavam todos atendendo perfeitamente.”</p> <p>“Atendimento rápido e eficiente. Parabéns.”</p> <p>“Atendimento Cortês, rápido e eficiente.”</p> <p>“Excelente!!! Atendimento de 1ª, de todos os funcionários.”</p>	<p>O funcionário Júlio César agradece o elogio pessoal.</p> <p>É meta desta Vice-Presidência.</p> <p>Elogios como este nos trazem a certeza de que estamos cumprindo com celeridade e qualidade nossa missão de sempre buscar o melhor atendimento.</p> <p>Celeridade e qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.</p> <p>Celeridade e qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.</p> <p>Celeridade e qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.</p> <p>Elogios como este nos trazem a certeza de que estamos cumprindo com celeridade e qualidade nossa missão de sempre buscar o melhor atendimento.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/03/2013 a 31/03/2013

Página:
2/7

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>“Muito bem atendidos pela Margarida.”</p> <p>“A nova determinação que autoriza a juntada de substabelecimento no balcão é um avanço que, por certo, agiliza o trabalho do advogado e do serventuário da justiça.”</p> <p>“Ótimo atendimento, serventuários prestativos e educados. Parabéns.”</p> <p>“Elogio o profissionalismo e a atenção dos serventuários desta secretaria, em especial aos funcionários Marcos, Margarida e a Sr^a Inês que muito bem me receberam.”</p> <p>“Fui e sempre sou muito bem atendido aqui na 3^a Vice, os funcionários Marcos, Marcela e Margarida são exemplos maravilhosos de bons funcionários, se todos os funcionários fossem assim o TJ seria muito melhor.”</p>	<p>A funcionária Margarida agradece o elogio pessoal.</p> <p>A medida faz parte da meta assumida pela terceira Vice-Presidência para dar celeridade e qualidade no atendimento.</p> <p>A equipe do Setor de Atendimento agradece o elogio recebido e compromete-se a manter o padrão de qualidade mencionado.</p> <p>As qualidades realçadas enchem de orgulho aqueles que muito trabalham para este resultado. Os funcionários Marcos, Margarida e Inês agradecem o elogio pessoal.</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:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/03/2013 a 31/03/2013

Página:
3/7

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>“Bom atendimento do Júlio César e da Margarida.”</p> <p>“Funcionário muito atencioso.”</p> <p>“Atendimento excepcional da serventúria Margarida. Se todos tivessem a mesma postura atenção e boa vontade...”</p> <p>“Bom atendimento.”</p> <p>“Muito educado e interessado recebendo o advogado de forma espontânea o funcionário Cleiton em especial. Obrigado.”</p> <p>1 - A parte que trás o substabelecimento na hora ou cópia do seu protocolo dever ter acesso aos autos imediatamente, e não somente quando a petição for juntada.</p> <p>2 – As partes devem ter acesso sempre aos processos quando houver publicação, mesmo que o</p>	<p>Os funcionários agradecem o elogio pessoal.</p> <p>Agradecemos o elogio.</p> <p>Elogios são sempre bem recebidos e servem de estímulo a um constante aperfeiçoamento de nossos funcionários. A funcionária Margarida agradece o elogio pessoal.</p> <p>Agradecemos o elogio.</p> <p>O funcionário Cleiton agradece o elogio pessoal.</p> <p>Esta unidade organizacional já adotou medidas para permitir a apresentação do substabelecimento sem protocolar petição de juntada. 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:
01/03/2013 a 31/03/2013

Página:
4/7

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>despacho tenha sido determinando a manifestação da outra e mesmo que seja somente para cópia.</p> <p>3 – os responsáveis pela Secretaria, a Sr. Inês e o Sr. Paulo são atenciosos e sempre buscam a melhor solução para a situação.”</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 constitucionais. A Responsável pelo Setor de Atendimento, Sr^a. Inês, e o funcionário Paulo, agradecem o elogio recebido.</p>
Sugestões	<p>“A cadastrar os dados dos advogados no sistema, a fim de dar maior rapidez no atendimento.”</p> <p>“Muito tempo de espera p/ ser atendido.”</p>	<p>Esta solicitação já foi repassada à informática do TJ para adoção de medidas visando ao atendimento do solicitado.</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</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/03/2013 a 31/03/2013

Página:
5/7

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
		notícia, para verificação do ocorrido.
Reclamações	<p>“Venho à presença de Vossa Excelência, manifestar meu protesto pelos obstáculos encontrados na Secretaria da Egrégia 3ª Vice-Presidência, haja vista entender que os processos são públicos, salvo os casos previstos em lei. Refiro-me à publicidade encontrada na CRFB e no CPC etc. (art. 40 CF inciso I) OBS.: Deixo expresso meu apreço pela Exmª Des. Nilza Bittar!</p> <p>“A publicação para complementação de custas do processo 0004388-46.1997.8.19.0001 está muito confusa.</p> <p>“Muitas pessoas aguardando mais de 30 mim. e somente 1 serventário atendendo para acesso aos autos e 1 para devolução. Não é a 1ª vez que venho aqui e tenho que perder toda a tarde aguardando atendimento na</p>	<p>Lamentamos o incômodo, ponderando, porém, a necessidade de se melhor motivar a reclamação, para possibilitar a adoção de providências.</p> <p>Estamos buscando um método para proporcionar uma melhor compreensão das publicações acerca do recolhimento de custas</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</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/03/2013 a 31/03/2013

Página:
6/7

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	<p>fila. Disponibilizar senha para atendimento e locais para aguardar sentado.”</p> <p>“Fila enorme somente o guichê 4 atendendo aos advogados. Praticamente 30 minutos na fila. A 3ª Vice-Presidência tem regras próprias, contrariando o disposto em lei. Falta de respeito aos advogados.</p> <p>“A fila neste dia estava enorme e o atendimento muito lento com apenas 2 funcionários atendendo com uma fila significativa. Por favor mais atenção ao atendimento.”</p> <p>“Primeiramente, as decisões tomadas quanto à consulta dos autos vão de encontro com as normas da OAB dificultando o desempenho da advocacia pelos seus operadores. Ademais, sempre</p>	<p>funcionários no atendimento. A situação suscitada foi registrada para providências. Agradecemos ao reclamante tal notícia, para verificação do ocorrido.</p> <p>Lamentamos o incômodo, ponderando, porém, a necessidade de se melhor motivar a reclamação, para possibilitar a adoção de providências.</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> <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:
Martha Pires Rodrigues Nunes

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/03/2013 a 31/03/2013

Página:
7/7

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	<p>temos filas devido ao reduzido número de funcionários para o atendimento. A antiga administração conseguia suprir com mais eficiência as necessidades. Principalmente os antigos atendentes.”</p> <p>“O atendimento está demorando muito. Estou na fila há pelo menos 20 minutos e ainda tem 9 pessoas na minha frente. Imagino que vou ficar aqui mais 20 min. pelo menos, pois só tem 2 guichês de atendimento funcionando. Aguardamos providências, pois os bancos têm tempo máximo de atendimento e aqui não... absurdo.”</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>

Em (março/2013) foram recolhidos (27) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (17) elogios, (02) sugestões e (08) reclamações na (3ª Vice-Presidência)