



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2013 a 30/11/2013

Página:
1/5

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>“Totalmente satisfeita com o atendimento que foi cordial e rápido.” Dr. Allison Holanda</p> <p>“Parabenizo o terceirizado Cleiton pelo bom atendimento no balcão.” Dr. Joaquim J. Nefui</p> <p>“O atendimento realizado pela serventuária lete foi excelente! A mesma foi extremamente cordial e atenciosa. O Tribunal precisa de mais servidores com a mesma paciência e boa vontade.” Dr. Karine Almeida</p> <p>“Atendimento excepcional ! Rápido porém muito eficiente.”</p> <p>“Serventuária lete muito atenciosa. Realizou atendimento de forma cordial, paciente e totalmente esclarecedora. O Tribunal precisa de mais serventuários com características e excelência de atendimento como a serventuária lete.” Dr. Bruna K. F. Jardim</p> <p>“Até o momento só posso tecer elogios a este departamento. Todas as vezes que aqui estive, fui muito bem atendida pelos funcionários, que são terceirizados, quanto pelo chefe do cartório.” Dra. Regiane Gomes da Silva Cordeira</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:
01/11/2013 a 30/11/2013

Página:
2/5

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>“Elogios a forma como os funcionários do cartório. Tem sido bastante ágil com relação ao atendimentos, e eficientes.”</p> <p>“Excelente tempo de atendimento e tempo na fila. Muito diferente de cartórios comuns.”</p> <p>“Excelente atendimento / rapidez e eficiência.”</p> <p>“Bom atendimento em especial o funcionário Cleiton.” Dr. Allan Jorge</p> <p>“Meus parabéns pelo excelente serviço da funcionária Maria Emília, na costura de 16 processos. E meus parabéns ao funcionário Adilson no processamento de xerox para o advogado.” Dr. José Mauricio Duque</p> <p>“Elogiar os funcionários Júlio Cesar e Sr. Paulo pelo atendimento imediato na solução do problema.” Dra. Rita</p> <p>“Iete pela razoabilidade nas decisões, permitindo a celeridade processual.” Dr. Wagner Paulo Bernardo</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:
01/11/2013 a 30/11/2013

Página:
3/5

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	“Tendo comparecido junto ao setor de atendimento da 3ª Vice-Presidência, fui bem atendido pelo Sr. Serventuário, Adilson.” Dr. Johnson Pinto Medina	A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua. Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.
	“Atendimento exemplar dos funcionários.” Dr. Jorge M. Pinto	
	“Atendimento excelente, sempre prestativo e célere.”	
	“Aos serventuários desta 3ª Vice: Quero deixar registrado para o Tribunal o excelente atendimento dispensado a minha pessoa, neste cartório. Rapidez, eficiência e ...” Dra. Fátima	
Sugestões	“Não há xerox no 11º andar, apesar do grande volume de pessoas que utilizam este serviço advindos da 3ª Vice.” Dr. João Paulo de Seixas	A 3ª Vice-Presidência agradece sua sugestão reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
	“Sugiro colocar uma central de cópias neste andar considerando que os autos neste estágio processual são volumosos e muitos pesados.”	
	“Venho através desta requerer a instalação de uma xerox no 11º andar, é muito trabalhoso ter que chegar a outro andar para xerocopiar um processo.” Dr. Carlos Roberto	



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2013 a 30/11/2013

Página:
4/5

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Sugestões	“Foto copiadora no andar – 11º” Dra. Maria José	A 3ª Vice-Presidência agradece sua sugestão reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
Reclamações	“A Atendente Maria Clara foi ríspida e usou de autoridade para com a minha pessoa. Utilizou palavras fortes para algo que podia ser usada com algo simples. Eu não sabia que não poderia tirar as fotos, porém a Clara foi grossa comigo dizendo que tinha que apagar as fotos com ela do meu lado, invadindo a minha privacidade ao olhar minhas fotos.” Dra. Cíntia Vaz	Encaminhado, no dia 06/12/2013, e-mail à Dra. Cintia Vaz com a seguinte informação: “Prezada Dra. Cíntia, Lamentamos o ocorrido, todavia 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 as 12h30min, para eventual vista dos autos no Setor de Atendimento aos demais advogados, com base nas suscitadas prerrogativas. A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
	“Em referência ao processo nº 0031451-24.2012.8.19.0000 - Embargos de Declaração em Recurso Especial e Extraordinário foi negado por unanimidade seguimento pela turma, conforme decisão da Relatora Dra. Desembargadora Nilza Bitar, publicada a decisão do acórdão em 30.09.2013. Em 08.10.2013 foi impetrado	Encaminhado, no dia 22/11/13, e-mail ao Sr. Marcos com a seguinte informação:



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2013 a 30/11/2013

Página:
5/5

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>o recurso – agravo nos próprios autos contra decisão denegatória de Recurso Especial e Extraordinário, (Art. 544 do CPC – Lei nº 12322/2010) Conforme consta nos autos o protocolo em 08.10.2013, nº 2013.00456349 e 2013.00456354. Entretanto ao verificar o andamento do processo em epígrafe em 06.11.2013, verifique que: Certidão – não houve interposição de recurso – Certifico para os devidos fins, consultando o sistema e-JUD, que até a presente data não houve interposição de recurso em relação ao r.acordão de fls., logo transitou em julgado. Isto posto, solicito a reparação do erro material com a devida regularização do feito. Atenciosamente, Dr. Marcos Alonso</p>	<p><i>“Prezado Sr. Marcos, O movimento de certidão do dia 06/11/13 foi lançado pelo Órgão Especial e faz referência somente ao Agravo Regimental processado naquele órgão. Quanto ao andamento na 3ª Vice-Presidência dos Recursos Especial, Extraordinário e respectivos Agravos, houve prosseguimento normal, sem certidão de trânsito em julgado. Estou à disposição para outros esclarecimentos. Fernanda Pinheiro – DEARE”</i></p>

Em Novembro foram recolhidos 23 (vinte e três) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: 17 (dezesete) elogios, 04 (quatro) sugestões e 2(duas) reclamações na 3ª Vice-Presidência.