



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/10/2013 a 31/10/2013

Página:
1/8

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>“Sempre fui muito bem atendida pelos serventuários e só tenho elogios a oferecer aos mesmos.” Thayssa Martins Carvalhaes</p> <p>“O atendimento prestado pelo funcionário Marcos foi muito bom. Sempre muito atencioso e alegre, trata os advogado e estagiários com muita presteza!” Eric Paixão</p> <p>“Pela cordialidade, eficiência e rapidez. Em especial ao Sr. Júlio Cesar pelo atendimento.” Dr. Gilberto Curi</p> <p>“Ótimo atendimento e organização.”</p> <p>“Ótimo atendimento com eficiência e rapidez.” Dra. Tatiana Braz</p> <p>“Rapidez e eficiência no atendimento.”</p> <p>“Atendimento muito rápido e objetivo.” Dr. Francisco</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:
01/10/2013 a 31/10/2013

Página:
2/8

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>“Sempre sou muito bem atendida na 3ª VP. Continuem assim. Parabéns.” Dra. Renata Oliveira Garcia</p> <p>“Sempre que venho na 3ª Vice sou muito bem atendida. Parabéns a toda a equipe.” Valdelinda</p> <p>“Gostaria de elogiar a todos os funcionários da 3ª VP, pela atenção e presteza na execução de seus serviços.” Anna Paula</p> <p>“Atendimento bom e rápido” Marcos Felipe</p> <p>“Opto por elogiar o atendimento prestado pelo setor de atendimento da 3ª Vice-Presidência, vez que percebo presteza e agilidade no atendimento, o que poderia ser estendido às demais serventias.”</p> <p>“Atendimento rápido e eficiente, os funcionários são sempre atenciosos e prestativos.”</p> <p>“Fui muito bem atendida pelos servidores desta sessão. Que Deus os abençoe!” Dra. Maria da Penha</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:
01/10/2013 a 31/10/2013

Página:
3/8

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>“Atendimento rápido e funcionários atenciosos.” Natiele Almeida</p> <p>“O Setor de Atendimento da 3ª VP é um dos mais organizados do Tribunal....No mais, o atendimento é rápido e de qualidade e os processos são encontrados rapidamente.” Dra. Tabata Gouvin</p> <p>“Os atendentes são simpáticos e solícitos.”</p> <p>“...No mais o atendimento é bom.” Dra. Margarete Soares</p> <p>“Excelente atendimento no setor de atendimento ao advogado...” Dr. Alcides Machado</p> <p>“O atendimento aqui é muito eficiente e rápido.” Dra. Mayra Lima Vieira</p> <p>“Bom atendimento, nada a declarar!”</p> <p>“Fui muito bem atendido, a fila estava pequena, o atendimento estava rápido.”</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:
01/10/2013 a 31/10/2013

Página:
4/8

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>“Filas pequenas e rápidas. Pessoal educado.”</p> <p>“Atendimento e educação dos serventuários muito bons.”</p> <p>“Sempre sou muito bem atendido com educação e rapidez.” Dr. Moraes Nogueira</p> <p>“Ótimo atendimento, funcionários prestativos e atenciosos, além de ágeis.”</p> <p>“Apesar da pouca quantidade de funcionários para atender, o mesmo é eficiente.”</p> <p>“Muito bem atendida.” Dra. Ana Cristina</p> <p>“...O atendimento é ótimo...”</p> <p>“Parabéns ao funcionário Paulo pela prestatividade e simpatia. Excelente atendimento!” Dra. Cíntia Paloni</p> <p>“Bom esclarecimento, educação e celeridade é a minha observância neste setor.” Dr. Wagner J.S.de Souza</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:
01/10/2013 a 31/10/2013

Página:
5/8

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.” Dra. Isaura Cardoso</p> <p>“Ótimo atendimento.” Dra. Denise R.M. Pinheiro</p> <p>“Atendimento excelente principalmente do responsável – servidor Dr. Paulo.”</p> <p>“Clareza no atendimento.”</p> <p>“Bom dia, sr diretor. Primeiramente, muito obrigada pela atenção. Alias, fui muito bem atendido desde o início da solicitação. Os autos apareceram na 3ª Vara Cível. Saiu uma publicação ontem dando vista dos autos. Muito obrigada mais uma vez por tudo.” Dr. Marcio Rosa</p> <p>“O atendimento nesta serventia é excelente.” Dra. Giovani Vasconcelos</p> <p>“Atendimento rápido e eficiente. Acima da média, em relação aos demais atendimentos do TJ. Parabéns, Júlio Cesar!!” Ramon Filippo</p> <p>“Super bem atendido.”</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:
01/10/2013 a 31/10/2013

Página:
6/8

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	Parabéns pelo excelente atendimento dos serventuários Paulo e Paulo.” José Roberto	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.
	“Super bem atendido.”	
	“Atendimento rápido e eficiente. Acima da média, em relação aos demais atendimento do TJ. Parabéns, Júlio Cesar!!” Ramon Filippo	
Sugestões	“Precisa ser colocada uma “xerox” no andar.” Dra. Tatiana S. Moraes	A 3ª Vice-Presidência agradece sua sugestão reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
	“Que o horário de vista para todos fosse mais extenso.”	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.
	“Aumentar o horário de vistas de processos por advogados sem procuração.” Leonardo Simas	
	“Necessitamos de xerox no 11º andar, vez que a xerox mais próxima localiza-se no 9º andar.” Dra. Mayara Lima Vieira	A 3ª Vice-Presidência agradece sua sugestão reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
	“Medidas para incentivar os funcionários deve ser constante e não devem partir apenas dos atendidos.”	A 3ª Vice-Presidência agradece sua sugestão reitera seu compromisso com a melhoria contínua.



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/10/2013 a 31/10/2013

Página:
7/8

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Sugestões	“Colocação de xerox no 11º andar facilitando o bom andamento para o advogado.” Dr. Manoel Jose	A 3ª Vice-Presidência agradece sua sugestão reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
	“Colocar uma copiadora (xerox) no 11º andar.”	A 3ª Vice-Presidência agradece sua sugestão reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
	“Tempo excessivo para atendimento em horário de grande movimento, sugiro maior nº de funcionários.” Dr. Alcides Machado	Informamos que estamos estudando a viabilidade de aumentar o número de servidores para o atendimento.
	“Hoje o cartório está tranquilo e vazio, porém não é o que acontece os outros dias. Sugiro mais atendentes.” Dra. Daniele	A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
	“Aumentar o número de pessoas no balcão...porém carece um pouco quando há grande demanda em horários de pico.”	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.
	“...A única sugestão a fazer é na devolução dos autos quando retirados para cópia, que costuma ser demorada...” Dra. Tabara Gouvin	A 3ª Vice-Presidência agradece sua sugestão reitera seu compromisso com a melhoria contínua.



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/10/2013 a 31/10/2013

Página:
8/8

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>“O atendimento é sempre demorado, as filas são grandes e nunca estão todos os guichês funcionando, o que faz com que aumente a demora no atendimento.”</p> <p>“Faltam funcionários para melhor agilidade no atendimento. Tempo excessivo para atendimento em horário de grande movimento. Sugiro maior nº de funcionários.”</p> <p>Dr. Alcides Machado</p>	<p>Informamos que estamos estudando a viabilidade de aumentar o número de servidores para o atendimento.</p> <p>A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p>
	<p>“Advogado precisa escanear nos balcões sem ter procuração, é direito estatutário do advogado que vem sendo desrespeitado pela serventia da 3ª Vice-Presidência.”</p>	<p>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</p>
	<p>“Precisa de mais funcionários nos guichês, pois, por vezes as filas ficam intermináveis.”</p> <p>Dra. Margarete Soares</p>	<p>Informamos que estamos estudando a viabilidade de aumentar o número de servidores para o atendimento.</p> <p>A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p>

Em Outubro foram recolhidos 47 (quarenta e sete) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: 42 (quarenta e dois) elogios, 11 (onze) sugestões e 4(quatro) reclamações na 3ª Vice-Presidência.