



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/04/2011 A 30/04/2011

Página:
1/4

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>“O atendimento é eficaz, as pessoas do atendimento são maravilhosas. Gosto de todos.”</p> <p>“O atendimento neste setor é solícito e agrada bastante, em especial, ao da Sra. Sônia.”</p> <p>“..rapidez no atendimento; atendimento célere e de boa qualidade; excelente; satisfatório; melhorou; presteza; atendimento com simpatia e educação; tratamento à organização dos processos.”</p>	<p>Estamos trabalhando para atender cada vez melhor e agilizar o atendimento no Balcão.</p>
Sugestões	<p>“Sugiro que não ocorram publicações nos 3 dias úteis anteriores aos feriados, em especial, os feriados prolongados.”</p> <p>“... protocolo de petições via PROGER;”</p> <p>“...instalar um centro de fotocópias no 11º andar.”</p>	<p>A questão será apreciada junto às Divisões de Recursos e de Agravos.</p> <p>Os Recursos Especial e Extraordinário e os Agravos de seus indeferimentos, só poderão ser interpostos no Protocolo do Tribunal de Justiça – 4º andar (Art. 1º, Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 19, de 26/04/1999).</p> <p>Já está sendo providenciada a</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/04/2011 A 30/04/2011

Página:
2/4

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
		instalação de uma central de cópias neste andar.
Reclamações	Demora na digitalização; Sistema ausente; Vergonhosa a lentidão e o procedimento	Atualmente são digitalizados 1000 processos por mês. O tempo para conclusão de todo o procedimento reduziu de 90 para 75 dias. O Setor de Digitalização passará a contar com o apoio da Central de Digitalização do 2º andar para agilizar o envio virtual dos processos aos Tribunais Superiores. Não haverá prejuízo para as partes nos casos de sistema ausente podendo, conforme a situação, haver a suspensão dos prazos.



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/04/2011 A 30/04/2011

Página:
3/4

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	de juntada; Mudança no procedimento para juntada de substabelecimento; Atendimento mais lento e confuso;	A Chefia de Gabinete, através do DEARE, está reavaliando o procedimento em questão visando uma solução satisfatória. Nosso compromisso é atender cada vez melhor.

Em (Abril / 2011) foram recolhidos (19) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (5) reclamações, (11) elogios e (5) sugestões na (3ª Vice-Presidência).



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/04/2011 A 30/04/2011

Página:
4/4

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

Elogios	11
Sugestões	5
Reclamações	5
Total:	21

Pesquisa de Opinião / Abril / 2011

