



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/04/2012 a 30/04/2012

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>“Gostaria de elogiar todos os funcionários que atendem na 3ª Vice, em especial o servidor Daniel, que é muito prestativo, rápido e eficiente.”</p> <p>“Fui muito bem atendido no guichê e pela funcionária Inês, que foi crucial para que o atendimento tivesse êxito. O atendimento da 3ª Vice serve de modelo para a serventia de 1º grau.”</p> <p>“Fui muito bem atendido nos 2 balcões de informações a que me dirigi e também pelo funcionário do setor do Conselho Recursal (no 2º andar) e pelo funcionário da 3ª Vice-Presidência, onde além de bem atendido fiquei ciente de como anda o meu processo. Parabéns, a todos os funcionários pela dedicação ao trabalho e rapidez no</p>	<p><b>Buscamos sempre valorizar as aptidões de cada funcionário para que possam refletir tais qualidades no atendimento.</b></p> <p><b>Nossa prioridade é a satisfação de nossos usuários.</b></p> <p><b>A conscientização da importância de se desempenhar um bom atendimento é fator essencial para alcançarmos o devido reconhecimento.</b></p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/04/2012 a 30/04/2012

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
	atendimento.Saudações cordiais.” “Excelente atendimento.”	Elogios sempre servem de estímulo a um constante aperfeiçoamento.
Reclamações	“Seria deveras interessante e até mesmo exemplar que o atendimento da 3ª Vice aos advogados fosse mais prático e respeitoso. A negativa de vista dos advogados ou o seu condicionamento a um determinado horário são absurdos, bem como a negativa de se disponibilizarem um um recibo quando da devolução dos autos em carga. A 3ª Vice age com os advogados de forma totalmente contrária aos demais órgãos do Poder Judiciário.”  “Não consigo entender o objetivo da proibição de advogado representante da parte regularmente constituído não ter acesso aos autos em cartório e em um horário	Procuramos na medida do possível atender às necessidades de advogados e estagiários. Critérios para se retirar os autos do Setor de Atendimento aos Advogados existem e emanam de determinações do Exmo.º Des. 3º Vice-Presidente. Quanto ao recibo de devolução de carga, a questão será repassada à Responsável pelo Setor de Atendimento aos Advogados a fim de ser verificada a possibilidade da sugerida emissão.  A medida visa o acesso imediato ao efetivo destinatário do prazo, sem extravios, o que reflete a segurança que se busca propiciar ao processo e às próprias partes.



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/04/2012 a 30/04/2012

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
	determinado pelo cartório cai por terra essa proibição. Qual o objetivo da proibição se naquele horário pode olhar o processo? E ainda o funcionário recolhe o documento e só depois fala sobre a proibição.”	
Sugestão	“Xerox no 11º andar uma vez que os processos quando são remetidos para a 3ª Vice-Presidência são muito volumosos.”	<b>Sugestão em negociação com a direção do Tribunal, até o momento, sem nenhuma posição.</b>

Em (Abril/ 2012) foram recolhidos (09) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (02) reclamações, (04) elogios e (03) sugestões na ( 3ª Vice-Presidência).



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

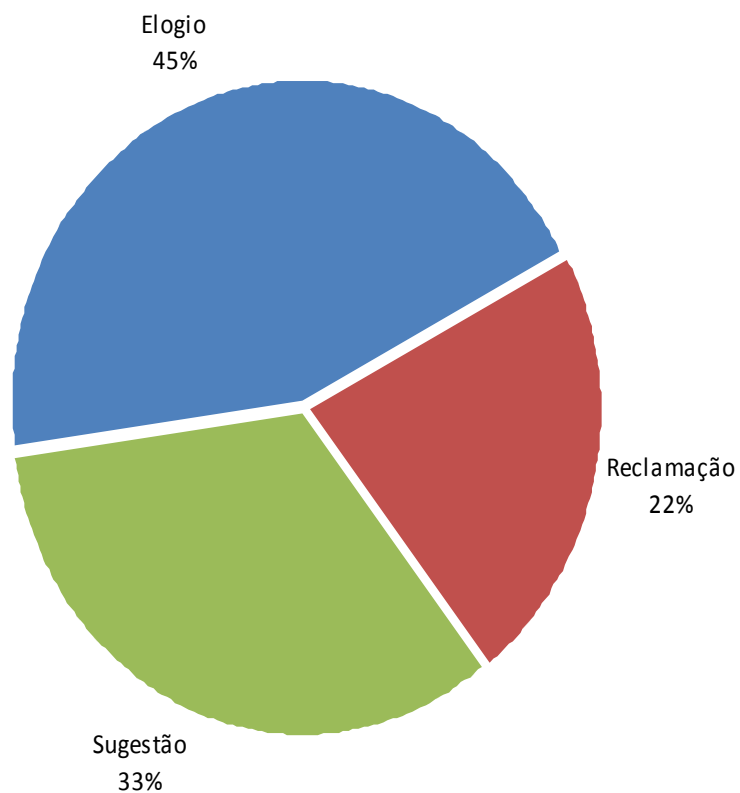
Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/04/2012 a 30/04/2012

Página:  
4/5

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

### Pesquisa de Opinião / Abril / 2012



Elogio	04
Reclamação	02
Sugestão	03
Total	09



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/04/2012 a 30/04/2012

Página:  
**5/5**

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