



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/07/2011 A 30/07/2011

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 enaltecer o trabalho desenvolvido pelos serventuários Sônia e Sr. Paulo. Além da Sra. Inês, que atende a todos com eficiência, boa vontade e educação.”</p> <p>“A chefe Inês, como o funcionário Marcos, foram atenciosos no atendimento, servindo de exemplo do bom e eficiente atendimento...”</p> <p>“Muito bom atendimento.”</p> <p>“ Gostaria de agradecer o ótimo atendimento do funcionário Marcos Muniz Pereira da Silva e da chefe Inês,...O ambiente é harmônico e agradável...”</p> <p>“Elogio ao funcionário Julio César por seu esforço e bom atendimento.”</p>	<p>Treinamento constante de nossa equipe.</p> <p>Trata-se de diferencial amplamente discutido nesta Administração da 3ª Vice-Presidência, visando sempre o respeito às necessidades dos advogados e estagiários.</p> <p>Busca constante de um ambiente harmônico e cordial.</p> <p>Usuários satisfeitos é a certeza de estarmos realizando um atendimento adequado.</p> <p>Nossos funcionários recebem contínua orientação para um melhor desempenho de suas funções.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/07/2011 A 30/07/2011

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
	<p>“Parabéns Julio César.”</p> <p>“Todos os servidores são muito atenciosos e ligeiros, em especial a serventuária Inês, por sua paciência, destreza e responsabilidade. Parabéns!”</p>	<p>Desempenho fruto de constante conscientização.</p> <p>Equipe integrada para oferecer um atendimento satisfatório.</p>
Sugestões	<p>“...Guichê de devolução de autos deve ser separado do de atendimento ao idoso...”</p> <p>“Sugiro que seja simplificado o procedimento de retirada dos autos para cópia. Além de deixar a carteira da OAB e a boleta, é necessário assinar 2 folhas com 2 vias cada...”</p>	<p>Questão a ser analisada conjuntamente pela Chefia de Gabinete, pelo DEARE e pela Chefia do Setor de Atendimento aos Advogados.</p> <p>Estamos buscando medidas para agilizar e melhorar cada vez mais o atendimento no balcão.</p> <p>Atualmente disponibilizamos 2 guichês</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/07/2011 A 30/07/2011

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
	<p>“Devolução do processo em um só guichê, para não enfrentar fila novamente.”</p> <p>“Vista dos autos sem a necessidade de procuração ou substabelecimento...”</p> <p>“Colocação de máquina de café expresso igual a que tem na OAB...”</p> <p>“... confeccionar sacolas ecológicas com logotipo do TJ a fim de que sejam emprestadas para os advogados, quando estes fazem carga dos processos.”</p>	<p>para devolução de autos e atendimento prioritário.</p> <p>Requisitos para resguardar tanto o Setor de Atendimento aos Advogados como as partes, através de seus procuradores, evitando-se indesejáveis extravios.</p> <p>Questão a ser apreciada pela Chefia de Gabinete.</p> <p>Sugestão a ser encaminhada à Presidência do Tribunal de Justiça.</p> <p>Questão já em fase de negociação com o Tribunal.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/07/2011 A 30/07/2011

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
Reclamações	“Instalação de máquina de Xerox...” “Solicitamos desvinculação de guichê único para devolução dos autos e prioridades.”	Reavaliaremos a eficácia de tal procedimento, já que todas as medidas implementadas visam o melhor andamento dos serviços e a satisfação de nossos usuários.

Em (Julho/ 2011) foram recolhidos (50) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (04) reclamações, (07) elogios e (39) sugestões na (3ª Vice-Presidência).

Elogios	7
Sugestões	39
Reclamações	4
Total:	50



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/07/2011 A 30/07/2011

Página:
5/5

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

Pesquisa de Opinião / Julho / 2011

