



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/06/2011 A 30/06/2011

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>“Gostaria de expressar minha satisfação com o excelente atendimento prestado por esta serventia, sendo um exemplo a ser seguido pelas demais serventias.”</p> <p>“Excelente atendimento prestado pela Sra. Sônia, como sempre impecável.”</p> <p>“O atendimento e a cordialidade dos funcionários da 3ª Vice-Presidência são exemplares para o Judiciário.”</p> <p>“Parabéns ao excelente atendimento do serventuário Julio César.”</p>	<p><b>A excelência no atendimento é a nossa prioridade.</b></p> <p><b>Fruto de treinamento dos funcionários, para que desempenhem suas funções com atenção e cordialidade.</b></p> <p><b>Atender cada vez melhor é o nosso objetivo.</b></p> <p><b>A satisfação dos usuários, em todos os nossos setores, é compromisso de todos os serventuários, terceirizados e estagiários desta 3ª Vice- Presidência.</b></p> <p><b>Nossa proposta é capacitar todos os funcionários para realizar um atendimento cordial, ágil e satisfatório.</b></p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/06/2011 A 30/06/2011

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
	<p>“Excelente o trabalho do atendente Julio. Parabéns.”</p>	
<b>Sugestões</b>	<p>“Melhor seria que colocassem os armários colados à parede e mesas ao centro, com isso tanto os advogados no balcão, como os serventuários poderiam ter melhor acesso ao visual da nossa Baía de Guanabara. Só mudar o layout.”</p> <p>“Sugiro que sejam colocadas cadeiras para que os advogados possam aguardar o atendimento com maior conforto. Sugiro, também, que seja estendido a todas as serventias o modelo de atendimento da 3ª Vice, por demonstrar maior eficiência.”</p> <p>“O Serviço da 3ª Vice-Presidência piorou muito, não vejo necessidade de protocolizar a petição de juntada</p>	<p><b>Dispomos de muitas prateleiras e o espaço físico da sala não nos permite modificar o ambiente para liberar as janelas.</b></p> <p><b>Estudaremos a possibilidade de ampliarmos o número de cadeiras no Setor de Atendimento aos Advogados.</b></p> <p><b>Questão a ser apreciada pela Chefia de Gabinete e pelo DEARE para agilizar tal procedimento.</b></p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/06/2011 A 30/06/2011

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
<b>Reclamações</b>	<p>do substabelecimento, vez que, temos que ficar aguardando 30 min., às vezes até uma hora para juntar o subs. na hora. Ora, se vai juntar na hora, porque protocolizar, francamente isso está uma bagunça.”</p> <p>“Nós advogados sentimos uma dificuldade imensa em carregar tantos autos para cópia, se tivesse uma copiadora neste 11º andar ajudaria muito.”</p>	<b>A instalação ainda está em fase de negociação com o Tribunal.</b>

Em (Junho/ 2011) foram recolhidos (23) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (03) reclamações, (12) elogios e (08) sugestões na ( 3ª Vice-Presidência).



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

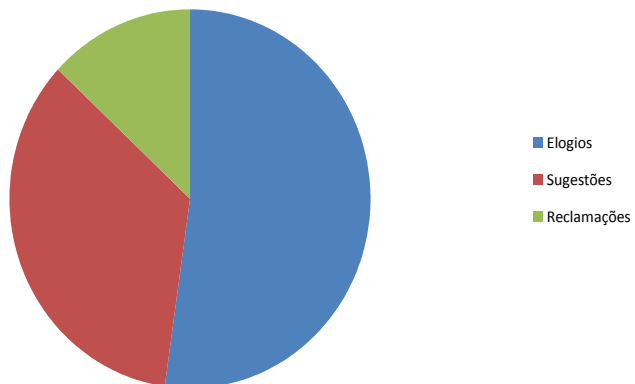
Aprovado por:  
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:  
01/06/2011 A 30/06/2011

Página:  
4/4

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

### Pesquisa de Opinião / Junho / 2011



<b>Elogios</b>	<b>12</b>
<b>Sugestões</b>	<b>8</b>
<b>Reclamações</b>	<b>3</b>
Total:	23