



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/05/2011 A 31/05/2011

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 parabenizar o profissionalismo e a eficiência de todos os funcionários e colaboradores da 3ª Vice-Presidência.”</p> <p>“Cada dia aprimorando mais os trabalhos...”</p> <p>“Gostaria de elogiar o atendimento da serventúria Sônia, pela sua cortesia, delicadeza e profissionalismo.”</p> <p>“O atendimento da Terceira-Vice é maravilhoso.”</p> <p>”“Muito bem atendida por Marcela guichê 4”</p>	<p>Ratificamos o compromisso em atender cada vez melhor.</p> <p>Nossa meta é o aperfeiçoamento contínuo do Setor.</p> <p>Nossa equipe recebe treinamento para realizar um atendimento de excelência.</p> <p>Estamos em busca de um aperfeiçoamento constante.</p> <p>Funcionários treinados para atender cada vez melhor. Fruto de constantes reuniões para</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/05/2011 A 31/05/2011

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>“Gostaria de elogiar o método adotado por vocês na busca pelos processos e destacar elogios a parte para os funcionários Marcelo e Daniel. Ambos muito educados e atenciosos. Parabéns, que continuem assim!</p> <p>“Elogio ao funcionário Julio César pela presteza e rapidez em seu atendimento de balcão.”</p> <p>“Gostaria de agradecer ao excelente atendimento da serventuária Sônia, pela sua cortesia, delicadeza e profissionalismo.”</p> <p>“Ótimo atendimento dos funcionários...Destaque para o jovem Daniel que foi muito prestativo e educado.”</p>	<p>agilizar e melhorar os procedimentos nesta 3ª Vice-Presidência.</p> <p>Nosso lema é atender com cordialidade e respeito em prol da satisfação de nossos usuários.</p> <p>A excelência no atendimento é a nossa maior preocupação.</p> <p>Estamos em busca de medidas que, efetivamente, melhorem os serviços prestados pela 3ª Vice-Presidência.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/05/2011 A 31/05/2011

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
Sugestões	<p>“...implantação de máquina de Xerox...”</p> <p>“Fila preferencial para o Estado.”</p> <p>“Solicito melhorar quanto o processamento de juntada de petições..., isso é uma falta de respeito com o advogado...”</p> <p>“O local de trabalho dos nossos colegas é tão bonito. Por que não inverter os arquivos para o espaço que não tem vista, para que eles possam desfrutar da vista privilegiada ?”</p>	<p>A hipótese já está em estudo, mas a instalação depende do Tribunal.</p> <p>Questão a ser apreciada para facilitar o atendimento dos entes públicos.</p> <p>Estamos buscando uma solução para tal problema.</p> <p>O espaço físico da sala não permite acomodar todas as prateleiras sem obstar as janelas.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/05/2011 A 31/05/2011

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	<p>“... mister que seja estipulado um limite máximo de processos para análise. Como ocorre em outras serventias este limite é de 3(três processos).</p> <p>“Depois da mudança na 3ª Vice, foi instaurado um verdadeiro caos! ...Vários processos não encontrados...”</p> <p>“Que a carga volte a ser feita como antes, pois perdemos muito tempo para juntar o substabelecimento.”</p> <p>Fila interminável, poucos serventuários atendendo.</p>	<p>Questão a ser apreciada pela Chefia de Gabinete e pelo DEARE.</p> <p>A situação descrita não mais reflete o atual padrão de atendimento no balcão desta 3ª Vice-Presidência.</p> <p>Questão a ser apreciada em oportunas reuniões com um de nossos Juízes Auxiliares, visando aperfeiçoar os procedimentos adotados.</p> <p>Tentativa de minimizar o desconforto no Setor de Atendimento aos Advogados.</p>

Em (Maio / 2011) foram recolhidos (37) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (11) reclamações, (16) elogios e (10) 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:
01/05/2011 A 31/05/2011

Página:
5/5

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

Elogios	16
Sugestões	10
Reclamações	11
Total:	37

Pesquisa de Opinião / Maio / 2011

