



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/10/2011 A 31/10/2011

Página:
1/3

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	“Pelo bom atendimento e rapidez.”	Nossa equipe é treinada para prestar um atendimento de excelência, agindo com cortesia e agilidade.
Sugestões	“Verificar a possibilidade de colocar uma máquina de Xerox neste andar.”	Sugestão já submetida, anteriormente, à direção do Tribunal.
Reclamações	“3ª Vice-Presidência do Tribunal. É simplesmente um abuso com a classe negar acesso aos autos!Tendo publicação nos autos, justo que as partes tenham acesso. Mas nesta serventia isso não ocorre. Simplesmente mais um caso de desrespeito às prerrogativas do advogado. Absurdo também ter um horário pré-defenido para que o advogado que representa a parte para a qual não saiu a publicação tenha acesso aos autos. Fora a maneira como os serventuários tratam e olham os advogados!”	O acesso aos autos é direito de todos os advogados, mas deve-se levar em conta o teor do despacho proferido e a devida representação nos autos, ou seja, destinada prioritariamente a determinado advogado. Quanto ao atendimento, esta reclamação serve como alerta para diligenciarmos e, se for o caso, aperfeiçoarmos eventuais imperfeições de nossos funcionários.



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/10/2011 A 31/10/2011

Página:
2/3

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

“07 guichês, somente 02 atendendo, fila longa, ... lentidão no atendimento...”

“É absurdo o baixo nível do atendimento aos advogados. Dos 07 guichês, sempre só funcionou 02, no máximo 03!!! Sendo que os funcionários são lentos e a fila gigantesca!!! Perde-se horas na fila!!!

Buscar dentro de nossas condições atender da melhor maneira possível.

Normalmente, nosso Setor de Atendimento aos Advogados funciona com 6 atendentes. Eventualmente, em horário de almoço de uns ou ausência justificada de outros possa ocorrer de somente 2 em atendimento. Temos também como preocupação constante transmitir aos nossos funcionários a importância de agirmos com cordialidade, respeito, seriedade e agilidade para mantermos um bom relacionamento com advogados e estagiários.



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Lúcia de Aquino Bencardino

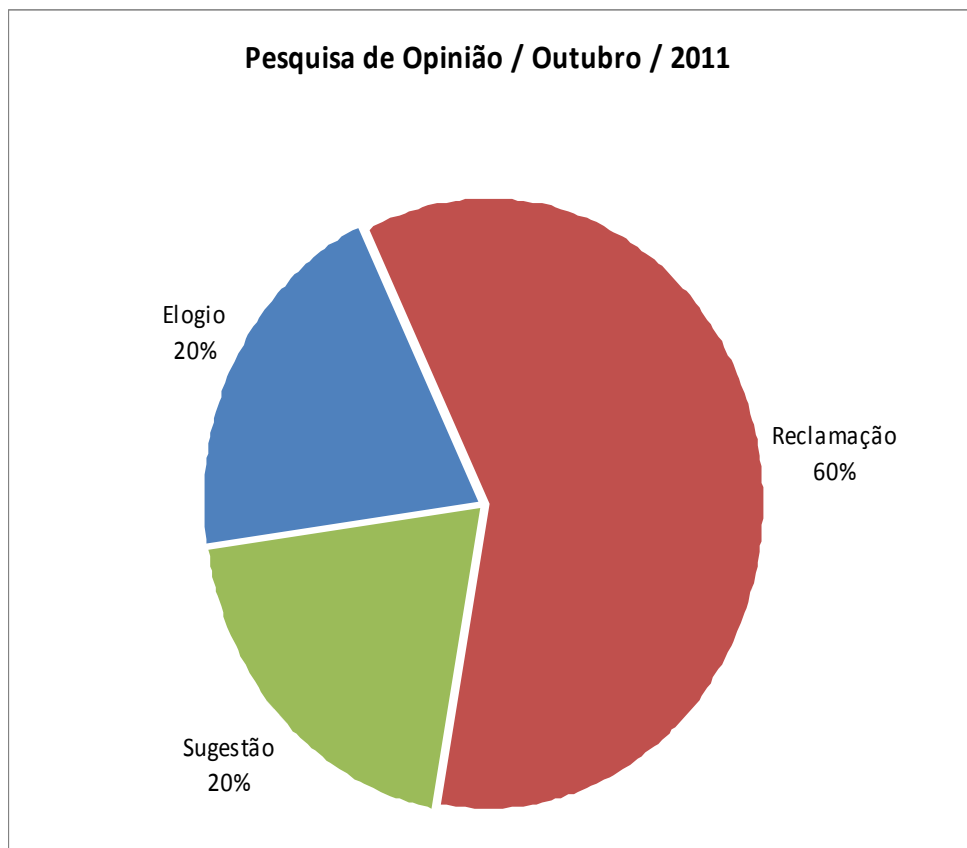
Aprovado por:
Julio Carlos Silva Rego Mello

Período:
01/10/2011 A 31/10/2011

Página:
3/3

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

Em (Outubro/ 2011) foram recolhidos (05) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (03) reclamações, (01) elogio e (01) sugestão na (3ª Vice-Presidência).



Elogio	1
Sugestão	1
Reclamação	3
Total	5