



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Nelson J. de Souza

Período:  
01/09/2011 A 30/09/2011

Página:  
1/8

**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>“Elogiei e reclamei em outro relatório, mas deixei de concluir que a devolução foi rápida no guichê 2.”</p> <p>“Excelente prestação de serviço pelo funcionário Julio César.”</p> <p>“Bem atendido. Funcionário Julio César. Rápido e eficiente.”</p> <p>“Parabenizo todos os servidores da 3ª Vice-Presidência, pela presteza e educação, em especial ao servidor André.”</p> <p>“Atendimento no guichê 1 por Júlio</p>	<p><b>Atendimento ágil e satisfatório é o o nosso foco.</b></p> <p><b>Funcionários capacitados e treinados para atender e solucionar problemas. Sempre dispostos a ajudar.</b></p> <p><b>Desempenho fruto de treinamento, cujas prioridades são a celeridade, a educação, a cordialidade e, acima de tudo, o respeito ao nosso público.</b></p> <p><b>Usuário satisfeito é a certeza de estarmos cumprindo com a nossa obrigação.</b></p> <p><b>Semeamos nesta nova gestão a importância de um atendimento de excelência.</b></p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Nelson J. de Souza

Período:  
01/09/2011 A 30/09/2011

Página:  
2/8

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>César, excelente e eficaz.”</p> <p>“Parabenizo a todos os funcionários desta serventia pelo ótimo atendimento e bom humor com o qual sempre fui atendida. Dra. Inês(escrivã) é uma pessoa atenciosa e prestativa. Um dos melhores cartórios do TJ, senão o melhor.”</p> <p>“Guichê 6 – Atendeu mais de 70% da fila enquanto ali estive.”</p> <p>“Fui muito bem atendido pela D. Leila Rebelo.”</p> <p>“A funcionária Leila, guichê 03, está</p>	<p><b>Usuários satisfeitos retornam e são os principais divulgadores da realização de um bom trabalho.</b></p> <p><b>Não dá para generalizar. Em alguns momentos, perde-se um pouco mais de tempo num atendimento.</b></p> <p><b>Nossos funcionários estão em constante treinamento para melhor desempenharem suas funções.</b></p> <p><b>Temos uma equipe preparada para atender e ajudar nossos usuários sempre com muita cordialidade e atenção.</b></p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Nelson J. de Souza

Período:  
01/09/2011 A 30/09/2011

Página:  
3/8

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	de parabéns, excelente atendimento, nota 10.”  “Fui muito bem atendido pela D. Leila Rebelo.”	<b>Desempenho fruto de orientações constantes por parte da chefia imediata.</b>
Sugestões	“As instalações da 3ª Vice-Presidência (Atendimento) são reduzidas. Espaço pequeno. Não há espaço suficiente e onde as pessoas possam ficar acomodadas com o mínimo de conforto. Aumentar o espaço físico da 3ª Vice-Presidência, pois insuficiente.”  “Agilizar o atendimento – Guichês 5	<b>No final de 2010, a 3ª Vice-Presidência passou por reformas em suas instalações visando melhorias para os funcionários e advogados que frequentam nosso Setor de Atendimento. Como a questão ainda é polêmica, a Chefia de Gabinete, o DEARE e a Chefia do Setor de Atendimento aos Advogados, juntamente com a Divisão de Engenharia do Tribunal, farão uma análise da real necessidade de cada setor.</b>  <b>Vamos avaliar o porquê de tal ociosidade.</b>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Nelson J. de Souza

Período:  
01/09/2011 A 30/09/2011

Página:  
4/8

**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>e 7 ociosos.”</p> <p>“Nesta data só havia uma atendente para uma fila que chegava no corredor. Isso é um absurdo, ficar 1 hora esperando para ser atendido.”</p> <p>“Que o atendimento seja de forma mais ágil e eficaz.”</p> <p>“A 3ª Vice, em total desrespeito ao Estatuto da OAB, que é uma lei federal, exige substabelecimento para obtenção de cópias. Os processos são públicos e todos podem ter acesso aos mesmos.”</p>	<p><b>Infelizmente situações fortuitas acontecem.</b></p> <p><b>Nossos treinamentos contínuos sempre tiveram como objetivo a realização de um perfeito atendimento.</b></p> <p><b>Com a exigência de tal medida busca-se uma atenção especial para com nossos processos, uma vez que muitos são os casos neste Tribunal de processos não localizados e restaurações. Tal exigência é mais uma segurança para as partes.</b></p> <p><b>É difícil avaliarmos as decisões dos</b></p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Nelson J. de Souza

Período:  
01/09/2011 A 30/09/2011

Página:  
5/8

**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 expressar minha profunda indignação com a postura da maioria dos integrantes deste Tribunal, pois se mostram apegados a vetustos dogmas jurídicos. Com efeito, parece-me que, este Tribunal não acompanhou a revolução epistemológica do direito ocorrida no último século. Excelências, vivemos em tempos de pós-positivismo! Ademais, verifico que a interpretação jurídica desenvolvida pela maioria dos desembargadores é inconstitucional, pois interpreta a CRFB/88 de acordo com a legislação infraconstitucional, e não o contrário (Canotilho). A maioria das decisões deste E. Tribunal não atende ao Princípio da Necessidade de Motivação das decisões judiciais, infelizmente.”</p>	<p><b>integrantes deste Tribunal, mas a medida do possível esperamos que as partes consigam alcançar seus objetivos com uma sentença justa.</b></p> <p><b>Lamentamos o ocorrido, porém esta situação é totalmente contrária aos ensinamentos que transmitimos, diariamente, a nossos funcionários.</b></p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Nelson J. de Souza

Período:  
01/09/2011 A 30/09/2011

Página:  
6/8

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
	<p>“Venho manifestar minha insatisfação com o atendimento prestado pelos funcionários do balcão tendo em vista a falta de capacidade em prestar um bom serviço no sentido de restar ausente princípios básicos inerentes à boa e necessária relação interpessoal, tais como a cordialidade, respeito, educação e um mínimo de conhecimento necessário para compreensão do funcionamento procedimental.”</p> <p>“Infelizmente tive que aguardar quase 1 hora na fila para fazer carga de um processo devido a falta de funcionários para nos atender sendo visível que os que se encontram na serventia estão sobrecarregados e não são suficientes para atender o grande número de advogados.”</p>	<p><b>Respeito, cordialidade, agilidade e seriedade são aspectos essenciais e de extrema relevância para realizarmos um atendimento de referência e de excelência.</b></p> <p><b>Vamos avaliar a necessidade de colocarmos mais guichês de atendimento nos próximos meses.</b></p>



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Nelson J. de Souza

Período:  
01/09/2011 A 30/09/2011

Página:  
7/8

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações

Em (Setembro/ 2011) foram recolhidos (18) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (07) reclamações, (09) elogios e (02) sugestões na ( 3ª Vice-Presidência).

Elogios:	09
Sugestões:	02
Reclamações:	07
Total:	18



## QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:  
Lúcia de Aquino Bencardino

Aprovado por:  
Nelson J. de Souza

Período:  
01/09/2011 A 30/09/2011

Página:  
8/8

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

### Pesquisa de Opinião / Setembro / 2011

