

ESCOLA DA MAGISTRATURA DE RONDÔNIA
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATU SENSU* EM
GESTÃO CARTORÁRIA JUDICIAL

LEONARDO NEPOMUCENO DOS ANJOS
WASHINGTON ALVES DE SOUSA SOBRINHO

A GESTÃO CARTORÁRIA NA 4ª VARA CÍVEL DE CACOAL: UMA ABORDAGEM
ACERCA DA ORGANIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DAS TAREFAS

Porto Velho/RO

2017

LEONARDO NEPOMUCENO DOS ANJOS
WASHINGTON ALVES DE SOUSA SOBRINHO

**A GESTÃO CARTORÁRIA NA 4ª VARA CÍVEL DE CACOAL: UMA ABORDAGEM
ACERCA DA ORGANIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DAS TAREFAS**

**Trabalho de Conclusão do Curso,
elaborado como requisito parcial para
obtenção do título de Especialista em
Gestão Cartorária Judicial pela Escola
da Magistratura do Estado de
Rondônia.**

Orientador: Mestre Audarzean Santana da Silva

Porto Velho/RO

2017

Ficha catalográfica: Biblioteca da Escola da Magistratura de Rondônia – EMERON
Responsável: Bibliotecário Celson Iris da Silva CRB-11/881

A597g

Anjos, Leonardo Nepomuceno dos.

A gestão cartorária na 4ª Vara Cível de Cacoal : uma abordagem acerca da organização e desenvolvimento das tarefas. / Leonardo Nepomuceno dos Anjos , Washington Alves de Sousa Sobrinho. – Porto Velho, 2017.

88 f.

Monografia (Curso de Pós-graduação Lato Sensu em Gestão Cartorária Judicial) – Escola da Magistratura do Estado de Rondônia.

Orientador: Prof. Msc. Audarzean Santana da Silva.

1. Gestão Cartorária. 2. Cartório Judicial. 3. Organização. I. Título. II. Sousa Sobrinho, Washington Alves de.

CDU: 347.961

ATA DE DEFESA TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO CARTORÁRIA JUDICIAL - GESC

Ata de Defesa de Trabalho de Conclusão do Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão Cartorária Judicial - GESC, submetido pelos discentes **Washington Alves de Sousa Sobrinho e Leonardo Nepomuceno dos Anjos**, como parte dos requisitos para obtenção do título de especialista, pela EMERON – Escola da Magistratura do Estado de Rondônia. Às 16 horas e 30 minutos do dia 28 de novembro de 2017, na sede da Escola da Magistratura de Rondônia, sala 1, reuniu-se a Banca Examinadora, designada pela Coordenação do Trabalho de Conclusão de Curso, composta pela Mestra Ione Grace do Nascimento Cidade Konzen, como Presidente, representando neste ato o Mestre Audarzean Santana da Silva, o Mestre Márcio José Matias Cavalcante e a Especialista Elaine Piacentinni Bettanin como membros. Após agradecer a presença de todos, a Presidente da Banca deu os trabalhos por abertos, passou a palavra aos acadêmicos para a defesa do TCC intitulado: **“A Gestão Cartorária na 4ª Vara Cível de Cacoal: Uma Abordagem Acerca da Organização e Desenvolvimento das Tarefas”**. Concluída a exposição e feitas as arguições pela Banca Examinadora, reuniram-se os membros desta para atribuir o seguinte resultado ao trabalho, nos termos:

[] Aprovado (a), tendo 10 dias para apresentar a versão final;

[X] Aprovado (a), tendo 30 dias para apresentar a versão final com as devidas sugestões dos membros da banca;


[] Reprovado, tendo que ser refeito, baseado nas recomendações dos Membros da Banca, com nova defesa a ser marcada pelo orientador.


Para constar, lavrou-se esta ATA que vai assinada por todos os membros da Banca.

Porto Velho, 28 de novembro de 2017.


Assinaturas:

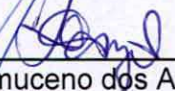

Mestra Ione Grace do Nascimento Cidade Konzen
Presidente da Banca


Mestre Márcio José Matias Cavalcante
Membro

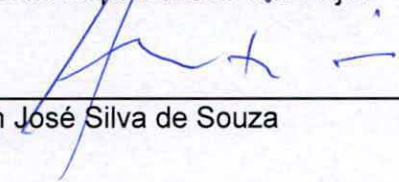

Especialista Elaine Piacentinni Bettanin
Membro

Ciente o aluno:


Washington Alves de Sousa Sobrinho


Leonardo Nepomuceno dos Anjos

Coordenador do Curso:


Me. Arlen José Silva de Souza

RESUMO

O presente estudo buscou identificar e descrever todas as atividades desenvolvidas na 4ª Vara Cível da Comarca de Cacoal, Estado de Rondônia, e verificar se o atual modelo de gestão e organização das atividades atende às expectativas de celeridade e eficiência na prestação jurisdicional. Diante disso, buscou-se responder o seguinte problema de pesquisa: A gestão cartorária desenvolvida na 4ª Vara Cível de Cacoal, sob o aspecto da organização, distribuição e desenvolvimento das tarefas, encontra-se adequada de modo a alcançar um satisfatório desempenho das atividades pelos servidores e entrega de um bom serviço aos operadores do direito e jurisdicionados? Assim, buscou-se ainda, identificar as tarefas da unidade, ou seja, traçar um mapa de sua rotina; classificar por grupos tais tarefas/atividades, e pontuar as possíveis e mais adequadas formas de divisão das atividades entre servidores. A pesquisa justificou-se pela informação e conhecimento que beneficia servidores, advogados e jurisdicionados. Os primeiros, porque poderão ter melhorias em seu volume e ritmo de trabalho, e, os últimos, pois colherão o fruto dessa melhoria, qual seja, uma boa entrega do serviço público. Quanto à forma de abordagem da questão a ser investigada, a pesquisa será qualitativa, baseada no método de raciocínio indutivo. Quanto aos fins, é descritiva. O estudo assume, ainda, um delineamento do tipo quase experimental, e será conduzido no cartório da 4ª Vara Cível da Comarca de Cacoal. A população será constituída por 06 (seis) servidores, que constituem a 4ª Vara Cível de Cacoal. A análise dos dados será por meio da técnica Análise de Conteúdo.

Palavras-chave: Organização, Cartório Judicial, Gestão Cartorária

ABSTRACT

The present study sought to identify and describe all the activities carried out in the 4th Civil Court of Cacoal, State of Rondônia, and to verify if the current model of management and organization of activities meets the expectations of speed and efficiency in the jurisdictional rendering. In view of this, the following research problem was sought: The management of the Cacoal's 4th civil company, under the aspect of organization, distribution and development of tasks, is adequate to achieve a satisfactory performance of the activities by Servers and delivery of a good service to the operators of the law and jurisdiction? Thus, it was also sought to identify the tasks of the unit, that is, to draw a map of its routine; Classify such tasks / activities by groups; Punctuate the possible and more appropriate ways of dividing activities between servers. The research was justified by the information and knowledge that benefits servants, lawyers and jurisdictions; The first, because they may have improvements in their volume and pace of work, and; The latter, because they will reap the fruits of these improvements, that is, a good delivery of the public service. Regarding the approach to the question to be investigated, the research will be qualitative, based on the inductive reasoning method. The ends are descriptive. The study also assumes a quasi-experimental design. This study will be conducted in the notary's office of the 4th Civil Court of the Cacoal County. The population will be constituted of 06 (six) servants, who constitute the 4th Civil Court of Cacoal. The Data Analysis will be through the Content Analysis technique.

Key words: Organization, Judicial Office, Carrying Management

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
1. CARTÓRIO JUDICIAL E GESTÃO	8
1.1 Da eficiência e celeridade	8
1.1.1 Da eficiência no setor público.....	11
1.2 Do cartório judicial	14
1.3 Da qualidade na prestação do serviço	15
1.4 Da gestão	17
1.4.1 Da gestão de processos de trabalho.....	18
2. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	21
2.1 Metodologia	21
3. CASO CONCRETO: UMA ANÁLISE DA UNIDADE JUDICIAL	23
3.1 O Cartório Judicial da 4ª Vara Cível da comarca de Cacoal: competência, composição e acervo processual	23
3.1.1. Atividades do cartório	24
3.1.2. Distribuição de tarefas no cartório	28
3.1.3. Análise preliminar	30
4. PLANO DE MELHORIAS	35
5. DOS RESULTADOS DA PESQUISA	39
CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
REFERÊNCIAS.....	47
ANEXOS - QUESTIONÁRIOS APLICADOS	49

INTRODUÇÃO

A busca pela celeridade da prestação jurisdicional nunca esteve tão em voga como nos dias atuais. Cada vez mais a sociedade exige do Estado - Juiz respostas efetivas e rápidas para seus conflitos.

Uma prestação jurisdicional célere não depende apenas da elaboração e aplicação de boas leis. Isso porque esse serviço prestado pelo Estado por meio do Poder Judiciário é fruto de um macroprocesso que se realiza, em grande parte, nas unidades judiciais (varas judiciais ou cartórios judiciais). Daí porque uma unidade judicial bem gerida torna-se necessária.

O cartório judicial constitui-se em uma unidade com grande número de tarefas que se interrelacionam e que nem sempre se encontram sincronizadas. Além disso, a quantidade de servidores lotados nem sempre é compatível, o que reflete em acúmulo de serviço e, conseqüentemente, no aumento do tempo de paralisação dos feitos judiciais, comprometendo a celeridade da prestação jurisdicional.

Não é padrão nas unidades judiciais o estabelecimento, na prática, de um cronograma de tarefas visando a execução organizada das atividades. Em alguns casos, faz-se primeiro aquelas que estão mais acumuladas/atrasadas, passando-se, em seguida, para as menos acumuladas, e assim por diante. Dessa forma, não há critério que determine uma prioridade na execução dos feitos, exceto aqueles casos expressamente previstos em lei.

Diante disso, buscou-se responder o seguinte problema de pesquisa: A gestão cartorária desenvolvida na 4ª Vara Cível de Cacoal, sob o aspecto da organização, distribuição e desenvolvimento das tarefas, encontra-se adequada de modo a alcançar um satisfatório desempenho das atividades pelos servidores e

entrega de um bom serviço aos operadores do direito e jurisdicionados?

Nesse diapasão, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar o modelo de gestão cartorária executado no âmbito da 4ª Vara Cível de Cacoal, verificando a sua adequação às necessidades de eficiência e celeridade na prestação jurisdicional, bem como, verificar a possibilidade de implementar ajustes que visem melhoria de resultados. Para isso é imperioso identificar as tarefas da unidade, ou seja, traçar um mapa de sua rotina; classificar por grupos tais tarefas/atividades, e; pontuar as possíveis e mais adequadas formas de divisão das atividades entre servidores.

A Pesquisa será conduzida no cartório judicial da 4ª Vara Cível da Comarca de Cacoal, Estado de Rondônia, e a coleta dos dados principais (quantitativo de servidores, processos e tarefas) se dará com a análise de relatório estatístico e observação da rotina da unidade.

Quanto a forma de abordagem da questão a ser investigada, a pesquisa será qualitativa, baseada no método de raciocínio indutivo. Quanto aos fins é descritiva e exploratória. O estudo assume, ainda, um delineamento do tipo quase experimental e será conduzido no cartório da 4ª Vara Cível da Comarca de Cacoal, que possui uma população constituída de 06 (seis) servidores. A Análise dos Dados será por meio da técnica Análise de Conteúdo.

1. CARTÓRIO JUDICIAL E GESTÃO

O tempo de tramitação de processos judiciais é apontado como um dos grandes problemas da justiça brasileira. Dados levantados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) apontam que, em média, a Justiça Estadual do Brasil leva 4 anos e 4 meses para proferir a sentença de um processo em primeira instância¹.

Poder-se-ia atribuir a causa de tal adversidade ao baixo número de juízes de primeiro grau ou a falta de estrutura de alguns tribunais brasileiros. Contudo, não se pode negar o fato de que o cartório judicial é um importante protagonista quando o assunto é a regência do tempo de tramitação dos processos judiciais. É nesta unidade que se encontra a maioria dos elementos essenciais (materiais e humanos) por intermédio dos quais ocorrerá a entrega do “produto final”, qual seja, a prestação da justiça.

Ademais, parece salutar encarar o cartório judicial como uma unidade organizacional administrativa que necessita de gestão adequada com o escopo de tornar-se um organismo eficiente. Para isso, faz-se necessário, antes de falar acerca de cartório judicial e de gestão, tecer algumas definições conceituais acerca de eficiência e celeridade no âmbito do setor público.

1.1 Da eficiência e celeridade

No direito positivo brasileiro a eficiência foi transformada em princípio constitucional, através da Emenda Constitucional n. 19/98. Reza o artigo 37, caput,

¹ CNJ. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pj-justica-em-numeros>. Acesso aos 7.6.2017

da Constituição Federal²: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”.

No que diz respeito aos serviços públicos de um modo geral, o Código de Defesa do Consumidor – CDC, também menciona a eficiência no artigo 22, caput: Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos³.

Por sua vez, Eliane Garcia Nogueira⁴ desenvolve o conceito de eficiência sustentado que:

A eficiência é a relação entre recursos e resultados. Na organização eficiente as pessoas executam com precisão suas tarefas. É o fazer certo. Ao fazer certo, evita-se o retrabalho e a realização de tarefas que não agregam valor. A eficiência é a otimização dos nossos recursos para alcançar os melhores resultados.

Em suma, a eficiência está assegurada em nossa legislação em patamar constitucional e deve ser imperiosamente observada pelos órgãos prestadores de serviço público, pois visa a garantir uma atuação estatal mais proveitosa e com menor dispêndio.

Já no que se refere à celeridade, o inciso LXXVIII, do artigo 5º, da Constituição Federal dispõe que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”. O referido dispositivo foi acrescentado ao artigo 5º por força da

² Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm> Acessado em: 28 mar. 2017.

³ Lei n. 8.078, de 11/09/1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm> Acessado em: 28 mar. 2017.

⁴ Nogueira, Eliane Garcia, **Sistema de gestão de unidade judicial** / Eliane Garcia Nogueira. – Porto Alegre : Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011. 112 p. ; 21 cm. – (Coleção Administração Judiciária ; v. 13)

Emenda Constitucional n. 45/2004 e faz referência à celeridade da tramitação processual.

Interessante pontuar que a referida norma não se conforma apenas com processos administrativos, mas também, e, principalmente, com aqueles que tramitam na via judicial.

A *priori* pode-se chegar à conclusão equivocada de que uma tramitação processual célere é aquela que é rápida, processada em um curto lapso temporal. Para Fredie Didier Júnior⁵, entretanto, “não existe um princípio da celeridade. O processo não tem de ser rápido/célere: o processo deve demorar o tempo necessário e adequado à solução do caso submetido ao órgão jurisdicional”. No entender do referido autor o dispositivo insculpido no artigo, 5º, inciso LXXVIII, constitucional, traz em seu bojo o *princípio da duração razoável do processo*.

De seu turno, Daniel Amorim Assumpção Neves⁶, ensina que a observância de tal princípio deve se dar:

(...) por meio da adoção de técnicas procedimentais que permitam uma maior celeridade, naturalmente sem afastar as garantias constitucionais do processo. O raciocínio é bastante simples: quanto mais demore uma demanda judicial, menores são as chances de o resultado final ser eficaz, devendo-se atentar para essa realidade no momento da estruturação procedimental e da fixação das regras para a condução do processo.

Assim, tal figura visa garantir um processo sem dilações indevidas, de modo a evitar situações ilegais e injustas para os envolvidos.

As duas figuras analisadas nesse tópico (eficiência e celeridade) estão consagradas constitucionalmente, ainda que com uma roupagem diferente, a

⁵ DIDIER JUNIOR, Fredie. Curso de Direito Processual Civil. 13ª ed. V. 1. Salvador: Juspodivum, 2011. p. 64 e 65

⁶ Manual de direito processual civil / Daniel Amorim Assumpção Neves. – 5. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2013. p. 123

exemplo da “celeridade”. São de observância obrigatória pelo Estado, mormente no desempenho da função jurisdicional.

Desta feita, no que diz respeito a prestação jurisdicional, a sociedade atual exige cada vez mais do Poder Judiciário um serviço eficiente e que lhes garanta uma resposta rápida, desde que assegurados direitos mínimos que se traduzem concretamente em um processo judicial com duração razoável e com resultados justos.

1.1.1 Da eficiência no setor público

Diante do fenômeno da globalização, que reduz as fronteiras entre os países de todo o mundo, é necessário reduzir os gastos governamentais como forma de aprimoramento econômico de um país. Essa atitude deve ser perseguida tanto por países ricos quanto por aqueles mais pobres. O aperto fiscal e a melhoria na gestão dos gastos do Estado é um dos fatores determinantes para a manutenção dos direitos fundamentais do cidadão e preservação da qualidade de vida do povo de uma nação.

Gastos desnecessários e desperdícios são mais comuns no setor público que no âmbito privado. Isso porque o empresário é menos suscetível a gastanças improdutivas ou irregulares, que levam seu negócio ao fracasso. Já no setor público, em razão da natureza humana e da ausência de controle e gestão no ambiente de trabalho, o mau uso dos recursos públicos é característica inerente a quase todos os países do mundo, com algumas variações de intensidade.

No Brasil, a má gestão assumiu proporções gravíssimas quando evidenciado que os gastos do Estado geravam um retorno insignificante aos cidadãos, revelando uma desproporção amazônica na relação custo-benefício dos serviços públicos.

Diante desse panorama, o Estado Brasileiro começou a estabelecer condições mínimas de cuidado com o dinheiro público, a exemplo da Lei de Improbidade Administrativa e da Lei de Responsabilidade Fiscal.

Com a reforma administrativa trazida pela Emenda Constitucional nº 19/98, a eficiência ganhou caráter constitucional, passando a ser uma das balizas na condução da administração da coisa pública. Mas, como bem observa Edilson Pereira Nobre Júnior⁷ “a eficiência, sem dúvida, foi, antes da EC 19/98, erigida como padrão obrigatório na prestação dos serviços públicos”.

Explana o autor que, a exigência da eficiência “precede, em muito, a mencionada reforma constitucional”. Isso porque, conforme ele mesmo exemplifica, várias foram as normas que previam em seu texto a observância do dever de eficiência na Administração Pública, a exemplo do Decreto-lei 200, de 25 de fevereiro de 1967, que estabelece diretrizes para reforma da Administração Pública Federal, referindo-se especificamente à eficiência administrativa no artigo 26, inciso III.

Outro exemplo trazido pelo autor é a Lei 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que assentou, a pretexto de disciplinar o regime de permissão e concessão de serviços públicos, no seu art. 6º, caput, e § 1º, o encargo de prestação de serviço adequado, considerado aquele que cumpre as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

⁷ NOBRE JUNIOR, Edilson Pereira. Administração pública e o princípio constitucional da eficiência. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 241, p. 209-240, jan. 2015. ISSN 2238-5177. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/43371/44674>>. Acesso em: 15 Mar. 2017. doi:<http://dx.doi.org/10.12660/rda.v241.2005.43371>.

O Código de Defesa do Consumidor, em vigor desde 1991, em seu artigo 22, já exigia dos órgãos públicos a prestação de serviços eficientes. Senão vejamos: “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.⁸

Como bem contorna o professor Mauriti Maranhão⁹:

No texto da Constituição, a palavra **eficiência** adquire, à luz de alguns juristas, significação toda especial: ela corresponde aos efeitos combinados de **eficácia** (extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados, alcançados) e de **eficiência** (relação entre o resultado alcançado e os recursos usados), ambos os termos definidos pela NBR ISO 9000:2005.

Respondendo ao anseio social, a eficiência no setor público passa a ser caminho obrigatório a ser trilhado na execução das atividades públicas.

Os gestores públicos estão agora balizados pelo dever jurídico de agir mediante planejamento, buscando o menor custo, no menor tempo e com a maior qualidade possível na prestação dos serviços públicos.

Do Estado, representado por seus servidores, passa-se a exigir uma postura mais coerente com os princípios da qualidade. O dever de eficiência é elencado como condição funcional inarredável de todo servidor público. Ensina Mauriti Maranhão¹⁰ que essa decisão obrigará os políticos e os gestores a refletir com mais cautela sobre a qualidade e a honestidade da gestão pública praticada, abrindo caminho para o estabelecimento de paradigmas mais racionais de trato da coisa pública.

⁸ BRASIL. LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 28 mar. 2017.

⁹ Maranhão, Mauriti. ISO Série 9000: (versão 2000): o passo a passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão sustentada. 9.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009. Pg. 67)

¹⁰ Maranhão, Mauriti. ISO Série 9000: (versão 2000): o passo a passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão sustentada. 9.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009. pg. 68.

Nesse diapasão, o cartório judicial deve ser gerido com responsabilidade, coadunando o uso ótimo dos recursos públicos com a entrega de serviço de qualidade aos seus clientes.

1.2 Do cartório judicial

Os cartórios judiciais, também conhecidos como secretarias judiciárias, nas palavras de Elaine Garcia Nogueira¹¹ “são unidades organizacionais responsáveis pela operacionalização de todas as determinações judiciais. É o ‘coração’ do primeiro grau”.

São nestes locais que se desenrolam os “processos judiciais” que, ao seu termo, culminarão com a sentença de mérito, materializando-se na entrega da prestação jurisdicional.

O Conselho Nacional de Justiça, ao editar a Resolução Nº 219 de 26/04/2016, em seu art. 2º, considera as secretarias judiciárias como áreas de apoio direto à atividade judicante, possuindo competência para impulsionar diretamente a tramitação de processo judicial.

O Código de Organização de Divisão Judiciária do Maranhão conceitua a Secretaria Judicial como um “Serviço auxiliar que executa as rotinas de apoio às varas e juizados, nos termos da lei processual e do Código de Divisão e Organização Judiciárias, que tem como supervisor o juiz em exercício e é dirigido por um secretário judicial”.¹²

¹¹ Nogueira, Eliane Garcia Sistema de gestão de unidade judicial / Eliane Garcia Nogueira. – Porto Alegre : Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011. Pg.55.

¹² Art. 91, caput, do Código de Divisão de Organização Judiciária do Maranhão. Disponível em: <http://gerenciador.tjma.jus.br/app/webroot/files/publicacao/11807/06072012_1324.pdf> Acessado em: 28 mar. 2017

De seu turno, o Desembargador Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, Marcos Alaor Diniz Grangeia, pontua que os cartórios judiciais são unidades organizacionais que atuam diretamente nas atividades fins da justiça.¹³

Diante dos conceitos acima alinhavados, nota-se que a tramitação dos processos judiciais está submetida ao impulso executado pelo cartório judicial, seja por ato ordinatório ou por cumprimento dos comandos do magistrado.

Vê-se, portanto, que à entrega da prestação jurisdicional antecedem inúmeros atos desempenhados pelo cartório judicial, ou seja, é nesta unidade que transcorre o macroprocesso que culminará na resposta dada pelo Estado-Juiz aos jurisdicionados que o procuram.

Entretanto, para que isso ocorra com qualidade é imperioso que haja uma gestão ótima dos trabalhos e processos somado ao aproveitamento máximo dos potenciais técnicos e humanos disponíveis.

1.3 Da qualidade na prestação do serviço

Nos dias atuais, observa-se nas pessoas uma crescente consciência acerca dos direitos sociais e individuais, diga-se, liberdade, bem-estar, segurança, igualdade e, principalmente, justiça. Tal fato parece ter relação com a exigência social por uma Administração Pública mais eficiente, mais atuante, o que, nesse cenário, também inclui a prestação jurisdicional.

Inequívoca é a expectativa da sociedade por um Poder Judiciário que preste uma jurisdição de qualidade. Mas, o que se entende por qualidade? Segundo

¹³ Grangeia, Marcos Alaor Diniz. Administração judiciária: gestão cartorária / Marcos Alaor Diniz Grangeia. -- Brasília : ENFAM, 2011. Pg 46

definição dada pela ISO 9000¹⁴, qualidade é o grau no qual um conjunto de propriedades diferenciadoras inerentes satisfazem as necessidades e expectativas que são expressas, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.

O professor Mauriti Maranhão¹⁵ elenca a satisfação do cliente como uma das muitas maneiras de demonstrar o que é qualidade:

Um produto é realizado por uma sucessão de atividades, todas interligadas, conhecidas como processos. A satisfação do cliente final é obtida quando em cada um dos processos intermediários existir a preocupação de satisfazer a necessidade do cliente do próximo processo.

Evidentemente, é no cartório judicial que sucede a maioria dos processos (aqui, no sentido de atividade), sendo a prestação jurisdicional o seu derradeiro escopo, ou seja, o seu produto. Os jurisdicionados, de modo geral, são os destinatários finais, ou seja, são os clientes.

Ainda ensina o mesmo autor que qualidade pode ser entendida como adequação. Em outras palavras, quando aquilo que você compra é capaz de fazer pelo menos o que dele se espera para o uso pretendido (não se reclama de mau funcionamento).

No contexto da administração pública, um cartório judicial que não presta um serviço ou atendimento adequado evidentemente não será reconhecido de forma positiva pela sua qualidade. Não é por acaso que muitos órgãos públicos são identificados pela sociedade por seu mau funcionamento, pela má qualidade de seus serviços.

¹⁴ A ISO 9000 é a norma que regulamenta os fundamentos e o vocabulário do Sistema de Gestão da Qualidade.

¹⁵ MARANHÃO, Mauriti. ISO Série 9000 (versão 2008): o passo a passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão sustentada - 9ª ed. rev. e ampliada - Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009, pág. 2

1.4 Da gestão

De acordo com o Dicionário de administração, gestão pode ser entendida pela definição de administração, vale dizer, “conjunto de esforços que tem por objeto: planejar; organizar; dirigir ou liderar; coordenar e controlar as atividades de um grupo de indivíduos que se associam para atingir um resultado comum”.¹⁶

Dessa forma, gerir o cartório judicial - considerando o seu papel medular durante toda a marcha processual - é administrá-lo aplicando o conceito acima de modo a valer-se dos seus elementos materiais e humanos disponíveis em busca de um objetivo maior que é a prestação jurisdicional de qualidade e a satisfação do cliente final (cidadão-jurisdicionado).

Ademais, o gestor além de administrar pessoas, equipamentos e processos de trabalho tem que lidar com as mais diversas situações, sejam elas previsíveis ou imprevisíveis. Melhor esclarecendo: existem fatores sobre os quais a organização (unidade judicial) não tem controle, por exemplo, a perda de um servidor por motivo de doença, uma impressora que deixa de funcionar repentinamente por motivos técnicos, falta de conexão com a *internet*, etc. Estes, episódios podem comprometer o bom andamento dos trabalhos na unidade.

Desta feita, realçando a importância da gestão estratégica, o professor Mauriti Maranhão ensina que a gestão, como acima conceituada, implica que a organização tenha o controle satisfatório das decisões gerenciais, pois estas só dependem da própria organização, e estão sob seu inteiro controle¹⁷.

¹⁶ LACOMBE, Francisco José Masset. Dicionário de administração. São Paulo: Saraiva, 2004.

¹⁷ MARANHÃO, Mauriti. ISO Série 9000 (versão 2008): o passo a passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão sustentada - 9ª ed. rev. e ampliada - Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

Em outras palavras, o Diretor de Cartório (gestor), ao perceber ou se deparar com algum “gargalo” no âmbito das atividades de rotina, deve ter habilidade para solucionar o problema com as ferramentas que estiverem ao seu dispor, adequando ou alterando os processos de trabalho sempre que necessário à sua resolução.

1.4.1 Da gestão de processos de trabalho

Como pontuado anteriormente, com a reforma administrativa trazida pela Emenda Constitucional 19/98, o dever de eficiência passou a ser princípio basilar a ser mirado pela Administração Pública no desenvolvimento de suas atividades.

A partir de então, vários órgãos do Poder Público tomaram iniciativas que trouxeram para dentro de suas administrações visões de trabalho que eram vistas apenas no setor privado. Dentre elas, destaca-se a criação de planejamentos estratégicos, que mostram o perfil da instituição e seus objetivos.

No Poder Judiciário do Estado de Rondônia, por exemplo, pode-se mencionar o disposto na Resolução 003/2015-PR, que dispõe sobre o Plano e a Gestão Estratégica do órgão, sendo que, em seu art. 1º, inciso IV, alínea “b”, traz como macrodesafio a “Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional”.

Tal desafio está alinhado à Resolução nº 70/2009, do Conselho Nacional de Justiça, que em seu art. 1º, inciso III, alíneas “c” e “f”, traz como “Atributos de Valor Judiciário para a Sociedade” a celeridade e a modernidade.

Uma das formas para se alcançar os objetivos acima alinhados pode ser bem esclarecida com as palavras de Mauriti Maranhão¹⁸, que, ao tratar de gestão da qualidade, assevera que “um desejado resultado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como processos”.

Fazendo uma comparação como o setor privado, o *produto* entregue pelo

¹⁸ MARANHÃO, Mauriti. ISO Série 9000 (versão 2008): o passo a passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão sustentada - 9ª ed. rev. e ampliada - Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009, pág. 11

Judiciário à população é a *prestação jurisdicional*, a resposta do Estado-Juiz à lide trazida para sua análise.

Para se chegar a esse *produto*, existe um conjunto de tarefas e atividades realizadas pelos servidores da uma vara judicial, conjunto esse que é distribuído e fiscalizado por seus respectivos juízes e diretores de cartório, com vistas a gerir o funcionamento da unidade na busca da excelência da prestação jurisdicional.

No âmbito da Administração Geral, *processo* pode ser definido como *uma sequência de atividades organizadas que transformam as entradas dos fornecedores em saídas para os clientes, com um valor agregado gerado pela unidade*¹⁹.

Em complemento, outra definição trata *processo* como “*uma atividade repetitiva ou uma série de atividades que transformam um conjunto definido de entradas em saídas mensuráveis, o qual a empresa tem a necessidade de gerenciar e medir sua execução*”²⁰.

Do ponto de vista das atividades desempenhadas pelo cartório, considerando-se que os clientes do Poder Judiciário são os jurisdicionados, e que o produto entregue é a prestação jurisdicional, todos os atos realizados e desenvolvidos pela unidade (cartório) constituem processos de trabalho que preparam os insumos (documentos e manifestações das partes, de terceiros, por exemplo) para a conclusão/entrega do produto final (sentença).

A gestão do processo é definida como “*uma metodologia para avaliação contínua, análise e melhoria do desempenho dos processos que exercem mais impacto na satisfação dos clientes*”²¹.

¹⁹ Gestão da qualidade / coordenadores, Marly Monteiro de Carvalho, Edson Pacheco Paladini. - 2.ed. - Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012. pg. 215

²⁰ Gestão da qualidade / coordenadores, Marly Monteiro de Carvalho, Edson Pacheco Paladini. - 2.ed. - Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012. pg. 215

²¹ Gestão da qualidade / coordenadores, Marly Monteiro de Carvalho, Edson Pacheco Paladini. - 2.ed. - Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012. pg. 218

Nesse contexto, a gestão cartorária realizada pelo Diretor de Cartório deve visualizar e gerenciar as atividades de rotina da unidade como processos de trabalho, observando, na distribuição de competências internas, características das tarefas a serem desenvolvidas e peculiaridades dos respectivos servidores que as colocará em prática, primando pela melhor forma de execução dos processos de trabalho, a fim de atender aos anseios de eficiência, celeridade e produtividade do mister jurisdicional, bem como a satisfação dos clientes (jurisdicionados).

Embora exista toda uma relação de pessoas envolvidas nas atividades do cartório, o objetivo final deve ser sempre a prestação da tutela jurisdicional. Eventuais gargalos que surgirem no decorrer dos trabalhos devem ser analisados e decididos com foco na satisfação do cliente final (o jurisdicionado) tudo nos limites da legalidade e impessoalidade característicos do serviço público²².

“Foco em processo significa que o ótimo de todos prevalecerá sobre o ótimo da parte, uma vez que o mais importante é o resultado do processo e não apenas da tarefa individual. Diferentemente nas empresas de organização clássica, inúmeras vezes o ótimo do todo é prejudicado pela busca do ótimo da tarefa individual de cada pessoa ou departamento”²³.

As atividades realizadas na unidade judicial devem ser vistas como um conjunto, nunca isoladamente. O bom resultado de uma atividade não pode ser alcançado em detrimento de outra, pois, assim ocorrendo, ficará comprometido o processo de trabalho e prejudicando seu resultado final.

²² Gestão da qualidade / coordenadores, Marly Monteiro de Carvalho, Edson Pacheco Paladini. - 2.ed. - Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012. pg. 214

²³ Idem.

2. METODOLOGIA DA PESQUISA

2.1 Metodologia

A pesquisa assumiu o caráter qualitativo uma vez que buscou identificar a metodologia de gestão cartorária empregada na unidade judicial da 4ª Vara Cível da Comarca de Cacoal, Estado de Rondônia. Para a definição quanto à forma de abordagem da questão investigada, foi considerada a afirmação de Creswell (2007, p.38), ao dizer que:

[...] se um conceito ou fenômeno precisa ser entendido pelo fato de ter sido feita pouca pesquisa sobre ele, então é melhor uma técnica qualitativa, [acrescentando que esta também é] útil quando o pesquisador não conhece as variáveis importantes a examinar.

Creswell (2007) acrescenta, ainda, que o objetivo da pesquisa qualitativa é entender determinada situação social, fato, papel, grupo ou interação; constituindo-se em grande parte um processo investigativo no qual o pesquisador gradualmente compreende o sentido de um fenômeno social ao contrastar, comparar, reproduzir, catalogar e classificar o objeto do estudo, por meio da interação contínua entre pesquisador-participante com a finalidade de encontrar perspectivas e significados dos participantes, o que se pretendeu nesta, justificando-se, portanto, a utilização da pesquisa **qualitativa** no desenvolvimento deste estudo.

Esta pesquisa teve um delineamento do tipo **exploratório**, que tem a função de aumentar o conhecimento sobre o fenômeno, o esclarecimento de conceitos, a definição de prioridades para futuras pesquisas, além de informações sobre a aplicabilidade prática; e **descritivo**, com a função de apresentar características da população ou fenômeno estudado, a fim de, a partir dos resultados encontrados, possibilitar a produção de outros conhecimentos.

No entendimento de Vergara (2005), o universo da pesquisa é considerado como um conjunto de elementos selecionados de acordo com algum critério de representatividade. Assim, para a coleta de dados foram aplicados questionários com questões fechadas aos 08 servidores do cartório da 4ª Vara Cível e aos advogados e jurisdicionados atendidos na mesma unidade, localizada em Cacoal, estado de Rondônia.

A análise dos dados se deu por meio da Análise de Conteúdo que, conforme Vergara (2008, p. 15), “é considerada uma técnica para o tratamento de dados que visa identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema”, identificada como adequado para esta pesquisa.

3. CASO CONCRETO: ANÁLISE DA UNIDADE JUDICIAL

3.1 O Cartório Judicial da 4ª Vara Cível da Comarca de Cacoal: competência, composição e acervo processual.

Para a análise do cartório judicial, mister se faz reportar-se às disposições contidas nas principais normas existentes no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Rondônia que organizam e regem as atividades desempenhadas pela unidade judicial.

Considerando que o presente trabalho dará enfoque ao desempenho das tarefas na 4ª Vara Cível da Comarca Cacoal, limitar-se-á aqui à análise da referida unidade.

Atualmente a comarca de Cacoal é formada por um (01) Juizado Especial Cível e Criminal, duas (02) Varas Criminais e quatro (04) Varas Cíveis.

O Código de Organização e Divisão Judiciária do Estado de Rondônia (COJE) assim dispõe acerca da prestação jurisdicional na comarca de Cacoal:

Art. 108-D. Na Comarca de Cacoal, a prestação jurisdicional será realizada por meio de: (Acrescentado pela Lei Complementar n. 245, de 18 de junho de 2001 - D.O.E. de 18/6/2001 - Efeitos a partir de 18/6/2001).

I - 2 (duas) varas criminais de competência genérica, 1ª (primeira) e 2ª (segunda), cabendo cumulativamente:

a) à primeira vara processar e instruir os feitos dos crimes dolosos contra a vida, organizar e presidir o Tribunal do Júri;

b) à segunda vara as execuções penais e a corregedoria dos presídios;

II - 4 (quatro) varas cíveis, de competência genérica, de 1ª (primeira) a 4ª (quarta), competindo cumulativamente (NR) (Nova redação dada pela Lei Complementar n. 437, de 17 de abril de 2008 - DOE de 23/04/2008 - Efeitos a partir da publicação):

a) à primeira vara os assuntos relativos a Registros Públicos e Corregedoria Permanente dos Cartórios Extrajudiciais;

b) à segunda vara os assuntos relativos ao Juizado da Infância e da Juventude, nos termos do artigo 98 deste Código.

III - 01 (um) Juizado Especial com competência cumulativa para processar e julgar as causas Cíveis e Criminais previstas na Lei Federal n. 9.099, de 1995. (Acrescentado pela Lei Complementar n. 277, de 3 de junho de 2003

- D.O.E. de 3/6/2003 - Efeitos a partir de 3/6/2003).

Como definido acima, a 4ª Vara Cível da Comarca de Cacoal é uma vara de competência genérica, ou seja, em regra, nela poderá ser processada qualquer causa cível desde que não seja relativa às matérias especificamente atribuídas às outras unidades cíveis.

No mês de fevereiro do ano de 2017, a 4ª Vara Cível de Cacoal contava com oito servidores, além de o magistrado titular. Dos oito servidores, dois são assessores, um secretário do juiz, um diretor de cartório (escrivão), um chefe de cartório e três técnicos sem função gratificada ou cargo comissionado.

Especificamente em relação ao cartório, eram apenas seis técnicos judiciários que o compunham, já inclusos diretor e chefe de cartório. A quantidade de processos no mês em referência foi de pouco mais de 3.500 (três mil e quinhentos), sendo 1.251 (mil duzentos e cinquenta e um) processos físicos e 2.270 (dois mil duzentos e setenta) Processos Judiciais Eletrônicos (PJE).

3.1.1. Atividades do cartório

Pode-se listar e especificar as atividades do cartório da 4ª Vara Cível da seguinte maneira:

- A. Atendimento de Balcão (cargas, remessas, recebimentos, informações). Compreende: prestar atendimento ao público (advogados, jurisdicionados, e outros), fornecendo informações relacionadas aos serviços desenvolvidos, assim como ao andamento e feitos de processos quando conveniente; efetuar cargas, remessas, descargas de autos, recebimento de petições e demais documentos);
- B. Cobrança de autos em carga além do prazo: consiste na publicação de atos via Diário de Eletrônico ou comunicações via correio eletrônico, solicitando

aos advogados, peritos, procuradores ou promotores de justiça a devolução dos autos sob pena de providências legais.

- C. Recebimento de documentos da administração: traduz-se no recebimento de documentos, autos e materiais de expediente vindos da administração do fórum da comarca.
- D. Verificação de processos aguardando mandados/cartas precatórias há mais de trinta dias: funda-se na elaboração de lista de processos paralisados há mais de trinta dias aguardando cumprimento de mandados ou de carta precatórias.
- E. Distribuição de mandados na CEM: compreende o cadastramento e inserção de documentos no sistema para posterior assinatura do juiz ou diretor de secretaria. Após, distribuição do ato no mesmo sistema.
- F. Controle de frequência de servidores: consiste na elaboração de boletim de frequência do mês para posterior assinatura do magistrado e diretor da unidade.
- G. Conferência e assinatura de expedientes: traduz-se na fiscalização exercida pelo diretor da vara, que procederá a conferência, correção (quando necessária), e assinatura de ofícios, mandados, alvarás de levantamento, comunicações internas, editais, cartas, dentre outros, elaborados pelos servidores do cartório.
- H. Arquivamento de processos: funda-se no ato de conferir o processo judicial, verificando a existência de possíveis pendências que possam impedir seu arquivamento, promovendo-se em seguida sua baixa, ou seja, arquivando-o no sistema.
- I. Encaminhamento de processos físicos ao arquivo: no caso dos processos físicos, compreende a montagem de caixas-arquivo, sua devida identificação e remessa ao arquivo geral do fórum da comarca.
- J. Preparação de correspondências (correio e malotes): corresponde ao envelopamento de cartas, ofícios, comunicações em geral, lançando-os no gerenciador de postagens dos Correios (SIGEP) ou em controle próprio (no caso do contrato de serviço de malote físico), e posterior encaminhamento à

administração do fórum da comarca.

- K. Digitalização e remessa de processos para o SDSG: traduz-se no escaneamento de processos físicos, conferência, assinatura e envio ao Sistema Digital do Segundo Grau (SDSG) para julgamento de recursos.
- L. Pagamento de perito: lançamento, em sistema próprio, de requisições para pagamento dos honorários dos peritos nomeados nos feitos judiciais, cuja atuação é documentada com o acostamento do laudo pericial aos autos.
- M. Conclusões de autos: envio de processos ao gabinete da vara para despacho, decisões ou sentenças, após o devido registro no sistema.
- N. Leitura de *e-mail*, malote digital, SEI: acesso diário aos sistemas de comunicação externa e interna do TJ/RO.
- O. Publicação: publicação de atos (intimações, comunicações, etc) no Diário de Justiça Eletrônico (DJ-E).
- P. Expedição: confecção de ofícios, mandados, cartas de citação ou intimação, cartas precatórias, e quaisquer outros documentos de competência da vara necessários à tramitação processual.
- Q. Certificação de prazos (suspensos, normais, trânsitos, urgentes): significa o registro nos processos judiciais de transcurso de prazos, em branco ou não, para manifestações das partes ou de suspensão dos feitos.
- R. Preparação de audiências/leilões: consiste na análise prévia da regularidade dos processos que possuem audiências ou leilões. São verificados se foram expedidos todos os documentos necessários à ciência das partes quanto a realização do ato, bem como se existe algum fato superveniente que possa prejudicar sua realização, fato este que deverá ser objeto de apreciação imediata a fim de sanar eventual irregularidade e possibilitar a regular realização do ato.
- S. Desarquivamento de autos: procedimento de localização e retirada de autos físicos do arquivo geral da comarca, que se localiza em prédio distinto daquele onde se situa a vara. Ao servidor responsável cabe analisar semanalmente os pedidos de desarquivamento e proceder os atos necessários a sua reativação ou consulta.

- T. Remessa de pedidos de materiais de expedientes à administração do Fórum: consiste na análise semanal dos materiais de consumo necessários à continuidade das atividades da vara, que serão requeridos por formulário próprio a ser enviado à administração local.
- U. Preparação e envio de estatísticas de divórcios ao IBGE: é o levantamento do quantitativo de divórcios realizados na vara em cada trimestre do ano, que deverá ser lançado em formulário e sistema próprios e enviado digitalmente ao Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.
- V. Preparação e envio de estatísticas ao TJ/RO: averiguação de inconsistências no quantitativo de processos e atos judiciais praticados na unidade, imprimindo-se relatório e colhendo assinatura do magistrado e do diretor da unidade, devendo-se em seguida ser enviado à Corregedoria do TJ/RO.
- W. Recebimento de processos no SDSG: Consiste no procedimento de recebimento de autos julgados pela instância superior, devendo ser analisado o conteúdo de suas decisões, que serão juntadas aos autos que as estavam aguardando na origem.
- X. Recebimento de autos do gabinete: é o ato pelo qual se registra a vinda dos autos do gabinete, devendo ser analisada a determinação proferida para então dar a destinação necessária à continuidade da marcha processual.
- Y. Classificação e juntada de documentos: consiste na separação e organização de documentos por tipo, a fim de facilitar sua juntada, tanto no processo físico quanto no digital.

Conforme acima demonstrado, as atividades afetas ao cartório judicial são variadas: desde o atendimento ao público à elaboração de relatórios estatísticos. Por óbvio, aí inclui-se a tarefa de análise e movimentação processual. Este, o microprocesso, é bem balizado pela legislação processual civil, leis esparsas e até mesmo por um manual desenvolvido pelo TJ/RO denominado Manual de Processos e Rotinas – Área Judiciária, regido pelo Ato Conjunto n. 038/2013-PR-CG.

O art. 4º da mencionada espécie normativa dispõe que:

A automação dos processos da área fim e da área administrativa, necessariamente, **terão como base os fluxos de rotinas e processos constantes nos Manuais**, e seguirão as disposições contidas no parágrafo 1º do art. 3º desta resolução. (grifo nosso).²⁴

Vê-se, portanto, que o manual em referência estabelece um parâmetro mínimo a ser seguido. Isso porque cada cartório detém suas particularidades no desdobramento de suas tarefas, o que exigirá do gestor da unidade certa habilidade no gerenciamento das rotinas de modo a adequá-las às peculiaridades do cartório sob sua direção.

Nesse sentido, faz-se necessária uma análise das atividades desenvolvidas no cartório para que seja considerada a possibilidade ou não de redistribuição interna de suas tarefas, com vistas ao fomento da celeridade, da produtividade e da qualidade dos serviços de formação e desenvolvimento do processo judicial.

3.1.2 Distribuição de tarefas no cartório.

Na 4ª Vara Cível a distribuição das tarefas ocorre da seguinte maneira: nos processos físicos a divisão é feita por tarefa e por dígito concomitantemente. Por exemplo: a juntada, a movimentação e o recebimento de autos vindos do gabinete é dividida por dígito. Entretanto, tarefas como expedição, publicação e certificação de prazos são desempenhadas por servidores específicos, independentemente do dígito.

No que se refere ao PJE, a regra é a divisão por dígito. Assim, cada servidor acompanhará o processo virtual desde o início até seu arquivamento, executando todas as tarefas a ele pertinentes (expedição, intimações, arquivamento, etc).

²⁴ Manual de Processos e Rotinas – Área Judiciária, regido pelo Ato Conjunto n. 038/2013-PR-CG. Disponível em: <https://www.tjro.jus.br/images/Arquivos/institucional/legislacao_e_normas/manuais/MANUAL_AREA_JUDICI%C3%81RIA_2014_07_08.pdf>. Acessado em: 02 mar. 2017

Nas tabelas abaixo, é possível visualizar panoramicamente a atribuição conferida a cada servidor componente da vara judicial.

TABELA I - Processos Físicos

Servidor	Atribuição
Diretor de Cartório	D, E, F, G, H, V, W
Chefe de Cartório	I, Q, R, S, T, U
Técnico Judiciário 1	P
Técnico Judiciário 2	M, N, O
Técnico Judiciário 3	J, K, L

Em relação às tarefas indicadas nas letras A, B, C, X e Y, tratam-se de atribuições comuns a todos os servidores que se revezam em dias da semana.

Quanto ao PJE, a divisão das atribuições é feita considerando-se a numeração dos processos, de maneira que, cada servidor responde pelos processos terminados com aquele dígito que lhe compete.

Todas as rotinas do processo serão realizadas por um único servidor, conforme a divisão que lhe caiba.

TABELA II - Processos Eletrônicos

Servidor	Dígitos (xxxxxxx x -xx.xxxx.8.22.0007)*
Diretor de Cartório	1 e 2
Chefe de Cartório	5 e 6
Técnico Judiciário 1	7 e 8
Técnico Judiciário 2	3 e 4
Técnico Judiciário 3	9 e 0

* o dígito corresponde ao último número da primeira sequência.

Algumas tarefas, mesmo que referentes à processos eletrônicos, são desempenhadas por servidores específicos, independentemente de quem seja o responsável pelo acompanhamento do processo:

TABELA III - Processos Eletrônicos - Atividades específicas

Servidor	Atribuições
Diretor de Cartório	Conclusões Remessas à instância superior
Chefe de Cartório	Preparação de processos para leilão judicial
Técnico Judiciário 2	Expedição de Requisições de Pequeno Valor e Precatórios
Técnico Judiciário 3	Expedição de ofício requisitório para pagamento de peritos Envio de correspondências via correios

Diante do apresentado no tópico 5 desse trabalho e nos seus sub-tópicos, tem-se uma visão panorâmica acerca do funcionamento da 4ª Vara Cível da Comarca de Cacoal e da divisão de tarefas. A intenção aqui é expor a atual dinâmica da unidade de modo a facilitar a compreensão da solução que será proposta em capítulo específico.

3.1.3 Análise preliminar

Considerando os dados apresentados nos itens anteriores e a rotina de trabalho da unidade, o principal desafio é manter o serviço em dia, sem que isso signifique prejuízo ao bem estar físico e mental dos servidores.

Imperioso observar também que, não se pode ignorar o fato de que a 4ª Vara

Cível de Cacoal necessita de reajuste quanto à quantidade de servidores lotados, haja vista que, se comparada a outras unidades das comarcas, possui número menor de servidores.

Ademais, evidentemente, esse argumento não pode ser utilizado isoladamente de modo a justificar os atrasos e acúmulos de tarefas, pois é possível rever as rotinas de modo a otimizar o trabalho da equipe e a entrega da prestação jurisdicional.

Nesse subtópico, inicialmente serão apresentados os “gargalos” de trabalho identificados na unidade, sendo que, na sequência, propor-se-ão as possíveis soluções.

No que se refere aos processos físicos, os seguintes problemas foram constatados:

1. acúmulo de documentos para juntada: essa adversidade ocorre devido ao grande número de documentos físicos protocolizados no balcão somado à falta de técnico que execute a tarefa de juntada e movimentação;
2. atraso na expedição de documentos;
3. desarquivamento de autos em arquivo distante do prédio da unidade;
4. paralisação de processos por mais de 60 dias, incluindo as aqueles que estão aguardando prazo de manifestação, de suspensão, aguardando retorno de mandados e cartas precatórias;
5. acúmulo de serviços no SDSG e Correios.

O processo judicial eletrônico, por sua vez, trouxe várias funcionalidades que

simplificam alguns procedimentos se comparado aos processos físicos, por exemplo: é possível intimar a parte autora por intermédio de seu advogado via sistema e, ao mesmo tempo, abrir vista ao Ministério Público, sem que para isso seja necessária a expedição de documentos diversos ou remessa do feito.

Algumas certificações que dependem de atuação de servidor nos processos físicos ocorrem de forma automática no PJE, como por exemplo, contagem de prazos.

Dessa forma, a virtualização dos processos judiciais imprimiu maior velocidade nos fluxos referentes aos processos de trabalho desempenhados no âmbito do cartório.

Por outro lado, a rapidez das informações passou a exigir maior agilidade dos servidores. Explica-se: com o PJE o advogado não precisa deslocar-se ao cartório para solicitar carga, levar os autos para o escritório, manifestar-se e efetuar o percurso inverso para devolvê-lo ao cartório. Qualquer manifestação no feito pode ser feita em qualquer lugar e a qualquer hora, bastando apenas um computador conectado com a “internet”. De fato, é o que ocorre.

O número de petições protocolizadas no intervalo compreendido das 18 horas à 07 horas do dia seguinte é significativo, não cabendo comparação aos processos físicos, uma vez que advogado algum comparecerá ao fórum às 20 horas para protocolizar uma simples petição de dilação de prazo, por exemplo. Imagine-se ainda quantas petições são protocolizadas entre as 18 horas de uma sexta-feira e as 07 horas da segunda-feira seguinte? E no caso de feriados emendados com finais de semana?

As petições protocolizadas e mandados devolvidos, ambos no PJE, carecem

de visualização individualizada, pois o sistema não avisa o que é um simples “ciente” e o que é um “pedido urgente” de providência que merece maior atenção. Noutras palavras, devido à praticidade proporcionada pelo PJE, a juntada de documentos efetuada pelos advogados ou oficiais de justiça é volumosa e frequente a ponto de tornar difícil a manutenção da aba de “agrupadores” sempre zerada ao final de cada dia.

Em outras situações, o que piora esta realidade é o fato de que a estrutura utilizada para a operacionalidade ótima do PJE ainda não é a ideal e encontra-se em constante adaptação. Evidentemente que desde o advento do PJE a velocidade da conexão da internet melhorou. Isto é inegável. Entretanto o sistema ainda sofre instabilidades que, na maioria das vezes, ocorrem somente no âmbito interno. Isso significa que, enquanto o servidor não consegue trabalhar no sistema, os usuários externos continuam protocolizando documentos, o que agrava ainda mais a situação descrita nas linhas anteriores, gerando atrasos no desenvolvimento das atividades da unidade judicial.

Diante do que foi analisado preliminarmente, verifica-se que os problemas acima relatados, *a priori*, não são muitos, entretanto, decorrem do grande volume de serviço, que, de seu turno, é reflexo da crescente quantidade de demandas judiciais (problema com raízes em aspectos sociais, culturais, políticos, dentre outros, e que não são objetos de análise deste trabalho), e tal fator está fora do controle do próprio Estado. Logo, não é algo que possa ser sanado definitivamente *in loco*.

Além disso, tem-se o impasse de logística, a exemplo da localização do arquivo geral da comarca, e da quantidade de pessoal, que, como já afirmado alhures, embora não sirva de argumento de escusa, não pode ser ignorado quando contextualizado nos termos expostos no parágrafo anterior.

Desta feita, considerando a análise prévia e o que já foi dito até aqui sobre eficiência, qualidade e gestão, torna-se coerente e oportuno propor um reajuste das rotinas e trabalhos desenvolvidos na unidade judicial investigada.

4. PLANO DE MELHORIAS

Inicialmente, é imperioso pontuar nesse tópico a alteração ocorrida no quadro de servidores da vara judicial objeto dessa pesquisa (4ª Vara Cível de Cacoal).

No início da pesquisa (Fevereiro/2017), o Cartório da 4ª Cível de Cacoal contava com cinco servidores, sendo eles: um diretor de cartório (escrivão), um chefe de cartório e três técnicos sem função gratificada ou cargo comissionado.

No mês de março/2017 foi alocada no referido cartório uma auxiliar de serviços gerais, reaproveitada do extinto cargo de telefonista, a qual possui competência regulamentada apenas para desempenho de tarefas de baixa complexidade. No mês de junho/2017, foi removido para a vara um técnico judiciário, oriundo de outra comarca do Estado.

Desta forma, a partir do mês de junho/2017, o quadro de servidores do cartório da 4ª Vara Cível de Cacoal passou a ser o seguinte: um diretor de cartório (escrivão), um chefe de cartório e quatro técnicos sem função gratificada ou cargo comissionado, um auxiliar de serviços gerais e uma estagiária jurídica.

Com base nessa recente composição, foram implementadas as modificações a seguir dispostas, as quais consideraram também as peculiaridades de cada servidor, visando à otimização das atividades do cartório.

Tabela IV

Plano de Melhoria implementado na unidade entre 01/06/2017 e 30/07/2017

	Problema	Sugestão de soluções
P R O C E S S O S F Í S I C O S	1. acúmulo de documentos para juntada	estabelecimento de rotina semanal com o fito de definir servidor(es), dia e horário para a execução dessa tarefa.
	2. atraso na expedição de documentos	confeção máxima de despachos servindo de mandado, ofício, carta precatória etc.
	3. desarquivamento de autos em arquivo distante do prédio da unidade	fixar dia específico da semana para providências relativas à processos arquivados
	4. paralisação de processos por mais de 60 dias, incluindo aqueles que estão aguardando prazo de manifestação, de suspensão, aguardando retorno de mandados e cartas precatórias	eliminar os escaninhos de “aguardando mandado” e “aguardando carta precatória”, alocando-os no “controle de prazo”, juntamente com aqueles que aguardam prazo de manifestação. Quanto aos processos suspensos, definir quatro datas no ano nas quais os processos suspensos poderão ser colocados. Esta tarefa será executada trimestralmente.
	5. acúmulo de serviços no SDSG e Correio	definir dias específicos de cada mês para recebimento dos processos vindos do 2º Grau via SDSG; quanto ao correio estipular rotina diária com priorização de correspondências contendo agendamento de audiências, perícias, leilões judiciais e outros reputados urgentes.
P J E	Acúmulo de petições e mandados para serem analisados na aba “agrupadores”	encarregar servidor específico para tal atividade
	Atraso na expedição de documentos	confeção máxima de despachos servindo de mandado, ofício, carta precatória, etc

TABELA V - Processos Físicos**Plano de Melhoria implementado na unidade com nova divisão de tarefas²⁵**

Servidor	Atribuição
Diretor de Cartório	Distribuição de mandado na Central Eletrônica de Mandados; conferência e assinatura de expedientes; Arquivamento de autos físicos; Remessa de autos via SDSG; Preparação e envio de estatísticos ao TJ; Recebimento de autos oriundos do SDSG, e consequente migração ao PJe;
Chefe de Cartório	Verificação de prazos das manifestações e cumprimento de mandados e cartas precatórias; preparação de processos com audiência ou leilão; pedido de materiais de expedientes; Remessa de estatísticas de divórcios ao IBGE;
Técnico Judiciário 1	Expedição em autos físicos.
Técnico Judiciário 2	Conclusões de autos físicos; Publicação de atos no DJe; Certificação de prazos em processos suspensos; Expedição de RPV's.
Técnico Judiciário 3	Encaminhamento de processos físicos ao arquivo; pagamento de peritos nas ações previdenciárias; Desarquivamento de autos físicos;
Técnico Judiciário 4	Expedição em autos físicos;
Auxiliar de Serviços Gerais	Elaboração de boletim de frequência; Preparação de correspondências; Digitalização de processos para o SDSG; Leitura de <i>e-mails</i> , malotes digitais e processos via SEI.
Estagiário de Direito	Atendimento supervisionado ao público externo; cobrança de autos em carga; além do prazo legal; juntada de documentos; Remessas de autos às procuradorias públicas; Recebimento de

²⁵ Este quadro apresenta sugestões de melhoria em razão da alteração do quadro de servidores ocorrida durante a aplicação deste projeto de pesquisa.

	documentos oriundos da Administração do Fórum da comarca.
--	---

TABELA VI - Processos Eletrônicos

Plano de Melhoria implementado na unidade com nova divisão de tarefas

Servidor	Dígitos (xxxxxxX-xx.xxxx.8.22.0007)*
Diretor de Cartório	1 e 2 Conferência e assinatura de expedientes; Remessa de processos ao TJ em grau de recurso; confecção de Termos Circunstanciados.
Técnico Judiciário 1	7 e 8
Técnico Judiciário 2	3 e 4 Expedição de RPV's
Técnico Judiciário 3	9 e 0 Pagamento de peritos em processos previdenciários;
Técnico Judiciário 4	5 e 6
Chefe de Cartório	Verificação da aba "agrupadores"; remessa de autos ao TRF em grau de recurso; Verificação de prazos; Conclusão de autos ao gabinete; preparação de processos para leilão
Auxiliar de Serviços Gerais	Juntada de documentos.
Estagiário de Direito	Encaminhamento de <i>e-mails</i> para peritos nomeados pelo Juízo.

* o dígito corresponde ao último número da primeira sequência.

O plano de melhoria acima apresentado visa otimizar a execução das tarefas mencionadas.

Ademais, cabe registrar que no início da elaboração desse trabalho a unidade da 4ª Vara Cível de Cacoal possuía uma quantidade de servidores. Atualmente, meados do mês de junho de 2017, o cartório recebeu dois novos servidores o que amenizou o problema relacionado ao acúmulo de tarefas.

5. DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Antes de falar acerca dos resultados da pesquisa é importante retomar a ideia inicial do trabalho.

Dessa forma, valendo-se do que foi abordado no intróito, pergunta-se: *a gestão cartorária desenvolvida na 4ª Vara Cível de Cacoal, sob o aspecto da organização, distribuição e desenvolvimento das tarefas, encontra-se adequada de modo a alcançar um satisfatório desempenho das atividades pelos servidores e entrega de um bom serviço aos operadores do direito e jurisdicionados?*

Sob o aspecto da organização, distribuição e desenvolvimento das tarefas, foi observado que no cartório da 4ª Vara Cível, antes da implementação das mudanças propostas, tinha-se excesso de escaninhos para identificação dos serviços. Contudo, a distribuição de tarefas entre colaboradores (técnicos) sempre fora feita de forma compatível e respeitosa com as particularidades técnicas de cada um, o que possibilitava um desenvolvimento do trabalho sem grandes percalços.

A mudança foi substancial no que diz respeito à simplificação dos trabalhos e a implementação de uma rotina de tarefas, que se mostrou mais dinâmica. Ou seja, cada servidor desempenha a atividade que mais se identifica, sem prejuízo de outras que possam lhes ser incumbidas, sendo que estas últimas podem ser redistribuídas sempre que necessário à adequação da rotina - a exemplo quando a unidade tem desfalque de servidor por motivo de afastamento médico por longo período, férias, etc.

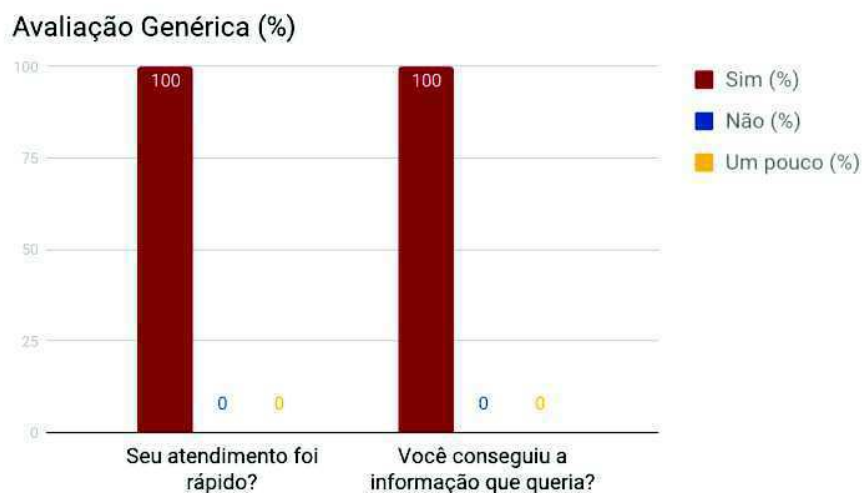
Na pesquisa de satisfação feita aos jurisdicionados utilizou-se questionários com duas perguntas objetivas e um campo para sugestões.

A pesquisa de satisfação respondida por advogados utilizou questionário objetivo com seis perguntas objetivas e um campo para sugestões.

A averiguação de opinião por parte dos servidores no que diz respeito à distribuição e desenvolvimento das tarefas, deu-se por meio de questionários com perguntas objetivas.

Em todos os questionários a aplicação deu-se de forma facultativa e sem a identificação dos opinantes. A pesquisa foi realizada no mês de julho de 2017, após a implementação do plano de melhoria descrito no Capítulo IV desse trabalho, sendo que o resultado, obtido por amostragem, está abaixo demonstrado em gráficos.

Gráfico I
Pesquisa de Satisfação - Jurisdicionados



Sob o aspecto do atendimento aos jurisdicionados, nota-se total satisfação por parte dos jurisdicionados opinantes, o que lastreia uma afirmação de que os serviços prestados a esta classe do público externo encontra-se adequados aos

padrões de eficiência e celeridade.

Gráfico II
Pesquisa de Satisfação - Advogados

Avaliação quanto ao grau de satisfação dos atendimentos prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível. (%)

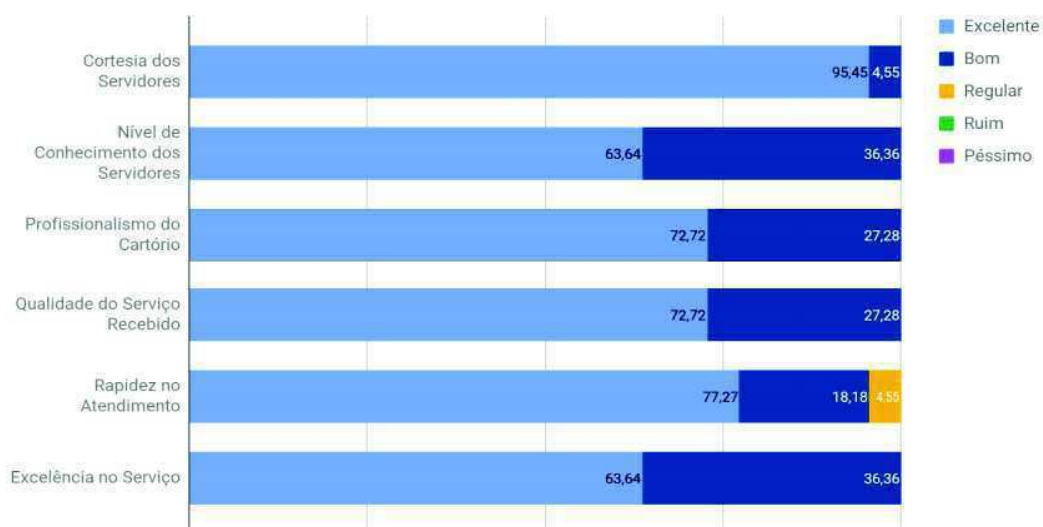
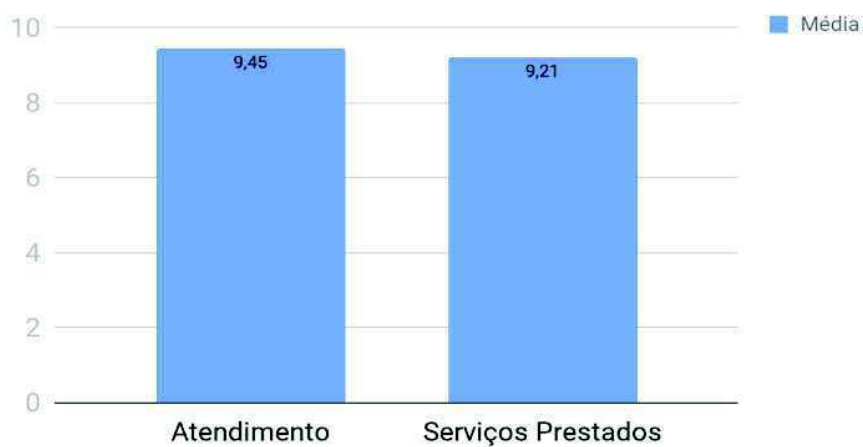


Gráfico III
Pesquisa de Satisfação - Advogados

Avaliação com nota de 0 a 10:

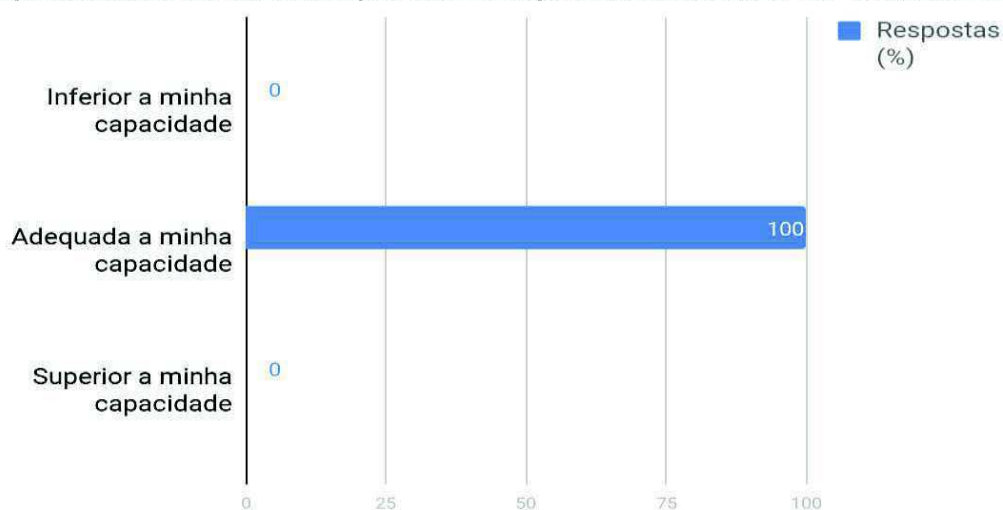


As opiniões externadas pelos advogados acompanham e ratificam aquelas expostas pelos jurisdicionados, o que permite afirmar, que os serviços da 4ª Vara Cível atendem aos quesitos de celeridade e eficiência também junto aos causídicos.

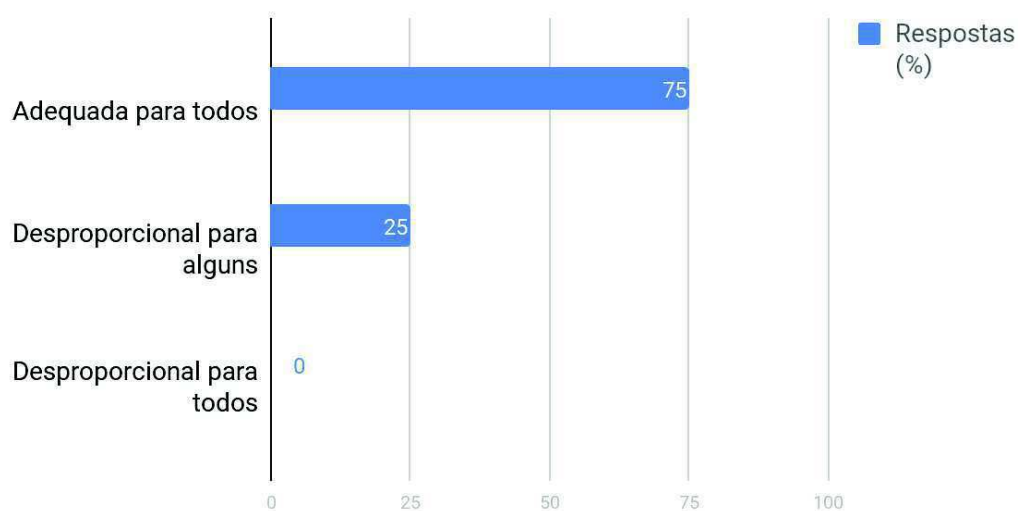
Gráficos IV e V

Pesquisa de Opinião - Servidores

A quantidade de tarefas que me compete desenvolver no cartório é:



Na minha visão, a distribuição das tarefas entre meus colegas de trabalho está:



Demonstrado grau de satisfação dos servidores com a divisão e rotina de trabalho implementadas, restou saber se o resultados destas mudanças surtiram efeito em relação aos advogados e jurisdicionados.

O que se pretendeu saber é se o cartório presta um bom serviço sob os aspectos da celeridade, eficiência, rapidez e qualidade no atendimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise da gestão cartorária existente na 4ª Vara Cível da Comarca de Cacoal, sob o aspecto da organização, distribuição e desenvolvimento das tarefas e sua adequação com o escopo voltado para o alcance de um satisfatório desempenho das atividades executadas pelos servidores e a entrega de um serviço satisfatório na visão dos usuários externos (operadores do direito e jurisdicionados). Além disso, também permitiu a elaboração de uma proposta de gerenciamento voltada para a obtenção de melhorias de resultados no que se refere ao tempo de execução das tarefas e consequentemente da prestação jurisdicional.

Esse trabalho teve como objetivos identificar as tarefas da unidade, ou seja, traçar um mapa de sua rotina; classificar por grupos tais tarefas/atividades, e; pontuar as possíveis e mais adequadas formas de divisão das atividades entre servidores.

Ao mapear a unidade judicial em estudo, foi mostrado o efetivo de servidores e listadas as atividades (judiciais e administrativas) desempenhadas. Em suma, foi exposta a dinâmica desenvolvida antes da implementação do plano de melhoria. Verificou-se que, com base na antiga rotina de trabalho da unidade, o principal desafio era manter o serviço em dia, sem que isso significasse prejuízo ao bem estar físico e mental dos servidores. Para ilustrar, foram identificados os “gargalos” presentes nas tarefas que envolviam os processos físicos e o Processo Judicial Eletrônico (PJE).

Na sequência foram pontuadas as alterações ocorridas no quadro de servidores da vara judicial objeto da pesquisa e, na mesma ocasião, listado o plano

de melhoria implementado na unidade, conforme Tabela IV.

A mudança foi substancial no que diz respeito à simplificação dos trabalhos e a implementação de uma rotina de tarefas, que se mostrou mais dinâmica. A distribuição das tarefas foi efetuada de modo que cada servidor venha a desempenhar a atividade que mais se identifica, sem prejuízo de outras que possam lhes ser incumbidas.

Os questionários aplicados objetivaram mostrar o grau de satisfação de servidores, advogados e jurisdicionados. Primeiramente, a averiguação de satisfação por parte dos servidores no que diz respeito à distribuição e desenvolvimento das tarefas. Após, demonstrado o grau de satisfação dos servidores com a divisão e rotina de trabalho implementadas, restou saber se o resultados destas mudanças surtiram efeito em relação aos advogados e jurisdicionados. Objetivamente, o que se pretendeu saber é se o cartório presta um serviço satisfatório sob os aspectos da celeridade, eficiência, rapidez e qualidade no atendimento.

Dada a relevância do assunto para quem serve, participa e recebe a prestação jurisdicional, torna-se imperiosa a participação dos gestores com boas práticas, cabendo-lhe a observação rotineira da unidade judicial sob o seu comando, com gerenciamento dos recursos materiais e humanos disponíveis, no enfrentamento dos problemas que por ventura surjam.

Por fim, embora longe de se apresentar um modelo pronto e definitivo de cartório judicial, pode-se concluir que a 4ª Vara Cível da Comarca de Cacoal alcança, em suas atividades e serviços, padrões de qualidade que sustentam notável grau de satisfação, seja na visão do público externo, seja na visão do público

interno, atendendo aos padrões de eficiência e celeridade esperados pela Administração Pública no âmbito do Poder Judiciário.

REFERÊNCIAS

Art. 91, caput, do Código de Divisão de Organização Judiciária do Maranhão. Disponível em: <http://gerenciador.tjma.jus.br/app/webroot/files/publicacao/11807/06072012_1324.pdf> Acessado em: 28 mar. 2017.

BRASIL. LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 28 mar. 2017.

CNJ. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pj-justica-em-numeros>. Acesso aos 7.6.2017.

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm> Acessado em: 28 mar. 2017.

DIDIER JUNIOR, Fredie. Curso de Direito Processual Civil. 13ª ed. V. 1. Salvador: Juspodivum, 2011.

Gestão da qualidade / coordenadores, Marly Monteiro de Carvalho, Edson Pacheco Paladini. - 2.ed. - Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

Grangeia, Marcos Alaor Diniz. Administração judiciária: gestão cartorária / Marcos Alaor Diniz Grangeia. -- Brasília : ENFAM, 2011.

LACOMBE, Francisco José Masset. Dicionário de administração. São Paulo: Saraiva, 2004.

Lei n. 8.078, de 11/09/1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm> Acessado em: 28 mar. 2017.
Manual de direito processual civil / Daniel Amorim Assumpção Neves. – 5. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2013.

Manual de Processos e Rotinas – Área Judiciária, regido pelo Ato Conjunto n. 038/2013-PR-CG. Disponível em: <https://www.tjro.jus.br/images/Arquivos/institucional/legislacao_e_normas/manuais/MANUAL_AREA_JUDICI%C3%A9RIA_2014_07_08.pdf>. Acessado em: 02 mar. 2017.

MARANHÃO, Mauriti. ISO Série 9000 (versão 2008): o passo a passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão sustentada - 9ª ed. rev. e ampliada - Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

Maranhão, Mauriti. ISO Série 9000: (versão 2000): o passo a passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão sustentada. 9.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.
NOBRE JUNIOR, Edilson Pereira. Administração pública e o princípio constitucional da eficiência. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 241, p. 209-240, jan. 2015. ISSN 2238-5177. Disponível em:

<<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/43371/44674>>. Acesso em: 15 Mar. 2017. doi:<http://dx.doi.org/10.12660/rda.v24i1.2005.43371>.

Nogueira, Eliane Garcia, Sistema de gestão de unidade judicial / Eliane Garcia Nogueira. – Porto Alegre : Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011. 112 p. ; 21 cm. – (Coleção Administração Judiciária ; v. 13)

ANEXOS - QUESTIONÁRIOS APLICADOS

QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR JURISDICIONADOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

01. Seu atendimento foi rápido?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Um pouco

02. Você conseguiu a informação que queria?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Um pouco

03. Quer deixar alguma reclamação ou sugestão?

não

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

01. Seu atendimento foi rápido?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Um pouco

02. Você conseguiu a informação que queria?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Um pouco

03. Quer deixar alguma reclamação ou sugestão?

Não, Sa Tis-fita

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

01. Seu atendimento foi rápido?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Um pouco

02. Você conseguiu a informação que queria?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Um pouco

03. Quer deixar alguma reclamação ou sugestão?

Agradecer pela bom
atendimento, que
continue assim.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

01. Seu atendimento foi rápido?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Um pouco

02. Você conseguiu a informação que queria?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Um pouco

03. Quer deixar alguma reclamação ou sugestão?

Otim. no Atendimento
pessoal muito educado!
Parabéns!!

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

01. Seu atendimento foi rápido?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Um pouco

02. Você conseguiu a informação que queria?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Um pouco

03. Quer deixar alguma reclamação ou sugestão?

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

01. Seu atendimento foi rápido?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Um pouco

02. Você conseguiu a informação que queria?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Um pouco

03. Quer deixar alguma reclamação ou sugestão?

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

01. Seu atendimento foi rápido?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Um pouco

02. Você conseguiu a informação que queria?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Um pouco

03. Quer deixar alguma reclamação ou sugestão?

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

01. Seu atendimento foi rápido?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Um pouco

02. Você conseguiu a informação que queria?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Um pouco

03. Quer deixar alguma reclamação ou sugestão?

QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR ADVOGADOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 a 10:

1. Atendimento

9

2. Serviços prestados pelo cartório da 4ª Vara Cível

9

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 a 10:

1. Atendimento

10

2. Serviços prestados pelo cartório da 4ª Vara Cível

10

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

10

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

10

Deixe-nos uma sugestão:

Nenhumas. O cartório funciona
muito bem pela escassez
de recursos.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

9

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

8

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

10

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

10

Deixe-nos uma sugestão:

Nada a sugerir.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento 09

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível 09

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 a 10:

1. Atendimento

9

2. Serviços prestados pelo cartório da 4ª Vara Cível

9

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 a 10:

1. Atendimento 10

2. Serviços prestados pelo cartório da 4ª Vara Cível 10

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

9

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

8

Deixe-nos uma sugestão:

→ Agilizar mais os processos

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

10

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

10

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

9

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

9

Deixe-nos uma sugestão:

Mudar para o novo prédio
junto com a Defex.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 a 10:

1. Atendimento

10

2. Serviços prestados pelo cartório da 4ª Vara Cível

10

Deixe-nos uma sugestão:

Continuem assim !!!

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento 9

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível 8

Deixe-nos uma sugestão:

DISPONIBILIZAR A CARGA PROGRAMADA
VIA E-MAIL, SOB PEÇA DO AD-
VOGADO PERDER TAL FACILIDADE CA-
SO NÃO RETIRE OS PROCESSOS FÍ-
SICO NO PRAZO DE 48 HORAS.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 a 10:

1. Atendimento

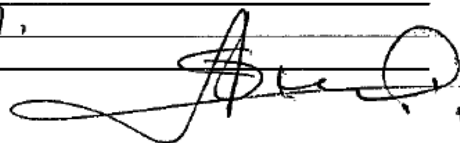
10

2. Serviços prestados pelo cartório da 4ª Vara Cível

10

Deixe-nos uma sugestão:

CONTINUE COMO
ESTÁ.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

☒ Excelente

☐ Bom

☐ Regular

☐ Ruim

☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

☒ Excelente

☐ Bom

☐ Regular

☐ Ruim

☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

☒ Excelente

☐ Bom

☐ Regular

☐ Ruim

☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

☒ Excelente

☐ Bom

☐ Regular

☐ Ruim

☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

☒ Excelente

☐ Bom

☐ Regular

☐ Ruim

☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

☒ Excelente

☐ Bom

☐ Regular

☐ Ruim

☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

10

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

10

Deixe-nos uma sugestão:

Não há!

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

9

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

9

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

9

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

9

Deixe-nos uma sugestão:

Fui excelente; data
venia, no dia
se apresento.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☐ Excelente
☐ Bom
☒ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

9,0

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

8,0

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

9,5

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

9,5

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

10

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

9

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☐ Excelente
☒ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento

10

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível

10

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 A 10:

1. Atendimento _____

2. Serviços prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível _____

Deixe-nos uma sugestão:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
4ª Vara Cível de Cacoal

Avalie o grau de satisfação dos atendimentos que lhes são prestados pelo Cartório da 4ª Vara Cível, pelos seguintes aspectos:

1. Cortesia dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

2. Nível de conhecimentos dos servidores:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

3. Profissionalismo do Cartório:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

4. Qualidade do serviço recebido:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

5. Rapidez no atendimento no balcão:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

6. Excelência no serviço:

- ☒ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Ruim
☐ Péssimo

AVALIE COM NOTA DE 0 a 10:

1. Atendimento

10

2. Serviços prestados pelo cartório da 4ª Vara Cível

10

Deixe-nos uma sugestão:

QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR SERVIDORES DA 4ª VARA CÍVEL

PESQUISA DE OPINIÃO INTERNA

01. A quantidade de tarefas que me compete desenvolver no cartório é:

- ☐ inferior a minha capacidade
- ☒ adequada a minha capacidade
- ☐ superior a minha capacidade

02. Na minha visão, a distribuição das tarefas entre meus colegas de trabalho está:

- ☒ adequada para todos
- ☐ desproporcional para alguns
- ☐ desproporcional para todos

No cartório da 4ª Vara Cível:

- ☐ Apenas o líder fixa as diretrizes, sem qualquer participação do grupo
- ☒ As diretrizes são debatidas pelo grupo, estimulado e assistido pelo líder
- ☐ Há liberdade completa para as decisões grupais ou individuais, com participação mínima do líder

☐ O líder determina qual a tarefa que cada um deve executar e qual o seu companheiro de trabalho;

☐ A divisão das tarefas fica a critério do próprio grupo e cada membro tem liberdade de escolher seus companheiros de trabalho;

☒ Tanto a divisão das tarefas, como a escolha dos companheiros, fica totalmente a cargo do grupo

☐ O líder é Dominador e é "pessoal" nos elogios e nas críticas ao trabalho de cada membro.

☒ O líder é "objetivo" e limita-se aos "fatos" em suas críticas e elogios.

☐ O líder somente faz comentários irregulares sobre as atividades dos membros quando perguntado.

PESQUISA DE OPINIÃO INTERNA

01. A quantidade de tarefas que me compete desenvolver no cartório é:

- ☐ inferior a minha capacidade
- ☒ adequada a minha capacidade
- ☐ superior a minha capacidade

02. Na minha visão, a distribuição das tarefas entre meus colegas de trabalho está:

- ☒ adequada para todos
- ☐ desproporcional para alguns
- ☐ desproporcional para todos

No cartório da 4ª Vara Cível:

- ☐ Apenas o líder fixa as diretrizes, sem qualquer participação do grupo
- ☒ As diretrizes são debatidas pelo grupo, estimulado e assistido pelo líder
- ☐ Há liberdade completa para as decisões grupais ou individuais, com participação mínima do líder

☒ O líder determina qual a tarefa que cada um deve executar e qual o seu companheiro de trabalho;

☐ A divisão das tarefas fica a critério do próprio grupo e cada membro tem liberdade de escolher seus companheiros de trabalho;

☐ Tanto a divisão das tarefas, como a escolha dos companheiros, fica totalmente a cargo do grupo

☐ O líder é Dominador e é "pessoal" nos elogios e nas críticas ao trabalho de cada membro.

☒ O líder é "objetivo" e limita-se aos "fatos" em suas críticas e elogios.

☐ O líder somente faz comentários irregulares sobre as atividades dos membros quando perguntado.

PESQUISA DE OPINIÃO INTERNA

01. A quantidade de tarefas que me compete desenvolver no cartório é:

- ☐ inferior a minha capacidade
- ☒ adequada a minha capacidade
- ☐ superior a minha capacidade

02. Na minha visão, a distribuição das tarefas entre meus colegas de trabalho está:

- ☒ adequada para todos
- ☐ desproporcional para alguns
- ☐ desproporcional para todos

No cartório da 4ª Vara Cível:

- ☐ Apenas o líder fixa as diretrizes, sem qualquer participação do grupo
- ☒ As diretrizes são debatidas pelo grupo, estimulado e assistido pelo líder
- ☐ Há liberdade completa para as decisões grupais ou individuais, com participação mínima do líder

- ☐ O líder determina qual a tarefa que cada um deve executar e qual o seu companheiro de trabalho;
- ☒ A divisão das tarefas fica a critério do próprio grupo e cada membro tem liberdade de escolher seus companheiros de trabalho;
- ☐ Tanto a divisão das tarefas, como a escolha dos companheiros, fica totalmente a cargo do grupo

- ☐ O líder é Dominador e é "pessoal" nos elogios e nas críticas ao trabalho de cada membro.
- ☒ O líder é "objetivo" e limita-se aos "fatos" em suas críticas e elogios.
- ☐ O líder somente faz comentários irregulares sobre as atividades dos membros quando perguntado.

PESQUISA DE OPINIÃO INTERNA

01. A quantidade de tarefas que me compete desenvolver no cartório é:

- ☐ inferior a minha capacidade
- ☒ adequada a minha capacidade
- ☐ superior a minha capacidade

02. Na minha visão, a distribuição das tarefas entre meus colegas de trabalho está:

- ☐ adequada para todos
- ☒ desproporcional para alguns
- ☐ desproporcional para todos

No cartório da 4ª Vara Cível:

- ☐ Apenas o líder fixa as diretrizes, sem qualquer participação do grupo
- ☒ As diretrizes são debatidas pelo grupo, estimulado e assistido pelo líder
- ☐ Há liberdade completa para as decisões grupais ou individuais, com participação mínima do líder

☐ O líder determina qual a tarefa que cada um deve executar e qual o seu companheiro de trabalho;

☐ A divisão das tarefas fica a critério do próprio grupo e cada membro tem liberdade de escolher seus companheiros de trabalho;

☐ Tanto a divisão das tarefas, como a escolha dos companheiros, fica totalmente a cargo do grupo

☐ O líder é Dominador e é "pessoal" nos elogios e nas críticas ao trabalho de cada membro.

☒ O líder é "objetivo" e limita-se aos "fatos" em suas críticas e elogios.

☐ O líder somente faz comentários irregulares sobre as atividades dos membros quando perguntado.