

**ATA DE ANÁLISE DE DADOS DO 2º TRIMESTRE DE 2012.**

Peruíbe, 13 de agosto de 2012.

Horário: 11:00 as 12:00h.

Participantes:

Dr. Sérgio Martins Guerreiro	Diretor Presidente
Dra. Nanci Ferreira Milhose	Diretora Secretária Geral
Dra. Renata Padula Magalhães	Diretora Secretária Adjunta (RD)
Dra. Daniela Colamarino de Almeida Vignoli	Diretora Tesoureira
Ana Paula Teles da Silva	Aux. Administrativo – Representante SGQ
Denise Ribeiro de Oliveira	Assist. Administrativo – Representante SGQ

- 1. Assuntos pendentes de solução contidos na reunião de análise de dados anterior.**  
**Item 2.11** – Esclareceu que será encaminhado por e-mail a todos os inscritos conveniados, informando sobre a necessidade de pontualidade nos atendimentos.
- 2. Análise dos indicadores de desempenho da Subseção:**
  - 2.1- Instalações Físicas**  
**Meta: 88**  
**Resultado: 99**  
**Média das Subseções de mesmo Porte (médio): 92**  
A Subseção de Peruíbe contribuiu positivamente com o resultado das Subseções de Porte Médio, em relação ao Item Instalações Físicas.

## **2.2- Tempo de Espera:**

**Meta: 98**

**Resultado: 99**

**Média das Subseções de mesmo Porte (médio): 98**

A Subseção contribui e mantém um resultado positivo para a média das Subseções de mesmo Porte.

Conforme registrado no campo observações das pesquisas colhidas neste trimestre, quanto aos elogios às colaboradoras da Subseção, esclareceremos que um dos objetivos da Gestão da Qualidade é assegurar a satisfação crescente da classe, buscando a melhoria contínua da organização com base no Sistema de Gestão da Qualidade.

## **2.3 – Atendimento Pessoal:**

**Meta: 99**

**Resultado: 100**

**Média das Subseções de mesmo Porte (médio): 99**

A Subseção contribui e mantém um resultado positivo para a média das Subseções de mesmo Porte.

Conforme registrado no campo observações das pesquisas colhidas neste trimestre, quanto aos elogios às colaboradoras da Subseção, esclarecemos que um dos objetivos da Gestão da Qualidade é assegurar a satisfação crescente da classe, buscando a melhoria contínua da organização com base no Sistema de Gestão da Qualidade.

## **2.4 – Equipamentos Disponíveis:**

**Meta: 87**

**Resultado: 96**

**Média das Subseções de mesmo Porte (médio): 87**

A Subseção de Peruíbe teve um resultado acima da meta estipulada para o Indicador e acima da média estipulada para as Subseções de Porte (médio).

#### **2.5 – Atuação das Comissões:**

**Meta: 90**

**Resultado: 93**

**Média das Subseções de mesmo Porte (médio): 91**

A Subseção de Peruíbe teve um resultado acima da meta estipulada para o Indicador e acima da média estipulada para as Subseções de porte (médio).

#### **2.6 – Eventos Promovidos:**

**Meta: 87**

**Resultado: 96**

**Média das Subseções de mesmo Porte (médio): 88**

A Subseção de Peruíbe teve um resultado acima da meta estipulada para o Indicador e acima da média estipulada para as Subseções de porte (médio).

### **3. Análise dos indicadores de desempenho do Presidente e do Diretor Responsável pelas Subseções e o quanto o desempenho da Subseção contribuiu ou interferiu para o desempenho da Secional:**

A Subseção contribuiu positivamente para o indicador da Secional, atingindo o resultado da Satisfação do Cliente em 10,57 pontos.

Não houve atraso na entrega das Prestações de Contas e nas remessas de Certidões de Honorários da Assistência Judiciária.



Subseção  
Peruíbe

**SÃO PAULO**

4. Manifestações (críticas e sugestões) formuladas nas pesquisas de satisfação:

<b>Origem:</b>	Sala do Fórum
<b>Observação:</b>	“Mais computadores, a entrega de jornais, cursos gratuitos (pelo menos os de atualização)”.
<b>Resposta da Diretoria:</b>	Com relação aos computadores será solicitado a Secional, através de ofício, autorização para aquisição, quanto a entrega de jornais será verificado o motivo do não recebimento e aos cursos informamos que a Subseção realiza palestras mensalmente para atualização.

<b>Origem:</b>	Sala do Fórum
<b>Observação:</b>	“As impressões poderiam ser gratuitas até um limite de 4 a 6 fls”.
<b>Resposta da Diretoria:</b>	Esclarecemos que o valor é estipulado pela Controladoria da OAB/SP e demonstrado na Prestação de Contas, sendo que a renda obtida é necessária para manutenção da própria Subseção.  Esclarecemos ainda, que está afixado resposta para esta solicitação.

<b>Origem:</b>	Casa do Advogado
<b>Observação:</b>	“Equipamentos de informática precários, espaço físico precisa ser confinado, com mais equipamentos para que o profissional trabalhe com discrição”.
<b>Resposta da Diretoria:</b>	Informamos que existe espaço na Sala multifuncional e os equipamentos são novos.

<b>Origem:</b>	Casa do Advogado
<b>Observação:</b>	“Fazer um local destinado aos filhos das advogadas enquanto as mães estão em audiência”.
<b>Resposta da Diretoria:</b>	Esclarecemos que não é possível em razão da inexistência de profissional habilitado e que existe creche conveniada a CAASP.



Subseção  
Peruíbe

**SÃO PAULO**

<b>Origem:</b>	Casa do Advogado
<b>Observação:</b>	“ Livros Jurídicos -2012- diversas Áreas”.
<b>Resposta da Diretoria:</b>	Esclarecemos que já foi solicitado junto a Secional e indeferidos os pedidos por ora, devido a indisponibilidade no estoque.

<b>Origem:</b>	Casa do Advogado
<b>Observação:</b>	“Devido ao excesso de pessoas, existe a necessidade de sentir um segurança na porta da Casa do Advogado, como é feito em Santos. Ressalta que não há homens que trabalha na Subseção”.
<b>Resposta da Diretoria:</b>	Esclarecemos que será requisitada contratação de um serviço de segurança para a Casa do Advogado, junto a Secional.

<b>Origem:</b>	Casa do Advogado
<b>Observação:</b>	“ Precisa de vagas no estacionamento para idosos ou deficiente físico o qual não pode estacionar”.
<b>Resposta da Diretoria:</b>	Esclarecemos que a vaga no estacionamento é somente para advogados.

<b>Origem:</b>	Casa do Advogado
<b>Observação:</b>	Convênio com Pão de Maçã para fornecer refeições com preços mais acessíveis aos inscritos e funcionários.
<b>Resposta da Diretoria:</b>	Esclarecemos que oficiaremos ao Espaço CAASP de Perúibe para solicitar a inclusão no Clube de Serviços.



Subseção  
Peruíbe

**SÃO PAULO**

<b>Origem:</b>	Casa do Advogado
<b>Observação:</b>	Há problemas na espera da xerox quando o colega traz grande volume de cópias”
<b>Resposta da Diretoria:</b>	Esclarecemos que os funcionários da Sala estão orientados a informar aos advogados que podem utilizar a máquina de xerox na Casa do Advogado, quando ocorrer o problema.

<b>Origem:</b>	Casa do Advogado
<b>Observação:</b>	“ Eu estive aqui e a moça da limpeza estava varrendo e jogando a poeira nas pessoas que estavam esperando para serem atendidas, acho que deveria ter horário para a limpeza”.
<b>Resposta da Diretoria:</b>	Esclarecemos que a funcionária responsável faz a limpeza antes da abertura do atendimento ao público, quando ocorrem acidentes realmente há necessidade da limpeza durante os atendimentos.

<b>Origem:</b>	Casa do Advogado
<b>Observação:</b>	“Requeiro o envio do Jornal do Advogado, pois nunca o mesmo fora enviado em meu endereço”.
<b>Resposta da Diretoria:</b>	“Esclarecemos que a advogada já entrou em contato com o Jornal e regularizado o envio.”

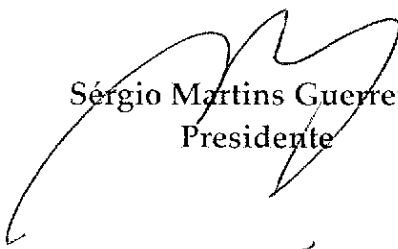
E nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a Reunião e eu Denise Ribeiro de Oliveira elaborei a presente Ata que vai assinada por todos os participantes.



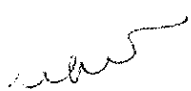
Subseção  
Peruíbe


**SÃO PAULO**

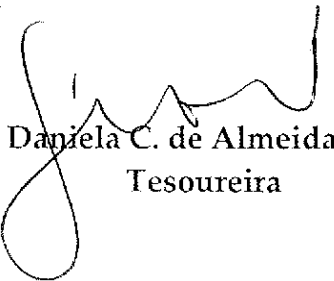
Ciente e de acordo:


  
Sérgio Martins Guerreiro  
Presidente


*Ausência justificada*  
José Luiz de Carvalho Pereira  
Vice-Presidente

  
Nanci Ferreira Milhose  
Secretária Geral

  
Renata Padula Magalhães  
Secretária Adjunta

  
Daniela C. de Almeida Vignoli  
Tesoureira

  
Denise Ribeiro de Oliveira  
Representante do SGQ

  
Ana Paula Teles da Silva  
Representante do SGQ