

	<u>MENSAGERIA</u>	
	Proposto por: Divisão de Mensageria (DIMEN)	Analisado por: Departamento de Correio (DECOR)
	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Logística (DGLOG)	

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para receber e entregar, diariamente, comunicações administrativas e expedientes judiciais, entre as unidades do Tribunal de Justiça, localizadas no Fórum Central e, externamente, aos órgãos públicos da periferia, otimizando e agilizando os serviços cartorários e administrativos, diminuindo o trânsito de pessoas nas dependências do Fórum Central.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) prescreve requisitos pertinentes à Divisão de Mensageria, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DIMEN), bem como provê orientações a servidores das demais Unidades Organizacionais (UO) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 22 de dezembro de 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Central de Entregas	Unidade integrante da estrutura organizacional da Divisão de Mensageria, da Diretoria Geral de Logística, onde são entregues e recebidos os expedientes das unidades organizacionais localizadas no Fórum Central que não são atendidos pelo Serviço de Mensageria.
Comunicação Administrativa	Ato de veicular informações e comunicações entre órgãos da administração pública; espécie do gênero expediente.
Embrulhar/Amarrar	Agrupar processos em maços.
Expediente	Qualquer documento protocolizado e sem capa.
Guia de remessa	Documento de controle, confeccionado pela unidade remetente em 03 (três) vias, para encaminhamento de expedientes/processos.
Guia de entrega	Documento de controle, confeccionado pela Divisão de Mensageria em 02 vias, para encaminhamento de expedientes/processos a todas as U.O, devolvida posteriormente pelo destinatário, por mensageiro, comprovando o recebimento do expediente.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-015	Revisão: 09	Página: 1 de 18
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MENSAGERIA

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

TERMO	OBJETO
Messageiro	Prestador de serviço terceirizado, com identificação própria, subordinado à Divisão de Mensageria, da Diretoria Geral de Logística, autorizado a receber e entregar expedientes nos órgãos atendidos pelo Serviço de Mensageria.
Mensageria externa	Entregar expedientes remetidos pelo PJERJ a órgãos públicos localizados na periferia do Foro Central da Comarca da Capital.
Mensageria Interna	Serviço que retira, movimenta, recebe e entrega, internamente, expediente de todas as unidades organizacionais localizadas no Foro Central da Comarca da Capital.
Órgãos de Periferia	Órgãos Públicos localizados próximos ao Foro Central da Comarca da Capital.
Órgãos Julgadores	Unidades judiciais que compõem a segunda instância.
Primeira Instância	Primeiro grau de jurisdição, onde atua juízo monocrático.
Segunda Instância	Grau de jurisdição do PJERJ responsável pelo julgamento de processos em grau de recurso e feitos originários, cuja competência lhe seja atribuída pela Constituição Estadual.
Sistema de Controle de Malote (SISCOMA)	Sistema informatizado de controle de malotes que registra o andamento de documentos encaminhados ao Serviço de Mensageria.
Triagem	Separar expedientes de acordo com seus destinatários.

4 REFERÊNCIAS

- Resolução nº 6/2005 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça;
- Ato Executivo Conjunto 63/06;
- Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.
- Aviso TJ nº 22/2008;
- Ato Executivo 4191/2009.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-015	Revisão: 09	Página: 2 de 18
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MENSAGERIA

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

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Central de Entregas da DIMEN	• Receber e entregar o expediente das unidades organizacionais localizadas no Fórum Central. • Receber/enviar via Malote os expedientes das unidades organizacionais localizadas nos Fóruns Regionais e do Interior Central ; • Devolver as guias ao Serviço de Malote e às demais serventias do Foro Central após a entrega dos expedientes.
Divisão de Mensageria (DIMEN)	• Coordenar os serviços de recebimento e entrega de expedientes, no âmbito do complexo do Foro Central e seus anexos, aos órgãos públicos da periferia e Foros Regionais da Capital ;
Serviço de Mensageria, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/SEMSG)	• Executar as tarefas de recolher, triar e entregar expedientes aos respectivos destinatários; • retirar os processos dos órgãos julgadores de segunda instância e das serventias de primeira instância e entregá-los na Procuradoria Geral da Justiça, mediante recibo nas guias de remessa; • devolver as guias aos órgãos remetentes com o recibo da Procuradoria, após a entrega; • devolver aos órgãos de origem quaisquer processos que tenham sido endereçados indevidamente; • retirar os expedientes e processos no Serviço de Malotes, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/SEMAL) para serem entregues no seu destino; • devolver as guias ao Serviço de Malote, após a entrega.
Serviço de Malotes, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/SEMAL)	• Encaminhar à Divisão de Mensageria para entrega os expedientes recebidos via malote; • receber da Divisão de Mensageria os expedientes para serem remetidos por malote; • devolver as guias recebidas pelos destinatários aos respectivos remetentes via malote.

6 PROCEDIMENTO PARA FUNCIONAMENTO DA MENSAGERIA

6.1 SEMSG disponibiliza mensageiro para recolhimento e entrega nas Unidades Organizacionais, dos processos, comunicações administrativas e expedientes judiciais

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-015	Revisão: 09	Página: 3 de 18
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MENSAGERIA

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

em geral, mediante recibo em guias de remessa e/ou entrega, sem conferência dos volumes/amarrados.

6.2 SEMSG orienta os servidores das unidades organizacionais que são atendidas por este serviço quanto:

- a prestar pronto atendimento aos mensageiros
- a preparar os expedientes a serem recolhidos com antecedência e colocá-los em local acessível ao mensageiro;
- a assinar de forma legível as guias de entrega, colocando data e matrícula, de modo que se possa identificar o servidor que recebeu os expedientes/processos ;
- a devolver as guias de remessa/entrega à Divisão de Mensageria no primeiro dia útil subsequente ao dia da entrega;
- a guardar as guias de remessa recebidas pelo mensageiro, sem conferência dos volumes/embrulhos e substituí-las pela guia de retorno, com o recibo do destinatário final, quando da sua devolução pelo SEMSG.
- ao recolhimento e a entrega dos expedientes das unidades organizacionais que ocorrem com periodicidade de três vezes ao dia, nos seguintes horários:

a) Recolhimento/ Entrega de 12 às 13h:30min;

b) Recolhimento/ Entrega de 14 às 15h;

c) Recolhimento/ Entrega de 16 às 17h

6.2.1 O controle desse recolhimento/entrega é feito através do formulário de Controle de Horário dos Mensageiros (FRM-DGLOG-015-01), impresso pela DIMEN mensalmente, e entregue pelo Mensageiro ao usuário do serviço, que deve deixá-lo em local acessível para que o mensageiro possa rubricar quando de sua passagem. O usuário deve encaminhar à DIMEN através do Mensageiro, até o 5º dia útil do mês seguinte, o formulário assinado pelo colaborador da fiscalização do serviço;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-015	Revisão: 09	Página: 4 de 18
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MENSAGERIA

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

- 6.2.2** As UO que enviam expedientes via SISCOMA devem guardar as guias de remessa até o efetivo o recebimento dos expedientes pelo sistema na DIMEN.
- 6.2.3** A Divisão de Mensageria mantém em seu arquivo corrente as guias de entrega até que as mesmas sejam recebidas no SISCOMA pelas unidades Organizacionais.
- 6.3** Os expedientes são, depois de recebidos das unidades organizacionais, encaminhados a DIMEN, para a respectiva triagem.
- 6.4** Em caso de erro no preenchimento das guias de remessa ou dos envelopes contendo os expedientes, estes são, após triagem, devolvidos ao órgão remetente para a devida correção.
- 6.5** Nos casos especiais a DIMEN providencia a guia de remessa própria.
- 6.6** Nas entregas realizadas pela Mensageria Externa, é adotado o mesmo procedimento da Mensageria Interna, salvo quanto à periodicidade e horário que é uma única vez ao dia.
- 6.7** Nas entregas e recolhimentos extraordinários, a DIMEN disponibiliza 1(hum) mensageiro para proceder ao encaminhamento do expediente à unidade organizacional (destinatária) no mesmo dia.
- 6.8** Nos casos de expedientes encaminhados a Órgão Público da Periferia (expedientes com peso superior a 500 g) a DIMEN providencia a entrega no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas) após o recebimento.

7 PROCEDIMENTO PARA FUNCIONAMENTO DA MENSAGERIA NOS FOROS REGIONAIS

- 7.1** Este procedimento segue as orientações desta RAD geral.
- 7.2** Os casos excepcionais são resolvidos pela Direção do Foro de cada unidade Regional, a quem os mensageiros estão hierarquicamente subordinados.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-015	Revisão: 09	Página: 5 de 18
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MENSAGERIA

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

7.3 As eventuais dúvidas sobre a execução das tarefas serão esclarecidas pela Divisão de Mensageria (DIMEN).

8 PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO/ENTREGA DE EXPEDIENTE DE MALOTE

8.1 SEMSG recebe do SEMAL, diariamente, os expedientes que chegam por malotes, endereçados aos órgãos de primeira e segunda instâncias, remetidos por guia manual e pelo Sistema de Controle de Malotes (SISCOMA).

8.2 A Unidade Organizacional que receber expedientes via SISCOMA deverá dar recibo na guia de entrega e logo após providenciar o recebimento no Sistema.

8.3 A DIMEN recebe, diariamente, os expedientes das unidades organizacionais atendidas pelo SEMSG para serem remetidos por malote e entrega ao SEMAL para que este proceda à remessa aos respectivos destinatários.

8.4 Os expedientes recebidos pelo SEMSG, após as 15 h, para serem remetidos por malote, são acautelados na DIMEN e entregues ao SEMAL no dia seguinte.

9 PROCEDIMENTO GERAL DA CENTRAL DE ENTREGAS:

9.1 Horário de funcionamento: das 11h às 18 horas.

9.2 A entrega do expediente destinado às diversas unidades organizacionais é feita a serventuários com identificação ou a pessoas expressamente designadas, por escrito, pelos responsáveis pelas unidades.

9.3 Todo o expediente é movimentado através de guias, que são devolvidas ao remetente com o recibo do destinatário depois que este retira o expediente.

9.4 A Central de Entregas da DIMEN recebe do SEMAL o expediente enviado pelas Varas Regionais da Capital e pelas Comarcas do Interior do Estado para as unidades do Foro Central.

9.4.1 Faz a triagem, gera a guia de entrega e escaneia todo o expediente, para serem em seguida entregues às respectivas U.O..

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-015	Revisão: 09	Página: 6 de 18
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MENSAGERIA

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

9.4.2 Devolve-se ao SEMAL a guia de malote recebida pelo destinatário, para ser encaminhada ao remetente, também por malote.

9.5 A Central de Entregas da DIMEN recebe das unidades organizacionais, localizadas no Foro Central, o expediente a ser remetido através de malote aos destinatários localizados nos Fóruns Regionais e Comarcas do Interior do Estado. Para os usuários que possuem o sistema de controle de malotes (SISCOMA) está disponibilizado na intranet o “Manual do Usuário”, que pode ser acessado pelo caminho: Serviços – Downloads – Manuais de Sistema de Informática – SISCOMA – Sistema de Malote (Ato Executivo Conjunto 63/06).

9.5.1 Após a triagem dos documentos/expedientes recebidos encaminham-se ao SEMAL todos os expedientes para serem remetidos por malote.

9.5.2 Recebe do SEMAL a guia de entrega quando é devolvida pelo destinatário.

9.5.3 Entrega ao remetente a guia comprovando o recebimento do expediente enviado por malote.

10 – PROCEDIMENTO PARA ENTREGA/RECEBIMENTO DOS EXPEDIENTES DO ARQUIVO CENTRAL

10.1 O SEMSG recolhe diariamente, nas Unidades Organizacionais, conforme cronograma estabelecido no ANEXO 6, as caixas- arquivo para arquivamento.

10.1.1 Estão excluídas do cronograma as Unidades Organizacionais que remetem caixas – arquivo eventualmente. Estas unidades devem solicitar a coleta por e-mail (semsg@tj.rj.gov.br) ou pelo telefone nº 3133-3658.

10.2 No ato da coleta, o funcionário do SEMSG preenche o FRM-DGLOG-015-02 (Controle de Coleta de Documentos), em três vias, sendo uma via entregue à Unidade Organizacional, uma via ao Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/DEGEA) e outra via para o arquivo na DIMEN.

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-015	Revisão: 09	Página: 7 de 18
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MENSAGERIA

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

10.2.1 Caso não haja na serventia caixas-arquivo para coleta, o mensageiro informa o item 6 no FRM-DGLOG-015-02, conforme estabelecido acima;

10.3 Após a coleta, as caixas-arquivo são acauteladas até que sejam retiradas pelo DEGEA.

10.4 As caixas-arquivo que porventura não estiverem em condições de arquivamento são devolvidas pelo DEGEA à DIMEN, via SISCOMA, para devolução à Unidade Organizacional remetente.

10.5 - O SEMSG recebe do DEGEA os processos com pedido de desarquivamento para serem entregues nas Unidades Organizacionais solicitantes via SISCOMA.

11 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Média de Produtividade por mensageiro	Quantidade de expedientes recebidos/ Quantidade de funcionários disponibilizados para o serviço por dia	Diária
Percentual de entrega de expedientes	(Quantidade de expedientes entregues/ Quantidade de expedientes recebidos) x 100	Diária

12 GESTÃO DE REGISTROS

12.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Guia de Entrega	0-6-2-2 c	DGLOG/ DIMEN	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Controle de Horário dos Mensageiros (FRM-DGLOG-015-01)	0-0-3 d	DGLOG/ DIMEN	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Controle de Coleta de Documentos (FRM – DGLOG-015-02)	0-6-2-6-3 d	DGLOG/ DIMEN	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-015	Revisão: 09	Página: 8 de 18
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MENSAGERIA

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

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- b) DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

13 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho de Mensageria.
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho para Recebimento/Entrega de Expediente de Malote.
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho para Entrega e Recebimento de Expediente na Central de Entregas.
- Anexo 4 – Fluxograma do processo de trabalho para entrega/recebimento caixas-arquivo
- Anexo 5 - Listagem de Órgãos Públicos da Periferia
- Anexo 6 – Cronograma de Coleta de Caixas-Arquivo no Foro Central
- Anexo 7 – Pesquisa de Satisfação do Usuário
- Anexo 8 – Pesquisa de Opinião do Usuário

=====

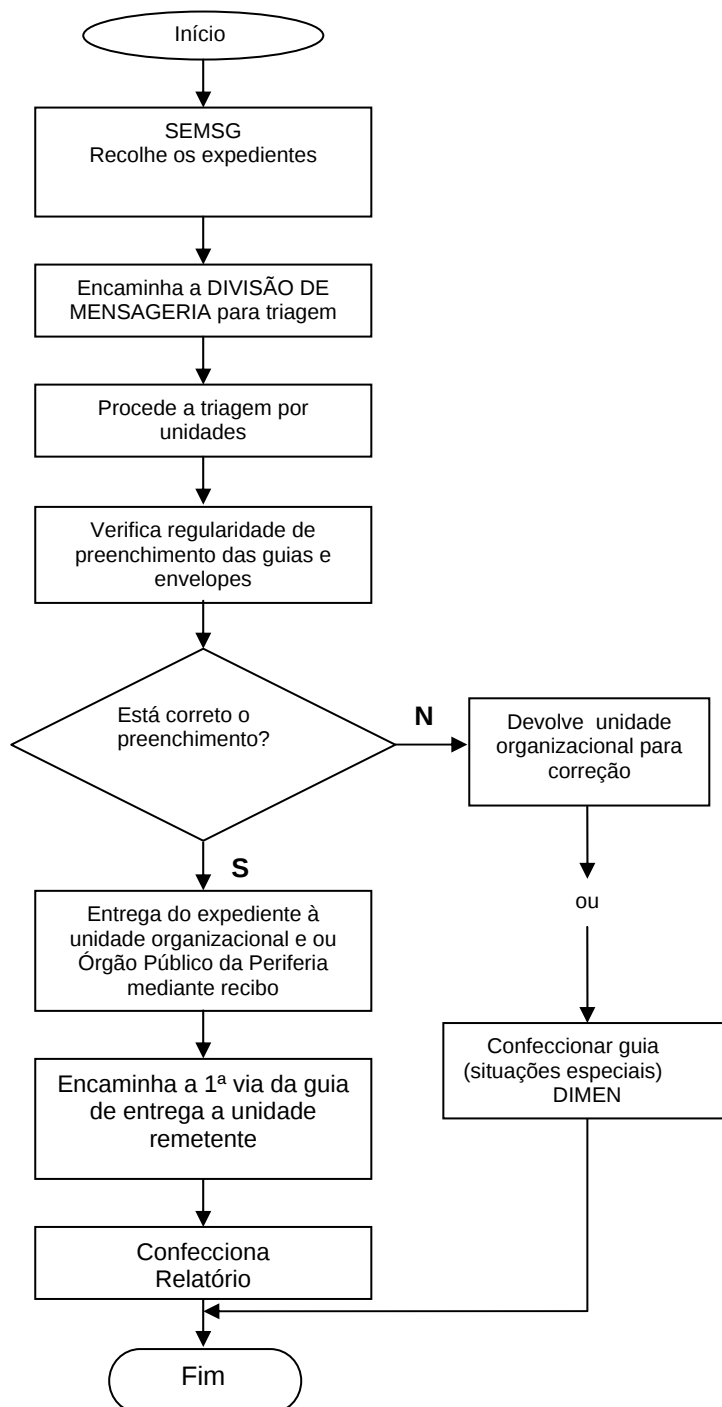
Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGLOG-015	Revisão: 09	Página: 9 de 18
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MENSAGERIA

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

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO DE MENSAGERIA

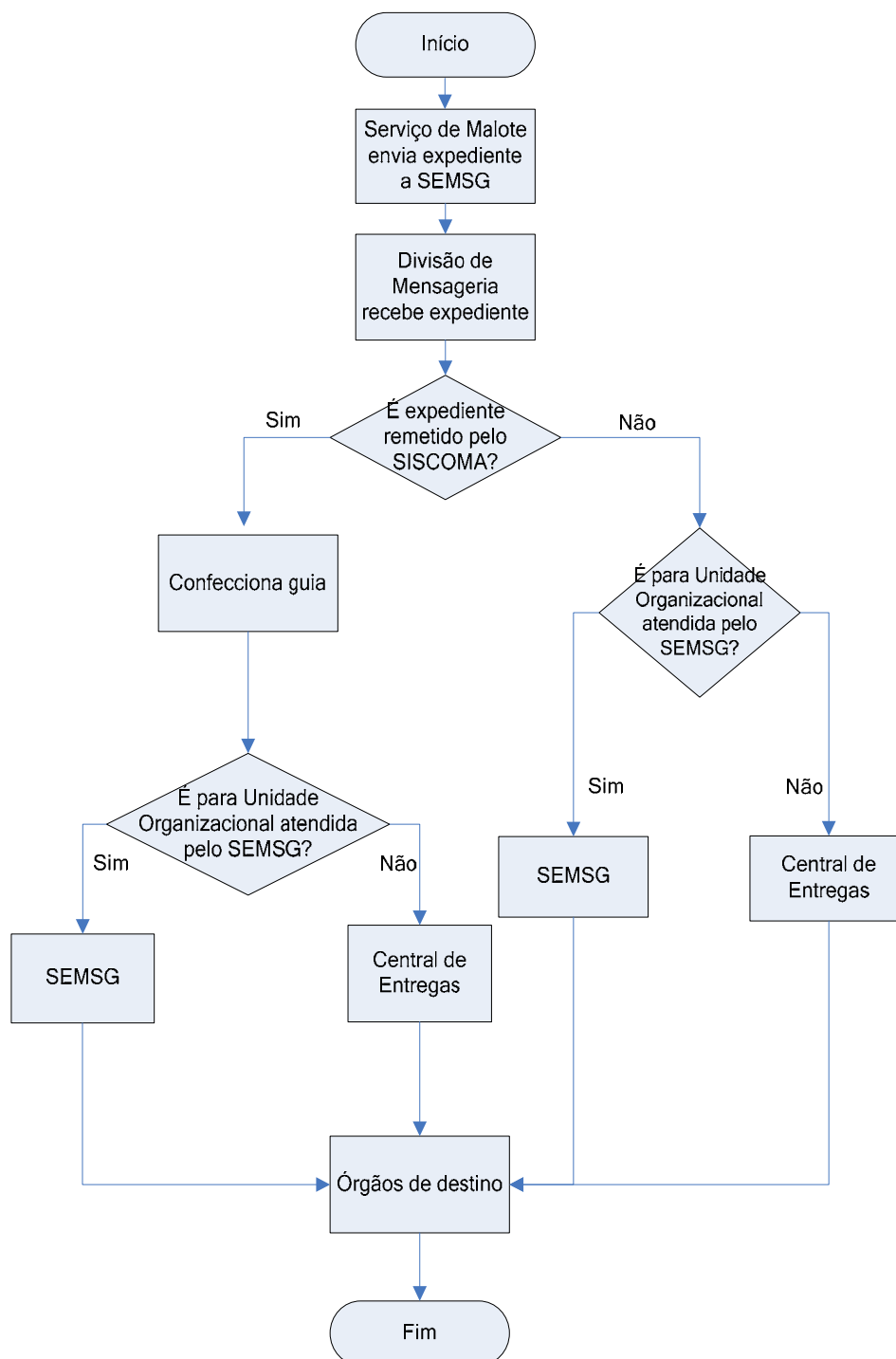




MENSAGERIA

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

ANEXO 2 - FLUXOGRAMA DE TRABALHO PARA RECEBIMENTO/ENTREGA DE EXPEDIENTE DE MALOTE

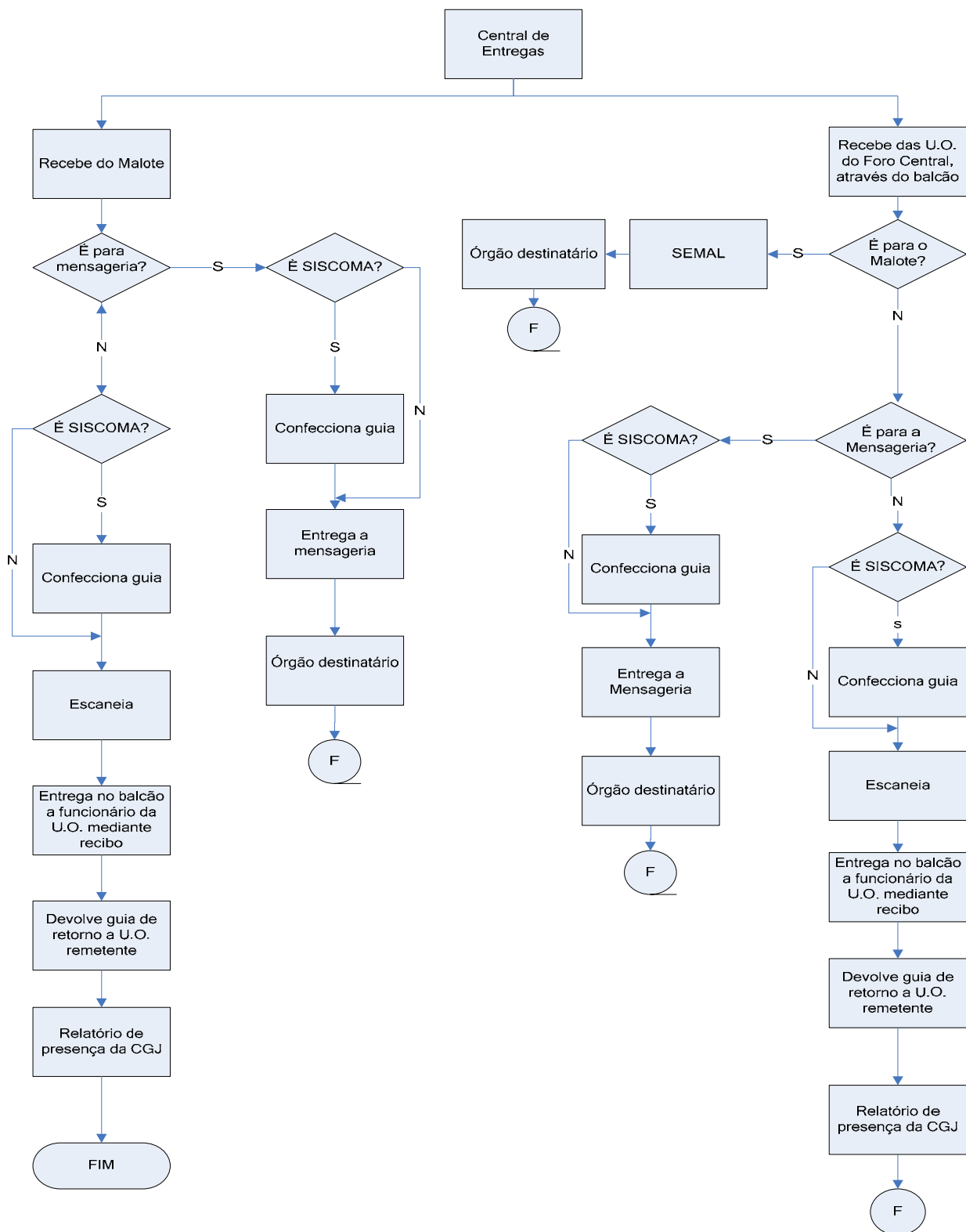




MENSAGERIA

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

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PARA ENTREGA E RECEBIMENTO DE EXPEDIENTES NA CENTRAL DE ENTREGAS

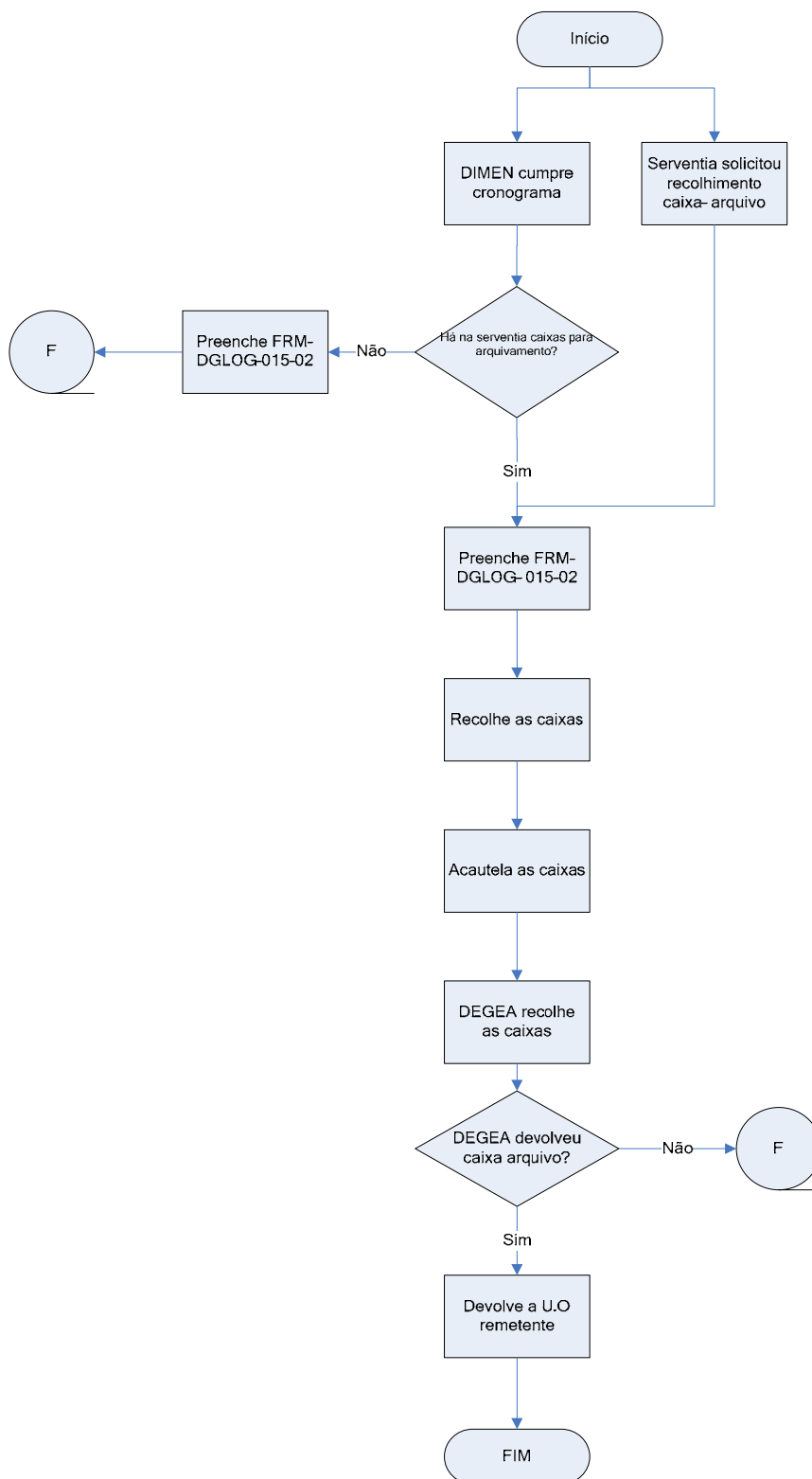




MENSAGERIA

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

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA PROCESSO DE TRABALHO ENTREGA/RECEBIMENTO CAIXAS-ARQUIVO





MENSAGERIA

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.
ANEXO 5 – LISTAGEM DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS DA PERIFERIA

ÓRGÃO	ENDEREÇO
ALERJ	Rua 1º de Março - Centro
CBMERJ	Praça da República
Corregedoria da Polícia Civil	Rua da Relação, 42, 3º andar
Curadoria Civil	Presidente Antonio Carlos, 615 - Centro
Curadoria da Massa Falida	Av. Presidente Antônio Carlos, 615 - Centro
Delegacia da Receita Federal	Av. Presidente Antonio Carlos, 375 – Centro
Deptº Depósito Público	R. Célio Nascimento, 33 – Benfica – (Depósito de Veículos)
Desipe	Rua Adriano, 304 – Todos os Santos (Delegacia)
Detran	Av. Presidente Vargas, 8127 – 15º andar - Centro
Fazenda Estadual	Rua da Alfândega, 42 – Centro
Gerência Regional Administrativa do Ministério da Fazenda	Av. Antônio Carlos, 375, 8º andar - Centro
Instituto Carlos Éboli	Av. Pedro I, 28 – Pça Tiradentes – Centro
IPERJ	Av. Presidente Vargas, 670 – Centro
Justiça Federal	Av. Rio Branco, 243 – Centro
OAB	Av. Marechal Câmara, 150 – Centro
Perícia Médica do Estado	Rua Silva Jardim, 31 - Centro
Polícia Federal	Av. Rodrigues Alves, 01 – Pça Mauá
Polícia Militar	Rua Evaristo da Veiga, 42 - Centro
POLINTER	Rua Silviano Montenegro
Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro	Afonso Cavalcante, 455- Cidade Nova
Procuradoria da Fazenda Nacional (MF)	Av. Rio Branco, 135 – 12º andar - Centro
Procuradoria do Município	Travessa do Ouvidor, 4 - Centro
Procuradoria Geral do Estado	Rua Dom Manuel, 25 - Centro
Procuradoria Geral de Justiça	Av. Marechal Câmara, 370 – Centro Av. Nilo Peçanha
Procuradoria Geral da República	Av. Nilo Peçanha, 29 – Centro
Procuradoria M P	Av. Marechal Câmara, 370 – Centro
PRODERJ	Rua da Ajuda, 5, 23º andar - Centro
RIO PREVIDÊNCIA	Rua do Carmo, 46, 6º andar - Centro
Secretaria da Promotoria e Cidadania	Nilo Peçanha , 26, 40º andar - Centro
Secretaria de Defesa Civil	Praça da Bandeira
Secretaria Estadual da	Rua da Alfândega, 42, 1º andar - Centro



MENSAGERIA

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

ÓRGÃO	ENDEREÇO
Receita	
Secretaria Estadual Administrativa	Av. Erasmo Braga, 118 – Centro
Secretaria Estadual da Cultura	Rua da Ajuda , 5, Centro
Secretaria Estadual de Educação	Rua da Ajuda, 5, Centro
Secretaria Estadual de Planejamento e Gestão	Av. Erasmo Braga, 118, 13º andar – Centro
Secretaria Estadual de Saúde	Rua México, 128 - Centro
Secretaria Estadual de Justiça	Rua Pinheiro Machado, 4, 1º andar
Secretaria Estadual de Segurança Pública	Praça Cristiano Ottoni, 4º andar
Secretaria Municipal de Educação	Rua Afonso Cavalcante, 455 – Cidade Nova
Secretaria Municipal de Saúde	Rua Afonso Cavalcante, 455 – 7º andar – Cidade Nova
Secretaria Municipal da Fazenda	R. Afonso Cavalcante, 455 – 5º andar – Cidade Nova
Secretaria Municipal de Urbanismo	Rua Afonso Cavalcante, 455 – Cidade Nova
T.R.T.	Av. Presidente Antônio Carlos, 118 – Centro
Tribunal de Contas da União	Rua Santa Luzia, 732 – 3º andar – Centro
Tribunal de Contas do Estado	Pça. Da República, 70 – Centro
Tribunal de Contas do Município	Rua Santa Luzia, 732 - Centro



MENSAGERIA

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

ANEXO 6 - CRONOGRAMA DE COLETA DE CAIXAS ARQUIVO

COMARCA DA CAPITAL	2ª FEIRA	3ª FEIRA	4ª FEIRA	5ª FEIRA	6ª FEIRA
Dom Manuel, 29					x
Dom Manuel, 37 (Lâmina III)				x	
Foro Central – Térreo	x				
Foro Central – 1º andar	x				
Foro Central – 2º andar		x			
Foro Central – 3º andar			x		
Foro Central – 4º andar				x	
Foro Central – 5º andar				x	
Foro Central – 6º andar				x	
Foro Central – 7º andar				x	
Foro Central – 8º andar					x
Foro Central – 9º andar					x
Foro Central – 10º andar					x
Foro Central – 11º andar					x
Foro Central – 12º andar					x
Foro Central – 13º andar					x
Nilo Peçanha nº 11				x	
Praça XV nº 02 (Centro Adm.)				x	
Rua Almirante Barroso nº 139	x				
Rua Debret nº 80	x				



MENSAGERIA

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

ANEXO 7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Prezado Usuário,

Responda a pesquisa abaixo e colabore com a Divisão de Mensageria ajudando-nos a aperfeiçoar nossos serviços. Sua opinião é muito importante para nós!

☐

UNIDADES JUDICIAIS

☐

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Como você avalia?	 ÓTIMO	 BOM	 REGULAR	 RUIM	 PÉSSIMO
A forma como o Serviço de Mensageria otimiza as atividades cartorárias/administrativas					
O cumprimento dos horários para coleta/entrega dos expedientes (RAD-DGLOG-015)					
O atendimento prestado por telefone					
A cortesia e urbanidade dos Mensageiros					
A apresentação pessoal dos Mensageiros					
A qualidade do apoio prestado pela Mensageria					

Caso queira esclarecer algum dos pontos avaliados, utilize o espaço abaixo:

Muito obrigada pela participação!



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

ANEXO 8 – PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO

Sugestão

Reclamação

Elogio

[illegible]

Caso deseje informar:

Unidade organizacional: _____

Telefone/Ramal: _____