



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2014 a 30/11/2014

Página:
1/9

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“Minha 1ª visita após a mudança foi cercada de surpresa e satisfação. O atendente foi educado e prestativo. Se o atendimento for sempre assim, será ótimo. Gostaria de prestar esses elogios em todos os setores do Tribunal, infelizmente as serventias não têm o mesmo procedimento de educação, presteza e rapidez. Obrigado.” (sic) Dr(a). Fernando Ribeiro</p> <p>“Elogio a Sra. Rosana pelo ótimo atendimento e presteza nas informações. Parabéns ao Tribunal pela escolha da pessoa abençoada que nos ajudou! Que toda a sua competência seja reconhecida pela esta casa onde habita a justiça.” (sic) Sr(a). Nina Romano</p> <p>“Excelente!” (sic) Dr(a). Priscilla</p> <p>“Atendimento excelente, rápido, colaborativo. Parabéns a toda equipe, e em especial ao serventuário Adilson.” (sic) Dr(a). Thiago M. das Neves</p>	<p>A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p> <p>Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2014 a 30/11/2014

Página:
2/9

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

Quantidade		Registrar as Respostas e Ações
Elogios	“Excelente atendimento! Funcionários educados e solícitos.” (sic)	A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua. Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.
	“Atendimento excelente!” (sic) Dr(a). Thiago Portugal	
	“Atendimento excelente.” (sic) Dr(a). Rodrigo Silva Alves	
	“Atenção; conforto; educação; rapidez...” (sic) Dr(a). Leide Gomes	
	“Fui muito atendido pela Dra. Iete, sendo quase que didática em sua explicação.” (sic) Sr(a). Josemar	
	“Certamente o local ficou mais aprimorado para atender as pessoas que utilizam do serviço. Atendimento rápido e eficiente. Formidável.” (sic) Dr(a). Pedro Sérgio	
	“Parabenizo o atendimento recebido na 3ª Vice. Colaboradores Julio Cesar e Paulo. Atenciosamente.” (sic) Dr(a). Daniel Santos	
	“Atendimento nota 10! (Paulo Oliveira).” (sic) Dr(a). Cristiane Coutinho	
“Atendimento rápido e com mais conforto. Excelente!” (sic) Dr(a). Ana Carolina		



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2014 a 30/11/2014

Página:
3/9

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“Fui excepcionalmente bem atendida pelo funcionário Adilson F. Muito educado e solícito. Parabéns à 3ª VP. Beijos!” (sic) Dr(a). Mirian Guimarães</p> <p>“Ótimo atendimento. É muito bom ser atendido por pessoas qualificadas e simpáticas.” (sic) Dr(a). Catarina</p> <p>“Na oportunidade quero dar nota 10 no atendimento dos funcionários da secretaria da 3ª Vice-Presidência. Nos tratam com muito carinho e respeito. Sem contar com a mudança que ficou excelente.” (sic) Sr(a). Maria Ivanice dos Santos</p> <p>“O atendimento recebido pelo funcionário Cleiton e Sra. Iete foi classe “A”, da melhor qualidade. Parabéns.” (sic) Dr(a). Ronaldo</p> <p>“Gostei do atendimento fornecido aos advogados na 3ª Vice-Presidência. Com direito ao copo de água e o atendente Paulo de Oliveira muito bom, atencioso e educado.” (sic) Dr(a). Juliana Fernandes de Oliveira</p>	<p>A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p> <p>Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2014 a 30/11/2014

Página:
4/9

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	“Fiquei muito satisfeita com o tratamento, sendo a minha demanda solucionada com presteza e rapidez.” (sic) Dr(a). Carla da Silva Rosa	A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua. Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.
	“Manifesto meu elogio ao tratamento dispensado pela serventuária de justiça Dra. Rosana, nos esclarecendo de forma pontual.” (sic)	
	“Elogiar o funcionário Julio, pelo atendimento e pela cortesia no atendimento e pelas informações prestadas.” (sic)	
	“Venho por este formalizar meus sinceros elogios e parabenizar o atendimento recebido na secretaria, em especial à diretora Iete, cuja atenção que me foi dispensada deveria servir de padrão para todo o Tribunal.” (sic) Dr(a). Tauan Monteiro	
	“O atendimento fora feito rapidamente e de forma exemplar e cordial.” (sic)	



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2014 a 30/11/2014

Página:
5/9

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“Agradeço e elogio os bons préstimos, atenção e gentileza pelo atendimento da 3ª Vice, pelos funcionários Júlio e Iete. Quais só colaboraram com o engrandecimento da Justiça do nosso Estado. Muito grato.” (sic) Dr(a). Edysio</p> <p>“Gostaria de elogiar a presteza e, principalmente, a cordialidade da funcionária Rosana, no exercício de suas funções. Que seja ela, exemplo para os seus colegas.” (sic) Dr(a). Jorge da Silva Roza</p> <p>“Atendimento e estrutura muito eficientes. Parabéns à equipe cartorária da 3ª Vice-Presidência.” (sic) Dr(a). Orlandino Gleizer</p> <p>“O atendimento super prestativo. Parabéns aos funcionários da 3ª Vice.” (sic)</p> <p>“Excelente atendimento. Funcionários proativos e dispostos a ajudar.” (sic)</p> <p>“Ótimo atendimento por parte do serventuário Júlio César.” (sic)</p>	<p>A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p> <p>Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2014 a 30/11/2014

Página:
6/9

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“Atendimento maravilhoso prestado pela funcionária Rosana. Não só ela, mas tudo na 3ª Vice está perfeito.” (sic)</p> <p>“As dependências estão bem mais confortáveis, e o atendimento está espetacular.” (sic) Dr(a). Osmar B. Filho</p> <p>“Sempre fui bem atendido com cordialidade, prestadas as devidas informações e com rapidez e eficiência.” (sic) Dr(a). Carlos Jose</p> <p>“Fui muito bem atendida, com bastante presteza resolveram o meu problema, corrigindo a certificação errada. Com certeza é o melhor atendimento do fórum.” (sic)</p> <p>“Excelente atendimento de ambos os atendentes, em especial da atendente Rosana. Muito boa também as acomodações. Tudo muito bom.” (sic) Dr(a). Gabriel Ramos</p> <p>“Sempre fui bem atendida e com sucesso.” (sic) Dr(a). Maria de Lourdes B. Lopes</p>	<p>A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p> <p>Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2014 a 30/11/2014

Página:
7/9

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	<p>“Qualificação, profissionalismo e educação no atendimento prestado pelos funcionários Júlio Cesar e Iete.” (sic) Dr(a). Rafael Machado</p> <p>“Gostaria de parabenizar ao atendimento que nos últimos anos melhorou muito. Gostaria de parabenizar também ao Júlio Cesar pelo atendimento e pela clareza nas informações.” (sic) Dr(a). Rodrigo Martins</p> <p>“Fui muito bem recepcionada pelo funcionário Adilson, no qual me mostrou as melhorias do lugar, comunicou que tinham mudado de sala para melhor atendimento. Me ofereceu uma água, um café, pois recepção dessas são difíceis aqui no Tribunal.” (sic)</p> <p>“Atendimento excelente.” (sic) Dr(a). Albani C. L. de Paiva</p> <p>“Rápido atendimento. Funcionário Julio.” (sic) Dr(a). Flavio Sales Barroso</p>	<p>A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p> <p>Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2014 a 30/11/2014

Página:
8/9

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	“Ótimo atendimento e localização.” (sic) Dr(a). Cintya Ribeiro Souza	A 3ª Vice Presidência agradece o reconhecimento e reitera seu compromisso com a melhoria contínua. Celeridade e Qualidade são valores que buscamos nesta administração da 3ª Vice-Presidência.
	“Atendimento rápido e eficiente.” (sic) Dr(a). Júlio Nelson da Silva Rocha	
	“Ótimo o atendimento.” (sic)	
	“Muito bem atendido pela Sra. Iete. Parabéns.” (sic)	
	“Excelente o novo atendimento do Recurso Especial e Extraordinário implantado. Valoriza o Poder Judiciário e dá atendimento a altura dos advogados. Que sirva de exemplo para as demais Instâncias.” (sic) Dr(a). Antônio Carlos Benício	
Reclamação	“O referido processo supra (0125611-72.2011.8.19.0001), encontra-se parado desde 22/09/14, sendo certo que está indisponível e com alguma pendência do setor de informática.” (sic)	O referido processo foi regularizado em 26/11, havendo publicação de ato ordinatório em 28/11. Esclareço que em outubro, foi encaminhado e-mail para a DGTEC pedindo solução do problema. Verificando que o problema ainda não tinha sido resolvido, foi reiterado o e-mail em 19/11. A 3ª Vice Presidência agradece a sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/11/2014 a 30/11/2014

Página:
9/9

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

Em Novembro foram recolhidos 46 (quarenta e seis) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: 45 (quarenta e cinco) elogios e 1 (uma) reclamação na 3ª Vice-Presidência.