



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
1/15

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>“Muito bem atendida pelo Sr. Cleiton. A 3ª Vice conta com uma gestão primorosa.” (sic) Dr(a). Viviane Sacramento</p> <p>“Declaro para os devidos fins que fui muito, muito, muito, bem recebida e atendida pela Dra. Iete. Colocando-me a disposição para qualquer outra informação. Parabéns.” (sic) Dr(a). Patrícia V. Campos</p> <p>“Atendimento irrepreensível, com cordialidade, atenção, cuidado e muita simpatia. Esta é uma das serventias nas quais o advogado se sente prestigiado e respeitado.” (sic) Dr(a). Wania Ribeiro</p> <p>“Excelente – Iete.” (sic) Dr(a). Flavio Zveiter</p> <p>“Excelente atendimento (Iete)”. (sic) Dr(a). Thiago Viana</p> <p>“Iete é uma das servidoras mais eficazes de nosso TJ. Que ótimo! Att.” (sic) Dr(a). Christiane Dutra</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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
2/15

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 excelente! lete.” (sic) Dr(a). Mariana Burity</p> <p>“Excelente, nota 10.” (sic) Dr(a). Avany Oliveira</p> <p>“Adorei o lugar, as pessoas são super atenciosas. Continuem assim.” (sic)</p> <p>“Excelente atendimento e instalações.” (sic) Dr(a). Christian Reichert</p> <p>“Gostaria de agradecer total dedicação da servidora Sra. lete para resolver o problema do processo acima, para que retorna para vara de origem. O Tribunal está precisando de pessoas assim.” (sic) Dr(a). Kelly</p> <p>“Como de costume, sempre sou bem atendido pelos serventuários desta egrégia presidência, sempre prestativos e atenciosos, buscando sempre resolver o que foi solicitado.” (sic)</p> <p>“Fui muito bem atendida especialmente pela Sra. lete.” (sic) Dr(a.) Helena B. Dornas</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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
3/15

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>“Ótimo atendimento!!! lete” (sic). Dr(a). Bruno Martins</p> <p>“Atendimento ágil e muito agradável. Todos os setores deveriam ter este atendimento.” (sic)</p> <p>“Atendimento rápido e eficiente (lete).” Dr(a). Marta Batista Rodrigues</p> <p>“Eu só tenho que agradecer pelo atendimento carinhoso e muito respeitoso feito pelos funcionários. Se for para dar notas eu vou dar nota 10.” (sic) Sr(a). Maria Ivanice dos Santos</p> <p>“A funcionária lete foi altamente e solicita ao responder meu questionamento. O atendimento na 3ª Vice é sempre excelente.” (sic)</p> <p>“Excelente atendimento, rápido e funcionários bem solícitos e educados.” (sic)</p> <p>“Parabenizo pelo local disponibilizado para atendimento e pela atenção do funcionário, que me prestou atendimento mostrando-se solícito e atencioso.” (sic) Dr(a). Jose Carlos de Oliveira</p>	<p>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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
4/15

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>“Muito bom o atendimento. Cleyton e Iete me atenderam muito bem.” (sic) Dr(a). Bruno B.</p> <p>“Ótimo atendimento e agilidade no serviço.” (sic) Dr(a). Débora</p> <p>“Gostaria de parabenizar a 3ª Vice pelo ótimo atendimento, pois no Tribunal são raros os momentos que somos tratados com tanto carinho e atenção. Em especial a Sra. Iete e o Sr. Paulo, que com muita proatividade. Deixo aqui meus elogios e parabéns a 3ª Vice Presidência.” (sic) Dr(a). Marcus Vinicius</p> <p>“A Dra. Iete é uma serventuária sempre pronta a ajudar, com muita educação e presteza. Além de ser dona de uma beleza incomparável.” (sic)</p> <p>“Atendimento excelente do zeloso servidor.” (sic) Dr(a). Carlos Eduardo Barbosa</p> <p>“Excelente mudança no atendimento.” (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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
5/15

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 excelente!!!” (sic). Dr(a). Amanda Siston</p> <p>“Atendimento rápido e muito eficiente, fui atendida em menos de 30 segundos. Perfeito. Atendente: Cleiton.” (sic) Dr(a). Gilberto P. Silva</p> <p>“Muito bom o atendimento.” (sic) Dr(a). Ana Cristina</p> <p>“Venho parabenizar os responsáveis pelas ótimas instalações (inclusive a divisão de trabalho) na 3ª Vice-Presidência.” (sic) Dr(a). Pedro Calicchio</p> <p>“Excelente o novo atendimento na 3ª Vice. Ambiente perfeito e atendentes agradáveis.” (sic)</p> <p>“Os servidores sempre tentam colaborar da melhor forma, nos ajudando e sendo atenciosos.” (sic) Dr(a). Thayanna Cardoso</p> <p>“Nunca fui tão bem atendida dentro desse fórum.” (sic) Dr(a). Anna Carolina</p>	<p>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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
6/15

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>“Quero deixar aqui registrado a seriedade, a competência, o profissionalismo, a simpatia que a serventuária Sra. Iete atende os advogados. Gostaria que todos os cartórios se espelhassem na 3ª VP. Estão de parabéns pelo atendimento!!” (sic). Dr(a). Cristina Medeiros</p> <p>“As instalações estão excelentes e o atendimento muito atencioso e eficiente.” (sic)</p> <p>“Excelente e rápido atendimento.” (sic) Dr(a). Marvio Campello Lisboa</p> <p>“O atendimento na 3ª Vice-Presidência é excelente. Mais do que isso, é exemplar.” (sic) Dr(a). Carolina Salles</p> <p>“O atendimento do serventuário foi muito bom!” (sic) Dr(a). Jose F. Cardozo</p> <p>“Como de costume sempre fomos recebidos com a maior presteza, consideração e apreço.” (sic)</p> <p>“Ótimo atendimento de todos.” (sic)</p>	<p>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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
7/15

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>“O atendimento prestado por parte dos funcionários é impecável. Extrema simpatia, paciência e atenção depreendida pelos mesmos para com os atendidos. Quanto às instalações, a melhora foi significativa promovendo maior conforto a todos.” (sic). Dr(a). Mayco Marinho E. Pereira</p> <p>“Bom atendimento, com atenção e rapidez.” (sic) Dr(a). Marcio Benjamim</p> <p>“Ótimo atendimento com informações precisas e corretas, facilitando o entendimento do advogado e o trâmite processual. Muito diferente de diversas varas do TJ.” (sic) Dr(a). João Paulo T. de Oliveira</p> <p>“Atendimento exemplar. Bom seria se fosse assim em todas as serventias.” (sic) Dr(a). Osvaldo N.</p> <p>“Ótimo atendimento.” (sic) Dr(a). Wendy E. B. da Silva</p> <p>“Gostei muito do atendimento, inclusive do novo aspecto de apresentação do cartório.” (sic) Dr(a). Fernanda</p>	<p>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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
8/15

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>“Milito na advocacia a cerca de 2 anos e, em poucas oportunidades, fui tão bem atendido quanto pelos funcionários da 3ª Vice Presidência, aos quais parabeno pelo excelente trabalho.” (sic).</p> <p>“Fui muito bem atendida pelo funcionário Cleiton.” (sic) Dr(a). Francisca de Farias</p> <p>“Muito bem atendida pela Sra. Rosana.” (sic) Dr(a). Marcelle Machado</p> <p>“Atendimento exemplar. Funcionários educados e empenhados em fazer o melhor.” (sic) Dr(a). Ana Carolina Cabral</p> <p>“Parabéns a todos do setor pelas novas instalações (atendimento aos advogados e partes), que ficaram excelentes.” (sic)</p> <p>“Parabenizar as novas instalações da 3ª Vice, bem como ao atendimento prestativo do Sr. Cleiton, assim como dos demais funcionários da serventia.” (sic) Dr(a). Rafael Verdant</p>	<p>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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
9/15

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>“Parabéns pelas novas instalações em, conjugadas ao atendimento primoroso tornou-se a melhor serventia do TJ!!! Atenciosamente. Em tempo: fui atendido pela Sra. Rosana Trindade.” (sic). Dr(a). Sidarta de Mesquita</p> <p>“Aproveito a oportunidade para tecer elogios as novas instalações e desejo sucesso a todos os funcionários que trabalham para o bem da justiça em nosso Estado.” (sic) Dr(a). Claudio Silveira</p> <p>“O atendimento do setor melhorou expressivamente.” (sic) Dr(a). Rhaisa Carvalho</p> <p>“Elogio ao atendimento. Agradeço a água e o café!!!” (sic) Dr(a). Marcelo Câmara</p> <p>“Agradeço ao atendimento da 3ª Vice-Presidência, em especial do Sr. Júlio Cesar, qual foi muito atencioso e esclareceu o prosseguimento e melhor pesquisa.” (sic) Dr(a). Rosangela Monteiro</p>	<p>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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
10/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	“As novas dependências da secretaria da 3ª Vice Presidência merecem elogios. Ressalto o maior conforto ao advogado para sanar problemas, dúvidas e também para manusear os autos dos processos. O atendimento que já era muito bom, também deve ser ressaltado, tornou-se excelente.” (sic) Dr(a). Tiemy Quadros Uno	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.
	“Excelente atendimento pela Dra. Iete. Clara e objetiva, sem mais.” (sic) Dr(a). Maurício V.	
	“O advogado que esta subscreve, vem tecer seus elogios aos excelentes trabalhos prestados aos advogados.” (sic)	
	“Ótimo atendimento e foi sempre disposto a ajudar nas situações necessárias durante o atendimento: funcionário Adilson F.” (sic) Dr(a). Fernanda Quintanilha	
	“Excelente atendimento do servidor Paulo de Oliveira.” (sic) Dr(a). José Geraldo M. Jr.	



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
11/15

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>“Certifico de que fui muito bem recebido e, todas minhas necessidades foram supridas.”(sic)</p> <p>“Atendimento excelente pela 2ª vez fui muito bem atendido pelo atendente Julio Cesar. Outrossim, as instalações são excelentes, com ar condicionado e móveis novos. Parabéns.” (sic) Dr(a). Alan Gomes</p> <p>“Servidor Cleiton foi muito educado e atencioso. Ambiente novo da 3ª Vice-Presidência está confortável e organizado.” (sic) Dr(a). Livia Tostes</p> <p>“Cleiton um ótimo serventuário, super solícito e educado. Que todos os cartórios possuam essa infra-estrutura, condicionando um atendimento melhor.” (sic)</p> <p>“O Júlio Cesar funcionário me passou todas as informações necessárias para que eu possa fazer o agravo em acordo com a Lei 12.322/10. Ótimo funcionário.” (sic) Dr(a). Rosana</p>	<p>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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
12/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Elogios	“Excelente mudança.”(sic) Dr(a). Jonathan B.	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.
	“Ótimo atendimento.” (sic)	
	“Todos os cartórios deveriam ser igual a esse. Serventuários solícitos e educados.” (sic)	
	“Excelente atendimento, rápido fornecimento de informações e eficiência na prestação do serviço.” (sic) Dr(a). Amós Carvalho	
	“Excelente atendimento, funcionários e instalações.” (sic) Dr(a). Marisi Rodrigues	
	“Serviço de excelência.” (sic) Dr(a). Geraldo Rangel	
“Cheguei para tirar cópia do processo às 17:55h, e, fui recebida de forma muito solícita, como se estivesse começando o expediente. Fui atendida pela Sra. Rosana.” (sic) Dr(a). Valéria Leite M. Ferreira		



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Débora Marques Brandão

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
13/15

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>“Servidores: Excelente atendimento! Muito cordial, ágil e eficiente! Dependências para atendimento dos advogados melhorou muito!” (sic) Dr(a). Vanessa D. Soares</p> <p>“Fui muito bem atendido pelo serventuário Adilson F.” (sic) Dr(a). Leonardo</p> <p>“Fui atendida pelo Sr. Paulo de Oliveira, muito prestativo, excelente atendimento.” (sic) Dr(a). Edylene Leal</p> <p>“Enfatizo o excelente atendimento prestado pelo funcionário Adilson F. desta 3ª Vice. Cortês e atencioso no trato com este advogado.” (sic) Dr(a). Primo</p> <p>“O atendimento do funcionário Adilson F. foi ótimo e esclarecedor, fui atendida de forma rápida e eficiente, resolvendo e esclarecendo as minhas necessidades.” (sic) Dr(a). Michele Moura</p> <p>“Foi me dado excelente e prestativo atendimento. Grato.” (sic) Dr(a). Enzo P.</p>	<p>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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
14/15

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 rápido.” (sic)	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.
	“Excelente o atendimento, que os demais órgãos sigam o exemplo!” (sic) Dr(a). Edson Assis	
Sugestões	“Atendimento por Call Center, tal como DICIN.” (sic). Dr(a). Marta Batista Rodrigues	Feito contato telefônico com a Dra. Marta e foi informado que estudaremos a pertinência e a viabilidade de implementação da sua sugestão. A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.
	“O atendimento do setor melhorou expressivamente e poderia se estender para outros órgãos do fórum, como por exemplo o cartório do Órgão Especial.” (sic) Dr(a). Rhaisa Carvalho	Foi encaminhado e-mail com a seguinte informação: “Reclamações ou sugestões de outras unidades, que não impactam no trabalho desta unidade, devem ser enviadas diretamente as unidades mencionadas. A 3ª Vice-Presidência agradece 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:
01/10/2014 a 31/10/2014

Página:
15/15

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Sugestões	“Sugestão de publicação (através de DO) para os processos eletrônicos.” (sic) Dr(a). Marcelo Câmara	Foi encaminhado e-mail com a seguinte informação: “A publicação no DJERJ só é feita nos casos em que o advogado não possui cadastro presencial, conforme art. 5º da Lei 11.419/2006. A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.”
	“Como sugestão, o Tribunal deve providenciar um local para tirar cópias no 11º andar para facilitar a vida forense.” (sic) Dr(a). Tiemy Quadros Uno	Foi encaminhado e-mail com a seguinte informação: “A 3ª Vice Presidência agradece a colaboração, contudo com a implementação do processo eletrônico, não se torna viável a instalação de uma máquina fotocopadora.”

Em Outubro foram recolhidos 82 (oitenta e dois) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: 82 (oitenta e dois) elogios e 4 (quatro) quatro sugestões na 3ª Vice-Presidência.