



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Patrícia Rodrigues de Sá Santiago

Aprovado por:
Marcelo El Jaick Freitas

Período:
01/12/2017 a 31/12/2017

Página:
1/7

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>“Venho por meio deste elogiar a serventia, pelo ótimo atendimento dos serventuários, elogiar a cordialidade, rápido atendimento.” (sic)</p> <p>“Ótimo atendimento, com funcionários atenciosos e sempre dispostos a ajudar. Saí com todas as minhas dúvidas esclarecidas.” (sic)</p> <p>“Parabenizo toda equipe de serventuários da 3ª Vice que sempre atende a todos com urbanidade e respeito.” (sic) Dr(a).Laila S. D.</p> <p>“Ótimo atendimento, excelente tratamento.” (sic) Dr(a). Marconi E. Martins</p> <p>“Mesa de café fixa. Nós advogados passamos bastante tempo aqui. Seria interessante. Seria interessante.Ótimo atendimento. Para mim, secretaria moderna.” (sic) sugestão Dr(a). Johnatan Cesar Nunes</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:
Patrícia Rodrigues de Sá Santiago

Aprovado por:
Marcelo El Jaick Freitas

Período:
01/12/2017 a 31/12/2017

Página:
2/7

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

| Quantidade | Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações | Registrar as Respostas e Ações |
|----------------|--|---|
| Elogios | “Gostaria de prestar elogios a equipe da secretaria da 3ª Vice pelo atendimento. Diligente e a cordialidade dispensada aos usuários. Que sirva de exemplo as demais serventia deste E.T.J” (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. |
| | “Gostaria parabenizar pelo atendimento prestado pelo funcionário. Muito obrigado.” (sic) | |
| | “Atendimento nota 10! Resolveram meu problema na hora. Iete e Paulo, muito obrigado!!!.” (sic) Dr(a). Rafael | |
| | “Atendimento excelente. Não há o que reclamar sobre o atendimento. Estão de parabéns!” (sic) Dr(a). Mayra | |
| | “Muito bom atendimento. Elogio para cefé também.” (sic) | |
| | “Atendimento excelente.” (sic) Dr(a). Bruno | |



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Patrícia Rodrigues de Sá Santiago

Aprovado por:
Marcelo El Jaick Freitas

Período:
01/12/2017 a 31/12/2017

Página:
3/7

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 atencioso e pela vista da sala.” (sic) Dr(a). Renée Machado</p> <p>“Ótimo atendimento.” (sic) Dr(a). Marília Vianna da Silva</p> <p>“Ótimo atendimento, muito atenciosos.” (sic)</p> <p>“Atendimento de 1ª qualidade.” (sic) Dr(a). Sérgio Rogerio Duarte</p> <p>“Melhor atendimento que já tive em todo fórum.” (sic) Dr(a). João Vitor</p> <p>“Gostaria de elogiar toda a equipe pelo ótimo atendimento!!!” (sic) Dr(a). Ivan</p> <p>“Os garçons poderiam dar outras opções de bebidas, tais como: achocolatado e suco.” (sic) Sugestão</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:
Patrícia Rodrigues de Sá Santiago

Aprovado por:
Marcelo El Jaick Freitas

Período:
01/12/2017 a 31/12/2017

Página:
4/7

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

| Quantidade | Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações | Registrar as Respostas e Ações |
|----------------|---|---|
| Elogios | “Como sempre, bem atendido pela diretora Iete e Paulo e Claiton. Sugestão: Liberar acesso ao dropbox para remessa de fotos de processos em grande número.” (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. |
| | “Ótimo atendimento e funcionários excelentes! Obrigada por tudo.” (sic) Dr(a). Lorrana | |
| | “Os serventuários são muito solícitos e ágeis, embora tenham sempre muito volume de trabalho estão sempre muito dispostos a auxiliar, são bons profissionais. A coordenação também está de parabéns. (sic) Dr(a). Emanuel Moreira | |
| | “O atendimento é excelente! Super rápido! Só elogios!” (sic) | |
| | “Atendimento ótimo.” (sic) | |



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Patrícia Rodrigues de Sá Santiago

Aprovado por:
Marcelo El Jaick Freitas

Período:
01/12/2017 a 31/12/2017

Página:
5/7

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! Agilidade, bom trabalho em equipe. Estão de parabéns a 3ª Vice-Presidência, no bom funcionamento do trabalho. Algumas varas cíveis deveriam se espelhar na 3ª Vice-Presidência.” (sic)</p> <p>“Venho através deste expressar a minha satisfação no ótimo atendimento dado pelos funcionários da 3ª VP (setor de atendimentos)! Extremamente simpáticos e prontos para sanar qualquer dúvidas, tantos dos advogados como dos estagiários.” (sic) Dr(a). Lorrana</p> <p>“Atendimento rápido e eficiente.” (sic) Dr(a). Luisio Carlos</p> <p>“Atendimento excelente! Funcionários bastante solícitos.” (sic) Dr(a). Lorrana</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:
Patrícia Rodrigues de Sá Santiago

Aprovado por:
Marcelo El Jaick Freitas

Período:
01/12/2017 a 31/12/2017

Página:
6/7

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

| Quantidade | Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações | Registrar as Respostas e Ações |
|------------|--|---|
| Elogios | “Gostaria de deixar registrado que o atendimento prestado pela secretaria da 3ª Vice-Presidência é excelente, digno de parabéns; ressalto a simpatia, a boa vontade e, sobretudo, a competência com que realizam o trabalho. São exemplo para todo o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, como um todo. Continuem assim. Gentileza gera gentileza.” (sic) Dr(a). Jaqueline O. Bastos | 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. |
| | “O atendente Paulo é sempre muito atencioso e solícito.” (sic) | |
| | “Serventuários sempre solícitos, prestativos.” (sic) | |
| | “Parabéns pela elegância no atendimento dispensado aos advogados.” (sic) Dr(a). Fernando A. Vieira | |
| | “Ótimo atendimento com rapidez. Serventuários muito educados.” (sic) | |



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Patrícia Rodrigues de Sá Santiago

Aprovado por:
Marcelo El Jaick Freitas

Período:
01/12/2017 a 31/12/2017

Página:
7/7

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 primoroso, equipe excelente e estrutura confortável para apoio aos advogados.” (sic) Dr(a). José Carlos</p> <p>“Atendimento rápido e eficiente, com direito a um delicioso café. Parabéns!” (sic) Dr(a). Karla Dias Martins</p> <p>“Gostaria de elogiar o trabalho dos funcionários da secretaria, sempre solícitos e eficientes.” (sic) Dr(a).Ivan Guimarães</p> <p>“Parabéns ao quadro de funcionários dessa vara, deram um show de atendimento!” (sic) Dr(a).Ivan</p> <p>“Ótimo atendimento, sempre empenhado para ajudar e solucionar dúvidas e problemas.” (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> |

Em dezembro foram recolhidos 37 (trinta e sete) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: 34 (trinta e quatro) elogios e 3 (três) sugestões na 3ª Vice-Presidência.