



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/07/2013 a 31/07/2013

Página:
1/4

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>“Cartório organizado e prestativo. Tramitação ágil e rápida. Equipe que gosta de trabalhar. Funções definidas e funcionários gentis e atenciosos.” Rafael Gomes</p> <p>“Excelente atendimento do serventuário Júlio Cesar.”</p> <p>“Gostaria de parabenizar ao ótimo atendimento da funcionária Margarida, pois mesmo com o caos que estava a fila, manteve a educação e simpatia. Venho constantemente a 3ª Vice Presidência e sempre sou bem atendida.” Bruna</p> <p>“Elogio ao servidor Cleiton. Sempre atencioso e solícito.”</p> <p>“O funcionário Júlio Cesar, foi em muito prestativo e atencioso.” Anna Paula Nogueira</p> <p>“A serventuária Margarida da 3ª Vice, foi em muito prestativa e atenciosa.” Anna Paula N. 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:
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/07/2013 a 31/07/2013

Página:
2/4

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	<p>“Péssimo atendimento e funcionário não informa nada e desconhece atendimento ao cliente.” Sandra Pedrosa</p>	<p>Encaminhado e-mail a Sra. Sandra informando que estamos estudando a viabilidade de aumentar o número de servidores para o atendimento, bem como a alocação de estagiários para agilizar o atendimento. A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p>
	<p>“Uma fila imensa e apenas dois funcionários atendendo. Um verdadeiro absurdo a falta de um projeto gerencial para diminuir o tempo de atendimento.” Fernando</p>	<p>Lamentamos o ocorrido, e medidas gerenciais já foram tomadas para que o episódio não se repita. A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p>
	<p>“Inadmissível ficar na fila 40 minutos para fazer carga de 1 processo. Está pior que o XXI JEC (que) também não deveria estar assim. Até no banco a fila anda mais rápido. 7 guichês e apenas 3 funcionários.” Wilson Tadeu</p>	<p>Pedimos desculpas pela demora, porém naquela data o sistema de informática encontrava-se lento. A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/07/2013 a 31/07/2013

Página:
3/4

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	<p>Recebido por e-mail em 24/07/2013: “Bom dia, Em nome da Associação Comercial do Rio de Janeiro venho solicitar auxílio urgente para que o processo nº 0034728532009819000 seja devolvido urgentemente a esta Vice-Presidência e finalmente tenha prosseguimento. O processo em comento está na carga Procuradoria do Estado do Rio de Janeiro desde o dia 26/06/2013”.</p> <p>“Eu e outros advogados da ACRJ já comparecemos mais de 04 vezes ao setor de atendimento para solicitar a intimação da Procuradoria para devolver o processo, e primeiramente nos foi informado que a intimação somente poderia ocorrer após o dia 14/06/2013 e depois das outras vezes após a referida data se que sereia providenciada a intimação, contudo, a mesma até hoje não ocorreu.”</p> <p>“como as idas ao setor de atendimento não vem surtindo efeito nenhum, estou enviando esse e-mail, a na esperança de que alguém possa solucionar essa situação.”</p> <p>Tatiana Teixeira</p>	<p>Feito contato telefônico e informado ao reclamante que o processo já foi devolvido.</p> <p>A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p>



QUADRO DE RESPOSTAS – PESQUISA DE OPINIÃO - UO

Elaborado por:
Claudia Maria Menezes Soares

Aprovado por:
Paulo Roberto de Souza

Período:
01/07/2013 a 31/07/2013

Página:
4/4

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

Quantidade	Registrar Elogios/Sugestões e Reclamações	Registrar as Respostas e Ações
Reclamações	<p>Recebido e-mail em 24/07/2013: “Para Terceira Vice-Presidente. Conforme abaixo apresentado, os Agravos Regimental, proposto por Marcos Benicio Alonso contra José Chaves Barbosa, esta totalmente errado, conta como recorrente Instituto Nacional de Seguros Social – INSS. E como recorrido Neri José Rodrigues!!!!”</p> <p>Aguardo solução, para que posteriormente não sofra nenhuma injustiça!!!!</p> <p>Atenciosamente, Marcos Alonso Processo nº 0031451-24.2012.8.190000 Processo Originário: 0031451-24.2012.8.19.0000 Processo nº 0031451-24.2012.8.19.0000 Processo Originário: 0031451-24.2012.8.19.0000() Agravos Regimental em Recurso Especial e em Recurso Extraordinário: 0031451-24.2012.8.19.0000”</p> <p>Marcos Alonso</p>	<p>Enviado e-mail ao Dr. Marcos Alonso informando que o nome das partes do Processo nº 0031451-24 já foi regularizada.</p> <p>A 3ª Vice-Presidência agradece sua contribuição e reitera seu compromisso com a melhoria contínua.</p>

Em julho foram recolhidos 11 (onze) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: 6 (seis) elogios, 5 (cinco) reclamações na 3ª Vice-Presidência.