



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria Geral dos Juizados Especiais

Ofício Circular nº 16/2017-CGJE

Belém/Pa, 28 de novembro de 2017.

A Sua Excelência o (a) Senhor (a)

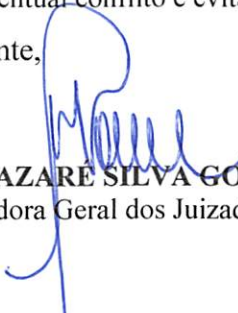
Juiz (a) de direito das Varas de Juizado Especial / Juizado Especial da Capital e do Interior

Assunto: canal de contato da Samsung.

Senhores Magistrados,

Com os cumprimentos de estilo, encaminho o canal de atendimento da SAMSUNG, para que seja disponibilizado ao jurisdicionado, visando a aproximação da empresa com o consumidor a fim de dirimir eventual conflito e evitar um processo judicial.

Atenciosamente,


Desa. MARIA DE NAZARÉ SILVA GOUVEIA DOS SANTOS
Coordenadora Geral dos Juizados Especiais

Ofício n. 011/2017 – Reg. Norte

São Paulo, 27 de novembro de 2017

A Exma. Doutora

Desembargadora Maria de Nazaré Silva Gouveia dos Santos

Coordenadora Geral do Juizado Especial Civil do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

Av. Almirante Barroso, n. 3089, Sl. 304-A
Bairro Souza, Fone:(091)3205-3835
Cep:66.613-710Belém/PA

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., inscrita no CNPJ sob o número 00.280.273/0001-37, vem perante essa Coordenação Juizado Especial Civil do Tribunal de Justiça do Estado do Pará dizer e requerer o quanto segue.

A empresa com o compromisso de sempre buscar a satisfação de seus clientes tem adotado diversos projetos internos com o fim de melhoria contínua do seu pós-vendas e consequente diminuição do volume de reclamações de seus consumidores. Como parte destas iniciativas busca estabelecer parcerias para a solução amigável de conflitos com Tribunais de Justiça e Procons.

Com este espírito, participa de projetos junto à SENACON e TRIBUNAIS DE JUSTIÇA, dentre tais projetos estão o canal consumidor.gov.br, o Pacto para a Solução de Conflitos e da MEDIAÇÃO DIGITAL do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

Dessa forma a Samsung apresenta o canal de atendimento Judiciário Hotline, como um meio alternativo e inovador para redução de demandas no Judiciário, sendo mais uma referência na resolução extrajudicial de conflitos.

O Judiciário Hotline funciona de maneira simples e possui o intuito de, através de uma ligação telefônica, resolver a reclamação do consumidor, evitando um processo judicial.

O acionamento do canal ocorre através dos telefones, e também do endereço, abaixo:

CONTATO EXCLUSIVO JUDICIÁRIO

Para todas as regiões são: 4000-1270 e 0800 9412 370.

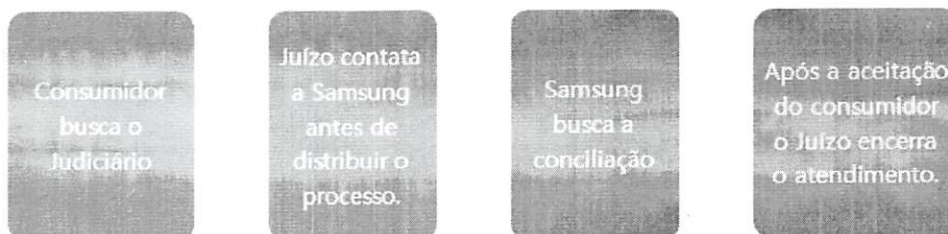
ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA

Avenida Maria Coelho Aguiar, 215, Bloco F, 3º Andar, Jardim São Luiz, São Paulo-SP, CEP: 05804-900 ou via e-mail (notificacao@samsung.com)

A solução, sempre que possível, será instantânea, sendo que uma resposta será apresentada ao problema do consumidor.

Para uma maior divulgação do canal, a Samsung irá fornecer materiais com o número do telefone do Judiciário Hotline, aos juízos que aderirem ao projeto, ampliando assim sua eficácia.

Veja abaixo um simples resumo do fluxograma do *Judiciário Hotline*:



Com a certeza de poder colaborar com essa COORDENAÇÃO para o objetivo de bem atender ao consumidor paraense, a Samsung também disponibiliza a essa Coordenação o contato direto da Gestora Regional Janaina Sales Rodrigues, e do Consultor Cauê Vieira que poderão ser diretamente acionados para assuntos institucionais, tais como agendamento de reuniões, encaminhamentos de soluções coletivas e corretivas de atendimento, dentre outros.

Janaina Sales: 92 99119-1366, janaina.salesr@brta.com.br;

Cauê Vieira: 51 98042 4608, caue.vieira@brta.com.br;

Por fim, a Samsung renova o compromisso com o seu consumidor e com este órgão e coloca-se à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Respeitosamente,


Janaina Sales Rodrigues
Gestora Região Norte

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA/BRTA

of circular 16 2017

Coordenadoria dos Juizados Especiais

qua 29/11/2017 09:21

Para: grupo de juizados da região metropolitana de Belém <juizados.rmb@tjpa.jus.br>;

Cc: grupo de juizados do interior do TJPA <juizados.interior@tjpa.jus.br>;

De ordem, encaminho o ofício circular n. 16/2017-CJE.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
COORDENADORIA DOS JUIZADOS ESPECIAIS
Secretaria: 3205-3365 / 3205-3845
Assessoria: 3205-3835 / 3205-3085 / 3205-3655