

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Prezado(a),

A presente Pesquisa de Satisfação tem o propósito de avaliar a qualidade do serviço prestado. As informações prestadas serão utilizadas para aprimorar o nosso trabalho. Com sua ajuda, poderemos assegurar serviços de mediação/conciliação de qualidade a todos os cidadãos. Garantimos o sigilo quanto à sua identidade e que as informações serão apresentadas em conjunto.

Por favor, responda às questões abaixo:

Data: Local:

# Nesta ação você é:

Requerente (parte que deu entrada no processo) Requerido (parte que foi acionada no processo)

# Para este caso, a mediação/conciliação foi:

Muito apropriada Pouco apropriada

Apropriada Inapropriada

# Sobre o(s) Mediador(es)/Conciliador(es) e sobre as instalações, avalie os seguintes aspectos:

**5** – Excelente **4** – Bom **3** – Regular **2** – Ruim **1** – Péssimo **NA** – Não se aplica

**Mediador A: Mediador B:**

**(inserir nome) (inserir nome se houver um segundo mediador)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **A** | 5 | 4  4 | 3  3 | 2  2 | 1  1 | NA  NA |
| Apresentação do mediador e das regras gerais da mediação | **B** | 5 |
|  | **A** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
| Auxílio na comunicação com a outra parte | **B** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
|  | **A** | 5 | 4  4 | 3  3 | 2  2 | 1  1 | NA  NA |
| Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo | **B** | 5 |
|  | **A** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
| Imparcialidade e neutralidade (não julgar nenhuma das partes, não tomar partido) | **B** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
|  | **A** | 5 | 4  4 | 3  3 | 2  2 | 1  1 | NA NA |
| Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos | **B** | 5 |
|  | **A** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
| Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo | **B** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
|  | **A** | 5 | 4  4 | 3  3 | 2  2 | 1  1 | NA  NA |
| Avaliação geral do(s) mediador(es)/conciliador(es) | **B** | 5 |
|  | **A** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
| Facilidade de encontrar o local da mediação/conciliação | |  |  |  |  |  |  |
|  | **B** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
|  | **A** | 5 | 4  4 | 3  3 | 2  2 | 1  1 | NA NA |
| Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar no local | **B** | 5 |
|  | **A** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
| Tempo de espera para a sessão de conciliação | **B** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
|  | **A** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |
| Qualidade do espaço físico para a realização da mediação/conciliação |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **B** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NA |

\* Caso deseje complementar estas informações, deixe sua sugestão no verso.