

**CNJ** CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO MEDIÇÃO – PARTES**

Tipo de mediação:  Cejusc  Privado - (Art. 139 do CPC)

Data: \_\_\_\_\_

Prezado(a) cidadão(ã),

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 de qualidade para outros cidadãos. Garantimos o sigilo quanto à sua identidade e que as informações serão apresentadas em conjunto.

Por favor, responda às questões abaixo:

**FRENTE E VERSO** →

Nessa ação você é:

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

Para este caso, a mediação foi:

- Muito apropriada  Pouco apropriada  
 Apropriada  Inapropriada

Houve acordo sobre:

- Todas as questões  Algumas questões  Não houve acordo

Você se sentiu pressionado(a) a fechar um acordo?

- Sim  Não  Em parte

Aspecto ou comportamento que fez com que se sentisse pressionado:

\_\_\_\_\_

Você acredita que a mediação contribuiu para evitar conflitos futuros?

- Sim  Não  Em parte

Você participaria do processo de mediação novamente?  Sim  Não

Você recomendaria a mediação para outras pessoas?  Sim  Não

Assinale o seu nível geral de satisfação com a mediação:

- Muito insatisfeito  Insatisfeito  Indiferente  
 Satisfeito  Muito satisfeito |

**Satisfação com a mediação e seus resultados**

	Sim	Não	Em parte
Sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentiu que participou da construção da solução?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentiu que compreende melhor a outra parte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se necessário, justifique sua resposta:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Com o auxílio da escala abaixo, por favor, avalie os seguintes aspectos:

5	4	3	2	1	N/A
Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não se aplica

Mediador(es) A \_\_\_\_\_ B \_\_\_\_\_  
(insira nome e sobrenome) (se houver, insira nome e sobrenome)

Apresentação do mediador e das regras gerais da mediação	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Auxílio na comunicação com a outra parte	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Imparcialidade e neutralidade (não julgar nenhuma das partes, não tomar partido)	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Avaliação geral do(s) mediador(es)	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A

**Advogados**

Auxílio do seu advogado na compreensão do caso e na construção de um acordo	5	4	3	2	1	N/A
---	---	---	---	---	---	-----

**Aspectos gerais**

Facilidade de encontrar o local da conciliação	5	4	3	2	1	N/A
Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar no local	5	4	3	2	1	N/A
Tempo de espera para a sessão de conciliação	5	4	3	2	1	N/A
Qualidade do espaço físico para a realização da conciliação	5	4	3	2	1	N/A

**Visão do Poder Judiciário**

	Sim	Não	Em parte
A sua imagem do Poder Judiciário melhorou depois da conciliação?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foi possível ver o Poder Judiciário como um centro de paz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foi possível perceber o cuidado do Poder Judiciário com o usuário?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registre no espaço abaixo elogios, sugestões e críticas sobre a conciliação:	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		

Nome \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

Agradecemos sua colaboração!