



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
Apropriada

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

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