

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO CONCILIAÇÃO — PARTES**

Sala \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Conciliador A \_\_\_\_\_

Conciliador B \_\_\_\_\_

Prezado(a) Cidadão(ã),

A *Pesquisa de Satisfação* tem o propósito de avaliar a qualidade do serviço prestado. Conhecer sua opinião sobre o nosso trabalho é muito importante para nós. Os resultados ajudarão a aprimorar nosso serviço para atendê-lo cada vez melhor. Garantimos que manteremos o sigilo quanto à sua identidade e que as informações serão apresentadas em conjunto.

Por favor, responda às questões abaixo:



Nessa ação você é:

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

**Sobre a conciliação**

	Sim	Não	Em parte
Você acredita que a tentativa de acordo foi válida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Em sua opinião, o resultado da conciliação foi justo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você se sentiu pressionado(a) a fechar um acordo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A conciliação terminou em acordo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se não houve acordo, o que você acredita ter gerado o impasse?			

**Satisfação com a conciliação e seus resultados**

	Sim	Não	Em parte
Sentiu-se auxiliado(a) pelo conciliador 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 suas respostas:

Suas expectativas quanto à sessão de conciliação foram:

Superadas  Atendidas  Parcialmente atendidas  Não atendidas

Assinale o seu nível geral de satisfação com a sessão de conciliação:

Muito satisfeito  Satisfeito  Insatisfeito  Muito insatisfeito

Com a ajuda da escala abaixo, avalie os seguintes aspectos:

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

### Atuação dos conciliadores

Apresentação pessoal (aparência e vestimenta adequada)	5	4	3	2	1	N/A
Apresentação das regras gerais da conciliação	5	4	3	2	1	N/A
Imparcialidade e neutralidade (não julgar nenhuma das partes, não tomar partido)	5	4	3	2	1	N/A
Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	5	4	3	2	1	N/A
Explicação dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo	5	4	3	2	1	N/A
Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo	5	4	3	2	1	N/A
Encorajamento à busca de soluções para um consenso	5	4	3	2	1	N/A
Avaliação geral dos conciliadores	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:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Nome \_\_\_\_\_

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

Agradecemos sua colaboração! Informações no e-mail: [qualidade.conciliacao@cnj.jus.br](mailto:qualidade.conciliacao@cnj.jus.br)

Sala \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Conciliador A \_\_\_\_\_

Conciliador B \_\_\_\_\_

Prezado(a) Cidadão(ã),

A *Pesquisa de Satisfação* tem o propósito de avaliar a qualidade do serviço prestado. Conhecer sua opinião sobre o nosso trabalho é muito importante para nós. Os resultados ajudarão a aprimorar nosso serviço para atendê-lo cada vez melhor. Garantimos que manteremos 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:

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

**Sobre a conciliação**

	Sim	Não	Em parte
Você acredita que a tentativa de acordo foi válida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Em sua opinião, o resultado da conciliação foi justo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você se sentiu pressionado(a) a fechar um acordo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A conciliação terminou em acordo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se não houve acordo, o que você acredita ter gerado o impasse?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Satisfação com o preposto da empresa com quem participei da conciliação**

	Sim	Não	Em parte
Sentiu-se respeitado(a) pelo preposto (representante da empresa)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentiu-se valorizado(a) pelo preposto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentiu que ele(a) verdadeiramente buscou uma solução?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentiu-se melhor compreendido pelo preposto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se necessário, justifique suas respostas:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sentiu que compreende melhor os objetivos da empresa:

Sim  Não  Um pouco (parcialmente)  Não sei responder

Depois da conciliação sua opinião sobre a empresa:

Melhorou muito  Melhorou  Ficou igual  Piorou  Piorou muito

Com a ajuda da escala abaixo, avalie os seguintes aspectos:

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

### Atuação dos conciliadores

Apresentação pessoal (aparência e vestimenta adequada)	5	4	3	2	1	N/A
Apresentação das regras gerais da conciliação	5	4	3	2	1	N/A
Imparcialidade e neutralidade (não julgar nenhuma das partes, não tomar partido)	5	4	3	2	1	N/A
Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	5	4	3	2	1	N/A
Explicação dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo	5	4	3	2	1	N/A
Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo	5	4	3	2	1	N/A
Encorajamento à busca de soluções para um consenso	5	4	3	2	1	N/A
Avaliação geral dos conciliadores	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:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Nome \_\_\_\_\_

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

Agradecemos sua colaboração! Informações no e-mail: [qualidade.conciliacao@cnj.jus.br](mailto:qualidade.conciliacao@cnj.jus.br)