

(ANEXO VIII)
FORMULÁRIO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Mediador(a) em Certificação (condutor): _____

Mediador(a) em Certificação: _____

Assunto: _____

Data da sessão: ____/____/____ Início: _____ Término: _____

Nº. do Processo/Nº da Solicitação: _____

AVISO ÀS PARTES: Gostaríamos de fazer algumas perguntas sobre a sua opinião quanto ao procedimento que você acabou de participar junto ao Poder Judiciário. Todas as informações aqui prestadas serão absolutamente confidenciais. Por este motivo, este documento não deve ser mostrado ao mediador e deve ser entregue diretamente à secretaria.

Avaliação Específica da Competência em Mediação

Indicador: () Sim () Não () Não se aplica.

Questões	Sim	Não	Não se aplica
A - Sobre a equipe e as instalações da Centro Judiciário	-	-	-
1. O tratamento dado pelos funcionários do Centro Judiciário foi satisfatório?			
2. O tratamento dado pelos demais servidores com quem teve contato foi satisfatório?			
3. O ambiente onde aconteceu a sessão de conciliação/mediação é agradável?			
4. A sala onde aconteceu a sessão de conciliação/mediação estava limpa e organizada?			
B - Sobre o Mediador	-	-	-
1. O mediador foi hábil ao explicar as regras gerais para o bom andamento da mediação?			
2. O mediador foi educado?			
3. O mediador estimulou positivamente os advogados a participarem da sessão de mediação?			
4. O mediador foi imparcial e neutro?			
5. O mediador de alguma forma tentou se promover ou "vender" outros serviços?			
6. O mediador demonstrou atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos?			
C - Satisfação com o procedimento e os resultados	-	-	-
1. A orientação sobre o que é a mediação foi satisfatória?			
2. Sentiu-se auxiliado pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?			
3. Sentiu-se compreendido pela outra parte e pelo mediador?			
4. Sentiu que agora compreende melhor a outra parte?			
5. Saiu satisfeito da sessão de mediação?			
6. Sentiu-se pressionado a fechar um acordo?			

7. O resultado com o acordo atendeu as suas necessidades?			
8. Seu advogado auxiliou na compreensão do caso e na construção do acordo?			
9. Mesmo não havendo acordo, a comunicação foi restabelecida?			
D - Visão do Poder Judiciário	-	-	-
1. A minha imagem do Poder Judiciário depois da sessão de mediação mudou para melhor?			
2. Você recomendaria este serviço para outras pessoas?			

Sugestões:
