Banco de Boas Práticas do Poder Judiciário cearense
Boas Práticas de Gestão do TJCE

Informações gerais sobre a prática

Título

Pesquisa de Satisfação do Jurisdicionado

Unidade de implantação

13ª Vara Cível da Comarca de Fortaleza

Data de implantação

01/03/2009

Alinhamento ao Plano Estratégico

Tema

Acesso à Justiça

Objetivo

Maximizar o acesso dos cidadãos à Justiça

Autor(es)

Autor 1

Francisca Francy Maria da Costa Farias – Juiz de Direito Entrancia ESP

Informações detalhadas sobre a prática

Descrição da Prática

Disponibilização de formulário de pesquisa (anexo), para preenchimento pelo jurisdicionado, com perguntas acerca da qualidade do atendimento, e espaço para sugestões. Os formulários são depositados em uma urna, e recolhidos mensalmente, para ciência da magistrada e divulgação entre os servidores da unidade. Havendo o participante da pesquisa indicado, opcionalmente, telefone para contato, este é contatado para agradecimento pela manifestação, independente das críticas recebidas, bem como para aprofundamento das sugestões. Em seguida, é expedido ofício à Diretoria do Fórum para cientificação dos resultados obtidos.

Finalidade

Avaliar a prestação jurisdicional da Unidade a fim de reiterar as práticas positivas e corrigir eventuais falhas apontadas pelas partes e advogados.

Resultados alcançados

Como, em geral, as respostas indicam resultados positivos, o feedback proporcionou grande estímulo para a equipe, e manutenção da qualidade da prestação jurisdicional. Desde sua implantação, em 2009, 113 pesquisas foram respondidas, com 83 avaliações positivas, o que representa um índice 73,45% de satisfação.

Ver anexo abaixo

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia o atendimento prestado na 13ª Vara Cível?

☐ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Péssimo

Qual sua sugestão para melhorar?

_____
_____
_____
_____

Qual sua opinião sobre a prestação jurisdicional da 13ª Vara Cível?

Rapidez no atendimento	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐
Clareza nas informações	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐
Cordialidade no atendimento	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐
Qualidade do atendimento dos funcionários	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐
Conforto e aparência das instalações	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐
Rapidez na prestação jurisdicional	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐

Sugestões:

_____
_____
_____
_____

Se desejar, deixe seu nome, endereço e telefone para contato

_____
_____

Obrigada pela gentileza de preencher nosso formulário. A sua opinião é muito importante para nós.

ESTADO DO CEARÁ
FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA
13ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE FORTALEZA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia o atendimento prestado na 13ª Vara Cível?

☐ Excelente
☐ Bom
☐ Regular
☐ Péssimo

Qual sua sugestão para melhorar?

_____
_____
_____
_____

Qual sua opinião sobre a prestação jurisdicional da 13ª Vara Cível?

Rapidez no atendimento	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐
Clareza nas informações	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐
Cordialidade no atendimento	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐
Qualidade do atendimento dos funcionários	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐
Conforto e aparência das instalações	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐
Rapidez na prestação jurisdicional	Exc. ☐	Bom ☐	Reg. ☐	Ruim ☐

Sugestões:

_____
_____
_____
_____

Se desejar, deixe seu nome, endereço e telefone para contato

_____
_____

Obrigada pela gentileza de preencher nosso formulário. A sua opinião é muito importante para nós.