

**Formulário de Inscrição de Boas Práticas - 4661113****INFORMAÇÕES GERAIS****Título:**

ACORDAR - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**Unidade de Implantação:**

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC)

**Data de Implantação:**

14/02/2023

**Palavras-chave:**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**Beneficiários:**

Tribunal de Justiça do Piauí e Participantes de audiências de conciliação/mediação (partes em processo (reclamante, reclamada) e advogados(as) (da reclamante e reclamada)

**EQUIPE**

**Informar o nome dos responsáveis e autores (integrantes do quadro de pessoal do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí) pela prática com seus respectivos contatos (CPF, e-mail e telefone). O número de membros da equipe não pode ser superior a 10 (dez).**

- 1 - Desembargador PEDRO DE ALCÂNTARA MACÊDO - Supervisor NUPEMEC/PI - des.pedro@tjpi.jus.br
- 2 - Juiz VIRGILIO MADEIRA MARTINS FILHO - Coordenador - NUPEMEC/PI - virgilio.madeira@tjpi.jus.br
- 3 - Gemma Galganni de Sampaio Medeiros Paraguassu - Secretária do NUPEMEC - gemma.medeiros@tjpi.jus.br
- 4 - Luiza Cruz de Melo - Coordenadora de Modalidades Autocompositivas do NUPEMEC - luiza.melo@tjpi.jus.br
- 5 - Vanessa Ferreira de Sousa - Assessora de Magistrado- vanessafs2016@tjpi.jus.br
- 6 - Gislaíne Maria Porto Costa - Servidora substituta Assessora de Magistrado - portocosta@tjpi.jus.br
- 7 - Soraya da Costa Sousa - Colaboradora - sorayasousa0@hotmail.com
- 7 - Evelyn Letícia Portela Figueiredo Rodrigues - foi estagiária do NUPEMEC e hoje é Servidora da 7ª Vara Criminal da Comarca de Teresina - evelyn.portela@tjpi.jus.br
- 8 - João Batista da Silva Junior - jbjunior@tjpi.jus.br - Servidor Seção de Serviços Gráficos - Responsável pela arte gráfica dos formulários

**Parceiros:**

- 1- Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do 2º Grau - CEJUSC 2º GRAU
- 2 - Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de 1º Grau
- CEJUSC I - TERESINA
- CEJUSC II - TERESINA
- CEJUSC PARNAÍBA
- CEJUSC OEIRAS
- CEJUSC PICOS
- CEJUSC FLORIANO
- CEJUSC CORRENTE
- CEJUSC PEDRO II
- CEJUSC PIRIPIRI
- CEJUSC VALENÇA

**INFORMAÇÕES SOBRE A PRÁTICA**

Qual(is) finalidade(s) sua prática se encontram em consonância com o Art. 4º Provimento Conjunto 88/2023:

**A- Estar alinhada ao Plano de Gestão e/ou Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Piauí:**

Sim

**B- Aprimorar algum processo de trabalho do Tribunal:**

Sim

**C- Agilizar a prestação jurisdicional:**

Sim

**D- Promover a satisfação do jurisdicionado:**

Sim

**E- Servir de referência para aplicação em outros órgãos públicos:**

Sim

**F- Contribuir com as práticas sociais, a sustentabilidade, a otimização de despesas e outros aspectos significativos aos serviços:**

Não

**Caso responda "sim" ao item F, na última hipótese elencada, cite o aspecto significativo:**

-

Qual(is) o(s) eixo(s) temático(s) do Art. 2º, §2º Provimento Conjunto 88/2023 e do Portal de Boas Práticas do CNJ?

**A- Gestão processual:**

Não

**B- Transparência:**

Não

**C- Planejamento e Gestão Estratégica:**

Sim

**D- Desburocratização:**

Sim

**E- Gestão Documental:**

Não

**F- Gestão de Pessoas:**

Sim

**G- Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação:**

Não

**H- Conciliação e Mediação:**

Sim

**I- Combate à Violência Doméstica:**

Não

**J- Sistema Carcerário, Execução Penal e Medidas Socioeducativas:**

Não

**L- Acesso à Justiça:**

Sim

**M- Gestão orçamentária:**

Não

**N- Auditoria:**

Não

**O- Sustentabilidade e Meio Ambiente:**

Não

**P- Acessibilidade:**

Não

**Q- Combate ao assédio e à discriminação:**

Não

**R- Cooperação Judiciária Nacional:**

Sim

**S- Previdência e Assistência Social:**

Não

**T- Infância e Juventude:**

Não

**U- Povos e Comunidades Tradicionais:**

Não

**V- Justiça Restaurativa:**

Não

**W- Justiça e Cidadania:**

Sim

**Y- Saúde:**

Não

**Descrição resumida da prática:**

A Pesquisa de Satisfação do Usuário é direcionada aos participantes de audiências de conciliação/mediação (reclamante, reclamado(a) e advogados(as) das partes) que ocorrem nos Centros Judiciários de Resolução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). A pesquisa é permanente e tem aplicação contínua. Os usuários são convidados a responder, de maneira voluntária, questões que versam, dentre outros temas, sobre o nível de satisfação, a visão acerca do Poder Judiciário, a atuação dos conciliadores, mediadores e prepostos, alcance das expectativas, percepção geral da negociação, validade da tentativa de acordo, existência ou não de pressão para o aceite do acordo e a sensação de justiça com o resultado da negociação. A pesquisa é permanente e tem aplicação contínua. Foi desenvolvida nos formatos físico e virtual. A apuração dos resultados é processada mensalmente pelo NUPMEC, por meio da ferramenta do Google Forms.

**Identificação do problema:**

Conhecer e compreender a percepção dos usuários participantes de audiências de conciliação/mediação referente à qualidade dos serviços ofertados é essencial para identificar os pontos que necessitam de aperfeiçoamento e melhorias. Portanto, o aprimoramento da Pesquisa de Satisfação de Usuários com a utilização de ferramenta digital e acessível tornou-se medida necessária e urgente, tanto para o cumprimento das normas que regem a matéria, como para oportunizar aos usuários dos CEJUSCs a avaliação dos procedimentos de conciliação e mediação judicial e extrajudicial realizados e assim captar as suas percepções, expectativas, opiniões, críticas e melhorias necessárias para o aprimoramento da Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs do Piauí.

**Metodologia (passo a passo):**

Metodologia aplicada: 1 - Formato: Físico: Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário, conforme modelo disponibilizado e Virtual: Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário; 2 - Obrigatoriedade de aplicação da pesquisa: De acordo com art. 8.º, § 9.º, da Resolução n.º 125/2010/CNJ, os Tribunais deverão disponibilizar às partes a opção de avaliar câmaras, conciliadores e mediadores, segundo parâmetros estabelecidos pelo Comitê Gestor da Conciliação; 3 - Envio dos formulários preenchidos: a) Físico: para a atribuição de coleta e envio das respostas, deverá ser designado um(a) responsável, o(a) qual deverá transcrever, mensalmente, as respostas no Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário Virtual, com o destaque de que o formulário foi transcrito pela Unidade no campo "outras observações". b) Virtual: As respostas chegarão automaticamente na caixa do formulário do Google Forms; 4 - Apuração dos resultados: será processada mensalmente pelo NUPMEC, por meio da ferramenta do Google Forms.

**Descrição da iniciativa detalhadamente (nesse campo, espera-se que seja realizado o detalhamento da implementação da prática, para que ela seja passível de replicação por outros Tribunais, para demonstrar todas as atividades e ações que contribuíram para o alcance do objetivo proposto):**

Ao projetar a pesquisa verificou-se a necessidade de incluir variedade de perguntas para se obter uma visão abrangente da experiência do usuário. Nesse sentido, foram formuladas perguntas solicitando ao usuário que descreva sua experiência em uma escala de 1 a 5. Em outros questionamentos, propôs-se perguntas para escolha da resposta mais relevante. Outra estratégia abordada foi a elaboração de perguntas abertas, para que as partes forneçam respostas detalhadas com descrição própria, as quais são úteis para obter feedback qualitativo e descobrir insights mais profundos. Também foram elaboradas perguntas de atributos específicos. Desse modo, buscou-se com os diferentes tipos de perguntas garantir uma pesquisa concisa, relevante, e de fácil resposta pelos usuários.

**Recursos utilizados (equipamento, orçamento, sistemas utilizados):**

A boa prática correspondente à Pesquisa de Satisfação dos Usuários de audiências de conciliação/mediação e NÃO DEMANDOU recursos orçamentários/financeiros. O recurso utilizado foi a plataforma, já existente no mercado digital, Google Forms.

**Resultados e benefícios alcançados:**

O formato eletrônico permite o gerenciamento online da pesquisa. 1 - Com os dados coletados, pode-se obter os dados quantitativos (relatórios estatísticos) e os dados qualitativos (relacionados a conceitos abstratos como percepções que não podem ser quantificados), visando assim obter uma visão holística da satisfação do usuário. 2 - Pesquisa exclusiva para a temática de conciliação e mediação no âmbito do TJPI que dá voz às partes e advogados para manifestações sobre expectativas, opiniões, críticas e melhorias necessárias. 3 - A Pesquisa é acessível e abrange tanto os usuários que não possuem familiaridade com recursos tecnológicos por meio da formulário físico, como também é disponibilizada em formato virtual numa plataforma acessível e de fácil utilização. 4- Os

resultados obtidos servem de subsídios para programas de melhorias dos conciliadores e mediadores, a exemplo de promoção de cursos de aperfeiçoamento, além da possibilidade de elaboração de novos projetos em prol da pacificação social

**Lições Aprendidas:**

O trabalho desenvolvido pelos CEJUSCs é construído por uma visão humanizada do processo e a força motriz é composta por conciliadores e mediadores capacitados, conforme diretrizes do CNJ. O diálogo e a participação ativa dos envolvidos são priorizados. Nas sessões de conciliação, as soluções são criativamente construídas e nunca impostas. Os resultados da Pesquisa revelam o sucesso deste árduo trabalho, sobretudo de mudança cultural, tanto que mais de 95% dos usuários de sessões de conciliação nos CEJUSCs declararam estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a experiência. Além disso, sob a perspectiva da maioria dos respondentes, a experiência auxiliou positivamente na visão do Poder Judiciário. Ademais, com os resultados alcançados verifica-se a eficiência e eficácia do modelo não adversarial de solução de conflitos, bem como o sistema de Justiça Multiportas apresentado pelo Novo CPC, que estimula a sociedade a buscar outros meios mais céleres, menos onerosos e satisfatórios para resolução de litígios.

**Dificuldades encontradas:**

Pouco conhecimento sobre a plataforma de pesquisa utilizada Google Forms e desconhecimento de existência de outra plataforma que possa ser utilizada de forma mais segura .



Documento assinado eletronicamente por **Pedro de Alcântara da Silva Macêdo, Presidente do NUPEMEC**, em 01/09/2023, às 13:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Virgílio Madeira Martins Filho, Juiz de Direito**, em 01/09/2023, às 15:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Gemma Galganni de Sampaio Medeiros Paraguassu, Secretária do NUPEMEC**, em 01/09/2023, às 15:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **4661113** e o código CRC **7CFFE650**.