



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



ORDEM DE SERVIÇO Nº 02/2014 - NPMSCS

INSTITUI O PROGRAMA DE GESTÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NAS CENTRAIS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO E NOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DO ESTADO DE MATO GROSSO.

A DESEMBARGADORA CLARICE CLAUDINO DA SILVA, PRESIDENTE DO NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a Recomendação nº 50, de 8 de maio de 2014, do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO a necessidade de aferir a qualidade na prestação dos serviços nas Centrais de Conciliação e Mediação e nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania;

**RESOLVE:**

**Art. 1º.** Instituir o Programa de Gestão de Qualidade dos Serviços de Conciliação e Mediação prestados nas Centrais de Conciliação e Mediação e nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania do Estado de Mato Grosso.!

§1º. O programa ora instituído tem por objetivo aferir a qualidade técnica, ambiental, social e ética dos serviços de conciliação e mediação, sob a ótica da satisfação dos usuários.

§2º. A aferição da qualidade, sob a ótica institucional, será realizada por meio da supervisão dos trabalhos dos mediadores, antes e depois do período de formação (estágio supervisionado), conforme ordem de serviço específica.

**Art. 2º.** Para aferição da qualidade, nos termos desta ordem de serviço, deverá ser fornecido às partes, para preenchimento após cada sessão de conciliação/mediação realizada nas Centrais de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**  
**SECRETARIA DO NÚCLEO**



Conciliação e Mediação e nos Centros Judiciários de Solução e Conflitos e Cidadania, o "Formulário de Satisfação do Usuário", conforme modelo constante do Anexo I.

§1º. O preenchimento do "Formulário de Satisfação do Usuário" será facultativo para as partes, que não precisarão se identificar, salvo se assim quiserem.

§2º. Os formulários efetivamente preenchidos deverão ser entregues ao Gestor(a) Judiciário da respectiva Central ou Centro, que os escaneará e encaminhará, em até 10 (dez) dias, via email, ao NÚCLEO, para fins estatísticos e de cumprimento da Ordem de Serviço n. 001/2014-NPMCSC.

Art. 3º. Esta Ordem de Serviço entrará em vigor na data de sua publicação.

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, em 16 de dezembro de 2014.

Desembargadora CLARICE CLAUDINO DA SILVA  
Presidente do Núcleo

Juiz HILDEBRANDO DA COSTA MARQUES  
Coordenador do Núcleo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



(ANEXO I)

FORMULÁRIO DE SATISFAÇÃO DO USUARIO

Mediador(a) em Certificação (conductor): \_\_\_\_\_

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
<b>A - Sobre a equipe e as instalações da Central/Centro Judiciário</b>	-	-	-
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>B - Sobre o Mediador</b>	-	-	-
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?			
<b>C - Satisfação com o procedimento e os resultados</b>	-	-	-
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?			



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**  
**SECRETARIA DO NÚCLEO**



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:

---



---



---



---



---



---