



Prêmio Ajufe: Boas Práticas de Gestão
Ficha de inscrição

Dados pessoais do(s) autor(es) da prática:

Nomes:

- 1) PAULO RICARDO ARENA FILHO
Juiz Federal – 2^a Vara-Gabinete do JEF/Ribeirão Preto
- 2) FERNANDA CARONE SBORGIA
Juíza Federal Substituta – 2^a Vara-Gabinete do JEF/Ribeirão Preto
- 3) DANIELA MIRANDA BENETTI
Juíza Federal da 1^a Vara-Gabinete do JEF/Ribeirão Preto
- 4) GILSON PESSOTTI
Juiz Federal Substituto da 1^a Vara-Gabinete/JEF Ribeirão Preto

Cidade/UF: Ribeirão Preto/SP

Síntese da prática:

Título: PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS ADVOGADOS PÚBLICOS E PRIVADOS QUE ATUAM NO JUIZADO ESPECIAL FEDERAL DE RIBEIRÃO PRETO

Categoria: JUÍZES

O Juizado Especial Federal de Ribeirão Preto promoveu uma Pesquisa de Satisfação durante o período de 31/10 a 14/11/2014.



O objetivo da pesquisa foi mapear o grau de satisfação dos advogados que militam no JEF de Ribeirão Preto, a fim de possibilitar o aprimoramento dos procedimentos adotados, contribuindo, dessa forma, para uma prestação jurisdicional célere, eficiente e eficaz.

A pesquisa foi elaborada na plataforma do “*Google Forms*”, após treinamento ministrado a três servidores deste JEF, por um servidor da Justiça Federal de São Paulo, com conhecimento técnico na formulação do trabalho. Ressalte-se que o único gasto que a Administração teve com o projeto foi o pagamento de uma diária ao último servidor, que se deslocou por um dia, da cidade de São Paulo para Ribeirão Preto.

O formulário da pesquisa foi encaminhado por e-mail aos advogados militantes cadastrados neste JEF e, bem como, aos procuradores das autarquias e empresas públicas federais. Foram cadastrados, aproximadamente, 1.100 endereços eletrônicos de advogados que ajuizaram ação no JEF no ano de 2013 e 40 de procuradores federais e defensores.

Decorrido o prazo, verificou-se que 202 advogados e procuradores responderam à pesquisa. Importante salientar que quando do envio dos formulários aos destinatários, alguns e-mails (cerca de 80) não foram entregues por estarem desatualizados ou com a caixa postal cheia.

As perguntas que integraram a Pesquisa de Satisfação foram divididas por setores: 1) perguntas pertinentes ao Setor de Atendimento, Protocolo e Distribuição; 2) perguntas pertinentes ao Setor de Processamento; 3) perguntas pertinentes ao Espaço Físico e Mobiliário. É importante salientar que na Pesquisa de Satisfação foram disponibilizados espaços para que os advogados registrassem eventuais críticas, elogios, sugestões.

A Pesquisa de Satisfação, nessa proporção, é inédita em termos de Judiciário. Ela se difere daquela praxe de se colocar uma “caixinha” para sugestões. Feita por e-mail enviado diretamente àquele que se utiliza dos serviços judiciários, que tem assegurado o seu anonimato, ela traz importantes informações que permitam avaliar, de modo eficaz, os vários aspectos do seu trabalho.

Tal avaliação e opinião por parte dos usuários mais usuais dá ao órgão jurisdicional um importante balizamento da sua atividade, do seu desempenho e do



atendimento prestado ao cidadão. A nosso ver é um “feedback” necessário que o serviço público, incluso o Judiciário, deve ter da sua atividade.

Além disso, críticas e sugestões feitas podem ser úteis para a melhoria dos serviços. De igual modo, os elogios feitos – como de fato de deram – são importantes para mostrar que o serviço executado está no caminho certo.

Pensamos que em uma república, o cidadão tem que ser sempre a nossa referência – referência esta que não pode ser perdida. Os resultados obtidos foram muito positivos, como ilustram os gráficos em anexo, a nos estimular a consulta sobre outros aspectos do serviço judicial. Tal pesquisa não deixa de ser uma forma de ser uma “parceria” entre o serviço público judiciário e o cidadão