



## **Grau de satisfação é avaliado pela Justiça Federal do RN**

A Justiça Federal do Rio Grande do Norte fará a 2ª Pesquisa de Satisfação do Usuário, no período de 22 de março a 2 de abril. O objetivo do trabalho, coordenado pelo Comitê da Qualidade, é identificar o grau de satisfação dos usuários da Justiça. Os itens do questionário são atendimento, tramitação processual, estrutura física do prédio e sistemas de informação.

A pesquisa irá abordar a sinalização, estacionamento e facilidade de acesso ao Tribunal, a agilidade e cordialidade no atendimento e clareza nas informações da recepção, a sinalização interna, limpeza e conservação, conforto, horário de funcionamento, tempo de espera pelo atendimento e capacitação dos servidores em fornecer informações.

Serão também avaliados o número de terminais para consulta e clareza nas informações processuais do sistema de consulta, serviços disponíveis e clareza nos links da página eletrônica do órgão.

Os entrevistados serão consultados também sobre “o que há de melhor na Justiça Federal do RN”, “o que há de pior” e serão solicitadas sugestões para que ela possa melhorar a qualidade de seus serviços.

As entrevistas serão feitas à medida que os usuários deixarem a sala de atendimento das Secretarias de Vara e Protocolo por integrantes da empresa da Start Pesquisa.

O questionário também será disponibilizado em link da página da internet da Justiça Federal para que os internautas possam avaliar seus serviços. A Análise dos dados coletados na pesquisa serão enviados à Direção do Foro, juntamente com o Plano de Ação para estratégias de melhoria no atendimento ao público. (JF-RN)

### **Date Created**

20/03/2004