

ANEXO I – FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO



1– Nome da prática.

Formulário de avaliação e satisfação do jurisdicionado.

2– Unidade.

Informar em qual unidade a prática está sendo realizada e, caso seja aprovada, esta será a unidade que receberá a pontuação referente à Aferição Padronizada Juízo Proativo.

Vara Única da Comarca de Mata Grande

3– Equipe (nome e contato).

Informar o nome, telefone e e-mail do autor responsável pela idealização e implantação da prática e do servidor que fará a apresentação aos Avaliadores de Boas Práticas (ABP).

Autor da prática:

Thiago Augusto Lopes de Moraes

Servidor que fará a apresentação aos ABP:

Thiago Augusto Lopes de Moraes

4– Data da implementação.

Informar o mês e o ano em que a prática foi implementada.

A prática está implantada desde: 02/2022 (mês/ano)

Observações: _____

5– Área de aprimoramento.

Marcar a opção pertinente. Caso seja marcado o item H, descrever a área desenvolvida.

- () A - Processos de trabalho.
- (x) B - Prestação dos serviços.
- (x) C - Satisfação do público alvo.
- () D - Alcance das metas estratégicas.
- () E - Práticas sociais.
- () F - Práticas ambientais.
- () G - Otimização de despesas.

() H - Outros aspectos significativos aos serviços:

6– Descrição da prática.

Descrever a prática detalhadamente, informando a situação anterior e a atual, além dos custos para operacionalizá-la, se houver.

A prática consiste na disponibilização, aos usuários do serviço público (jurisdicionados) que utilizem a ferramenta do balcão virtual, um formulário de avaliação da satisfação com o atendimento e o serviço prestado na unidade (tanto pelos servidores quanto pelo magistrado). Antes da implementação da prática, não havia um canal de comunicação aberto com a comunidade, possibilitando que o gestor da vara aferisse a qualidade do serviço/atendimento que chega ao cidadão, bem como se as demandas trazidas pelos jurisdicionados vinham sendo atendidas a contento. Com a difusão do formulário, passou-se a ter percepção quanto à satisfação dos usuários, possibilitando o aperfeiçoamento dos serviços, além de garantir ao cidadão, de forma anônima e sem burocracia, opinar livremente sobre sua experiência na unidade, garantindo, inclusive, a faculdade de contribuir com críticas, sugestões e reclamações. Não houve custos para operacionalizar a prática, estando a ferramenta disponível no Google *Workspace*.

7– Objetivos.

Informar quais os objetivos buscados para que houvesse o desenvolvimento da prática.

Os objetivos almejados com a implementação da prática consistem em democratizar a gestão da unidade, com a participação ativa e efetiva dos destinatários do serviço; e aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados.

8 – Resultados.

Informar quais os resultados alcançados até o momento.

Notou-se mais empenho dos agentes públicos em melhor atender o cidadão, além de levar ao conhecimento do gestor da unidade satisfações e insatisfações dos usuários, possibilitando, muitas vezes, o aperfeiçoamento do serviço, mediante discussão dos pontos suscitados pelos jurisdicionados em reuniões de trabalho com a equipe.

9 – Fundamentação (campo não obrigatório).

Informar qual a fundamentação legal correlata.

10 – Observações (campo não obrigatório).

Campo para os demais esclarecimentos.
