

# Sobre a Pesquisa de satisfação

A Pesquisa é realizada anualmente para acompanhar a satisfação dos usuários em relação aos serviços de administração dos métodos adequados de resolução de disputas prestados pelo Centro. Com base na pesquisa, são criados pela equipe do CAM-CCBC planos de ação para melhoria contínua dos serviços com base nos pilares da Política de Qualidade do Centro.

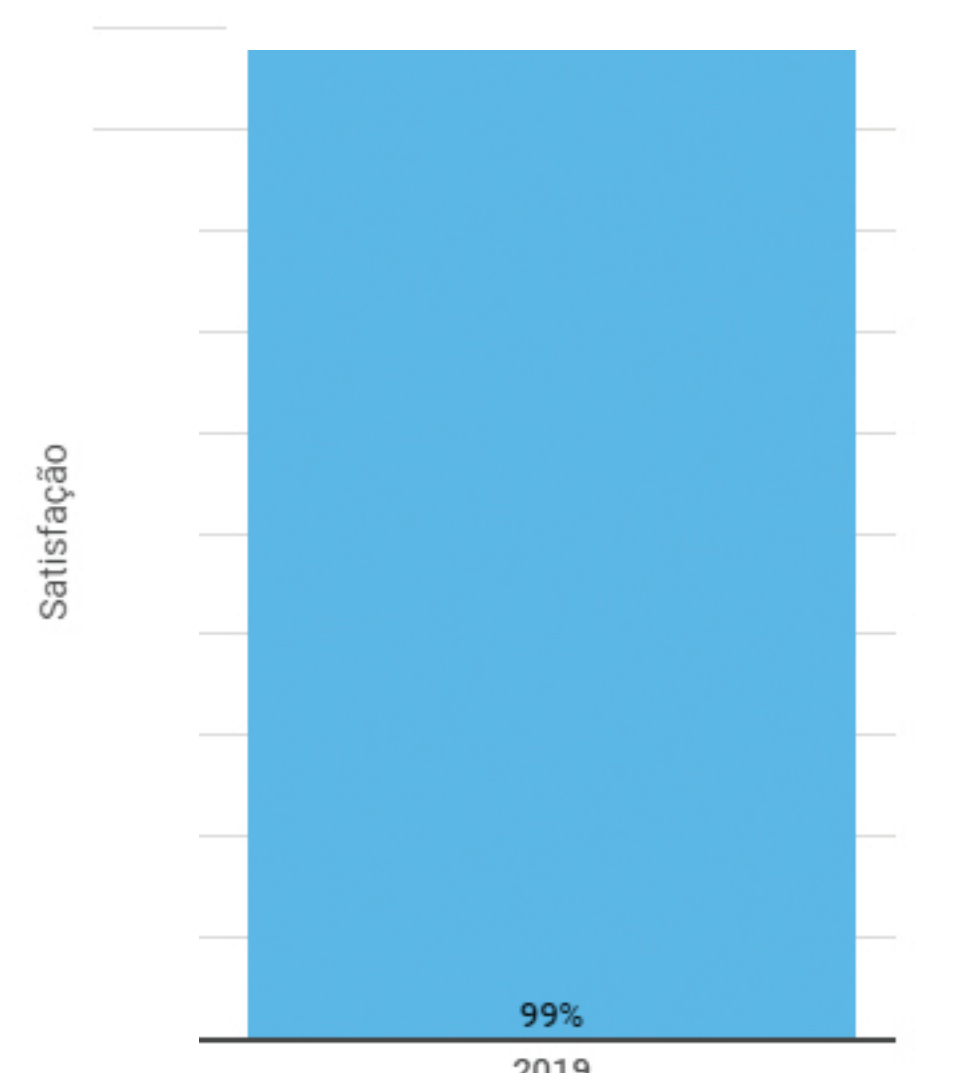
O gráfico abaixo demonstra o índice de participação dos usuários na pesquisa ano a ano:

# 216

participantes em 2019

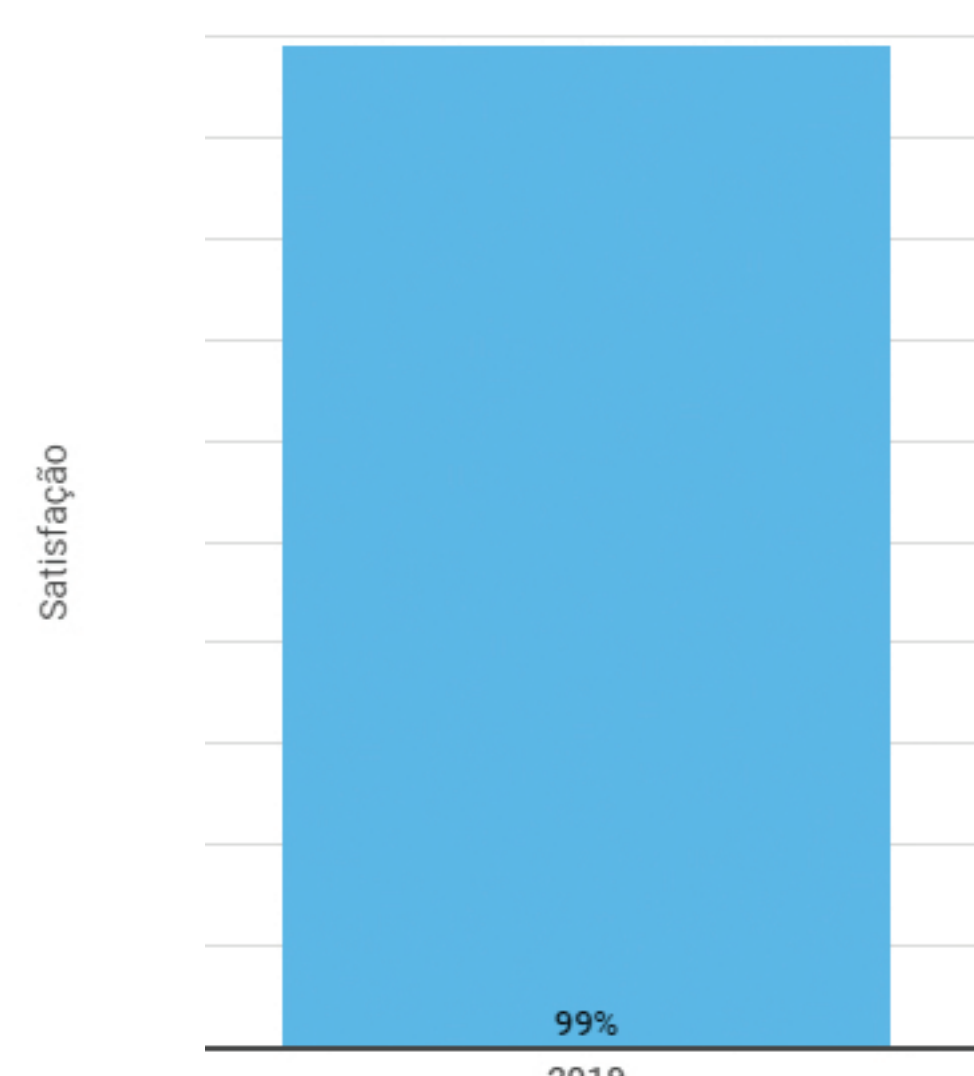
## 1. Infraestrutura

O gráfico abaixo demonstra a satisfação em relação às instalações físicas do Centro, que são oferecidas sem custo adicional às Partes, incluindo espaços, recursos audiovisuais e de informática, entre outros:



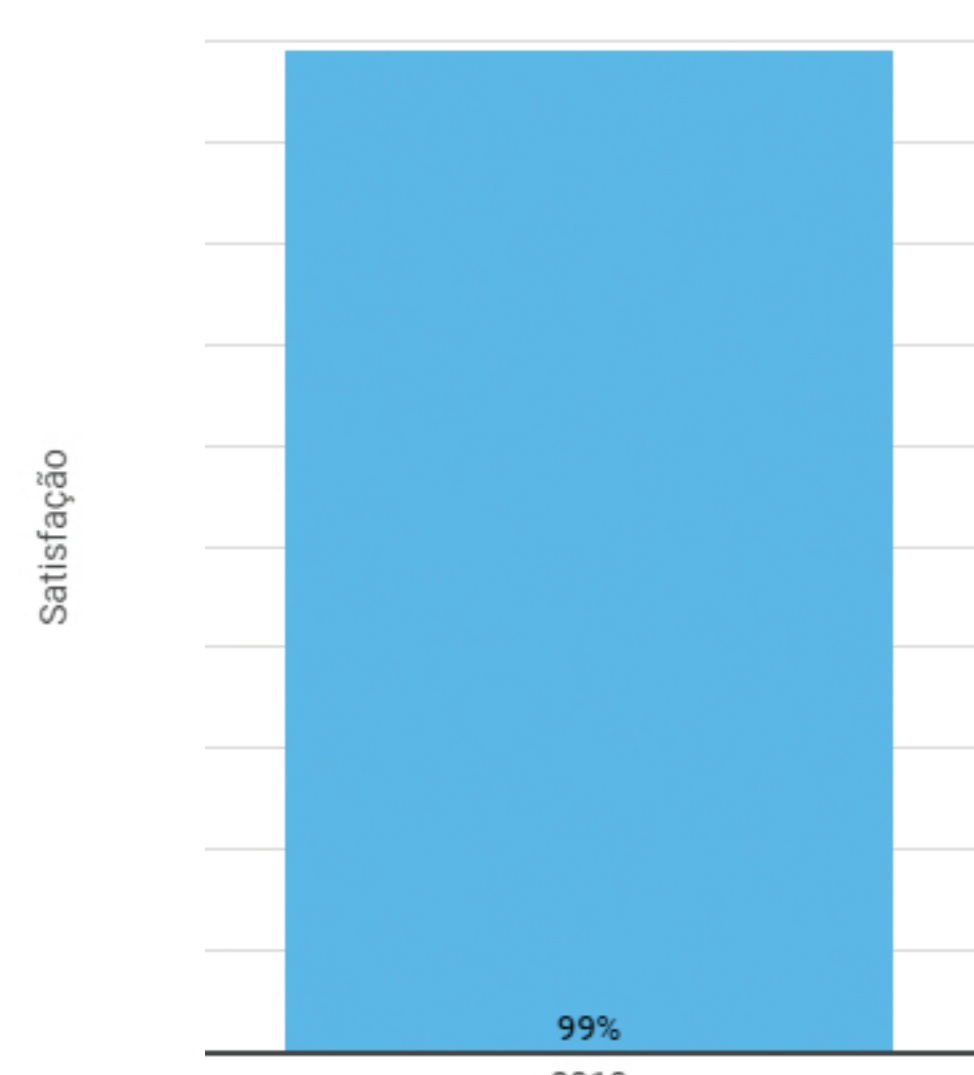
## 2. Cordialidade, presteza e conhecimento dos funcionários

No quesito supramencionado é avaliado o trabalho das oito Secretarias Executivas do CAM-CCBC, equipes compostas por dois profissionais responsáveis pela administração dos procedimentos:



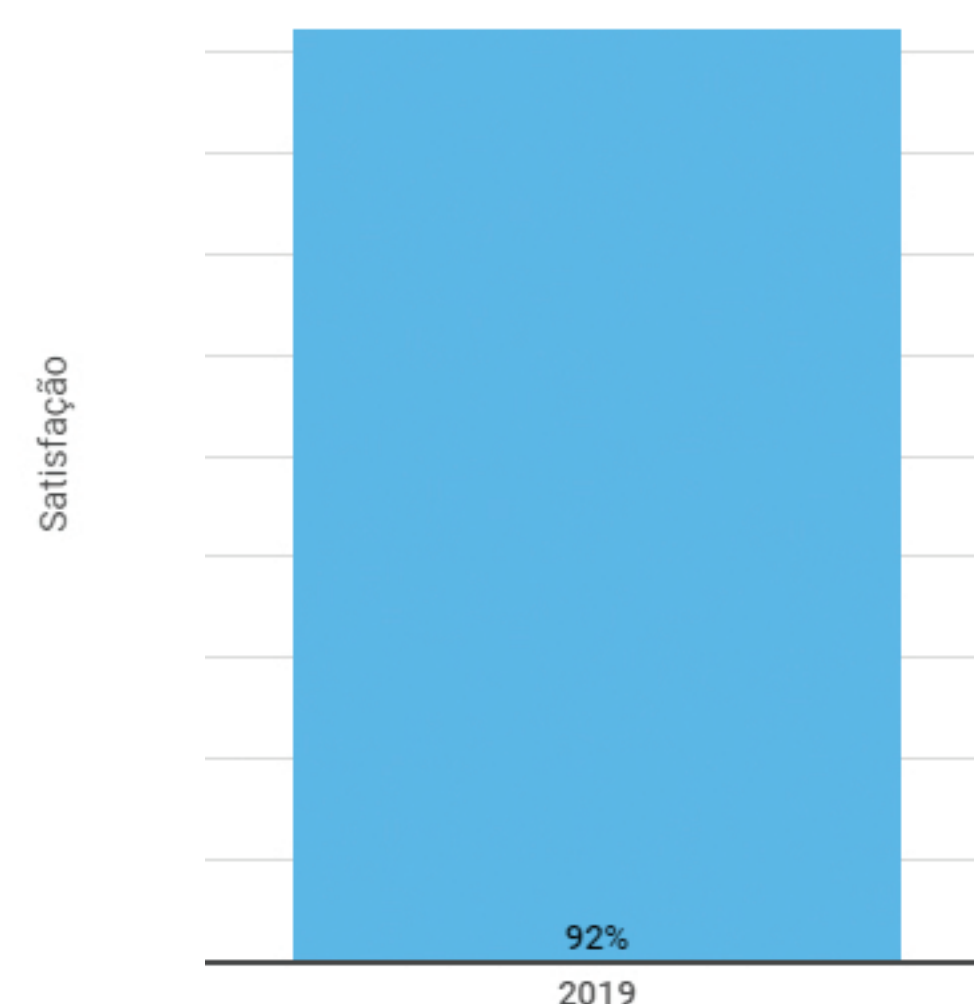
## 3. Imparcialidade dos funcionários e tratamento isonômico prestado às partes e advogados

A imparcialidade é um dos pilares de atuação do CAM-CCBC e a satisfação referente a tal quesito é demonstrada no gráfico abaixo:



## 4. Transparência dos procedimentos adotados pelo CAM-CCBC

O CAM-CCBC continuamente desenvolve novos mecanismos de transparência, com base em outro de seus pilares de atuação. Veja abaixo a satisfação relativa a esse quesito:



## 5. Comparação geral do CAM-CCBC com outros centros de arbitragem

Por fim, encontre abaixo o índice de satisfação quanto à atuação do CAM-CCBC em comparação a outros prestadores de serviços:

2019

