



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

Coordenadoria de Estatística

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputas – NUPEMEC – JT2

# RELATÓRIO

## PESQUISA ELETRÔNICA DE

### SATISFAÇÃO EM CONCILIAÇÃO - PESC

Janeiro a Dezembro de 2023



São Paulo, janeiro de 2024.

## FICHA TÉCNICA

**Solicitante:** Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputas – NUPEMEC – JT2 ([nupemec@trt2.jus.br](mailto:nupemec@trt2.jus.br))

**Elaboração:** Seção de Gestão de Indicadores Institucionais – SGII ([estatistica.indicadores@trt2.jus.br](mailto:estatistica.indicadores@trt2.jus.br))

**Supervisão:** Coordenadoria de Estatística – CEGI ([estatistica@trt2.jus.br](mailto:estatistica@trt2.jus.br))

**Escopo:** Relatório com os dados coletados pela Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação – PESC, realizada online e em caráter permanente com os participantes de audiências de conciliação no âmbito dos CEJUSCs (Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas) da jurisdição do TRT-2.

**Período de referência:** de janeiro a dezembro de 2023. **Unidades:** Todos CEJUCS da jurisdição do TRT-2.

## **Metodologia – breve descrição**

A **Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação (PESC)** tem por objetivo avaliar a satisfação dos participantes com as audiências de conciliação que ocorrem nos CEJUSCs (Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas) da jurisdição do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – TRT-2. Foi desenvolvida pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputas (NUPEMEC-JT2) sendo inicialmente respondida em formulário impresso. Em 2020, com o apoio e suporte da Coordenadoria de Estatística e Gestão de Indicadores e da Coordenadoria de Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação, a pesquisa passou a ser aplicada de forma eletrônica, tendo caráter permanente.

A medição da satisfação dos usuários é essencial para identificar suas expectativas, opiniões e críticas, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado.

Além disso, os resultados obtidos podem servir de subsídios para programas de melhorias dos conciliadores e mediadores, fazendo parte das boas práticas de gestão em conciliação.

### ***Público-alvo***

O público-alvo é todo participante de audiência em conciliação em um dos CEJUSCs do TRT-2: partes em processo (reclamante, reclamada) e advogados(as) (da reclamante e reclamada).

### ***Aplicação***

A pesquisa é aplicada de forma totalmente eletrônica, por meio da ferramenta Lime Survey (software livre de coleta, gerenciamento de pesquisa online e emissão de estatísticas quantitativas). O link com o acesso ao questionário é encaminhado pelo(a) conciliador(a), no chat de comunicação da plataforma de vídeoaudiência, ao término da audiência. O acesso pode ser por celular, computador, notebook.

Cabe lembrar que, desde a implantação da pesquisa em setembro de 2020 e, por causa da pandemia do Coronavírus, o TRT-2 implantou o regime de audiências virtuais em todos os CEJUSCs. Com a retomada das atividades presenciais no âmbito da jurisdição do tribunal, a totalidade das audiências nos Centros de Conciliação foram mantidas no formato telepresencial até 2022 e em 2023 voltaram a ser agendadas audiências presenciais. Para os participantes de audiências presenciais a participação na pesquisa é incentivada por cartazes com “código QR” que direcionam ao link do questionário.

A pesquisa é permanente (aplicação contínua), tendo iniciado em 08/09/2020 no CEJUSC Sul, sendo estendida para os demais centros de conciliação nos meses de setembro e outubro de 2020, e, desde então, é aplicada nos sete CEJUSCs do TRT-2.

## Questionário

O questionário é composto por questões objetivas que avaliam (em uma escala de ótimo, bom, razoável e ruim) as instalações e tempo de espera, tratamento dispensado pelos servidores no momento do pregão, possibilidade das partes exporem suas razões, dificuldades e pretensões e a condução dos trabalhos pelos conciliadores.

Além dessas questões, também é perguntado o relacionamento com o TRT-2, se foi audiência de homologação de transação extrajudicial, se houve acordo e motivos de não acordo naquela audiência. Para possibilitar a avaliação de cada unidade em separado, é identificado em qual CEJUSC foi a audiência e, para fins de controle interno e eventual contato posterior, o respondente pode informar a data da audiência, número do processo e e-mail (dados não divulgados).

O Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) por meio do Ato CSJT.GP.SG.AGGEST Nº 53/2021 estabeleceu indicadores aplicáveis ao Plano Estratégico da Justiça do Trabalho para o ciclo 2021-2026, estendidos aos tribunais regionais trabalhistas do país. O Plano Estratégico Institucional do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região<sup>1</sup> (PEI 2021-2026) seguiu a orientação e incluiu entre seus indicadores o Índice de Satisfação (IS-JT) a ser apurado conforme metodologia estabelecida pelo CSJT.

Assim, a partir do ano de 2021, a Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação (PESC) é também uma das fontes de dados para o cálculo do **Índice de Satisfação (IS-JT)**<sup>2</sup> do PEI 2021-2026 do TRT-2.

## Resultados

Os resultados apresentados neste relatório são do período de 1/1/2023 a 31/12/2023 e agrega dados das respostas dos participantes das audiências em todos os CEJUSCs que responderam o questionário. Assim, as informações refletem a opinião daqueles que se dispuseram a participar da pesquisa. Inicialmente são apresentados os dados agregados de todos os CEJUSCs do TRT-2 e em seguida, de cada Centro individualmente.

---

<sup>1</sup> Disponível em <https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/planejamento-e-gestao/planejamento-estrategico/plano-estrategico-institucional>

<sup>2</sup> Resultados dos indicadores do PEI 2021-2026 do TRT-2 disponíveis em: [https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/agep/planejamento\\_estrategico/Plano\\_Estrategico\\_Institucional\\_2021-2026/Indicadores\\_de\\_Desempenho\\_Institucional/Relatorio\\_Indicadores\\_PEI\\_2021-2026\\_Final-2022.pdf](https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/agep/planejamento_estrategico/Plano_Estrategico_Institucional_2021-2026/Indicadores_de_Desempenho_Institucional/Relatorio_Indicadores_PEI_2021-2026_Final-2022.pdf)

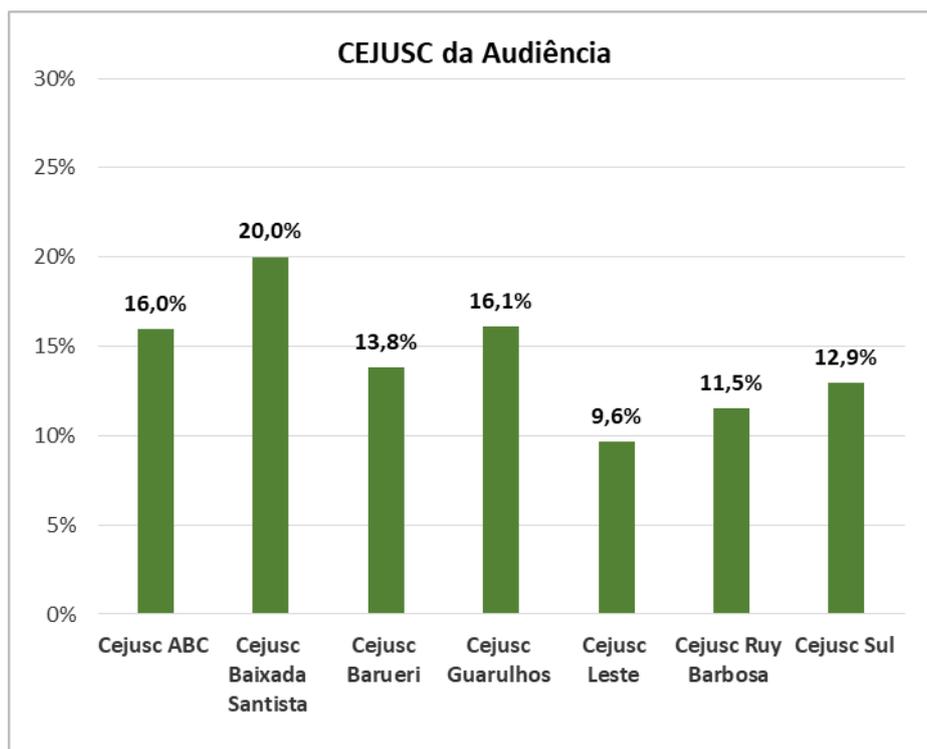
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO  
NUPEMEC-JT2**

**Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC**

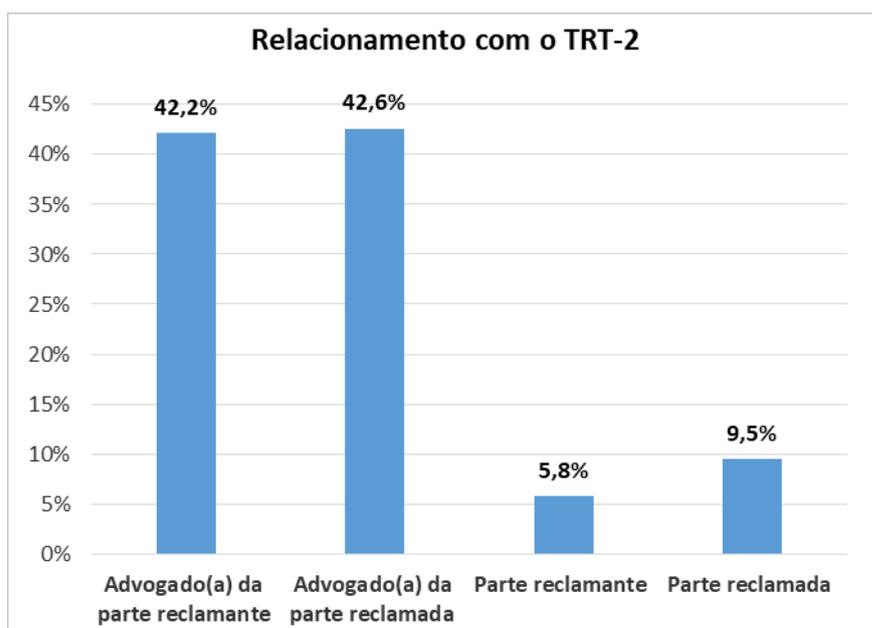
Período do relatório: 01/01/2023 a 31/12/2023

**Consolidado todos CEJUSCs**

<b>Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	111	16,0%
Cejusc Baixada Santista	139	20,0%
Cejusc Barueri	96	13,8%
Cejusc Guarulhos	112	16,1%
Cejusc Leste	67	9,6%
Cejusc Ruy Barbosa	80	11,5%
Cejusc Sul	90	12,9%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>

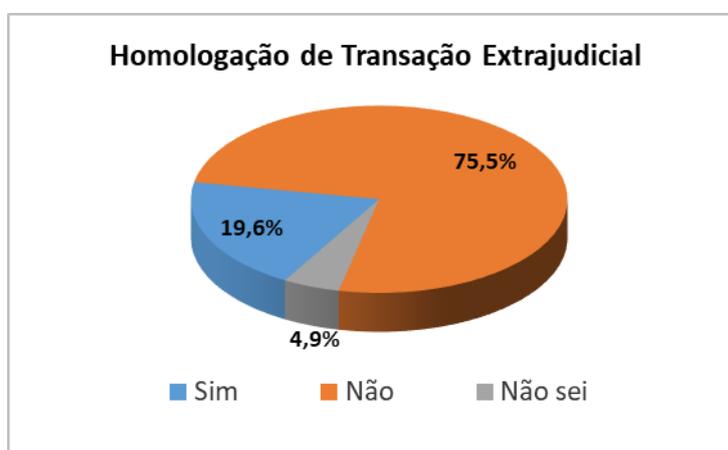


<b>Você é:</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da parte reclamante	293	42,2%
Advogado(a) da parte reclamada	296	42,6%
Parte reclamante	40	5,8%
Parte reclamada	66	9,5%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



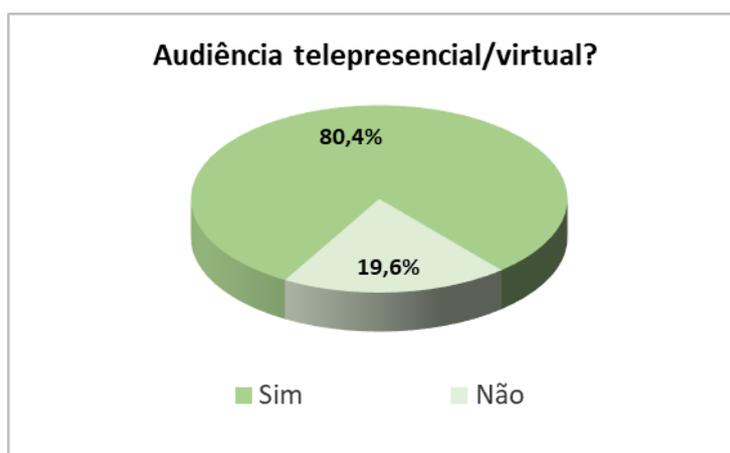
**Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	136	19,6%
Não	525	75,5%
Não sei	34	4,9%
Total	695	100,0%



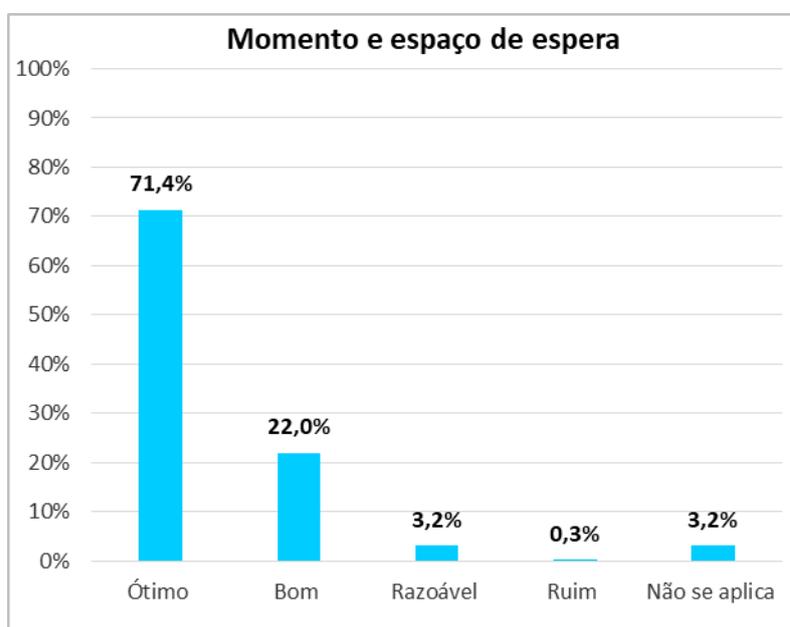
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	559	80,4%
Não	136	19,6%
Total	695	100,0%



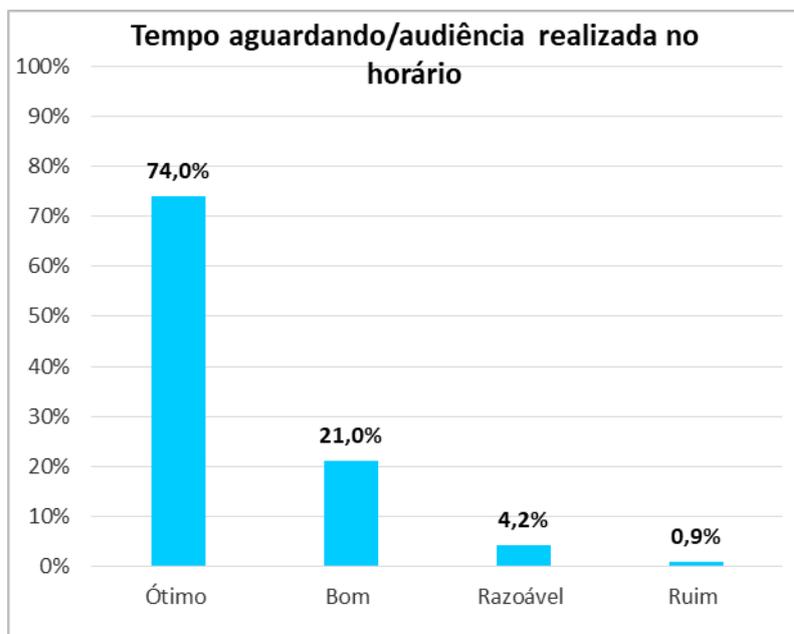
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	496	71,4%
Bom	153	22,0%
Razoável	22	3,2%
Ruim	2	0,3%
Não se aplica	22	3,2%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



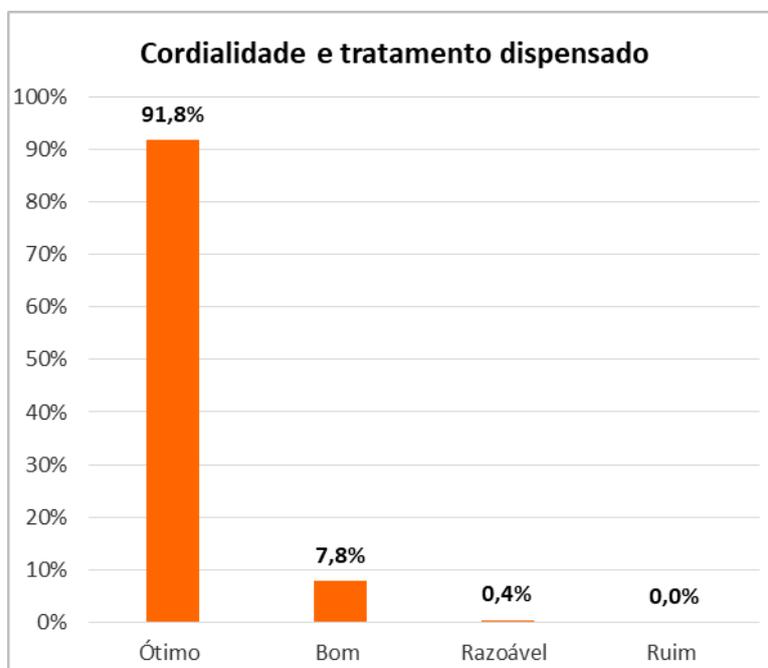
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	514	74,0%
Bom	146	21,0%
Razoável	29	4,2%
Ruim	6	0,9%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



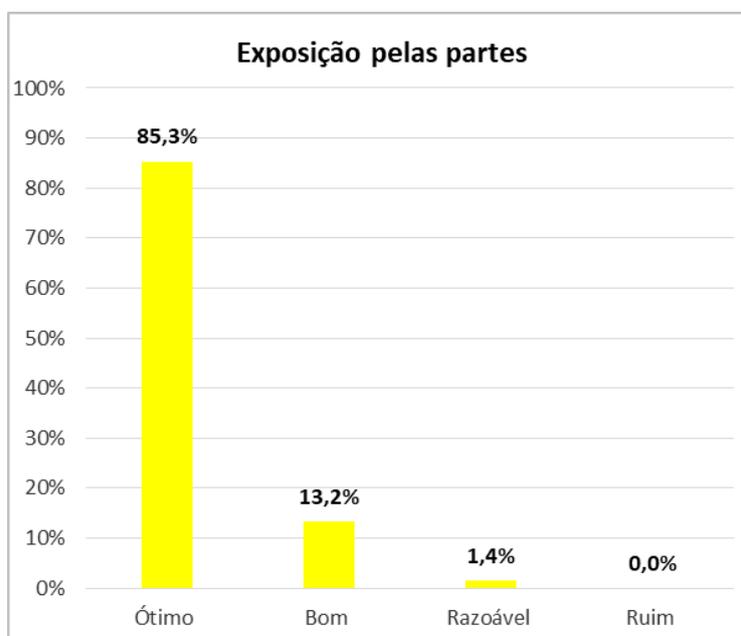
**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	638	91,8%
Bom	54	7,8%
Razoável	3	0,4%
Ruim	0	0,0%
Total	695	100,0%



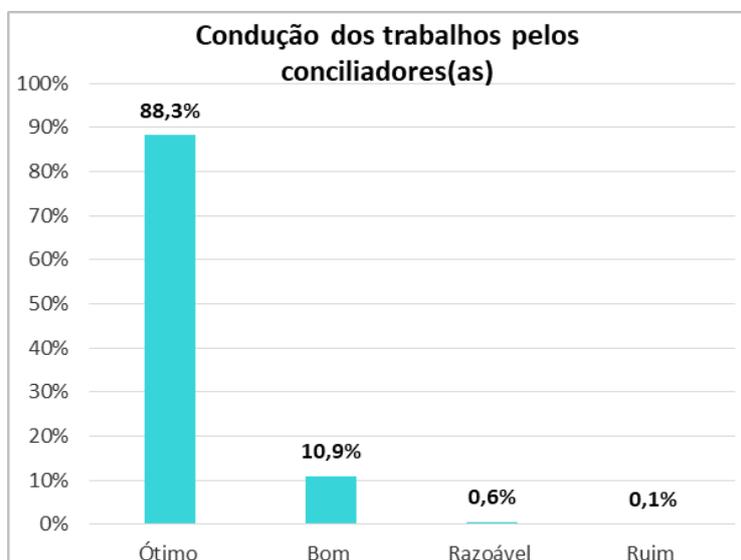
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	593	85,3%
Bom	92	13,2%
Razoável	10	1,4%
Ruim	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



**Conciliadores Quanto à condução dos trabalhos pelos conciliadores(as), esclarecimentos das dúvidas das partes quanto ao processo e/ou sugestões em face das propostas apresentadas:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	614	88,3%
Bom	76	10,9%
Razoável	4	0,6%
Ruim	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



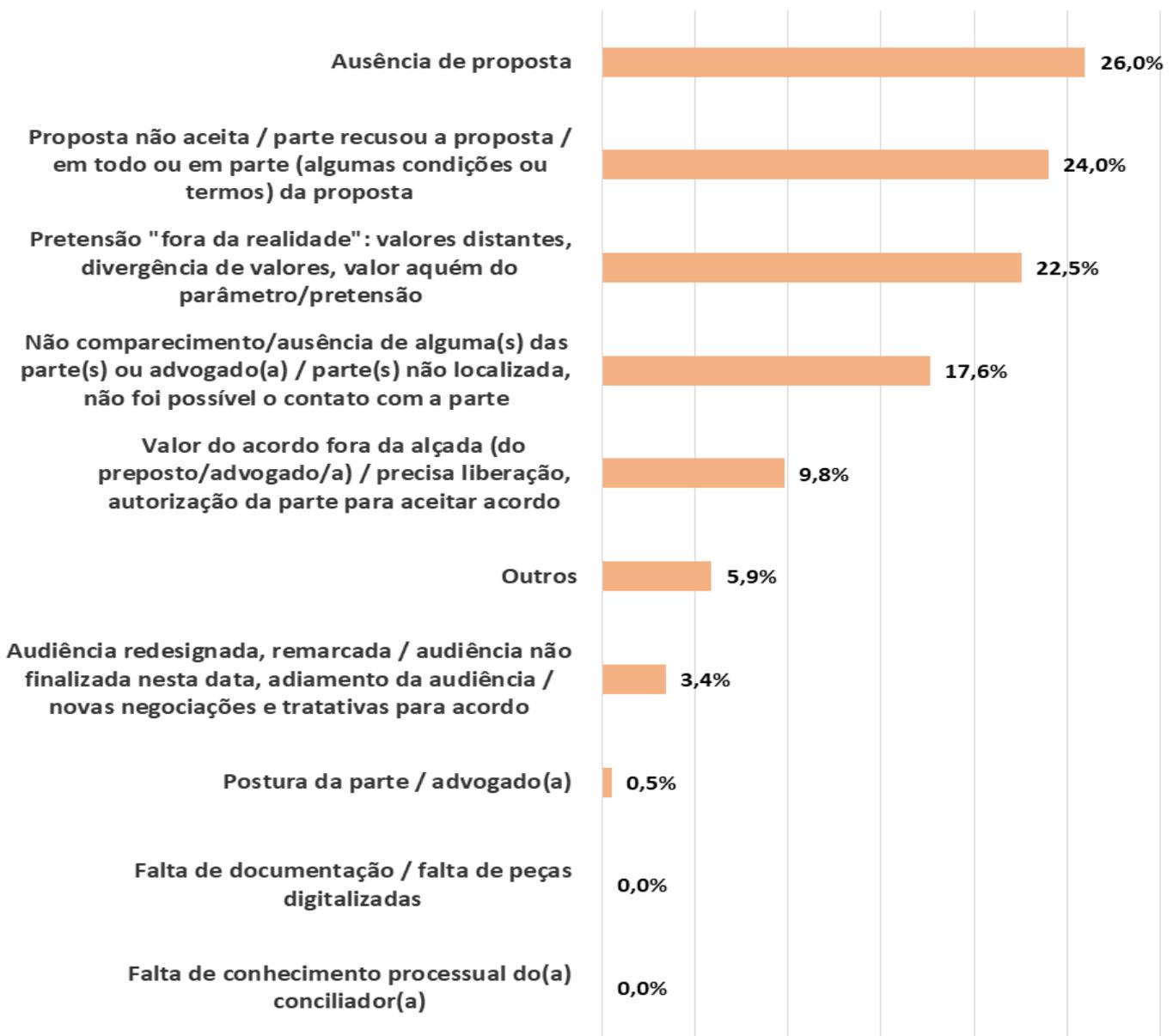
<b>Neste momento houve a realização de acordo?</b>		
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	491	70,6%
Não	204	29,4%
Total	695	100,0%



**Na sua opinião, qual foi o motivo de neste momento ter fracassado a negociação?  
Apenas para respostas "Não" na questão anterior.**

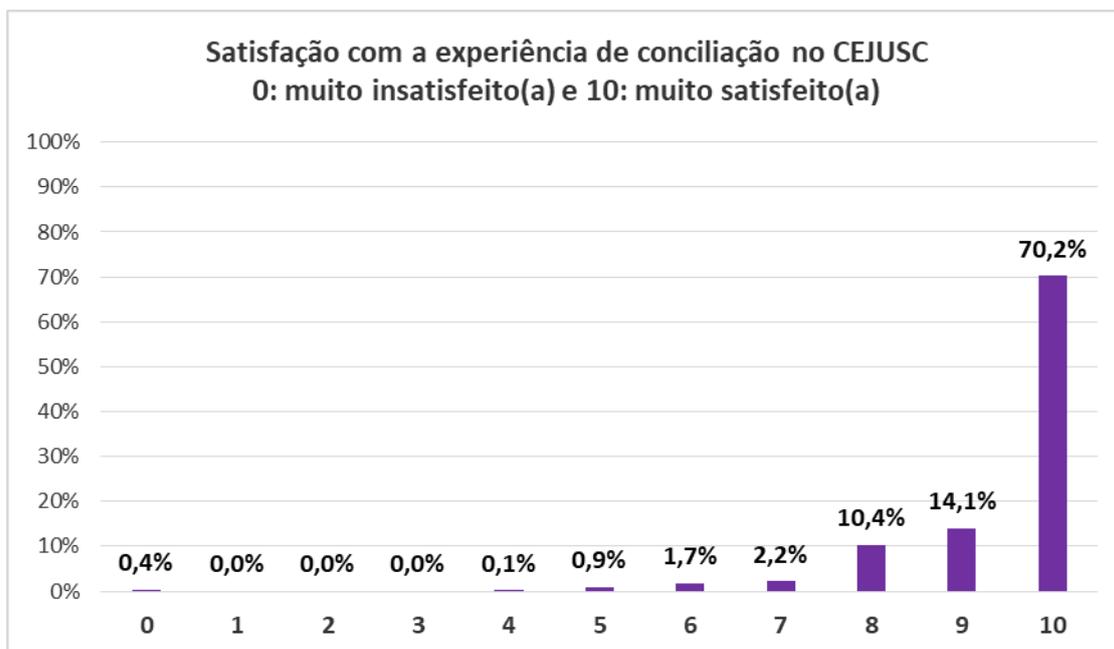
Resposta	Contagem	Percentagem
Ausência de proposta	53	26,0%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	49	24,0%
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/pretenção	46	22,5%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	36	17,6%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado/a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo	20	9,8%
Outros	12	5,9%
Audiência redesignada, remarçada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo	7	3,4%
Postura da parte / advogado(a)	1	0,5%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas	0	0,0%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	0	0,0%

### Motivo de não acordo



De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação no CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito(a) e 10 muito satisfeito(a).

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	3	0,4%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	1	0,1%
5	6	0,9%
6	12	1,7%
7	15	2,2%
8	72	10,4%
9	98	14,1%
10	488	70,2%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



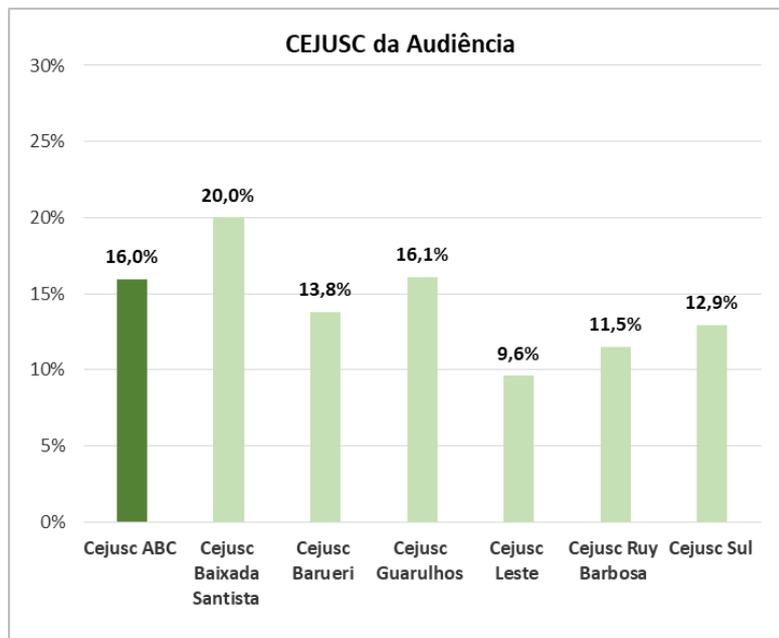
### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Janeiro a Dezembro 2023

#### **CEJUSC ABC**

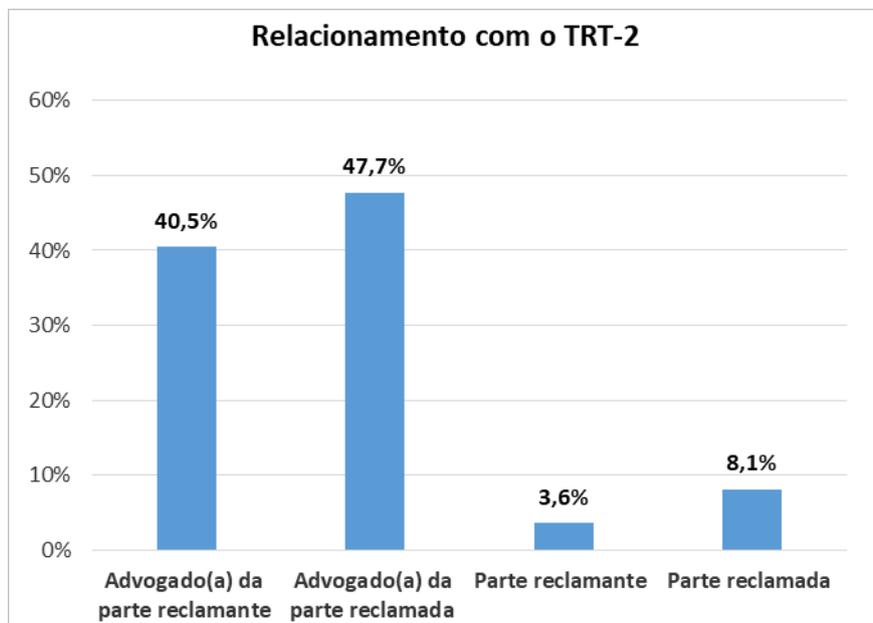
Número de respostas à pesquisa: 111

<b>Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	111	16,0%
Cejusc Baixada Santista	139	20,0%
Cejusc Barueri	96	13,8%
Cejusc Guarulhos	112	16,1%
Cejusc Leste	67	9,6%
Cejusc Ruy Barbosa	80	11,5%
Cejusc Sul	90	12,9%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



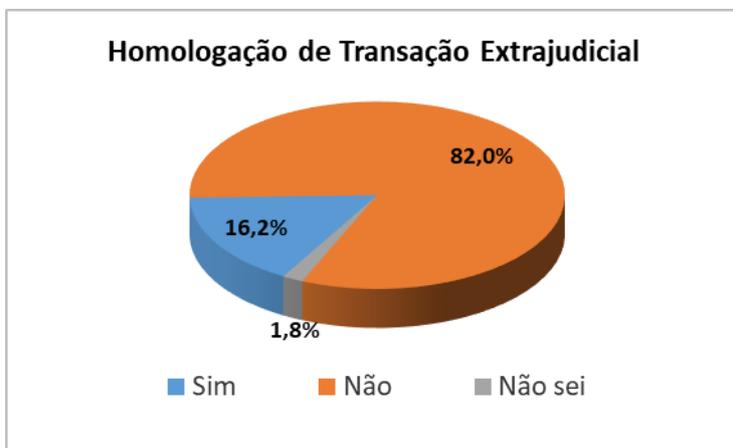
**Você é:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da parte reclamante	45	40,5%
Advogado(a) da parte reclamada	53	47,7%
Parte reclamante	4	3,6%
Parte reclamada	9	8,1%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>

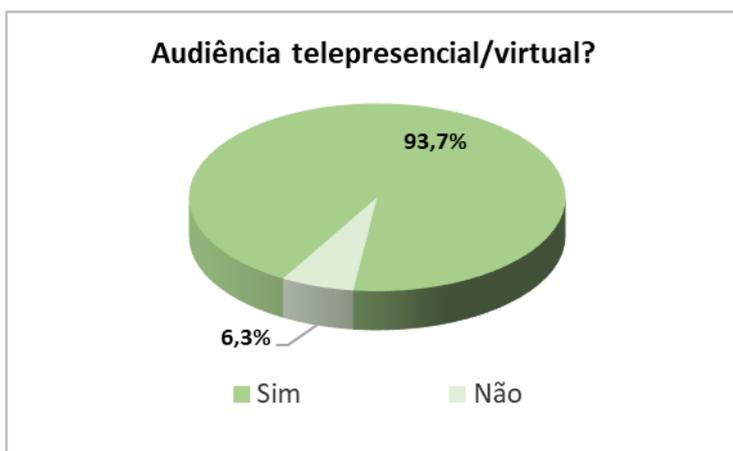


**Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?**

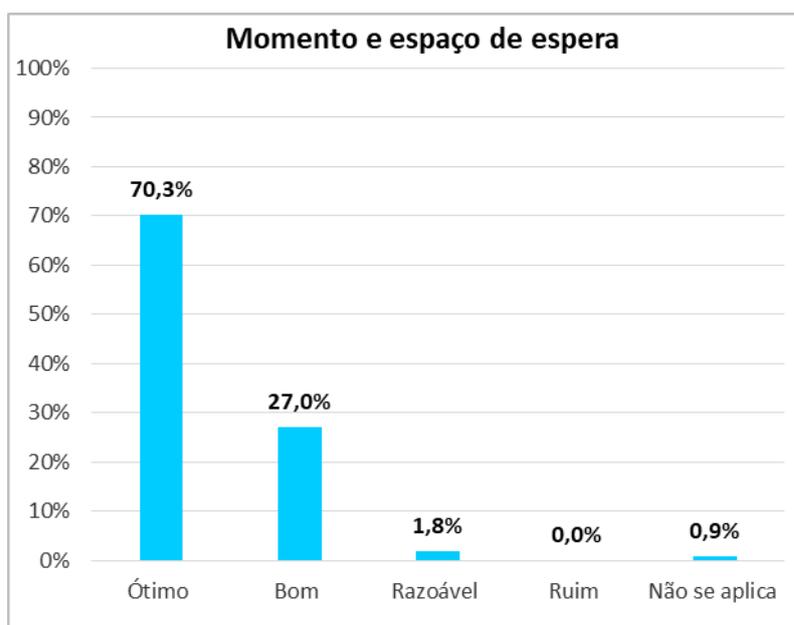
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	18	16,2%
Não	91	82,0%
Não sei	2	1,8%
Total	111	100,0%

**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	104	93,7%
Não	7	6,3%
Total	111	100,0%

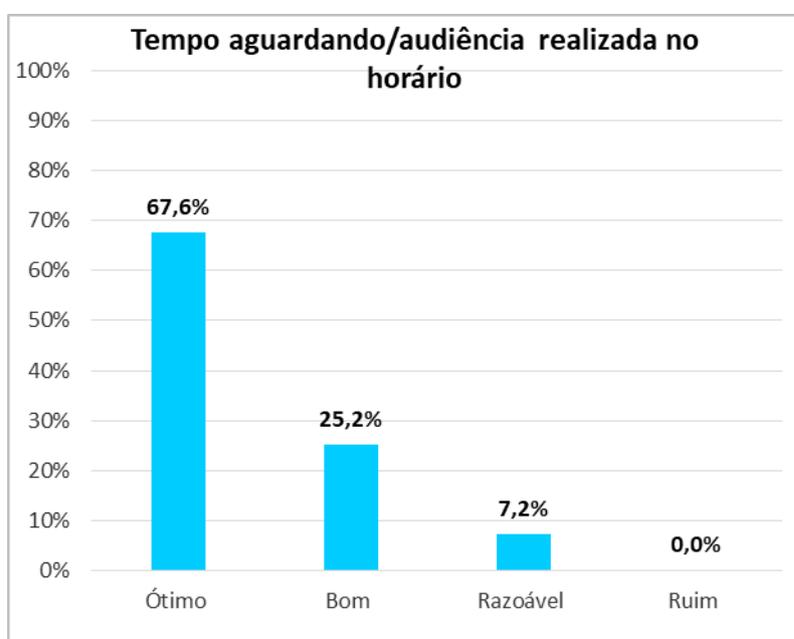
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	78	70,3%
Bom	30	27,0%
Razoável	2	1,8%
Ruim	0	0,0%
Não se aplica	1	0,9%
Total	111	100,0%



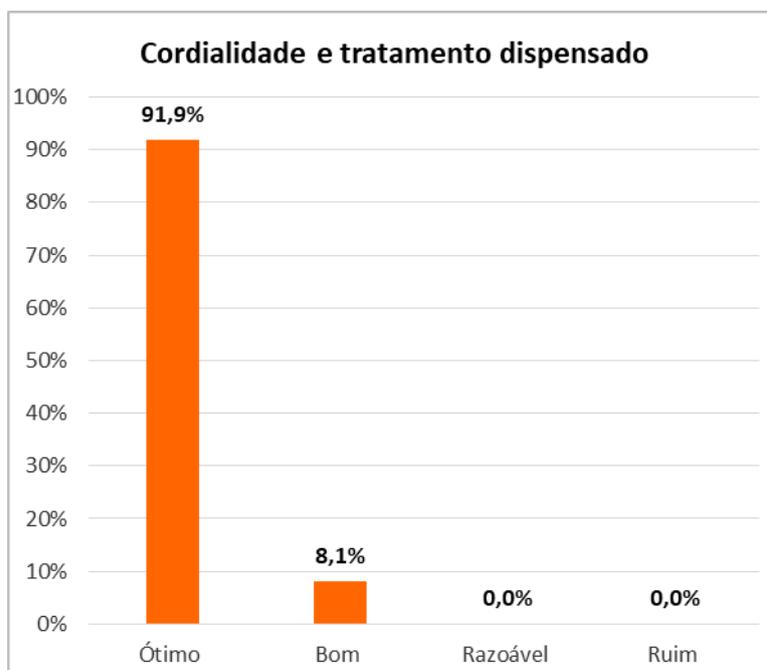
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	75	67,6%
Bom	28	25,2%
Razoável	8	7,2%
Ruim	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>



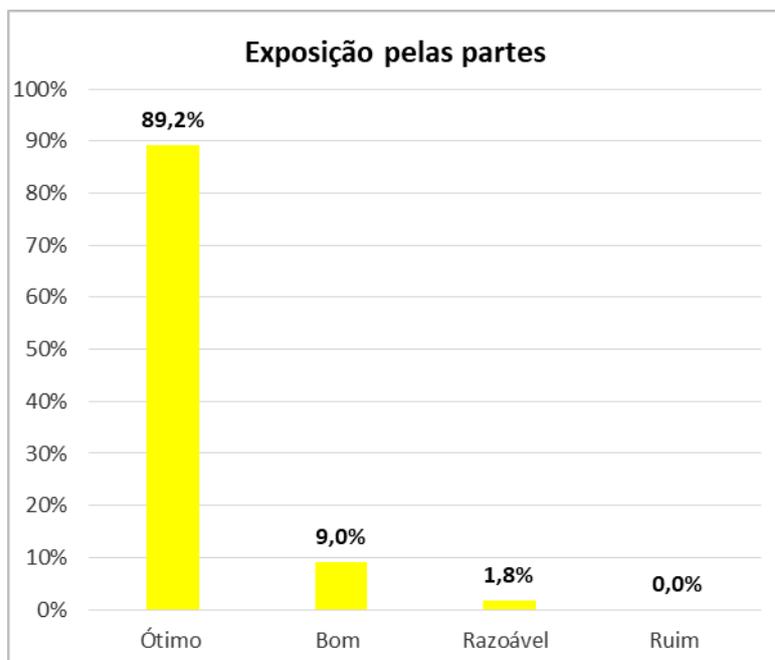
**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	102	91,9%
Bom	9	8,1%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Total	111	100,0%



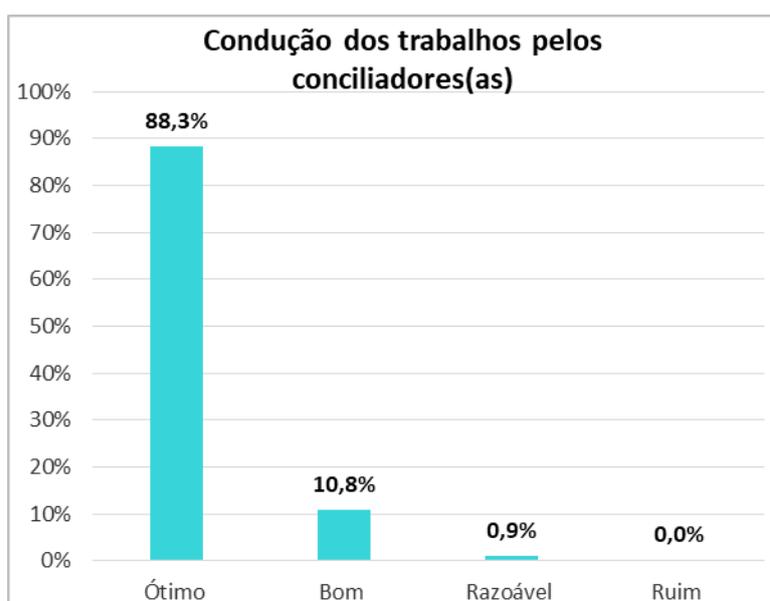
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	99	89,2%
Bom	10	9,0%
Razoável	2	1,8%
Ruim	0	0,0%
Total	111	100,0%



**Conciliadores Quanto à condução dos trabalhos pelos conciliadores(as), esclarecimentos das dúvidas das partes quanto ao processo e/ou sugestões em face das propostas apresentadas:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	98	88,3%
Bom	12	10,8%
Razoável	1	0,9%
Ruim	0	0,0%
Total	111	100,0%

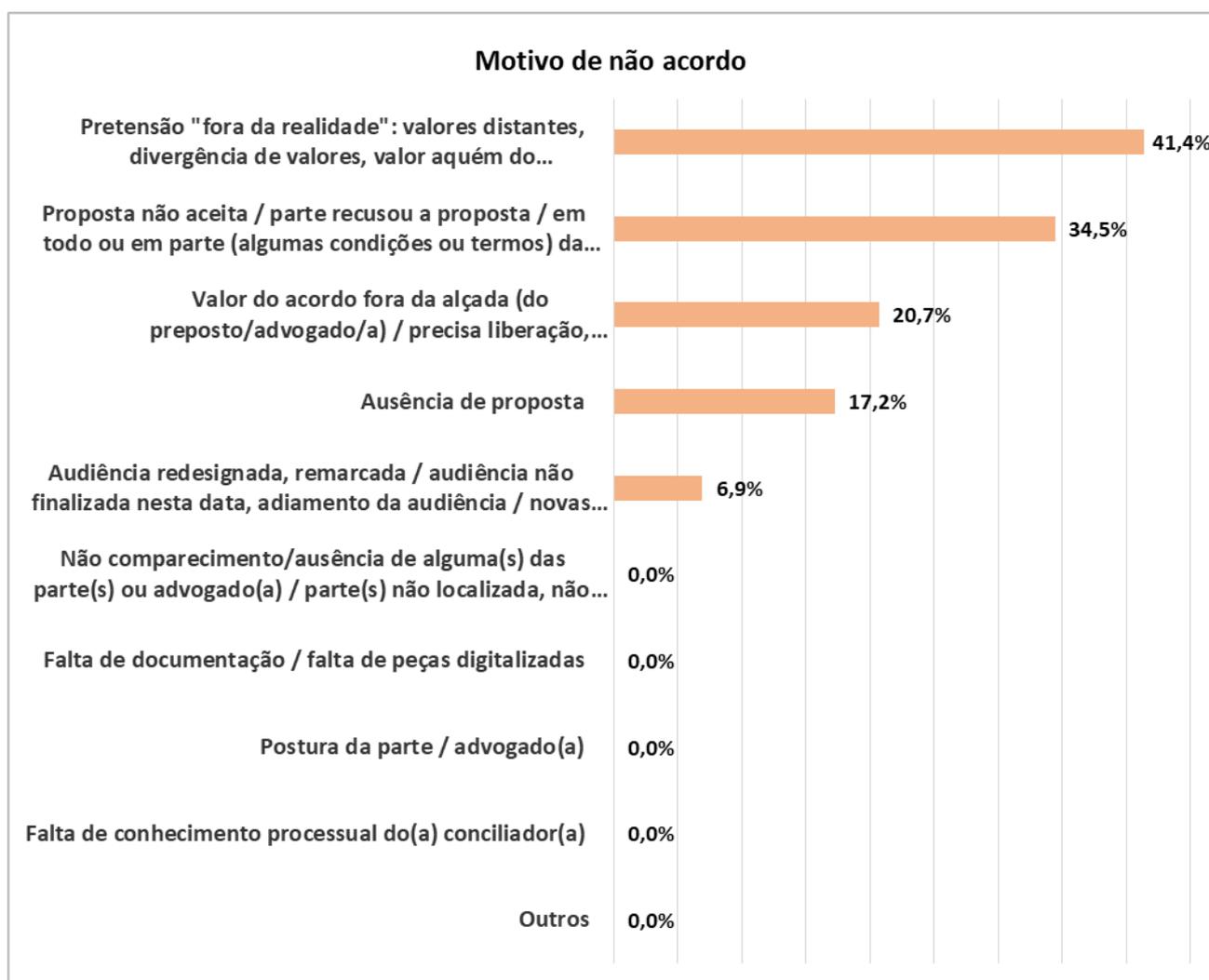


<b>Neste momento houve a realização de acordo?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	82	73,9%
Não	29	26,1%
Total	111	100,0%



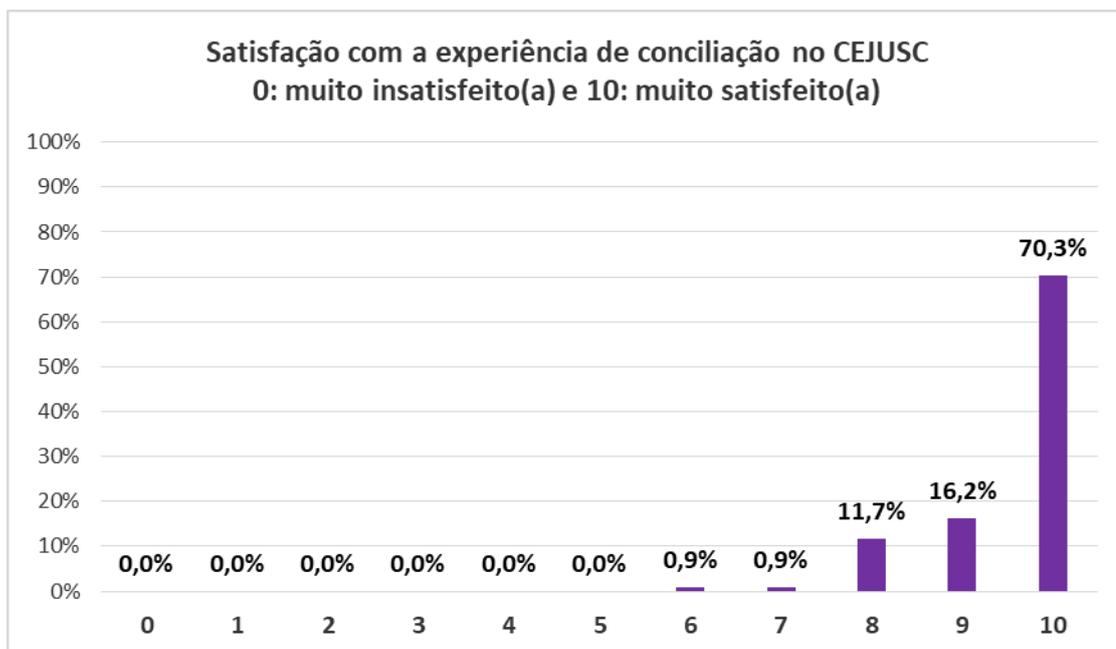
**Na sua opinião, qual foi o motivo de neste momento ter fracassado a negociação? Apenas para respostas "Não" na questão anterior.**

Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/pretenção	12	41,4%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	10	34,5%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado(a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo	6	20,7%
Ausência de proposta	5	17,2%
Audiência redesignada, remarçada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo	2	6,9%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	0	0,0%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas	0	0,0%
Postura da parte / advogado(a)	0	0,0%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	0	0,0%
Outros	0	0,0%



**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação no CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito(a) e 10 muito satisfeito(a).**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	1	0,9%
7	1	0,9%
8	13	11,7%
9	18	16,2%
10	78	70,3%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>



### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

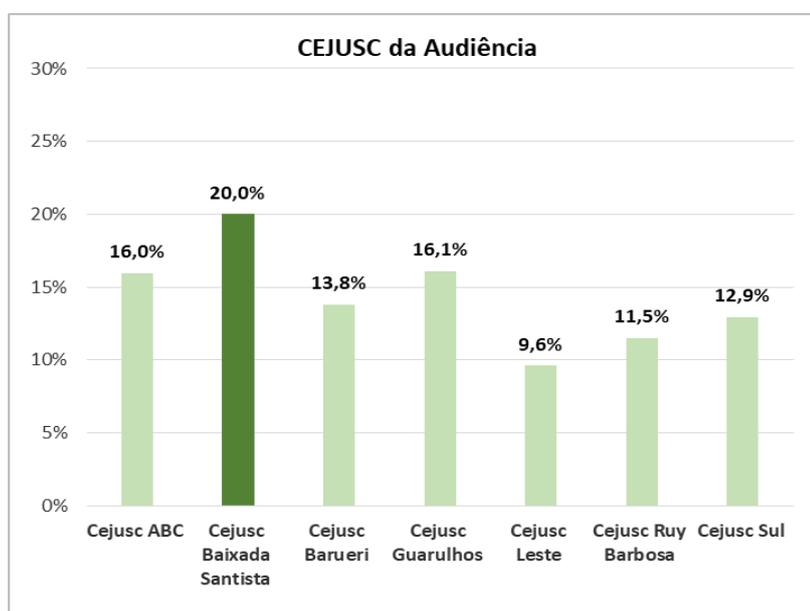
Período do relatório: Janeiro a Dezembro 2023

#### CEJUSC Baixada Santista

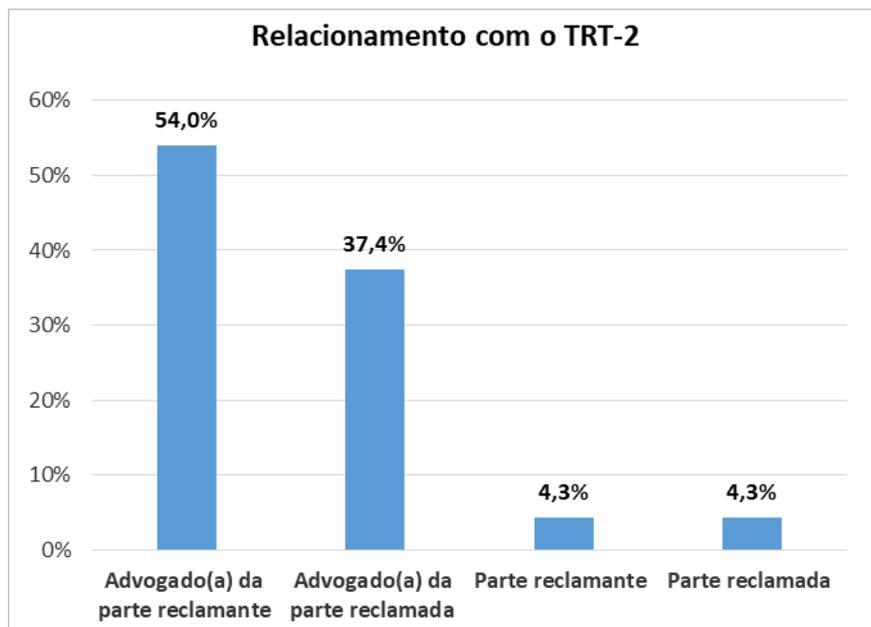
Número de respostas à pesquisa: 139

#### Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?

Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	111	16,0%
Cejusc Baixada Santista	139	20,0%
Cejusc Barueri	96	13,8%
Cejusc Guarulhos	112	16,1%
Cejusc Leste	67	9,6%
Cejusc Ruy Barbosa	80	11,5%
Cejusc Sul	90	12,9%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>

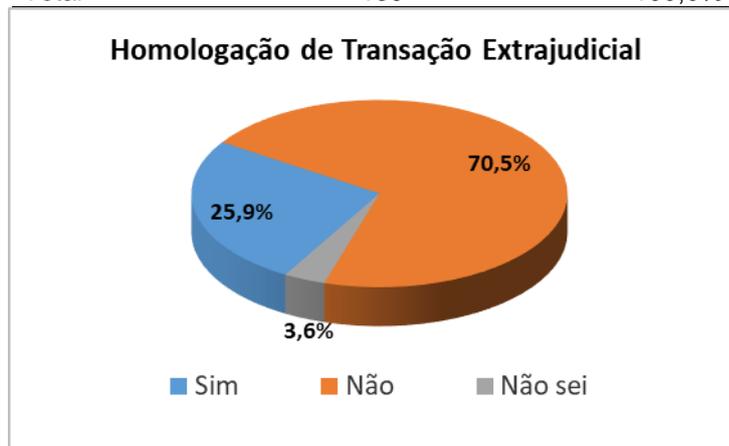


<b>Você é:</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da parte reclamante	75	54,0%
Advogado(a) da parte reclamada	52	37,4%
Parte reclamante	6	4,3%
Parte reclamada	6	4,3%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,0%</b>



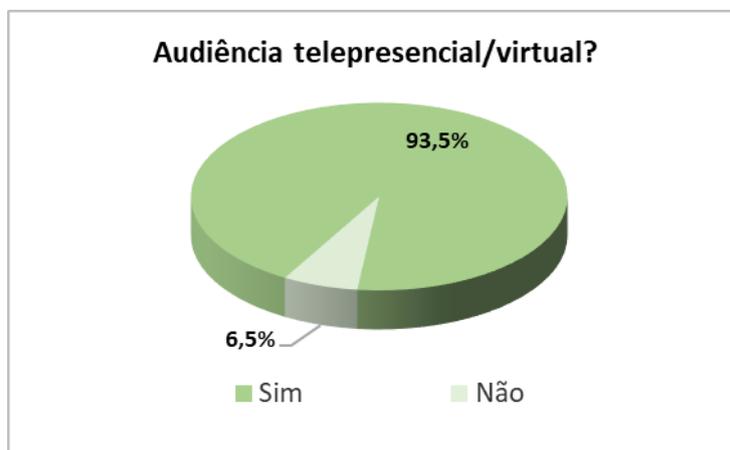
**Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	36	25,9%
Não	98	70,5%
Não sei	5	3,6%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,0%</b>



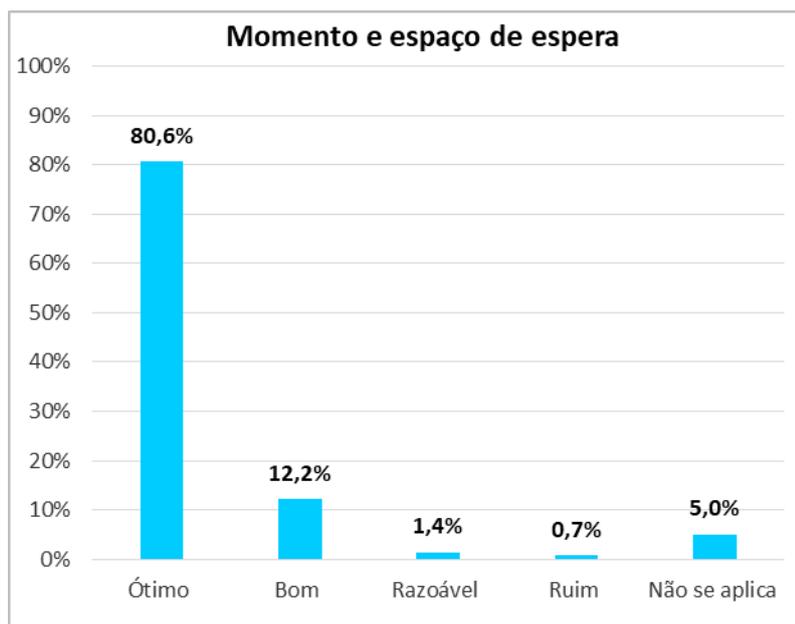
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	130	93,5%
Não	9	6,5%
Total	139	100,0%



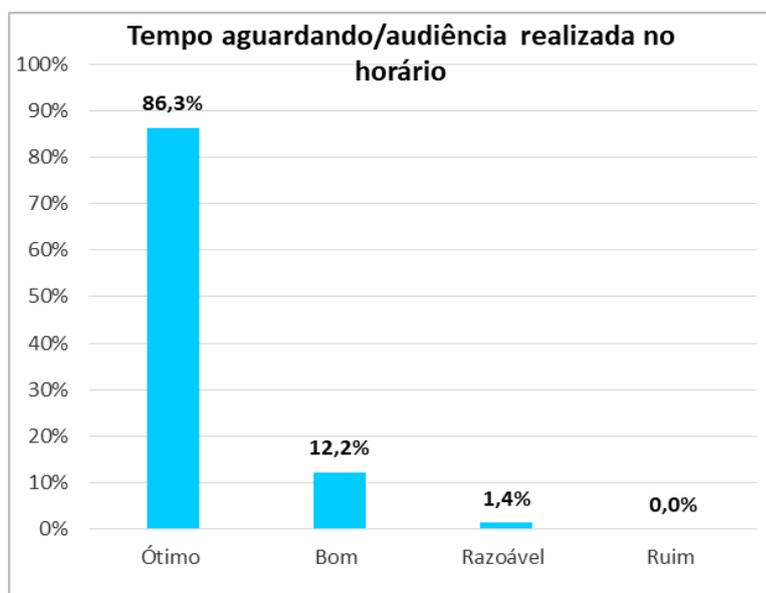
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	112	80,6%
Bom	17	12,2%
Razoável	2	1,4%
Ruim	1	0,7%
Não se aplica	7	5,0%
Total	139	100,0%



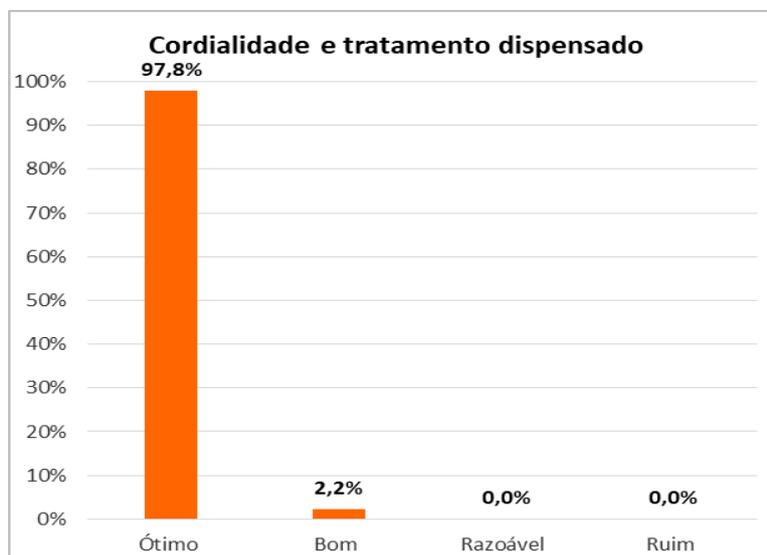
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	120	86,3%
Bom	17	12,2%
Razoável	2	1,4%
Ruim	0	0,0%
Total	139	100,0%



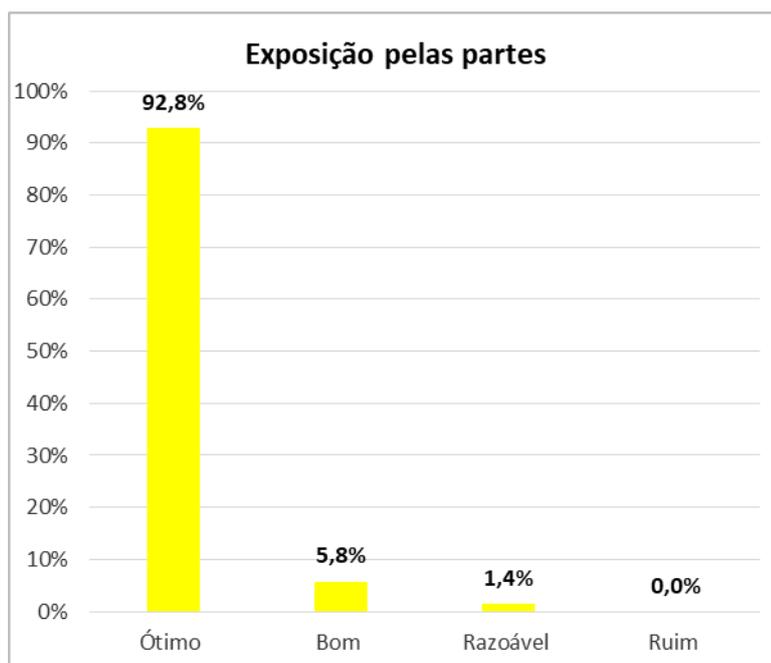
**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	136	97,8%
Bom	3	2,2%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Total	139	100,0%



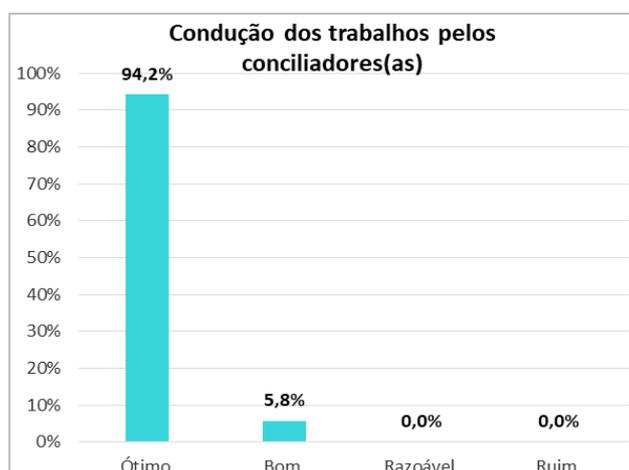
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	129	92,8%
Bom	8	5,8%
Razoável	2	1,4%
Ruim	0	0,0%
Total	139	100,0%



**Conciliadores Quanto à condução dos trabalhos pelos conciliadores(as), esclarecimentos das dúvidas das partes quanto ao processo e/ou sugestões em face das propostas apresentadas:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	131	94,2%
Bom	8	5,8%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Total	139	100,0%



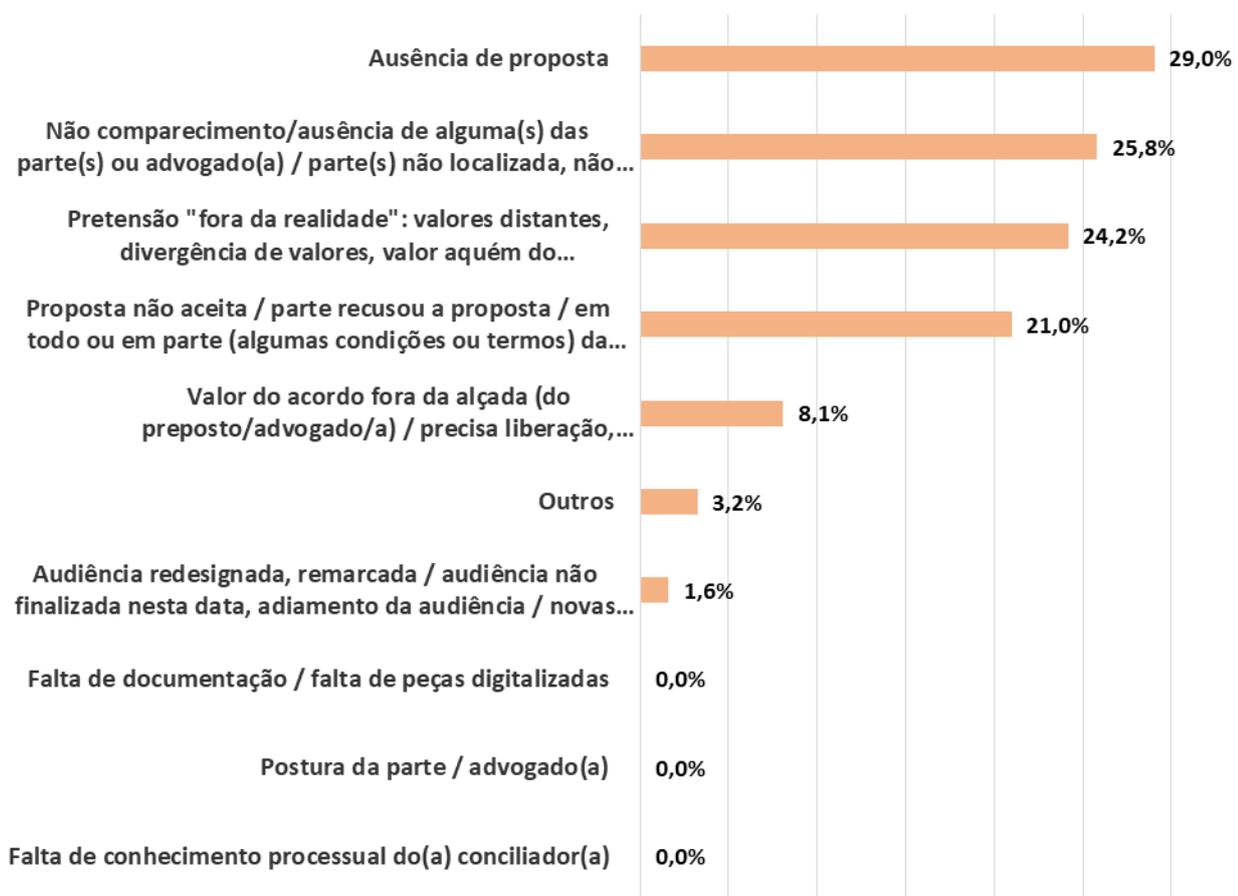
<b>Neste momento houve a realização de acordo?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	77	55,4%
Não	62	44,6%
Total	139	100,0%



**Na sua opinião, qual foi o motivo de neste momento ter fracassado a negociação? Apenas para respostas "Não" na questão anterior.**

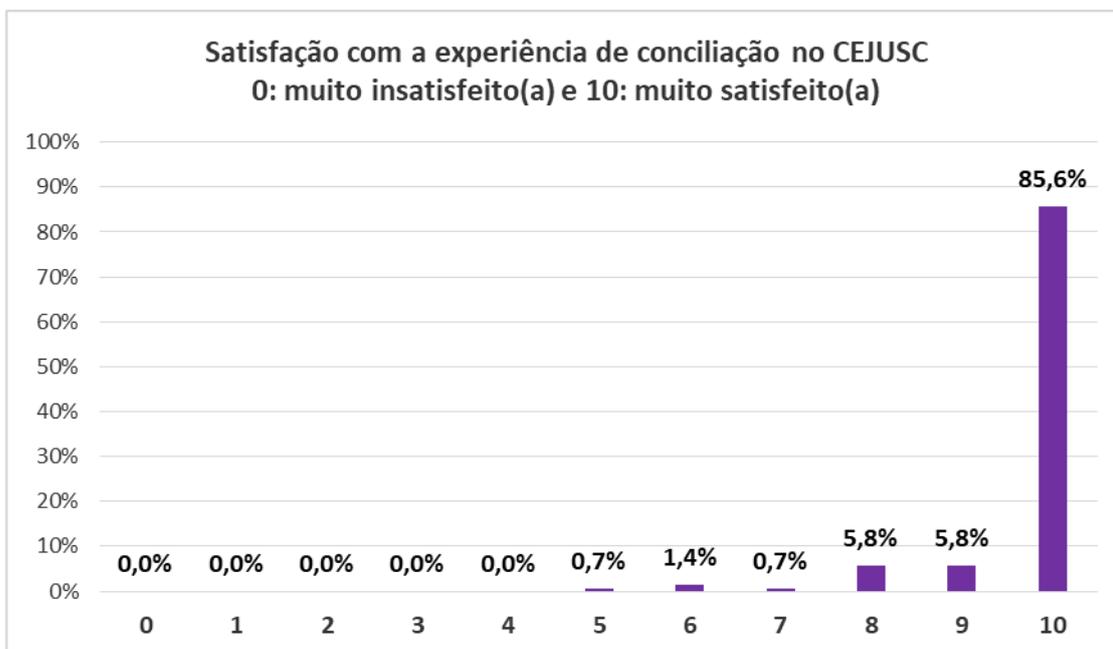
Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Ausência de proposta	18	29,0%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	16	25,8%
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/preensão	15	24,2%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	13	21,0%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado/a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo	5	8,1%
Outros	2	3,2%
Audiência redesignada, remarcada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo	1	1,6%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas	0	0,0%
Postura da parte / advogado(a)	0	0,0%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	0	0,0%

### Motivo de não acordo



**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação no CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito(a) e 10 muito satisfeito(a).**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	0,7%
6	2	1,4%
7	1	0,7%
8	8	5,8%
9	8	5,8%
10	119	85,6%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,0%</b>



### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

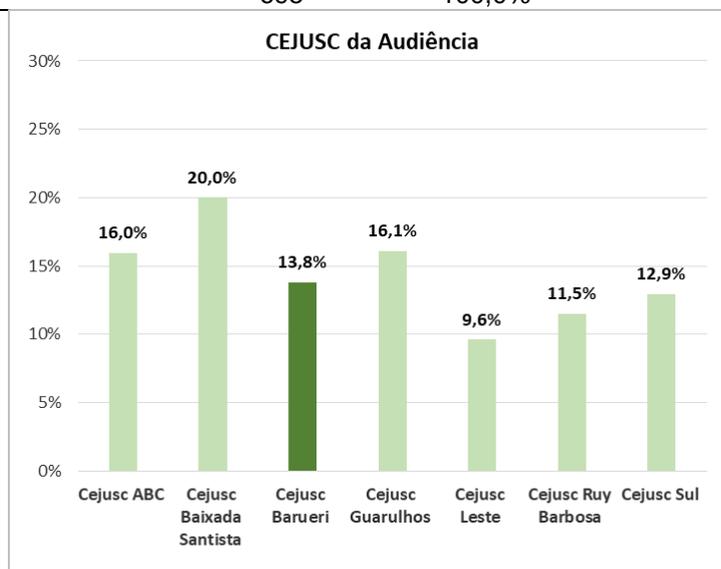
Período do relatório: Janeiro a Dezembro 2023

#### CEJUSC BARUERI

Número de respostas à pesquisa: 96

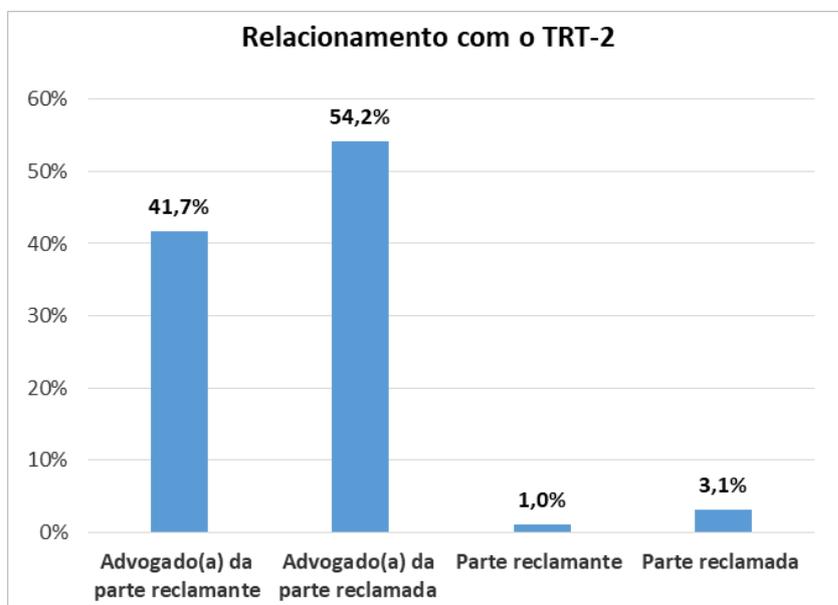
#### Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?

Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	111	16,0%
Cejusc Baixada Santista	139	20,0%
Cejusc Barueri	96	13,8%
Cejusc Guarulhos	112	16,1%
Cejusc Leste	67	9,6%
Cejusc Ruy Barbosa	80	11,5%
Cejusc Sul	90	12,9%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>

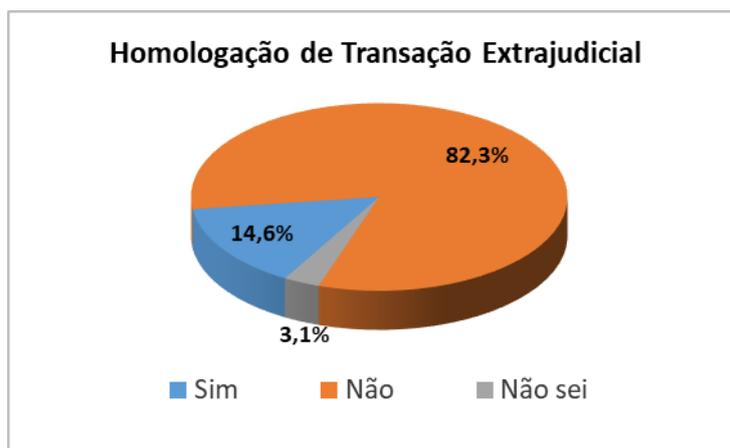


**Você é:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Advogado(a) da parte reclamante	40	41,7%
Advogado(a) da parte reclamada	52	54,2%
Parte reclamante	1	1,0%
Parte reclamada	3	3,1%
Total	96	100,0%

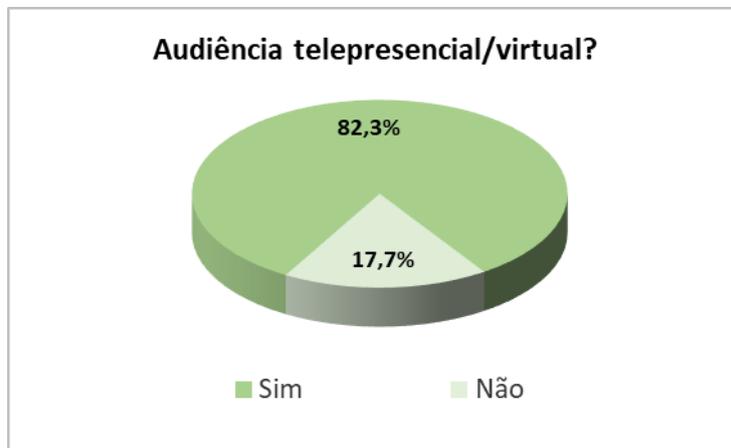
**Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?**

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	14	14,6%
Não	79	82,3%
Não sei	3	3,1%
Total	96	100,0%



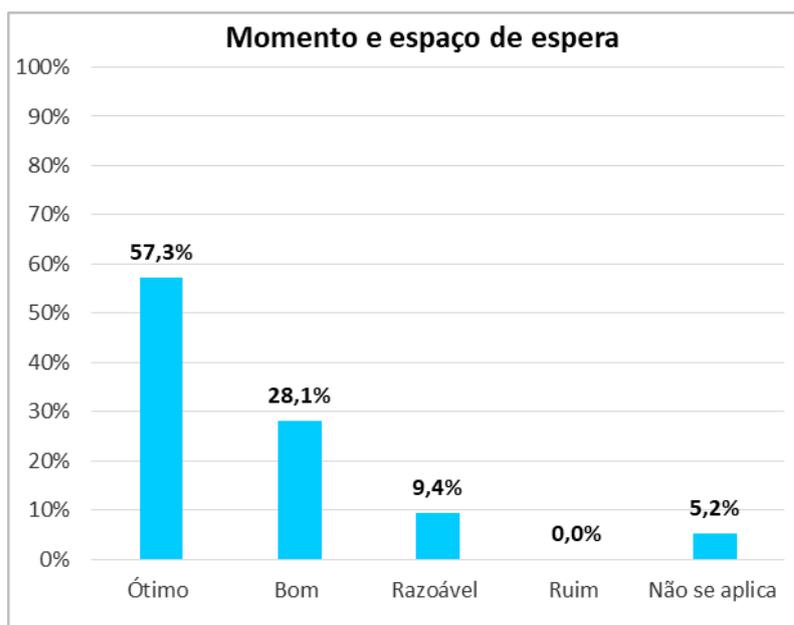
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	79	82,3%
Não	17	17,7%
Total	96	100,0%



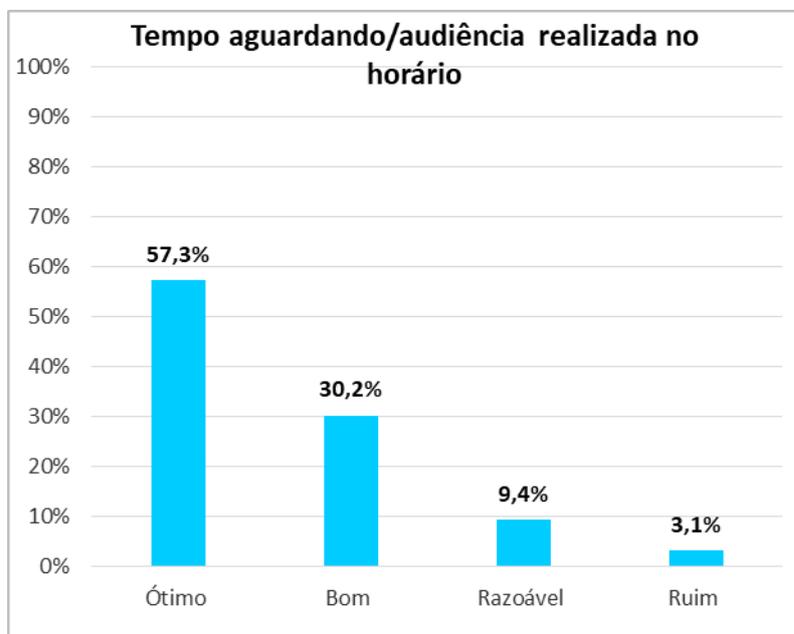
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	55	57,3%
Bom	27	28,1%
Razoável	9	9,4%
Ruim	0	0,0%
Não se aplica	5	5,2%
Total	96	100,0%



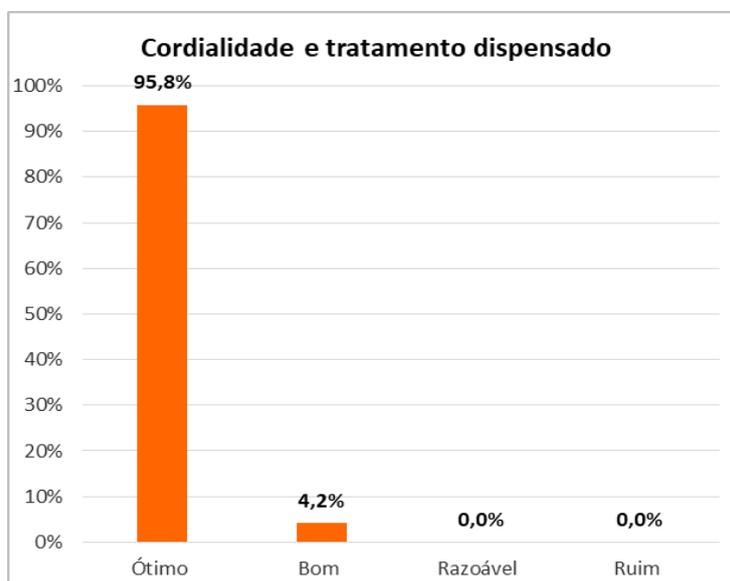
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	55	57,3%
Bom	29	30,2%
Razoável	9	9,4%
Ruim	3	3,1%
Total	96	100,0%



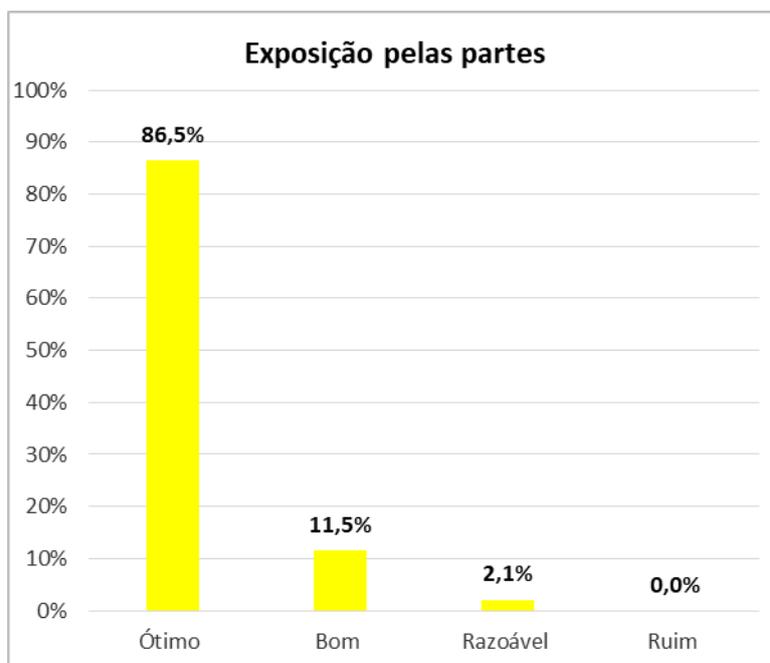
**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	92	95,8%
Bom	4	4,2%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Total	96	100,0%



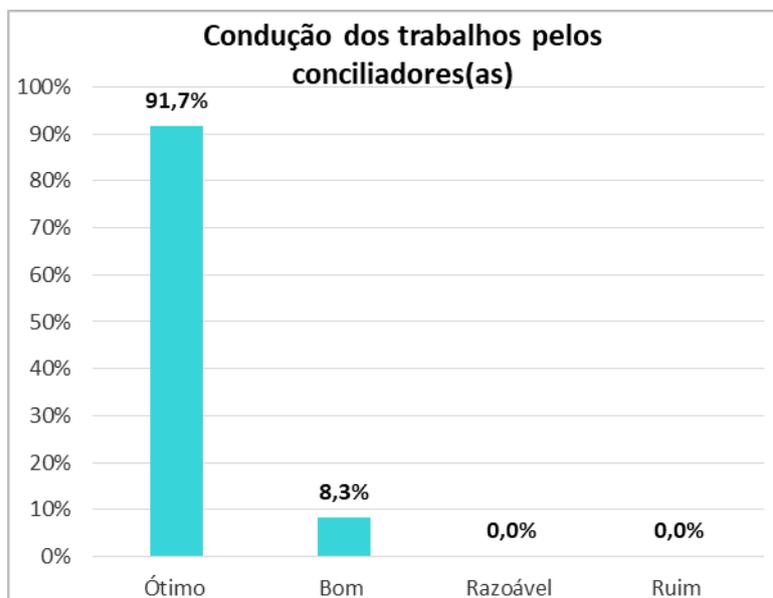
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	83	86,5%
Bom	11	11,5%
Razoável	2	2,1%
Ruim	0	0,0%
Total	96	100,0%



**Conciliadores Quanto à condução dos trabalhos pelos conciliadores(as), esclarecimentos das dúvidas das partes quanto ao processo e/ou sugestões em face das propostas apresentadas:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	88	91,7%
Bom	8	8,3%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Total	96	100,0%



**Neste momento houve a realização de acordo?**

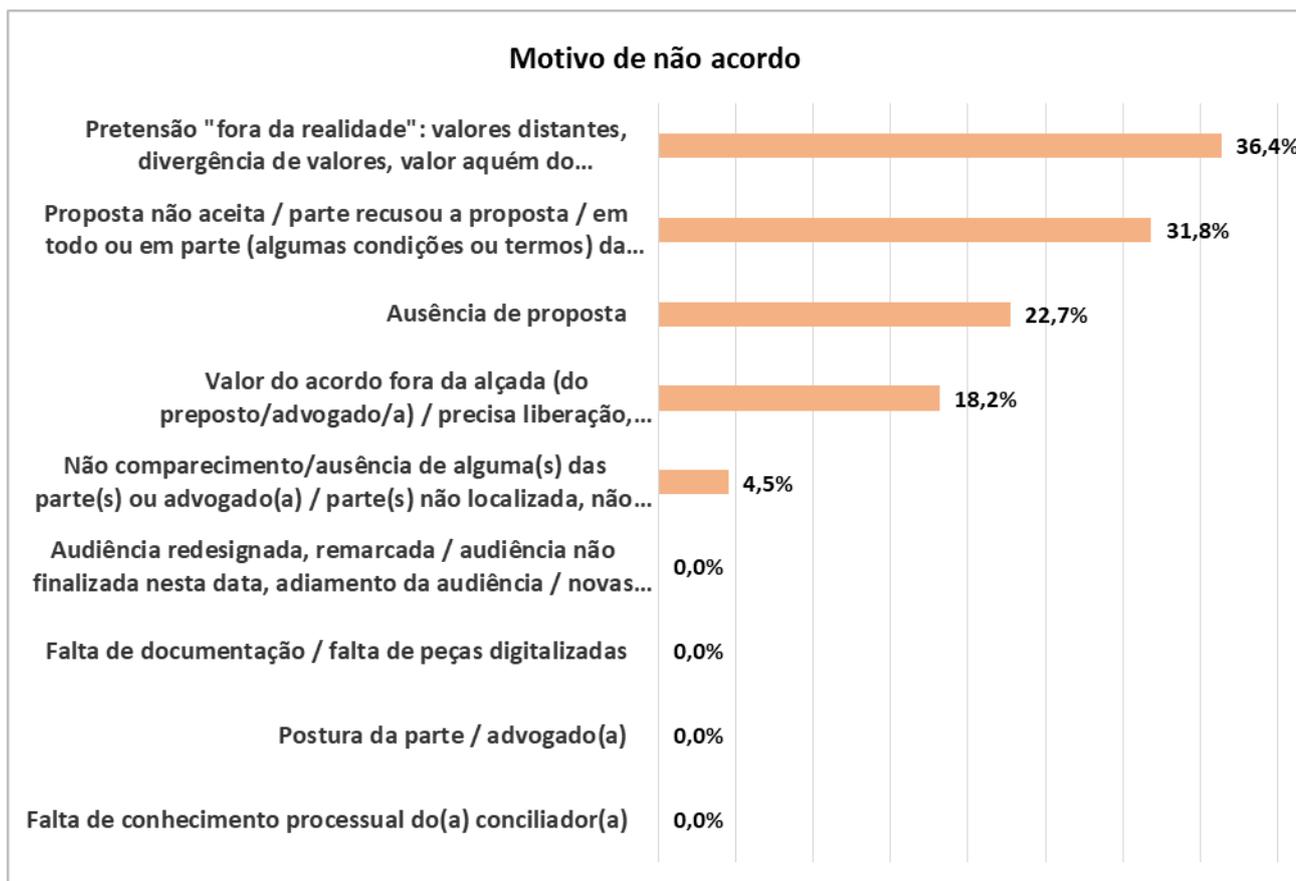
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	74	77,1%
Não	22	22,9%
Total	96	100,0%



**Na sua opinião, qual foi o motivo de neste momento ter fracassado a negociação?  
Apenas para respostas "Não" na questão anterior.**

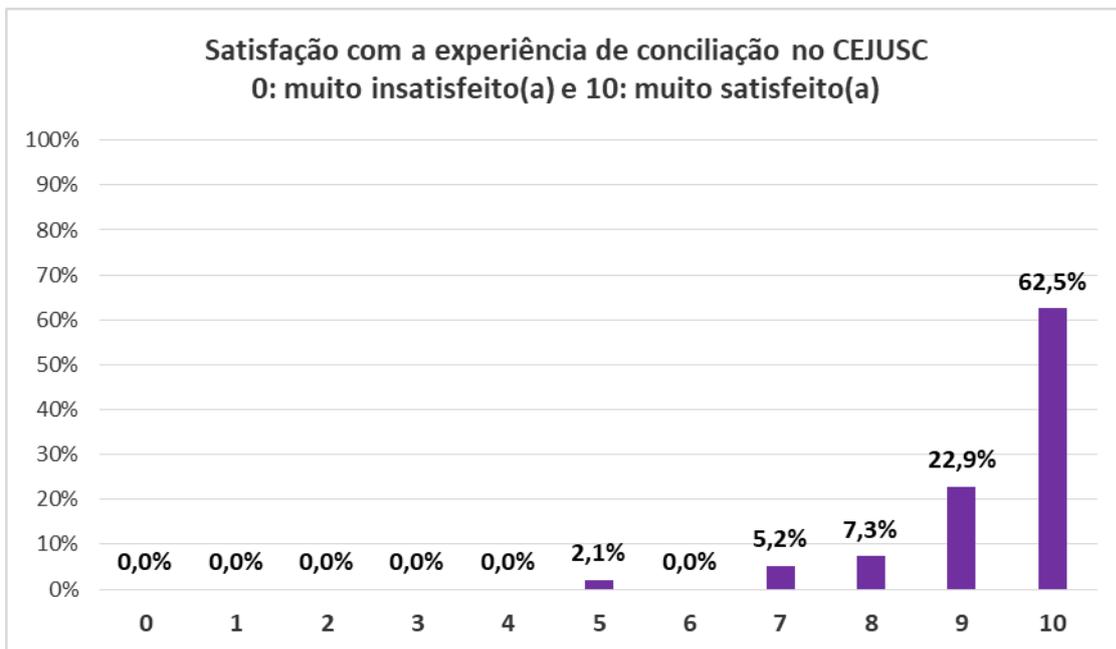
Resposta múltipla	Contagem	Percentagem
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/preensão	8	36,4%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	7	31,8%
Ausência de proposta	5	22,7%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado/a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo	4	18,2%

Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	1	4,5%
Audiência redesignada, remarcada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo	0	0,0%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas	0	0,0%
Postura da parte / advogado(a)	0	0,0%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	0	0,0%



**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação no CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito(a) e 10 muito satisfeito(a).**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	2	2,1%
6	0	0,0%
7	5	5,2%
8	7	7,3%
9	22	22,9%
10	60	62,5%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,0%</b>



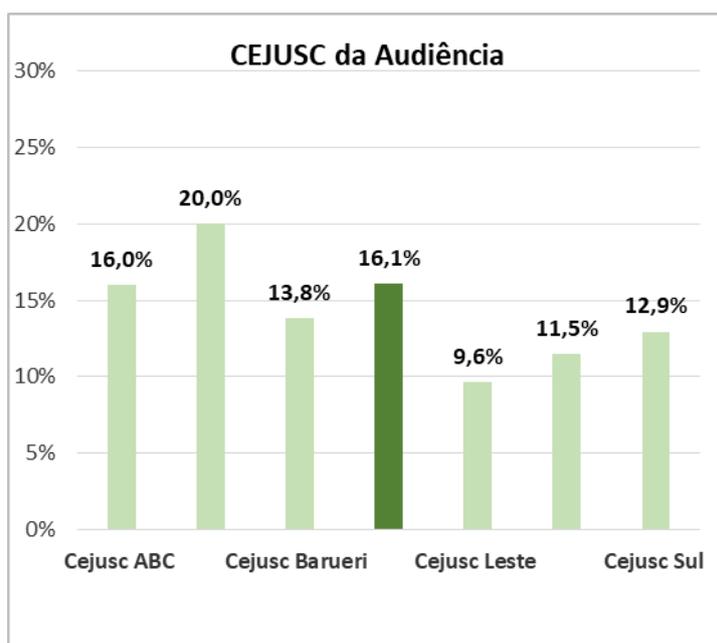
### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Janeiro a Dezembro 2023

#### **CEJUSC GUARULHOS**

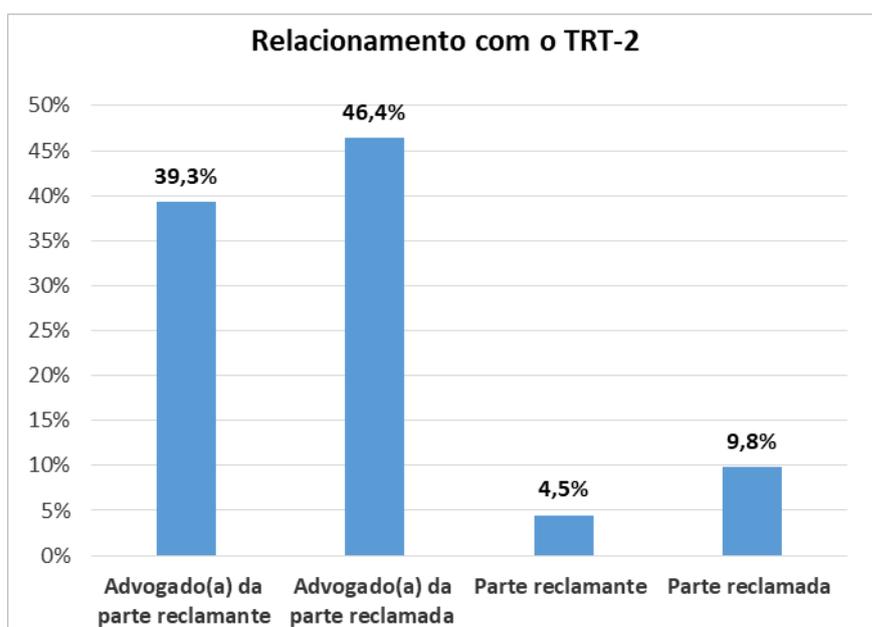
Número de respostas à pesquisa: 112

<b>Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	111	16,0%
Cejusc Baixada Santista	139	20,0%
Cejusc Barueri	96	13,8%
Cejusc Guarulhos	112	16,1%
Cejusc Leste	67	9,6%
Cejusc Ruy Barbosa	80	11,5%
Cejusc Sul	90	12,9%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



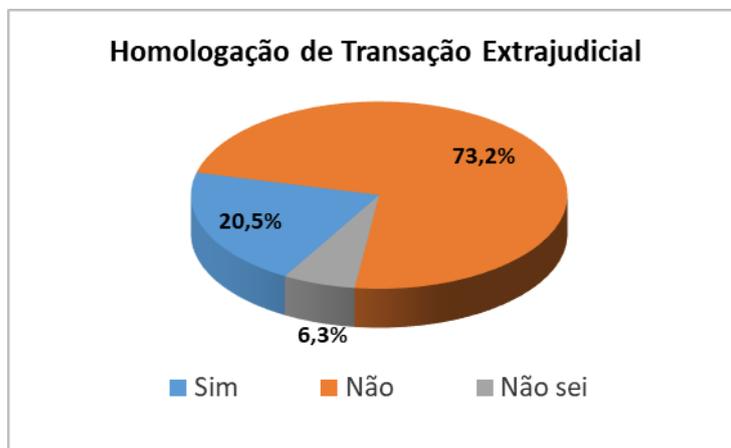
**Você é:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da parte reclamante	44	39,3%
Advogado(a) da parte reclamada	52	46,4%
Parte reclamante	5	4,5%
Parte reclamada	11	9,8%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>

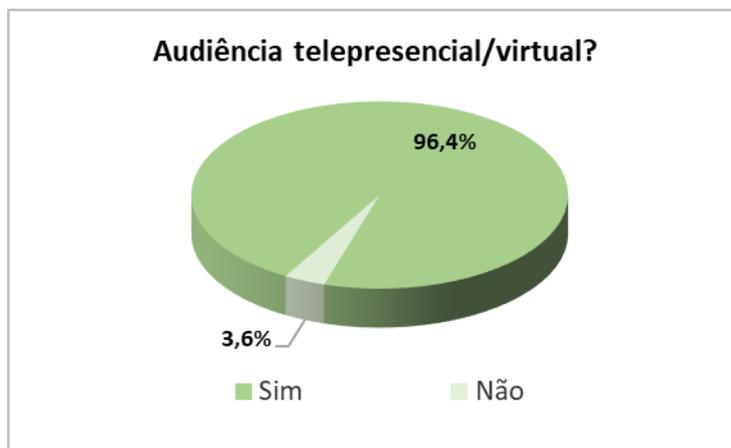


**Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?**

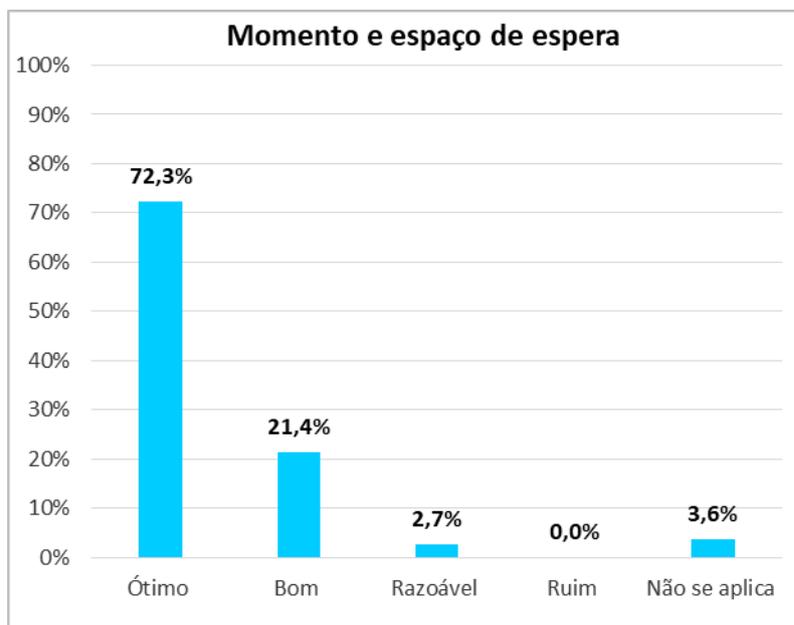
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	23	20,5%
Não	82	73,2%
Não sei	7	6,3%
Total	112	100,0%

**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	108	96,4%
Não	4	3,6%
Total	112	100,0%

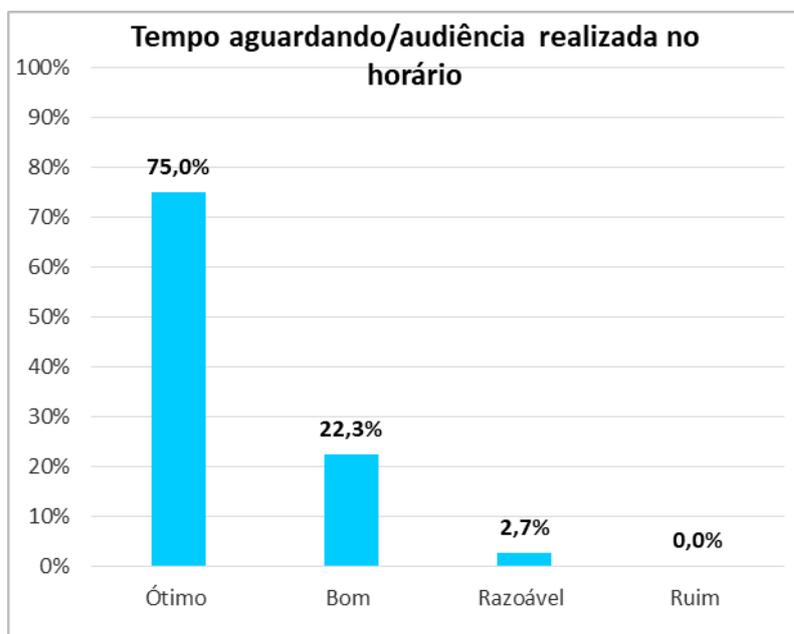
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	81	72,3%
Bom	24	21,4%
Razoável	3	2,7%
Ruim	0	0,0%
Não se aplica	4	3,6%
Total	112	100,0%



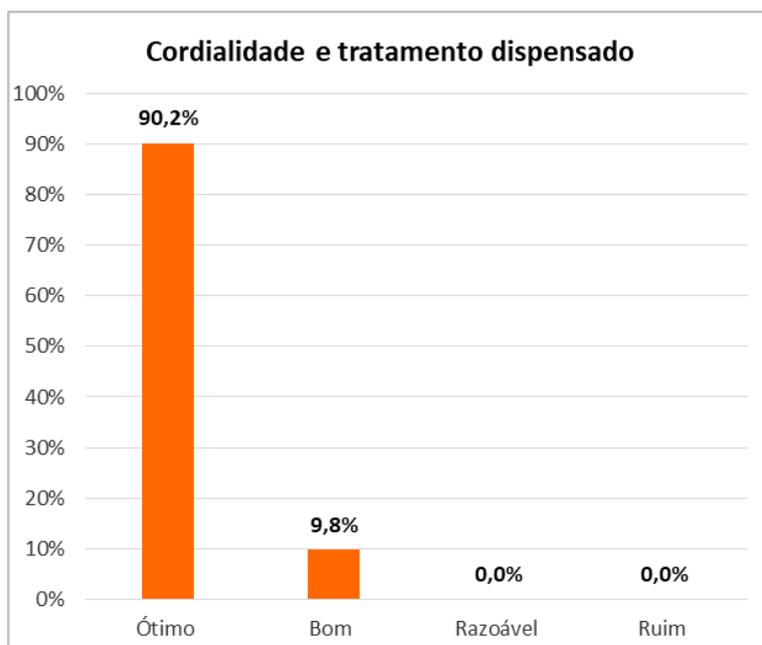
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	84	75,0%
Bom	25	22,3%
Razoável	3	2,7%
Ruim	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>



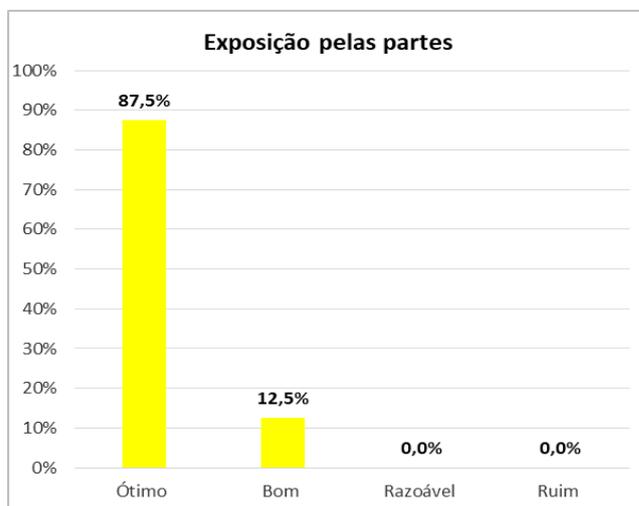
**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	101	90,2%
Bom	11	9,8%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>



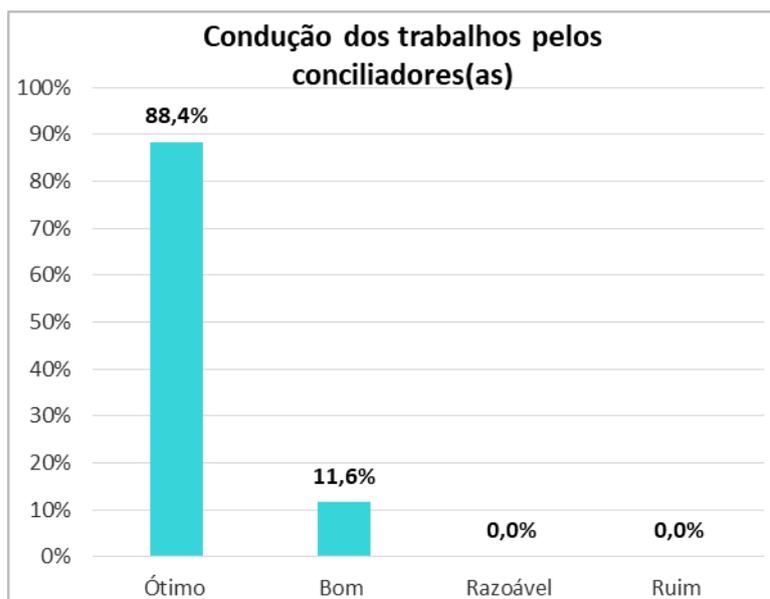
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	98	87,5%
Bom	14	12,5%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>



**Conciliadores Quanto à condução dos trabalhos pelos conciliadores(as), esclarecimentos das dúvidas das partes quanto ao processo e/ou sugestões em face das propostas apresentadas:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	99	88,4%
Bom	13	11,6%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Total	112	100,0%



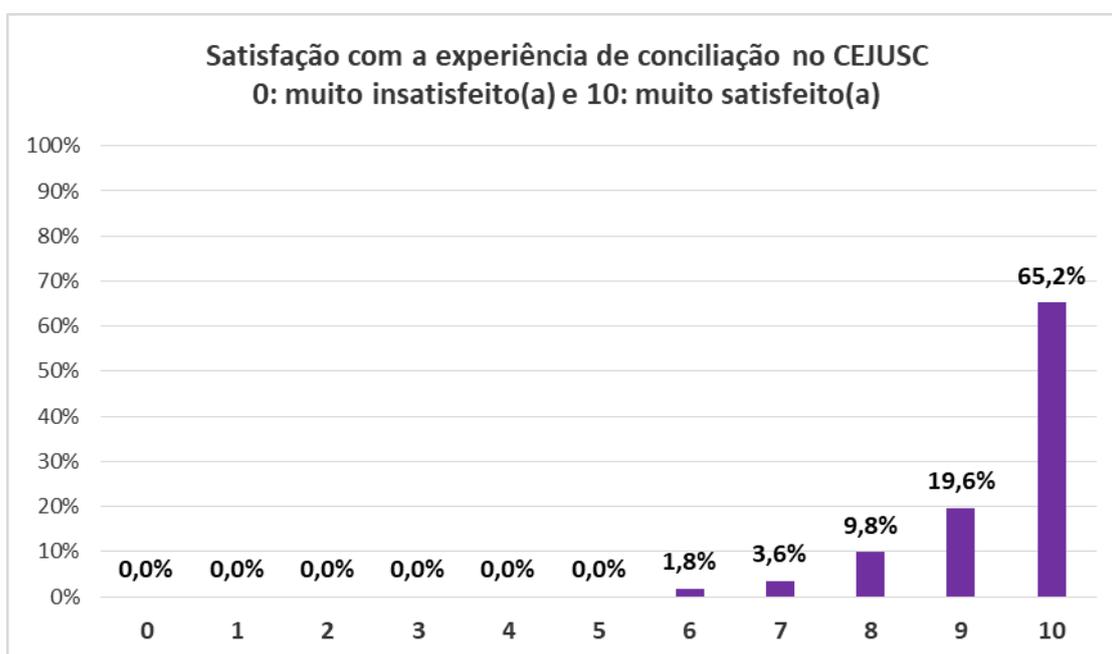
**Neste momento houve a realização de acordo?**

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	112	100,0%
Não	0	0,0%
Total	112	100,0%



**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação no CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito(a) e 10 muito satisfeito(a).**

Resposta	Contagem	Percentagem
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	1,8%
7	4	3,6%
8	11	9,8%
9	22	19,6%
10	73	65,2%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>



### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

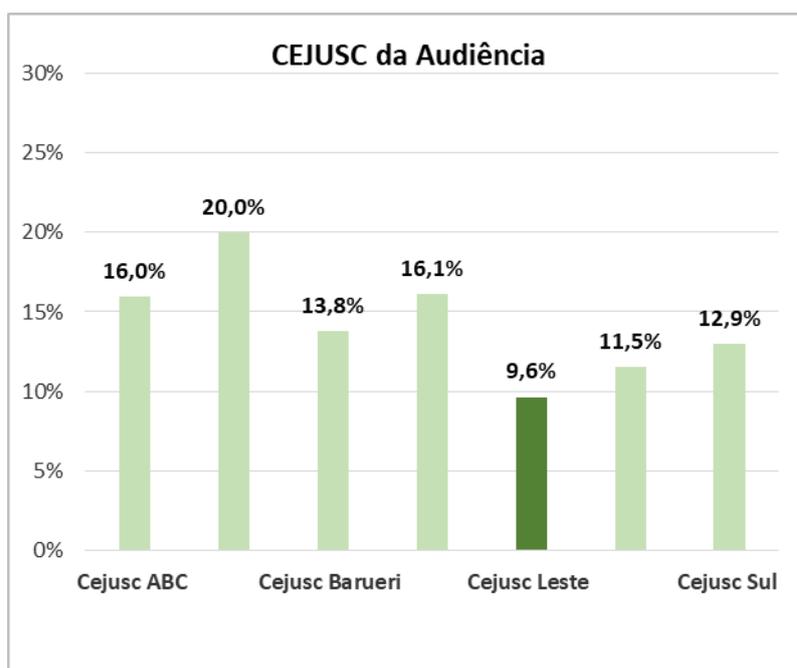
Período do relatório: Janeiro a Dezembro 2023

#### CEJUSC LESTE

Número de respostas à pesquisa: 67

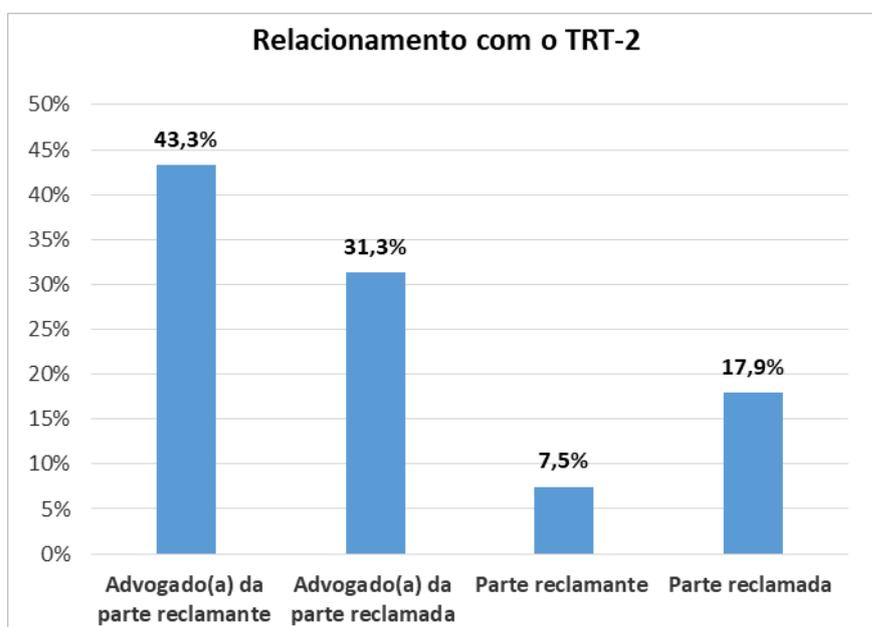
#### Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?

Resposta	Contagem	Percentagem
Cejusc ABC	111	16,0%
Cejusc Baixada Santista	139	20,0%
Cejusc Barueri	96	13,8%
Cejusc Guarulhos	112	16,1%
Cejusc Leste	67	9,6%
Cejusc Ruy Barbosa	80	11,5%
Cejusc Sul	90	12,9%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



**Você é:**

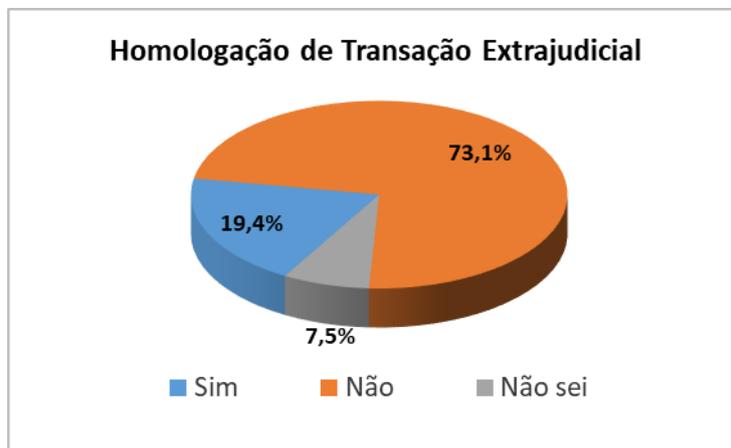
Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da parte reclamante	29	43,3%
Advogado(a) da parte reclamada	21	31,3%
Parte reclamante	5	7,5%
Parte reclamada	12	17,9%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>



---

**Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	13	19,4%
Não	49	73,1%
Não sei	5	7,5%
Total	67	100,0%



---

**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

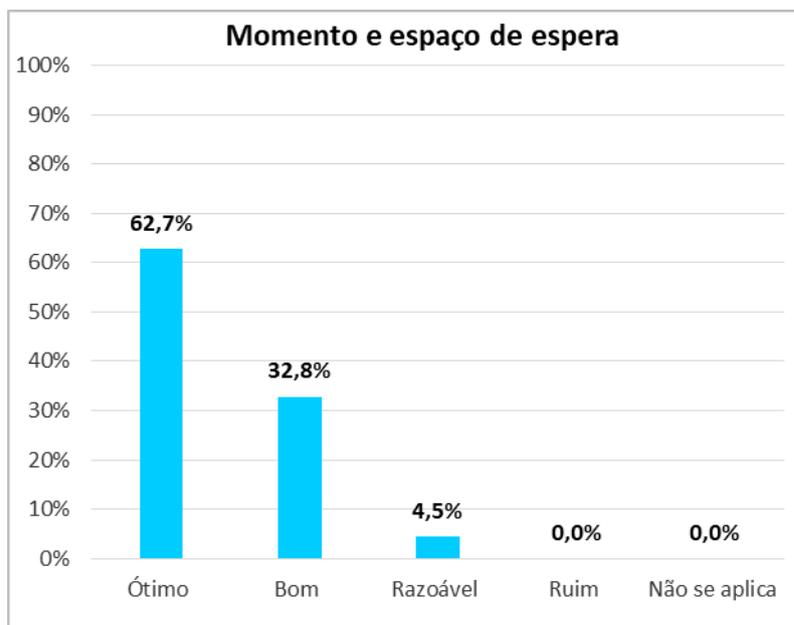
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	17	25,4%
Não	50	74,6%
Total	67	100,0%



---

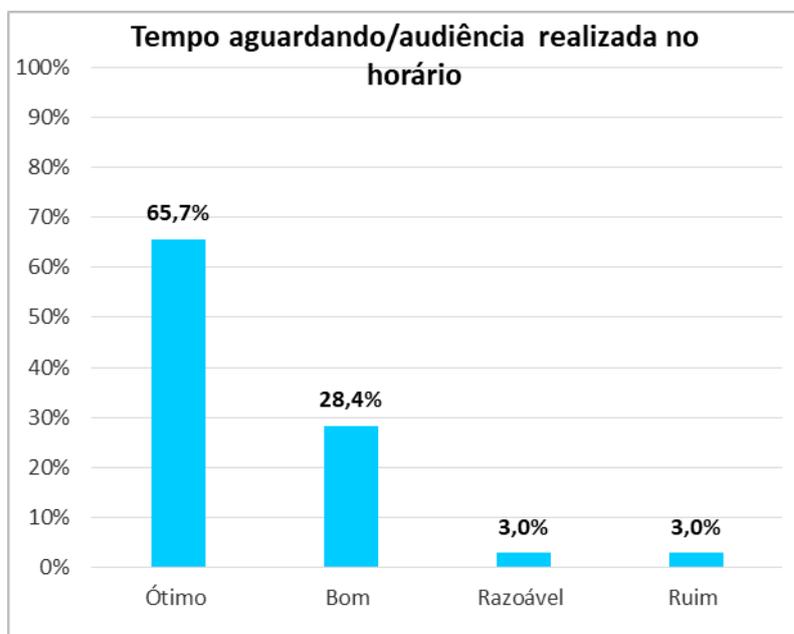
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	42	62,7%
Bom	22	32,8%
Razoável	3	4,5%
Ruim	0	0,0%
Não se aplica	0	0,0%
Total	67	100,0%



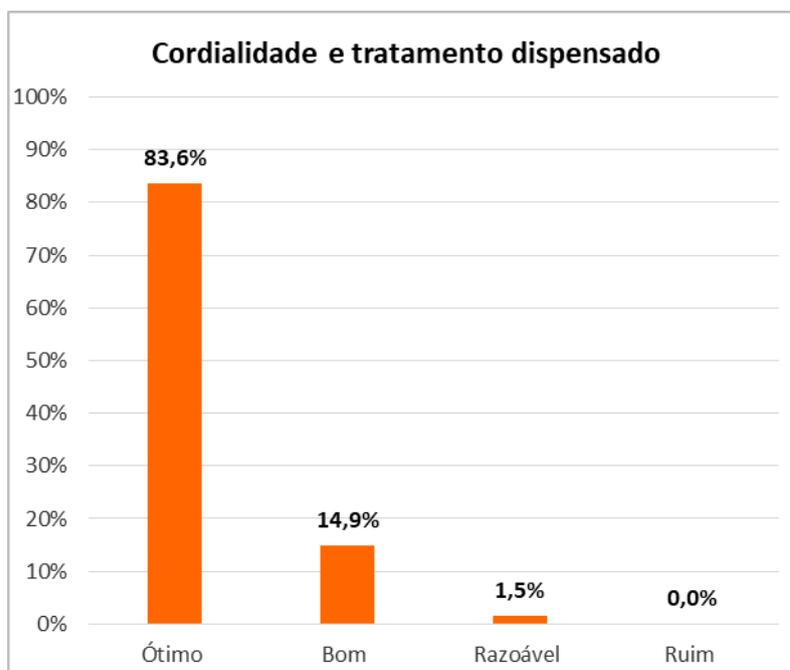
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	44	65,7%
Bom	19	28,4%
Razoável	2	3,0%
Ruim	2	3,0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>



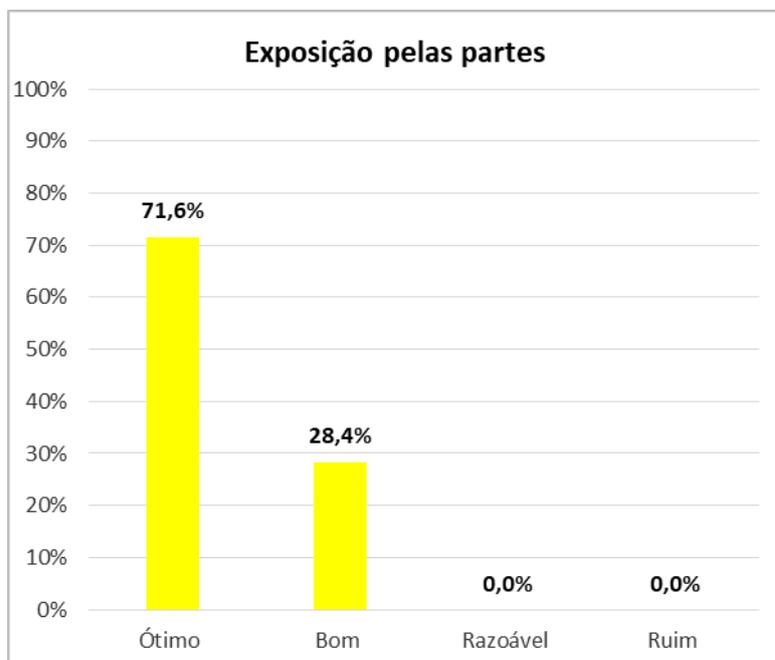
**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	56	83,6%
Bom	10	14,9%
Razoável	1	1,5%
Ruim	0	0,0%
Total	67	100,0%



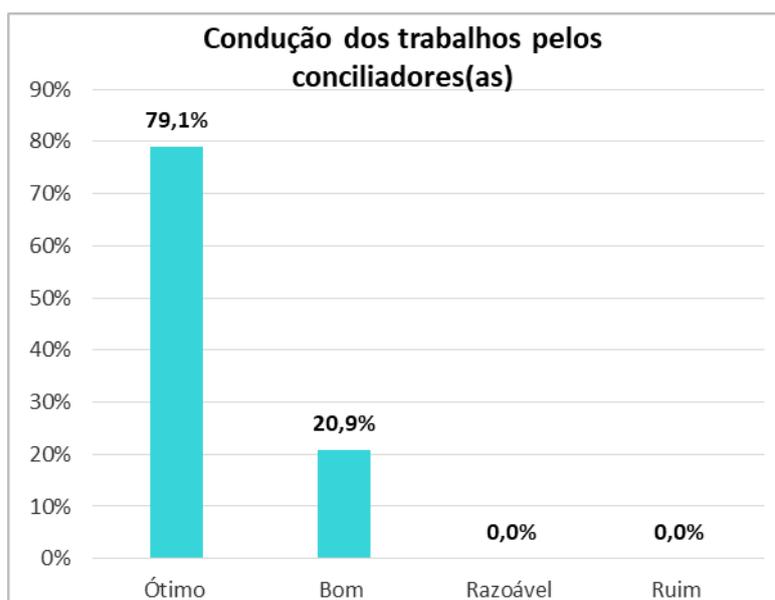
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	48	71,6%
Bom	19	28,4%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Total	67	100,0%



**Conciliadores Quanto à condução dos trabalhos pelos conciliadores(as), esclarecimentos das dúvidas das partes quanto ao processo e/ou sugestões em face das propostas apresentadas:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	53	79,1%
Bom	14	20,9%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>



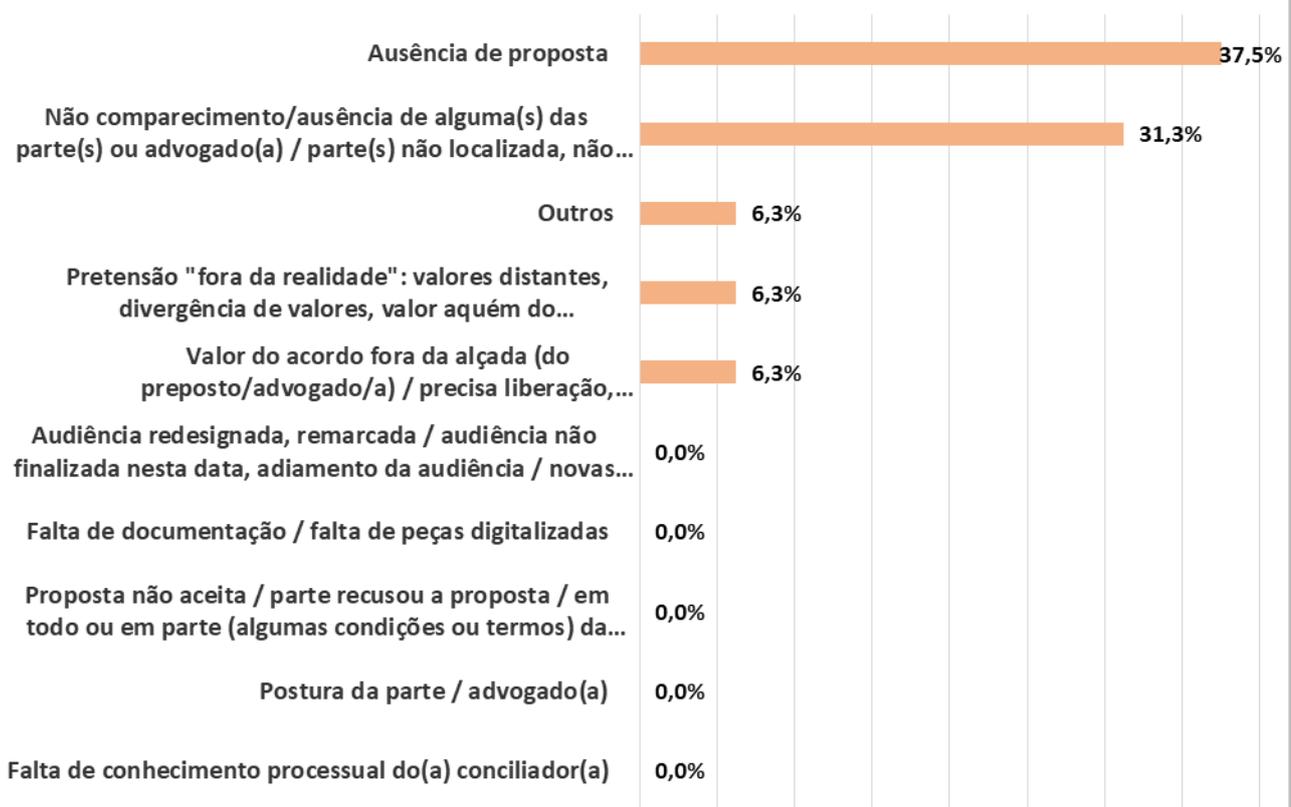
<b>Neste momento houve a realização de acordo?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	51	76,1%
Não	16	23,9%
Total	67	100,0%



**Na sua opinião, qual foi o motivo de neste momento ter fracassado a negociação?  
Apenas para respostas "Não" na questão anterior.**

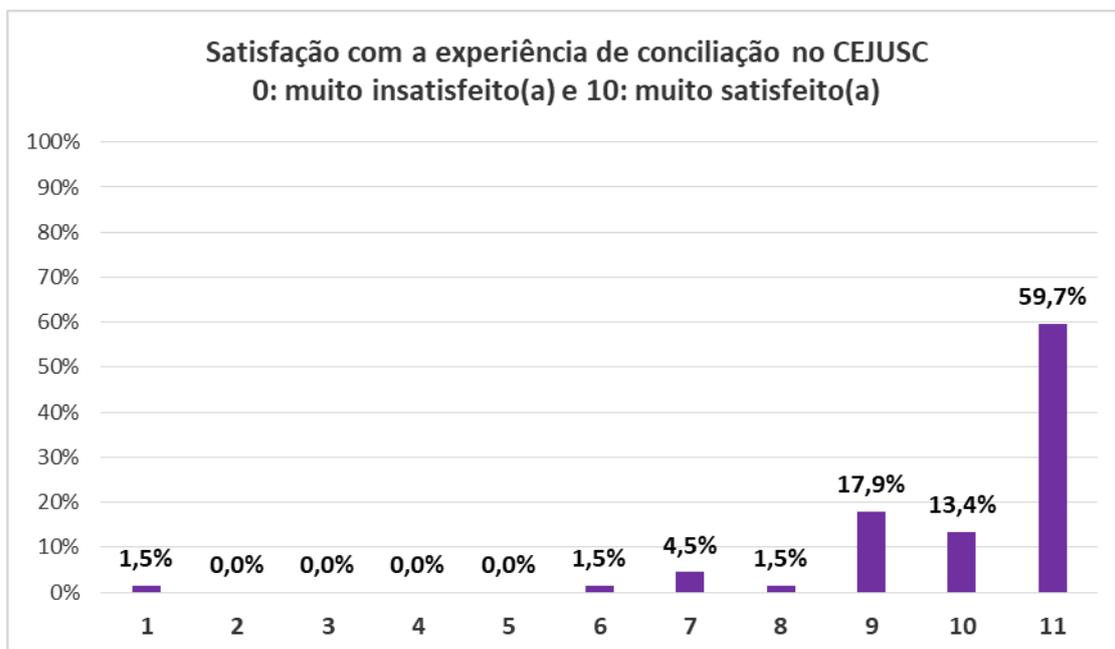
Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Ausência de proposta	6	37,5%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	5	31,3%
Outros	1	6,3%
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/pretenção	1	6,3%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado(a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo	1	6,3%
Audiência redesignada, remarcada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo	0	0,0%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas	0	0,0%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	0	0,0%
Postura da parte / advogado(a)	0	0,0%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	0	0,0%

### Motivo de não acordo



**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação no CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito(a) e 10 muito satisfeito(a).**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	1	1,5%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	1,5%
6	3	4,5%
7	1	1,5%
8	12	17,9%
9	9	13,4%
10	40	59,7%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>



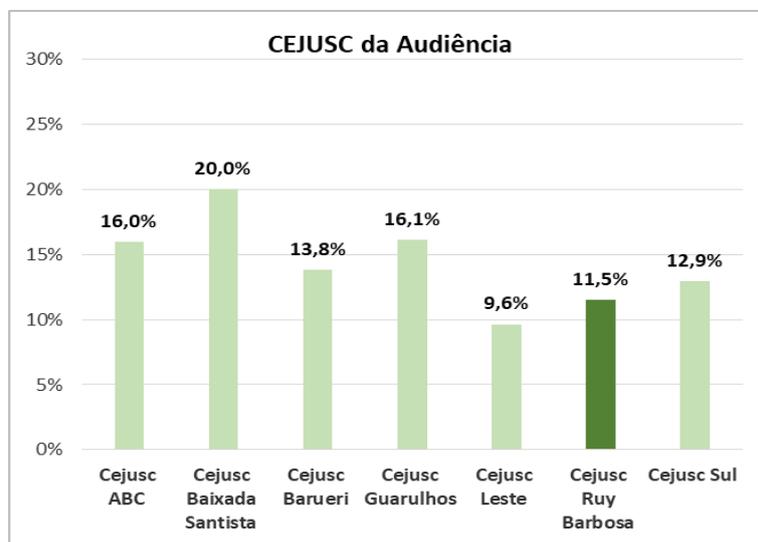
### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Janeiro a Dezembro 2023

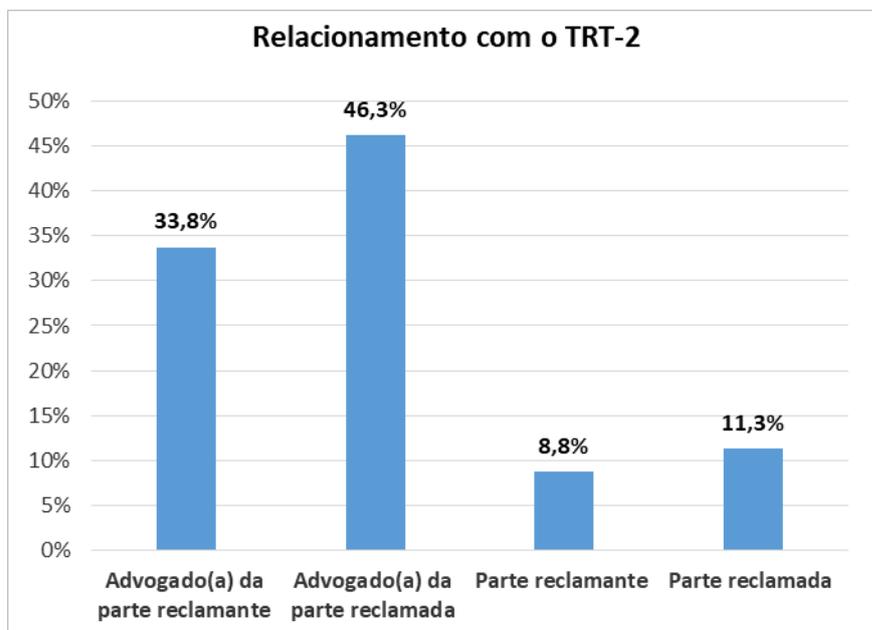
#### **CEJUSC RUY BARBOSA**

Número de respostas à pesquisa: 80

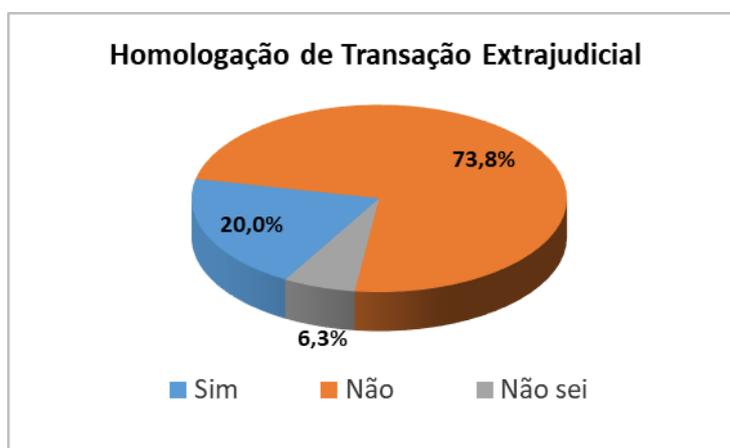
<b>Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	111	16,0%
Cejusc Baixada Santista	139	20,0%
Cejusc Barueri	96	13,8%
Cejusc Guarulhos	112	16,1%
Cejusc Leste	67	9,6%
Cejusc Ruy Barbosa	80	11,5%
Cejusc Sul	90	12,9%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



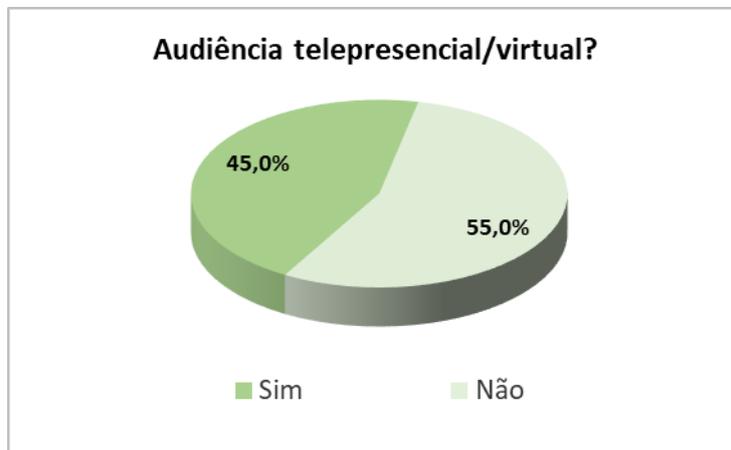
<b>Você é:</b>		
Resposta	Contagem	Percentagem
Advogado(a) da parte reclamante	27	33,8%
Advogado(a) da parte reclamada	37	46,3%
Parte reclamante	7	8,8%
Parte reclamada	9	11,3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>



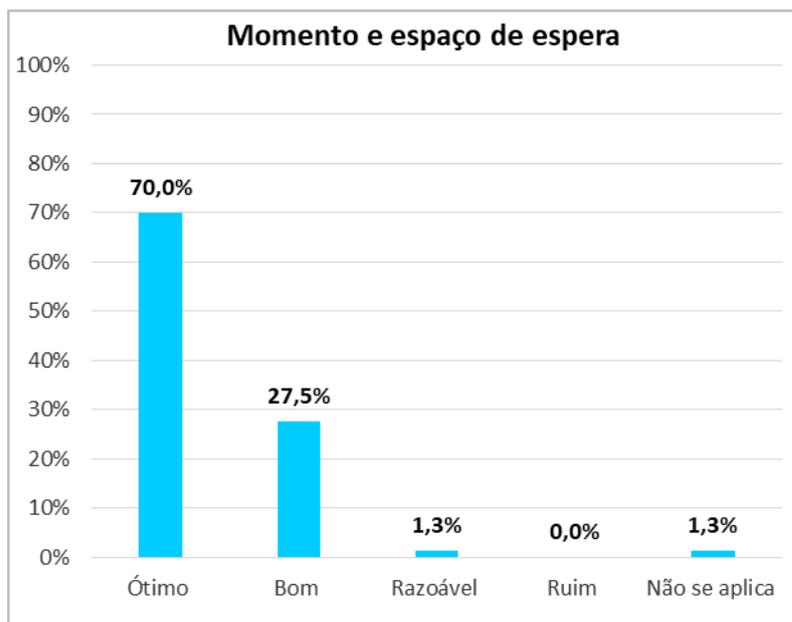
<b>Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?</b>		
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	16	20,0%
Não	59	73,8%
Não sei	5	6,3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>



<b>Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	36	45,0%
Não	44	55,0%
Total	80	100,0%

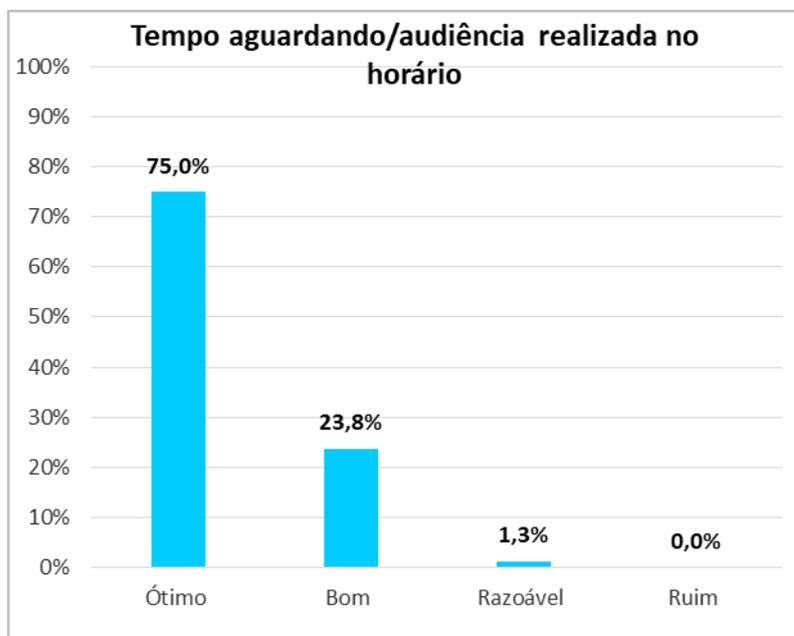


<b>Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência:</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	56	70,0%
Bom	22	27,5%
Razoável	1	1,3%
Ruim	0	0,0%
Não se aplica	1	1,3%
Total	80	100,0%



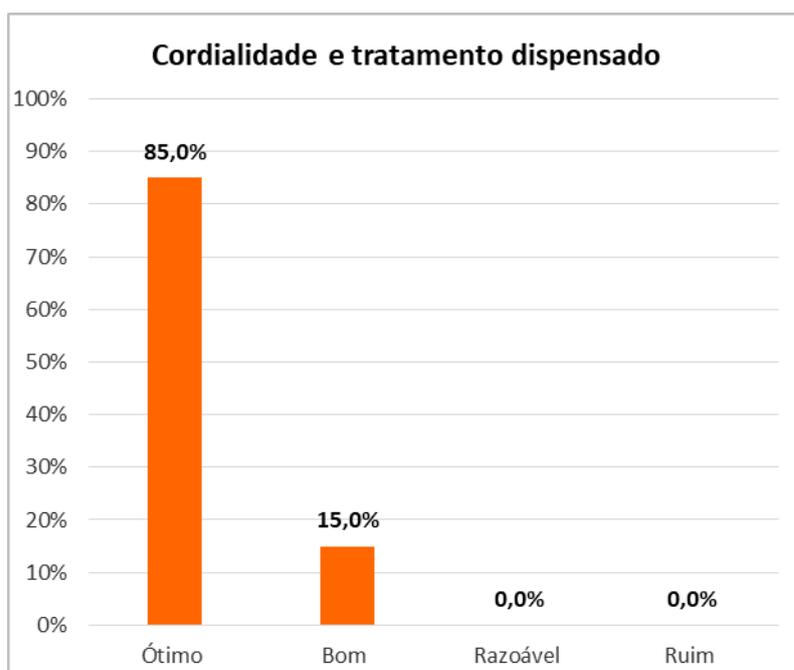
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	60	75,0%
Bom	19	23,8%
Razoável	1	1,3%
Ruim	0	0,0%
Total	80	100,0%



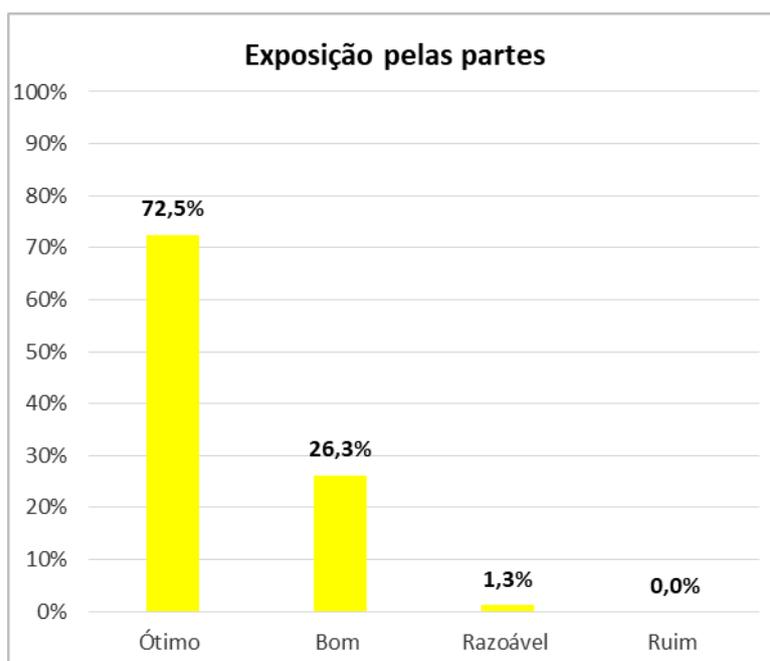
**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	68	85,0%
Bom	12	15,0%
Razoável	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Total	80	100,0%



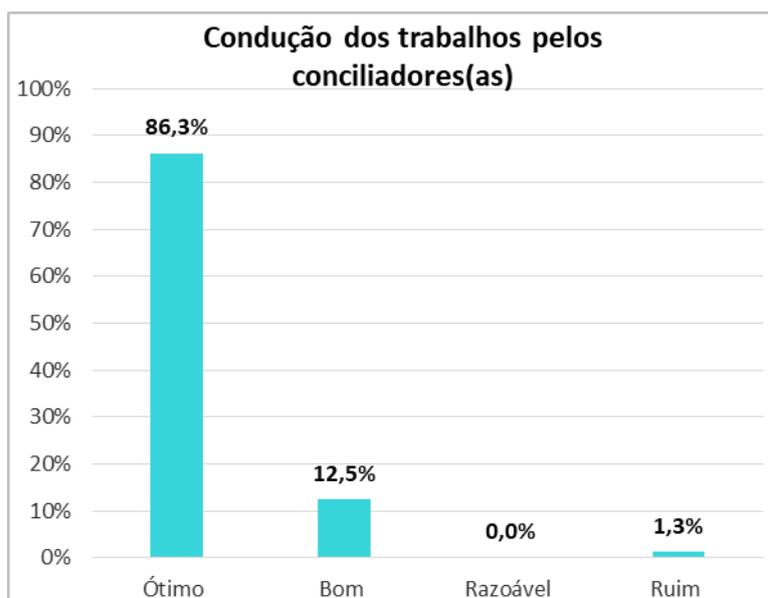
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	58	72,5%
Bom	21	26,3%
Razoável	1	1,3%
Ruim	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>



**Conciliadores Quanto à condução dos trabalhos pelos conciliadores(as), esclarecimentos das dúvidas das partes quanto ao processo e/ou sugestões em face das propostas apresentadas:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	69	86,3%
Bom	10	12,5%
Razoável	0	0,0%
Ruim	1	1,3%
Total	80	100,0%



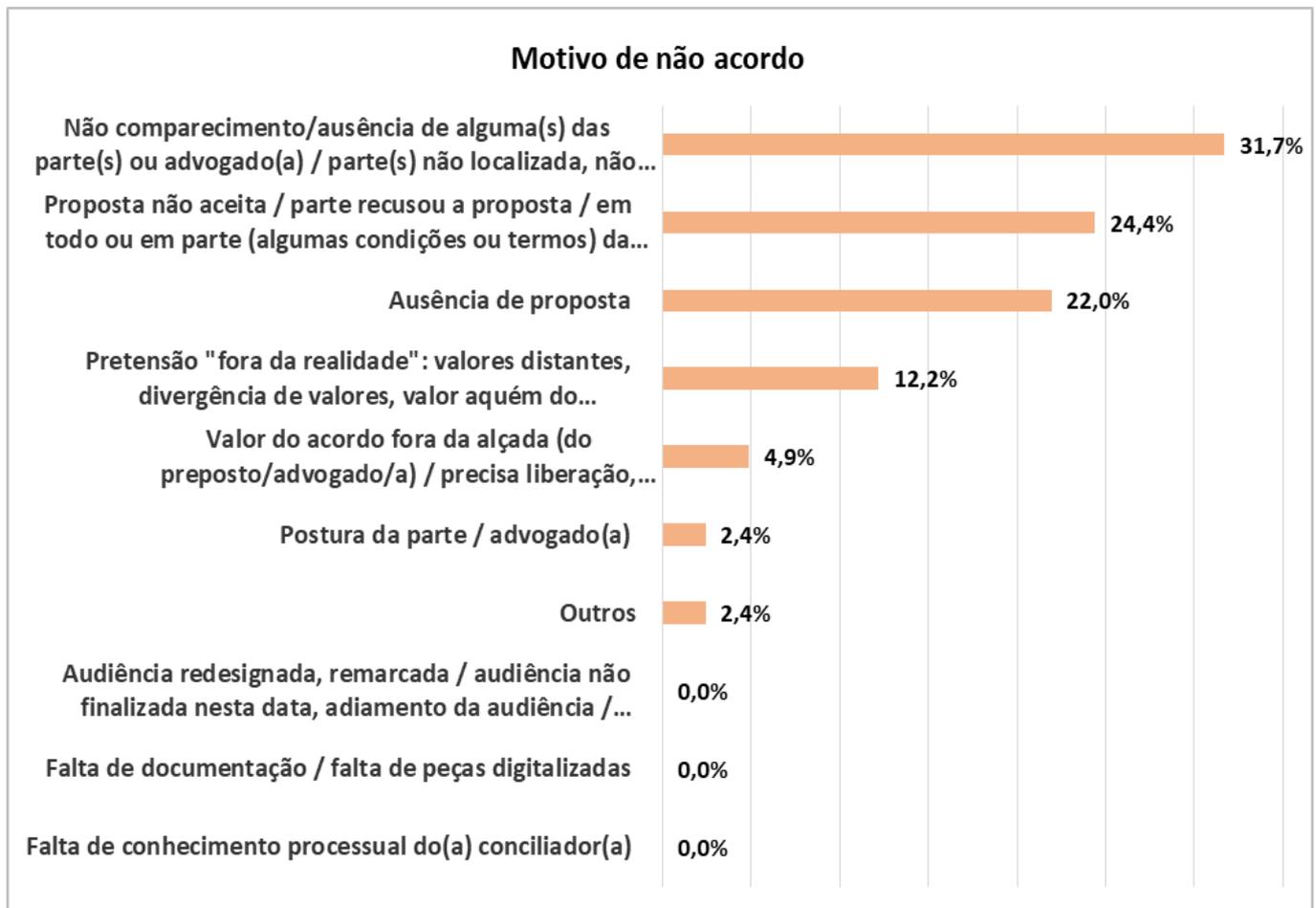
**Neste momento houve a realização de acordo?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	39	48,8%
Não	41	51,3%
Total	80	100,0%



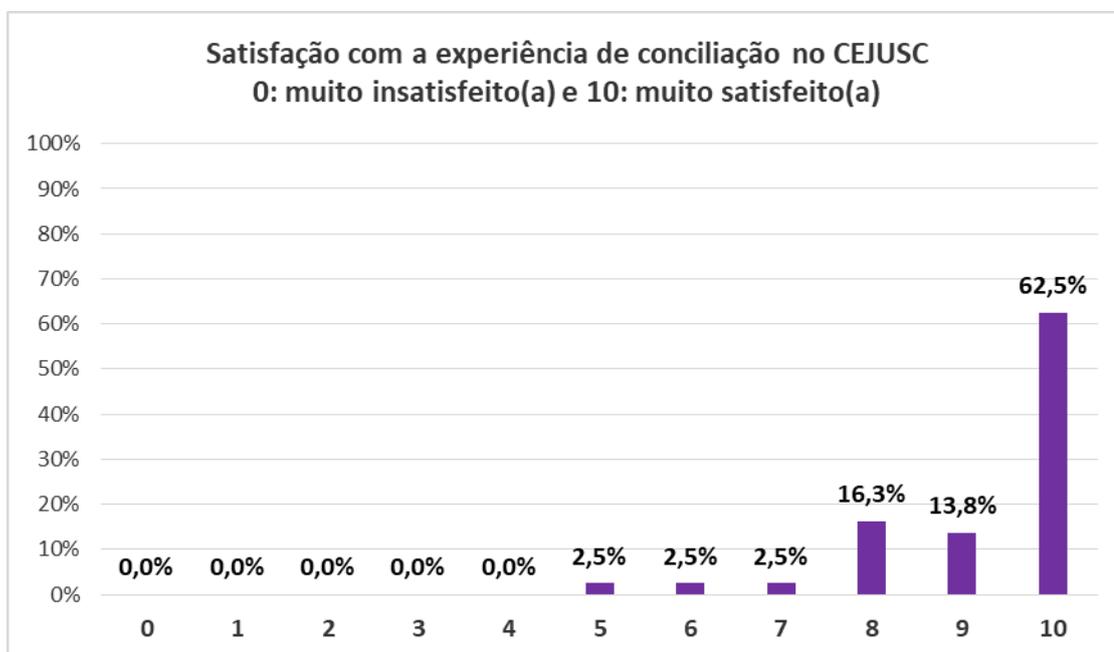
**Na sua opinião, qual foi o motivo de neste momento ter fracassado a negociação?  
Apenas para respostas "Não" na questão anterior.**

Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	13	31,7%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	10	24,4%
Ausência de proposta	9	22,0%
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/pretenção	5	12,2%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado(a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo	2	4,9%
Postura da parte / advogado(a)	1	2,4%
Outros	1	2,4%
Audiência redesignada, remarcada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo	0	0,0%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas	0	0,0%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	0	0,0%



**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação no CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito(a) e 10 muito satisfeito(a).**

Resposta	Contagem	Percentagem
0	0	0,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	2	2,5%
6	2	2,5%
7	2	2,5%
8	13	16,3%
9	11	13,8%
10	50	62,5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>



### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Janeiro a Dezembro 2023

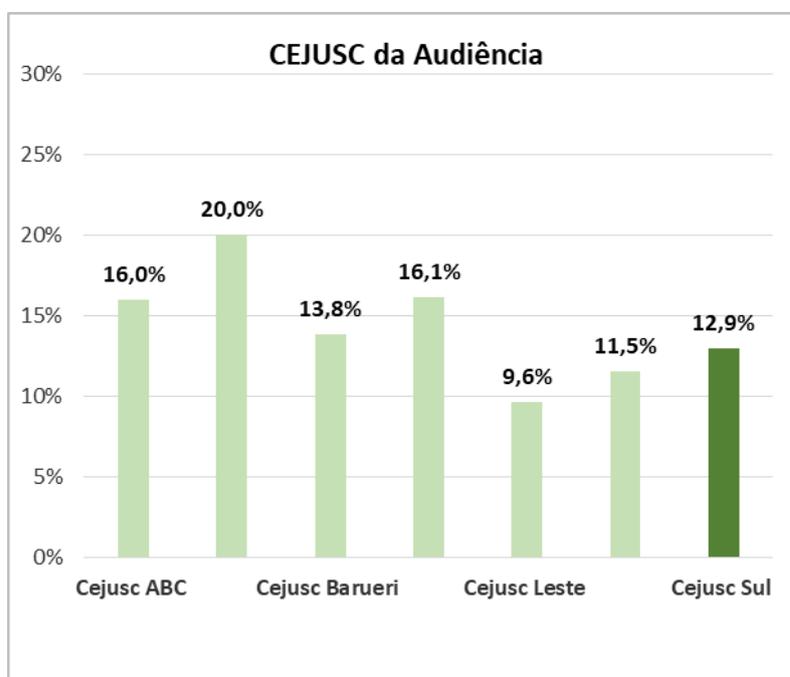
#### CEJUSC SUL

Número de respostas à pesquisa: 90

#### Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?

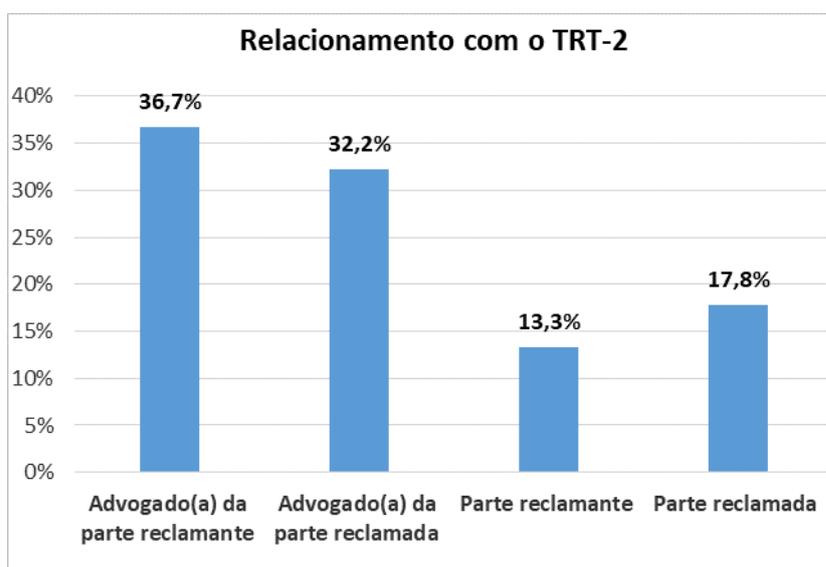
Resposta	Contagem	Percentagem
Cejusc ABC	111	16,0%
Cejusc Baixada Santista	139	20,0%
Cejusc Barueri	96	13,8%
Cejusc Guarulhos	112	16,1%
Cejusc Leste	67	9,6%

Cejusc Ruy Barbosa	80	11,5%
Cejusc Sul	90	12,9%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>



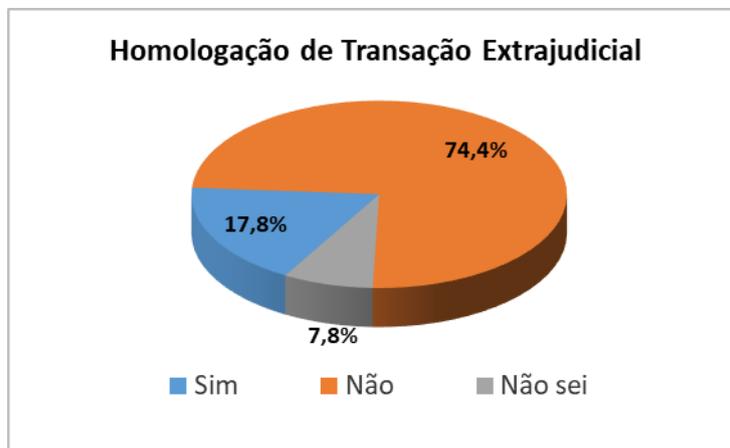
**Você é:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da parte reclamante	33	36,7%
Advogado(a) da parte reclamada	29	32,2%
Parte reclamante	12	13,3%
Parte reclamada	16	17,8%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,0%</b>



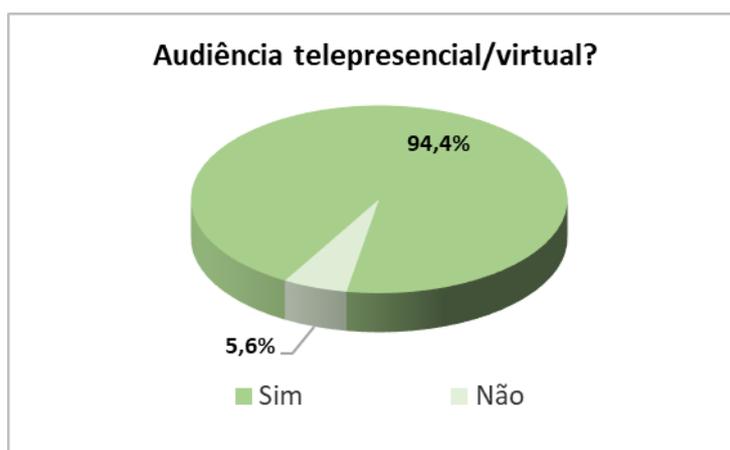
**Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?**

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	16	17,8%
Não	67	74,4%
Não sei	7	7,8%
Total	90	100,0%



**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

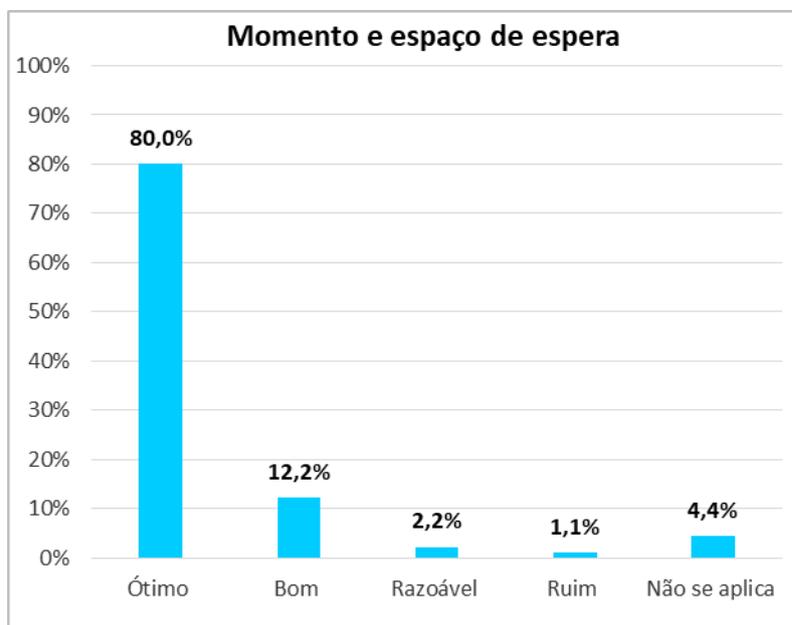
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	85	94,4%
Não	5	5,6%
Total	90	100,0%



**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência:**

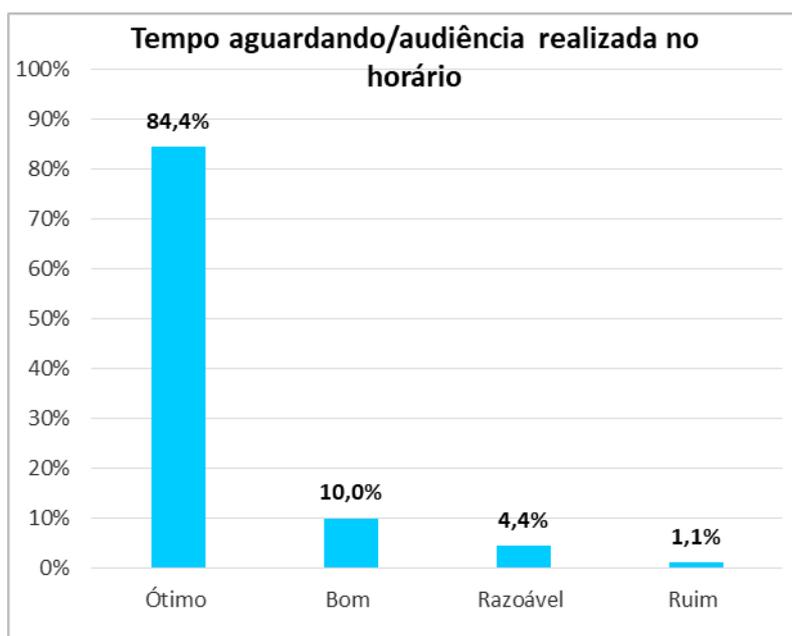
Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	72	80,0%
Bom	11	12,2%
Razoável	2	2,2%

Ruim	1	1,1%
Não se aplica	4	4,4%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,0%</b>



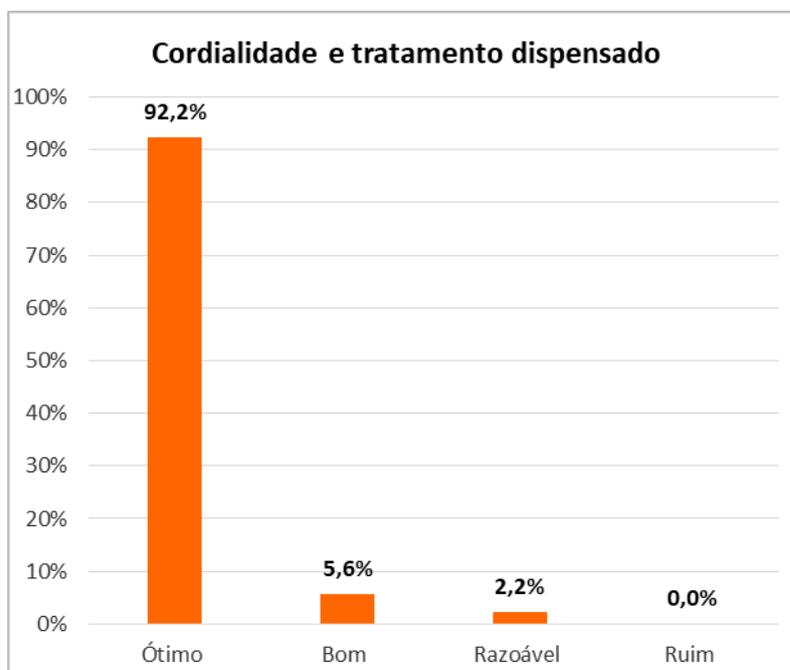
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	76	84,4%
Bom	9	10,0%
Razoável	4	4,4%
Ruim	1	1,1%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,0%</b>



**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	83	92,2%
Bom	5	5,6%
Razoável	2	2,2%
Ruim	0	0,0%
Total	90	100,0%



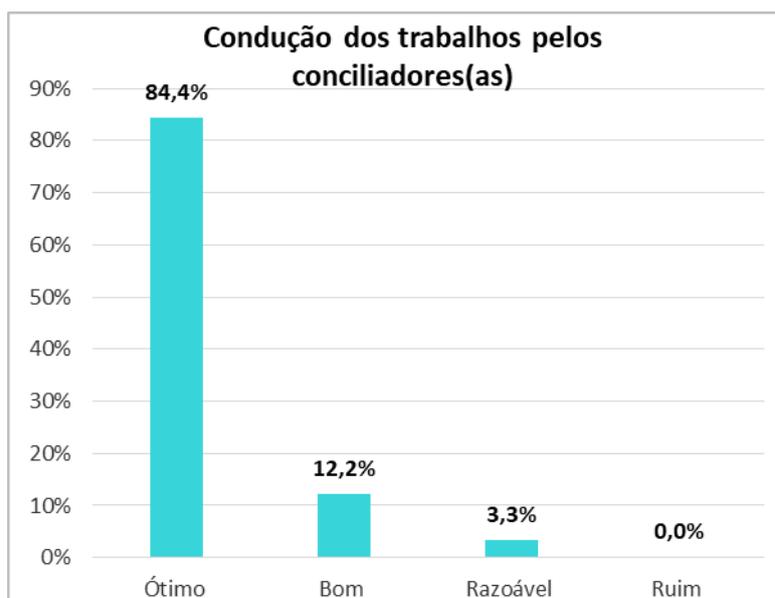
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	78	86,7%
Bom	9	10,0%
Razoável	3	3,3%
Ruim	0	0,0%
Total	90	100,0%



**Conciliadores Quanto à condução dos trabalhos pelos conciliadores(as), esclarecimentos das dúvidas das partes quanto ao processo e/ou sugestões em face das propostas apresentadas:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	76	84,4%
Bom	11	12,2%
Razoável	3	3,3%
Ruim	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,0%</b>



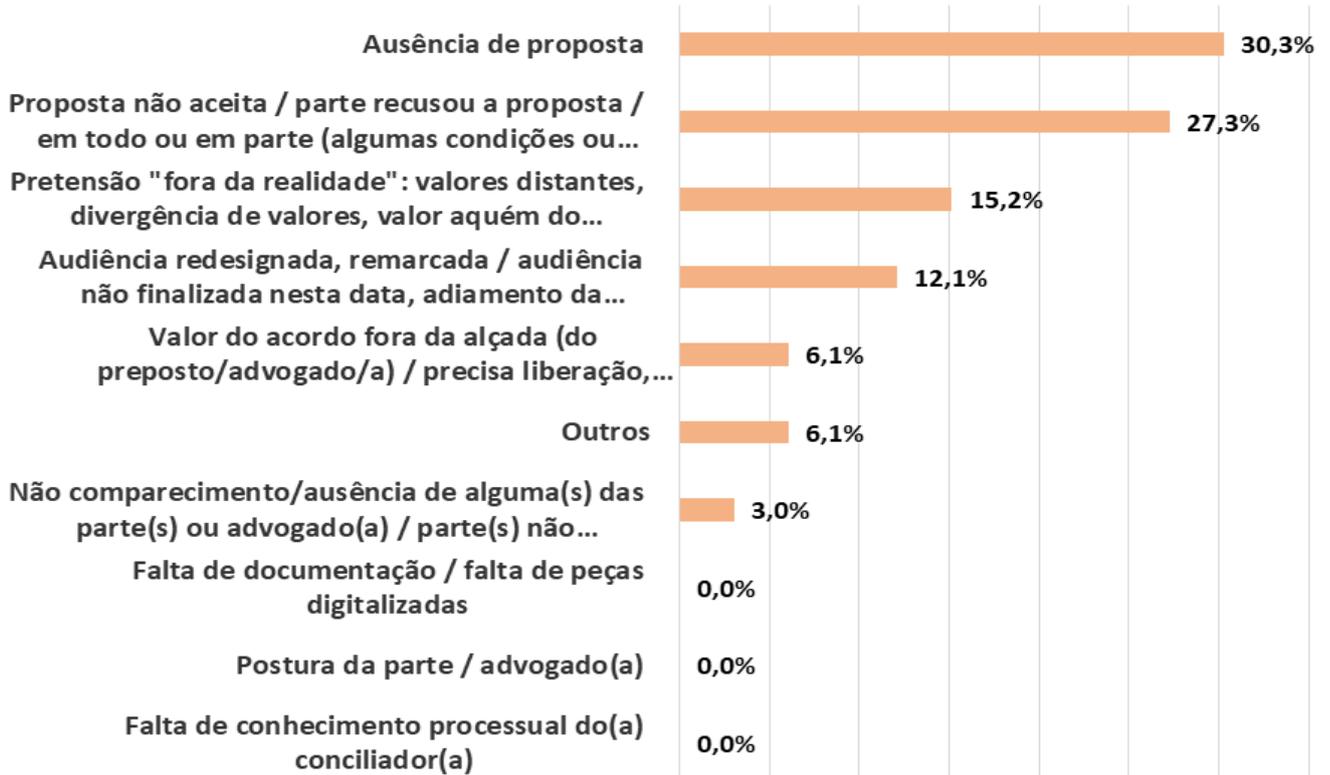
<b>Neste momento houve a realização de acordo?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	57	63,3%
Não	33	36,7%
Total	90	100,0%



**Na sua opinião, qual foi o motivo de neste momento ter fracassado a negociação?  
Apenas para respostas "Não" na questão anterior.**

Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Ausência de proposta	10	30,3%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	9	27,3%
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/pretenção	5	15,2%
Audiência redesignada, remarçada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo	4	12,1%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado/a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo	2	6,1%
Outros	2	6,1%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	1	3,0%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas	0	0,0%
Postura da parte / advogado(a)	0	0,0%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	0	0,0%

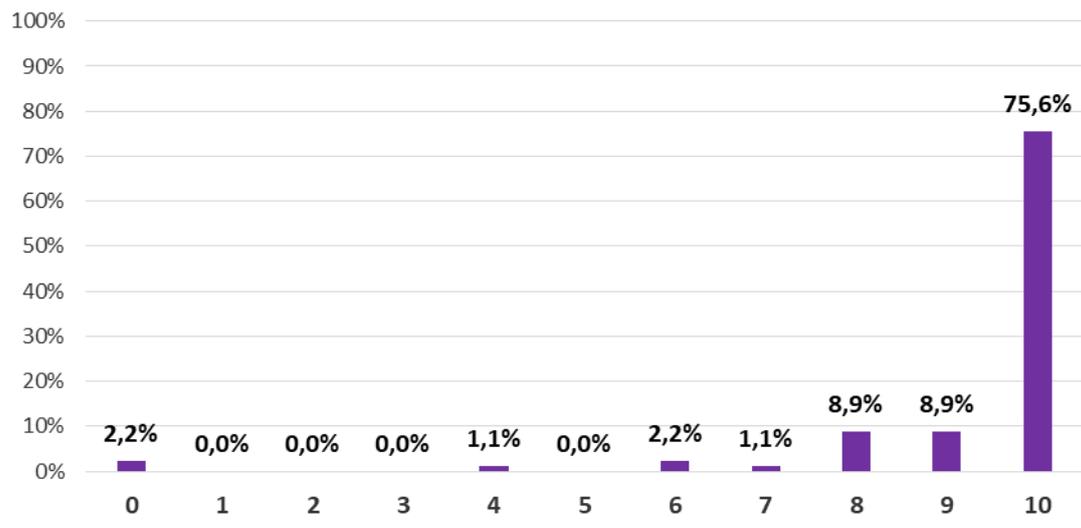
### Motivo de não acordo



De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação no CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito(a) e 10 muito satisfeito(a).

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	2	2,2%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	1	1,1%
5	0	0,0%
6	2	2,2%
7	1	1,1%
8	8	8,9%
9	8	8,9%
10	68	75,6%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,0%</b>

**Satisfação com a experiência de conciliação no CEJUSC**  
**0: muito insatisfeito(a) e 10: muito satisfeito(a)**





**Portal da Conciliação TRT-2 – Conflitos Individuais:**

<https://ww2.trt2.jus.br/institucional/o-trt-2/portal-da-conciliacao/nucleo-permanente-de-metodos-consensuais-de-solucao-de-disputas-conflitos-individuais/>



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

Coordenadoria de Estatística

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputas – NUPEMEC – JT2