



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO  
Coordenadoria de Estatística e Gestão de Indicadores

# RELATÓRIO

## PESQUISA ELETRÔNICA DE

### SATISFAÇÃO EM CONCILIAÇÃO – PESC

Período: 08/09/2020 a 03/09/2021

São Paulo, setembro de 2021

## FICHA TÉCNICA

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

**Supervisão:** Coordenadoria de Estatística e Gestão de Indicadores – CEGI ([estatistica@trtsp.jus.br](mailto:estatistica@trtsp.jus.br))

**Elaboração:** Seção de Gestão de Indicadores Institucionais – SGII

**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.

## **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.

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 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.

A pesquisa é permanente (aplicação contínua), tendo iniciado em 08/09/2020 no CEJUSC Sul, sendo estendida para os demais nos meses de setembro e outubro de 2020, sendo aplicada na totalidade dos centros de conciliação 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).

## Resultados

Os resultados a seguir agregam os dados do período de 08/09/2020 a 03/09/2021 (um ano de pesquisa) dos participantes das audiências em todos os CEJUSCs do TRT-2 e que responderam a pesquisa.

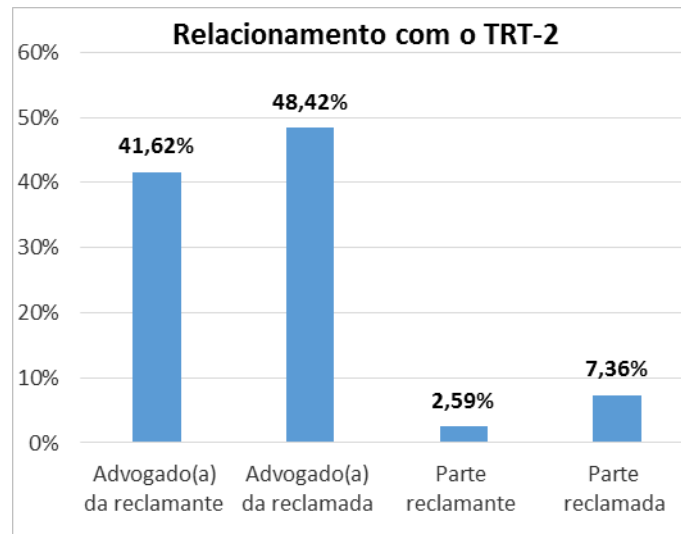
### TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO NUPEMEC-JT2

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

Período: de 08/09/2020 a 03/09/2021

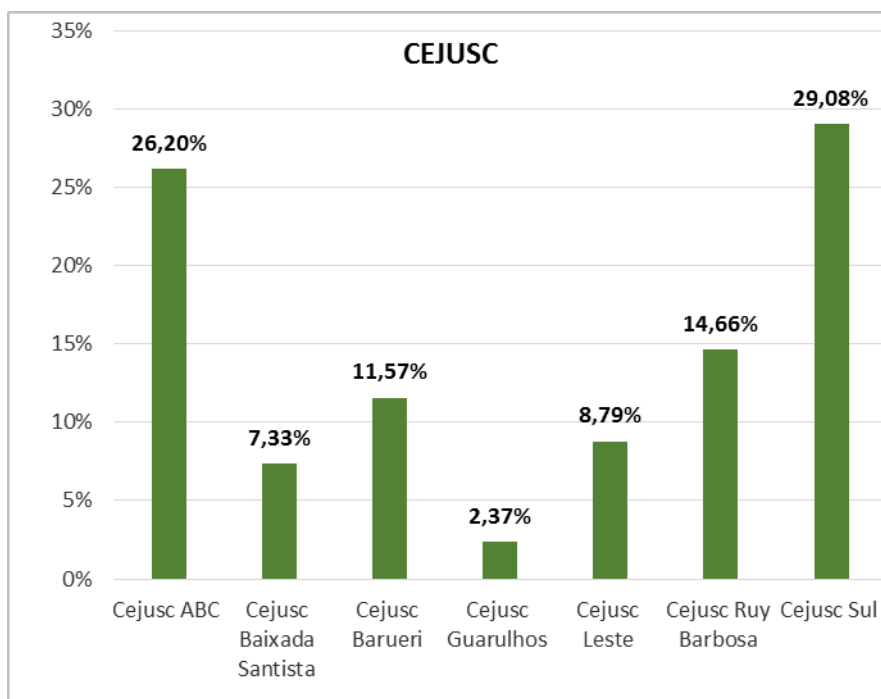
Número de registros nesta consulta: 3.164

<b>Você é:</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da reclamante	1317	41,62%
Advogado(a) da reclamada	1532	48,42%
Parte reclamante	82	2,59%
Parte reclamada	233	7,36%
<b>Total</b>	<b>3164</b>	<b>100,00%</b>



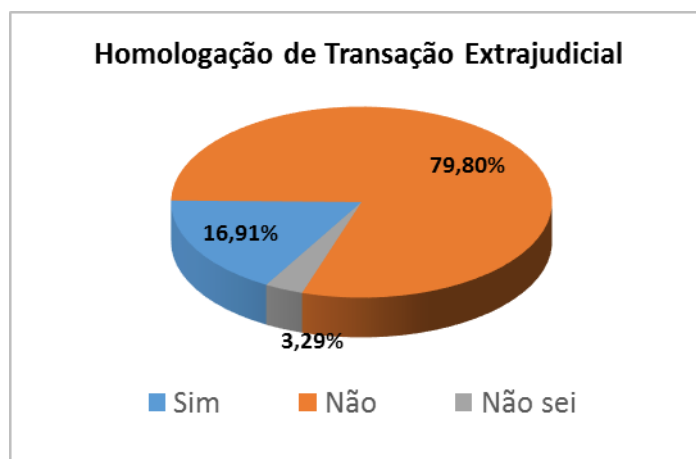
#### Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?

Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	829	26,20%
Cejusc Baixada Santista	232	7,33%
Cejusc Barueri	366	11,57%
Cejusc Guarulhos	75	2,37%
Cejusc Leste	278	8,79%
Cejusc Ruy Barbosa	464	14,66%
Cejusc Sul	920	29,08%
<b>Total</b>	<b>3164</b>	<b>100,00%</b>



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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	535	16,91%
Não	2525	79,80%
Não sei	104	3,29%
Total	3164	100,00%



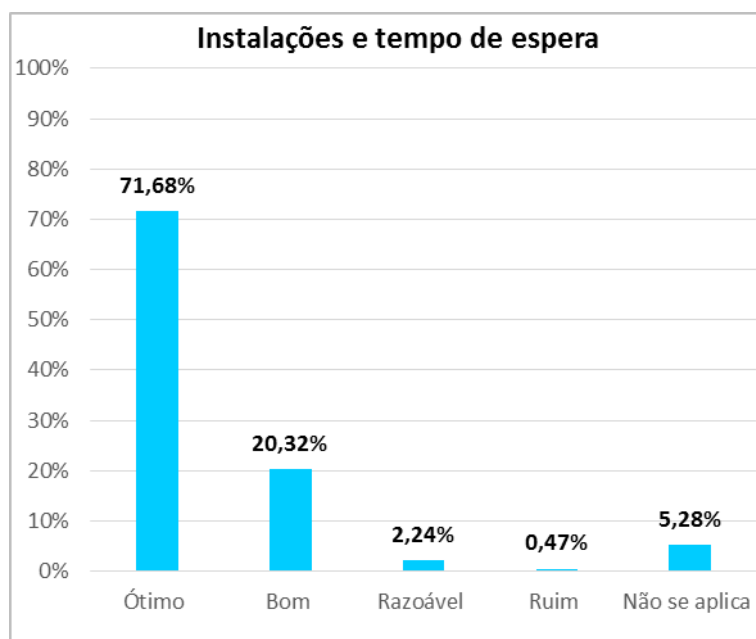
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	3158	99,81%
Não	6	0,19%
Total	3164	100,00%



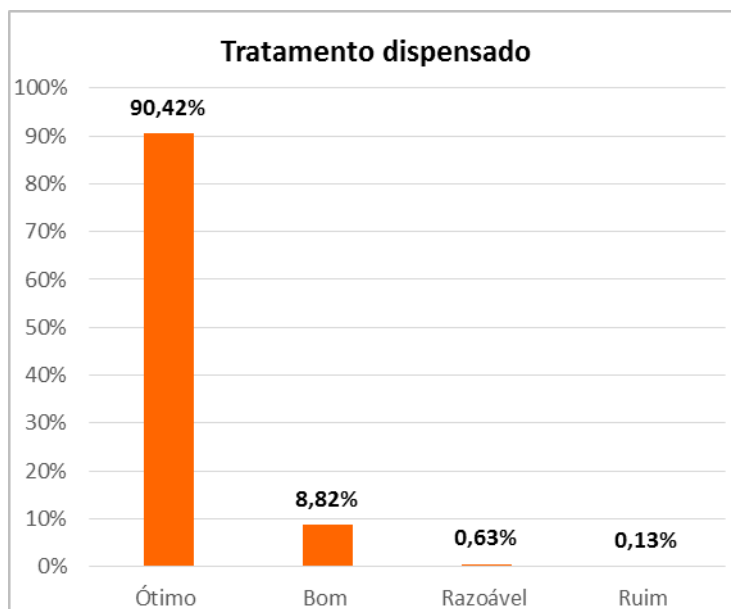
**Instalações e espera Quanto às instalações do espaço de espera e o tempo pelo qual permaneceu aguardando:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	2268	71,68%
Bom	643	20,32%
Razoável	71	2,24%
Ruim	15	0,47%
Não se aplica	167	5,28%
<b>Total</b>	<b>3164</b>	<b>100,00%</b>



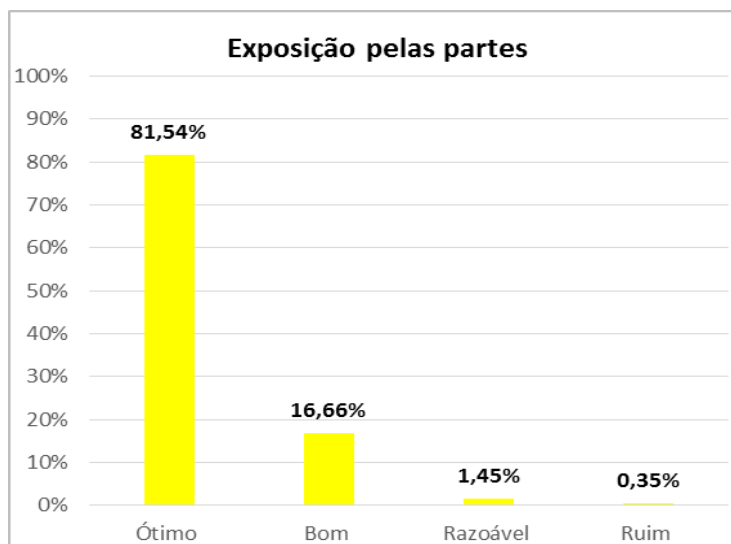
**Procedimentos Quanto ao tratamento dispensado pelos servidores no momento do pregão, indicação da mesa de audiência, acomodação e negociação da conciliação:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	2861	90,42%
Bom	279	8,82%
Razoável	20	0,63%
Ruim	4	0,13%
Total	3164	100,00%



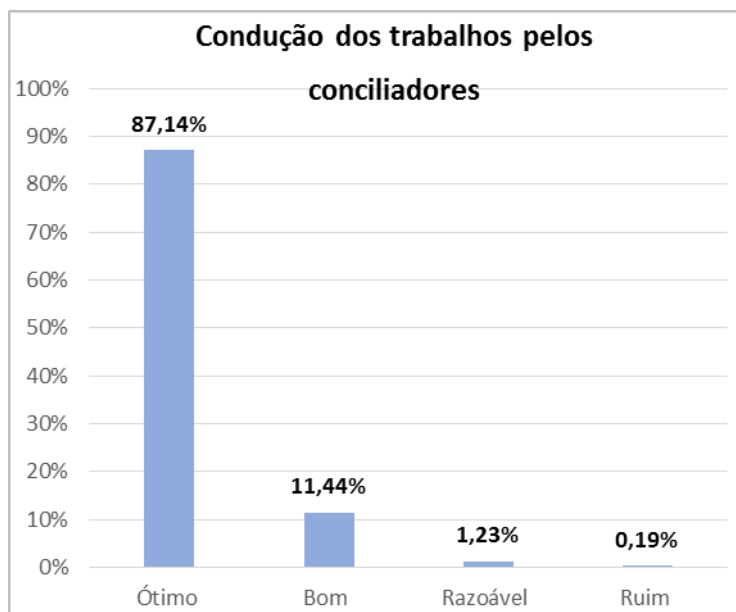
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	2580	81,54%
Bom	527	16,66%
Razoável	46	1,45%
Ruim	11	0,35%
Total	3164	100,00%



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

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	2757	87,14%
Bom	362	11,44%
Razoável	39	1,23%
Ruim	6	0,19%
Total	3164	100,00%



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

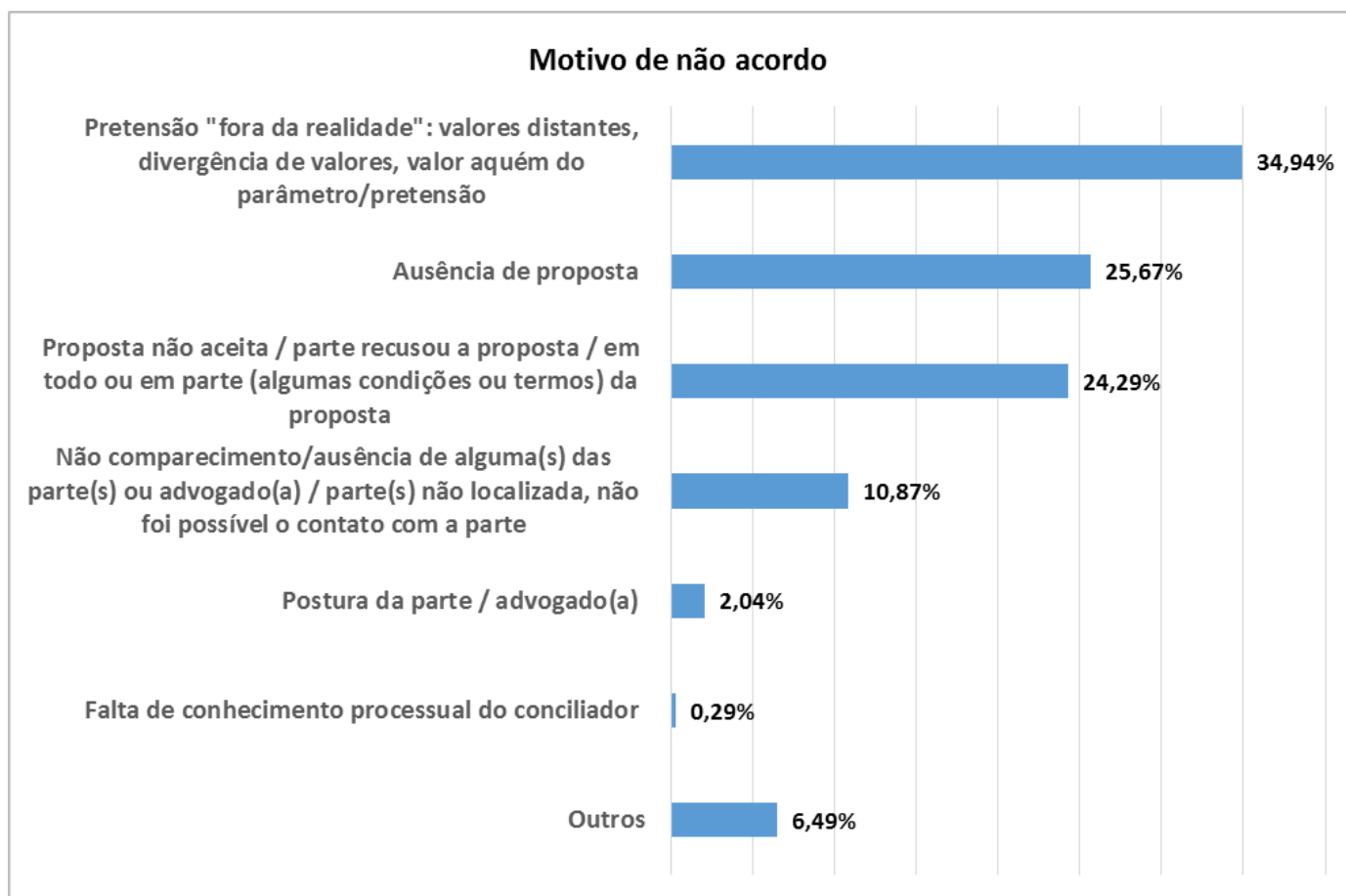
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	1793	56,67%
Não	1371	43,33%
Total	3164	100,00%





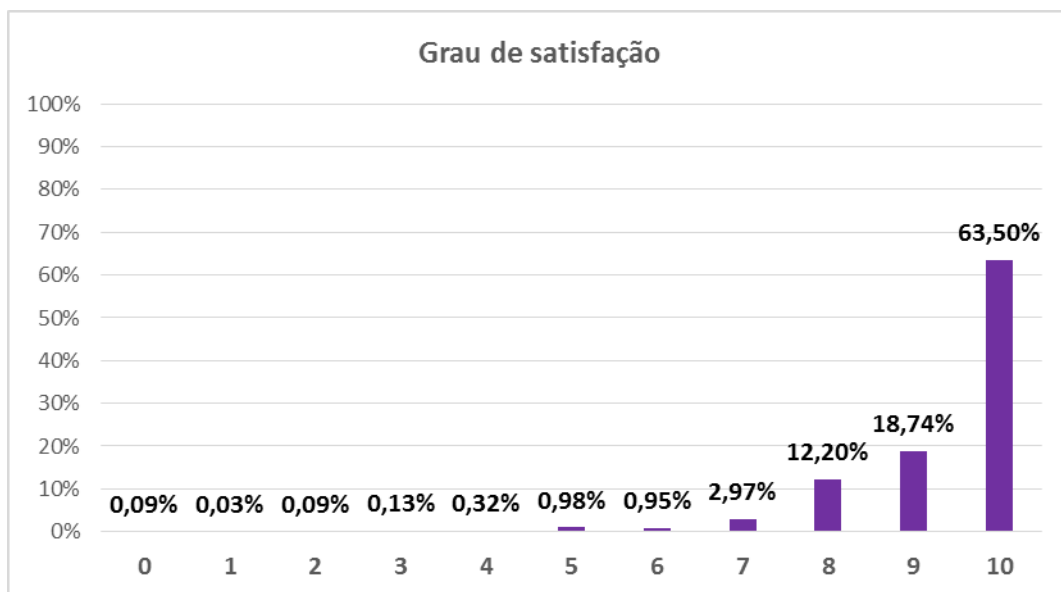
**Na sua opinião, qual foi o motivo de neste momento ter fracassado a negociação? Apenas para respostas "Não" na questão anterior.**

Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/pretenção	479	34,94%
Ausência de proposta	352	25,67%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	333	24,29%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	149	10,87%
Postura da parte / advogado(a)	28	2,04%
Falta de conhecimento processual do conciliador	4	0,29%
Outros	89	6,49%



**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 e 10 muito satisfeito.**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	3	0,09%
1	1	0,03%
2	3	0,09%
3	4	0,13%
4	10	0,32%
5	31	0,98%
6	30	0,95%
7	94	2,97%
8	386	12,20%
9	593	18,74%
10	2009	63,50%
<b>Total</b>	<b>3164</b>	<b>100,00%</b>







**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO**  
**Coordenadoria de Estatística e Gestão de Indicadores**