



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO  
Coordenadoria de Estatística e Gestão de Indicadores  
Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputas – NUPEMEC – JT2

**RELATÓRIO**

**PESQUISA ELETRÔNICA DE**

**SATISFAÇÃO EM CONCILIAÇÃO - PESC**

**Ano 2021**



São Paulo, janeiro de 2022.

## 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. 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 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, desde então, aplicada nos sete 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).

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 de 08/09/2021 e visando atender o Índice de Satisfação (IS-JT) do PEI 2021-2026 do TRT-2, a Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação (PESC) passou por pequenas modificações.

A questão sobre o tempo aguardado para a audiência e espaço de espera foi dividida em duas questões, para avaliar separadamente se a audiência foi realizada no horário (tempo que permaneceu aguardando) e o momento e espaço de espera.

O tratamento recebido pelos participantes das audiências de conciliação passou a ser avaliado conforme a cordialidade dispensada pelos servidores e servidoras no momento do pregão (excluindo-se a negociação da conciliação).

E para obter uma avaliação mais adequada dos motivos de não acordo naquela audiência, foram acrescentadas três alternativas de resposta à essa questão, obtidas com base nos comentários deixados pelos respondentes na alternativa “Outros”.

## **Resultados**

Os resultados a seguir agregam os dados do ano de 2021, dos participantes das audiências em todos os CEJUSCs do TRT-2 e que responderam a 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>

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

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

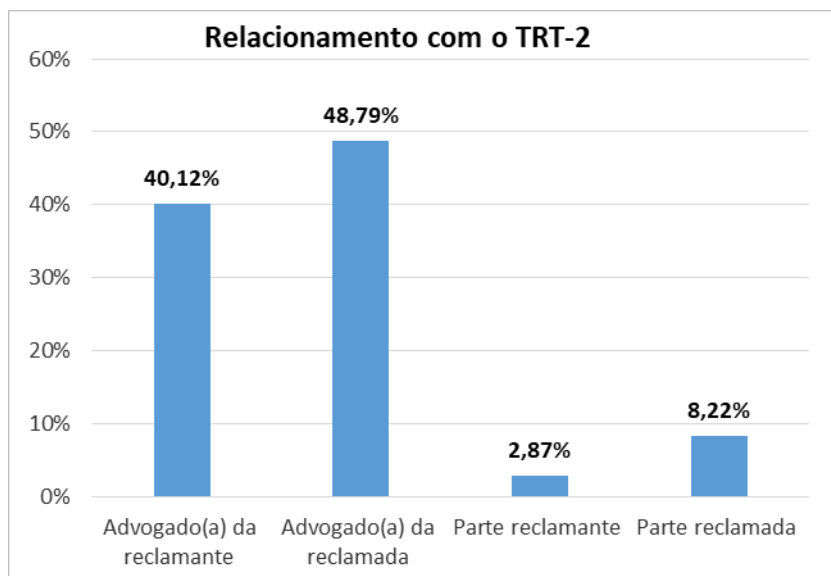
Período: Ano 2021

Número de registros nesta consulta: 3.345

**Consolidado todos CEJUSCs**

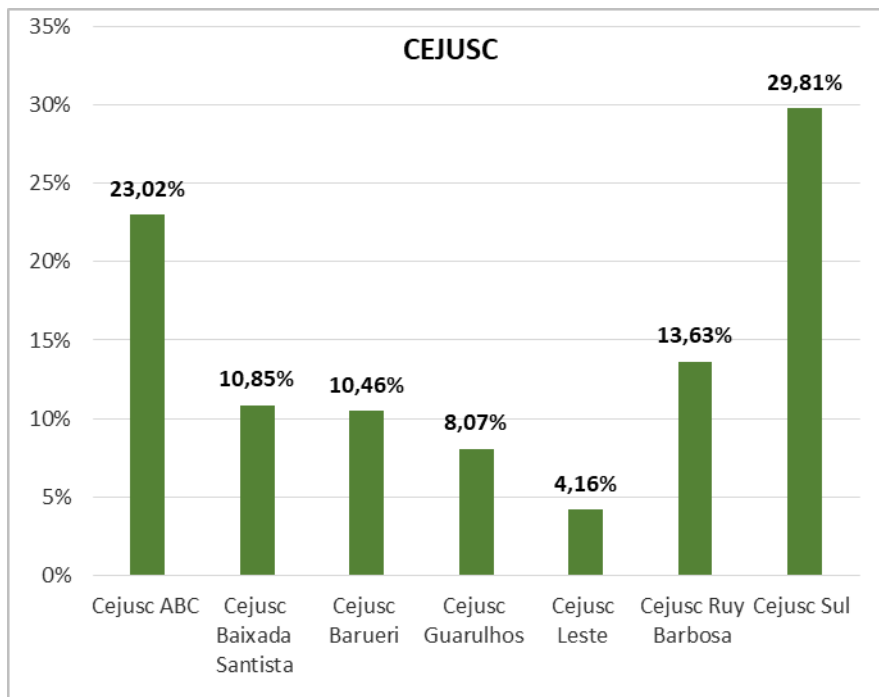
**Você é:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da reclamante	1342	40,12%
Advogado(a) da reclamada	1632	48,79%
Parte reclamante	96	2,87%
Parte reclamada	275	8,22%
Total	3.345	100,00%

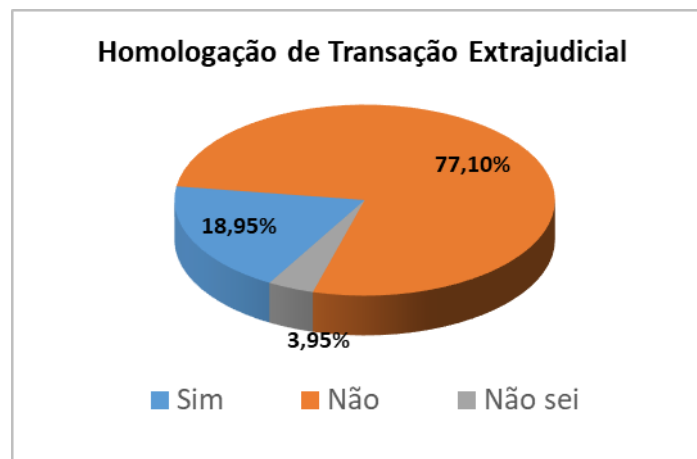


**Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	770	23,02%
Cejusc Baixada Santista	363	10,85%
Cejusc Barueri	350	10,46%
Cejusc Guarulhos	270	8,07%
Cejusc Leste	139	4,16%
Cejusc Ruy Barbosa	456	13,63%
Cejusc Sul	997	29,81%
Total	3.345	100,00%



<b>Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	634	18,95%
Não	2579	77,10%
Não sei	132	3,95%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</b>



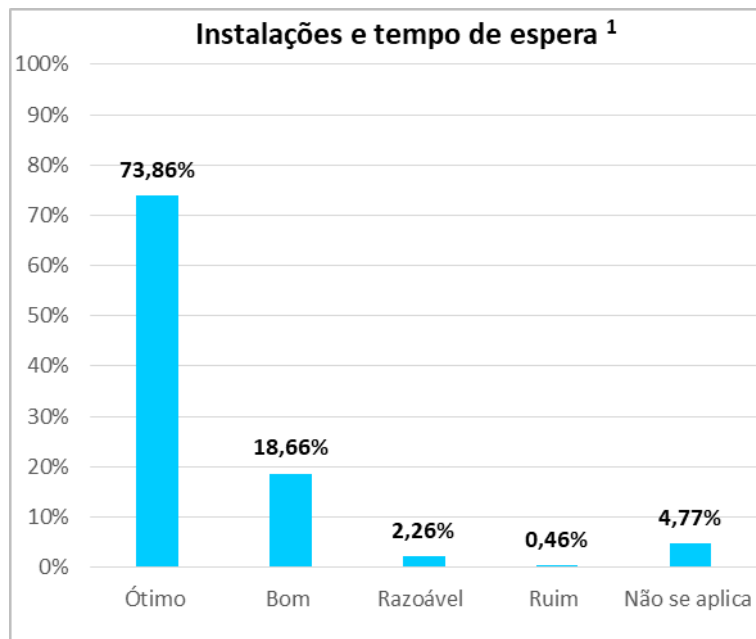
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	3338	99,79%
Não	7	0,21%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</b>



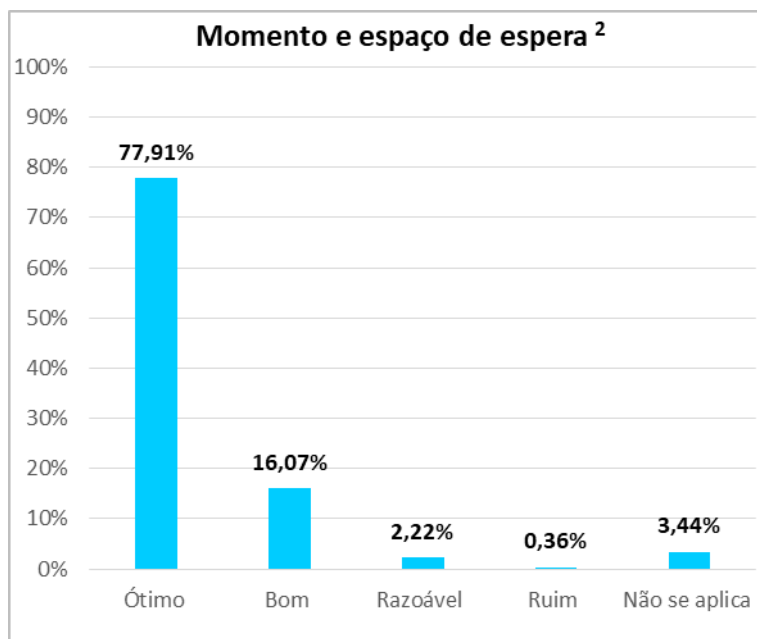
**Instalações e espera Quanto às instalações do espaço de espera e o tempo pelo qual permaneceu aguardando: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	1441	73,86%
Bom	364	18,66%
Razoável	44	2,26%
Ruim	9	0,46%
Não se aplica	93	4,77%
<b>Total</b>	<b>1951</b>	<b>100,00%</b>



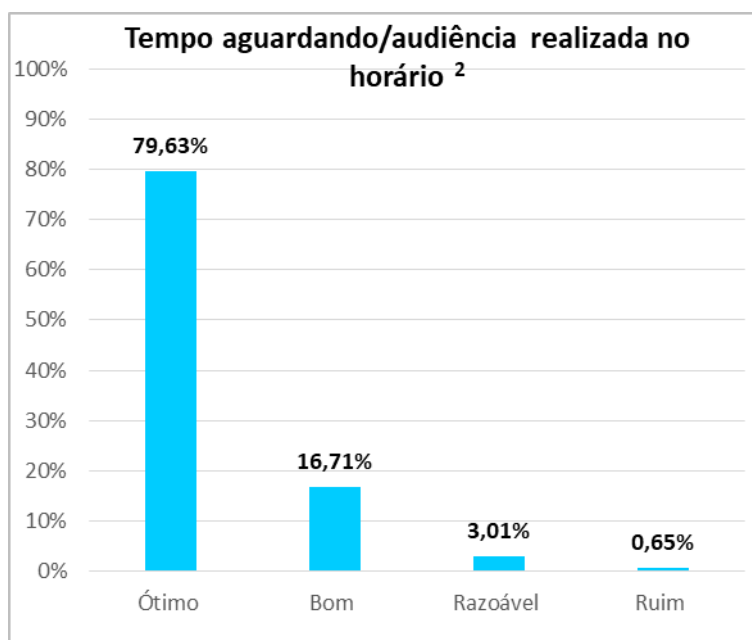
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	1086	77,91%
Bom	224	16,07%
Razoável	31	2,22%
Ruim	5	0,36%
Não se aplica	48	3,44%
<b>Total</b>	<b>1394</b>	<b>100,00%</b>



**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário: <sup>2</sup>**

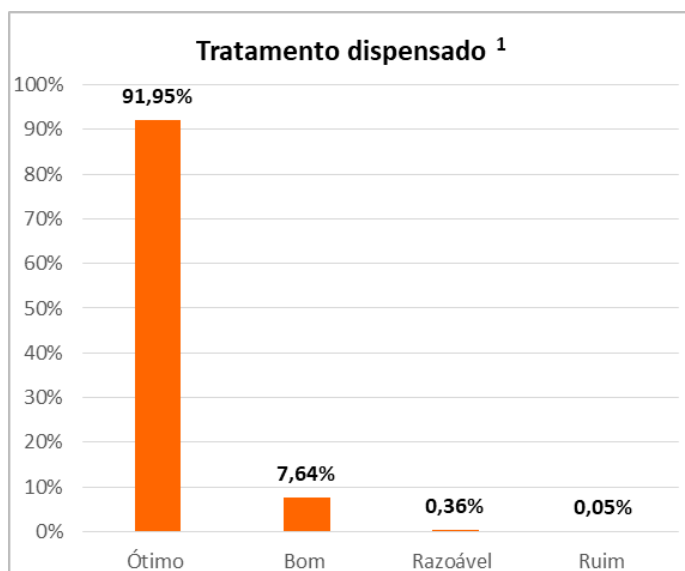
Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	1110	79,63%
Bom	233	16,71%
Razoável	42	3,01%
Ruim	9	0,65%
Total	1394	100,00%





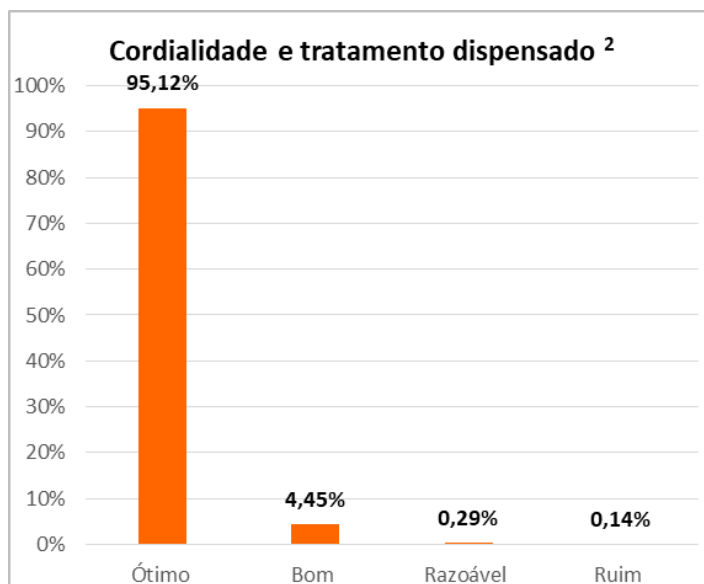
**Procedimentos Quanto ao tratamento dispensado pelos servidores no momento do pregão, indicação da mesa de audiência, acomodação e negociação da conciliação: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	1794	91,95%
Bom	149	7,64%
Razoável	7	0,36%
Ruim	1	0,05%
Total	1951	100,00%



**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	1326	95,12%
Bom	62	4,45%
Razoável	4	0,29%
Ruim	2	0,14%
Total	1394	100,00%

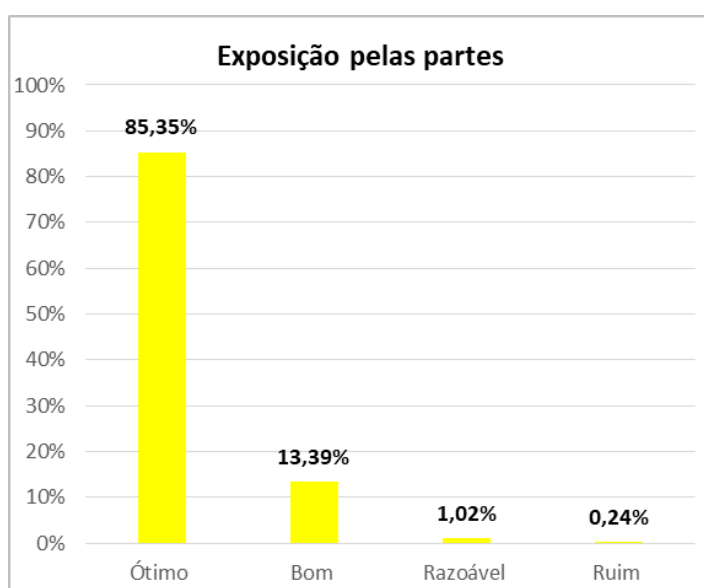


**Notas:**

1. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 01/01/2021 a 07/09/2021.
2. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

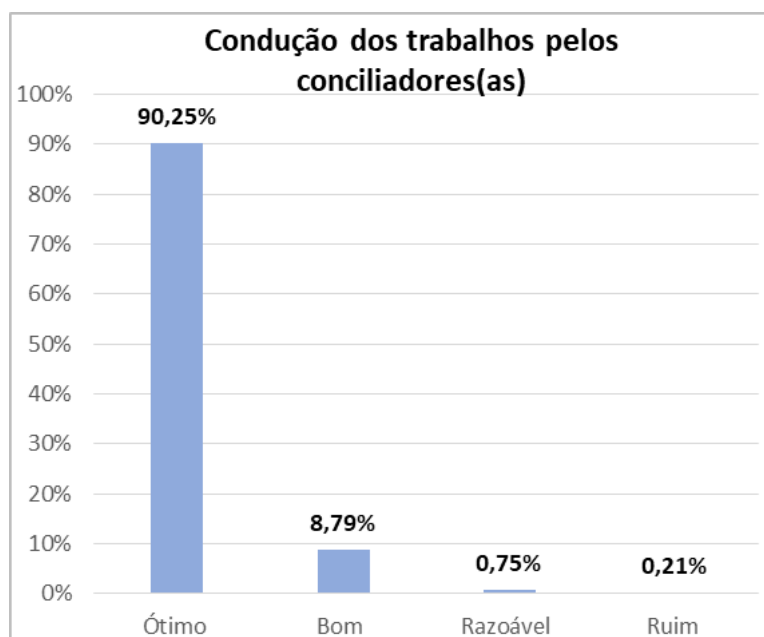
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	2855	85,35%
Bom	448	13,39%
Razoável	34	1,02%
Ruim	8	0,24%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</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	3019	90,25%
Bom	294	8,79%
Razoável	25	0,75%
Ruim	7	0,21%
Total	3.345	100,00%



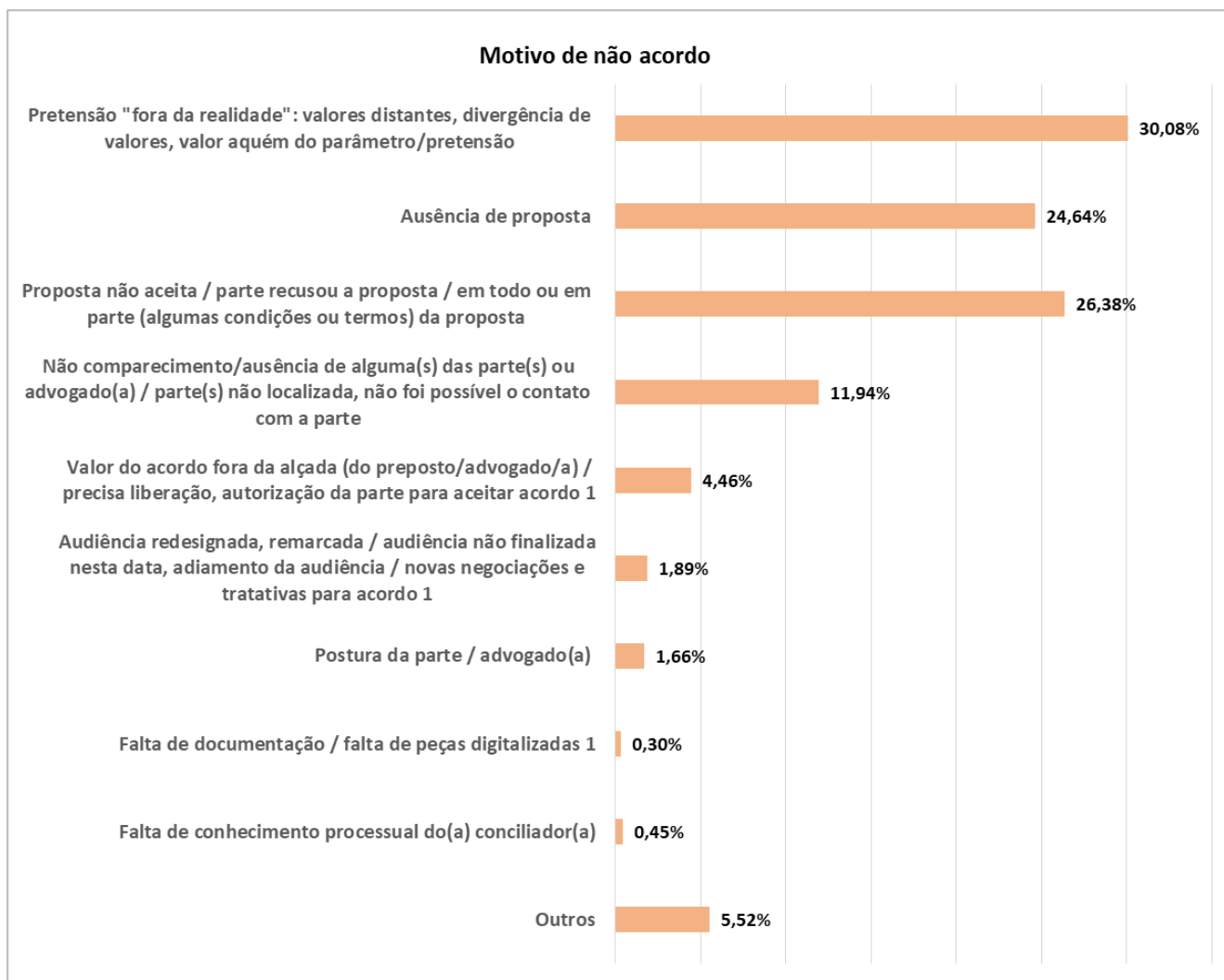
**Neste momento houve a realização de acordo?**

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	2022	60,45%
Não	1323	39,55%
Total	3.345	100,00%



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

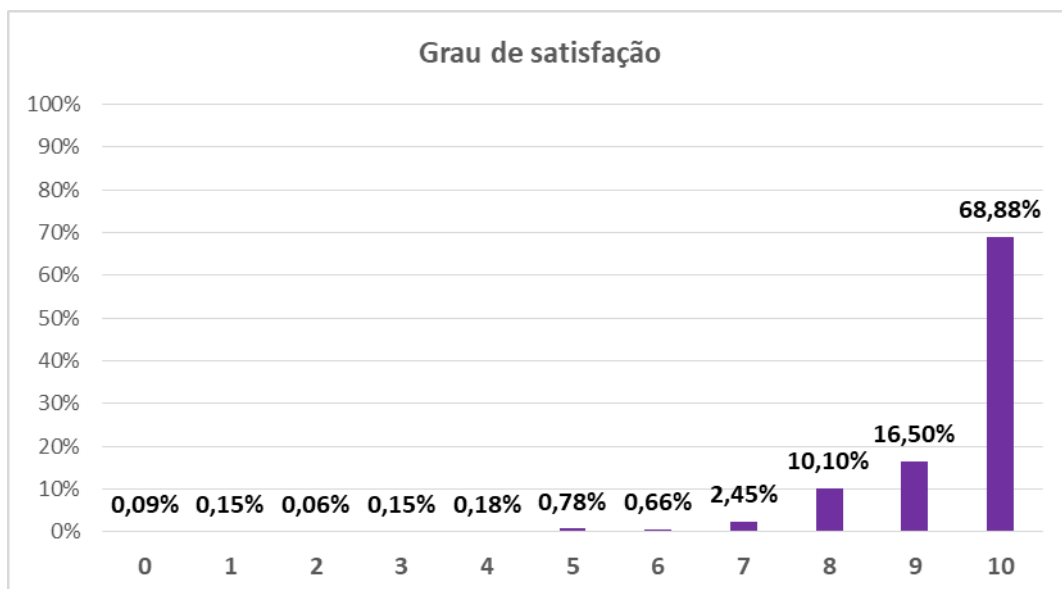
Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/preensão	398	30,08%
Ausência de proposta	326	24,64%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	349	26,38%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	158	11,94%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado(a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo <sup>1</sup>	59	4,46%
Audiência redesignada, remarçada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo <sup>1</sup>	25	1,89%
Postura da parte / advogado(a)	22	1,66%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas <sup>1</sup>	4	0,30%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	6	0,45%
Outros	73	5,52%



**Nota: 1.** Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

**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	5	0,15%
2	2	0,06%
3	5	0,15%
4	6	0,18%
5	26	0,78%
6	22	0,66%
7	82	2,45%
8	338	10,10%
9	552	16,50%
10	2304	68,88%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</b>



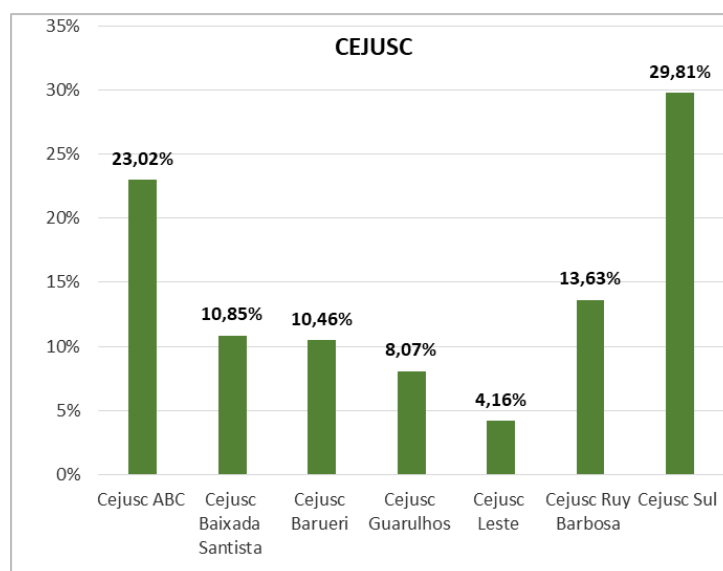
## Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Ano 2021

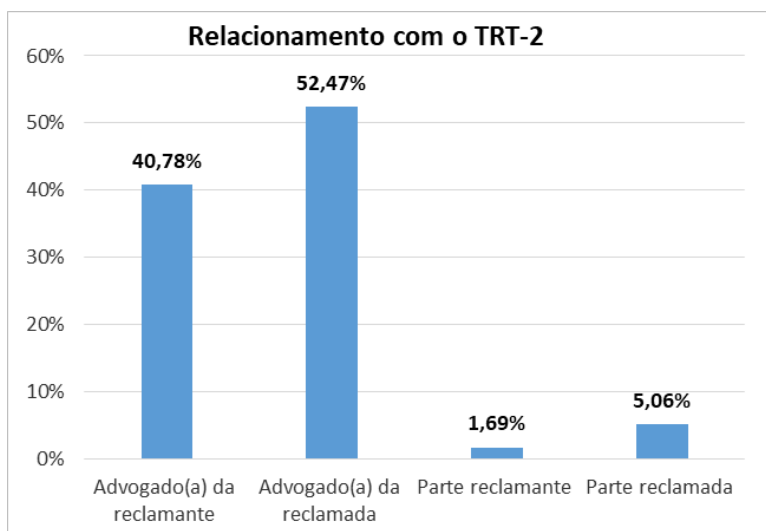
### CEJUSC ABC

Número de respostas à pesquisa: 770

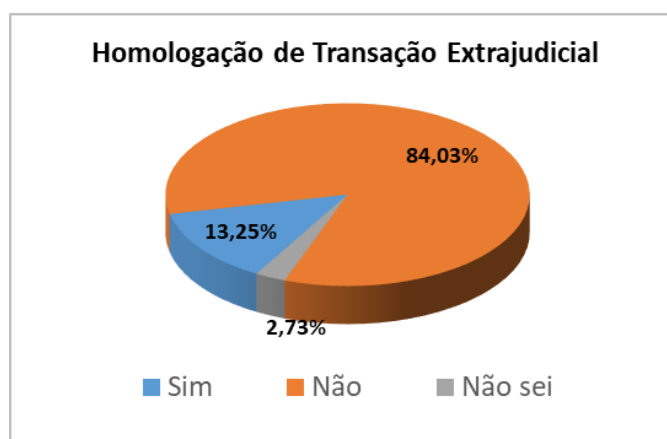
Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	770	23,02%
Cejusc Baixada Santista	363	10,85%
Cejusc Barueri	350	10,46%
Cejusc Guarulhos	270	8,07%
Cejusc Leste	139	4,16%
Cejusc Ruy Barbosa	456	13,63%
Cejusc Sul	997	29,81%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</b>



<b>Você é:</b>		
Resposta	Contagem	Percentagem
Advogado(a) da reclamante	314	40,78%
Advogado(a) da reclamada	404	52,47%
Parte reclamante	13	1,69%
Parte reclamada	39	5,06%
<b>Total</b>	<b>770</b>	<b>100,00%</b>



<b>Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?</b>		
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	102	13,25%
Não	647	84,03%
Não sei	21	2,73%
<b>Total</b>	<b>770</b>	<b>100,00%</b>



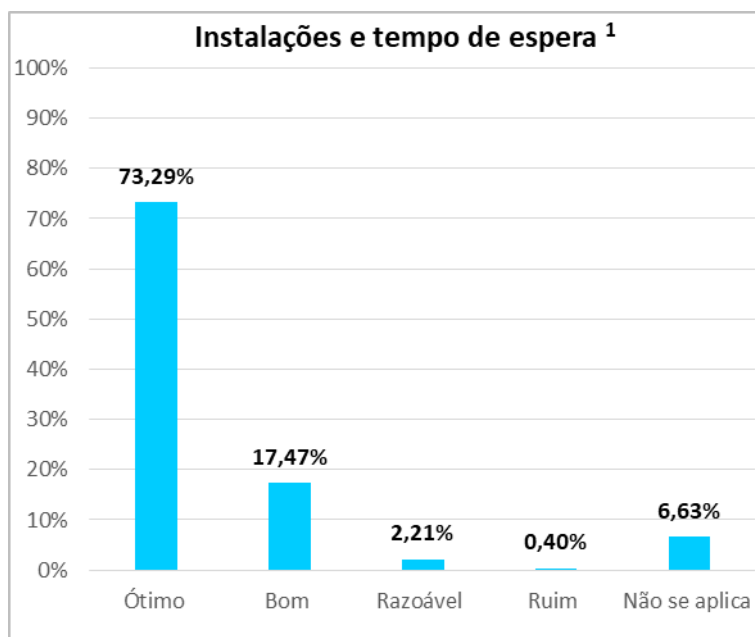
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	766	99,48%
Não	4	0,52%
Total	770	100,00%



**Instalações e espera Quanto às instalações do espaço de espera e o tempo pelo qual permaneceu aguardando: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	365	73,29%
Bom	87	17,47%
Razoável	11	2,21%
Ruim	2	0,40%
Não se aplica	33	6,63%
Total	498	100,00%

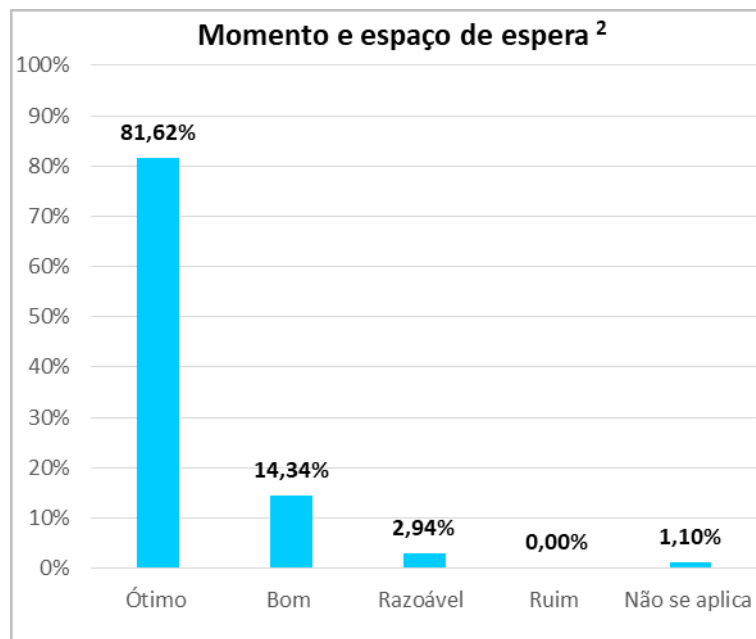




---

**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência: <sup>2</sup>**

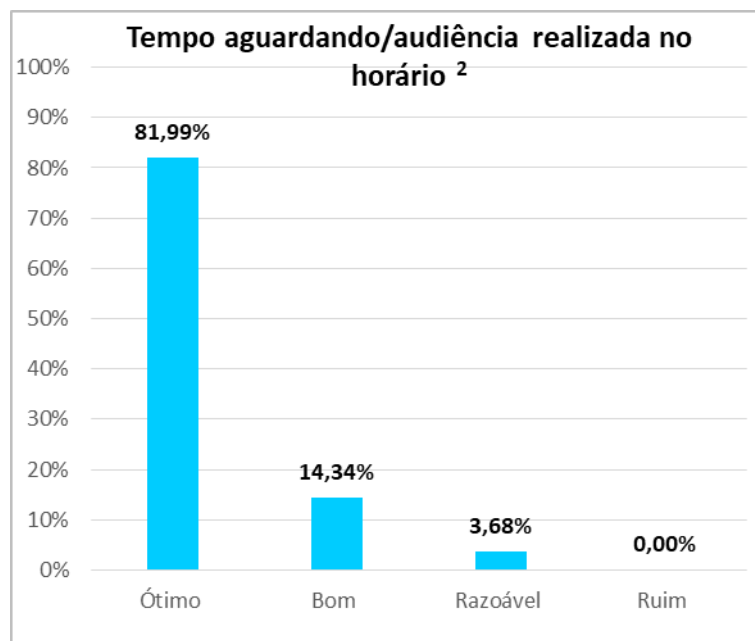
Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	222	81,62%
Bom	39	14,34%
Razoável	8	2,94%
Ruim	0	0,00%
Não se aplica	3	1,10%
Total	272	100,00%



---

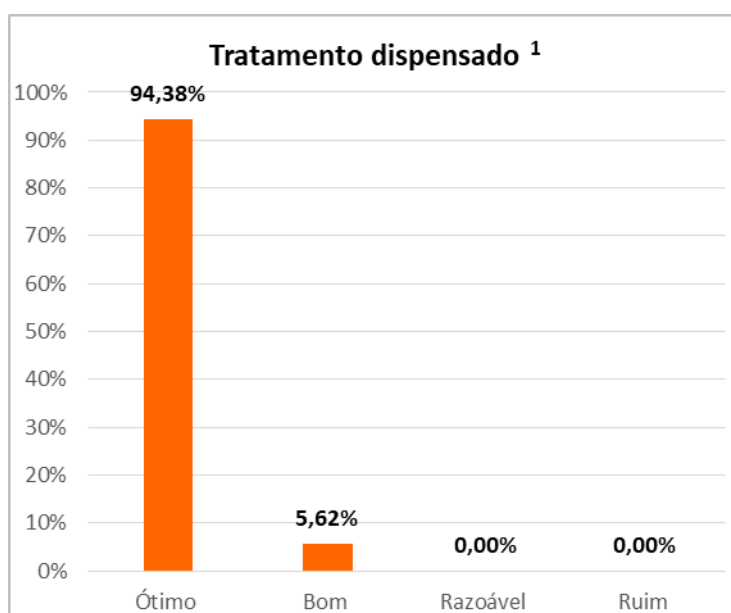
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	223	81,99%
Bom	39	14,34%
Razoável	10	3,68%
Ruim	0	0,00%
Total	272	100,00%



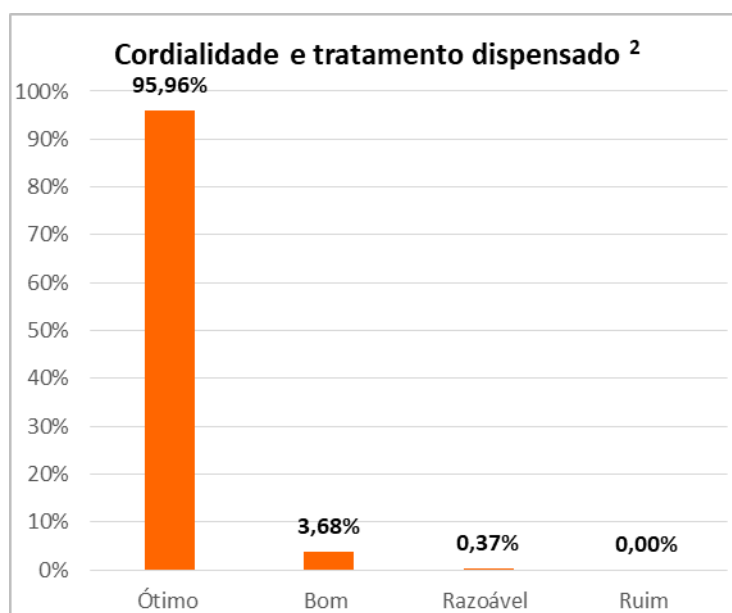
**Procedimentos Quanto ao tratamento dispensado pelos servidores no momento do pregão, indicação da mesa de audiência, acomodação e negociação da conciliação: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	470	94,38%
Bom	28	5,62%
Razoável	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,00%</b>



**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	261	95,96%
Bom	10	3,68%
Razoável	1	0,37%
Ruim	0	0,00%
Total	272	100,00%

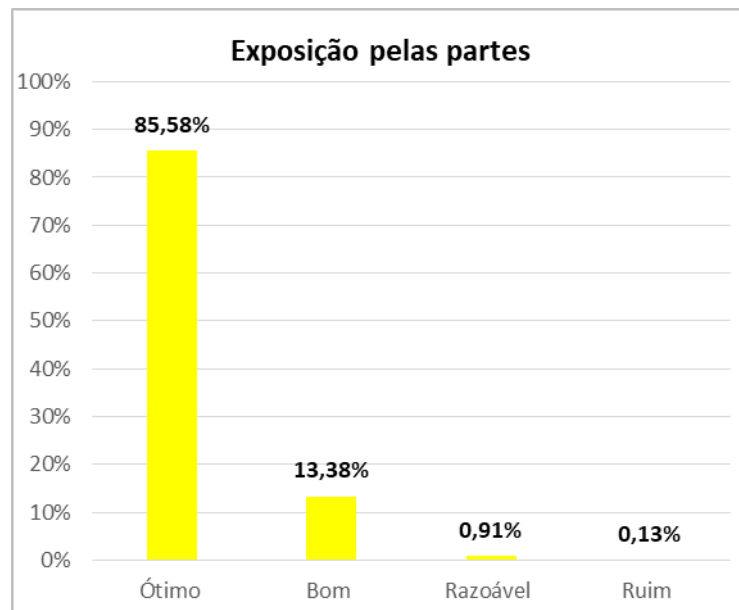


**Notas:**

1. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 01/01/2021 a 07/09/2021.
2. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

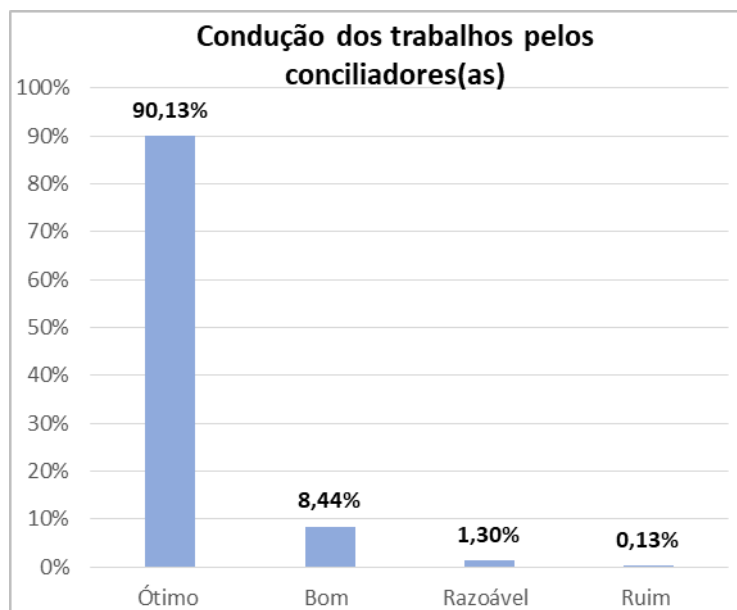
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	659	85,58%
Bom	103	13,38%
Razoável	7	0,91%
Ruim	1	0,13%
Total	770	100,00%



**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	694	90,13%
Bom	65	8,44%
Razoável	10	1,30%
Ruim	1	0,13%
Total	770	100,00%

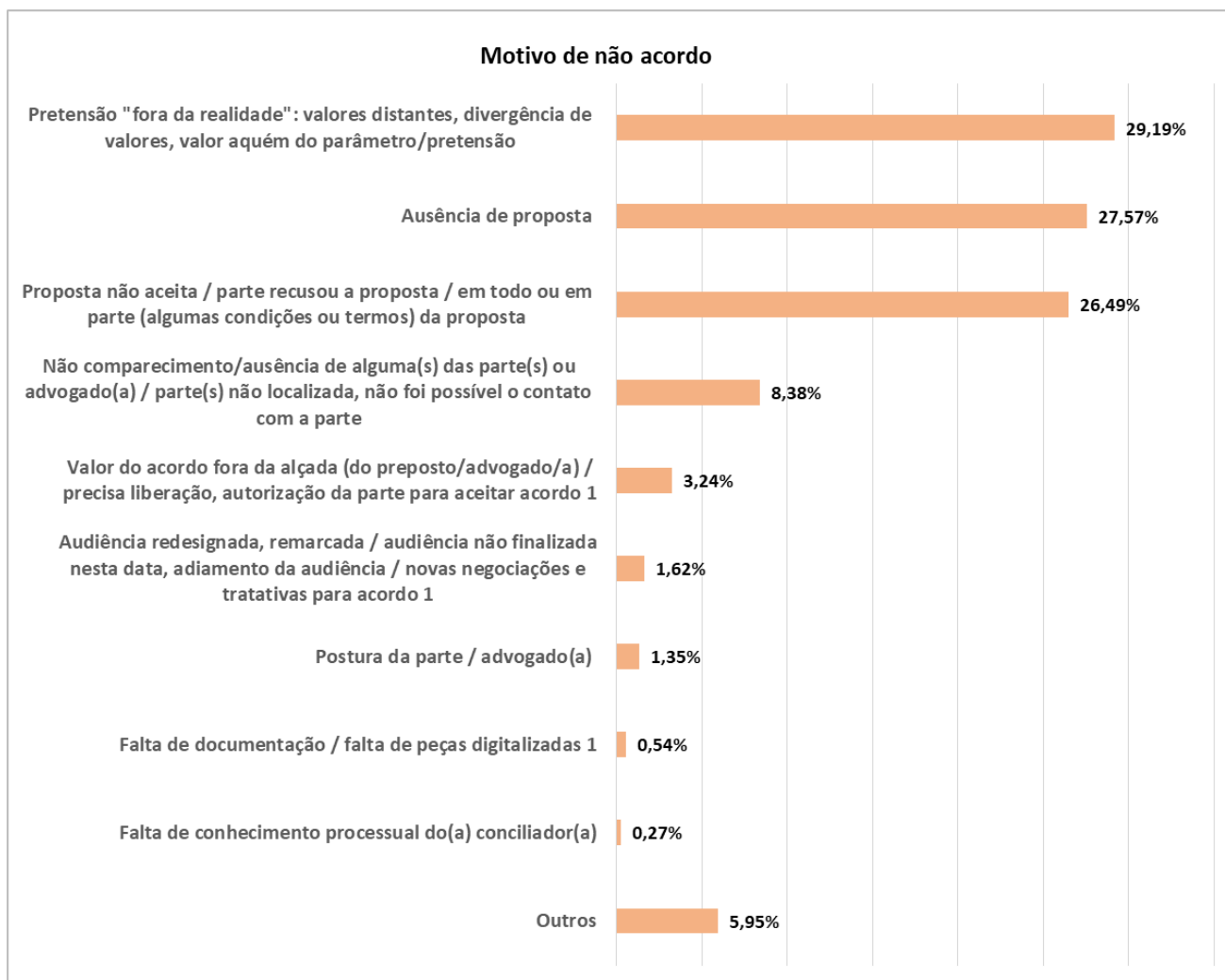


**Neste momento houve a realização de acordo?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	400	51,95%
Não	370	48,05%
Total	770	100,00%

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

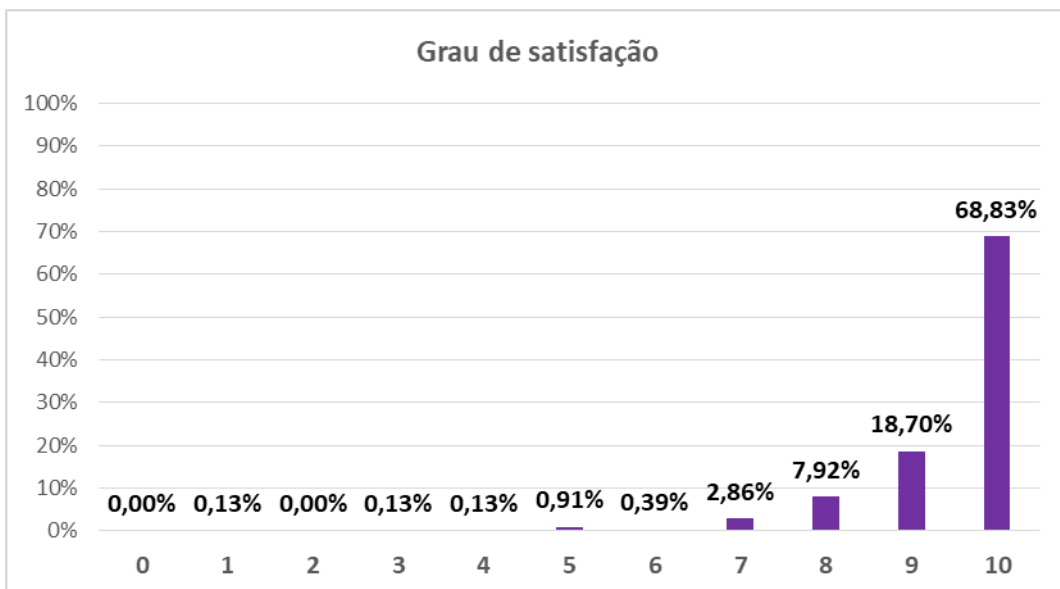
Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/pretenção	108	29,19%
Ausência de proposta	102	27,57%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	98	26,49%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	31	8,38%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado/a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo <sup>1</sup>	12	3,24%
Audiência redesignada, remarçada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo <sup>1</sup>	6	1,62%
Postura da parte / advogado(a)	5	1,35%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas <sup>1</sup>	2	0,54%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	1	0,27%
Outros	22	5,95%



**Nota: 1.** Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação neste CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	0	0,00%
1	1	0,13%
2	0	0,00%
3	1	0,13%
4	1	0,13%
5	7	0,91%
6	3	0,39%
7	22	2,86%
8	61	7,92%
9	144	18,70%
10	530	68,83%
<b>Total</b>	<b>770</b>	<b>100,00%</b>



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

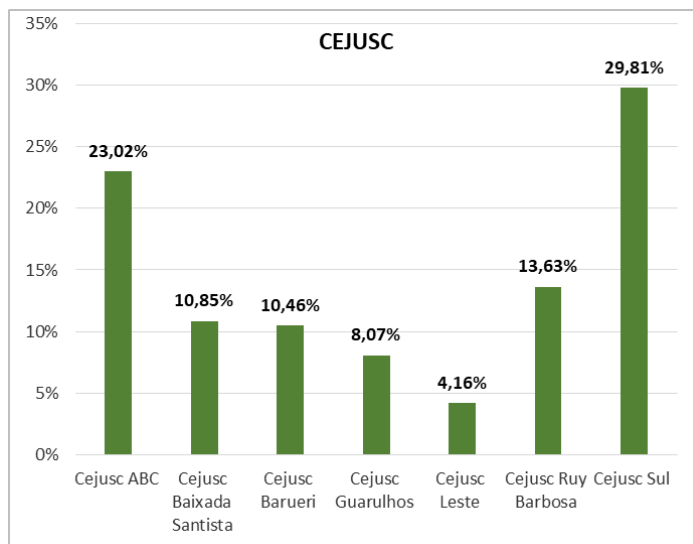
Período do relatório: Ano 2021

#### CEJUSC Baixada Santista

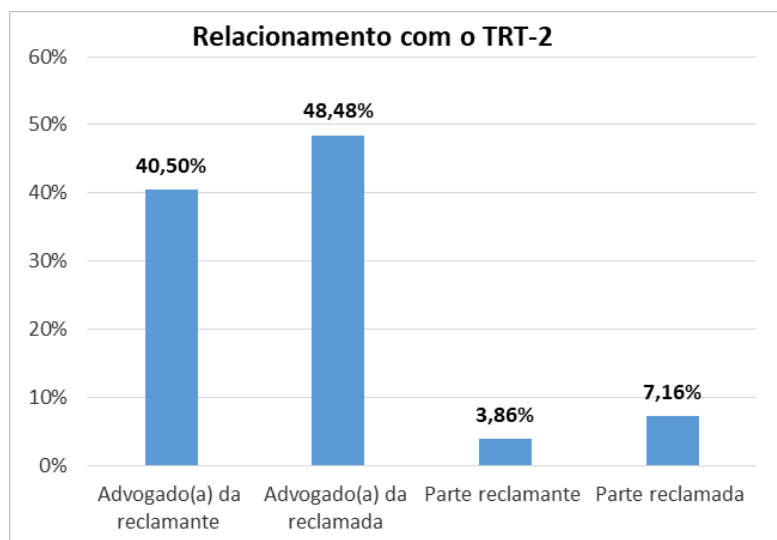
Número de respostas à pesquisa: 363

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	770	23,02%
Cejusc Baixada Santista	363	10,85%
Cejusc Barueri	350	10,46%
Cejusc Guarulhos	270	8,07%
Cejusc Leste	139	4,16%
Cejusc Ruy Barbosa	456	13,63%
Cejusc Sul	997	29,81%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</b>

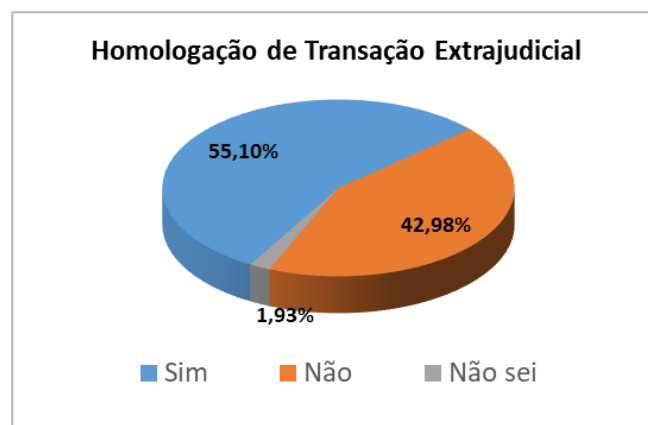


<b>Você é:</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da reclamante	147	40,50%
Advogado(a) da reclamada	176	48,48%
Parte reclamante	14	3,86%
Parte reclamada	26	7,16%
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100,00%</b>



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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	200	55,10%
Não	156	42,98%
Não sei	7	1,93%
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100,00%</b>





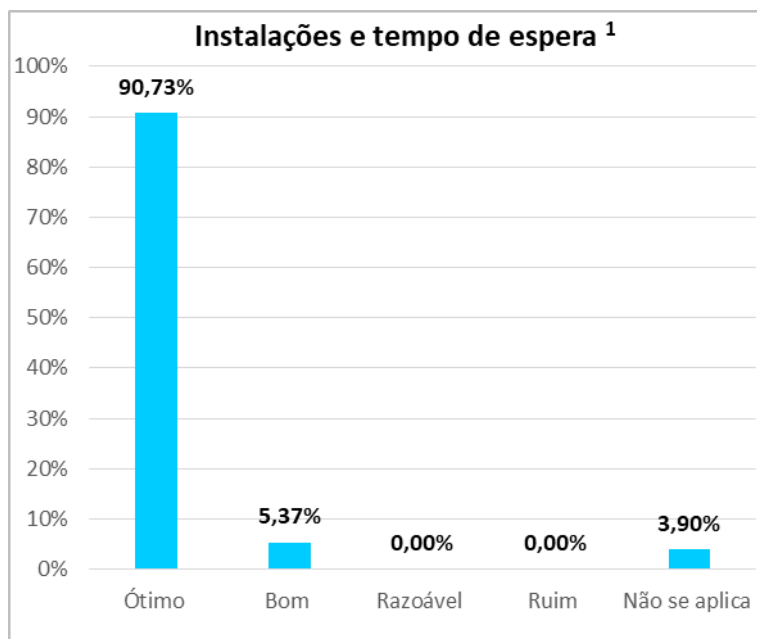
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	363	100,00%
Não	0	0,00%
Total	363	100,00%



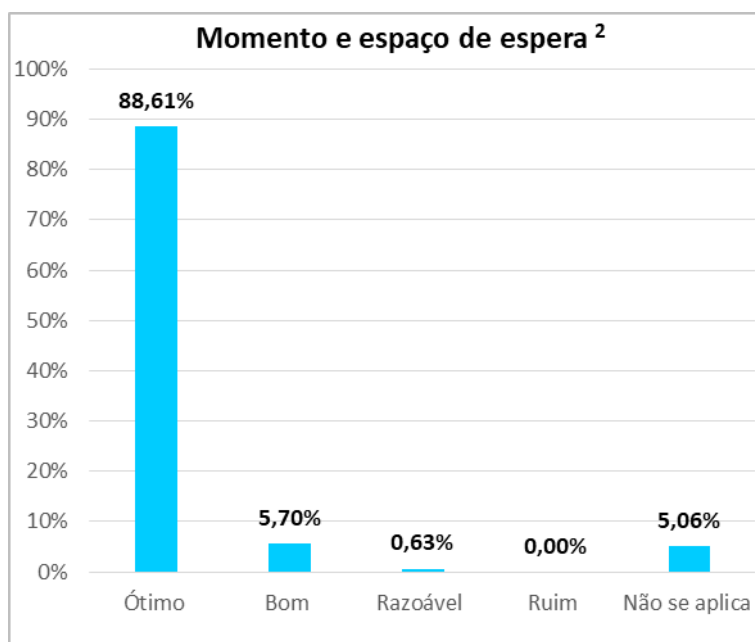
**Instalações e espera Quanto às instalações do espaço de espera e o tempo pelo qual permaneceu aguardando: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	186	90,73%
Bom	11	5,37%
Razoável	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Não se aplica	8	3,90%
Total	205	100,00%



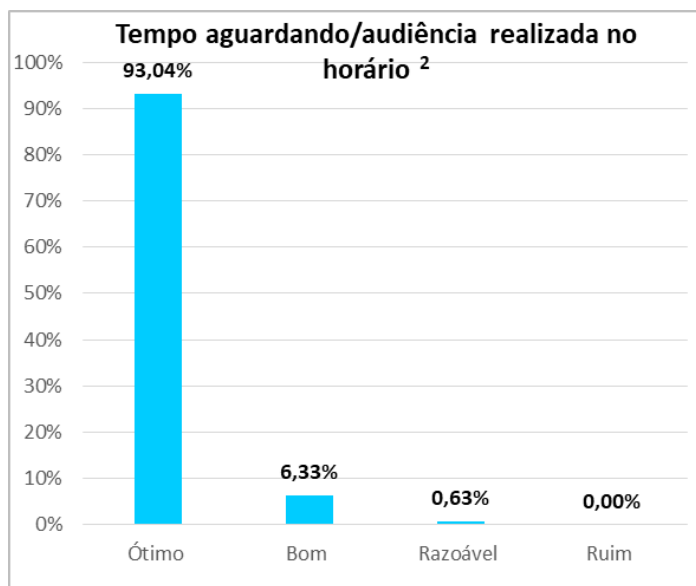
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	140	88,61%
Bom	9	5,70%
Razoável	1	0,63%
Ruim	0	0,00%
Não se aplica	8	5,06%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100,00%</b>



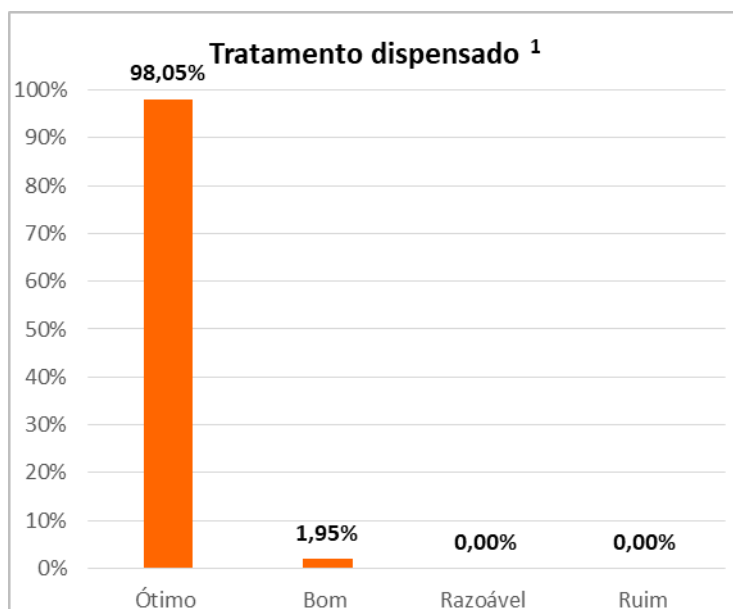
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	147	93,04%
Bom	10	6,33%
Razoável	1	0,63%
Ruim	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100,00%</b>



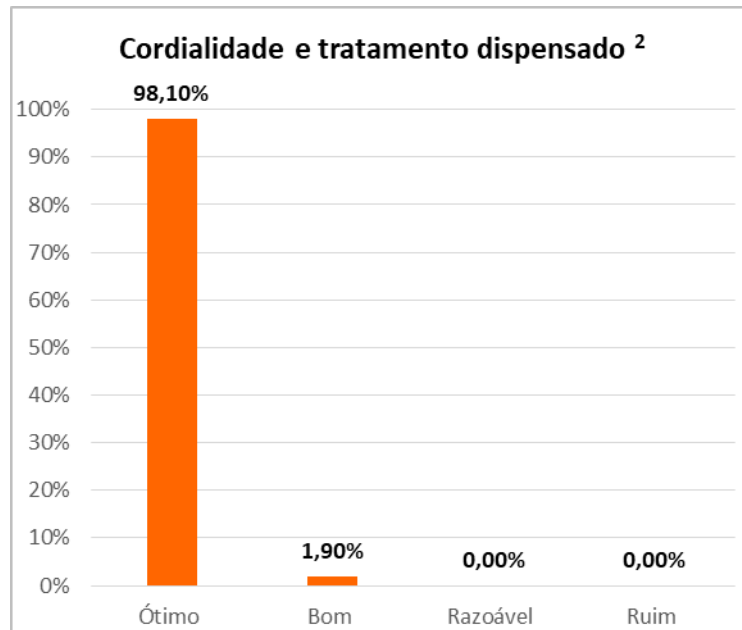
**Procedimentos Quanto ao tratamento dispensado pelos servidores no momento do pregão, indicação da mesa de audiência, acomodação e negociação da conciliação: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	201	98,05%
Bom	4	1,95%
Razoável	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Total	205	100,00%



**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do prego, indicação da mesa de audiência e acomodação: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	155	98,10%
Bom	3	1,90%
Razoável	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Total	158	100,00%

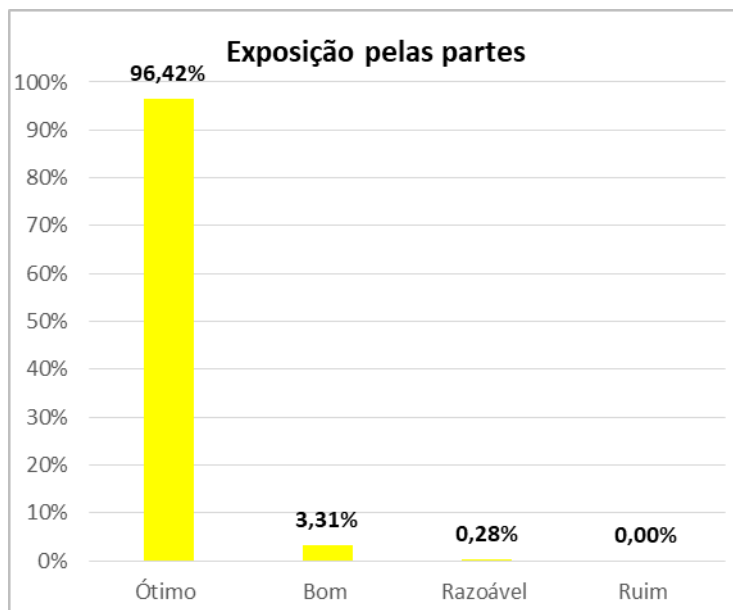


**Notas:**

1. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 01/01/2021 a 07/09/2021.
2. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

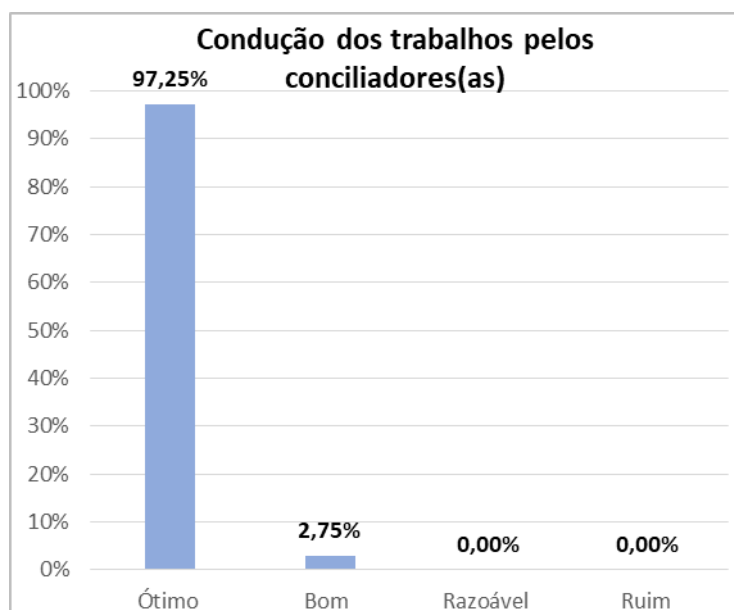
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	350	96,42%
Bom	12	3,31%
Razoável	1	0,28%
Ruim	0	0,00%
Total	363	100,00%

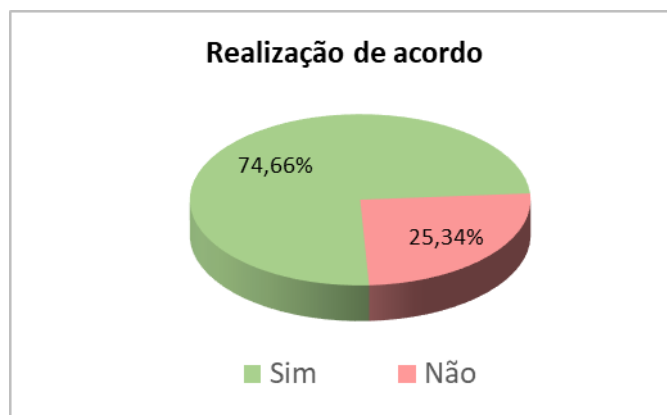


**Conciliadores Quanto à condução dos trabalhos pelos conciliadores(as), esclarecimentos das dúvidas das partes quanto ao processo e/ou sugestões em face das propostas apresentadas:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	353	97,25%
Bom	10	2,75%
Razoável	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100,00%</b>

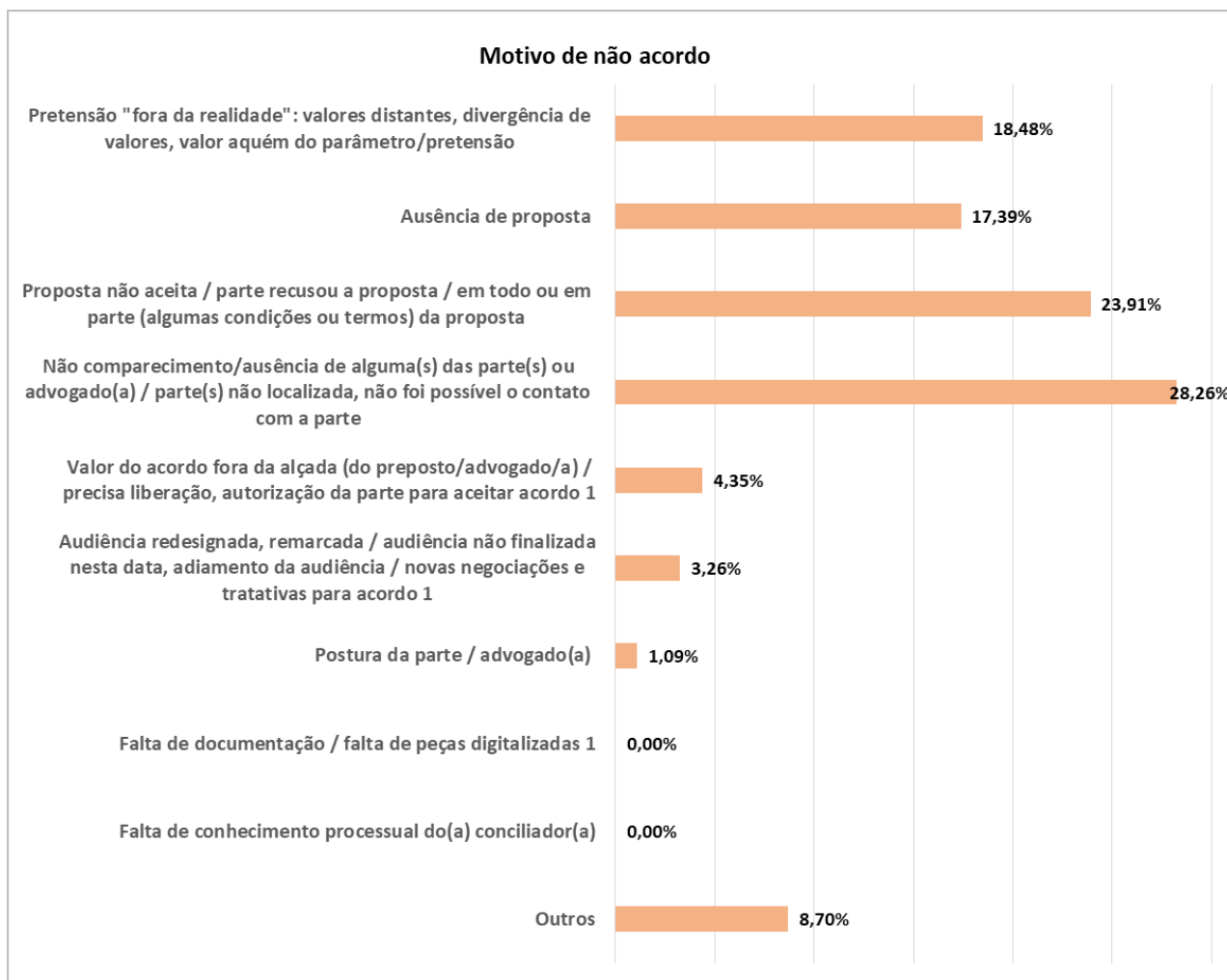


<b>Neste momento houve a realização de acordo?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	271	74,66%
Não	92	25,34%
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100,00%</b>



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

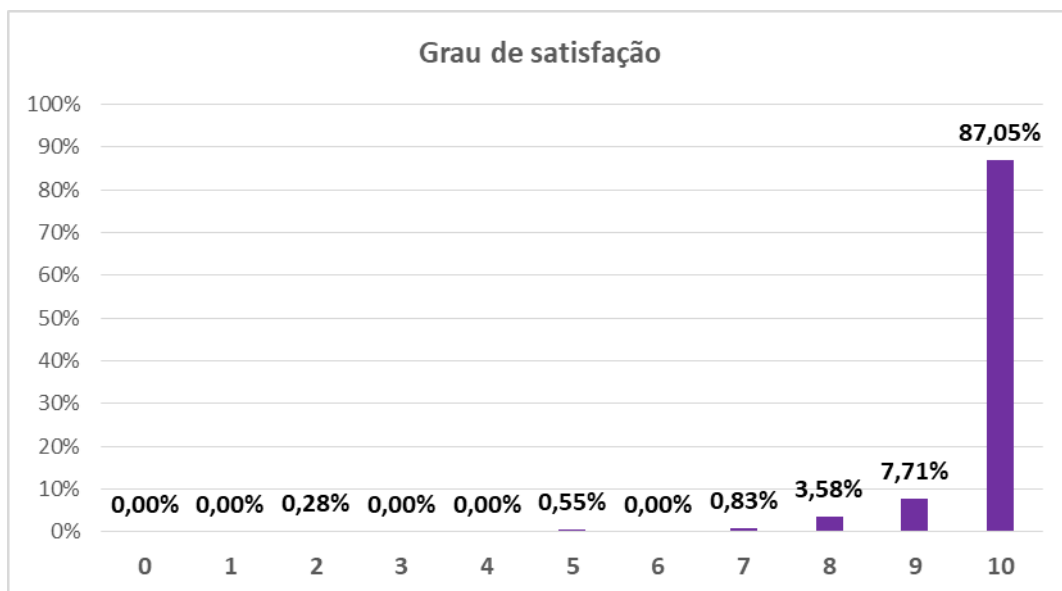
Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/pretenção	17	18,48%
Ausência de proposta	16	17,39%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	22	23,91%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	26	28,26%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado/a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo <sup>1</sup>	4	4,35%
Audiência redesignada, remarçada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo <sup>1</sup>	3	3,26%
Postura da parte / advogado(a)	1	1,09%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas <sup>1</sup>	0	0,00%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	0	0,00%
Outros	8	8,70%



**Nota: 1.** Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação neste CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	0	0,00%
1	0	0,00%
2	1	0,28%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	2	0,55%
6	0	0,00%
7	3	0,83%
8	13	3,58%
9	28	7,71%
10	316	87,05%
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100,00%</b>



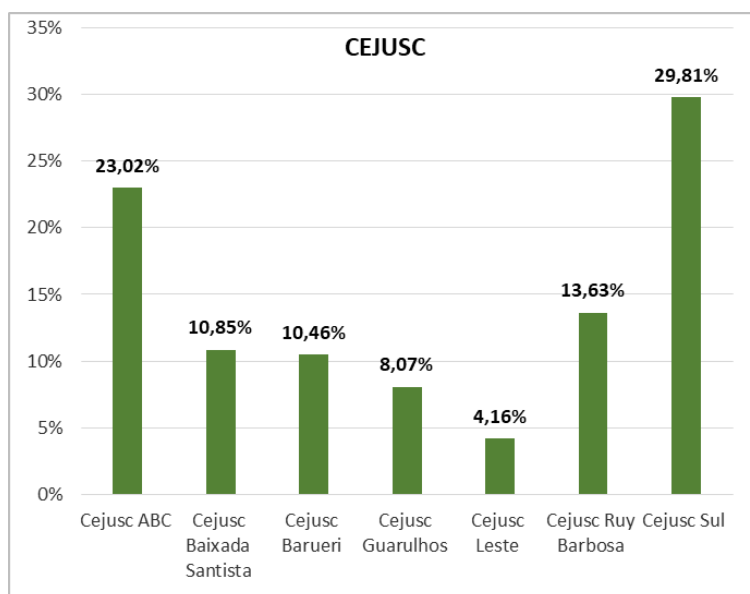
### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Ano 2021

#### CEJUSC Barueri

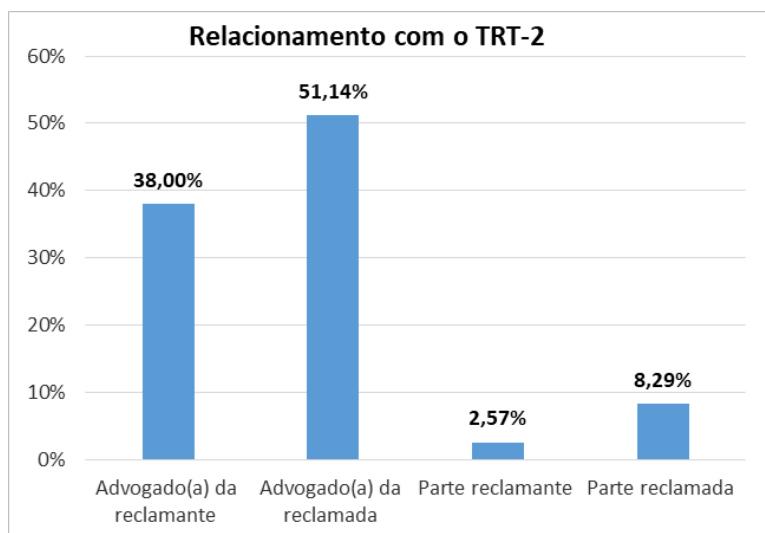
Número de respostas à pesquisa: 350

Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	770	23,02%
Cejusc Baixada Santista	363	10,85%
Cejusc Barueri	350	10,46%
Cejusc Guarulhos	270	8,07%
Cejusc Leste	139	4,16%
Cejusc Ruy Barbosa	456	13,63%
Cejusc Sul	997	29,81%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</b>

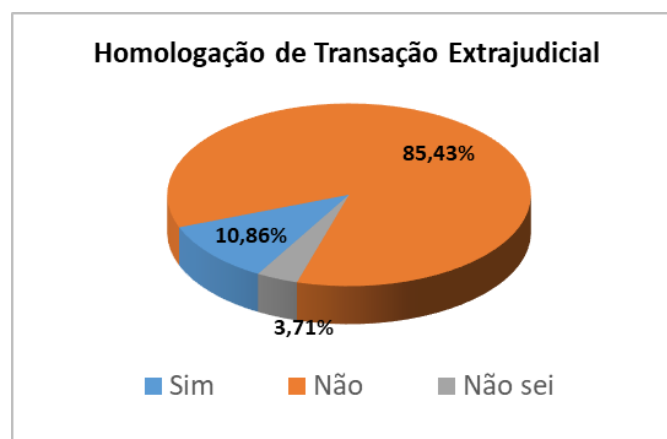




<b>Você é:</b>		
Resposta	Contagem	Percentagem
Advogado(a) da reclamante	133	38,00%
Advogado(a) da reclamada	179	51,14%
Parte reclamante	9	2,57%
Parte reclamada	29	8,29%
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100,00%</b>



<b>Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?</b>		
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	38	10,86%
Não	299	85,43%
Não sei	13	3,71%
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100,00%</b>



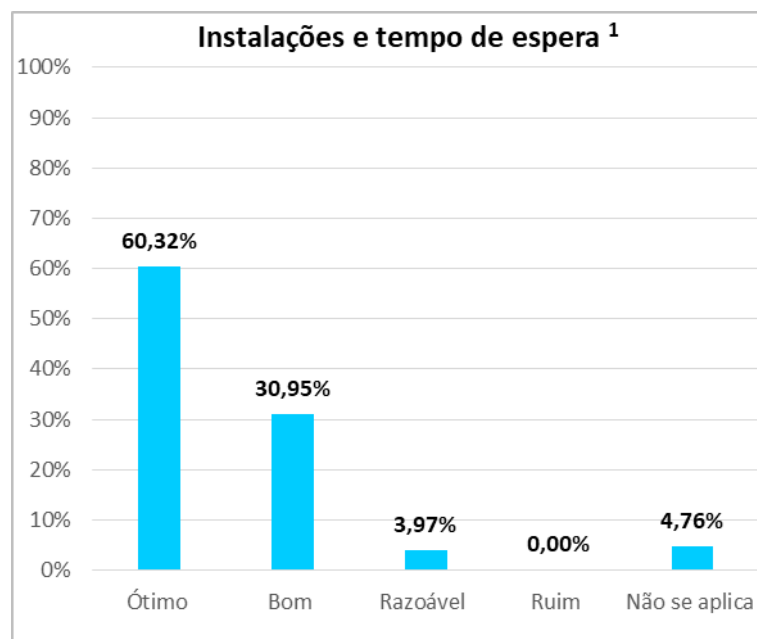
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	350	100,00%
Não	0	0,00%
Total	350	100,00%



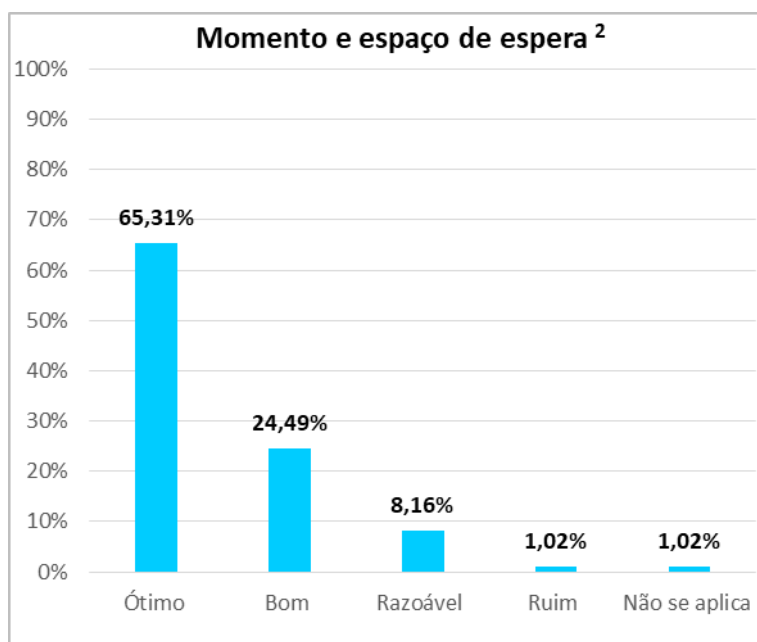
**Instalações e espera Quanto às instalações do espaço de espera e o tempo pelo qual permaneceu aguardando: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	152	60,32%
Bom	78	30,95%
Razoável	10	3,97%
Ruim	0	0,00%
Não se aplica	12	4,76%
Total	252	100,00%



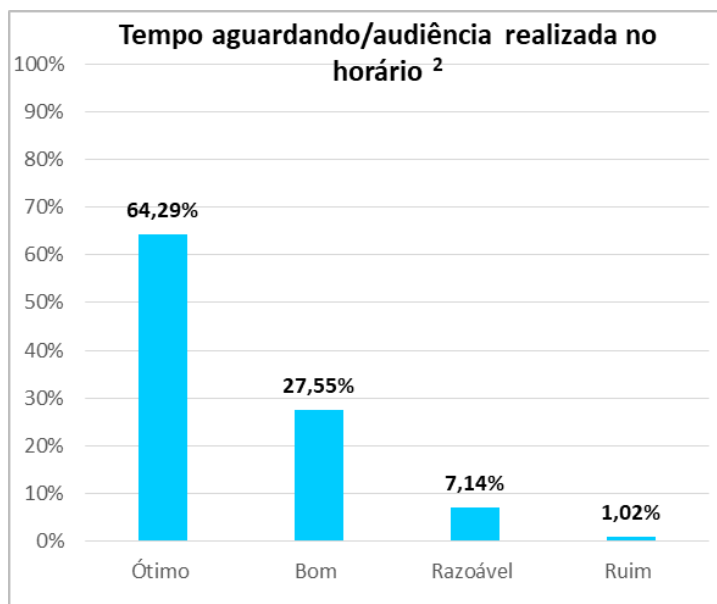
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	64	65,31%
Bom	24	24,49%
Razoável	8	8,16%
Ruim	1	1,02%
Não se aplica	1	1,02%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,00%</b>



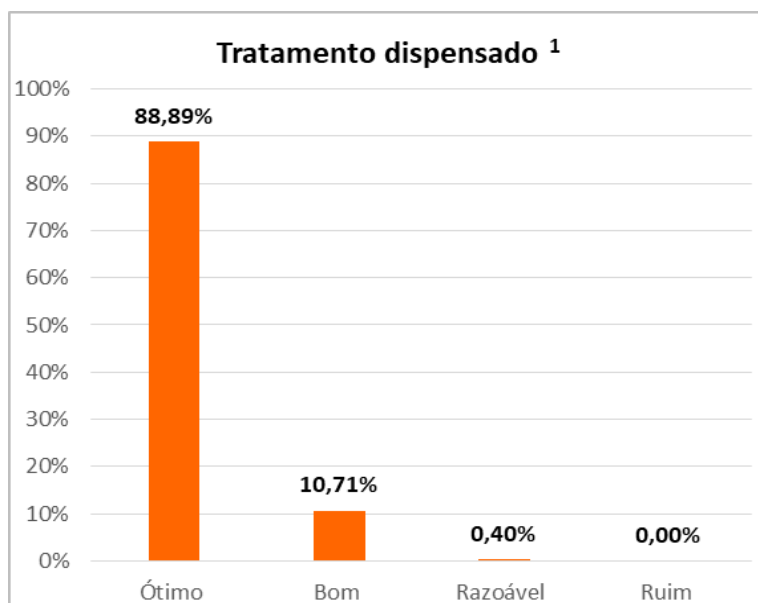
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	63	64,29%
Bom	27	27,55%
Razoável	7	7,14%
Ruim	1	1,02%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,00%</b>



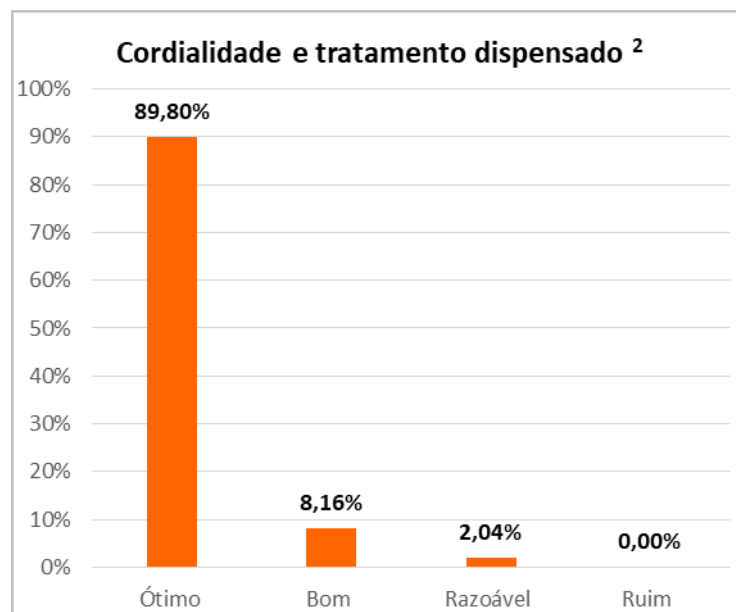
**Procedimentos Quanto ao tratamento dispensado pelos servidores no momento do pregão, indicação da mesa de audiência, acomodação e negociação da conciliação: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	224	88,89%
Bom	27	10,71%
Razoável	1	0,40%
Ruim	0	0,00%
Total	252	100,00%



**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	88	89,80%
Bom	8	8,16%
Razoável	2	2,04%
Ruim	0	0,00%
Total	98	100,00%

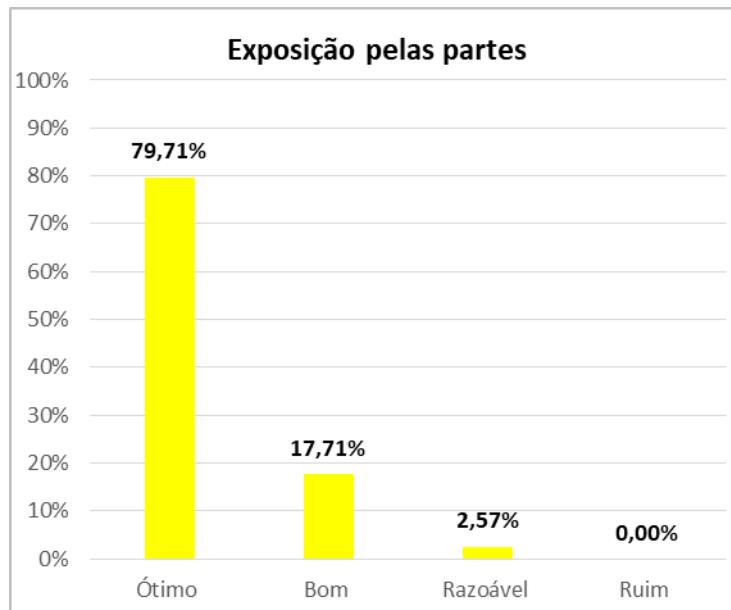


**Notas:**

1. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 01/01/2021 a 07/09/2021.
2. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

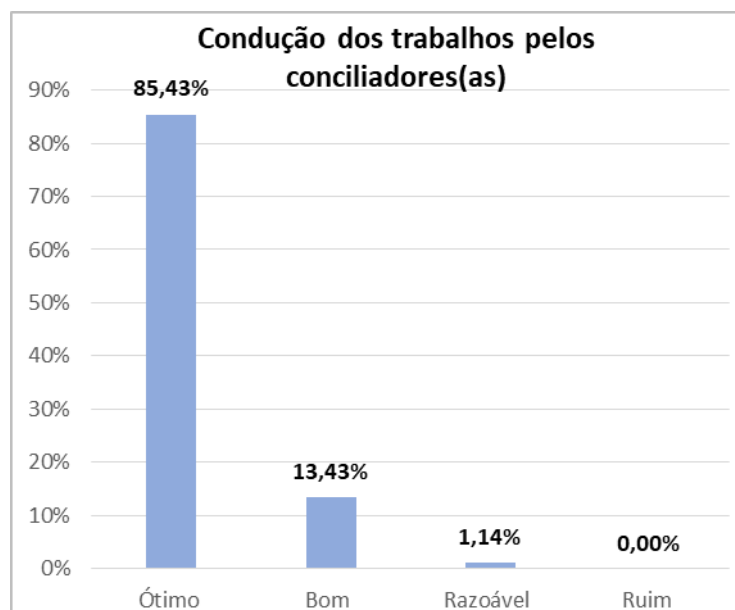
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	279	79,71%
Bom	62	17,71%
Razoável	9	2,57%
Ruim	0	0,00%
Total	350	100,00%



**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	299	85,43%
Bom	47	13,43%
Razoável	4	1,14%
Ruim	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100,00%</b>

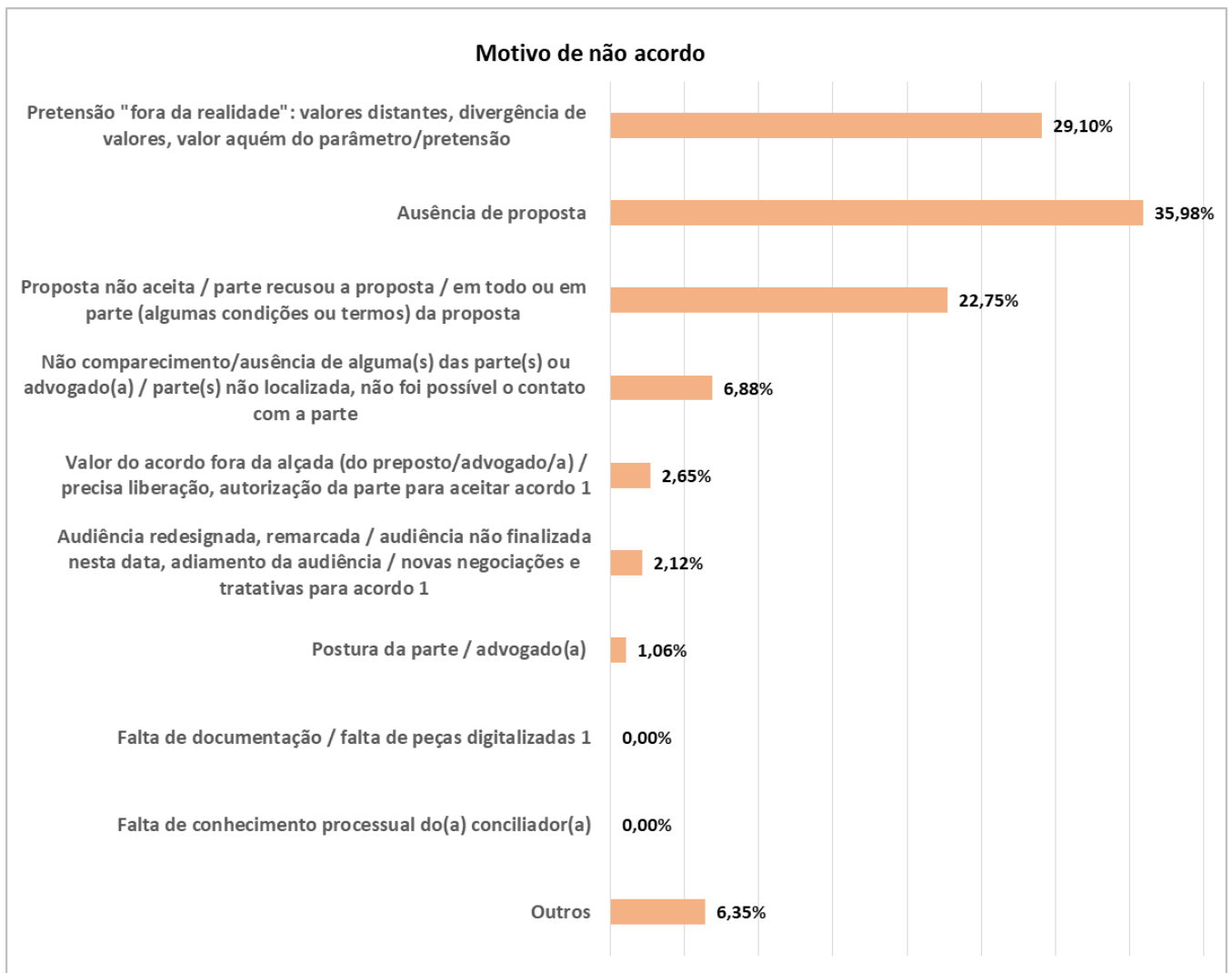


<b>Neste momento houve a realização de acordo?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	161	46,00%
Não	189	54,00%
Total	350	100,00%



**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	55	29,10%
Ausência de proposta	68	35,98%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	43	22,75%
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	6,88%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado(a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo <sup>1</sup>	5	2,65%
Audiência redesignada, remarcada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo <sup>1</sup>	4	2,12%
Postura da parte / advogado(a)	2	1,06%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas <sup>1</sup>	0	0,00%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)		0,00%
Outros	12	6,35%

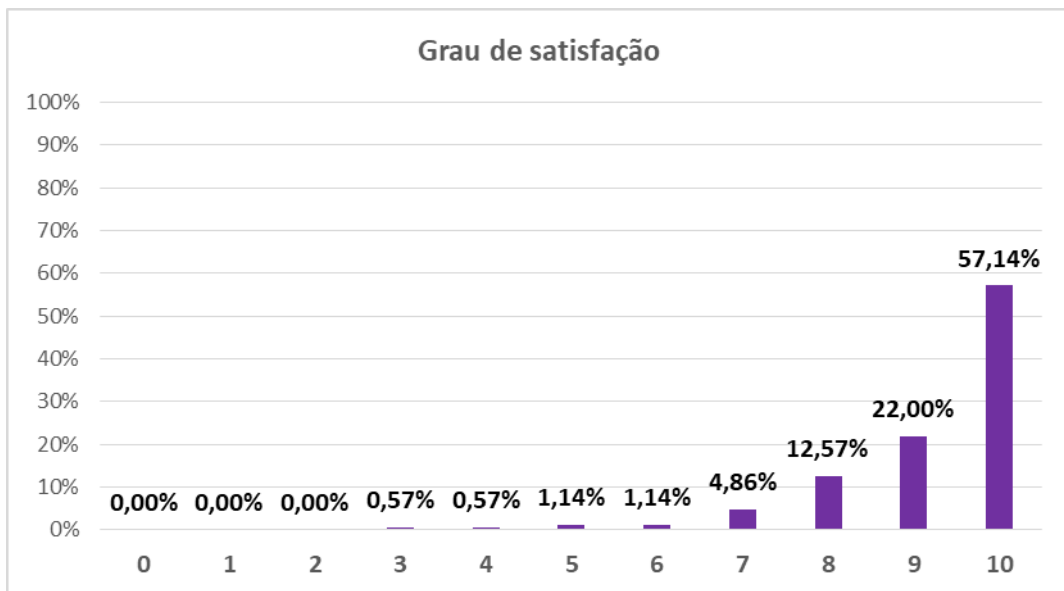


**Nota: 1.** Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação neste CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	0	0,00%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	0,57%
4	2	0,57%
5	4	1,14%
6	4	1,14%
7	17	4,86%
8	44	12,57%
9	77	22,00%
10	200	57,14%
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100,00%</b>





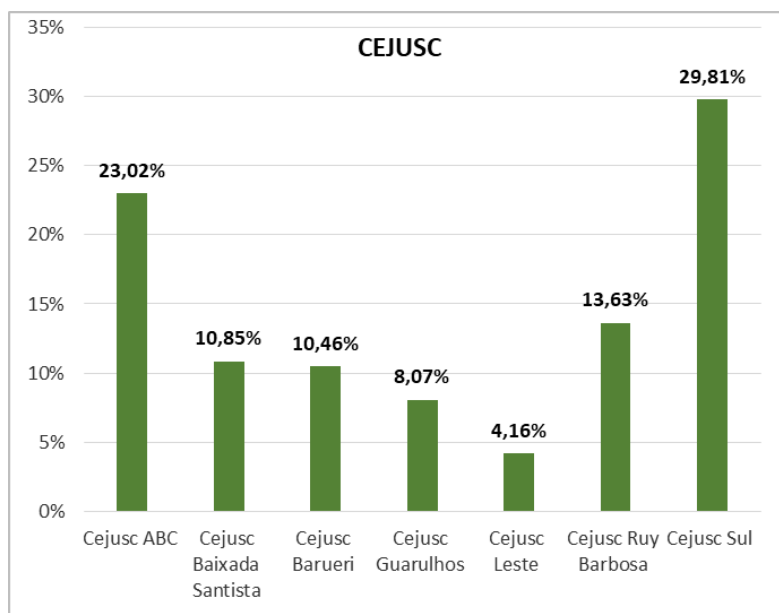
### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Ano 2021

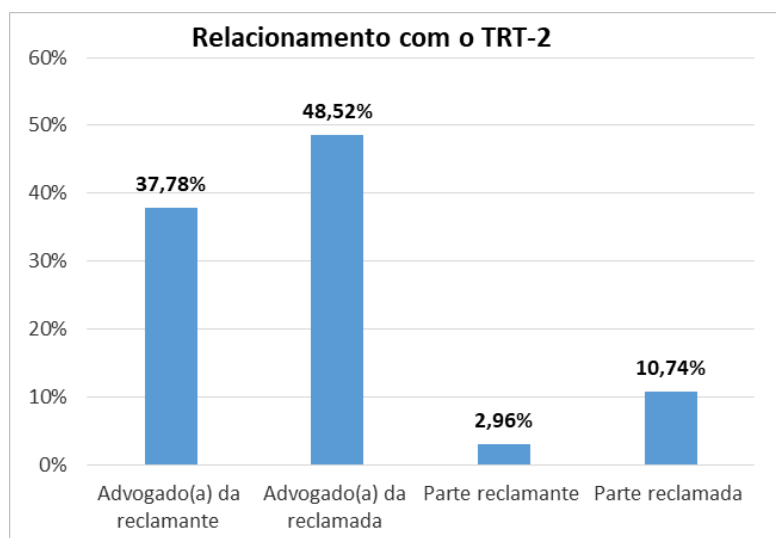
#### **CEJUSC Guarulhos**

Número de respostas à pesquisa: 270

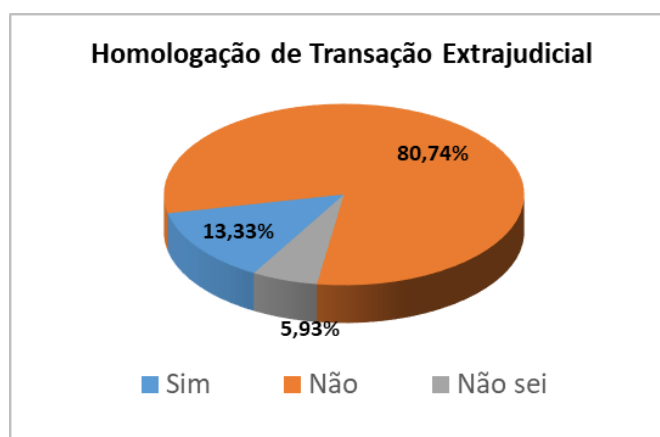
<b>Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	770	23,02%
Cejusc Baixada Santista	363	10,85%
Cejusc Barueri	350	10,46%
Cejusc Guarulhos	270	8,07%
Cejusc Leste	139	4,16%
Cejusc Ruy Barbosa	456	13,63%
Cejusc Sul	997	29,81%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</b>



<b>Você é:</b>		
Resposta	Contagem	Percentagem
Advogado(a) da reclamante	102	37,78%
Advogado(a) da reclamada	131	48,52%
Parte reclamante	8	2,96%
Parte reclamada	29	10,74%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100,00%</b>



<b>Foi uma audiência de Homologação de Transação Extrajudicial (HTE)?</b>		
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	36	13,33%
Não	218	80,74%
Não sei	16	5,93%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100,00%</b>



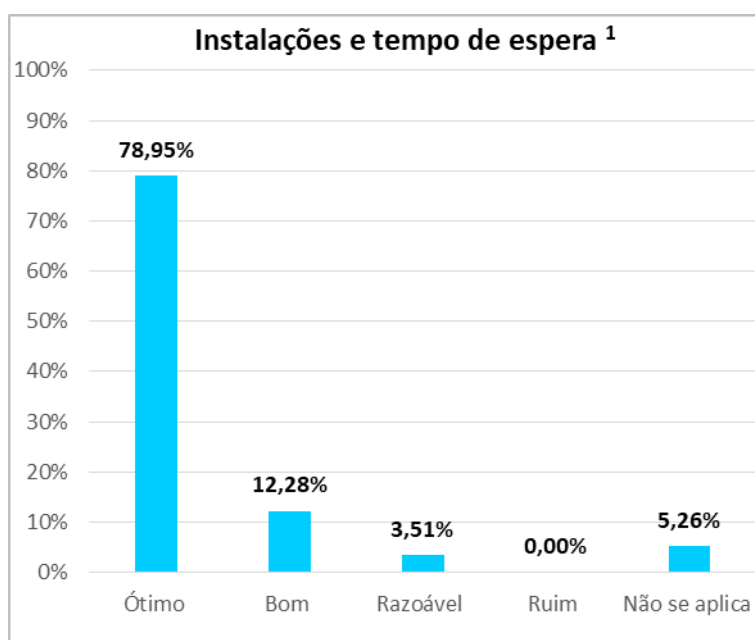
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	270	100,00%
Não	0	0,00%
Total	270	100,00%



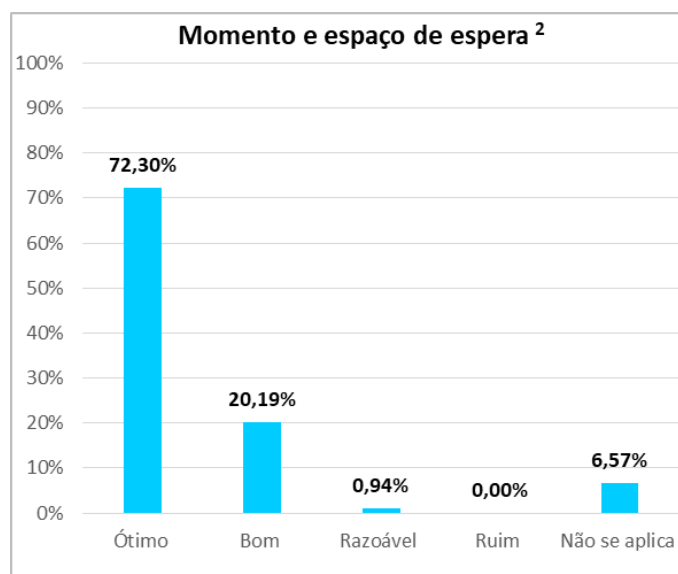
**Instalações e espera Quanto às instalações do espaço de espera e o tempo pelo qual permaneceu aguardando: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	45	78,95%
Bom	7	12,28%
Razoável	2	3,51%
Ruim	0	0,00%
Não se aplica	3	5,26%
Total	57	100,00%



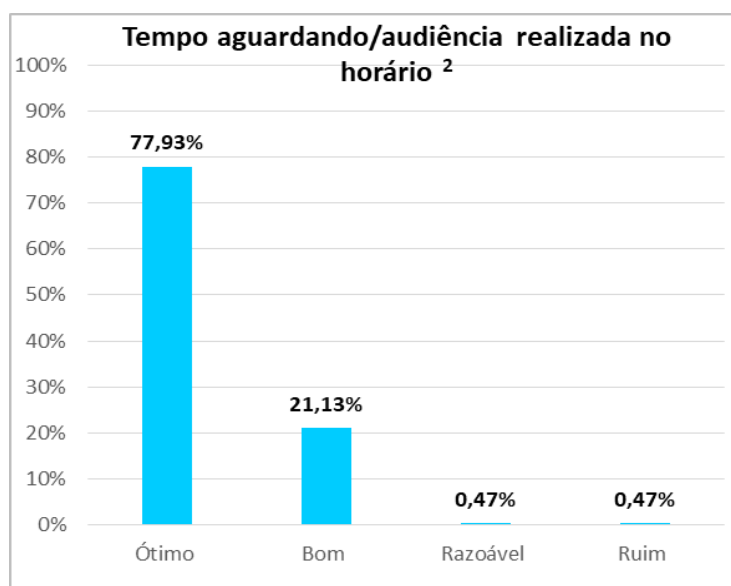
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	154	72,30%
Bom	43	20,19%
Razoável	2	0,94%
Ruim	0	0,00%
Não se aplica	14	6,57%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,00%</b>



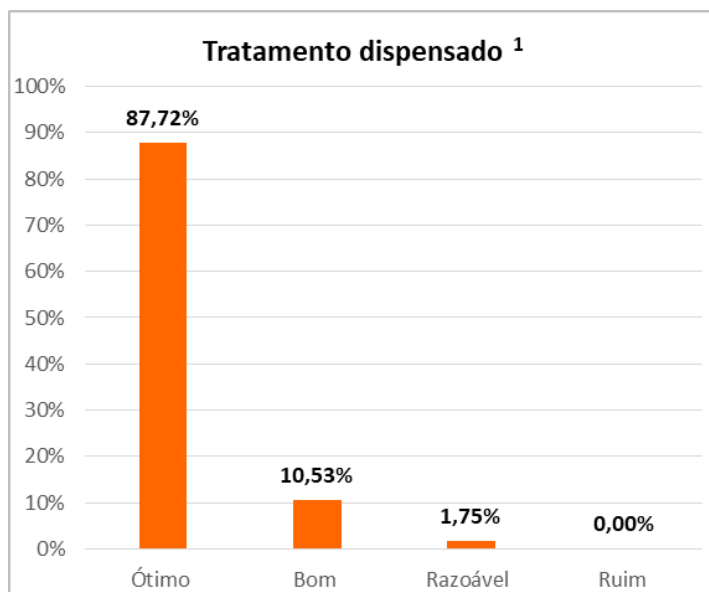
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	166	77,93%
Bom	45	21,13%
Razoável	1	0,47%
Ruim	1	0,47%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,00%</b>



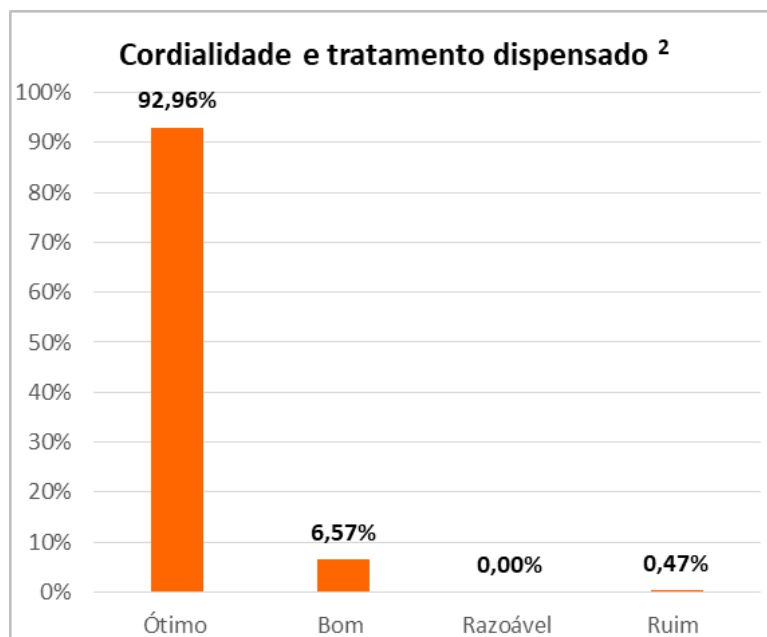
**Procedimentos Quanto ao tratamento dispensado pelos servidores no momento do pregão, indicação da mesa de audiência, acomodação e negociação da conciliação: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	50	87,72%
Bom	6	10,53%
Razoável	1	1,75%
Ruim	0	0,00%
Total	57	100,00%



**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	198	92,96%
Bom	14	6,57%
Razoável	0	0,00%
Ruim	1	0,47%
Total	213	100,00%

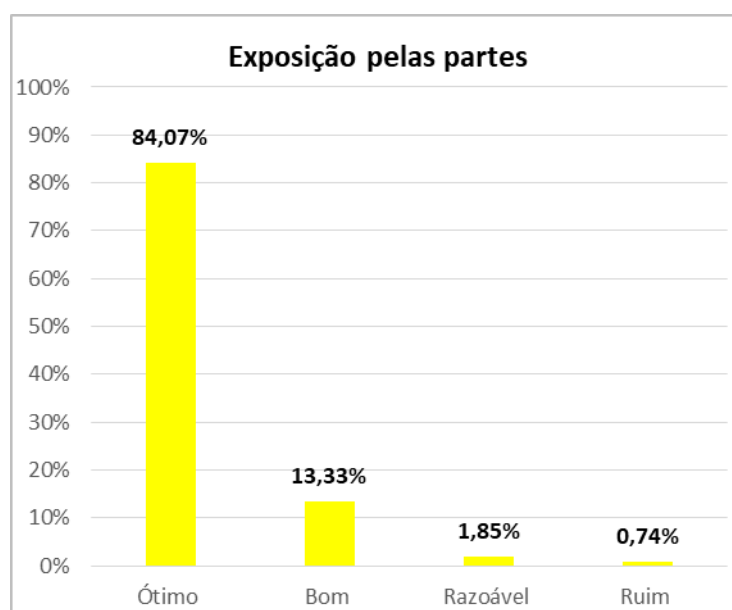


**Notas:**

1. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 01/01/2021 a 07/09/2021.
2. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

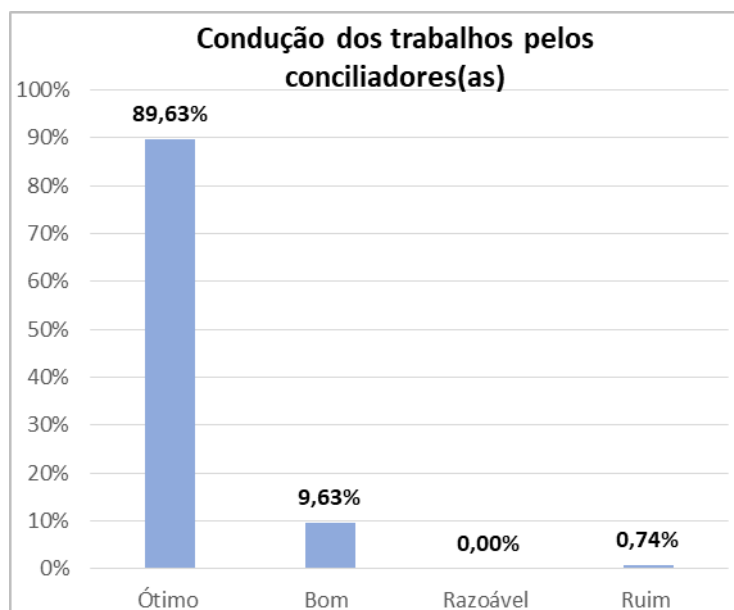
**Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	227	84,07%
Bom	36	13,33%
Razoável	5	1,85%
Ruim	2	0,74%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100,00%</b>



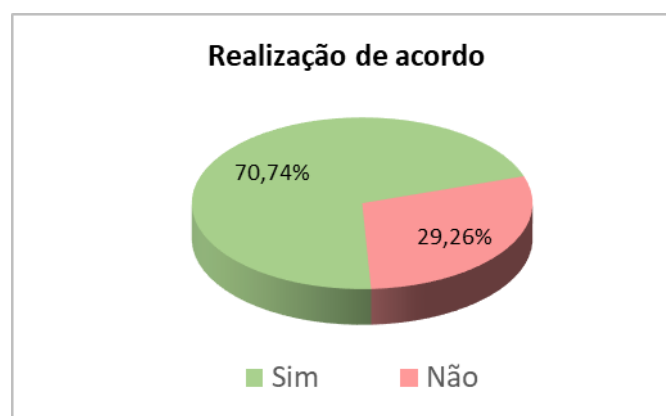
**Conciliadores Quanto à condução dos trabalhos pelos conciliadores(as), esclarecimentos das dúvidas das partes quanto ao processo e/ou sugestões em face das propostas apresentadas:**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	242	89,63%
Bom	26	9,63%
Razoável	0	0,00%
Ruim	2	0,74%
Total	270	100,00%



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

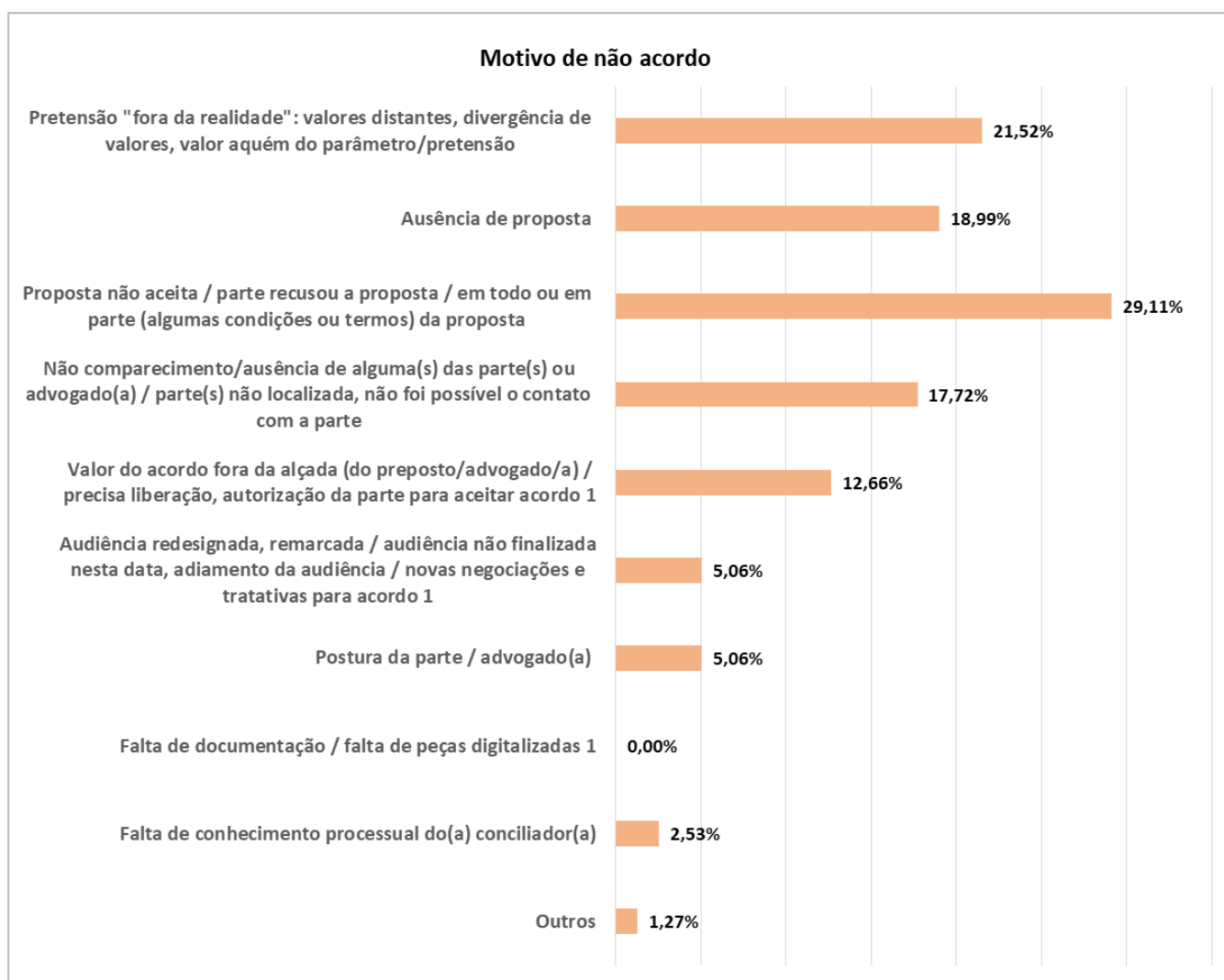
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	191	70,74%
Não	79	29,26%
Total	270	100,00%



**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/preensão	17	21,52%
Ausência de proposta	15	18,99%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	23	29,11%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	14	17,72%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado(a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo <sup>1</sup>	10	12,66%
Audiência redesignada, remarçada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo <sup>1</sup>	4	5,06%
Postura da parte / advogado(a)	4	5,06%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas <sup>1</sup>	0	0,00%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	2	2,53%
Outros	1	1,27%

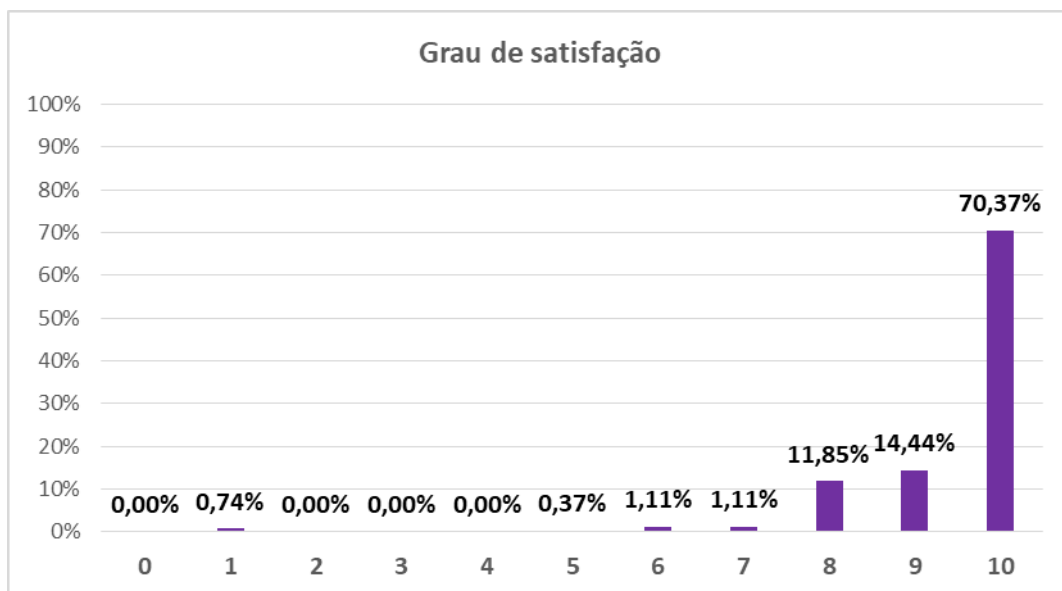




**Nota: 1.** Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação neste CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	0	0,00%
1	2	0,74%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	1	0,37%
6	3	1,11%
7	3	1,11%
8	32	11,85%
9	39	14,44%
10	190	70,37%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100,00%</b>



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

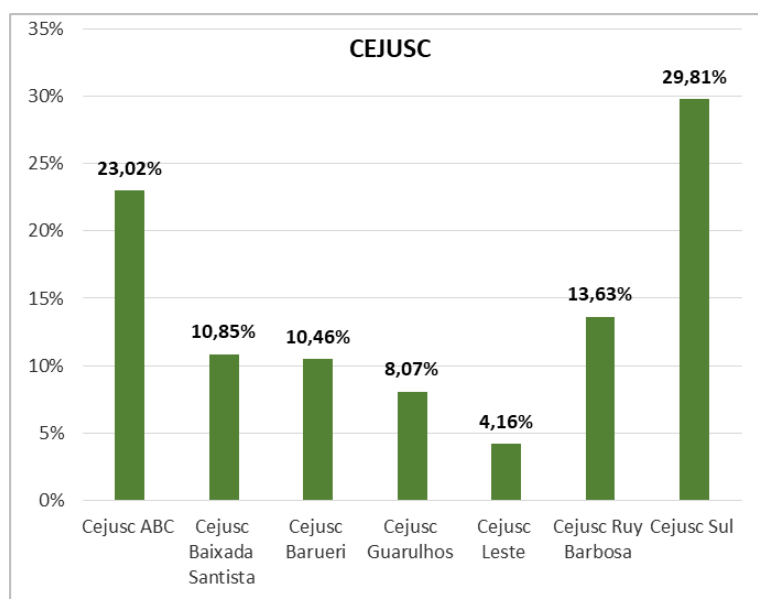
Período do relatório: Ano 2021

#### CEJUSC Leste

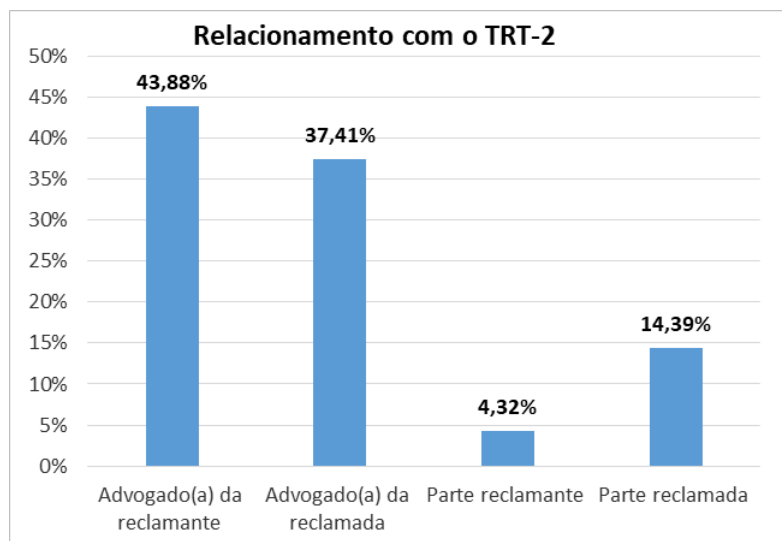
Número de respostas à pesquisa: 139

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	770	23,02%
Cejusc Baixada Santista	363	10,85%
Cejusc Barueri	350	10,46%
Cejusc Guarulhos	270	8,07%
Cejusc Leste	139	4,16%
Cejusc Ruy Barbosa	456	13,63%
Cejusc Sul	997	29,81%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</b>

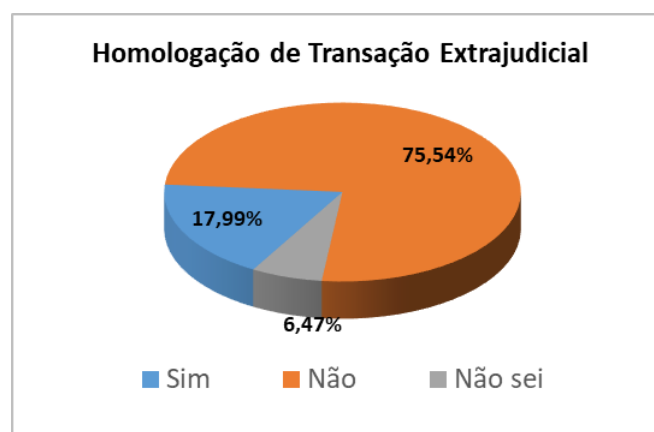


<b>Você é:</b>		
Resposta	Contagem	Percentagem
Advogado(a) da reclamante	61	43,88%
Advogado(a) da reclamada	52	37,41%
Parte reclamante	6	4,32%
Parte reclamada	20	14,39%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,00%</b>



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

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	25	17,99%
Não	105	75,54%
Não sei	9	6,47%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,00%</b>



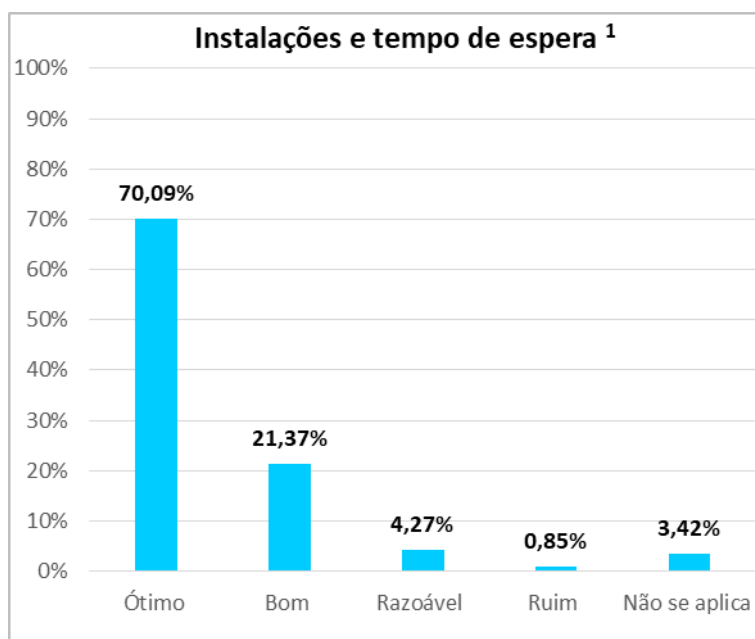
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	139	100,00%
Não	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,00%</b>



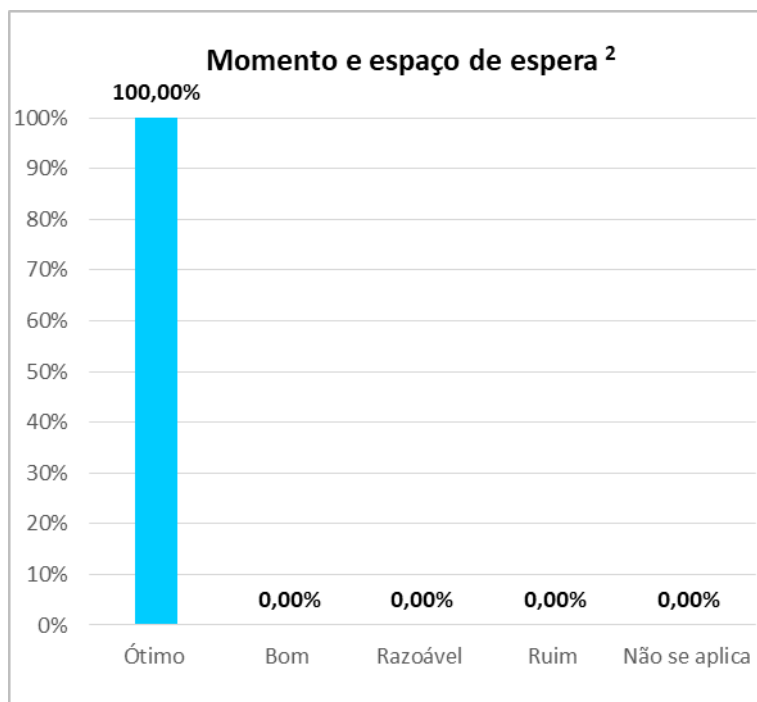
**Instalações e espera Quanto às instalações do espaço de espera e o tempo pelo qual permaneceu aguardando: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	82	70,09%
Bom	25	21,37%
Razoável	5	4,27%
Ruim	1	0,85%
Não se aplica	4	3,42%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>



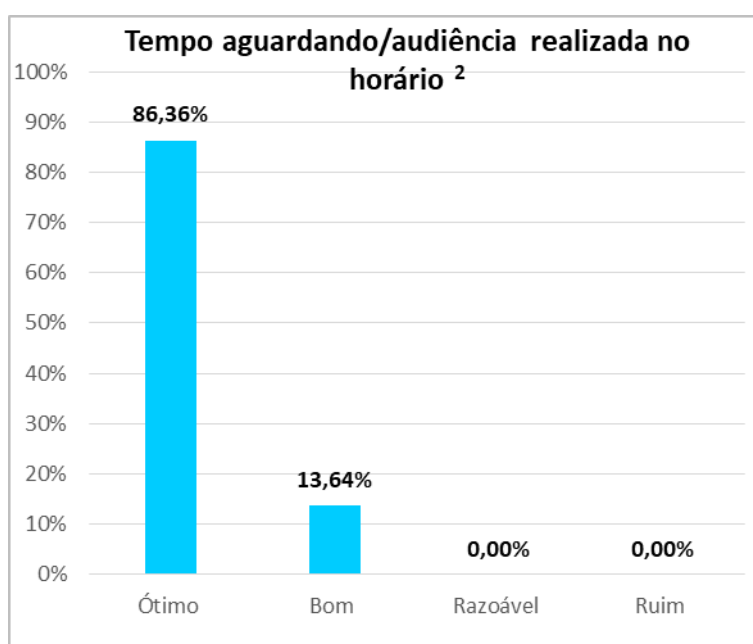
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	22	100,00%
Bom	0	0,00%
Razoável	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Não se aplica	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



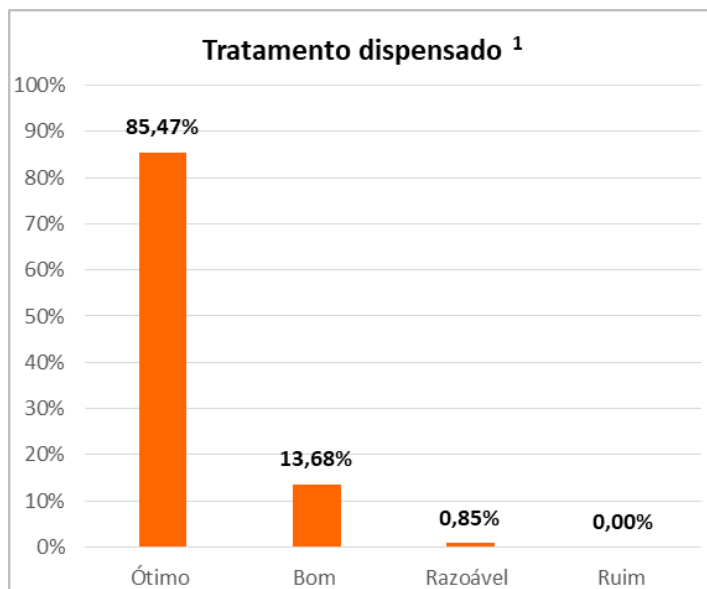
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	19	86,36%
Bom	3	13,64%
Razoável	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



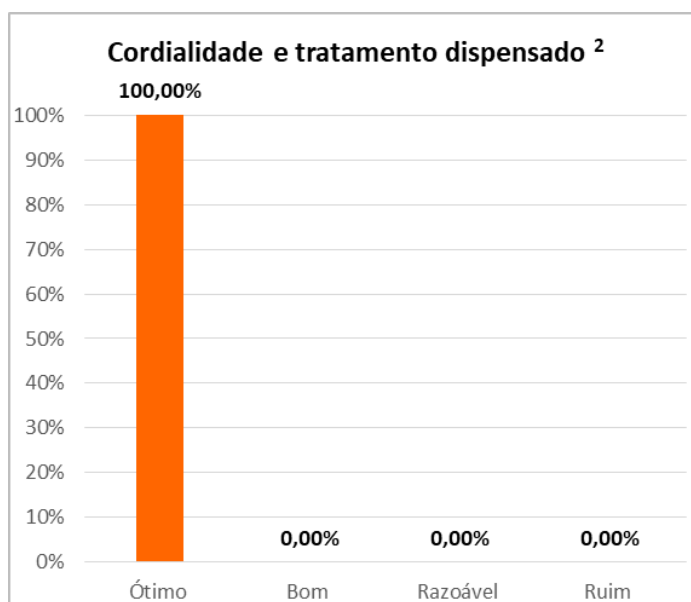
**Procedimentos Quanto ao tratamento dispensado pelos servidores no momento do pregão, indicação da mesa de audiência, acomodação e negociação da conciliação: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	100	85,47%
Bom	16	13,68%
Razoável	1	0,85%
Ruim	0	0,00%
Total	117	100,00%



**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	22	100,00%
Bom	0	0,00%
Razoável	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Total	22	100,00%

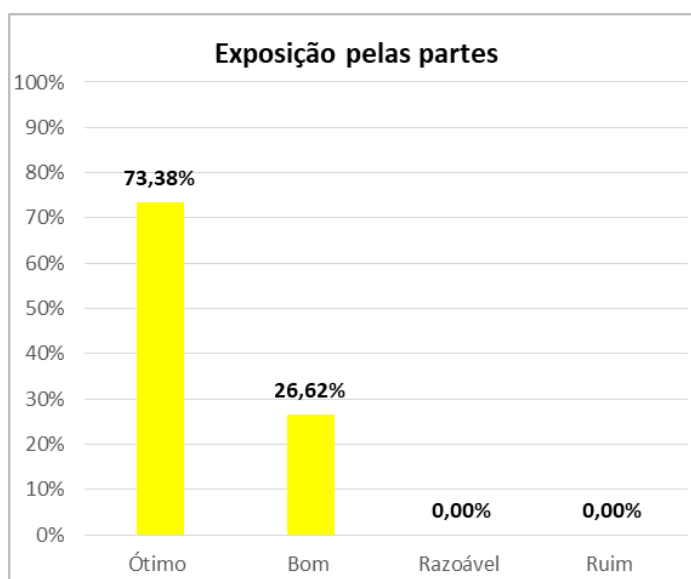


**Notas:**

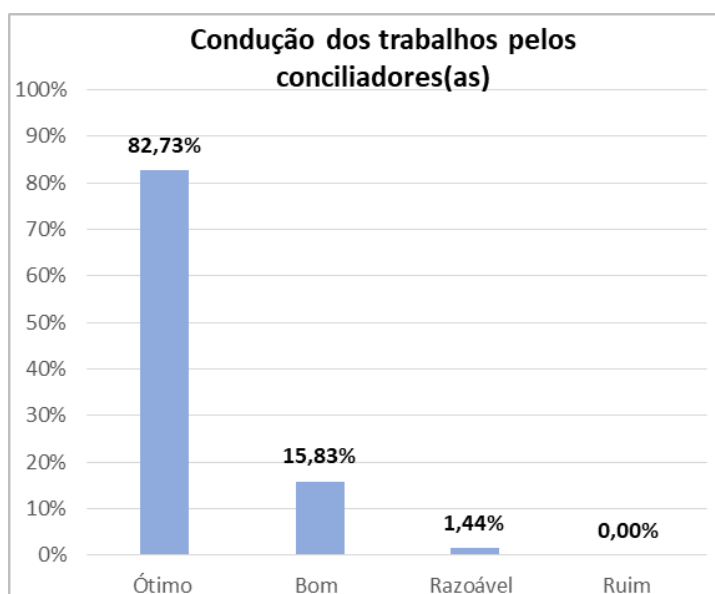
1. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 01/01/2021 a 07/09/2021.
2. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	102	73,38%
Bom	37	26,62%
Razoável	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,00%</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	115	82,73%
Bom	22	15,83%
Razoável	2	1,44%
Ruim	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,00%</b>



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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	72	51,80%
Não	67	48,20%
Total	139	100,00%

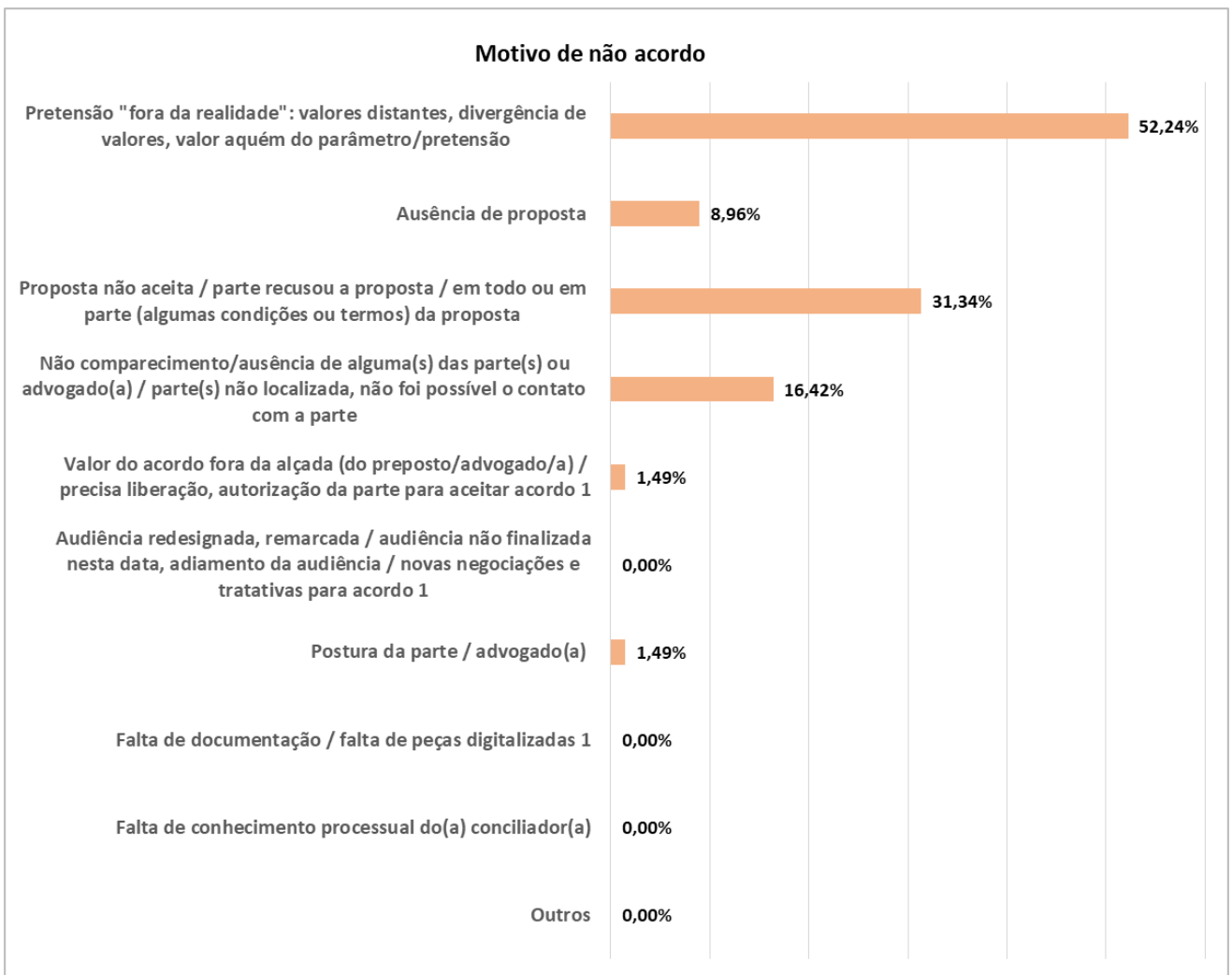


**Na sua opinião, qual foi o motivo de neste momento ter fracassado a negociação? Apenas para respostas "Não" na questão anterior.**

Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/pretenção	35	52,24%
Ausência de proposta	6	8,96%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	21	31,34%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	11	16,42%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado/a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo <sup>1</sup>	1	1,49%



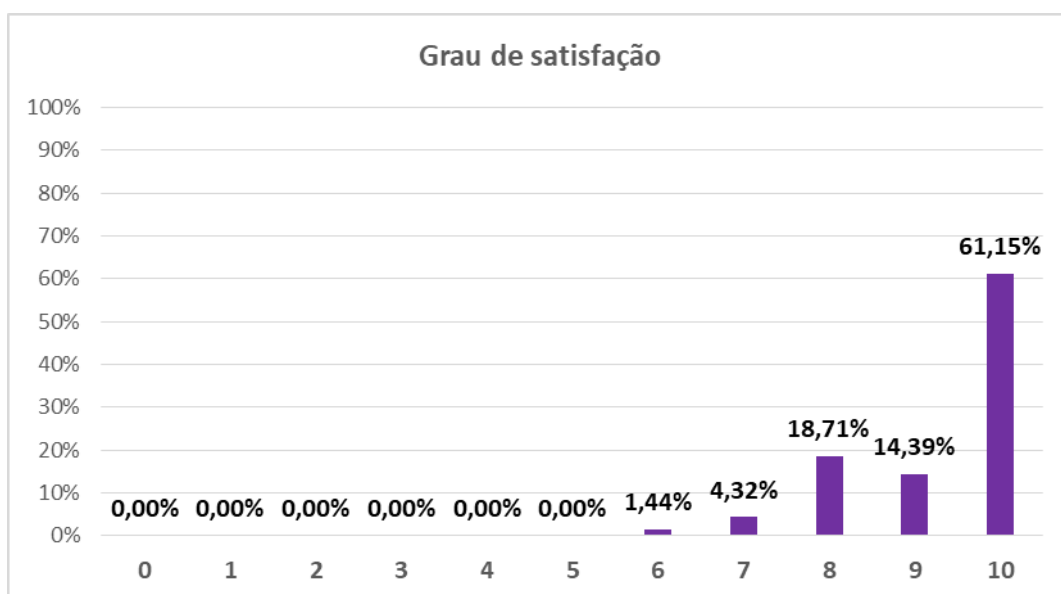
Audiência redesignada, remarcada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo <sup>1</sup>	0	0,00%
Postura da parte / advogado(a)	1	1,49%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas <sup>1</sup>	0	0,00%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	0	0,00%
Outros	0	0,00%



**Nota: 1.** Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação neste CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.

Resposta	Contagem	Percentagem
0	0	0,00%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	2	1,44%
7	6	4,32%
8	26	18,71%
9	20	14,39%
10	85	61,15%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,00%</b>



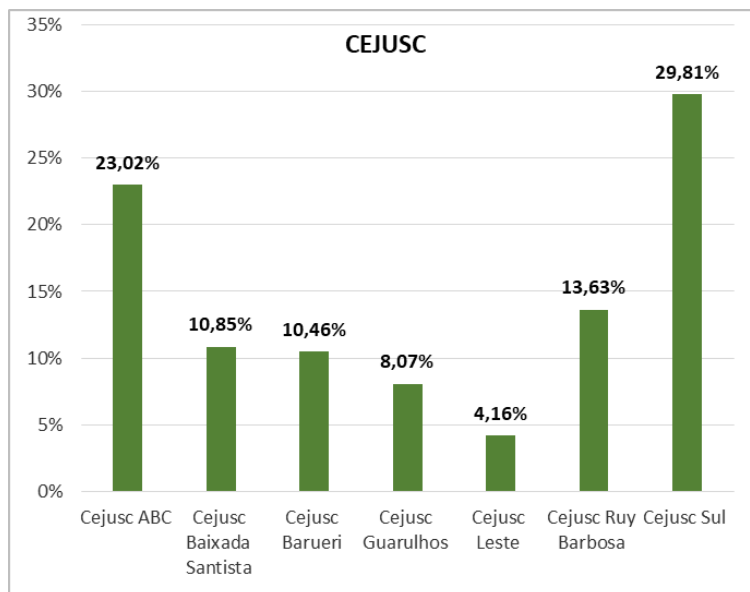
### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Ano 2021

#### CEJUSC Ruy Barbosa

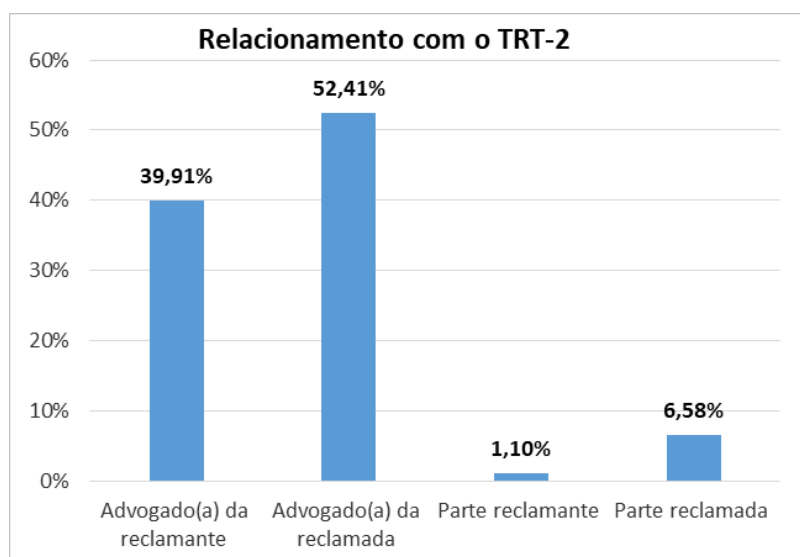
Número de respostas à pesquisa: 456

Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?		
Resposta	Contagem	Percentagem
Cejusc ABC	770	23,02%
Cejusc Baixada Santista	363	10,85%
Cejusc Barueri	350	10,46%
Cejusc Guarulhos	270	8,07%
Cejusc Leste	139	4,16%
Cejusc Ruy Barbosa	456	13,63%
Cejusc Sul	997	29,81%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</b>



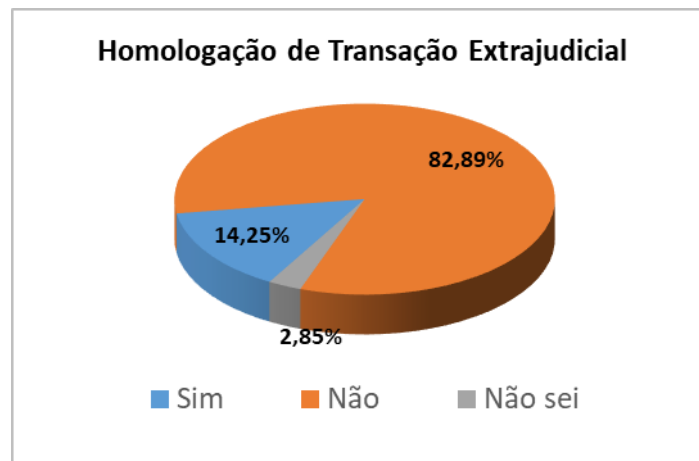
**Você é:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da reclamante	182	39,91%
Advogado(a) da reclamada	239	52,41%
Parte reclamante	5	1,10%
Parte reclamada	30	6,58%
<b>Total</b>	<b>456</b>	<b>100,00%</b>



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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	65	14,25%
Não	378	82,89%
Não sei	13	2,85%
<b>Total</b>	<b>456</b>	<b>100,00%</b>



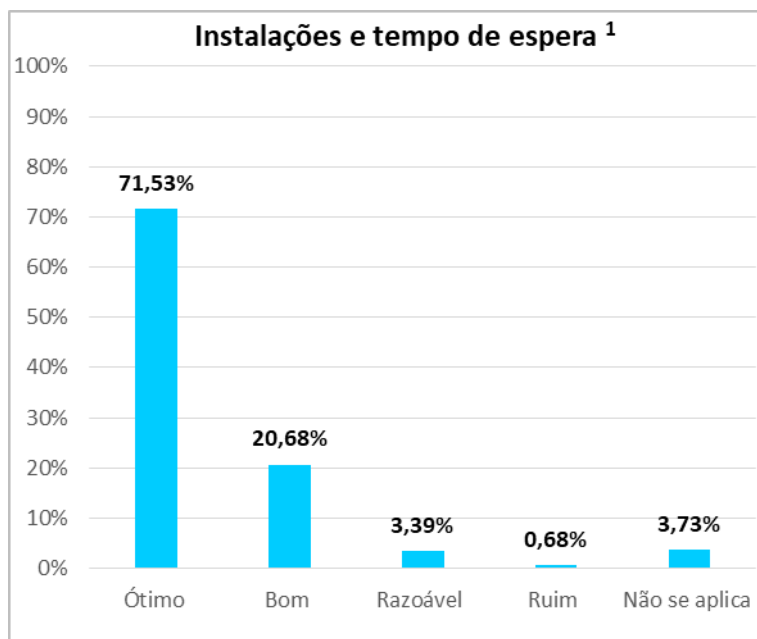
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	454	99,56%
Não	2	0,44%
Total	456	99,56%



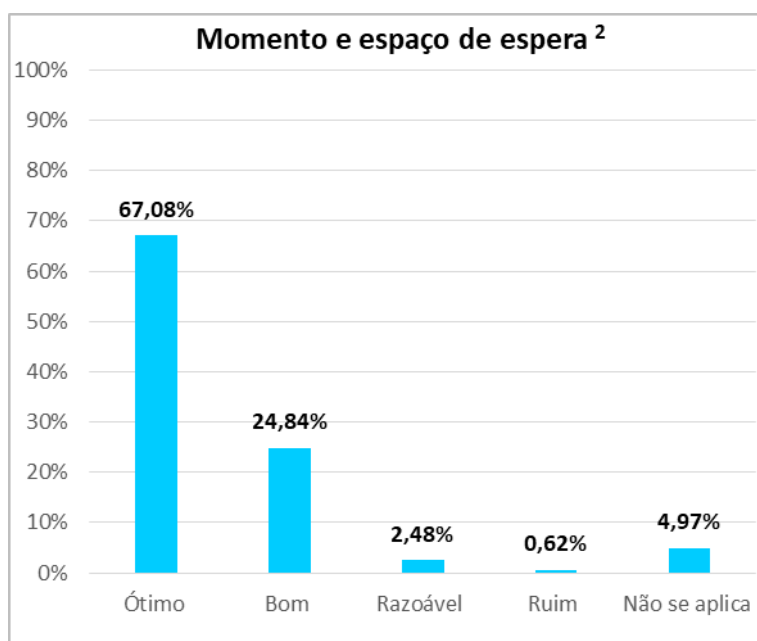
**Instalações e espera Quanto às instalações do espaço de espera e o tempo pelo qual permaneceu aguardando: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	211	71,53%
Bom	61	20,68%
Razoável	10	3,39%
Ruim	2	0,68%
Não se aplica	11	3,73%
Total	295	100,00%



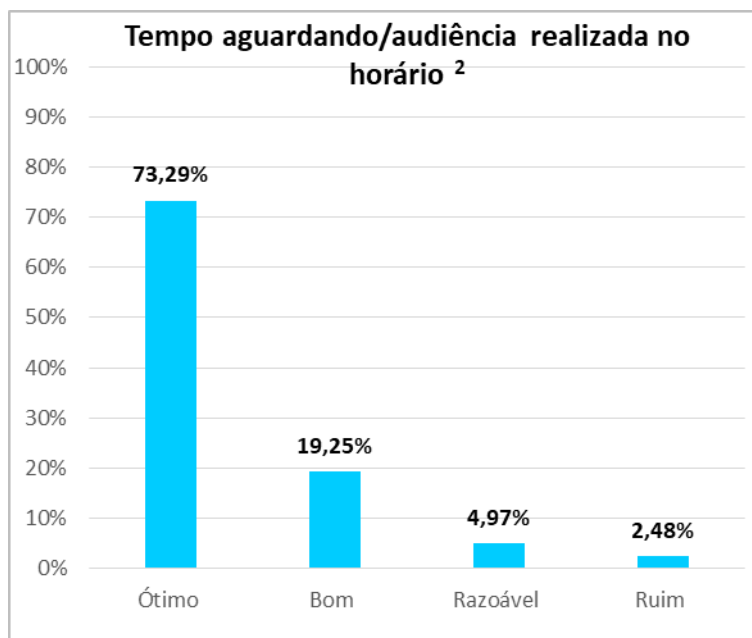
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	108	67,08%
Bom	40	24,84%
Razoável	4	2,48%
Ruim	1	0,62%
Não se aplica	8	4,97%
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,00%</b>



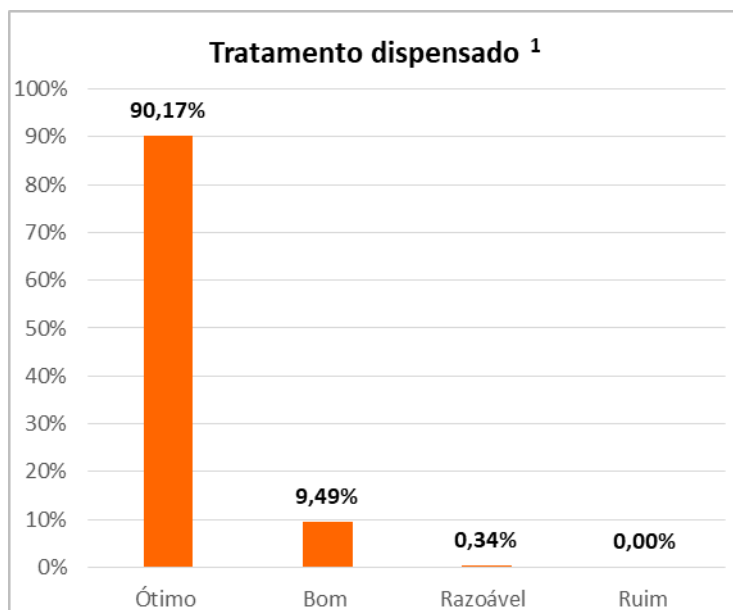
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	118	73,29%
Bom	31	19,25%
Razoável	8	4,97%
Ruim	4	2,48%
Total	161	100,00%



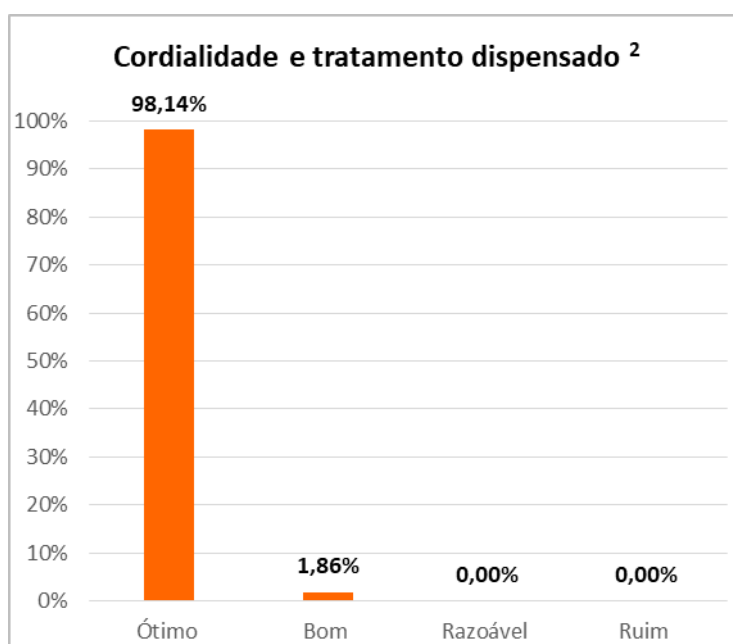
**Procedimentos Quanto ao tratamento dispensado pelos servidores no momento do pregão, indicação da mesa de audiência, acomodação e negociação da conciliação: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	266	90,17%
Bom	28	9,49%
Razoável	1	0,34%
Ruim	0	0,00%
Total	295	100,00%



**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	158	98,14%
Bom	3	1,86%
Razoável	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,00%</b>



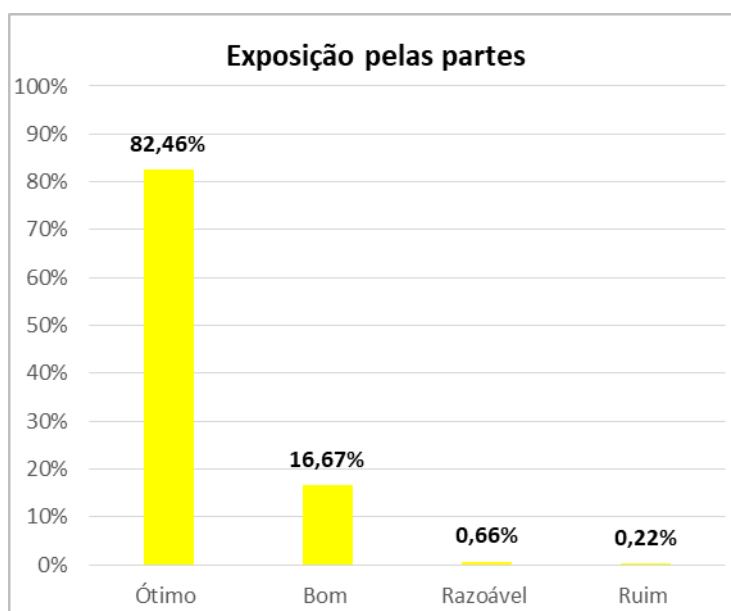
**Notas:**

1. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 01/01/2021 a 07/09/2021.
2. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

---

**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	376	82,46%
Bom	76	16,67%
Razoável	3	0,66%
Ruim	1	0,22%
Total	456	100,00%

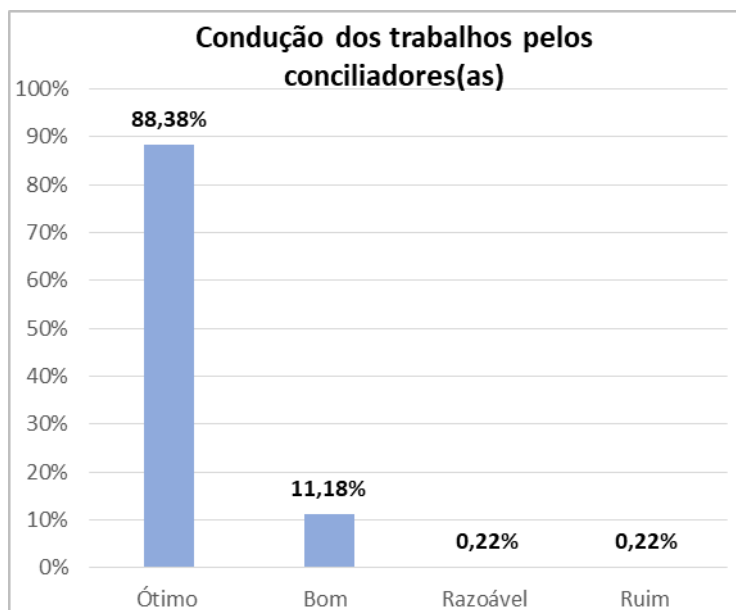


---

**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	403	88,38%
Bom	51	11,18%
Razoável	1	0,22%
Ruim	1	0,22%
Total	456	100,00%





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

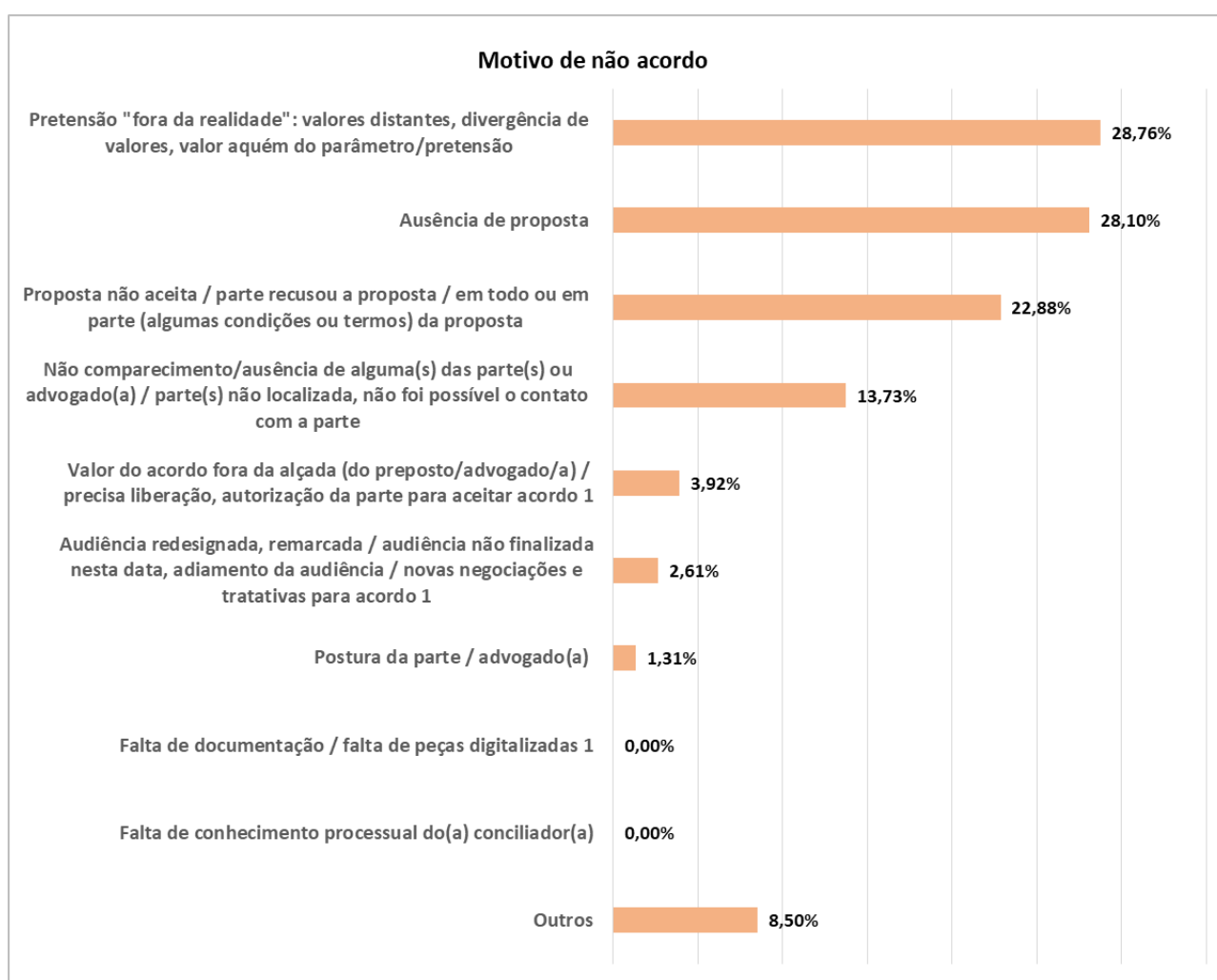
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	303	66,45%
Não	153	33,55%
Total	464	100,00%



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

Resposta múltipla	Contagem	Percentagem
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/preensão	44	28,76%
Ausência de proposta	43	28,10%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	35	22,88%

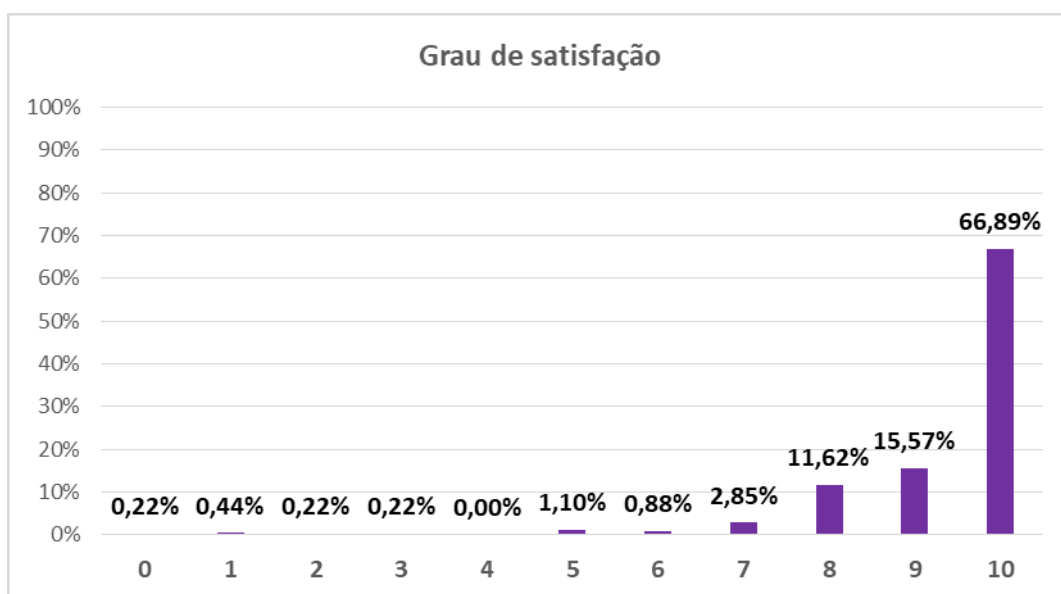
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	21	13,73%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado/a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo <sup>1</sup>	6	3,92%
Audiência redesignada, remarcada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo <sup>1</sup>	4	2,61%
Postura da parte / advogado(a)	2	1,31%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas <sup>1</sup>	0	0,00%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	0	0,00%
Outros	13	8,50%



**Nota: 1.** Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação neste CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	1	0,22%
1	2	0,44%
2	1	0,22%
3	1	0,22%
4	0	0,00%
5	5	1,10%
6	4	0,88%
7	13	2,85%
8	53	11,62%
9	71	15,57%
10	305	66,89%
<b>Total</b>	<b>456</b>	<b>100,00%</b>



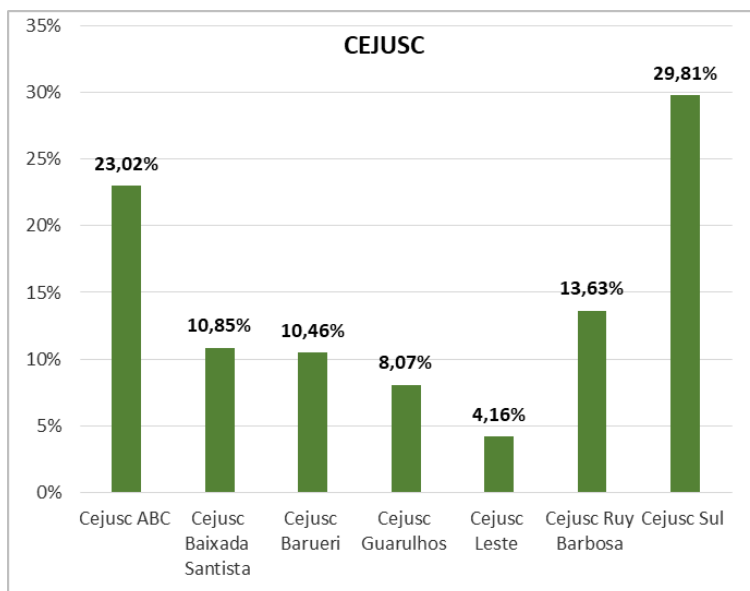
### Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Ano 2021

#### **CEJUSC Sul**

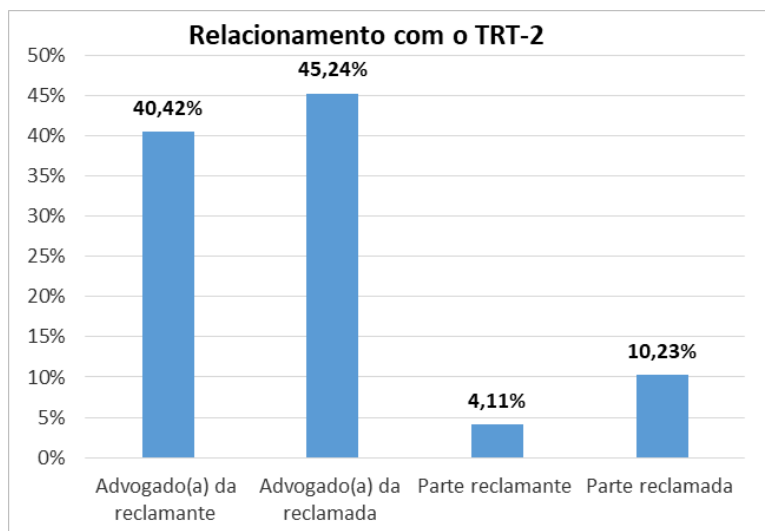
Número de respostas à pesquisa: 997

<b>Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?</b>		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	770	23,02%
Cejusc Baixada Santista	363	10,85%
Cejusc Barueri	350	10,46%
Cejusc Guarulhos	270	8,07%
Cejusc Leste	139	4,16%
Cejusc Ruy Barbosa	456	13,63%
Cejusc Sul	997	29,81%
<b>Total</b>	<b>3.345</b>	<b>100,00%</b>



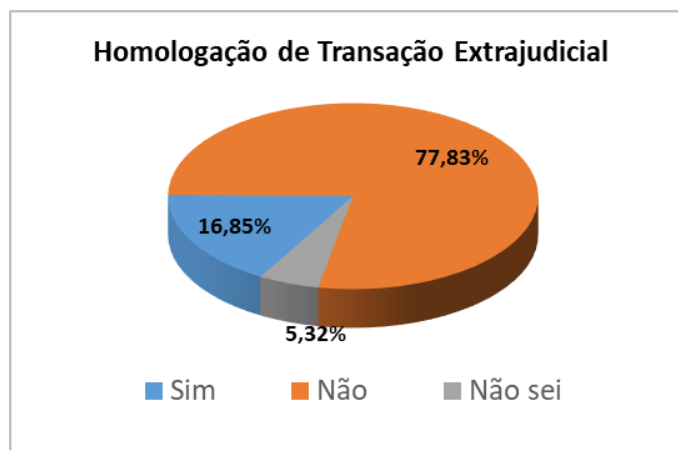
**Você é:**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da reclamante	403	40,42%
Advogado(a) da reclamada	451	45,24%
Parte reclamante	41	4,11%
Parte reclamada	102	10,23%
<b>Total</b>	<b>997</b>	<b>100,00%</b>



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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	168	16,85%
Não	776	77,83%
Não sei	53	5,32%
<b>Total</b>	<b>997</b>	<b>100,00%</b>



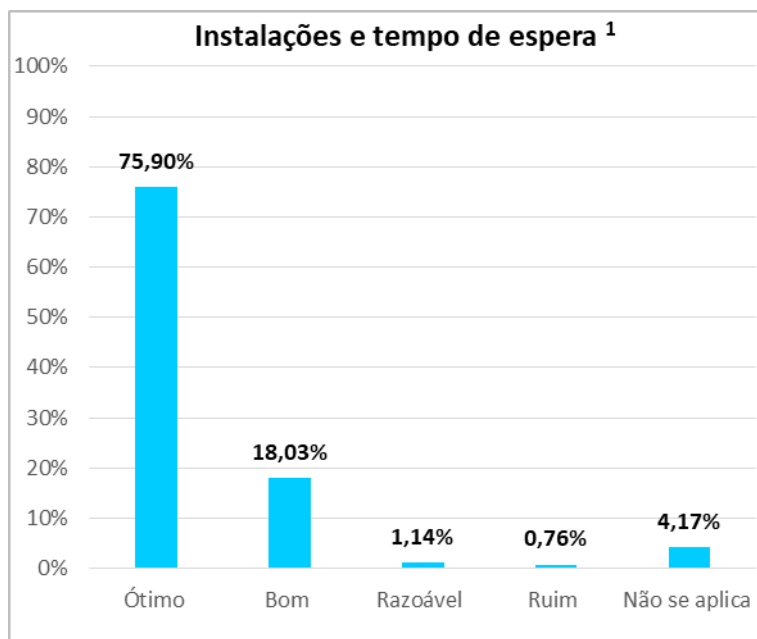
**Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	996	99,90%
Não	1	0,10%
Total	997	100,00%



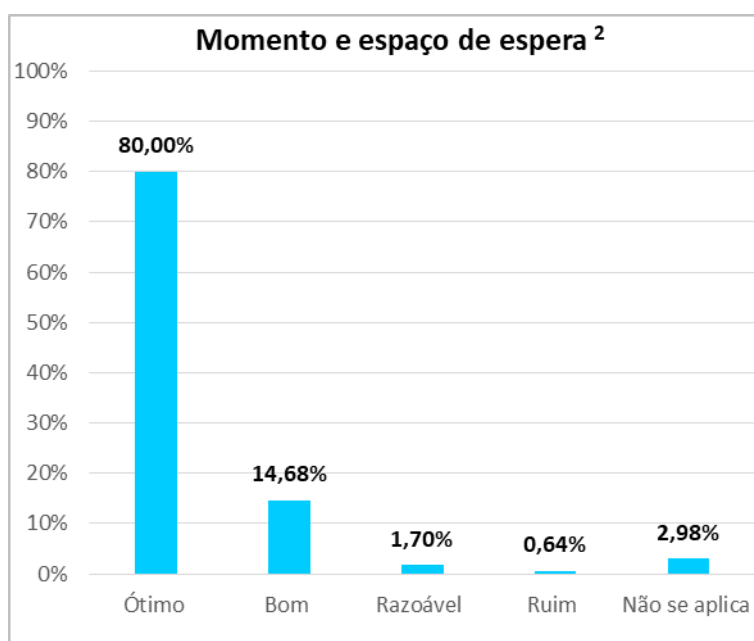
**Instalações e espera Quanto às instalações do espaço de espera e o tempo pelo qual permanece aguardando: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	400	75,90%
Bom	95	18,03%
Razoável	6	1,14%
Ruim	4	0,76%
Não se aplica	22	4,17%
Total	527	100,00%



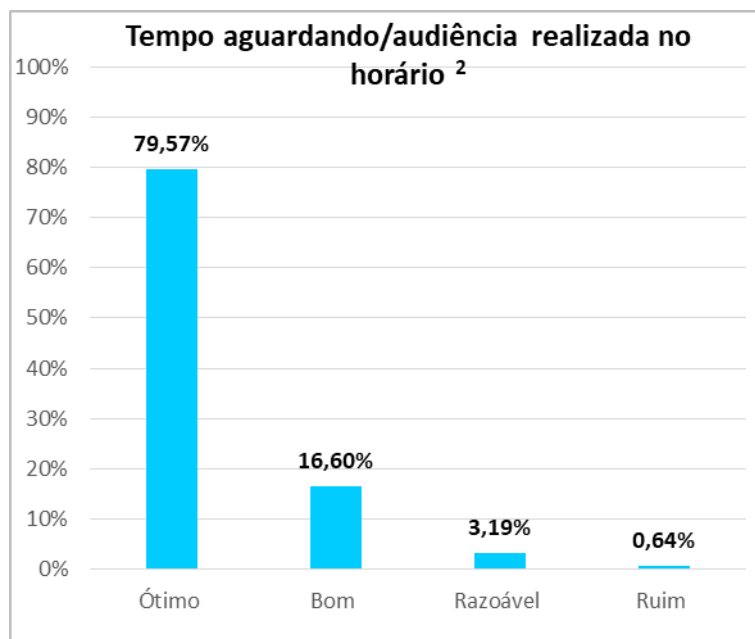
**Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	376	80,00%
Bom	69	14,68%
Razoável	8	1,70%
Ruim	3	0,64%
Não se aplica	14	2,98%
<b>Total</b>	<b>470</b>	<b>100,00%</b>



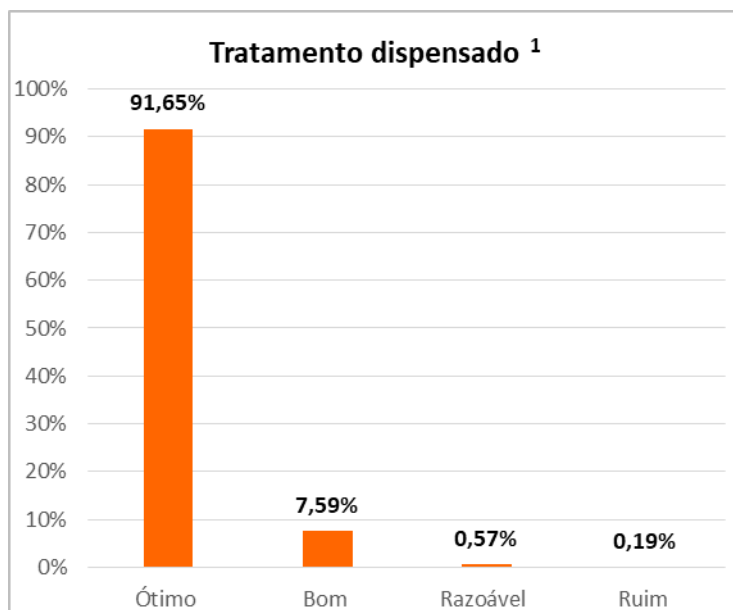
**Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	374	79,57%
Bom	78	16,60%
Razoável	15	3,19%
Ruim	3	0,64%
Total	470	100,00%



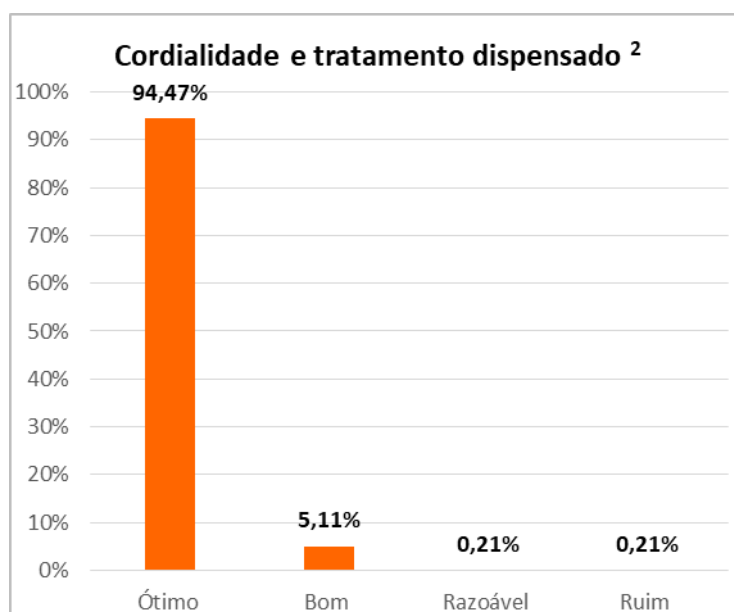
**Procedimentos Quanto ao tratamento dispensado pelos servidores no momento do pregão, indicação da mesa de audiência, acomodação e negociação da conciliação: <sup>1</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	483	91,65%
Bom	40	7,59%
Razoável	3	0,57%
Ruim	1	0,19%
Total	527	100,00%



**Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação: <sup>2</sup>**

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	444	94,47%
Bom	24	5,11%
Razoável	1	0,21%
Ruim	1	0,21%
<b>Total</b>	<b>470</b>	<b>100,00%</b>





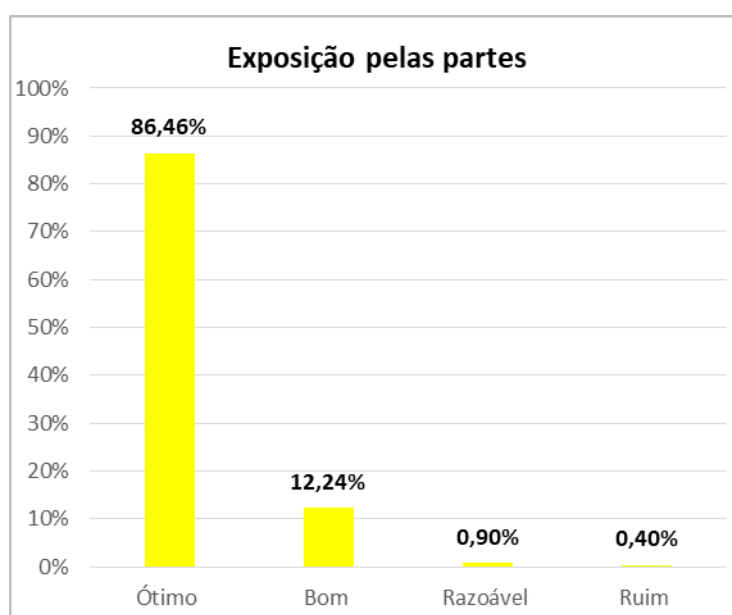
**Notas:**

1. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 01/01/2021 a 07/09/2021.
2. Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

---

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

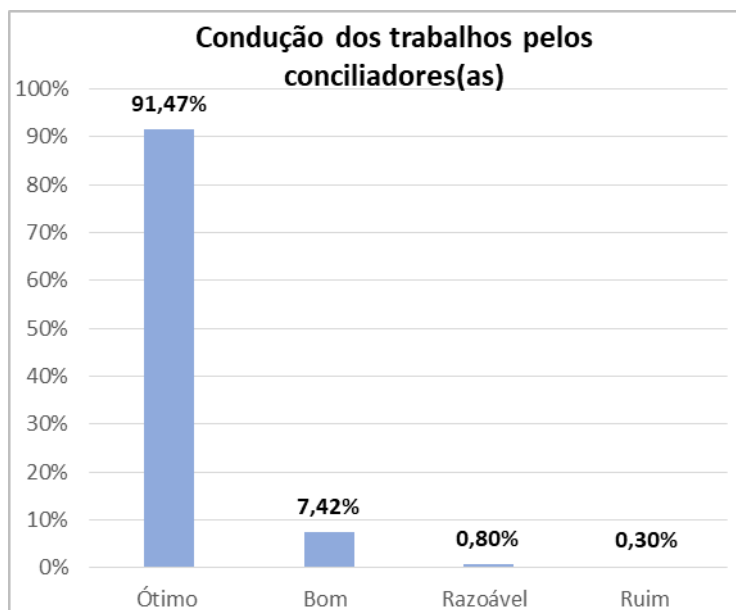
Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	862	86,46%
Bom	122	12,24%
Razoável	9	0,90%
Ruim	4	0,40%
Total	997	100,00%



---

**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	912	91,47%
Bom	74	7,42%
Razoável	8	0,80%
Ruim	3	0,30%
Total	997	100,00%



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

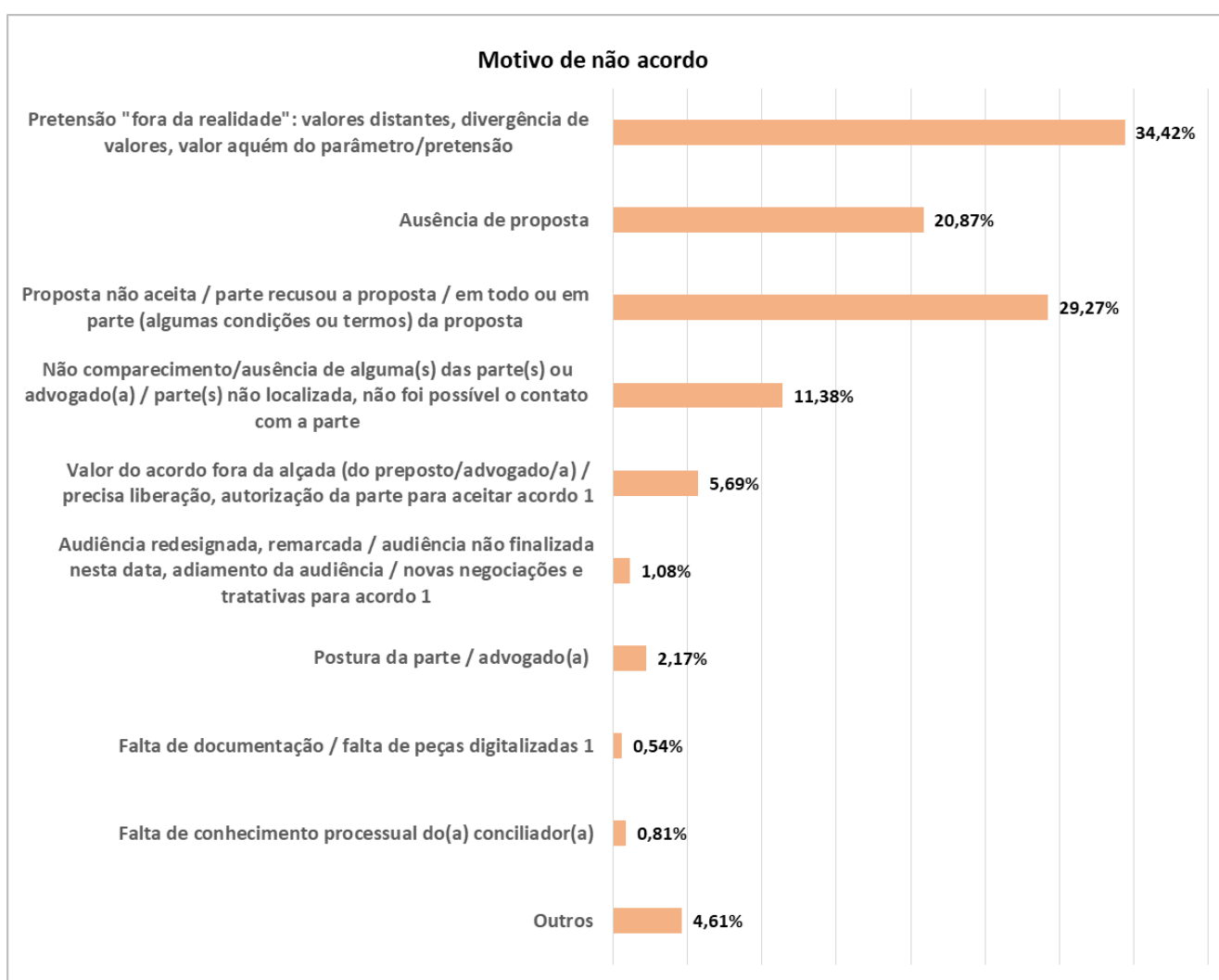
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	628	62,99%
Não	369	37,01%
Total	997	62,99%



**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/pretensão	127	34,42%
Ausência de proposta	77	20,87%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	108	29,27%

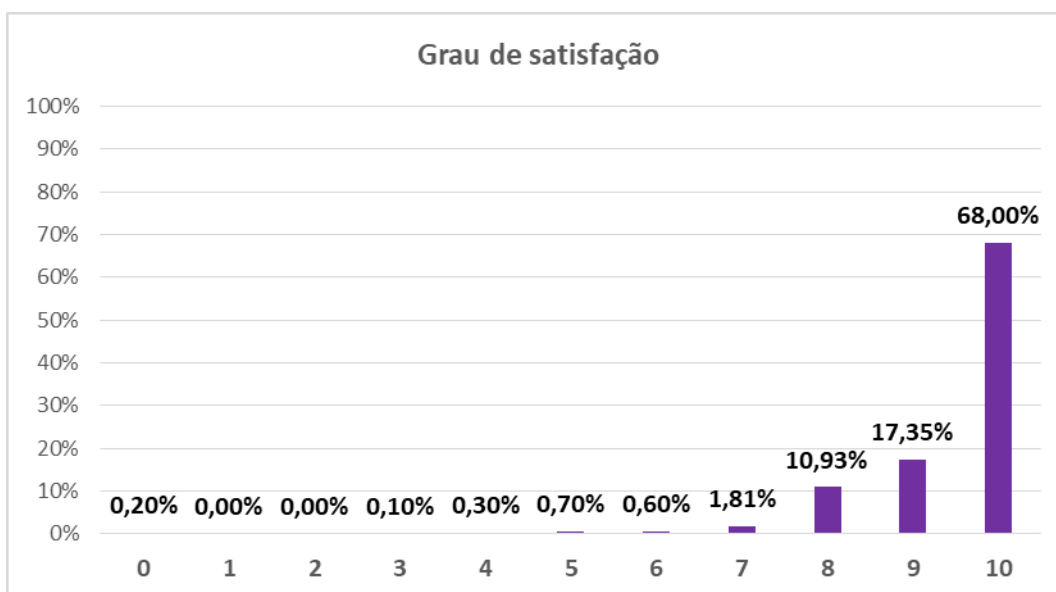
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	42	11,38%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado(a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo <sup>1</sup>	21	5,69%
Audiência redesignada, remarcada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo <sup>1</sup>	4	1,08%
Postura da parte / advogado(a)	8	2,17%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas <sup>1</sup>	2	0,54%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	3	0,81%
Outros	17	4,61%



**Nota: 1.** Conforme explicado na metodologia, resultados do período de 08/09/2021 a 31/12/2021.

**De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta experiência de conciliação neste CEJUSC? Indique um valor de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.**

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	2	0,20%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	1	0,10%
4	3	0,30%
5	7	0,70%
6	6	0,60%
7	18	1,81%
8	109	10,93%
9	173	17,35%
10	678	68,00%
<b>Total</b>	<b>997</b>	<b>100,00%</b>



## **NUPEMEC-JT2:**

Desembargadora Coordenadora: Tania Bizarro Quirino de Moraes

Secretaria de 1ª Instância do NUPEMEC-JT-CI  
Diretor: Luiz Antonio Loureiro Travain



### **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 e Gestão de Indicadores**  
**Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputas – NUPEMEC – JT2**