

RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Conciliação
TRABALHISTA



JUSTIÇA DO TRABALHO

Tribunal Superior do Trabalho (TST)

Presidente

Ministro Lelio Bentes Corrêa

Vice-Presidente

Ministro Aloysio Corrêa da Veiga

Corregedora-Geral da Justiça do Trabalho

Ministra Dora Maria da Costa

Ministros

Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho
Ministra Maria Cristina Irigoyen Peduzzi
Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho
Ministro Guilherme Augusto Caputo Bastos
Ministro Mauricio José Godinho Delgado
Ministra Kátia Magalhães Arruda
Ministro Augusto César Leite de Carvalho
Ministro José Roberto Freire Pimenta
Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes
Ministro Hugo Carlos Scheuermann
Ministro Alexandre de Souza Agra Belmonte
Ministro Cláudio Mascarenhas Brandão
Ministro Douglas Alencar Rodrigues
Ministra Maria Helena Mallmann
Ministro Breno Medeiros
Ministro Alexandre Luiz Ramos
Ministro Luiz José Dezena da Silva
Ministro Evandro Pereira Valadão Lopes
Ministro Amaury Rodrigues Pinto Junior
Ministro Alberto Bastos Balazeiro
Ministra Morgana de Almeida Richa
Ministro Sergio Pinto Martins
Ministra Liana Chaib

Secretário-Geral da Presidência

Rogério Corrêa Ribeiro

2024

Tribunal Superior do Trabalho
SAFS Qd. 8 Conjunto A Blocos A, B ou C
CEP: 70.070-943

Coordenador da Comissão Nacional de Promoção à Conciliação - CONAPROC	Ministro Aloysio Corrêa da Veiga
Coordenadora da Comissão Nacional de Pesquisa Judiciária e Ciência de Dados da Justiça do Trabalho	Ministra Kátia Magalhães Arruda
Juíza Auxiliar da Vice-Presidência	Juíza do Trabalho Roberta de Melo Carvalho
Magistrado Supervisor da Secretaria de Pesquisa Judiciária e Ciência de Dados	Juiz do Trabalho Leonardo Vieira Wandelli
Secretária de Pesquisa Judiciária e Ciência de Dados da Justiça do Trabalho	Elisa Sardão Colares
Coordenadora de Estatística	Taíse de Castro Xavier da Silveira Han
Chefe da Divisão de Ciência de Dados	Camila Ribeiro Rocha Torres
Chefe da Divisão de Pesquisa Judiciária	João Vitor Rodrigues Loureiro

Responsáveis pela Elaboração do Relatório

Taíse de Castro Xavier da Silveira Han
 Cléria Elvina Costa Moreira
 Daiane da Costa Sorato
 Janaína Bortoluzzi Cardoso
 João Vitor Rodrigues Loureiro
 Priscila Aurora Landim de Castro
 Marcelino Champagnat Boaventura

Projeto Gráfico

Lucas de Menezes Dutra

O Painel da Semana Nacional da Conciliação encontra-se disponível por meio do QR-Code



Sumário

Introdução	5
Observações Iniciais	7
Material e Métodos	10
Discussão e Resultados	11
Conclusões	17
Referências Bibliográficas	19
Anexo 1 – Questionário – VII Semana Nacional de Conciliação Trabalhista 2023 Pesquisa de Satisfação	20

Tabelas e Gráficos

Gráfico 1 – Série Histórica Pessoas Atendidas – Acordos Celebrados por ano durante a Semana da Conciliação da Justiça do Trabalho

Gráfico 2 – Questionários respondidos durante a pesquisa de satisfação realizada na Semana da Conciliação da Justiça do Trabalho de 2023 por Tribunal.

Gráfico 3 – Grau de satisfação com o atendimento no CEJUSC – Amostra total dos respondentes

Gráfico 4 – Qualificação do respondente

Gráfico 5 – Grau de satisfação com o resultado do acordo – total dos respondentes

Gráfico 6 – Local de realização da audiência de conciliação

Gráfico 7 – Formato de realização das audiências na Semana de Conciliação

Gráfico 8 – Classificação das respostas abertas (subjativas) da Pesquisa de Satisfação com a VII Semana Nacional da Conciliação Trabalhista

Tabela 1 – Arrecadação total (R\$) por ano dos acordos celebrados e valores recolhidos para Fazenda Pública ou Previdência. Porcentagem relativa da arrecadação das semanas de conciliação de 2019 e 2022 em relação ao total arrecadado na VII Semana da Conciliação Trabalhista

Figura 1 – Nuvem de palavras resultante dos textos com críticas e reclamações

Figura 2 – Nuvem de palavras resultante dos textos em que houve crítica ou sugestões sobre a VII Semana da Conciliação Trabalhista

1

Introdução

A Justiça do Trabalho é promotora da pacificação social. Por meio dela, os trabalhadores e as trabalhadoras buscam a solução dos conflitos, o reconhecimento de direitos e a garantia de melhores condições de trabalho. Tradicionalmente, a composição dos conflitos por intermédio da conciliação é considerada um princípio fundamental para o exercício da jurisdição, especialmente na Justiça do Trabalho. Parte da jurisprudência trabalhista entende, por meio da aplicação desse princípio, haver a nulidade do processo, caso o Juiz do Trabalho não tente, ao menos, a última proposta de conciliação em audiência (SCHIAVI, 2019). A conciliação caracteriza-se pelo acordo entre as partes com o objetivo de pôr fim a uma demanda. O papel da Justiça do Trabalho não seria concretizável, enquanto promotora da Justiça Social, sem a promoção da conciliação na resolução de conflitos.

Com efeito, por intermédio da mediação ou da conciliação, a Justiça procura solucionar litígios na fase pré-processual em processos judiciais em tramitação de forma simplificada e célere, com a finalidade de prevenir o litígio e o desenvolvimento de processos judiciais. O Conselho Nacional de Justiça, com objetivo de facilitar a solução e prevenção de litígios, editou a Resolução 125/2010 (CNJ, 2010), que previu a criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

A partir da edição da referida resolução pelo CNJ, houve a instalação e o início do funcionamento de núcleos e centros de conciliação pelas Cortes regionais da Justiça do Trabalho, considerados instrumentos efetivos de acesso à Justiça e redução da litigiosidade, “além de terem ampliado as formas de acesso à justiça e [propiciado ao jurisdicionado] uma justiça mais acolhedora e próxima, o que, por consequência, resulta em acordos mais justos e efetivos.” (RUBIANO: 2021, p. 13). A experiência positiva com a criação dos centros e núcleos de conciliação pela Justiça do Trabalho levou o Conselho Superior da Justiça do Trabalho por intermédio da Resolução n. 174/2016 (CSJT, 2016) a regulamentar a matéria para incentivar, facilitar e auxiliar as partes em litígio a chegarem a um acordo.

Na Justiça do Trabalho brasileira, a conciliação já é praticada há tempos, destacando-se os arts. 764 e 831 da CLT. A doutrina justifica a conciliação como uma alternativa diante das dificuldades em alcançar uma justiça certa e oportuna pelos meios tradicionais. A conciliação – e os esforços da Justiça para implementá-la – trata-se de verdadeira política judiciária. Não por acaso, foi instituída, por meio da Resolução 174/CSJT,

a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado das Disputas de Interesses na Justiça do Trabalho (PJNTADIJT), a fim de buscar transformar o paradigma da jurisdição tradicional para favorecer a conciliação e a mediação. Com efeito, a PJNTADIJT visa superar o modelo adversarial promovendo métodos autocompositivos. A PJNTADIJT equipara a conciliação e a mediação, definindo-as como meios adequados de resolução de disputas, delegando a terceiros a função de aproximar e empoderar as partes na construção de um acordo.

A experiência positiva com a criação dos centros e núcleos de conciliação pela Justiça do Trabalho levou o Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por intermédio da Resolução n. 174/2016 (CSJT, 2016) a regulamentar a matéria para incentivar, facilitar e auxiliar as partes em litígio a chegarem a um acordo. Ressalte-se que, a conciliação quando alcançada, com participação efetiva dos litigantes, possui um maior comprometimento dos litigantes e deve sempre ser estimulada pelos órgãos julgadores (TST, 2022). A importância da conciliação para solução de dissídios na Justiça do Trabalho é evidente: no ano de 2022 na fase de conhecimento foi realizada a conciliação em 710.744 processos, que representam 44,1% dos processos solucionados (TST, 2023).

Com o objetivo de implementar medidas que proporcionem celeridade na tramitação dos processos trabalhistas e aprimorar os meios consensuais de resolução de conflitos, a Justiça do Trabalho promove, anualmente, a Semana Nacional da Conciliação Trabalhista.

A Semana Nacional da Conciliação Trabalhista (SNCT) foi estabelecida pelo Ato Conjunto TST.CSJT.GPSG nº 275/2015 como um projeto-piloto realizado em março de 2015. Devido ao sucesso da iniciativa a Semana da Conciliação foi incorporada no calendário da Justiça do Trabalho devendo ser realizada anualmente na última semana do mês de maio, conforme o Art. 1º do Ato CSJT.GPSG Nº 228¹ de 2016. Assim, o Tribunal Superior do Trabalho promove a conciliação dos processos em trâmite na instância extraordinária, enquanto os Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) realizam mutirões em que são pautadas audiências de conciliação, sendo permitido o auxílio de magistrados e servidores inativos, que oficiam como conciliadores especialmente para a finalidade de conciliação.

O objetivo dessa semana é garantir, por meio de esforços concentrados de Tribunais Regionais do Trabalho, a solução do maior número de processos de forma consensual. Contando com a participação dos 24 Tribunais Regionais e do Tribunal Superior do Trabalho, a semana envolve servidores, magistrados, advogados e especialmente as partes (empregados e empregadores) que podem solicitar a inclusão de processos em qualquer fase de tramitação em pauta.

Este Relatório visa a compreender – a partir do ponto de vista dos usuários dos serviços da Semana – quais os principais desafios e resultados alcançados pela VII Semana Nacional de Conciliação Trabalhista, realizada em maio de 2023. Deste modo, por intermédio de ação inédita e inovadora promovida pelo Ministro Aloysio Corrêa da Veiga, Vice-presidente do TST e Coordenador da Comissão Nacional de Promoção à Conciliação, a Coordenadoria de Estatística elaborou questionário demandado por parte do juízo auxiliar da Vice-Presidência, o qual foi incluído, mediante QR Code, nos materiais de divulgação da Semana, de modo que os(as) participantes pudessem preencher virtualmente o questionário, disponibilizado via GoogleForms. Trata-se, portanto, de processo de seleção de amostra mediante procedimento de amostragem não-probabilística por acessibilidade, de pessoas efetivamente interessadas em contribuir com o levantamento. Por essa razão, os resultados apresentados sugerem viés importante de representação (com predominância do segmento de advogados) e não podem ser generalizados para todo o universo de participantes da Semana realizada em 2023, embora possam sugerir indícios importantes, do ponto de vista de organização das atividades.

1 Ato n. 228/CSJT.GPSG de 19 de outubro de 2016. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.12178/96051>. Acesso em: 18 setembro de 2023.

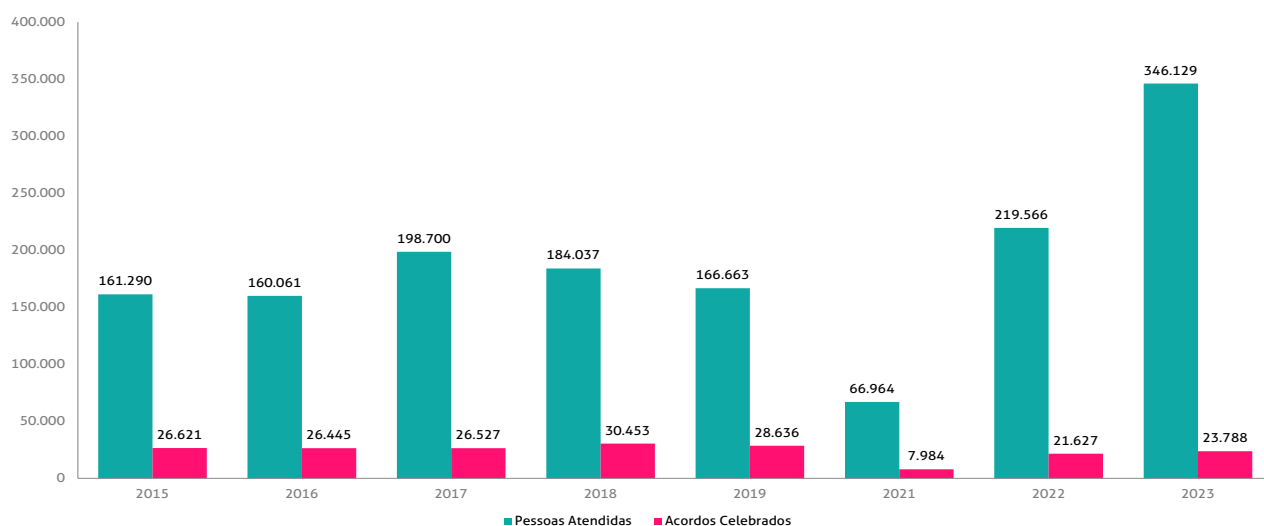


Observações Iniciais

A 7ª edição da Semana da Conciliação Trabalhista - realizada entre os dias 22 e 26 de maio de 2023 - atendeu 346.129 pessoas, com realização de mais de 80 mil audiências, que resultaram em 23.788 acordos homologados². Comparados esses resultados com aqueles observados no ano de 2022³, no qual as atividades presenciais pós-pandemia foram retomadas, verifica-se um incremento do número de acordos homologados em 2.621 acordos.

O Gráfico 1 a seguir demonstra essa evolução histórica do total de pessoas atendidas e acordos celebrados no âmbito da Semana de Conciliação.

Gráfico 1 – Série Histórica Pessoas Atendidas – Acordos Celebrados por ano durante a Semana da Conciliação da Justiça do Trabalho



² TST Semana Nacional da Conciliação Trabalhista. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/web/estatistica/jt/semana-conciliacao?inheritRedirect=true>. Acesso em: 18 set. 2023.

³ 2020 - A Semana Nacional da Conciliação Trabalhista foi suspensa em virtude da pandemia de COVID-19. 2021 - A Semana Nacional de Conciliação aconteceu junto com a Semana Nacional de Execução Trabalhista.

O número de audiências realizadas em 2023 ultrapassou em aproximadamente 15 mil o total de audiências realizadas no ano passado (65.035). Durante a VII Semana Nacional da Conciliação Trabalhista, foram atendidas 346.129 pessoas, ultrapassando em mais de 100 mil do total de atendimentos da Semana da Conciliação realizada no ano de 2022 (219.566). Registra-se um aumento expressivo no número de pessoas atendidas em relação às semanas da conciliação anteriores, inclusive aquelas que precederam a pandemia de Covid-19. Entretanto, o número de acordos celebrados, embora tenha aumentado em relação à VI Semana realizada em 2022, ainda é menor que o número de acordos realizados nas semanas da conciliação anteriores à pandemia de Covid-19 como pode ser observado no Gráfico 1.

Em 2023, a Semana Nacional da Conciliação Trabalhista atingiu patamares comparáveis aos registrados no ano de 2019, período pré-pandemia, em que foram realizados 28.636 acordos, atendidas 166.663 pessoas, com movimentação de 1 bilhão, cento e oitenta e um mil, setecentos e dois reais. Verifica-se que o total de atendimentos em 2023 mais que duplicou, embora o número de acordos em 2019 ultrapasse em 4.848 ($\pm 20\%$), o número de acordos realizados na VII Semana da Conciliação Trabalhista.

Por outro lado, conquanto não tenha sido alcançado o mesmo patamar de acordos celebrados nas semanas de conciliação anteriores à pandemia, a arrecadação em 2023 foi de R\$ 1.193.574.165,70, sendo que desse montante um total de R\$ 202.642.058,21 referem-se a recolhimentos fiscais e previdenciários⁴. Com efeito, merece destaque o valor arrecadado na Semana da Conciliação de 2023 – o qual ultrapassa o valor arrecadado na Semana da Conciliação Trabalhista do ano de 2019 – que até então era o maior valor arrecadado desde o início da semana de conciliação na Justiça do Trabalho.

Tabela 1 – Arrecadação total (R\$) por ano dos acordos celebrados e valores recolhidos para Fazenda Pública ou Previdência. Porcentagem relativa da arrecadação das semanas de conciliação de 2019 e 2022 em relação ao total arrecadado na VII Semana da Conciliação Trabalhista

ANO	ARRECADAÇÃO R\$	%	FISCO E PREVIDÊNCIA	%
2019	1.181.656.702,55	99	67.391.902,05	33,3
2022	764.692.451,39	64	80.551.953,91	39,8
2023	1.193.574.165,70		202.642.058,00	

*2020 - A Semana Nacional da Conciliação Trabalhista foi suspensa em virtude da pandemia de COVID-19.
2021 - A Semana Nacional de Conciliação aconteceu junto com a Semana Nacional de Execução Trabalhista.

Embora se observe um menor número de acordos em 2023, o total arrecadado voltou a ultrapassar a cifra de 1 bilhão de reais. Um montante superior a 1 bilhão de reais com as conciliações não foi alcançado por nenhuma das semanas da conciliação anteriores, com exceção apenas da Semana da Conciliação de 2019, que também indica uma tendência ao retorno aos patamares anteriores à pandemia de Covid-19.

Conforme se observa na Tabela 1 o total arrecadado na Semana da Conciliação de 2019 representou 99% da arrecadação de 2023, ou seja, a arrecadação em 2023 se equipara à arrecadação total do ano de 2019, semana anterior à pandemia de Covid-19. Se considerarmos a arrecadação total de 2022, observa-se um crescimento expressivo na semana de 2023, da ordem de 35%, conquanto o número de acordos celebrados em 2023 seja menor que todas as semanas anteriores à pandemia de Covid-19.

4 TST. VII Semana Nacional da Conciliação Trabalhista 2023. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/web/estatistica/jt/semana-conciliacao?inheritRedirect=true>. Acesso em: 18 set. 2023.

O crescimento observado no número de atendimentos, os acordos homologados e o total arrecadado, por si só, poderia ser considerado para avaliação do sucesso da VII Semana da Conciliação da Justiça do Trabalho realizada no ano corrente em comparação com a semana do ano passado. Entretanto, é importante que aliado aos resultados observados, seja verificado o grau de satisfação dos participantes da semana.

A avaliação de satisfação desempenha um papel fundamental na melhoria contínua do sistema judiciário trabalhista. Ela permite que as autoridades entendam o nível de eficiência e eficácia das ações realizadas durante a Semana da Conciliação. Trata-se de feedback importante quanto à qualidade dos serviços judiciários, o que pode aprimorar a gestão de políticas judiciárias de maneira geral, e especialmente, sobre as políticas voltadas à promoção da conciliação. Nesse sentido, parece imprescindível que os serviços prestados pela Justiça sejam também objeto de avaliação permanente daqueles que os usam, com o intuito de que a avaliação de qualidade reflita um processo de contínuo aprendizado, aprimoramento e gestão voltada para resultados. Para essa finalidade, é fundamental compreender a experiência das pessoas envolvidas no processo, sejam elas trabalhadores ou empregadores.

A avaliação de satisfação apresenta potenciais relevantes para melhoria contínua das atividades da Justiça do Trabalho, como: (i) o aprimoramento do próprio processo de conciliação já que, ao obter feedback direto das partes envolvidas, a Justiça do Trabalho pode identificar pontos fortes e áreas que precisam de melhoria em seu processo de conciliação. Isso permite ajustar procedimentos e recursos para tornar o processo mais eficiente e satisfatório; (ii) a promoção de cultura de transparência e confiança, na medida em que a coleta de feedback e a prestação de contas sobre os resultados da Semana da Conciliação Trabalhista demonstram transparência por parte das autoridades judiciais, oportunizando aumento de confiança das pessoas na Justiça do Trabalho; (iii) a orientação da Justiça para as necessidades das pessoas, uma vez que a avaliação de satisfação permite entender se as soluções oferecidas atendem às necessidades das partes envolvidas, contribuindo para aprimorar o acesso à justiça; o (IV) aperfeiçoamento das práticas, pois com base nas avaliações, a Justiça do Trabalho pode desenvolver melhores práticas, capacitar seus funcionários e promover a inovação na resolução de conflitos, tornando o processo de conciliação mais eficaz; e, em menor medida, (V) a promoção da cultura de conciliação, já que a coleta de eventuais feedbacks positivos e a divulgação de casos bem-sucedidos durante a Semana da Conciliação Trabalhista podem inspirar outras pessoas a buscarem a conciliação como meio de resolução de conflitos, reduzindo a carga de processos judiciais.

Desse modo, com objetivo de avaliar o grau de satisfação dos envolvidos na conciliação trabalhista promovida por diferentes órgãos da Justiça do Trabalho de 1º e 2º, bem como na instância extraordinária, durante a VII Semana da Conciliação Trabalhista foi realizada a pesquisa de satisfação.

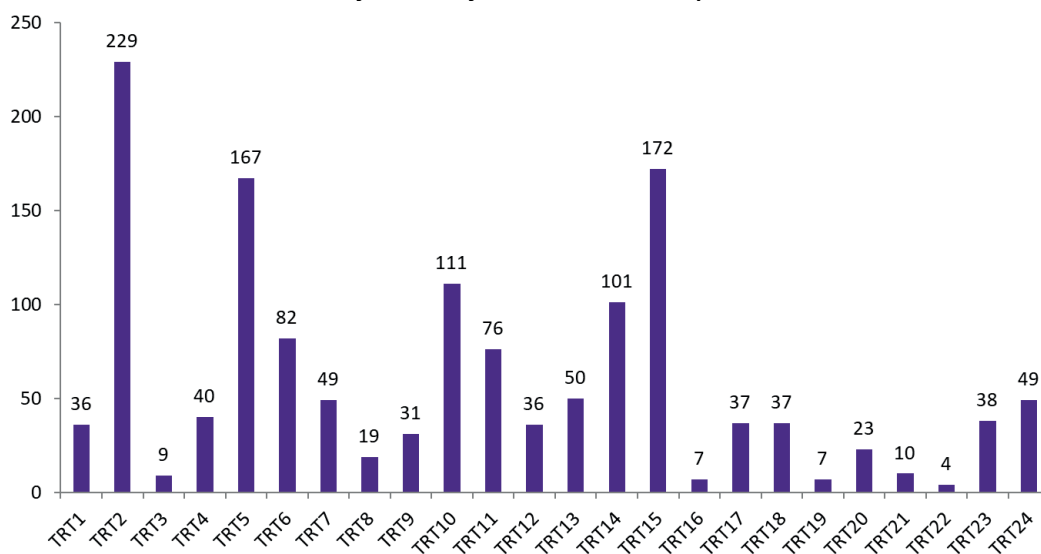


Material e Métodos

A consulta foi realizada com um total de 1420 participantes da VII Semana Nacional da Conciliação Trabalhista, que responderam sobre o grau de satisfação com o evento, sobre o acordo celebrado, sobre o atendimento, sobre a forma de realização das audiências e ,ainda, sobre críticas, elogios e reclamações. O questionário foi composto por 13 perguntas, nos termos do Apêndice, sendo duas delas questões abertas, que permitiram ao respondente apresentar elogios, sugestões, críticas/reclamações e relatar experiências na semana. Foi questionado se o respondente era parte, advogado(a), magistrado(a) ou servidor(a) do judiciário. Em relação à audiência, foi perguntado o local de realização e qual a preferência pela modalidade de audiência (presencial ou telepresencial). Por fim, foi questionado como o respondente tomou conhecimento da Semana de Conciliação.

A pesquisa de satisfação com a VII Semana Nacional da Conciliação Trabalhista de 2023 foi realizada nos diversos órgãos da Justiça do Trabalho, seja da instância ordinária (juízo monocrático e tribunais regionais), bem como na instância extraordinária (Tribunal Superior do Trabalho). No gráfico 2 é apresentado o número de questionários respondidos por cada Tribunal Regional.

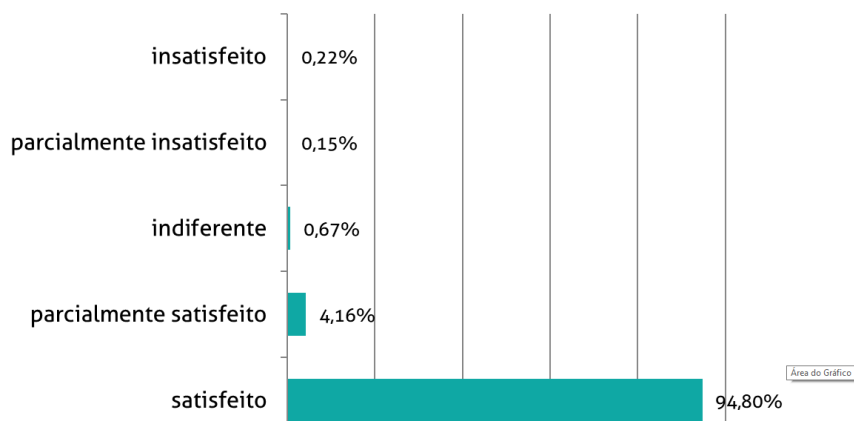
Gráfico 2 – Questionários respondidos durante a pesquisa de satisfação realizada na Semana da Conciliação da Justiça do Trabalho de 2023 por Tribunal.



Discussão e Resultados

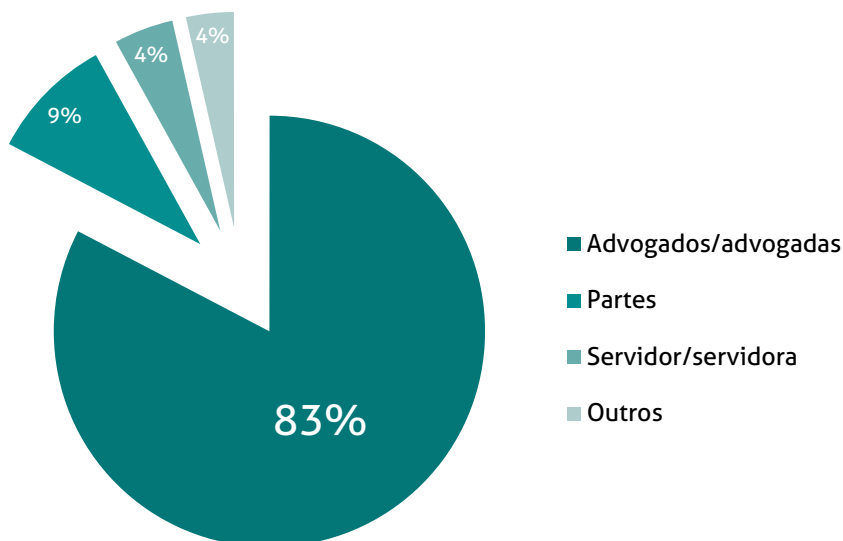
De maneira geral, os resultados sugerem alto grau de satisfação dos usuários com a Semana: somente reduzida minoria (0,37%) declarou-se parcial ou totalmente insatisfeita com o atendimento prestado. Com efeito, a satisfação com o atendimento supera qualquer expectativa, já que 98,96%, dos atendimentos realizados na VII Semana da Conciliação foram aprovados. Nesse sentido, referem-se à avaliação dos usuários como satisfeitos ou parcialmente satisfeitos (Gráfico 2).

Gráfico 3 – Grau de satisfação com o atendimento no CEJUSC – Amostra total dos respondentes



Com efeito, a maioria dos respondentes da pesquisa é formada por advogados ou advogadas (82,68%). Essa categoria considera-se satisfeita, em sua maioria (98,81%), com o atendimento realizado durante a semana da conciliação trabalhista. As respostas das partes, representando 9,3% da amostra, também foi que estavam satisfeitos com a semana. Da mesma forma, a categoria "outros" (estagiários, prepostos, etc) respondeu que estavam satisfeitos com o atendimento. Nesse contexto, se verifica que não houve nenhum desequilíbrio em relação às diferenças categorias dos respondentes (Gráfico 3).

Gráfico 4 – Qualificação dos respondentes

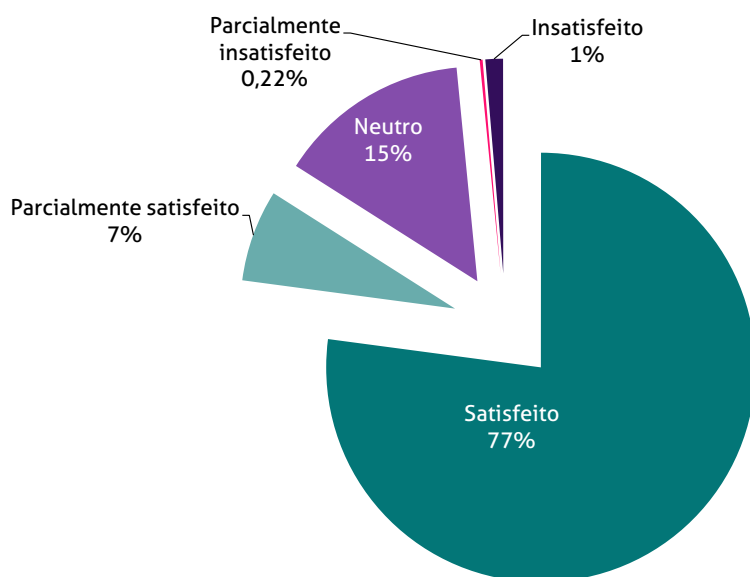


Com relação aos acordos celebrados o grau de satisfação com o resultado também foi alto: 77,1% dos respondentes afirmaram que estavam satisfeitos com os acordos. Dentre os advogados, oitenta e quatro por cento (84,16%) das respostas sugerem que tais profissionais estavam satisfeitos com os serviços da semana.

Por outro lado, entre as partes, 79,54% se declaram satisfeitos com os acordos celebrados, enquanto 17,42% ficaram neutros. A categoria "outros" (estagiários, prepostos, etc) teve o maior número de respondentes satisfeitos (17,42%). O resultado dos acordos celebrados durante a semana da conciliação obteve avaliação negativa (insatisfeito ou parcialmente insatisfeito) por apenas 1,56% dos respondentes.

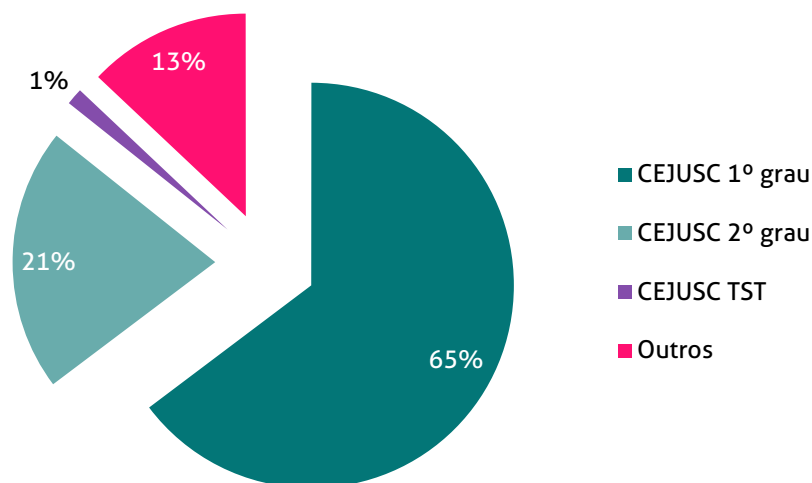
Verifica-se, no Gráfico 3, que a grande maioria (84%) dos respondentes ficaram satisfeitos ou parcialmente satisfeitos com o resultado dos acordos, enquanto 14,42% declaram-se neutros.

Gráfico 5 – Grau de satisfação com o resultado do acordo – total dos respondentes



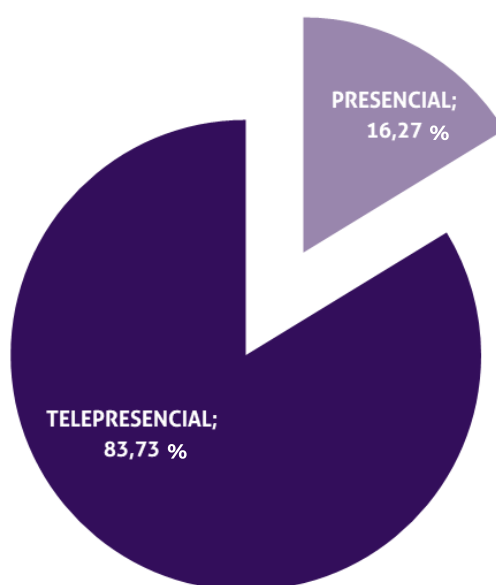
Em relação ao local em que foram realizadas as audiências, verifica-se que a maioria foi realizada nos CEJUSC (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania) nas diferentes instâncias da Justiça do Trabalho, com somente 12,98% das audiências realizadas em outros locais. Ressalte-se que aproximadamente 2/3 das audiências foram realizadas nos CEJUSC de primeiro grau, o que possibilita a solução do processo pela conciliação antes da movimentação da máquina do judiciário, tendo em vista que a solução poderá ser realizada antes da tramitação do processo no 2º grau ou, ainda, na instância extraordinária. (Gráfico 5).

Gráfico 6 – Local de realização da audiência de conciliação



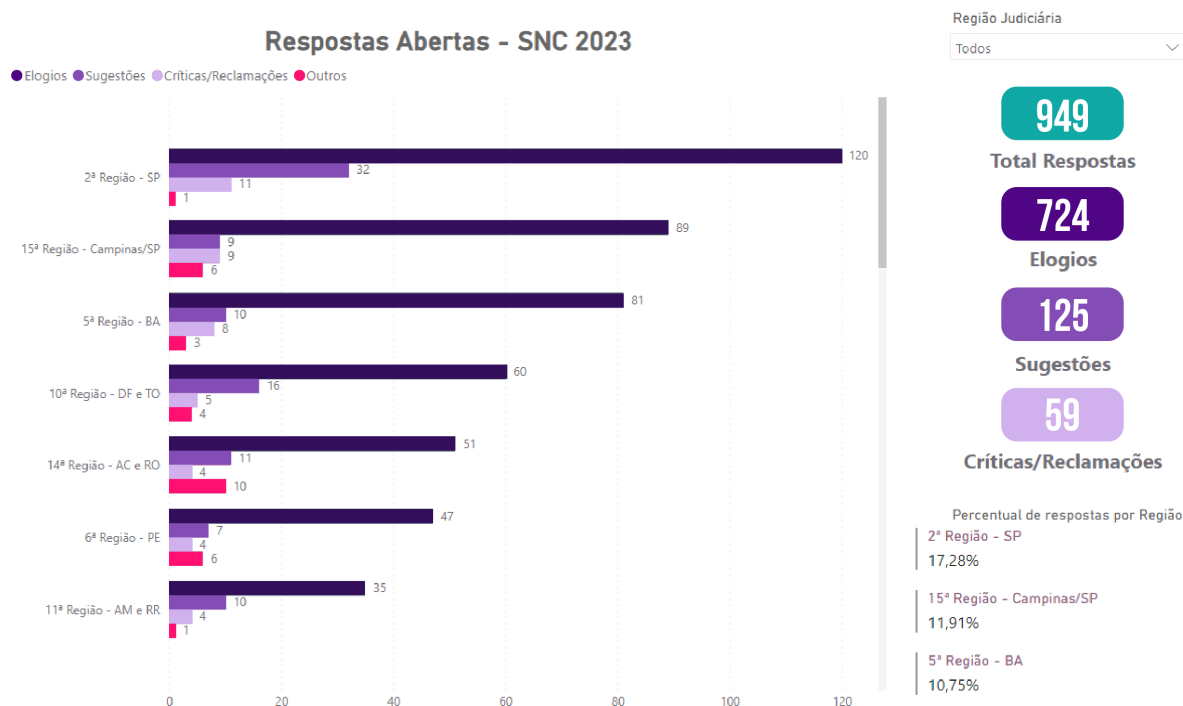
Em relação ao formato das audiências realizadas na Semana de Conciliação, 16,27% aconteceram em formato presencial e 83,73% em formato telepresencial (Gráfico 7). Dos respondentes que participaram das audiências em modo presencial, 53% preferem que as audiências sejam realizadas nesse formato, enquanto 47% preferem audiências telepresenciais. Dos respondentes que participaram de audiências em modo telepresencial, a maioria (92%) preferem as audiências telepresenciais

Gráfico 7 - Formato de realização das audiências na Semana de Conciliação



As perguntas abertas em que é dada oportunidade para sugestões, críticas e elogios ou, ainda, sobre o que gostou ou sentiu falta nas audiências, resultou em 724 elogios, 125 sugestões e apenas 59 foram consideradas negativas com críticas ou reclamações de um total de 949 respostas espontâneas. Nesse contexto, as respostas escritas e espontâneas do questionário reforçam os resultados positivos da VII Semana Nacional da Conciliação Trabalhista pela quantidade de elogios (Gráfico 6).

Gráfico 8 – Classificação das respostas abertas (subjettivas) da Pesquisa de Satisfação com a VII Semana Nacional da Conciliação Trabalhista



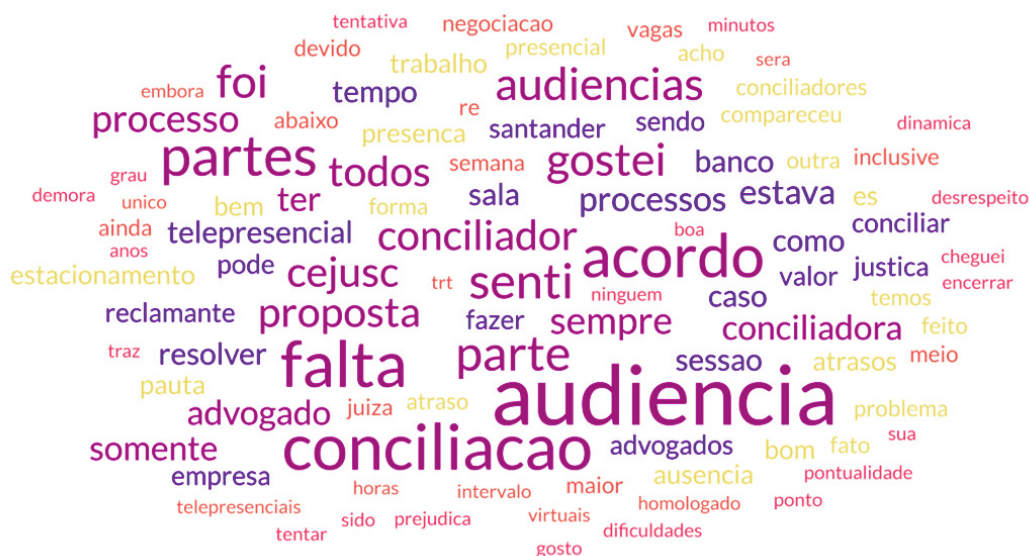
As respostas abertas, contendo textos que apontam para reclamações, direcionaram essas reclamações principalmente em relação às partes: falta de proposta, ausência de parte na audiência, ausência de poderes do negociador para realizar a conciliação (16) foram apontadas com frequência. Foram registradas, também, reclamações quanto à conectividade na realização de audiências telepresenciais, embora se tratem de problemas pontuais que não permitem concluir que tenham ocorrido de maneira generalizada. Cumpre destacar o registro de reclamação por parte de uma advogada pela falta de estacionamento para advogados próximo ao local das audiências, uma vez que o estacionamento exclusivo para advogados já estava com lotação total.

Pontos negativos e críticas recaíram especialmente em temas que potencialmente podem ser evitados: os atrasos nas audiências, o pouco tempo destinado à realização de audiências (15 min.) e, ainda, quanto à falta de intervalo entre as audiências para facilitar o deslocamento dos advogados.

Por outro lado, foi possível identificar diversos elogios direcionados aos servidores pela boa vontade, presteza e educação durante o atendimento. Outra questão em destaque nas sugestões apresentadas é que as partes poderiam ser informadas sobre a necessidade de trazer propostas de conciliação, que a escolha de processos para a pauta adotasse como critério a seleção de processos que ainda não tenham sido sentenciados ou já instruídos para possibilitar a otimização da utilização do tempo.

A partir dos textos das perguntas abertas, foram elaboradas duas nuvens de palavras, com auxílio de ferramenta digital (Power BI) para tanto, permitindo identificar aquelas mais frequentes. A primeira nuvem refere-se à primeira questão aberta constante do instrumento aplicado, a qual solicita ao respondente apontar o que gostou e o que sentiu falta na sessão de que participou, enquanto a segunda nuvem organiza respostas relativas a críticas, reclamações e sugestões.

Figura 1 – Nuvem de palavras resultante dos textos com críticas e reclamações



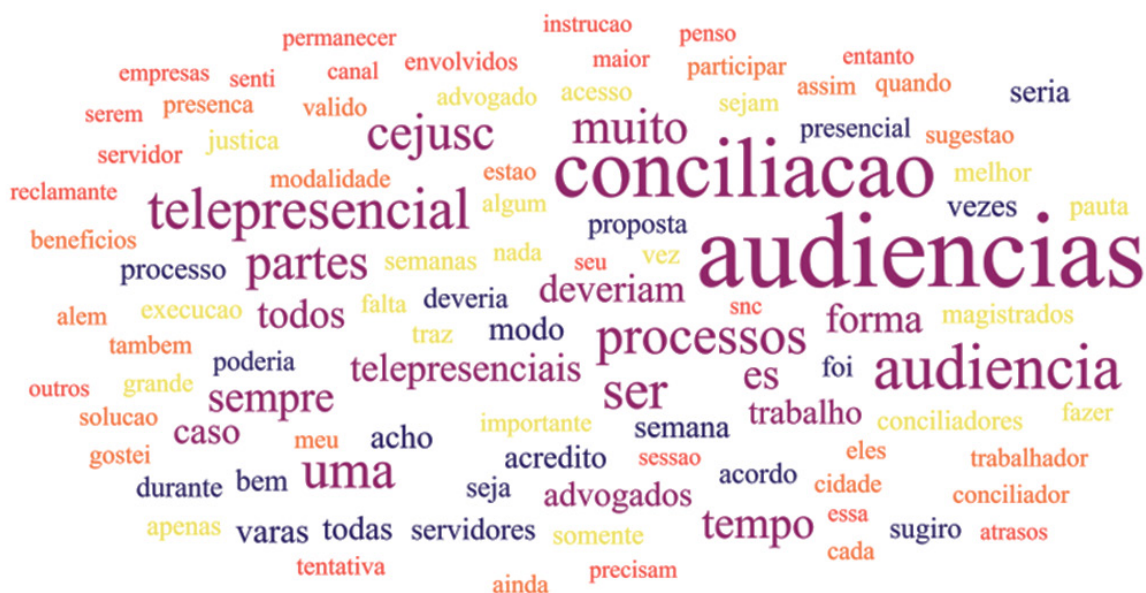
Da figura 1, resultante da representação gráfica dos textos em que foram apresentadas críticas e sugestões, destacam-se em primeiro plano as palavras “audiência”, “acordo”, “falta”, “partes” e “conciliação”, ou seja, dos textos escritos com críticas e sugestões às palavras que são mais relevantes autorizam inferir que o ponto central das críticas está relacionado com as partes, com a audiência, com a conciliação, com o acordo e com falta. Nesse contexto, as palavras em destaque demonstram a compreensão do público quanto à importância das audiências de conciliação, do acordo, das partes e que possivelmente há alguma falta relacionada com esse conteúdo, embora não seja possível concluir com grau de certeza razoável.

Por outro lado, na figura 1 também se destacam em menor grau as palavras “audiências”, “gostei”, “conciliador”, “CEJUSC”, “senti”, “parte”, “processo” e “proposta”. Com foco nessas palavras destacadas em segundo plano, em especial as palavras, “audiências”, “conciliador”, “proposta” e “gostei”, podemos inferir que houve um equilíbrio na relevância das palavras, sugerindo destaque a um conteúdo mais positivo. Em especial, a palavra “gostei” e “proposta”, guardadas as devidas precauções quanto a qualquer inferência nesse sentido.

Em relação à nuvem de palavras resultante da pergunta sobre críticas e sugestões (figura 2), restou evidente a relevância das palavras conciliação, audiências, telepresencial e audiência. Considerando que, à exceção da palavra telepresencial, a relevância das palavras “conciliação”, “audiências” e “audiência” foram observadas na nuvem de palavras da Figura 1, podemos destacar na nuvem de palavras da figura 2 a palavra “telepresencial”. Essa constatação, associada às respostas à pergunta sobre a preferência para realização de audiências no modo telepresencial, permite concluir que as audiências telepresenciais foram objeto de sugestões e comentários, tornando-a uma palavra relevante na nuvem. Essa inferência é acrescida pelo

resultado exposto no Gráfico 7 em que as audiências telepresenciais foram apontadas pelos respondentes como o melhor formato de audiência.

Figura 2 – Nuvem de palavras resultante dos textos em que houve críticas ou sugestões sobre a VII Semana da Conciliação Trabalhista



5

Conclusões

A VII Semana Nacional da Conciliação Trabalhista, realizada entre os dias 22 e 26 de maio de 2023, apresentou resultados que sugerem que a conciliação consiste em ferramenta fundamental para a resolução de conflitos na esfera trabalhista. O aumento no número de acordos homologados em relação ao ano anterior, somado à arrecadação recorde de mais de 1 bilhão de reais, evidencia o impacto positivo dessa iniciativa.

A evolução histórica do quantitativo de conciliações realizadas⁵ sugere que, embora o número de acordos ainda não tenha atingido os patamares pré-pandemia, a arrecadação superou até mesmo os resultados obtidos em 2019, indicando uma retomada significativa. Este aspecto ressalta a importância não apenas da quantidade de acordos, mas também do valor financeiro envolvido, demonstrando a relevância da Semana Nacional da Conciliação Trabalhista no cenário econômico e jurídico.

Os resultados da pesquisa de satisfação com a VII Semana Nacional da Conciliação Trabalhista evidenciam que a quase totalidade dos respondentes estão satisfeitos ou parcialmente satisfeitos com a iniciativa e, ainda, que ficaram satisfeitos com os resultados das audiências, porquanto a insatisfação com os acordos foi insignificante se comparados com os respondentes satisfeitos, parcialmente satisfeitos ou neutros. A pesquisa de satisfação, deste modo, revela um alto grau de aprovação da Semana, com 98,96% dos atendimentos considerados satisfatórios. A predominância de audiências telepresenciais, adotadas em 83,73% dos casos, sugere uma adaptação eficaz às novas formas de comunicação, proporcionando agilidade e acessibilidade. Além disso, a preferência manifestada pelos participantes por esse formato reforça a importância de investir em tecnologias que facilitem o acesso à justiça, entretando, o resultado da preferência dentre os que participaram de audiências presenciais (52,71%) é um indicativo de que esse tipo de audiência não pode ser desprezado.

A nuvem de palavras gerada a partir das respostas abertas destaca elogios significativos, especialmente em relação à conciliação, às audiências e ao trabalho dos conciliadores nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). As críticas e sugestões, embora presentes, representam uma minoria, ressaltando a eficiência do evento.

⁵ <https://www.tst.jus.br/web/estatistica/jt/semana-conciliacao?inheritRedirect=true.%20Acesso%20em:%202018%20set.%202023>.

A análise dos resultados da VII Semana Nacional da Conciliação Trabalhista não se limita à quantidade de acordos ou valores arrecadados, mas abrange também a satisfação dos envolvidos. A alta aprovação reflete a efetividade das práticas conciliatórias e reforça a importância contínua dessas iniciativas para a Justiça do Trabalho, ao consolidar a conciliação como uma política judiciária. Trata-se de seu compromisso com a justiça social, que envolve não apenas a resolução de conflitos, mas também a satisfação das partes envolvidas, contribuindo para uma justiça mais acessível, transparente e eficaz para todos os segmentos sociais que a ela recorrem.

Cabe ressaltar que os instrumentos de avaliação de satisfação requerem aprimoramento contínuo, seja em sua elaboração, seja nas estratégias utilizadas para a obtenção de dados. Vale frisar que a amostragem da pesquisa composta principalmente por advogados e advogadas (83%) mostra um viés comprometedor dos resultados, uma vez que essa categoria não representa a totalidade das situações dos envolvidos em uma reclamação trabalhista, tampouco vivencia a totalidade de dilemas e pretensões das partes que ensejam a contenda judicial. As partes, representadas por apenas 9% dos respondentes, sugerem a necessidade de que sejam aprimoradas as estratégias de abordagem dos usuários da semana, de modo que a amostragem da pesquisa de satisfação reflita a composição do universo e usuários desses serviços de maneira mais completa e proporcional já que, em última análise, são as partes os destinatários da prestação jurisdicional. Esse mesmo viés se verifica na amostragem relativa aos próprios servidores do Poder Judiciário e magistrados, que também estão sub-representados na amostra.

Em novas edições da pesquisa de satisfação, seria importante equilibrar a amostra, estimulando a participação das partes, servidores e magistrados, evitando-se que a pesquisa de satisfação venha a refletir somente uma categoria dos envolvidos na dinâmica da semana. Destaque-se a satisfação das partes é a matéria de maior relevância na conciliação que, por definição, é consequência do acordo, do comprometimento dos litigantes em finalizar a demanda judicial.

De igual modo, considera-se também fundamental a adoção de instrumentos de produção de dados (questionários) customizados conforme o tipo de segmento/perfil de respondente, de modo a abranger avaliações de satisfação que reflitam os dilemas e as especificidades dos serviços judiciais do ponto de vista específico de cada público. A ausência de dados relacionados à raça, gênero, perfis socioeconômicos dos que se recorrem à Justiça e aos serviços da Semana, bem como questões que contemplassem as perspectivas de acessibilidade e inclusão, também poderiam servir como instrumentos preciosos para avaliação de políticas judiciárias, a fim de assegurar o alcance da semana a públicos diversos, buscando o aprimoramento e capilaridade dos serviços judiciais trabalhistas também em iniciativas como a da Semana da Conciliação.

A avaliação de serviços não prescinde, portanto, de uma análise de dados que considere as diversidades do público envolvido com ação que, como se apresentou, compreende ferramenta fundamental para ampliação do alcance da justiça trabalhista no País.

Referências Bibliográficas

CNJ. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 125**, de 29 de novembro de 2010, Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em: 14 set. 2023

CSJT. CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO. **Resolução n. 174**, de 30 de maio de 2016. Dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado das disputas de interesses no âmbito do Poder Judiciário Trabalhista e dá outras providências. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/ciencias-sociais/conciliacao-trabalhista>. Acesso em: 14 set. 2023.

MANUS, Pedro Paulo Teixeira. A justiça do Trabalho e a importância da conciliação no processo judicial. **Revista Consultor Jurídico**. 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-jul-27/reflexoes-trabalhistas-justica-trabalho-conciliacao-processo-judicial>. Acesso em 17 set. 2023.

RUBIANO, Keila Andrade Alves. OS CEJUSC-JT E SUA IMPORTÂNCIA COMO POLÍTICA DE ADMINISTRAÇÃO DE JUSTIÇA CONSENSUAL. **Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça**, v. 7, n. 1, p. 1-16, 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion; DA COSTA, Márcio Dutra. Análise Estatística da Efetividade da Semana Nacional da Conciliação Trabalhista. **Revista Direitos, Trabalho e Política Social**, v. 9, n. 16, p. 449-466, 2023.

TST. Tribunal Superior do Trabalho. RELATÓRIO GERAL DA JUSTIÇA DO TRABALHO 2022. Brasília DF: 2023. 194 p. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/documents/18640430/24374464/RGJT.pdf/f65f082d-4765-50bf-3675-e6f352d7b500?t=1688126789237>. Acesso em: 18 set. 2023. p. 32.

VII Semana Nacional de Conciliação Trabalhista 2023

Pesquisa de satisfação

1. Você é: * Marcar apenas uma oval.

- Parte
- Advogado/Advogada
- Magistrado/Magistrada
- Servidor/Servidora
- Outro:

2. Selecione a Região Judiciária: * Marcar apenas uma oval.

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1ª Região - RJ | <input type="radio"/> 14ª Região - AC e RO |
| <input type="radio"/> 2ª Região - SP | <input type="radio"/> 15ª Região - Campinas/SP |
| <input type="radio"/> 3ª Região - MG | <input type="radio"/> 16ª Região - MA |
| <input type="radio"/> 4ª Região - RS | <input type="radio"/> 17ª Região - ES |
| <input type="radio"/> 5ª Região - BA | <input type="radio"/> 18ª Região - GO |
| <input type="radio"/> 6ª Região - PE | <input type="radio"/> 19ª Região - AL |
| <input type="radio"/> 7ª Região - CE | <input type="radio"/> 20ª Região - SE |
| <input type="radio"/> 8ª Região - AP e PA | <input type="radio"/> 21ª Região - RN |
| <input type="radio"/> 9ª Região - PR | <input type="radio"/> 22ª Região - PI |
| <input type="radio"/> 10ª Região - DF e TO | <input type="radio"/> 23ª Região - MT |
| <input type="radio"/> 11ª Região - AM e RR | <input type="radio"/> 24ª Região - MS |
| <input type="radio"/> 12ª Região - SC | |

3. Onde a audiência de conciliação foi realizada? *Marcar apenas uma oval.

- CEJUSC 1º Grau
- CEJUSC 2º Grau
- CEJUSC TST
- Outro

4. A audiência foi realizada de modo: * Marcar apenas uma oval.

- Presencial
- Telepresencial

5. Qual tipo de sessão você prefere? * Marcar apenas uma oval.

- Presencial
- Telepresencial

6. Você acha que a tentativa de conciliação foi válida? *Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

7. Qual o seu grau de satisfação em relação ao atendimento no CEJUSC? * Marcar apenas uma oval.

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Satisfeito | <input type="radio"/> Parcialmente insatisfeito |
| <input type="radio"/> Parcialmente satisfeito | <input type="radio"/> Insatisfeito |
| <input type="radio"/> Neutro | |

8. Em caso de acordo, qual o seu grau de satisfação com o resultado? *Marcar apenas uma oval.

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Satisfeito | <input type="radio"/> Parcialmente insatisfeito |
| <input type="radio"/> Parcialmente satisfeito | <input type="radio"/> Insatisfeito |
| <input type="radio"/> Neutro | |

9. Sentiu-se ouvido(a), validado(a), reconhecido(a) nessa audiência? * Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

10. O resultado da audiência (conciliado ou não) interferiu na resposta acima? * Marcar apenas uma oval.

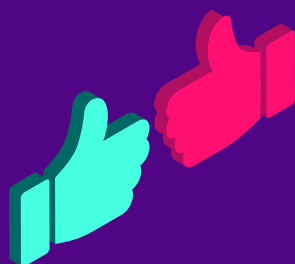
- Sim
- Não

11. Relata um pouco sobre o que gostou e o que sentiu falta nessa sessão.

12. Como você ficou sabendo da VII Semana Nacional de Conciliação 2023? * Marque todas que se aplicam.

- Internet
- Intranet
- E-mail
- Televisão/Rádio
- Outro:

13. Campo aberto para sugestões, críticas e elogios.



www.tst.jus.br



**Conciliação
TRABALHISTA**



JUSTIÇA DO TRABALHO