

Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - Plataforma PESC

Tania Bizarro Quirino de Moraes

Tania Bizarro Quirino De Moraes Vice-presidência Administrativa Do Trtsp autor E Coordenador: Luiz Antonio Loureiro Travain, Diretor De Sec. Nupemec-jt2 coordenadoria De Estatística E Gestão De Indicadores: gustavo Miranda Da Silva E adriana Domanoski Gurniak divisão De Sistemas Corporativos – Tecnologia Da Informação: luiz Gonzaga De Castro Oliveira E thiago Martins

Descrição Resumida da Prática:

Trata-se de uma plataforma desenvolvida para a realização de Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação. O objetivo é possibilitar que em sistemas RDO seja possível um acesso mais democrático e participativo nas decisões do NUPEMEC-JT2. Dessa forma, foi desenvolvida pelo TRTSP, uma plataforma específica para atender as necessidades do órgão gestor da conciliação no Regional. A plataforma é inovadora pois agregará informações, inclusive podendo ser replicada pelos demais tribunais, CSJT e, especialmente pelo CNJ, pois gera uma capilaridade na coleta de informações e na gestão de qualidade da conciliação e mediação em todos os atuantes na área, inclusive extrajudiciais (tabelionatos e camaras privadas de mediação, se for o caso) Além disso, traz inovações para a tomada de decisões estratégicas aos gestores da conciliação e, ainda fomentar uma capilaridade mais democrática aos usuários do acesso à Justiça como um todo. E, ao Poder Jud., um avanço significativo ao Programa Justiça 4.0

Prática

Projeto: **PESQUISA ELETRÔNICA DE SATISFAÇÃO EM CONCILIAÇÃO – PESC (PLATAFORMA)**

Linha de atuação:

CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO - GESTÃO ESTRATÉGICA DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Projeto certificado, elaborado e realizado pelo NUPEMEC-JT2 (TRTSP).

Teve início em julho de 2020 e sua aplicação é permanente em razão de sua excelente utilidade para a gestão da conciliação e mediação

Do projeto:

Nota importante:

Fase 1 - foi e está sendo devidamente realizada pelo TRTSP; Resultados em documento anexo.

Fase 2 - Foi apresentado ao CONAPROC – CSJT e agora, ao ser inscrito o projeto, é apresentado ao CNJ.

1. CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS

Considerando que diante da pandemia COVID 19 as sessões de conciliação passaram a ser realizadas de forma virtual, via teleconferência, e consoante exigência constante no artigo 7º, inciso 4º, da Resolução 174/2016, do CSJT, apresentamos o seguinte projeto.

“Res. 174/2016, CSJT: Art. 7º (...)

§ 4º Magistrados e servidores conciliadores e mediadores deverão se submeter a reciclagem continuada e à avaliação do usuário, por meio de pesquisas de satisfação anuais, cujo resultado será encaminhado ao NUPEMEC-JT, o qual compilará resultados em caso de existir mais de um CEJUSC-JT no TRT e os enviará ao CSJT.”

2. RESUMO E FASES DO PROJETO:

O projeto visa a implantação de plataforma de Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação

Com isso, será possível que as partes realizem a Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação até mesmo com o celular, tablet ou computador, de maneira fácil e intuitiva.

2.1 Fases do Projeto:

O projeto é dividido em duas fases:

Fase 01: Interna, direcionada ao TRTSP, com o objetivo de desenvolver a plataforma de Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação e disponibilizar o acesso aos usuários, CEJUSCs e NUPEMEC-JT2. - **realizada e permanente no TRTSP.**

Fase 02: externa, direcionada ao CONAPROC e ao CNJ, objetivando:

a) a uniformização do conteúdo da Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação;

b) a disponibilização e compartilhamento da plataforma Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação com o CONAPROC e, por conseguinte, com todos os demais Regionais Especializados Trabalhistas objetivando a uniformização dos procedimentos de coleta eletrônica de dados de pesquisas e, inclusive, propondo texto normativo para implementação do projeto em nível nacional com foco na evolução da Política Judiciária de Tratamento Adequado de Disputas Trabalhistas.

3. FASE 01

Fase 01: Interna, direcionada ao TRTSP, com o objetivo de desenvolver a plataforma de Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação (plataforma PESC) e disponibilizar o acesso aos usuários, CEJUSCs e NUPEMEC-JT2

3.1 METODOLOGIA GERAL

O projeto tem por base o fornecimento e a coleta de dados consistentes em pesquisa de satisfação, porém, de forma eletrônica e auferível por cada um dos respectivos CEJUSCs-JT e, também, pelo NUPEMEC-JT2, nessa fase 01, regional. Na fase 02, nacional, pelo CSJT e CONAPROC.

Para isso, faz-se necessário o desenvolvimento de ferramenta digital no estilo plataforma acessível aos clientes externos via link (internet), e para os clientes internos (CEJUSCs e NUPEMEC-JT2) no sistema intranet, via login e senha vinculados ao endereço: <https://intranet.trt2.jus.br/sistemas/nucleo-de-solucao-de-disputas>.

Diante desse fato, em conjunto o NUPEMEC-JT2, o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação e o setor de Indicadores e Estatística desenvolveram uma plataforma que melhor atenda aos requisitos do TRTSP e que seja plenamente REFPLICÁVEL a todos os demais Tribunais, ao CSJT e ao CNJ, inclusive com aplicação na pesquisa no âmbito do judiciário e extrajudicial (como camaras privadas de mediação e tabelionatos, por exemplo).

Vejamos o fluxograma do projeto Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação:

1 – Ao terminar a audiência telepresencial, o conciliador fornece no chat de comunicação do Cisco Webex, Microsoft Teams, Zoom Meeting ou Google Meets (por exemplo), o link para resposta da Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação;

2 – O cliente externo, ao clicar no link de Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação é remetido à plataforma para que possa responder à pesquisa eletrônica;

3 – Ao concluir as respostas o cliente externo poderá clicar em enviar, com o que os resultados da Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação são enviados a um arquivo geral acessível via sistema intranet pelos respectivos Tribunais.

4 – Os servidores coordenadores de CEJUSCs e o NUPEMEC-JT2 poderão acessar o Relatório de Pesquisa Eletrônica de Satisfação; Também poderão fazê-lo os setores de Coordenadoria de indicadores e Estatística, que elaborará um relatório e publicará na transparência pública do Tribunal, de modo a manter a lisura, a transparência e a ética no tratamento dos resultados da pesquisa - PESC.

5 – Os relatórios de Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação serão trabalhados de modo a fornecer os dados já em forma de planilha, gráficos e demais elementos que facilitem a gestão estratégica da conciliação e mediação, criando mais uma ferramenta – bússola – para a tomada de decisões em prol da melhoria dos serviços de conciliação e mediação e para os novos rumos da política judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos e Disputas.

6 – O Relatório de Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação, poderá atender aos critérios de datas (de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx);

7 –Dentro do possível, poderá ser realizado o download em formato de planilhas Brcalc ou excel, caso seja necessário.

FASE 2:

FASE 02: EXTERNA – CONAPROC E CNJ

Fase 02: externa, direcionada ao CONAPROC e CNJ, objetivando:

a) a uniformização do conteúdo da Pesquisa de Satisfação Eletrônica em Conciliação;

b) a disponibilização e compartilhamento da plataforma Pesquisa de Satisfação Eletrônica em Conciliação com o CONAPROC e CNJ, por conseguinte, com todos os demais Regionais Especializados Trabalhistas, Tribunais Estaduais e Federais objetivando a uniformização dos procedimentos de coleta eletrônica de dados de pesquisas sobre conciliação e mediação e, inclusive, propondo texto normativo para implementação do projeto em nível nacional com foco na evolução da Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos e Disputas;

c) Gerar uma maior capilaridade na coleta de informações através da satisfação dos usuários dos serviços de conciliação e mediação, inclusive no âmbito EXTRAJUDICIAL (COMO CARTÓRIOS, TABELIONÁTOS E CAMARAS PRIVADAS DE MEDIAÇÃO);

d) Fomentar tomadas de decisões mais adequadas sobre a Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos e Disputas de modo a gerar a evolução do Sistema Multiportas e Tribunais Multiportas, com foco na sociedade, com maior democratização no rumo da Justiça e maior participação dos usuários, jurisdicionados, mediandos e advogados.

e) criar banco de dados histórico para as análises futuras, presentes e pregressas;

d) possibilitar que com um clique no sistema permita-se que o CNJ, CSJT possa ter as informações de

qualidade e desempenho de um determinado CEJUSC ou até mesmo Cartórios Extrajudiciais e Câmaras Privadas de Mediação, por exemplo.

f) garantir um desenvolvimento SUSTENTÁVEL aos rumos de pacificação social com o desenvolvimento de Estratégias mais eficientes para alcançar os objetivos almejados, análises regionais e tantos outros benefícios que o presente projeto poderá trazer aos Gestores da Conciliação.

G) auxiliará os órgãos de correição para averiguação da qualidade dos serviços e não apenas a quantidade (estatística numérica);

H) poderá compor um novo elemento do Relatório Justiça em Números do CNJ.

4.1 UNIFORMIZAÇÃO NACIONAL DE CONTEÚDO DA PESQUISA ELETRÔNICA DE SATISFAÇÃO EM CONCILIAÇÃO

(Fase de uniformização nacional: APRESENTADA E AGUARDANDO)

Propõe ao CONAPROC e ao CNJ o debate com o objetivo de uniformizar o conteúdo do Projeto Pesquisa de Satisfação Eletrônica com que apresenta, a prima facie, o conteúdo constante no tópico 3.4 utilizado pelo E. Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região.

4.2 UNIFORMIZAÇÃO DO USO DA PLATAFORMA DE PESQUISA ELETRÔNICA DE SATISFAÇÃO EM CONCILIAÇÃO

Propõe a disponibilização e compartilhamento da plataforma Pesquisa de Satisfação Eletrônica em Conciliação com o CONAPROC e, por conseguinte, com todos os demais Regionais Especializados Trabalhistas objetivando a uniformização dos procedimentos eletrônicos de coleta eletrônica de dados de pesquisas e, inclusive, propondo texto normativo para implementação do projeto em nível nacional com foco na evolução da Política Judiciária de Tratamento Adequado de Disputas Trabalhistas.

Com isso, o CSJT poderá acessar a qualquer tempo a base unificada de resultados da Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação, aprimorando o desenvolvimento técnico e científico da temática Tratamento Adequado de Disputas e, em especial, aprimorar a qualidade de atendimento dos CEJUSCs aos jurisdicionados.

4.2 EFEITOS PRÁTICOS DO PROJETO:

a) Maior contato com os clientes internos (NUPEMECs e CEJUSCs) e externos (usuários da Justiça do Trabalho);

b) Melhoria no atendimento aos jurisdicionados com feedback em tempo real, inclusive;

c) Aumento da quantidade de informação para adequada tomadas de decisões que envolvam a política Judiciária de Tratamento Adequado de Disputas;

d) Melhoria na gestão pública da conciliação e mediação;

e) Melhoria no sistema e tribunal multiportas e Administração da Justiça baseada na Cultura de Paz;

f) Otimização dos trabalhos de mapeamento de qualidade pelo CSJT e, por conseguinte, ao CONAPROC;

- g) Melhoria na opinião pública quanto a Justiça do Trabalho como um todo;
- h) Possibilidade de geração de novos projetos em prol da conciliação e mediação trabalhista.
- i) Criação de uma capilaridade no acompanhamento dos andamentos dos trabalhos de conciliação e mediação EM TEMPO REAL, inclusive.
- j) Facilitação aos órgãos de correição para a análise da qualidade dos serviços prestados.
- k) Fomento da dinâmica do Programa JUSTIÇA 4.0 e Juízo 100% digital.
- l) Maior desburocratização da Justiça;
- m) Maior transparência – pois os resultados são publicados no site do Tribunal;
- n) Maior democratização na construção da árvore de tomada de decisão ao gestpr da conciliação.
- o) Maior dinamismo no desenvolvimento da Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos (Res. 125/2010, CNJ e Res. 174/2016, CSJT).
- p) Plena replicabilidade do projeto em todos os tribunais do país.
- q) Plena replicabilidade do projeto em mecanismos de controle de mediação extrajudicial, inclusive, se for o caso.
- r) Maior otimização da participação pública.
- s) Criação da base de dados históricos com relação a opinião pública (usuários da Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos).
- t) Criação de inclusão de novos elementos no Relatório Justiça em Números do CNJ.
- u) Efetividade da humanização dos tratamentos adequados de conflitos.
- v) Interligação da população ao Poder Judiciário de forma eficiente.
- w) Evolução dos conceitos e extensibilidade dos Sistemas e Tribunais Multiportas

BENEFÍCIOS GERAIS:

- O presente projeto NÃO DEMANDOU custos orçamentários extraordinários.
- Tem plena replicabilidade em todos Tribunais e até mesmo no âmbito da conciliação e mediação EXTRAJUDICIAIS;
- É inovador, pois traz uma capilaridade de pesquisa de satisfação exclusiva em conciliação e mediação;
- O projeto representa ação de efetiva modernização, no âmbito do Poder Judiciário, que colaborem para a aproximação das partes, sua efetiva pacificação e o conseqüente aprimoramento da Justiça, com desburocratização e acesso democrático em prol do bem-estar geral.
- É inovador pois retrata a ideia do Programa Justiça 4.0, com o que poderá compor os sistemas de Resolução de Disputas On-Line – RDOs;

- É de fácil acessibilidade, permitindo que as partes e advogados possam participar sem maiores dificuldades, permitindo-se uma efetiva mobilização nacional em favor da conciliação e da mediação.
- É uma plataforma muito leve, de modo a não consumir dados dos usuários;
- Respeita integralmente a lei geral de proteção de dados;
- Permite uma maior democratização na tomada de decisões da Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos, pois possibilitará aos conselheiros do CNJ ou CSJT, bem como os gestores da conciliação em NUPEMECs, uma tomada de decisão mais ajustada quanto as necessidades e melhorias a serem realizadas, inclusive investimentos e novas normatizações.
- Contribui de forma eficiente para a construção da imagem de uma Justiça sensível, pacificadora e eficiente perante a opinião pública em geral, dando-se efetivamente ouvidos às partes e advogados no que precisam para melhoria do serviço de conciliação e mediação, do acesso à Justiça e em prol de uma justiça HUMANIZADA e sensível aos clamores da população. O projeto fomenta uma Justiça mais Democrática!
- Além disso, o relatório é publicado na transparência pública do Tribunal, permitindo-se o acesso popular à informação.

Para análise do projeto em tempo real poderá acessar o link atualizado da plataforma:

<https://pesquisainst.trt2.jus.br/limesurvey/index.php/389881?lang=pt-BR>

Clique no link acima para acesso a plataforma PESC.

Para acessar os resultados da plataforma PESC- PESQUISA ELETRÔNICA DE SATISFAÇÃO EM CONCILIAÇÃO acesse os links disponíveis no Portal da Transparência do TRTSP:

RELATÓRIO disponível em: <https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/resultados-e-indicadores/relatorios/relatorio-pesc-pesquisa-eletronica-de-satisfacao-em-conciliacao-nupemec-jt2/>

RELATÓRIO PDF disponível em:

https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_PESC_Nupemec_08_09_20_a_03_09_21CEJUSC

Deseja participar da premiação "Conciliar é legal"?

Sim

Deseja participar em qual categoria?

Tribunal

Contato Público

1131502229

A prática tem premiação?

Não

Tribunal

Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região

Estado

SP

O idealizador da prática é o Magistrado responsável?

Não

A prática tem conexão com os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas - ODS?

Sim

ODS

ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Unidade/Seção do Órgão

NUPEMEC-JT TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

Há atos normativos que regulamentam a prática?

Não

Data de Implantação

01/07/2020

Identificação do Problema

Considerando o crescente número de conciliadores e CEJUSCs no âmbito do Poder Judiciário, entendeu-se indispensável o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados por tais setores e profissionais. Assim, foi preciso desenvolver uma plataforma específica com o que se pôde realizar a pesquisa de satisfação eletrônica com o objetivo de reunir as informações de forma precisa para uma tomada de decisão mais acertada em prol do desenvolvimento da Política Jud. de Trat. Adequado de Conflitos.

Palavras Chave

Plataforma PESC - PESQUISA ELETRÔNICA DE SATISFAÇÃO EM CONCILIAÇÃO

Beneficiários

usuários externos e internos dos serviços de conciliação e mediação judiciais e extrajudiciais - evolução ao sistema JUSTIÇA 4.0 e para os Gestores da Conciliação e da Mediação com informações para tomadas de decisões mais acertadas e eficientes.

Abrangência

Fase 1: TRTSP (realizada, testada e aprovada pelo NUPEMEC-JT2) Fase 2: todo país (a critério do CNJ e CSJT), gerando uma capilaridade na participação democrática dos usuários dos serviços de conciliação e de mediação judicial e extrajudicial.

Parceiros

NUPEMEC-JT2, CEJUSCs, setor de Indicadores e Estatística, Setor de Tecnologia da informação (todos do TRTSP) e vice-presidência Administrativa do TRTSP

Metodologia (Passo a Passo)

1 - Desenvolvimento da plataforma - já criada e experimentada pelo TRTSP em todos os seus CEJUSCs-JT - REPLICÁVEL a todos tribunais, CSJT e CNJ. 2º passo a passo metodológico: logo após a realização da audiência de conciliação e mediação - presencial ou em sistema telepresencial (inclusive RDO - JUSTIÇA 4.0 e Juízo 100% digital), antes do encerramento, o conciliador/mediador envia o link específico da PESC aos usuários externos (partes, advogados ou terceiros), via chat da plataforma em que ocorre a teleaudiência ou, se presencial, poderá colacionar ao final da ata ou via certidão no PJE) o link específico para que as partes, advogados ou terceiros participantes da audiência de conc/med. possam, facultativamente, participarem da pesquisa de satisfação em conciliação. Os dados são coletados e tratados pelo setor de indicadores e estatística, que, em seguida, repassa ao NUPEMEC-JT2 para composição de tomadas de decisões e melhorias no serv público. Além disso, é disponibilizada na transp pública do Tribunal os resultados auferidos. isso promove a evolução do sistema multiportas e acesso democrático à Justiça promovendo uma Pol. Jud. de Trat. Adequado de Conflitos mais participativa

Resultados e benefícios alcançados

EFEITOS PRÁTICOS DO PROJETO: a) Maior contato com os clientes internos (NUPEMECs e CEJUSCs) e externos (usuários da Justiça do Trabalho); b) Melhoria no atendimento aos jurisdicionados com feedback em tempo real, inclusive; c) Aumento da quantidade de informação para adequada tomadas de decisões que envolvam a política Judiciária de Tratamento Adequado de Disputas; d) Melhoria na gestão pública da conciliação e mediação; e) Melhoria no sistema e tribunal multiportas e Administração da Justiça baseada na Cultura de Paz; f) Otimização dos trabalhos de mapeamento de qualidade pelo CSJT e, por conseguinte, ao CONAPROC; g) Melhoria na opinião pública quanto a Justiça do Trabalho como um todo; h) Possibilidade de geração de novos projetos em prol da conciliação e mediação trabalhista. i) Criação de uma capilaridade no acompanhamento dos andamentos dos trabalhos de conciliação e mediação EM TEMPO REAL, inclusive. j) Facilitação aos órgãos de correição para a análise da qualidade dos serviços prestados. k) Fomento da dinâmica do Programa JUSTIÇA 4.0 e Juízo 100% digital. l) Maior desburocratização da Justiça; m) Maior transparência – pois os resultados são publicados no site do Tribunal; n) Maior democratização na construção da árvore de tomada de decisão ao gestpr da conciliação. o) Maior dinamismo no desenvolvimento da Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos (Res. 125/2010, CNJ e Res. 174/2016, CSJT). p) Plena replicabilidade do projeto em todos os tribunais do país. q) Plena replicabilidade do projeto em mecanismos de controle de mediação extrajudicial, inclusive, se for o caso. r) Maior otimização da participação pública. s) Criação da base de dados históricos com relação a opinião pública (usuários da Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos). t) Criação de inclusão de novos elementos no Relatório Justiça em Números do CNJ. u) Efetividade da humanização dos tratamentos adequados de conflitos. v) Interligação da população ao Poder Judici

Recursos Utilizados

Desenvolvimento de plataforma específica pelo setor de TI. Serviços específicos do setor de Indicadores e Estatística. Especialidade do NUPEMEC-JT2

Dificuldades Encontradas

Por ser facultativa a participação dos usuários, é preciso uma conscientização de que a participação do usuário, partes e advogados, é mais uma forma de exercício da cidadania e que sua participação fomentará a melhoria dos serviços públicos de atendimento a conciliação e mediação, o acesso democrático a Justiça e bem-estar social. Muitos participam, outros, infelizmente, não repondem ao questionário. Mas, é preciso esse diálogo população e Poder Judiciário seja efetivado também no âmbito da conciliação e mediação - Aliás, Conciliar é Legal e depende da participação de todos nessa construção de uma Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos de forma sustentável e participativa (Agenda 2030). Isso é democracia, é cidadania, é a busca pela efetiva HUMANIZAÇÃO das relações processuais em prol do bem-estar comum e da pacificação dos conflitos. Com isso, os gestores da conciliação e da mediação judicial ou extrajudiciais, poderão dinamizar melhorias no atendimento ao público.

Lições Aprendidas

A participação popular é ESSENCIAL e INDISPENSÁVEL para o desenvolvimento de Políticas Judiciárias de Tratamento Adequado de Conflitos, seja no âmbito judicial ou extrajudicial. A participação popular, o diálogo entre Poder Judiciário e usuários é o que humaniza a justiça, é que desenvolve a empatia na tomada das decisões em prol da população. E com essas pesquisas que o gestor da conciliação e da mediação poderão aprimorar os serviços públicos. ouvindo-se o povo, os usuários, os advogados. A participação dos verdadeiros protagonistas para a construção da paz social é elementar para a construção de uma sociedade mais justa, solidária e democrática, baseada no exercício da cidadania e no cumprimento dos deveres legais e constitucionais. Políticas Públicas se desenham dando-se ouvidos àqueles que mais necessitam, aos jurisdicionados e demais operadores do direito, especialmente, advogados que exercem seu mister na estrutura do pilar da pacificação social, judicial ou extrajudicial.