

NUPEMEC

NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS
DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS (CEJUSCs)

PESQUISA DE OPINIÃO 2023



MOVIMENTO
PELA CONCILIAÇÃO
TJBA

MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

Em 2023 foram adotados 3 questionários nas unidades de Salvador:

- Um sobre a atuação dos mediadores do CEJUSC VIRTUAL, aplicado logo depois da realização da audiência, com 517 respostas.
- Um sobre o trabalho de atendimento/secretaria do CEJUSC VIRTUAL, com 152 respostas.
- Um terceiro questionário envolvendo todos os temas, que foi aplicado às demais unidades, com 75 respostas.

Ao todo, foram respondidos 744 formulários. As respostas estão consolidadas nos gráficos das páginas a seguir.

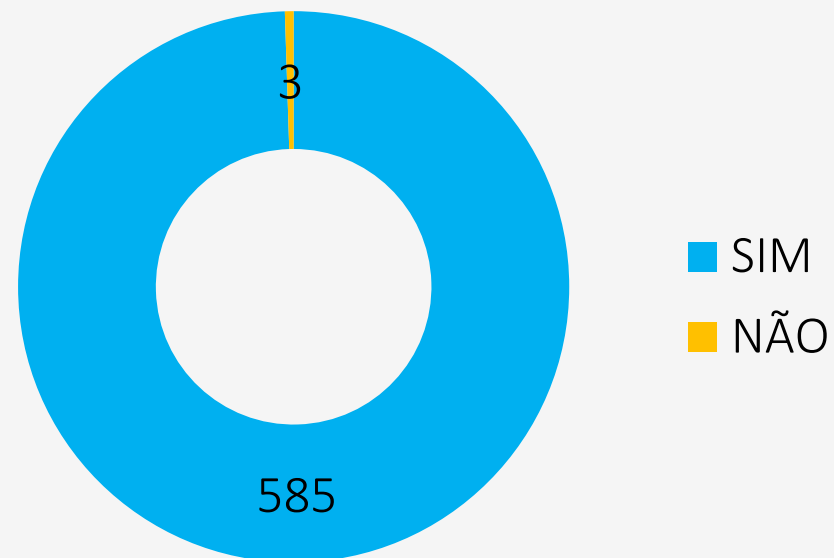
Temas abordados:

- 1) Explicação sobre as regras do procedimento pelo mediador.
- 2) Imparcialidade do mediador.
- 3) Quanto à ocorrência de acordo.
- 4) Se o resultado alcançado foi justo.
- 5) Tempo do atendimento pelo Cejusc (se rápido, normal ou demorado).
- 6) Satisfação com o serviço recebido.
- 7) Se o usuário recomenda à outra pessoa a utilização do Cejusc.

MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

UNIDADES DE SALVADOR

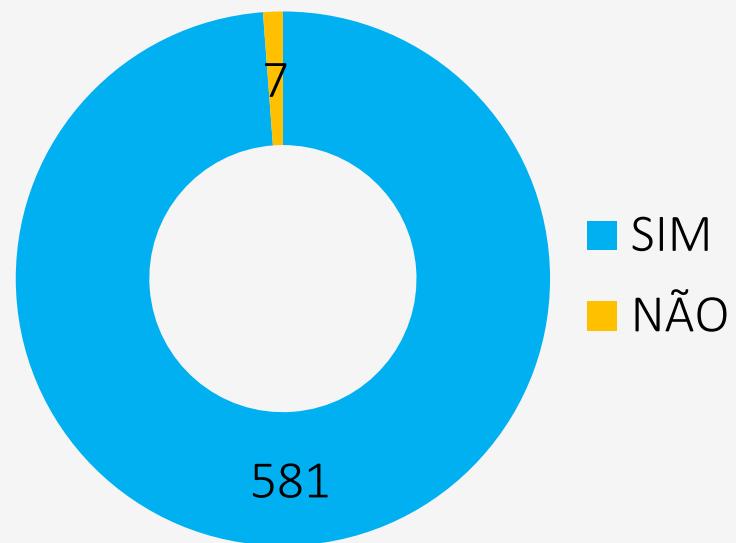
O mediador explicou as regras da audiência?



MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

UNIDADES DE SALVADOR

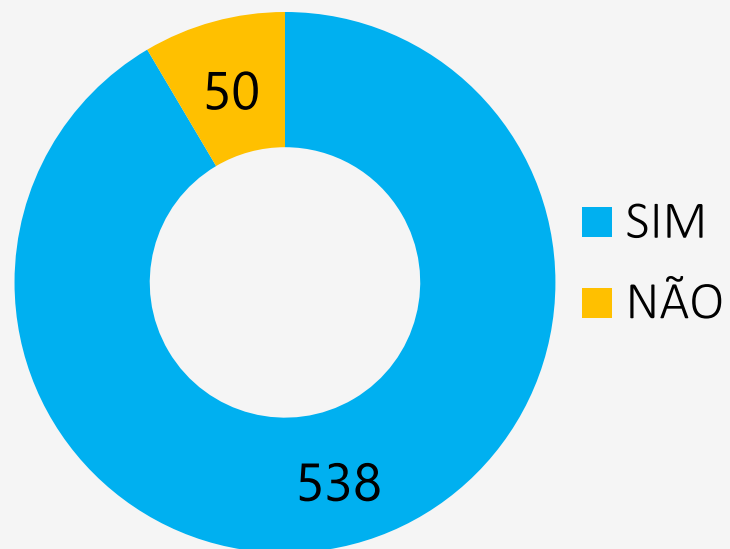
O mediador tratou as partes com igualdade?



PESQUISA CEJUSC VIRTUAL – MEDIAÇÃO JUDICIAL – 1º SEMESTRE 2023

UNIDADES DE SALVADOR

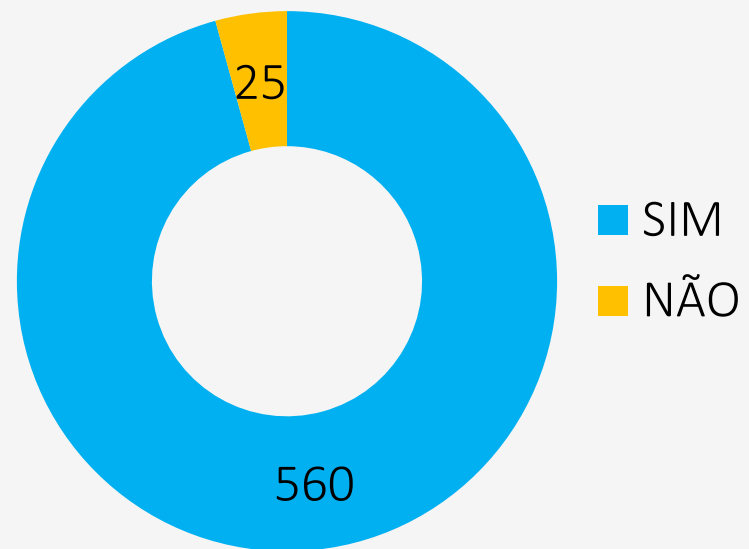
Houve acordo?



MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

UNIDADES DE SALVADOR

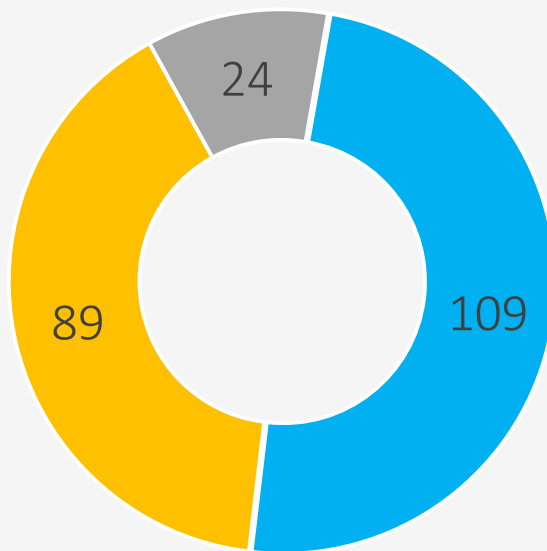
O Resultado foi justo?



MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

UNIDADES DE SALVADOR

Tempo do Procedimento

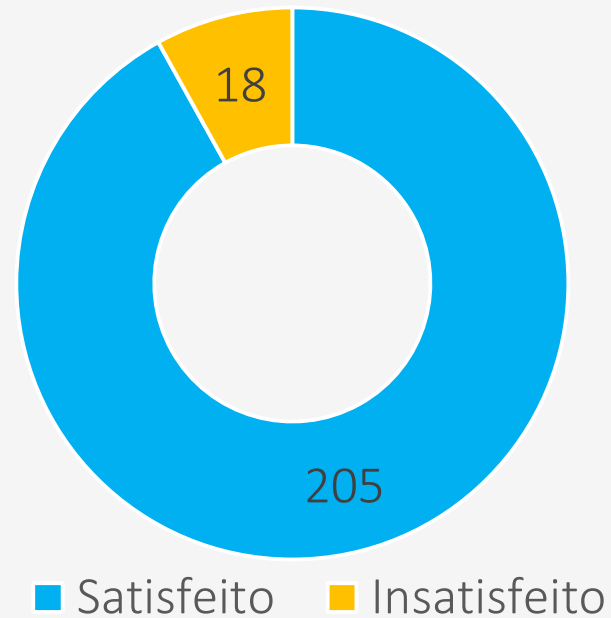


■ Rápido ■ Normal ■ Demorado

PESQUISA CEJUSC VIRTUAL – MEDIAÇÃO JUDICIAL – 1º SEMESTRE 2023

UNIDADES DE SALVADOR

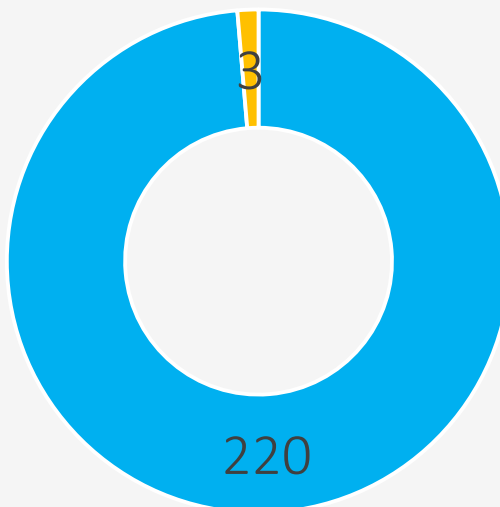
Satisfação com o Serviço



MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

UNIDADES DE SALVADOR

Você recomenda os serviços do Cejusc a um amigo?



■ Sim ■ Não

MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

UNIDADES DE SALVADOR – RESUMO DAS QUESTÕES COMUNS

Unidades	O mediador explicou as regras da audiência?		O mediador tratou as partes com igualdade?		Houve acordo?		O resultado foi justo?		Tempo			Satisfação com o Serviço		Recomenda o Cejusc	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Rápido	Normal	Demorado	Satisfeito	Insatisfeito	Sim	Não
Cabula	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0
Mansão Caminho	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
Cajazeiras-SAC	2	0	2	0	2	0	2	0	0	2	0	2	0	1	0
Ribeira	2	0	2	0	2	0	2	0	1	1	0	2	0	2	0
Não Identificado	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	4	0
Cajazeiras-Prefeit	29	0	29	0	29	0	29	0	11	18	0	29	0	29	0
Itapuã	33	1	32	2	32	2	30	4	20	11	3	31	2	33	1
Cejusc Virtual	515	0	512	3	469	46	494	18	76	54	20	138	14	150	2
Totais	585	3	581	7	538	50	560	25	109	89	24	205	18	220	3

MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

CEJUSC DA COMARCA DE LUÍS EDUARDO MAGALHÃES

Entre as unidades do interior do Estado, somente o Cejusc de Luis Eduardo Magalhães apresentou números os relevantes em formulários eletrônicos acessíveis ao Nupemec, a saber:

Mediadores	Quantidade de formulários preenchidos	O mediador explicou as regras da audiência?		O mediador tratou as partes com igualdade?		Houve acordo?		O resultado foi justo?	
		Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Não Identificado	2	1	1	2	0	2	0	2	0
Vanessa Cammarota	20	20	0	20	0	20	0	20	0
Beatriz Frare	4	4	0	4	0	4	0	4	0
Angélica Heringer	1	1	0	1	0	1	0	1	0
Total	27	26	1	27	0	27	0	27	0

MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

COMENTÁRIOS APRESENTADOS DAS PARTES SOBRE O PROCEDIMENTO (formulário do Cejusc Virtual)

RELACIONADOS AO ACESSO À JUSTIÇA

- Estava a 7 anos lutando no litigioso e amigavelmente resolvemos tudo bem rápido, indiquei o serviço a um amigo que tbm ficou superfeliz com separação, ou seja, muito prático e facilitador.
- [...] estava a 10 meses no processo consensual (*na verdade, litigioso*), e em um mês vcs resolveram minha vida, muito obrigada. Nota mil pra vcs, mediadora e as atendentes do WhatsApp.
- Gostei muito do resultado achei que não conseguiria, mas agradeço muito, pois trabalho e não tenho tempo.
- É um serviço muito útil para todos. Eu gostei muito. Acho que é importante para todos que querem ganhar tempo e é seguro. Esse serviço é muito importante!
- Uma ótima iniciativa, tudo online e prático, sem burocracia. Falta um pouco de divulgação do serviço. Demorei pra me divorciar, pois achava muito burocrático, mas foi tudo muito simples.
- Muito valorosa essa iniciativa da justiça facilita muito a vida dos cidadãos.
- Muito bom, prático e eficiente até porque no momento estávamos em locais distantes, não haveria possibilidade ser em local físico. Parabéns!
- Foram três audiências e, é importante frisar que o dia que dei entrada para a marcação da primeira audiência foi muito rápido.
- Excelente a audiência bem explicada além do mais no conforto de casa sem precisar se deslocar

MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

SOBRE CLAREZA NA COMUNICAÇÃO ENTRE MEDIADOR E PARTES

- Atendimento rápido e prestativo. Mediador no dia da audiência, paciente e claro nas informações.
- Parabéns pela clareza nas informações leveza na condução do processo de dissolução.
- A audiência e o mediador foram limpos, claros e confiantes, gostei muito.
- Gostaria de agradecer, pois devido a clareza nas informações pude realizar acordo com a faculdade.
- Gostei do acolhimento e clareza das informações.
- Fala com clareza, tira dúvidas com convicção, calmo e transmite tranquilidade.
- Correu tudo certo, a mediadora foi bem clara e imparcial.
- Atendimento excelente, foi bem explicado.
- Gostaria de parabenizar pelo belíssimo trabalho de todas as mediadoras que se fizeram presente nessa audiência e agradecer pela igualdade de cada uma delas por ambas as partes. todas educadas, explicaram tudo direito, todas as dúvidas tiradas e só agradecer.
- Excelente mediadora, educada, atenciosa, fala pausado, didática, clara. O Tribunal precisa investir mais em profissionais dessa envergadura.

SOBRE A PERCEPÇÃO DO RESPEITO E TRATAMENTO DIGNO

- Quero agradecer a todo atendimento que me foi prestado, em todo o tempo. Aos que me atenderam pelo whatsapp, grata pela atenção e cordialidade. Aos mediadores, obrigada também pela gentileza e leveza para o processo.
- Parabenizo pela ação humanamente conduzida, agilidade e acessibilidade. Deus cuida de tudo. Que cada ser humano seja capaz de servir através das suas atribuições profissionais, para fazer valer a lei, no caminho do progresso e harmonização da sociedade.

MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

- Obrigada pela delicadeza no tratamento a ambos.
- A Dra. [...] muito atenciosa e soube lidar muito bem com a audiência.
- Tudo da boa forma com dignidade sem problemas maiores.
- Diante de um momento muito delicado a mediadora fez tudo se tornar mais leve.
- Atendimento prestativo, humano. Paciente e deixou claro todo o processo.
- Atendimento humano, super preciso, extremamente educadas e respeitosas
- Agradeço à Mediadora, pelo posicionamento tranquilo e ético na escuta e condução desse momento importante.

PERCEPÇÃO DA IMPARCIALIDADE NO TRATAMENTO E SENSAÇÃO DE JUSTIÇA

- A mediadora foi cordial e explicou todos os tópicos com dedicação e paciência, certificando que ambas as partes compreendeu todo o processo.
- Muito bom! Explicou tudo com clareza, obedeceu o princípio da imparcialidade e ética.
- Além da excelente condução da mediação, houve também uma perceptível imparcialidade dos mediadores presentes. O que, por sua vez, nos fez sentir mais à vontade para colocar os problemas na mesa, sugerir soluções e chegar em um acordo.
- Desde já quero agradecer pelo atendimento, atenção e imparcialidade.
- Os mediadores presentes no ato agiram com lisura, deixando as partes confortáveis para tomarem a melhor decisão.
- Mediadora paciente, explica muitíssimo bem as regras e o procedimento, imparcial. Excelente.
- Mediadora Muito Boa excelente explicou tudo direito e foi muito satisfatório pros dois

MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

- Gostei muito pois ele deixou bem claro, e fiquei surpresa achei que seria rápido, mas foi bem explicado pra duas partes.
- Gostamos do tratamento da mediadora de ambas as partes
- Foi excelente gostei da forma que nos tratou com igualdade com ambas partes foi muito satisfatório
- Excelente profissional e bastante imparcial
- Eu sou muito grata pela mediadora [...] ela é excelente, passa uma tranquilidade e é muito justa, agradeço por tudo a justiça Bahia pela oportunidade de resolver uma questão que já durava 3 anos, gratidão por me ajudar a fechar esse ciclo.
- Dona [...] fez a mediação vendo os dois lados, gostei e aprovo.
- Como comentei a doutora [...] conduziu a mediação com igualdade entre ambas as partes terminando em um acordo justo para todos e tbm os advogados contribuiu para esse acordo amigável.
- Não tenho nada que reclamar, foi tudo ótimo e justo.
- Espero que a Iniciativa CEJUSC, cresça em outras áreas também. A mediação foi totalmente imparcial e a mediadora [...] foi impecável.

MEDIAÇÃO JUDICIAL – PESQUISA 2023

VISÃO PROSPECTIVA

- Mediadora [...] muito atenciosamente, prestativa e bastante profissional. Durante todo o processo se fez coerente com ambas as partes explicando de forma clara e objetiva nos direcionando ao um caminho de acordo em apaziguado sempre nos lembrando que mesmo após o divórcio deveremos ser unidos em um só propósito o bem-estar da nossa filha. Desde já agradeço a todos que foram envolvidos nessa mediação.
- Excelente!!! Tratou a todos muito bem e tentou realmente uma composição. O que abriu espaço para os advogados tentarem isso fora da audiência.

PERCEPÇÃO DA ESCUTA PELO MEDIADOR

- Excelente profissional e muita atenta a todos os detalhes informados, sabendo responder e finalizar cada pergunta com êxito. Estão de parabéns. 🤔 🤔 🤔 ❤️👍
- Excelente mediadora, boa escuta, compreensiva, imparcial e empática. Procurou entender a situação e auxiliou na resolução com sucesso.
- Foi um trabalho maravilhoso por parte da [...], sempre muito clara, objetiva, paciente se doou muito. A empatia dela realmente me surpreendeu positivamente, só tenho muito a agradecer pelo trabalho por ela empenhado.