



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

Coordenadoria de Estatística

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputas – NUPEMEC – JT2

RELATÓRIO

PESQUISA ELETRÔNICA DE

SATISFAÇÃO EM CONCILIAÇÃO - PESC

Janeiro a Junho 2025



São Paulo, julho de 2025.

FICHA TÉCNICA

Solicitante: Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputas – NUPEMEC – JT2 (nupemec@trt2.jus.br)

Elaboração: Seção de Gestão de Indicadores Institucionais – SGII
(estatistica.indicadores@trt2.jus.br)

Supervisão: Coordenadoria de Estatística – CE (estatistica@trt2.jus.br)

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.

Período de referência: janeiro a junho de 2025.

Unidades: Todos CEJUSCs 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 totalmente 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.

Cabe lembrar que, desde a implantação da pesquisa em setembro de 2020 e, por causa da pandemia do Coronavírus, o TRT-2 implantou o regime de audiências virtuais em todos os CEJUSCs. Com a retomada das atividades presenciais no âmbito da jurisdição do tribunal, a totalidade das audiências nos Centros de Conciliação foram mantidas no formato telepresencial até 2022 e em 2023 voltaram a ser agendadas audiências presenciais. Para os participantes de audiências presenciais a participação na pesquisa é incentivada por cartazes com “código QR” que direcionam ao link do questionário.

A pesquisa é permanente (aplicação contínua), tendo iniciado em 08/09/2020 no CEJUSC Sul, sendo estendida para os demais centros de conciliação nos

meses de setembro e outubro de 2020, e, desde então, é aplicada nos sete CEJUSCs 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 Região¹ (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 do ano de 2021, a Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação (PESC) é também uma das fontes de dados para o cálculo do **Índice de Satisfação (IS-JT)**² do PEI 2021-2026 do TRT-2.

Resultados

Os resultados apresentados neste relatório agregam dados das respostas de participantes de audiências em CEJUSC do TRT-2, para os quais foi encaminhado o link da pesquisa e que responderam o questionário, no período de 1/1/2025 a 30/6/2025. Assim, as informações refletem a opinião daqueles que se dispuseram a participar da pesquisa. São apresentados os dados agregados de todos os CEJUSCs.

¹ Disponível em <https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/planejamento-e-gestao/planejamento-estrategico/plano-estrategico-institucional>

² Resultados dos indicadores do PEI 2021-2026 do TRT-2 disponíveis em: <https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/planejamento-e-gestao/planejamento-estrategico/plano-estrategico-institucional>

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

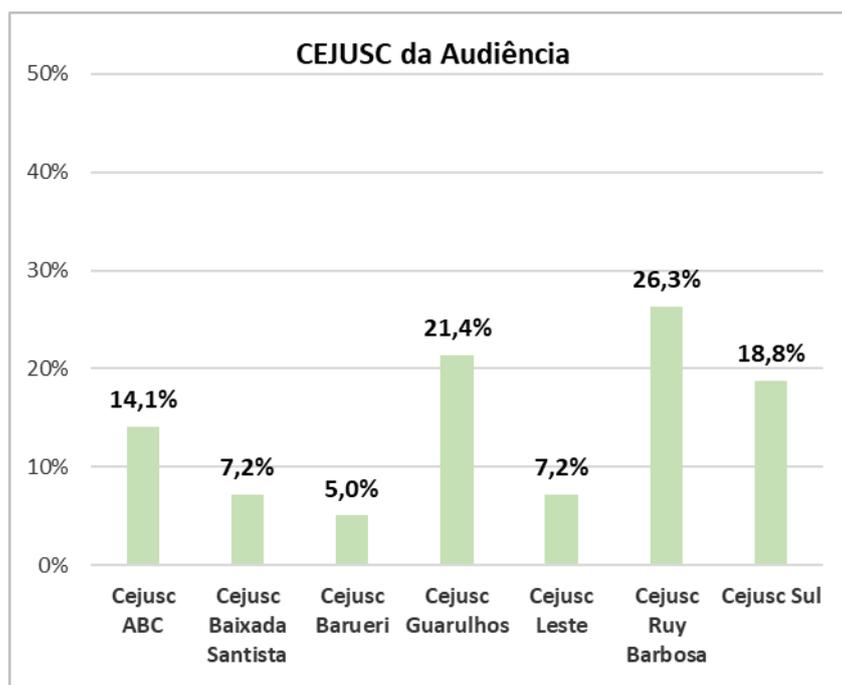
Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Janeiro a Junho de 2025

Todos CEJUSCs

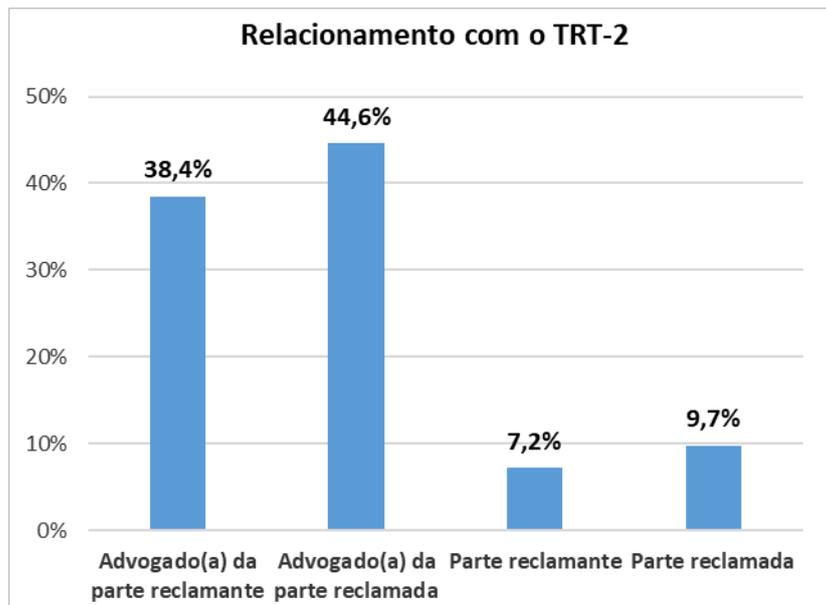
Número de respostas: 794

Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	112	14,1%
Cejusc Baixada Santista	57	7,2%
Cejusc Barueri	40	5,0%
Cejusc Guarulhos	170	21,4%
Cejusc Leste	57	7,2%
Cejusc Ruy Barbosa	209	26,3%
Cejusc Sul	149	18,8%
Total	794	100,0%



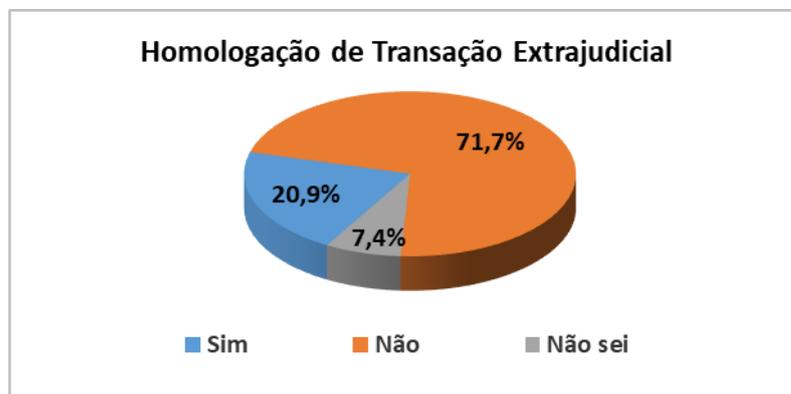
Você é:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da parte reclamante	305	38,4%
Advogado(a) da parte reclamada	354	44,6%
Parte reclamante	57	7,2%
Parte reclamada	77	9,7%
Sem resposta	1	0,1%
Total	794	100,0%



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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	166	20,9%
Não	569	71,7%
Não sei	59	7,4%
Total	794	100,0%



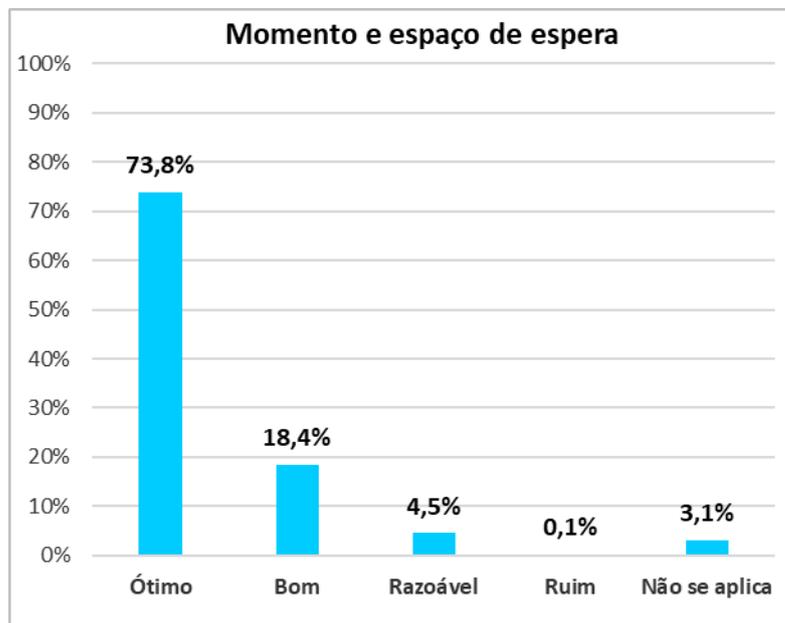
Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	782	98,5%
Não	10	1,3%
Sem resposta	2	0,3%
Total	794	100,0%



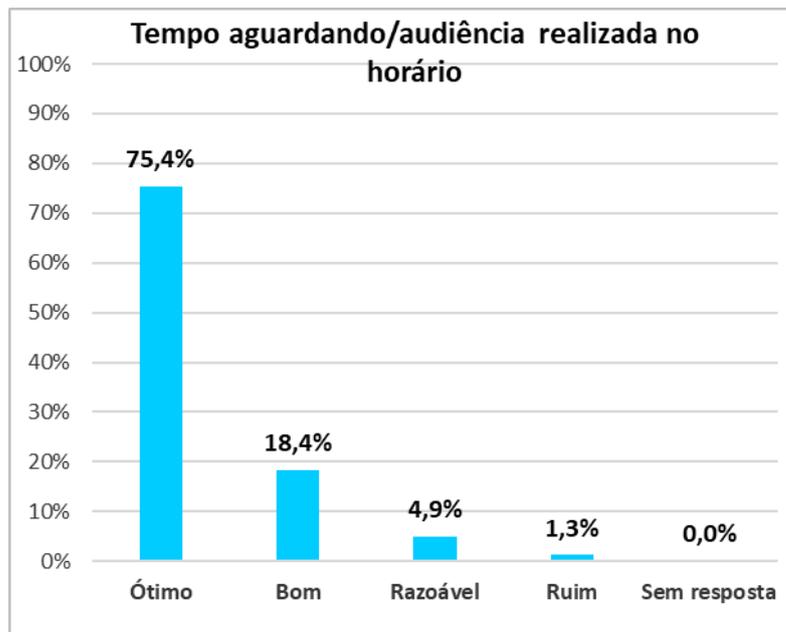
Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência:

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	586	73,8%
Bom	146	18,4%
Razoável	36	4,5%
Ruim	1	0,1%
Não se aplica	25	3,1%
Sem resposta	0	0,0%
Total	794	100,0%



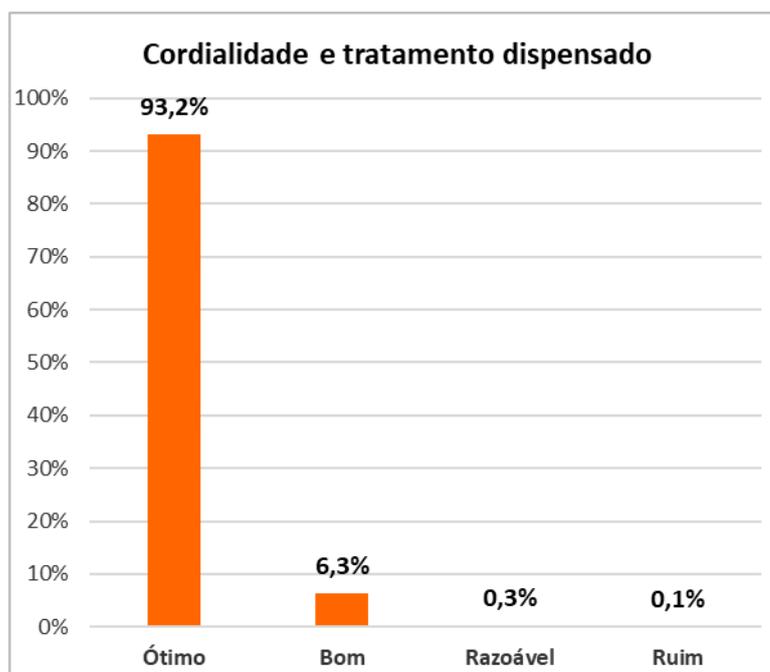
Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário:

Resposta	Contagem	Percentagem
Ótimo	599	75,4%
Bom	146	18,4%
Razoável	39	4,9%
Ruim	10	1,3%
Sem resposta	0	0,0%
Total	794	100,0%



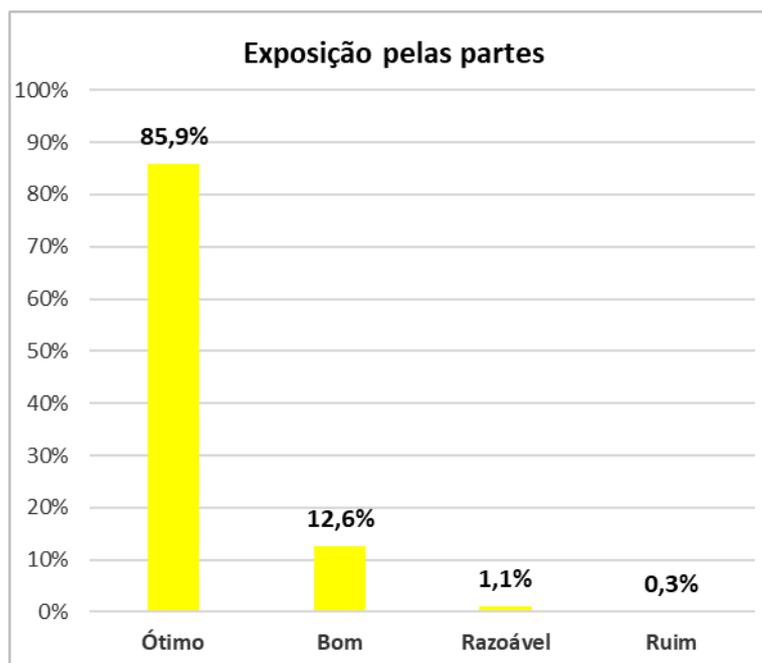
Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	740	93,2%
Bom	50	6,3%
Razoável	2	0,3%
Ruim	1	0,1%
Sem resposta	1	0,1%
Total	794	100,0%



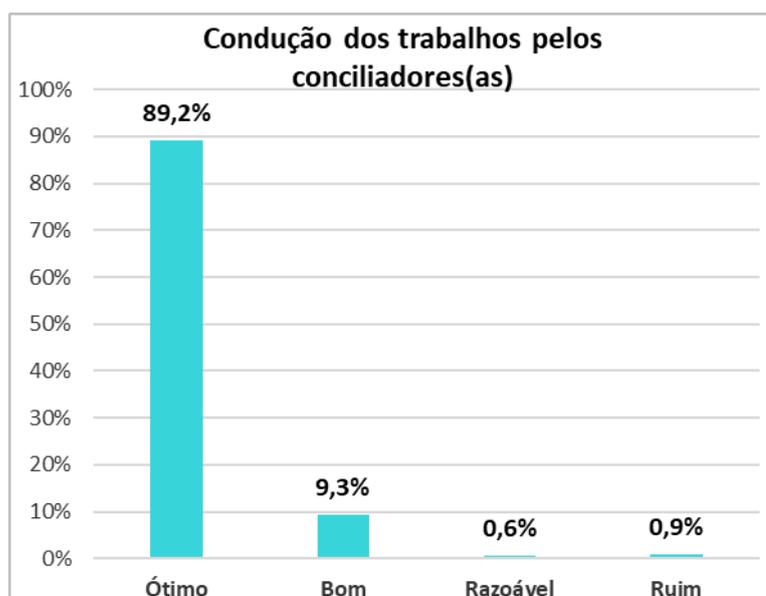
Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	682	85,9%
Bom	100	12,6%
Razoável	9	1,1%
Ruim	2	0,3%
Sem resposta	1	0,1%
Total	794	100,0%



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	708	89,2%
Bom	74	9,3%
Razoável	5	0,6%
Ruim	7	0,9%
Total	794	100,0%



Neste momento houve a realização de acordo?

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	543	68,4%
Não	248	31,2%
Sem resposta	3	0,4%
Total	794	100,0%



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

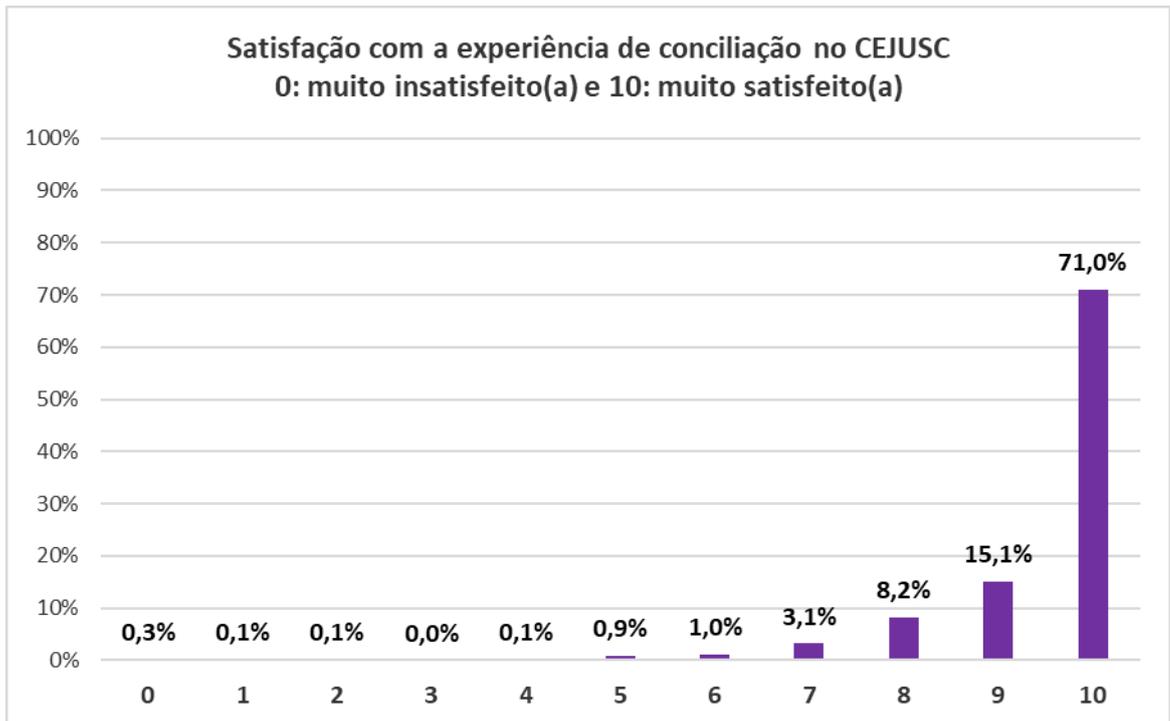
Resposta múltipla	Contagem	Porcentagem
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/pretenção	57	23,0%
Ausência de proposta	77	31,0%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	51	20,6%

Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado(a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo	17	6,9%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	44	17,7%
Postura da parte / advogado(a)	9	3,6%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	2	0,8%
Audiência redesignada, remarcada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo	4	1,6%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas	1	0,4%
Outros:	14	5,6%
<i>Recuperação Judicial.</i> <i>Processo pago integralmente pela empresa</i> <i>Já está na fase final so aguardar.</i> <i>Necessidade de consultar outro processo</i> <i>Tema controverso alegação de reconversão estabilidade</i> <i>Posicionamento do juiz em relação às outras reclamada</i> <i>Juíza decidirá sobre a homologação posteriormente à audiência</i> <i>cliente nao liberou valores</i> <i>não localizado na conta judicial o depósito recursal</i> <i>Já fora obtido êxito por parte da Reclamada, visto que houve bloqueio de</i> <i>total pretendido.</i> <i>Processo de Recuperação Judicial por parte da Reclamada</i> <i>empresa esta em recuperação judicial</i> <i>Empresa se encontra em recuperação judicial e o crédito da</i> <i>reclamante é concursal</i> <i>ausencia</i>		



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(a) e 10 muito satisfeito(a).

Resposta	Contagem	Porcentagem
0	2	0,3%
1	1	0,1%
2	1	0,1%
3	0	0,0%
4	1	0,1%
5	7	0,9%
6	8	1,0%
7	25	3,1%
8	65	8,2%
9	120	15,1%
10	564	71,0%
Sem resposta	0	0,0%
Total	794	100,0%



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

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Disputas – NUPEMEC – JT2