



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 Dezembro 2025



São Paulo, janeiro de 2026.

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 dezembro 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 31/12/2025. 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

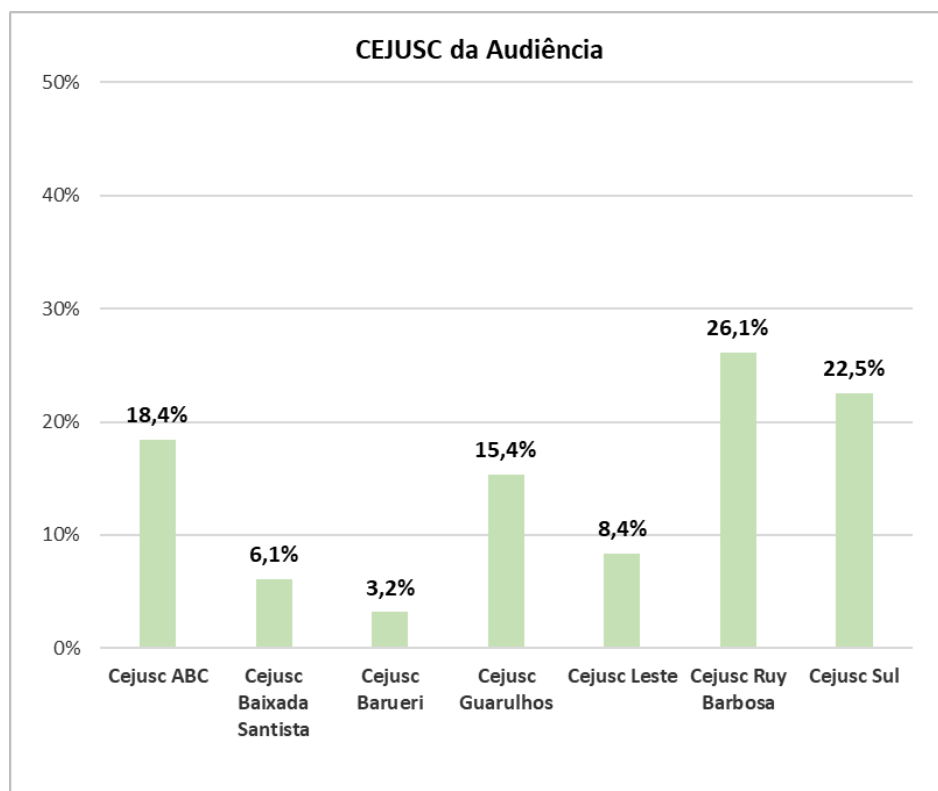
Relatório Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação - PESC

Período do relatório: Janeiro a Dezembro de 2025

Todos CEJUSCs

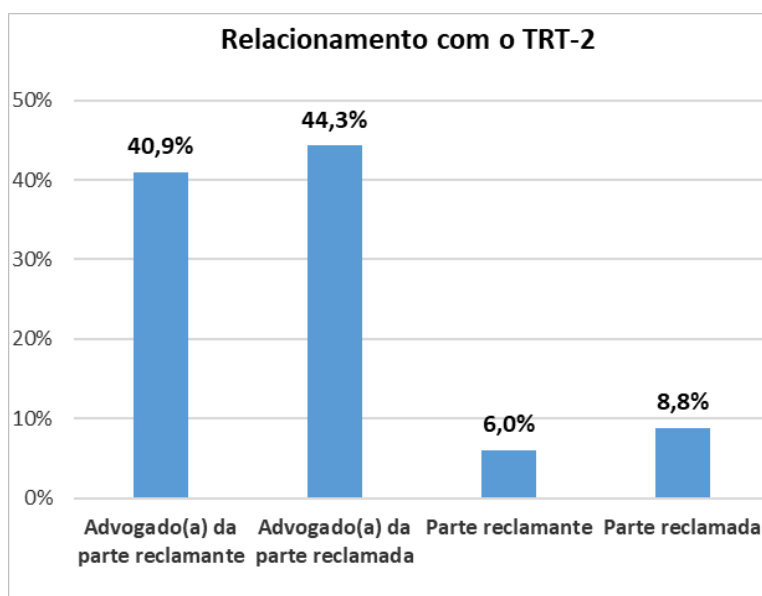
Total de respostas: 1425

Em qual Cejusc foi feita a conciliação/tentativa?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Cejusc ABC	262	18,4%
Cejusc Baixada Santista	87	6,1%
Cejusc Barueri	45	3,2%
Cejusc Guarulhos	219	15,4%
Cejusc Leste	119	8,4%
Cejusc Ruy Barbosa	372	26,1%
Cejusc Sul	321	22,5%
Total	1425	100,0%



Você é:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Advogado(a) da parte reclamante	583	40,9%
Advogado(a) da parte reclamada	631	44,3%
Parte reclamante	85	6,0%
Parte reclamada	125	8,8%
Sem resposta	1	0,1%
Total	1425	100,0%



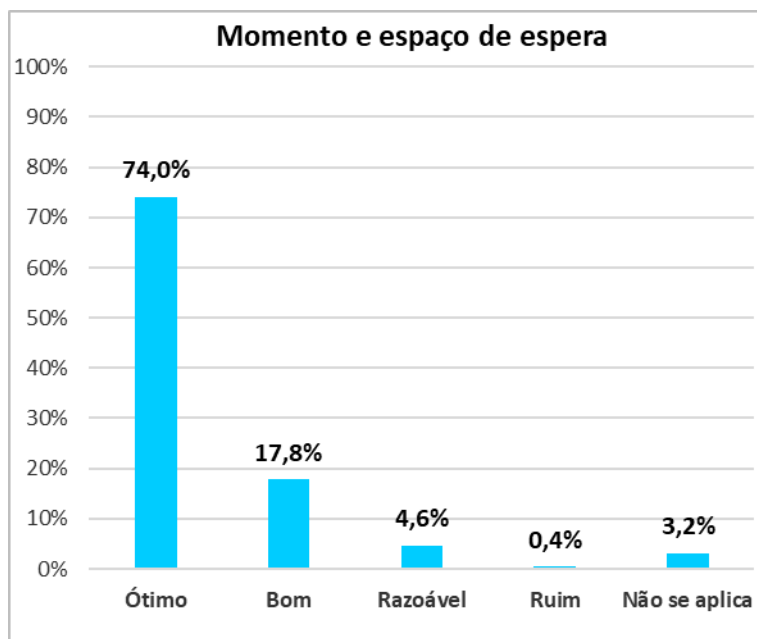
Essa conciliação/tentativa foi em formato telepresencial (videoaudiência/audiência virtual)?

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim	1405	98,6%
Não	18	1,3%
Sem resposta	2	0,1%
Total	1425	100,0%



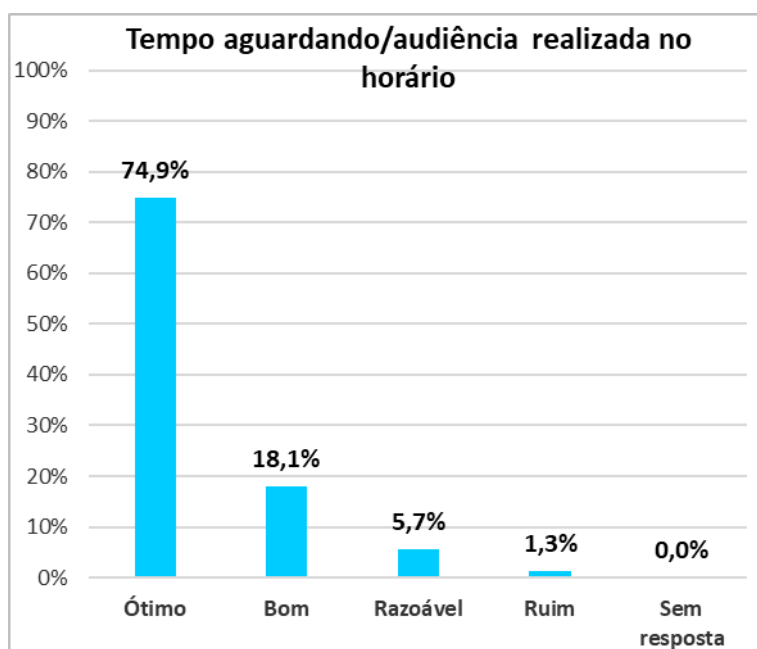
Instalações e espera Quanto ao momento e espaço de espera que ficou aguardando a realização da audiência:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	1055	74,0%
Bom	253	17,8%
Razoável	66	4,6%
Ruim	6	0,4%
Não se aplica	45	3,2%
Sem resposta	0	0,0%
Total	1425	100,0%



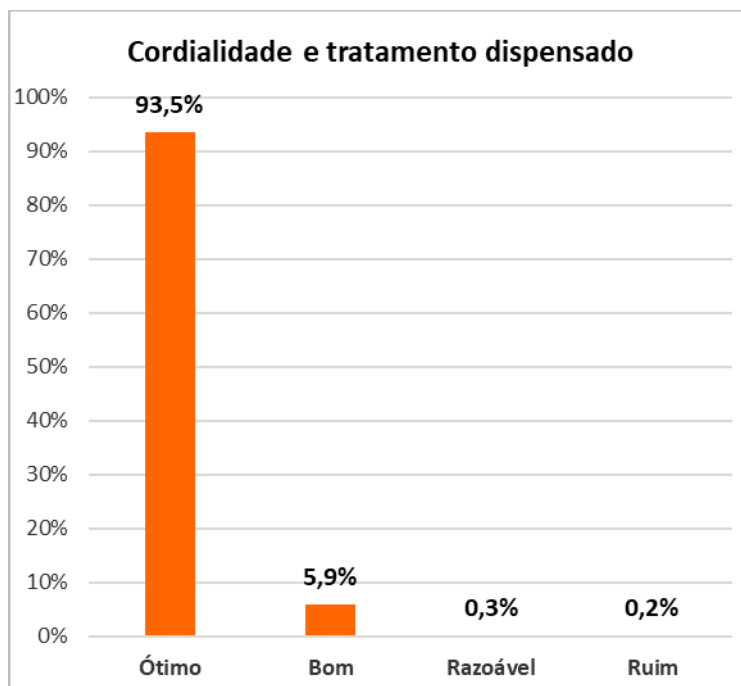
Instalações e espera Tempo que permaneceu aguardando a realização da audiência / a audiência foi realizada no horário:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	1068	74,9%
Bom	258	18,1%
Razoável	81	5,7%
Ruim	18	1,3%
Sem resposta	0	0,0%
Total	1425	100,0%



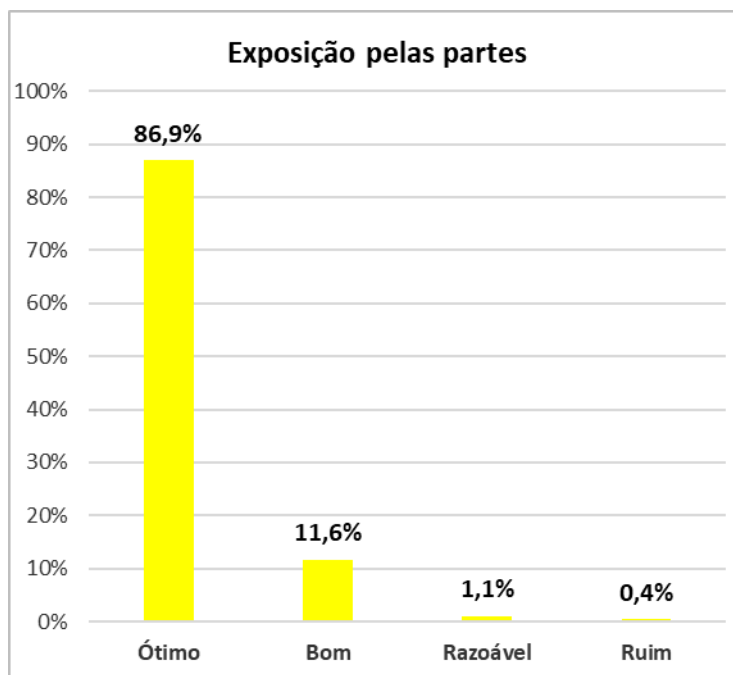
Procedimentos Quanto a cordialidade e tratamento dispensado pelos(as) servidores(as) no momento do pregão, indicação da mesa de audiência e acomodação:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	1333	93,5%
Bom	84	5,9%
Razoável	4	0,3%
Ruim	3	0,2%
Sem resposta	1	0,1%
Total	1425	100,0%



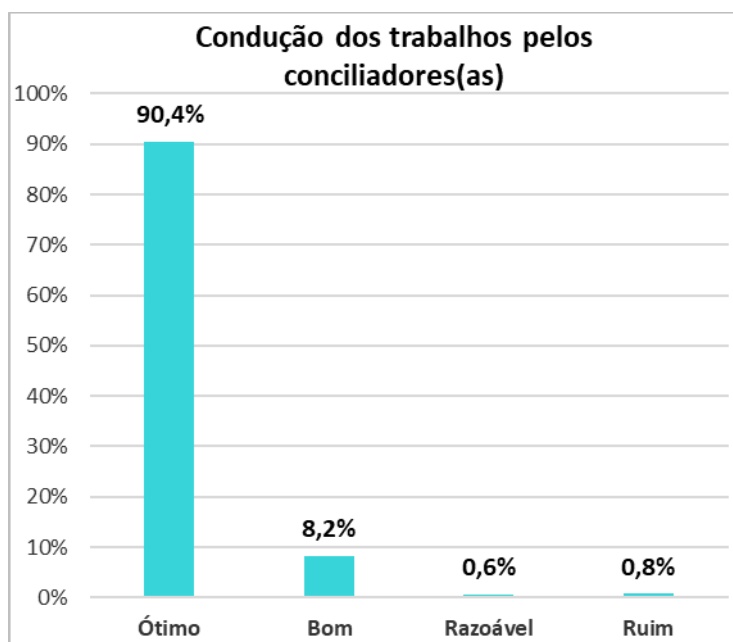
Audiência Quanto à possibilidade de as partes exporem suas razões, pretensões e dificuldades aos conciliadores(as) para a solução do conflito:

Resposta	Contagem	Porcentagem
Ótimo	1238	86,9%
Bom	165	11,6%
Razoável	15	1,1%
Ruim	6	0,4%
Sem resposta	1	0,1%
Total	1425	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	Percentagem
Ótimo	1288	90,4%
Bom	117	8,2%
Razoável	8	0,6%
Ruim	11	0,8%
Sem resposta	1	0,1%
Total	1425	100,0%

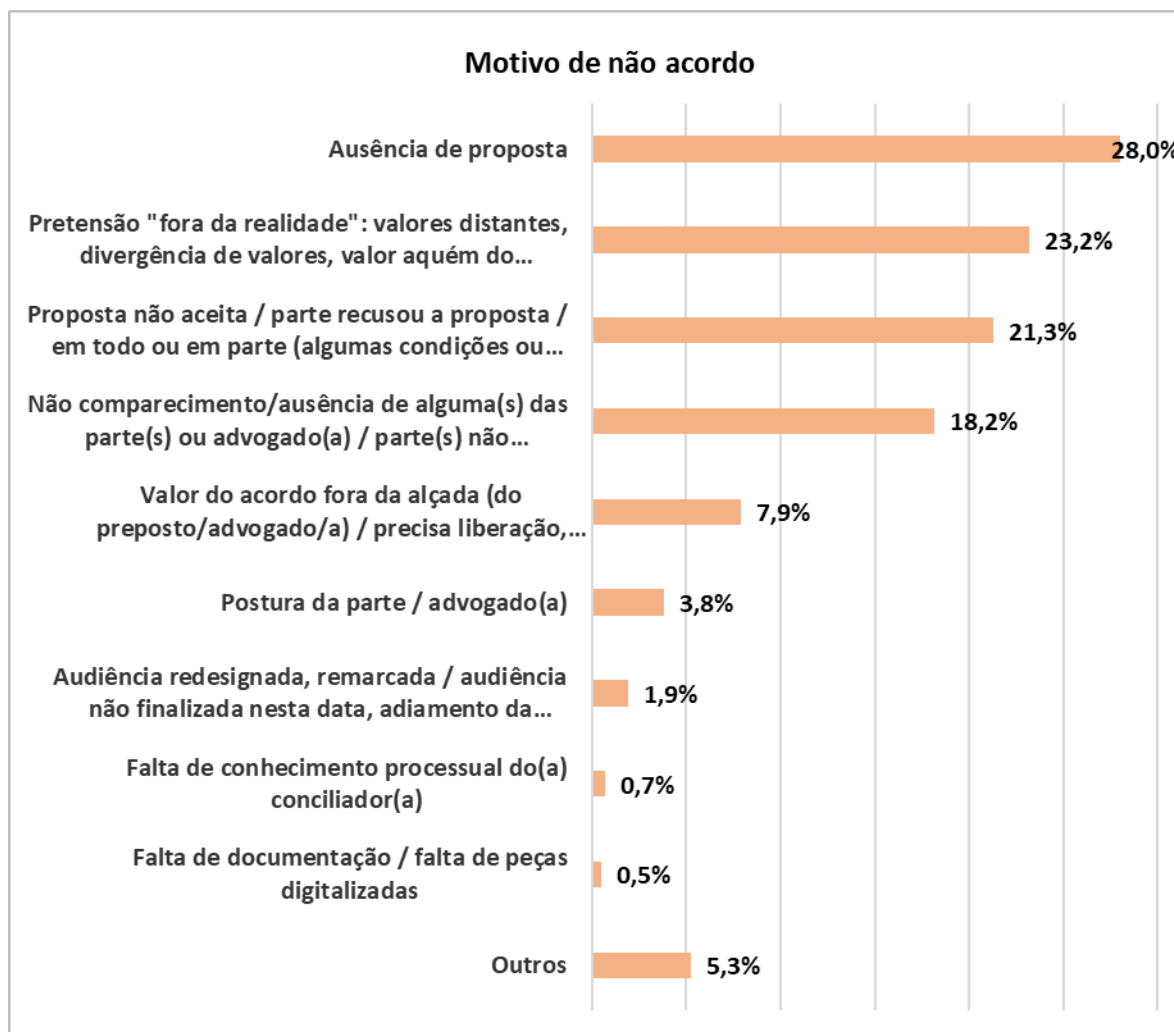


Neste momento houve a realização de acordo?		
Resposta	Contagem	Percentagem
Sim	1004	70,5%
Não	418	29,3%
Sem resposta	3	0,2%
Total	1425	100,0%



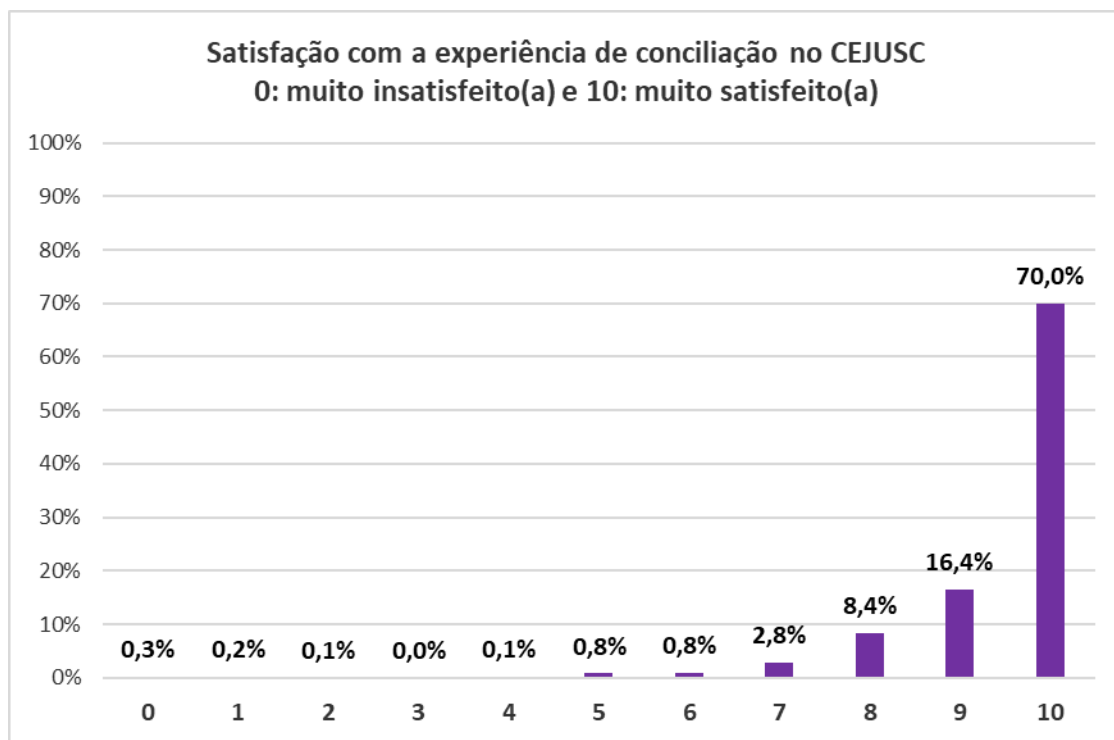
Na sua opinião, qual foi o motivo de neste momento ter fracassado a negociação? Apenas para respostas "Não" na questão anterior.

Resposta múltipla	Contagem	Percentagem
Ausência de proposta	117	28,0%
Pretensão "fora da realidade": valores distantes, divergência de valores, valor aquém do parâmetro/preensão	97	23,2%
Proposta não aceita / parte recusou a proposta / em todo ou em parte (algumas condições ou termos) da proposta	89	21,3%
Não comparecimento/ausência de alguma(s) das parte(s) ou advogado(a) / parte(s) não localizada, não foi possível o contato com a parte	76	18,2%
Valor do acordo fora da alçada (do preposto/advogado/a) / precisa liberação, autorização da parte para aceitar acordo	33	7,9%
Postura da parte / advogado(a)	16	3,8%
Audiência redesignada, remarcada / audiência não finalizada nesta data, adiamento da audiência / novas negociações e tratativas para acordo	8	1,9%
Falta de conhecimento processual do(a) conciliador(a)	3	0,7%
Falta de documentação / falta de peças digitalizadas	2	0,5%
Outros	22	5,3%



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	4	0,3%
1	3	0,2%
2	1	0,1%
3	0	0,0%
4	2	0,1%
5	11	0,8%
6	12	0,8%
7	40	2,8%
8	120	8,4%
9	234	16,4%
10	998	70,0%
Sem resposta	0	0,0%
Total	1425	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/>