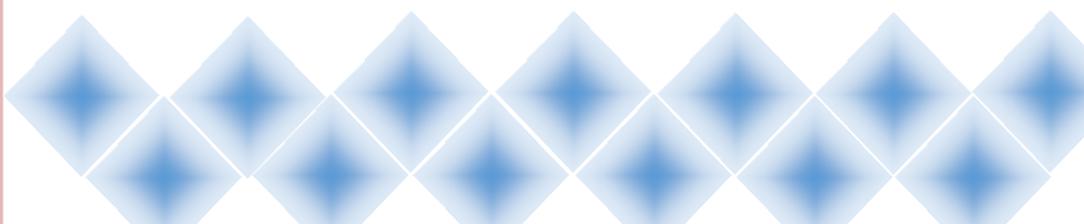


# Pesquisa de Satisfação Usuários Externos

RELATÓRIO DE RESULTADOS – 2021

---





## **Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - SP**

**Direção 2020-2022**

<b>Presidente</b>	desembargador Luiz Antonio Moreira Vidigal
<b>Vice-Presidente Administrativa</b>	desembargadora Tania Bizarro Quirino de Moraes
<b>Vice-Presidente Judicial</b>	desembargador Valdir Florindo
<b>Corregedor Regional</b>	desembargador Sergio Pinto Martins

**Coordenadoria de Estatística e Gestão de Indicadores**  
[estatistica@trtsp.jus.br](mailto:estatistica@trtsp.jus.br)

**Seção de Gestão de Indicadores Institucionais**  
[estatistica.indicadores@trtsp.jus.br](mailto:estatistica.indicadores@trtsp.jus.br)

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO**  
São Paulo, janeiro de 2022.  
[www.trtsp.jus.br](http://www.trtsp.jus.br)

<b>S</b>	<b>Introdução</b>	<b>5</b>
<b>U</b>	<b>Metodologia</b>	<b>6</b>
	Questionário	6
<b>M</b>	Indicadores	7
	Público alvo e aplicação da pesquisa	7
<b>Á</b>	<b>Resultados</b>	<b>8</b>
	Participantes e perfil sociodemográfico	8
<b>R</b>	Indicadores	10
	Avaliação por tema e itens	12
	Serviços utilizados	16
<b>I</b>	<b>Anexo</b>	<b>20</b>
<b>O</b>	Anexo I – Questionário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários	20

Desde 2017<sup>1</sup> o Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – SP (TRT-2 SP) realiza, bianualmente, a **Pesquisa de Satisfação** com os usuários externos de seus serviços.

O objetivo do levantamento é aferir a satisfação do usuário, que no âmbito dos serviços públicos é o usuário-cidadão, sendo essencial identificar as expectativas, opiniões e críticas, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado, sendo um instrumento auxiliar de gestão para a administração. Ademais, cumpre também o papel na transparência dos atos públicos, prestação de contas e canal de comunicação com o usuário.

O Plano Estratégico Institucional - PEI 2021-2026 do TRT-2<sup>2</sup>, estabelece que o Objetivo Estratégico 1 – Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais (dentro da Perspectiva Sociedade), busca resultados operativos da jurisdição trabalhista para todos os atores do sistema de justiça e sociedade, para fortalecer a transparência e a imagem da Justiça do Trabalho. É nesse contexto que se insere a medição da satisfação dos usuário dos serviços do TRT-2.

A Pesquisa de Satisfação com os usuários busca avaliar a percepção dos mesmos com os serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, analisando em que medida o TRT-2 está atendendo às expectativas dos seus usuários-cidadãos e cumprindo sua finalidade de entregar uma prestação jurisdicional rápida, acessível e efetiva.

Importante salientar que desde março de 2020, devido a pandemia da Covid-19, implantou-se a regra de regime de trabalho remoto em todo o Poder Judiciário Nacional, com o funcionamento dos serviços judiciários de forma não presencial e da realização de sessões de julgamento e audiências telepresenciais, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus. No âmbito do TRT-2 foi cerca de um ano e quatro meses de atividades totalmente remotas, sendo que desde 26/07/2021 o órgão estabeleceu etapas de retorno gradual aos trabalhos presenciais.

---

<sup>1</sup> Os relatórios dos levantamentos anteriores estão disponíveis em:

<https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/resultados-e-indicadores/relatorios/pesquisa-de-satisfacao-com-os-usuarios-externos>

<sup>2</sup> O Plano Estratégico Institucional do TRT-2 está disponível em:

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

Este relatório apresenta a metodologia do levantamento, os resultados da pesquisa com o público externo (cidadãos, advogados, partes em processo, etc.) e o questionário utilizado (Anexo I).

## Questionário

O questionário aplicado é estruturado em blocos temáticos de avaliação dos serviços e um bloco sucinto de caracterização do perfil dos usuários.

As dimensões (temas) avaliadas foram **Portal na Internet, Prestação Jurisdicional, Atendimento, Comunicação e Instituição**. Cada tema contou com um grupo de assertivas para serem avaliadas em escalas de quatro pontos: *muito satisfeito*, *satisfeito*, *parcialmente satisfeito* e *insatisfeito*, além das opções *prefiro não opinar* e *não se aplica*. Esse conjunto de 28 assertivas (que compõem as dimensões avaliadas) forma o núcleo base da pesquisa sendo utilizado para a aferição dos indicadores.

Visando atender ao direcionamento dado pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CJST) que, por meio do Ato CSJT.GP.SG.AGGEST Nº 53/2021<sup>3</sup> estabeleceu indicadores aplicáveis ao Plano Estratégico da Justiça do Trabalho estendidos aos tribunais regionais trabalhistas do país, as frases avaliativas dos serviços foram desenvolvidas partindo-se do anseio de aferir os serviços conforme as variáveis/conceitos: Informação (I), Tempo (T), Cordialidade (C) e Especificidade (E).

Baseado na Carta de Serviços do TRT-2<sup>4</sup>, e para qualificar o usuário dos serviços foi perguntado aqueles utilizados recentemente (meses julho, agosto, setembro e outubro) e para os serviços selecionados, houve algumas questões para os respondentes expressarem sua opinião.

Para algumas respostas negativas (parcialmente satisfeito e insatisfeito) os usuários podiam deixar registrado comentários ou sugestões (de forma opcional) e também houve campos abertos para comentários ao final de cada dimensão avaliada.

Completa a pesquisa o levantamento do perfil sociodemográfico dos usuários, com questões sobre gênero, idade, tipo de relação com o TRT-2, grau de instrução, raça/cor e se é pessoa com deficiência.

<sup>3</sup> Disponível em:

[https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/189773/2021\\_ato0053\\_csjt.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/189773/2021_ato0053_csjt.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<sup>4</sup> Disponível em: <https://ww2.trt2.jus.br/servicos/informacoes/carta-de-servicos>

## ***Indicadores***

As respostas obtidas pela pesquisa permitem a elaboração de indicadores temáticos (de cada dimensão) e do indicador final de **Grau de Satisfação com os Serviços**.

Esses índices são obtidos pelo percentual de avaliações positivas sobre o total de avaliações. Avaliações positivas são as respostas *muito satisfeito* e *satisfeito* nas assertivas. Tendo em vista que o objetivo da pesquisa é aferir o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados, optou-se por, do total de avaliações, excluir as respostas prefiro não opinar e não se aplica.

<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{AvalP}_{\text{Satis}}}{\text{Aval}_{\text{Satis}}} \times 100$
<b>Variáveis</b>	AvalPSatis: Quantidade de avaliações positivas na pesquisa de satisfação AvalSatis: Total de avaliações da pesquisa de satisfação

Com os dados levantados pode-se também aferir o nível de confiança no TRT-2 e análises sobre a percepção dos usuários de acordo com perfis específicos, tipos de usuários e temas.

## ***Público-alvo e Aplicação da Pesquisa***

O público alvo da pesquisa é o usuário externo dos serviços do TRT-2 que é, em sua grande maioria, advogados e partes em processo.

A pesquisa esteve disponível no período de 13/10/2021 a 12/11/2021, por meio de *link* para o formulário eletrônico. Assim, todos que acessaram o *link*, no período da aplicação, poderiam respondê-la.

O questionário foi construído na ferramenta Lime Survey, que é um software livre para desenvolvimento de questionários, aplicação e gerenciamento de pesquisas e apuração de resultados, sendo assegurada a confidencialidade das respostas e a não identificação dos respondentes.

A Secretaria de Comunicação Social do TRT-2 realizou diversas ações visando promover e estimular a participação na pesquisa fazendo a divulgação nos canais institucionais de comunicação: portal na Internet, Facebook e Instagram institucionais, Boletim de notícias (e-mail).

Os resultados apresentados a seguir são de natureza quantitativa. A pesquisa foi respondida espontaneamente, por aqueles que acessaram o formulário. Note-se que, em razão dessa característica, os dados refletem a percepção dos respondentes da pesquisa em relação aos serviços prestados pelo tribunal. Ainda assim, espera-se que essa amostra por adesão espontânea represente um grupo significativo da população de interesse, composta pelos usuários externos dos serviços prestados pelo TRT-2.

Nas análises descritivas apresentadas neste relatório foram consideradas apenas as respostas completas à pesquisa, ou seja, os dados daqueles que não responderam a pesquisa até o final não foram contemplados.

Os comentários dos campos qualitativos serão tabulados, analisados em separado e, quando devido, serão encaminhados às áreas responsáveis no TRT-2.

### ***Participantes e Perfil sociodemográfico***

A pesquisa completa foi respondida por 400 pessoas.

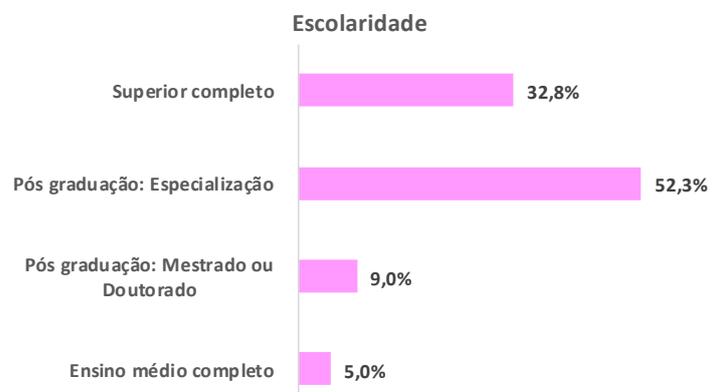
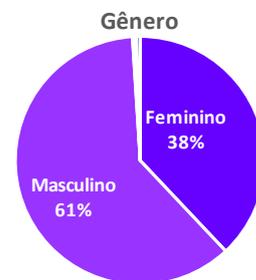
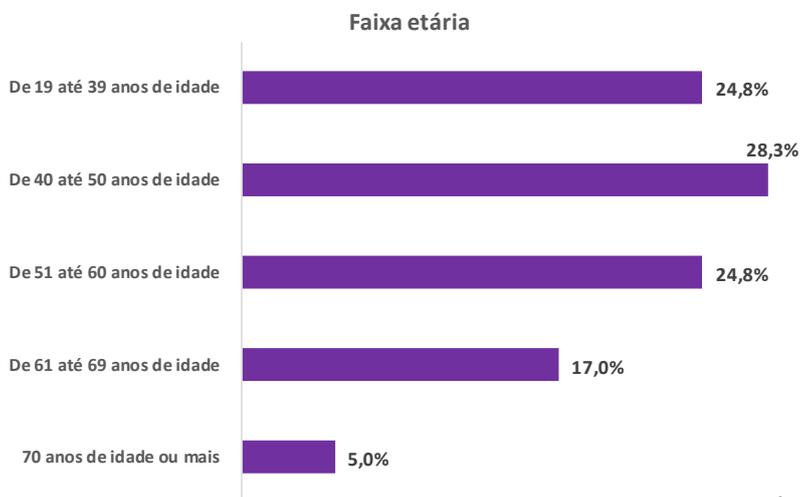
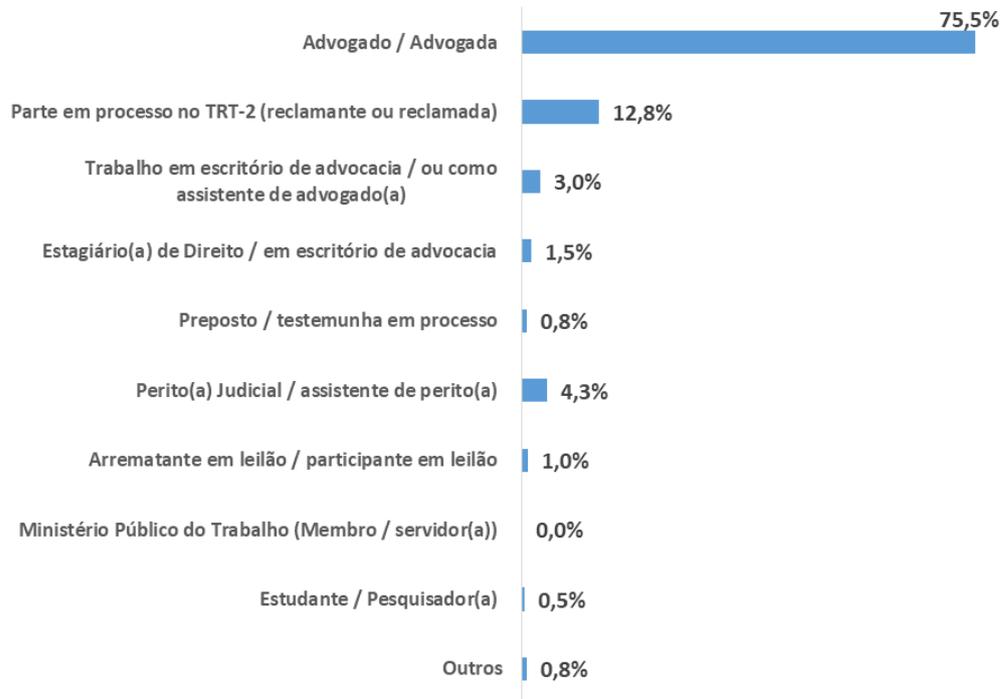
Os usuários dos serviços do TRT-2 são, na maior parte, advogados e advogadas (75,5%) e parte em processo (reclamante ou reclamada) – 12,8%. Soma-se a esses percentuais quem declarou que trabalha em escritório de advocacia/como assistente de advogado(a) – 3% e os(as) estagiários(as) – 1,5%, comprovando-se que a pesquisa atingiu o público-alvo qualificado.

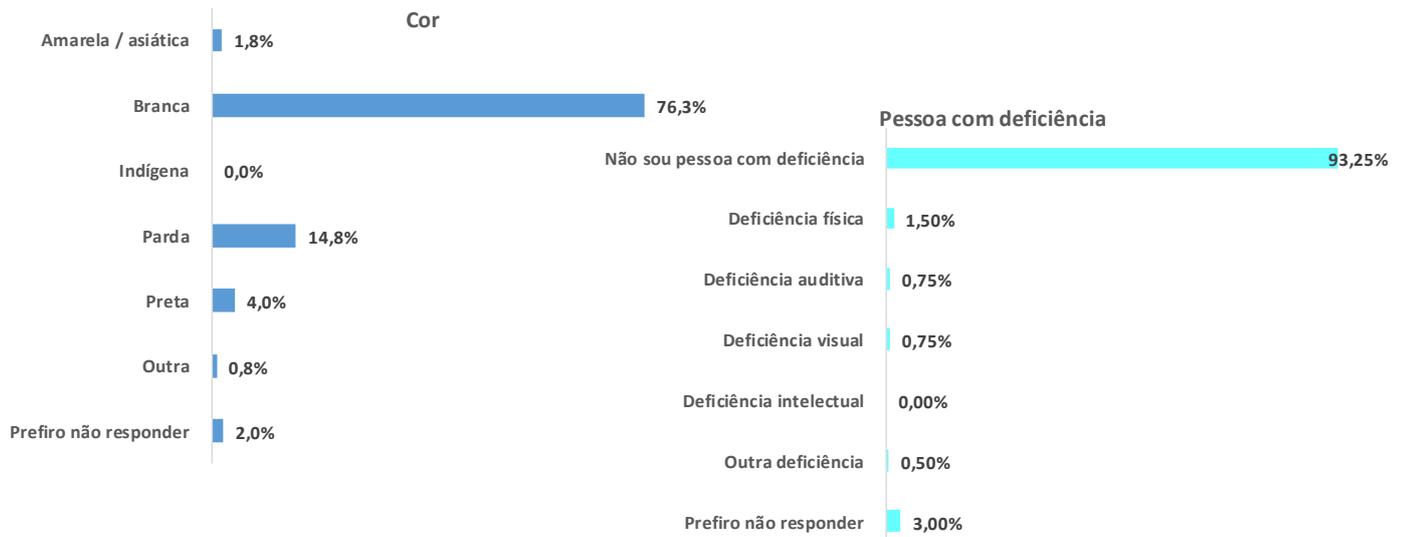
Mais da metade (61%) tem pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado), se autodeclarou branca (76%), não deficiente (93%), são do sexo masculino (61%) e com idade bastante abrangente, variando entre 19 a 69 anos.

Esse perfil contrasta um pouco com os dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) de 2019, que por meio da pesquisa PNDA Contínua (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios)<sup>5</sup>, apurou que a população brasileira é composta por 48,2% de homens e 51,8% de mulheres, 42,7% se declaram brancos, 46,8% como pardos e 9,4% como pretos.

<sup>5</sup> <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?edicao=27258&t=resultados>

## Perfil dos respondentes





**Notas:**

1. A soma dos percentuais não é 100% pois nos gráficos foram desconsideradas outras respostas com valores residuais.
2. Na questão sobre pessoa com deficiência poderiam ser assinaladas mais de uma deficiência.

## **Indicadores**

O indicador **Grau de Satisfação com os Serviços** prestados pelo TRT-2 foi de 53,5%. Como houve mudança em alguns temas e assertivas avaliadas, não é indicada a comparação direta com o indicador apurado na pesquisa anterior (2019). Assim como a pesquisa atual pode ter recebido impacto das medidas tomadas pela administração do tribunal, de prevenção e combate ao corona vírus, como fechamento temporário dos fóruns e unidades e um longo período de atendimento totalmente remoto e telepresencial, implicando nos resultados apurados.

Dos temas avaliados, *Instituição* foi o que recebeu o maior percentual de respostas positivas<sup>6</sup>, 67,3%, seguido de *Comunicação* e *Portal na Internet*, ambos com percentuais bem próximos (62,7% e 62,5%). O *Atendimento* prestado pelo TRT-2 teve 51,4% de grau de satisfação e *Prestação Jurisdicional* foi a única dimensão avaliada a ficar abaixo dos 50% de respostas positivas – 45,5%.

<sup>6</sup> Avaliações positivas são as respostas  *muito satisfeito* e  *satisfeito* nas assertivas sobre o total de avaliações (excluídas as respostas  *prefiro não opinar* e  *não se aplica*).

Indicadores de  
Satisfação



<b>Instituição</b>	<b>67,3%</b>
O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio.	68,3%
O TRT-2 atua com responsabilidade e valores socioambientais: sustentabilidade, ética, acessibilidade, inovação, valorização das pessoas e da cidadania e pacificação social no âmbito das relações de trabalho.	66,3%
<b>Comunicação institucional</b>	<b>62,7%</b>
A comunicação realizada pelo TRT-2, nos seus diversos canais, é clara e eficaz.	66,2%
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.	64,4%
Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.	57,2%
<b>Portal do TRT da 2ª Região na Internet (site) □</b>	<b>62,5%</b>
O conteúdo disponibilizado no portal (site) é útil, interessante e relevante para mim.	68,4%
O portal (site) permite a acessibilidade às pessoas com deficiência.	66,9%
Encontro com facilidade o serviço / informação que procuro no site (Portal) do TRT-2.	64,0%
A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário(a).	58,8%
As informações são organizadas de forma clara permitindo navegação simples e intuitiva.	57,6%
<b>Atendimento</b>	<b>51,4%</b>
Os servidores e servidoras são cordiais e demonstram boa vontade em atender.	55,0%
As informações prestadas são claras, fáceis de entender e precisas.	54,1%
O atendimento é rápido e sem espera excessiva.	51,5%
Normalmente, a dúvida, demanda, questionamento é esclarecido / resolvido.	49,1%
Normalmente a comunicação com a(s) unidade(s) do TRT-2 é fácil e sem demora para conseguir contato.	47,2%

<b>Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região</b>	<b>45,5%</b>
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 1º Grau.	60,9%
O prazo entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência é razoável.	50,7%
As decisões judiciais proferidas em 1ª instância seguem o disposto nas leis e são justas, imparciais e claras.	43,8%
O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável.	37,5%
As audiências são realizadas no horário previsto.	36,5%
Tenho acesso aos magistrados(as) de 1º Grau para esclarecer ou despachar minhas demandas.	31,6%
O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável.	25,8%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 2º Grau.	62,8%
As decisões judiciais proferidas em 2ª instância seguem o disposto nas leis e são justas, imparciais e claras.	45,3%
O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável.	44,6%
Tenho acesso aos magistrados(as) de 2º Grau para esclarecer ou despachar minhas demandas.	33,6%
Os benefícios do PJe – Processo Judicial Eletrônico.	69,0%
Considero que há atuação do TRT-2 para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial.	50,3%

## INSTITUIÇÃO

O grau de confiança no TRT-2 é de 68,3% para os usuários respondentes da pesquisa, e 66,3% consideram que a instituição atua com valores e responsabilidade socioambiental.

## COMUNICAÇÃO

Em um período de pandemia, a comunicação com os usuários se tornou fundamental e essencial, estabelecendo canais de informação, com precisão, clareza e transparência.

A comunicação do TRT-2 recebeu avaliação positiva por parte dos usuários. Todos os parâmetros foram avaliados acima de 55%, variando entre 66,2% (comunicação é clara e eficaz) e 57,2% para a existência de canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.

## PORTAL DO TRT-2 NA INTERNET

O portal do TRT-2 avaliado neste levantamento passou por uma completa reformulação há 2 anos. Essa reestruturação é um projeto do CSJT (Conselho Superior da Justiça do Trabalho) de padronização da identidade visual, da

apresentação inicial única, normatização dos links de acesso direto e dos ícones que constam dos portais.

Os indicadores mostram que o conteúdo disponibilizado é relevante e útil para 68,4% dos usuários que responderam a pesquisa. E mesmo que para 64% é fácil encontrar o serviço/informação no site, existe possibilidade de melhora, pois para 57,6% dos respondentes as informações são organizadas de maneira clara e intuitiva, restando um percentual de usuários não muito satisfeitos.

Nos campos disponibilizados para comentários sobre melhorias no portal, fica claro uma certa insatisfação principalmente quanto a dificuldades em se localizar as informações e serviços desejados. Outro ponto que foi objeto de insatisfação é sobre a consulta processual e mecanismos de se realizar as consultas aos processos.

A busca e pesquisa de jurisprudência também recebeu alguns comentários negativos. Cabe lembrar que a página Jurisprudência dentro do portal do TRT-2 foi recentemente remodelada, passando por reformulações e adoção de novos sistemas e mecanismos de buscas, o que ainda pode ser objeto de melhorias e adaptações.

Vários comentários fizeram referências ao PJe (Processo Judicial Eletrônico), avaliando-o negativamente. O TRT-2 não dispõe de autonomia para realizar mudanças e melhorias no sistema. A implantação, desenvolvimento e manutenção do PJe são de responsabilidade do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT). Mesmo assim, no item específico, 69% usuários percebem os benefícios trazidos pelo uso do PJe (Processo Judicial Eletrônico).

## **ATENDIMENTO**

O atendimento prestado pelas diversas unidades e varas do trabalho do TRT-2 obteve avaliação positiva para 51,4% dos usuários.

Essa dimensão sofre os impactos da realização de trabalho remoto pela grande maioria de servidores(as) e magistrados(as) do tribunal, devido a pandemia do corona vírus. Para 55% das pessoas que responderam a pesquisa, os servidores e servidoras são cordiais e tem boa vontade em atender e 54% acreditam que as informações são claras e fáceis de entender, embora para pouco mais de 50% a demanda ou dúvida que gerou a procura pela unidade não é prontamente resolvida ou esclarecida. Outro ponto de melhora é a forma de contato, que para 47,2% dos usuários respondentes é fácil e sem demora, ou seja, para quase 53% há dificuldades em se fazer contato com as unidades/varas do trabalho. Isso é corroborado pelas observações feitas no campo descritivo da pesquisa, no qual os usuários relataram falta de contato, não atendimento de ligações telefônicas e falta de resposta a e-mails.

Cabe observar que os itens de avaliação do atendimento aqui relatados foram respondidos apenas pelos usuários que declararam que não foram atendidos em vara do trabalho do TRT-2 na questão específica dos serviços utilizados recentemente (últimos quatro meses). A avaliação dos que receberam atendimento em alguma vara do regional está apresentada mais adiante nesse relatório.

## **PRESTAÇÃO JURISDICIONAL**

O índice de satisfação geral com a prestação jurisdicional do TRT-2 ficou em 45,5%.

O tempo de tramitação dos processos em 1º Grau, principalmente na fase de execução, e a falta de acesso aos magistrados(as), tanto de 1º quanto de 2º graus, tem grande impacto nessa avaliação. Esses itens foram avaliados positivamente por apenas 25,8%, 31,6% e 33,6% dos usuários, respectivamente.

Na primeira instância ainda é um problema o fato de as audiências não serem realizadas no horário previsto (36,5% de avaliação positiva) e o prazo para marcação da primeira audiência (50,7%).

De um modo geral a segunda instância foi melhor avaliada, porém com percentuais parecidos com os do 1º grau no que se refere ao ser tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados (as) – entre 62,8% e 61% e na percepção de que as decisões judiciais seguem o disposto nas leis, são imparciais e claras (entre 45,3% e 43,8% de avaliações positivas).

Completam a avaliação da prestação jurisdicional, os benefícios trazidos pelo PJe (Processo Judicial Eletrônico), com 69% de grau de satisfação e a percepção por parte de 50,3% dos pesquisados, de que há atuação do TRT-2 para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial.

Parte dos comentários dos respondentes da pesquisa foram sobre o PJe: consulta de processos de terceiros e acesso ao processo pela parte. Também merecem destaque a falta de acesso a magistrados(as), a percepção de demora no andamento processual, principalmente os em execução e os atrasos na realização de audiências.

A seguir são apresentados os percentuais de respostas em cada variável, dos itens avaliados.

Portal do TRT da 2ª Região na Internet (site) □	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
O conteúdo disponibilizado no portal (site) é útil, interessante e relevante para mim.	20,0%	46,5%	23,0%	7,8%	1,0%	1,8%
Encontro com facilidade o serviço / informação que procuro no site (Portal) do TRT-2.	16,8%	46,8%	27,3%	8,5%	0,0%	0,8%
As informações são organizadas de forma clara permitindo navegação simples e intuitiva.	15,0%	42,0%	30,3%	11,8%	0,3%	0,8%
O portal (site) permite a acessibilidade às pessoas com deficiência.	6,5%	13,3%	5,0%	4,8%	27,0%	43,5%
A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário(a).	21,5%	36,8%	23,8%	17,0%	0,3%	0,8%

Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região □	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
O prazo entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência é razoável.	9,8%	35,0%	23,8%	19,8%	2,3%	9,5%
As audiências são realizadas no horário previsto.	7,5%	25,3%	30,5%	26,5%	2,3%	8,0%
O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável.	5,5%	29,5%	32,3%	26,0%	2,0%	4,8%
O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável.	2,8%	20,8%	29,0%	38,8%	2,3%	6,5%
Tenho acesso aos magistrados(as) de 1º Grau para esclarecer ou despachar minhas demandas.	6,8%	17,3%	19,0%	33,0%	6,3%	17,8%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 1º Grau.	19,0%	33,5%	21,8%	12,0%	5,0%	8,8%
As decisões judiciais proferidas em 1ª instância seguem o disposto nas leis e são justas, imparciais e claras.	9,5%	30,5%	33,0%	18,3%	4,0%	4,8%
O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável.	6,0%	34,5%	28,8%	21,5%	2,8%	6,5%
Tenho acesso aos magistrados(as) de 2º Grau para esclarecer ou despachar minhas demandas.	4,0%	16,3%	20,3%	19,8%	10,8%	29,0%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 2º Grau.	11,5%	27,3%	16,3%	6,8%	12,0%	26,3%
As decisões judiciais proferidas em 2ª instância seguem o disposto nas leis e são justas, imparciais e claras.	8,3%	30,3%	30,3%	16,3%	6,0%	9,0%
Os benefícios do PJe – Processo Judicial Eletrônico.	29,0%	35,0%	15,5%	13,3%	2,5%	4,8%
Considero que há atuação do TRT-2 para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial.	11,5%	32,5%	26,8%	16,8%	5,8%	6,8%

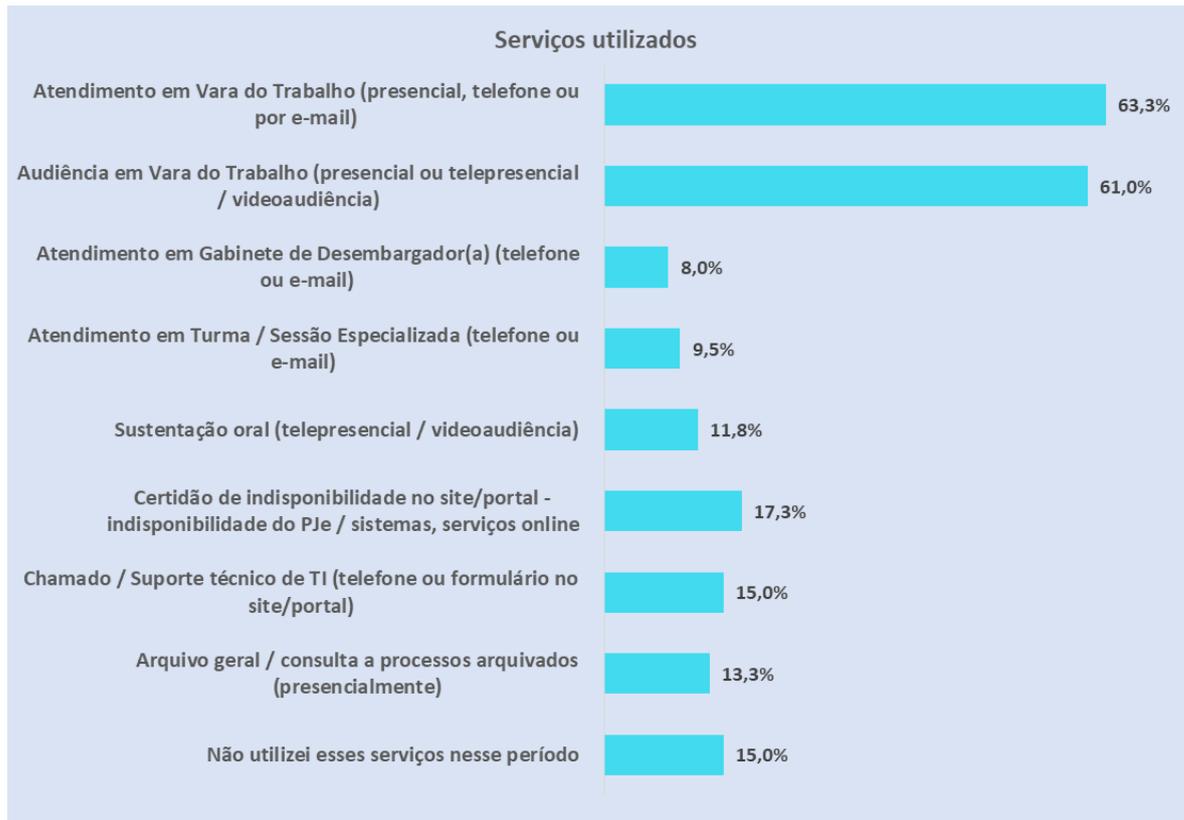
Atendimento	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
Normalmente a comunicação com a(s) unidade(s) do TRT-2 é fácil e sem demora para conseguir contato.	8,2%	25,9%	25,9%	12,2%	4,1%	21,8%
O atendimento é rápido e sem espera excessiva.	7,5%	28,6%	21,8%	12,2%	4,8%	23,1%
Os servidores e servidoras são cordiais e demonstram boa vontade em atender.	15,6%	25,9%	18,4%	15,6%	4,8%	17,7%
As informações prestadas são claras, fáceis de entender e precisas.	9,5%	30,6%	23,8%	10,2%	4,8%	19,0%
Normalmente, a dúvida, demanda, questionamento é esclarecido / resolvido.	10,9%	26,5%	25,9%	12,9%	2,7%	19,0%

Comunicação institucional	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
A comunicação realizada pelo TRT-2, nos seus diversos canais, é clara e eficaz.	14,5%	48,8%	25,8%	6,5%	2,5%	2,0%
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.	13,5%	46,3%	25,3%	7,8%	4,0%	3,3%
Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.	12,5%	38,0%	25,8%	12,0%	6,0%	5,8%

Instituição	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
O TRT-2 atua com responsabilidade e valores socioambientais: sustentabilidade, ética, acessibilidade, inovação, valorização das pessoas e da cidadania e pacificação social no âmbito das relações de trabalho.	18,3%	40,8%	23,3%	6,8%	11,0%	0,0%
O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio.	24,3%	40,3%	20,8%	9,3%	5,5%	0,0%

## Serviços utilizados

Considerando alguns dos serviços constantes da Carta de Serviços do TRT-2, foi questionado qual(is) os usuários(as) utilizaram recentemente, ou seja, no período entre julho a outubro de 2021. Lembrando que desde 26 de julho o TRT-2 estabeleceu o retorno parcial gradual das atividades presenciais. Para os serviços assinalados, foram feitas perguntas que buscaram avaliar, dentre outros, itens como cordialidade, prazo, informações prestadas e resolução.

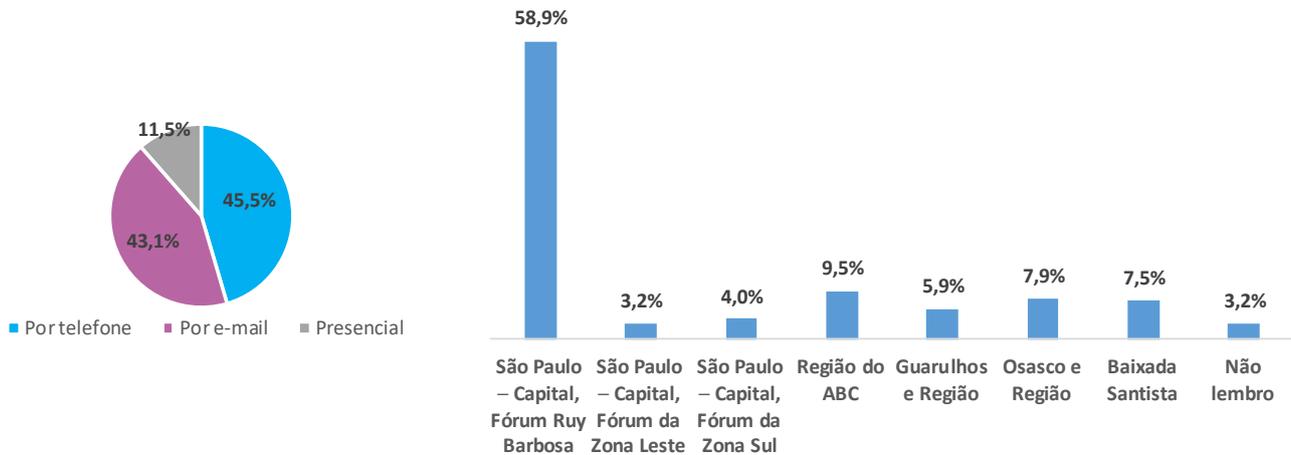


Nota:

1.Resposta múltipla.

Observa-se que apenas 15% não utilizou nenhum dos serviços apresentados e que tanto o atendimento em vara do trabalho como as audiências em 1º Grau, foram os serviços mais utilizados pelos respondentes da pesquisa, com percentuais bem superiores que os demais. Assim, neste relatório será apresentado o detalhamento das avaliações desses dois serviços.

## ATENDIMENTO EM VARA DO TRABALHO



<b>Atendimento em Vara do Trabalho</b>	<b>59,4%</b>
O(a) servidor(a) foi cordial e demonstrou boa vontade em atender.	65,9%
As informações prestadas foram claras, fáceis de entender e precisas.	63,3%
O prazo para o atendimento foi rápido e sem espera excessiva.	56,2%
A dúvida, demanda, questionamento foi esclarecido / resolvido.	55,9%
A comunicação com a Vara foi fácil e sem demora para conseguir contato.	55,6%

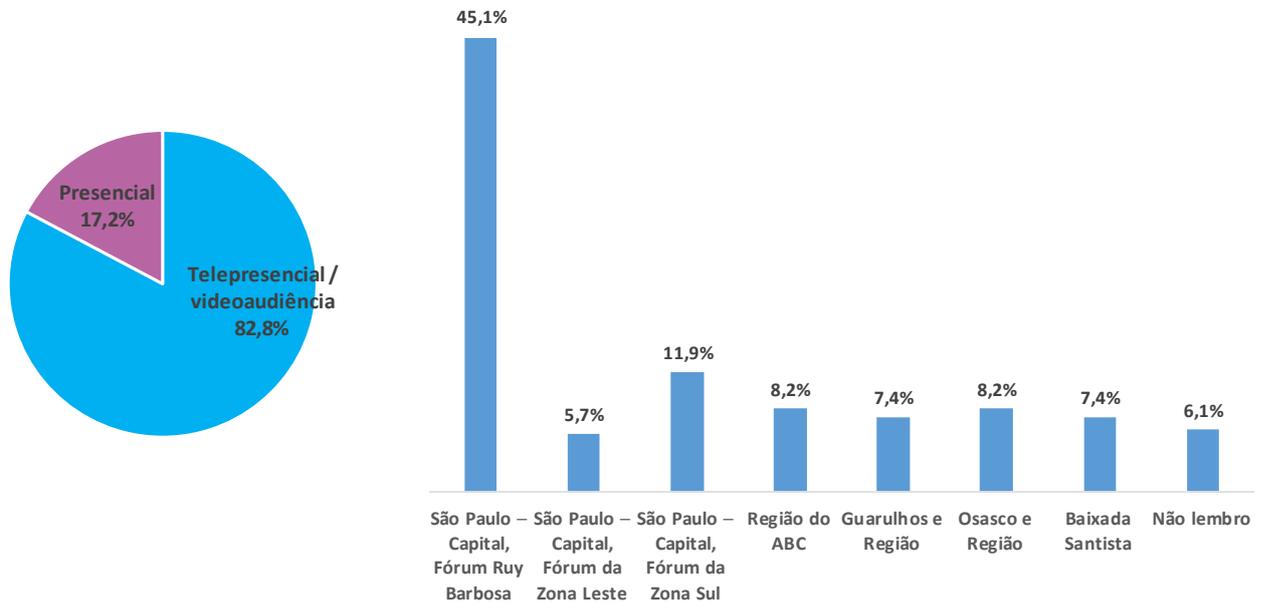
Nota:

1. Caso o usuário tenha sido atendido mais de uma vez no período de referência, as respostas deveriam se referir ao último atendimento.

Quase 90% do atendimento foi por telefone ou e-mail e cerca de 66% em varas do trabalho da capital.

A avaliação do atendimento, quando especificado que foi em um período recente (entre julho e outubro de 2021) e em vara do trabalho, apresenta percentuais positivos melhores que o de caráter geral. Percebe-se porém que os itens foram avaliados de maneira igual, sendo a cordialidade e boa vontade do(a) servidor(a) o melhor avaliado e o contato com a unidade/vara o pior.

## AUDIÊNCIA EM VARA DO TRABALHO



<b>Audiência em Vara do Trabalho</b>	<b>74,9%</b>
A ferramenta de videoconferência "Zoom".	83,7%
A cordialidade e respeito recebidos do(a) magistrado(a).	80,3%
O prazo para a marcação desta audiência foi razoável.	72,3%
A audiência foi realizada no horário previsto.	64,2%

Nota:

1. Caso o usuário tenha feito mais de uma audiência no período de referência, as respostas deveriam se referir à última.

Apenas 17,2% das audiências foram presenciais e 82,8% de forma remota e cerca de 63% em varas do trabalho da capital.

A ferramenta utilizada pelo TRT-2 para a realização das audiências remotamente recebeu avaliação bastante positiva, assim como a cordialidade e respeito recebidos do magistrado(a). Novamente, quando solicitado que o(a) usuário faça a avaliação de um serviço em específico, sendo no caso uma audiência em específico, os itens de prazo e pontualidade, são muito melhor avaliados, quando comparado com a avaliação feita de maneira geral, em prestação jurisdicional.

## **Pesquisa de Satisfação dos Usuários com os Serviços – TRT-2 – 2021**

O Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região está realizando a pesquisa de satisfação com os usuários de seus serviços.

O objetivo é conhecer a opinião do cidadão e, com base em suas respostas, buscar o aprimoramento da prestação jurisdicional.

Sua participação é muito importante!

Você não será identificado, suas respostas são confidenciais e serão analisadas em conjunto com a de outras pessoas respondentes, para a melhoria dos serviços do TRT-2.

A pesquisa não levará muito tempo.

É importante que você siga até o final para enviar suas respostas.

Em caso de dúvidas ou problemas com o acesso à pesquisa, encaminhe e-mail para: [estatistica.indicadores@trtsp.jus.br](mailto:estatistica.indicadores@trtsp.jus.br)

Sabemos o quanto é importante sua privacidade e a adequada utilização dos seus dados pessoais.

Deixamos claro que as informações prestadas serão usadas apenas pelas unidades do TRT-2 internamente no âmbito deste projeto, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

### **Relação**

#### **Você é:**

- Advogado / Advogada
- Parte em processo no TRT-2 (reclamante ou reclamada)
- Trabalho em escritório de advocacia / ou como assistente de advogado(a)
- Estagiário(a) de Direito / em escritório de advocacia
- Preposto / testemunha em processo
- Perito(a) Judicial / assistente de perito(a)
- Arrematante em leilão / participante em leilão
- Ministério Público do Trabalho (Membro / servidor(a))
- Estudante / Pesquisador(a)
- Servidor(a) do TRT-2 / Justiça do Trabalho (ativo/a ou inativo/a)
- Outro. Descreva:

### **Avaliação dos Serviços do TRT-2**

**Para cada frase você deve indicar sua opinião (grau de satisfação), na maior parte das ocasiões, sobre o item avaliado.**

**Portal do TRT da 2ª Região na Internet (site) (para todos respondentes)**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
Encontro com facilidade o serviço / informação que procuro no site (Portal) do TRT-2.						
As informações são organizadas de forma clara permitindo navegação simples e intuitiva.						
O portal (site) permite a acessibilidade às pessoas com deficiência.						
O conteúdo disponibilizado no portal (site) é útil, interessante e relevante para mim.						
A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário(a).						

**O que precisa ser melhorado quanto à acessibilidade do portal/site do TRT-2? Deixe seu comentário ou sugestão opcionais.**

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Insatisfeito' ou 'Parcialmente Satisfeito' na questão '4 [SO12]' (Portal do TRT da 2ª Região na Internet (site) (O portal (site) permite a acessibilidade às pessoas com deficiência.))

**Como o TRT da 2ª Região pode melhorar seu Portal (site)? Deixe seu comentário ou sugestão opcionais.**

**Serviços utilizados**

Lembramos que, como medida de enfrentamento à pandemia do coronavírus, desde 26/07/2021 o TRT da 2ª Região estabeleceu o retorno parcial às atividades presenciais, com atendimento agendado em varas do trabalho e em algumas de suas unidades.

**Qual dos seguintes serviços prestados pelo TRT-2 você utilizou recentemente?**

Considerar os últimos quatro meses (julho, agosto, setembro e outubro). Assinale todos os serviços utilizados.

- Atendimento em Vara do Trabalho (presencial, telefone ou por e-mail)

- Audiência em Vara do Trabalho (presencial ou telepresencial / videoaudiência)
- Atendimento em Gabinete de Desembargador(a) (telefone ou e-mail)
- Atendimento em Turma / Sessão Especializada (telefone ou e-mail)
- Sustentação oral (telepresencial / videoaudiência)
- Certidão de indisponibilidade no site/portal - indisponibilidade do PJe / sistemas, serviços online
- Chamado / Suporte técnico de TI (telefone ou formulário no site/portal)
- Arquivo geral / consulta a processos arquivados (presencialmente)
- Não utilizei esses serviços nesse período

*Para cada serviço assinalado como tendo sido utilizado foram apresentadas questões avaliação:*

#### *Atendimento em Vara do Trabalho*

#### **O seu último atendimento em vara do trabalho foi:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Por telefone
- Por e-mail
- Presencial

#### **Em qual vara do trabalho foi esse atendimento?**

*Indique primeiro a região/jurisdição/Fórum e depois a vara.*

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- São Paulo — Capital, Fórum Ruy Barbosa
- São Paulo — Capital, Fórum da Zona Leste
- São Paulo — Capital, Fórum da Zona Sul
- Região do ABC
- Guarulhos e Região
- Osasco e Região
- Baixada Santista
- Não lembro

#### **Vara do Trabalho:**

*Foi apresentada a lista de varas do trabalho de acordo com a jurisdição/fórum assinalado.*

#### **Como você avalia os seguintes itens, em relação ao prédio que você foi atendido:**

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Presencial' na questão '10 [AV04]' (O seu último atendimento em vara do trabalho foi: )

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança nas dependências.						

	<b>Muito Satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Parcialmente Satisfeito</b>	<b>Insatisfeito</b>	<b>Prefiro não opinar</b>	<b>Não se aplica</b>
Procedimentos para a entrada no prédio, considerando as medidas de prevenção e proteção à Covid-19.						
A cordialidade da pessoa que fez o primeiro atendimento/recepção ao entrar no prédio.						
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos.						
Acessibilidade do loca/prédio para pessoas com deficiência.						
Limpeza e organização dos ambientes, setores, considerando as medidas de prevenção e proteção à Covid-19.						
Limpeza dos banheiros.						

**O que precisa ser melhorado quanto à acessibilidade do prédio/instalações que você foi? Deixe seu comentário ou sugestão opcionais.**

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Insatisfeito' ou 'Parcialmente Satisfeito' na questão '19 [AV07]' (Como você avalia os seguintes itens, em relação ao prédio que você foi atendido: (Acessibilidade do loca/prédio para pessoas com deficiência.))

**Como você avalia os seguintes itens, em relação a esse último atendimento na vara do trabalho do TRT-2:**

	<b>Muito Satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Parcialmente Satisfeito</b>	<b>Insatisfeito</b>	<b>Prefiro não opinar</b>	<b>Não se aplica</b>
A comunicação com a Vara foi fácil e sem demora para conseguir contato.						
O prazo para o atendimento foi rápido e sem espera excessiva.						
O(a) servidor(a) foi cordial e demonstrou boa vontade em me atender.						
As informações prestadas foram claras, fáceis de entender e precisas.						
A dúvida, demanda,						

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
questionamento foi esclarecido / resolvido.						

*Audiência em Vara do Trabalho*

**A última audiência em vara do trabalho do TRT-2 que você participou foi:**

- Telepresencial / videoaudiência
- Presencial

**Em qual vara do trabalho foi essa audiência?**

*Indique primeiro a região/jurisdição/Fórum e depois a vara.*

- São Paulo — Capital, Fórum Ruy Barbosa
- São Paulo — Capital, Fórum da Zona Leste
- São Paulo — Capital, Fórum da Zona Sul
- Região do ABC
- Guarulhos e Região
- Osasco e Região
- Baixada Santista
- Não lembro

**Vara do Trabalho:**

*Foi apresentada a lista de varas do trabalho de acordo com a jurisdição/fórum assinalado.*

**Como você avalia os seguintes itens, em relação ao prédio em que foi essa audiência:**

***Apenas para audiências "Presencial":***

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança nas dependências.						
Procedimentos para a entrada no prédio, considerando as medidas de prevenção e proteção à Covid-19.						
A cordialidade da pessoa que fez o primeiro atendimento/recepção ao entrar no prédio.						
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos.						

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
Acessibilidade do local/prédio para pessoas com deficiência.						
Limpeza e organização dos ambientes, setores, considerando as medidas de prevenção e proteção à Covid-19.						
Limpeza dos banheiros.						

**O que precisa ser melhorado quanto à acessibilidade do prédio/instalações no qual foi essa audiência?**

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Insatisfeito' ou 'Parcialmente Satisfeito' na questão '32 [Aud03]' (Como você avalia os seguintes itens, em relação ao prédio em que foi essa audiência: (Acessibilidade do local/prédio para pessoas com deficiência.))

**Como você avalia os seguintes itens, em relação a essa última audiência em vara do trabalho do TRT-2 que você participou:**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
O prazo para a marcação desta audiência foi razoável.						
A audiência foi realizada no horário previsto.						
A cordialidade e respeito recebidos do(a) magistrado(a).						
A ferramenta de videoconferência “Zoom”.						

*Atendimento em Gabinete de Desembargadora/Desembargador*

**O último atendimento em Gabinete de Desembargador(a) foi:**

- Por telefone
- Por e-mail

**Em qual gabinete foi esse atendimento?**

Foi apresentada lista com todos os gabinetes

**Como você avalia os seguintes itens, em relação a esse último atendimento em gabinete de desembargador(a) do TRT-2:**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
A comunicação com o Gabinete foi fácil e sem demora para conseguir contato.						
O prazo para o atendimento foi rápido e sem espera excessiva.						
O(a) servidor(a) foi cordial e demonstrou boa vontade em me atender.						
As informações prestadas foram claras, fáceis de entender e precisas.						
A dúvida, demanda, questionamento foi esclarecido / resolvido.						

*Atendimento em Turma / Seção Especializada*

**O último atendimento em Turma / Seção foi:**

- Por telefone
- Por e-mail

**Em qual turma / seção foi esse atendimento?**

*Foi apresentada listagem com todas as turmas e seções.*

**Como você avalia os seguintes itens, em relação a esse último atendimento em Turma / Seção do TRT-2:**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
A comunicação com a Turma / Seção foi fácil e sem demora para conseguir contato.						
O prazo para o atendimento foi rápido e sem espera excessiva.						
O(a) servidor(a) foi cordial e demonstrou boa vontade em me atender.						
As informações prestadas foram claras, fáceis de entender e precisas.						
A dúvida, demanda, questionamento foi esclarecido / resolvido.						

*Sustentação oral*

**Em qual órgão julgador do TRT-2 foi a última sustentação oral que você fez/participou?**

- 1ª TURMA
- 2ª TURMA
- 3ª TURMA
- 4ª TURMA
- 5ª TURMA
- 6ª TURMA
- 7ª TURMA
- 8ª TURMA
- 9ª TURMA
- 10ª TURMA
- 11ª TURMA
- 12ª TURMA
- 13ª TURMA
- 14ª TURMA
- 15ª TURMA
- 16ª TURMA
- 17ª TURMA
- 18ª TURMA
- Seção Especializada em Dissídios Coletivos
- Seções Especializadas em Dissídios Individuais
- Tribunal Pleno
- Órgão Especial
- Não lembro

**Como você avalia os seguintes itens, em relação a última sustentação oral que você fez/participou no TRT-2:**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
A inscrição para a sustentação oral é fácil e simples.						
A sessão foi realizada no horário previsto.						
Cordialidade e respeito recebidos do magistrado(a).						
Pude fazer a sustentação oral plenamente, sem empecilhos.						
A ferramenta de videoconferência “Zoom”.						

*Certidão de indisponibilidade PJe / sistemas e serviços online*

**Como você avalia os seguintes itens, para a última situação de indisponibilidade do PJe / sistemas ou serviços online do TRT-2:**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
Prazo para a disponibilização da certidão de indisponibilidade.						
A rapidez com que o sistema/serviço on-line foi reestabelecido.						
A quantidade de vezes que o PJe ficou indisponível nos últimos 4 meses.						

*Suporte técnico de TI - Chamado de TI*

**Como você avalia os seguintes itens, para o último chamado de suporte de TI que você realizou no TRT-2 (por telefone ou formulário no site):**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
A comunicação com suporte de TI foi fácil e sem demora para conseguir contato.						
O prazo para o atendimento foi rápido e sem espera excessiva.						
O(a) servidor(a) foi cordial e demonstrou boa vontade em me atender.						
As informações prestadas foram claras, fáceis de entender e precisas.						
A dúvida, demanda, problema foi esclarecido / resolvido.						

*Arquivo geral / Consulta a processos arquivados (presencialmente)*

**Como você avalia os seguintes itens, em relação a sua última visita/pedido de consulta a processos arquivados no Arquivo geral do TRT-2:**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
As informações disponibilizadas e						

	<b>Muito Satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Parcialmente Satisfeito</b>	<b>Insatisfeito</b>	<b>Prefiro não opinar</b>	<b>Não se aplica</b>
o agendamento pelo portal (site) do TRT-2 são claras e fáceis de entender.						
O tempo entre o pré-agendamento (pelo site) e a confirmação (ou cancelamento) foi rápido.						
Procedimentos para a entrada no prédio, considerando as medidas de prevenção e proteção à Covid-19.						
A cordialidade da pessoa que fez o primeiro atendimento/recepção ao entrar no prédio.						
Limpeza e organização dos ambientes, setores, considerando as medidas de prevenção e proteção à Covid-19.						
Acessibilidade do local/prédio para pessoas com deficiência.						
O prazo para o atendimento foi rápido e sem espera excessiva (no local).						
O(a) servidor(a) foi cordial e demonstrou boa vontade em me atender (no local).						

**O que precisa ser melhorado quanto à acessibilidade do prédio/instalações do Arquivo geral?**

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

A resposta foi 'Insatisfeito' ou 'Parcialmente Satisfeito' na questão '51 [ARQ02]' (Como você avalia os seguintes itens, em relação a sua última visita/pedido de consulta a processos arquivados no Arquivo geral do TRT-2: (Acessibilidade do local/prédio para pessoas com deficiência.))

**Prestação Jurisdicional** *(para todos respondentes)*

Para cada frase você deve indicar sua opinião (grau de satisfação), na maior parte das ocasiões, sobre o item avaliado.

*Caso nunca tenha passado pela situação, assinale a opção "Não se aplica".*

**Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
O prazo entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência é razoável.						
As audiências são realizadas no horário previsto.						
O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável.						
O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável.						
Tenho acesso aos magistrados(as) de 1º Grau para esclarecer ou despachar minhas demandas.						
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 1º Grau.						
As decisões judiciais proferidas em 1ª instância seguem o disposto nas leis e são justas, imparciais e claras.						
O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável.						
Tenho acesso aos magistrados(as) de 2º Grau para esclarecer ou despachar minhas demandas.						
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 2º Grau.						
As decisões judiciais proferidas em 2ª instância seguem o disposto nas leis e são justas, imparciais e claras.						
Os benefícios do PJe – Processo Judicial Eletrônico.						
Considero que há atuação do TRT-2 para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial.						

**Como o TRT da 2ª Região pode melhorar sua prestação jurisdicional? Deixe seu comentário ou sugestão opcionais.**

**Atendimento do TRT-2**

Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:

Na questão (Qual dos seguintes serviços prestados pelo TRT-2 você utilizou recentemente? ) não assinalou Atendimento em Vara do Trabalho (presencial, telefone ou por e-mail)

Como você avalia os seguintes itens relacionados ao atendimento prestado pelos servidores(as) do TRT da 2ª Região:

*Caso nunca tenha tido contato com servidores(as) do TRT-2 ou passado pela situação, assinale a opção "Não se aplica".*

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
Normalmente a comunicação com a(s) unidade(s) do TRT-2 é fácil e sem demora para conseguir contato.						
O atendimento é rápido e sem espera excessiva.						
Os servidores e servidoras são cordiais e demonstram boa vontade em atender.						
As informações prestadas são claras, fáceis de entender e precisas.						
Normalmente, a dúvida, demanda, questionamento é esclarecido / resolvido.						

**Como o TRT da 2ª Região pode melhorar seu atendimento? Deixe seu comentário ou sugestão opcionais.**

**Comunicação institucional** (para todos respondentes)

**Qual sua opinião (grau de satisfação) com os seguintes itens relacionados à comunicação do TRT da 2ª Região:**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
A comunicação realizada pelo TRT-2, nos seus diversos canais, é clara e eficaz.						
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.						
Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.						

**Como o TRT da 2ª Região pode melhorar a comunicação com jurisdicionados(as), advogados(as) e sociedade em geral?**

Deixe seu comentário ou sugestão opcionais.

***O TRT-2 como Instituição:*** (para todos respondentes)

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Parcialmente Satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar
O TRT-2 atua com responsabilidade e valores socioambientais: sustentabilidade, ética, acessibilidade, inovação, valorização das pessoas e da cidadania e pacificação social no âmbito das relações de trabalho.					
O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio.					

**Perfil dos usuários(as)**

Para finalizar, são apenas 5 questões para conhecer um pouco o perfil sociodemográfico dos usuários e usuárias dos serviços do TRT-2. As questões serão tratadas e analisadas em conjunto, no agregado das respostas.

**Idade:**

- Até 18 anos de idade
- De 19 até 39 anos de idade
- De 40 até 50 anos de idade
- De 51 até 60 anos de idade
- De 61 até 69 anos de idade
- 70 anos de idade ou mais

**Qual seu gênero?**

- Feminino
- Masculino
- Outro
- Prefiro não responder

**Qual o seu grau de instrução?**

- Superior completo
- Pós graduação: Especialização
- Pós graduação: Mestrado ou Doutorado
- Ensino médio completo
- Ensino fundamental completo
- Ensino fundamental incompleto
- Nenhum

**Considerando sua cor/etnia, como você se autodeclara?**

- Amarela / asiática
- Branca
- Indígena
- Parda
- Preta
- Outra
- Prefiro não responder

**Você é pessoa com deficiência? Qual(is) deficiência(s)?**

- Não sou pessoa com deficiência
- Deficiência física
- Deficiência auditiva
- Deficiência visual
- Deficiência intelectual
- Outra deficiência
- Prefiro não responder

**Suas respostas foram salvas.**

**Agradecemos sua participação.**







**Poder Judiciário**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO**  
[www.trtsp.jus.br](http://www.trtsp.jus.br)