

Pesquisa de Satisfação
com os *Serviços* prestados pelo
TRT-2
Público Externo

RELATÓRIO DE RESULTADOS – 2023



Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - SP

Direção 2022-2024

presidência	desembargadora Beatriz de Lima Pereira
vice-presidência administrativa	desembargadora Maria Elizabeth Mostardo Nunes
vice-presidência judicial	desembargador Marcelo Freire Gonçalves
corregedoria regional	desembargador Eduardo de Azevedo

Coordenadoria de Estatística

estatistica@trt2.jus.br

Seção de Gestão de Indicadores Institucionais

estatistica.indicadores@trt2.jus.br

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

São Paulo, fevereiro de 2024.

www.trt2.jus.br

S	Introdução	5
	Metodologia	6
U	Questionário	6
	Indicadores	7
M	Público alvo e aplicação da pesquisa	8
	Resultados	8
Á	Participantes e perfil sociodemográfico	8
	Indicadores	11
R	Avaliação por tema e itens	12
	Avaliação opcional de serviços utilizados	20
I	Anexo	25
	Anexo I – Questionário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários	25
O		

Desde 2017¹ o Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – SP (TRT-2 SP) realiza, bienalmente, 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-2², 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 usuários dos serviços do TRT-2.

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

Cabe ainda dizer que, nesta pesquisa realizada em 2023, o retorno às atividades presenciais já estava reestabelecido (após o trabalho remoto devido a pandemia Covid19). Porém, como consequência de vários aspectos positivos advindos, foi normatizado no âmbito do TRT-2 as sessões de julgamento e audiências telepresenciais (remotas/por videoconferência) e o Juízo 100% Digital (modalidade processual em que todos os atos são

¹ 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>

² O Plano Estratégico Institucional do TRT-2 está disponível em:

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

realizados por meio eletrônico, pela internet, inclusive audiências e sessões de julgamento).^{3 4}

Este relatório apresenta a metodologia do levantamento, os resultados da pesquisa com o público externo (advogados(as), partes em processo, sociedade, etc.) e o questionário utilizado (Anexo I). Solicitamos que, em caso de uso do material da pesquisa, em especial o questionário, que sejam feitas as devidas citações.

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: 1 – *Insatisfeito*; 2; 3 e 4 - *Muito Satisfeito*, além das opções *prefiro não opinar* e *não se aplica*. Esse conjunto de assertivas (que compõem as dimensões avaliadas) forma o núcleo base da pesquisa sendo utilizado para a aferição dos indicadores e do Grau de Satisfação com os Serviços prestados pelo TRT-2.

Visando atender ao direcionamento dado pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) que, por meio do Ato CSJT.GP.SG.AGGEST Nº 53/2021⁵ 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 princípio de aferir, sempre que possível, os serviços conforme as variáveis/conceitos: Informação (I), Tempo (T), Cordialidade (C) e Especificidade (E).

Além dos quatro temas avaliados, para as partes em processo foram elaboradas 3 perguntas de acesso à justiça, verificado pelo grau de entendimento e

³ Resolução Nº 345 de 09/10/2020 – CNJ, Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>.

⁴ Ato n. 10/GP, de 19 de fevereiro de 2021 – TRT-2, Dispõe sobre a adesão do Tribunal Regional do Trabalho da 2. Região ao “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Disponível em: <https://basis.trt2.jus.br/handle/123456789/13948>

⁵ Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/189773/2021_ato0053_csjt.pdf?sequence=1&isAllowed=y

esclarecimento sobre o andamento do processo e das decisões tomadas pelo(a) juiz(a) e como a parte se informa sobre a ação.

No bloco de serviços de tecnologia da informação, além do portal, foi pesquisada a opinião dos(as) usuários(as) sobre o PJe – Processo Judicial Eletrônico.

De forma opcional, as pessoas respondentes poderiam indicar os serviços (entre audiências, Juízo 100% Digital, pesquisa de jurisprudência e instalações físicas) que desejavam também opinar.

Para todas as avaliações negativas (nota 2 e “insatisfeito”) foi apresentado campo para comentários ou sugestões. E ao final da pesquisa um campo aberto opcional descritivo.

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

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 nota 3 nas assertivas. Tendo em vista que o objetivo da pesquisa é aferir o grau de satisfação de usuários(as) com os serviços prestados, optou-se por, do total de avaliações, excluir as respostas prefiro não opinar e não se aplica.

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

Com os dados levantados também é aferido o nível de confiança no TRT-2 e feitas análises sobre diferentes percepções, de acordo com perfis específicos, tipos de usuários e temas.

Público-alvo e Aplicação da Pesquisa

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

A pesquisa esteve disponível no período de 6/11/2023 a 1/12/2023, por meio de link para o formulário eletrônico e que acessaram, no período da aplicação, poderiam respondê-la. O link foi disponibilizado em diversos canais institucionais: notícia no portal na internet, conta no Instagram, LinkedIn, e por e-mails encaminhados para listas de contatos da Secretaria de Comunicação Social (Secom) e Secretaria de Gestão Jurisprudencial, Normativa e Documental.

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 e anonimato das respostas e a não identificação dos respondentes.

A Secom 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).

Resultados

Os resultados apresentados a seguir são de natureza quantitativa. A pesquisa foi respondida espontaneamente, por quem acessou o formulário eletrônico. 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 esse recorte de usuários por adesão espontânea represente um grupo significativo da população de interesse – usuários(as) externos dos serviços prestados pelo TRT-2.

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

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

Participantes e Perfil sociodemográfico

A pesquisa completa foi respondida por 898 pessoas.

Os usuários dos serviços do TRT-2 são, na maior parte, advogados e advogadas (76,8%) e parte em processo (reclamante ou reclamada) – 7,8%. Soma-se a esses percentuais quem declarou que trabalha em escritório de advocacia/como assistente de advogado(a) – 1,4%, estagiários(as) de Direito/em escritório de advocacia – 0,7% e peritos(as) judiciais (10,8%).

O perfil das pessoas respondentes é de 61% homens, se autodeclarou branco(a) (74%), não deficiente (91%) e com idade bastante abrangente, mas com percentual expressivo entre 45 e 69 anos de idade. A escolaridade, por se tratar majoritariamente de advogados e advogadas e peritos, é de nível superior – graduação, ao acima. A de partes em processo está demonstrada na parte específica do relatório.

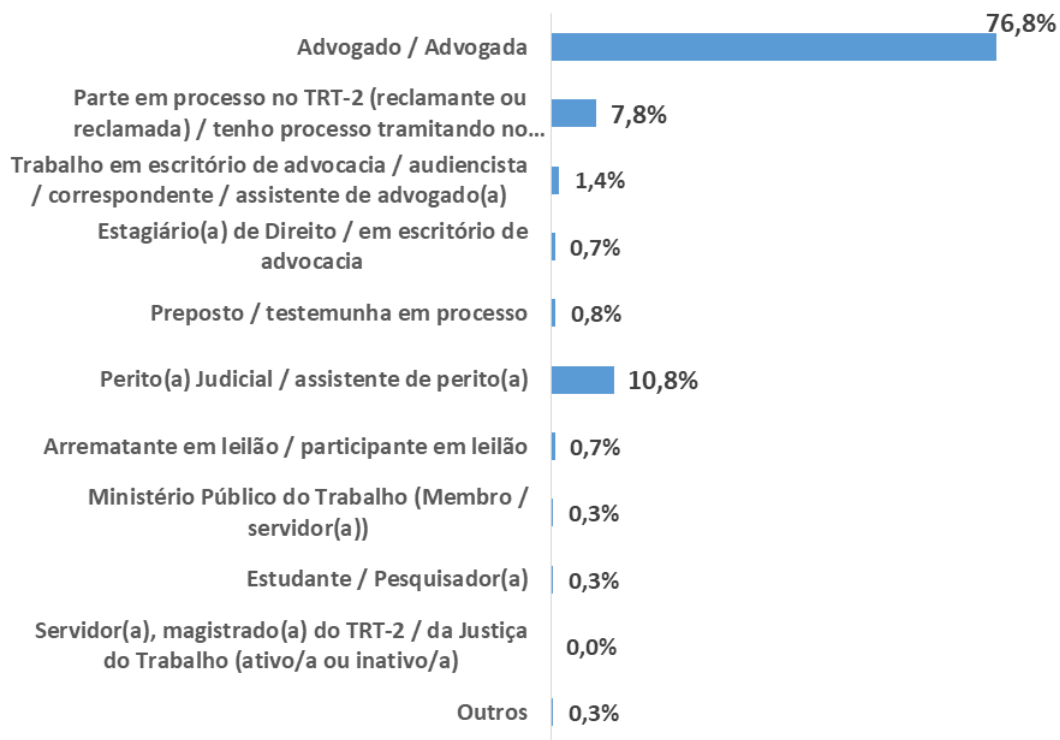
Esse perfil contrasta com os dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) de 2022, que por meio Censo Demográfico⁶, constatou que a população brasileira é composta por 48,5% de homens e 51,5% de mulheres, 43,5% se declaram de cor/raça branca, 45,3% parda e 10,2% preta. O nível de instrução, das pessoas de 25 anos ou mais, é de apenas 19,2% da população brasileira com o superior completo e 29,9% médio completo⁷.

⁶ Disponível em

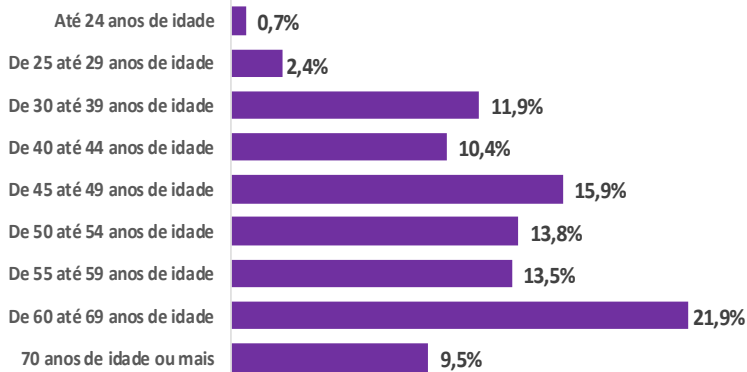
https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/?utm_source=ibge&utm_medium=home&utm_campaign=portal, acesso em 15/2/2024.

⁷ Dados de escolaridade da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, 2022. IBGE. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18317-educacao.html>. Acesso em 23/2/2024.

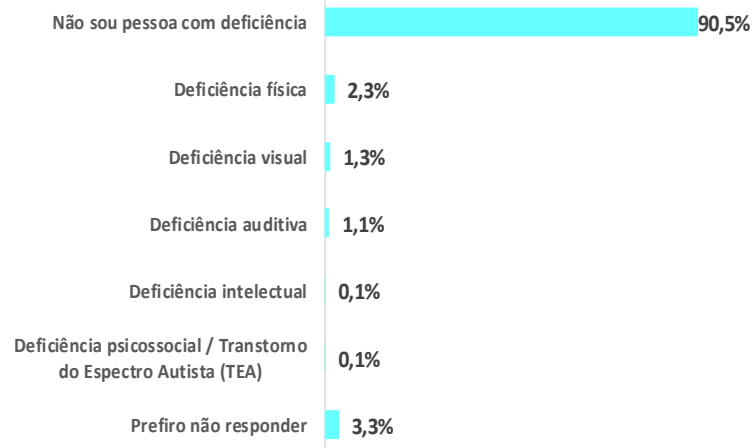
Perfil dos respondentes

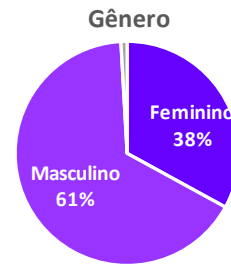
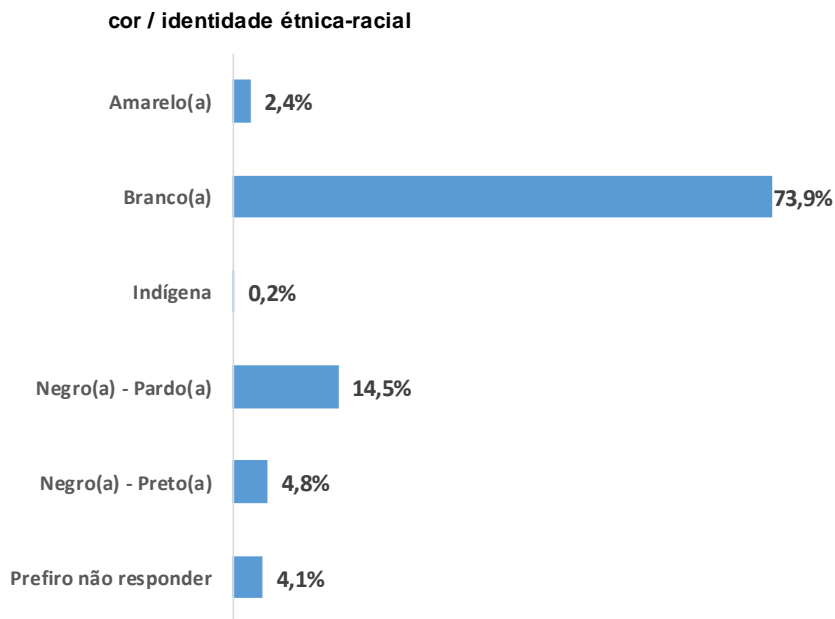


Faixa etária



Pessoa com deficiência





identidade de gênero

Pessoa Cis (se reconhece no mesmo gênero do sexo biológico)	88,0%
Pessoa Trans (transgênero, transexual, outras)	0,0%
Travesti	0,0%
Gênero não-binário	0,1%
Outra	1,4%
Prefiro não responder	10,5%

orientação sexual/afetiva

Heterossexual	92,3%
Homossexual	2,9%
Assexual	0,1%
Bissexual	0,8%
Pansexual	0,1%
Outra	0,0%
Prefiro não responder	3,8%

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 71,4%.

Dos temas avaliados, o Portal na Internet foi o que recebeu o maior percentual de respostas positivas⁸ – 83,6%, seguido de Instituição e Comunicação (78,8% e 75,2%). O Atendimento prestado pelo TRT-2 teve 69% de grau de satisfação e a Prestação Jurisdicional foi avaliada com 64,7% de respostas positivas.

⁸ Avaliações positivas são as respostas *muito satisfeito* e *nota 3* nas assertivas, sobre o total de avaliações (excluídas as respostas *prefiro não opinar* e *não se aplica*).



PORTAL DO TRT-2 NA INTERNET – avaliações positivas/grau de satisfação

Portal do TRT da 2ª Região na Internet (site) □	83,6%
Confio que o site (portal) garanta a privacidade dos dados e informações.	82,6%
Os dados e informações disponibilizadas no Portal (site) são precisas e corretas.	81,9%
Com o uso dos dados e informações disponibilizadas no Portal (site) consigo desenvolver minhas atividades com qualidade.	81,4%
Há clareza e organização nas informações disponibilizadas no Portal do TRT-2 na internet.	80,0%
O site do TRT-2 (portal) é fácil e intuitivo de usar.	79,6%
O site é estável (ausência/não apresenta interrupções frequentes).	77,1%

Os itens investigados passaram por reformulação na pesquisa de 2023, para atendimento da avaliação dos Sistemas de Tecnologia da Informação, considerando a funcionalidade, usabilidade, ganho de produtividade, desempenho e confiabilidade e segurança dos dados. E o grau de satisfação foi medido em uma escala de concordância de 0 a 5 (0 representou discordância total e 5 a concordância total). As avaliações positivas foram as respostas 3, 4 e 5 sobre o total de respostas válidas (desconsiderando-se “não se aplica” e “sem resposta”).

A satisfação dos usuários com o portal alcançou níveis bastante positivos nos temas abordados – acima de 75%.

INSTITUIÇÃO – avaliações positivas/grau de satisfação

Instituição	78,8%
O TRT-2 atua com responsabilidade e respeito aos valores de: ética, transparência, integridade, sustentabilidade, acessibilidade, diversidade, valorização das pessoas e da cidadania e pacificação social no âmbito das relações de trabalho.	78,9%
O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio.	78,7%

Os usuários e usuárias respondentes da pesquisa consideram que o TRT-2 atua com responsabilidade e respeito aos valores; o grau de confiança na Instituição é de 78,7%.

Houve comentários de que o Tribunal deve se aproximar mais do cidadão e ter mais empatia com o jurisdicionado, com olhar mais humanizado.

Algumas iniciativas já foram implementadas pelo Regional e estão em andamento, como a participação em todas as edições do “**Pop Rua Jud**”⁹ (projeto gerido em São Paulo pelo Tribunal Regional Federal da 3ª Região – TRF-3 que oferece suporte à população vulnerável, com o oferecimento de vários serviços que envolvem diversos eixos de cidadania) e recentemente inaugurou o serviço de **Justiça Itinerante**¹⁰, que visa garantir acesso à Justiça do Trabalho e a efetividade da prestação jurisdicional em localidades distantes dos Fóruns Trabalhistas.

COMUNICAÇÃO – avaliações positivas/grau de satisfação

Comunicação institucional	75,2%
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.	78,8%
No TRT-2 há canais adequados para sugestões, reclamações e denúncias.	71,2%

⁹ “Pop Rua Jud”: atende à [Resolução CNJ nº 425/2021](#), que instituiu a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades. O TRT-2 participa, desde a 1ª edição (2022), nos eventos coordenados pelo TRF3 em várias cidades do Estado de São Paulo. A força tarefa envolve três eixos: atendimento assistencial e de saúde; cidadania, com a expedição de documentos e a regularização de cadastros; e judicial, com atendimento jurídico pelas instituições parceiras, para a garantia de acesso à Justiça, com propositura de ações e atenção a questões assistenciais, previdenciárias, trabalhistas e criminais.

¹⁰ Justiça Itinerante, [Resolução Administrativa 1/TP, 14/9/2023](#). Prevê visitas a localidades que não contam com varas do trabalho, com a presença de Juiz(a) do Trabalho e equipe de apoio. O interessado pode comparecer, sem necessidade de agendamento prévio, para propor ação trabalhista (ainda que sem assistência de advogado) e pedir informações sobre o andamento de processos trabalhistas de que seja parte. Mais informações em: <https://ww2.trt2.jus.br/institucional/cidadania/acessibilidade-e-inclusao/justica-itinerante>

A comunicação do TRT-2 recebeu avaliação positiva. As pessoas respondentes entendem que há transparência nas ações e procedimentos e que há canais adequados para sugestões, reclamações e denúncias.

Alguns comentários fizeram referências que com o uso do “PJe Cor”¹¹ o acesso à Corregedoria ficou pior, dificultando o canal de denúncia/reclamação.

ATENDIMENTO – avaliações positivas/grau de satisfação

Atendimento	69,1%
As informações prestadas são claras, fáceis de entender e precisas.	72,9%
Os servidores e servidoras são cordiais e demonstram boa vontade em atender.	70,8%
Normalmente, a dúvida, demanda, questionamento é esclarecido / resolvido.	68,2%
Normalmente a comunicação com a(s) unidade(s) do TRT-2 é fácil e sem demora para conseguir contato.	66,9%
O atendimento é rápido e sem espera excessiva.	66,6%

O atendimento prestado pelas diversas unidades e varas do trabalho do TRT-2 obteve avaliação positiva para 69% dos(as) usuários(as).

Para 71% das pessoas que responderam a pesquisa, os servidores e servidoras são cordiais e tem boa vontade em atender, 73% acreditam que as informações são claras e fáceis de entender, sendo que, para 68% das pessoas, a demanda ou dúvida é normalmente resolvida.

Os pontos de melhoria são quanto a forma de contato/atendimento, que para cerca de 27% dos(as) respondentes não é fácil nem rápido. *Pelos comentários, nota-se insatisfação quanto às demandas feitas por e-mails, que demoram ou não são respondidos e que o atendimento por telefone está deficitário (alguns citaram que parece não haver mais essa forma de comunicação com as varas).*

Alguns comentários foram no sentido de ter um atendimento com mais empatia e cordialidade no balcão das varas e que deveriam ser feitos treinamentos e capacitações em atendimento e comunicação não violenta.

¹¹ O sistema PJe para as Corregedorias (PJeCor) foi instituído pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da [Resolução CNJ nº 320/2020](#) e do [Provimento CNJ nº 102/2020](#), alterado pelo [Provimento CNJ nº 112](#), de 3 de fevereiro de 2021. É uma instalação única do Processo Judicial Eletrônico (PJe), hospedada no CNJ, por onde tramitarão os processos de competência dos órgãos correicionais dos quatro ramos do Judiciário. Com a ferramenta é possível o registro, o controle e a tramitação padronizada dos procedimentos das corregedorias de tribunais, como pedidos de providência, atos normativos, representações por excesso de prazo e atos de natureza disciplinar. Fonte: Tribunal Superior do Trabalho (TST). Disponível em: <https://www.tst.jus.br/web/corregedoria/pjecor>. Acesso em 19/1/2024.

Em 2023, a Escola Judicial do TRT-2 promoveu duas capacitações sobre Comunicação Não Violenta e uma de Noções básicas de atendimento ao cidadão. Para 2024 já estão na grade de eventos, mais uma edição do curso de atendimento ao cidadão e de Comunicação Não Violenta. Cabe ponderar que a participação em ações de capacitação é voluntária. Além disso, tais eventos poderiam ter uma divulgação maior, com mais incentivo à participação.

PRESTAÇÃO JURISDICIONAL – avaliações positivas/grau de satisfação

Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região	64,8%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 1º Grau.	75,9%
O prazo entre a distribuição da ação e a marcação da primeira audiência é razoável.	72,0%
As decisões judiciais proferidas em 1ª instância seguem o disposto nas leis e são imparciais e claras.	65,8%
O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável.	61,1%
Tenho acesso aos magistrados(as) de 1º Grau para despachar minhas demandas.	54,1%
As audiências são realizadas no horário previsto.	48,9%
O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável.	43,1%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 2º Grau.	75,7%
As decisões judiciais proferidas em 2ª instância seguem o disposto nas leis e são imparciais e claras.	68,2%
O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável.	55,1%
Tenho acesso aos magistrados(as) de 2º Grau para despachar minhas demandas.	45,8%
A consulta processual / pesquisa do andamento processual é fácil e atende minhas necessidades como usuário (passo a passo para ver o andamento do processo).	83,0%
Entendo que a transformação digital no poder judiciário e no TRT-2 ajuda a justiça e a sociedade terem melhores resultados.	86,5%
Considero que há atuação do TRT-2 para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial.	64,1%

O índice de satisfação geral com a prestação jurisdicional do TRT-2 ficou em 65%.

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 pelos(as) usuários(as) com os percentuais positivos respectivamente de: 43%, 54% e 46%.

Na primeira instância ainda é um problema o fato de as audiências não serem realizadas no horário previsto (49% de avaliação positiva).

A forma de tratamento recebida dos(as) magistrados(as) de 1ª e 2ª instâncias e a cordialidade teve percentuais muito semelhantes com cerca de 76% de avaliações

positivas. Assim como a percepção de que as decisões judiciais seguem o disposto nas leis e são imparciais e claras (66% e 68% de avaliações positivas).

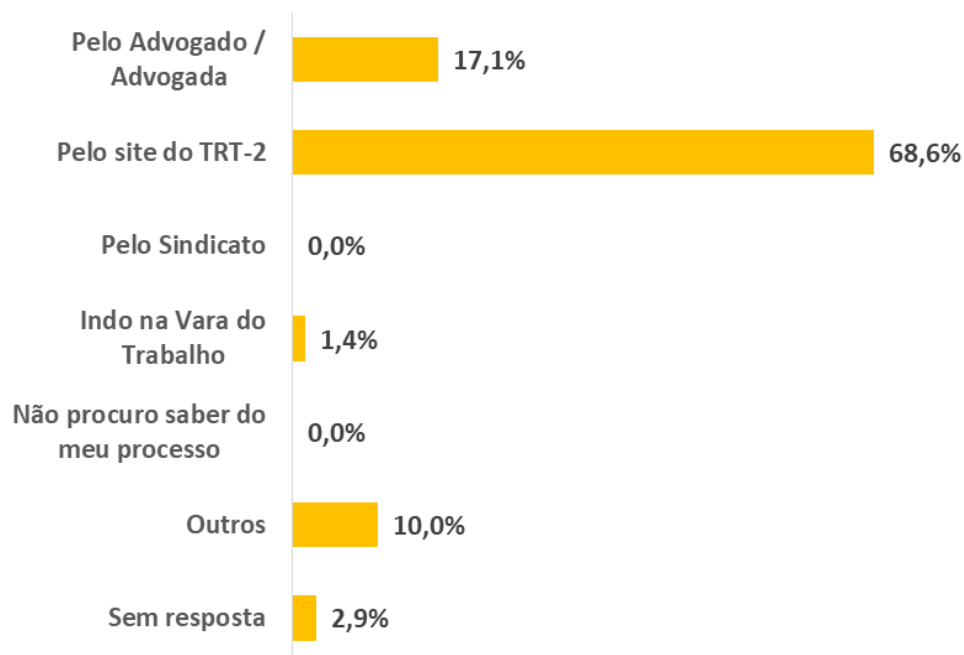
Completam a avaliação da prestação jurisdicional, a consulta processual, com 83% de satisfação; a percepção, por parte de 64% dos pesquisados, de que há atuação do TRT-2 para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial e o entendimento de 86,5% das pessoas respondentes, de que a transformação digital no Poder Judiciários ajuda a alcançar melhores resultados.

Merecem destaque nos comentários, a falta de acesso a magistrados(as), a percepção de demora no andamento processual, principalmente os em execução e cumprimento das sentenças e os atrasos na realização de audiências. Quanto a este ponto, há várias observações de que audiências marcadas com intervalos de 15 em 15 minutos implicam em atrasos e que há ocasiões (que podem ser frequentes) de atrasos superiores a duas horas para a realização de audiências, o que tem gerado grande descontentamento por parte de advogados(as).

Partes em processo no TRT-2 – acesso à justiça

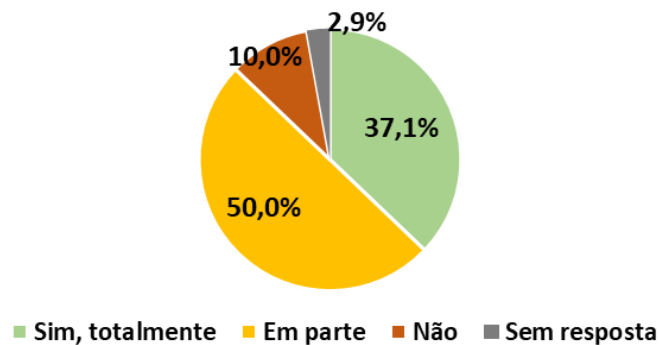
Foi questionado, apenas para as partes em processo, três aspectos de acesso à justiça, assim abordado nesta pesquisa: como a pessoa se informa sobre o andamento processual, o quanto ela está esclarecida e entende os trâmites processuais e as decisões tomadas na ação.

*Como se informa sobre o andamento e decisões do processo.
Resposta única: a mais frequente.*

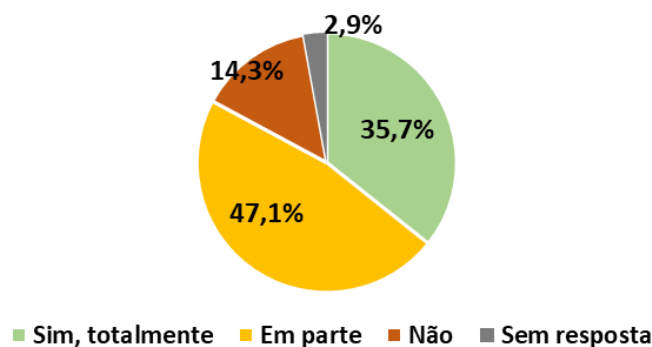


Na alternativa outros foi citado o aplicativo JTe – que é gratuito e permite acesso a várias informações processuais e consultas, sem a necessidade de utilização de certificado digital.

Entende e se sente esclarecido(a) sobre o andamento do processo e dos trâmites processuais?



Entende e se sente esclarecido(a) sobre as decisões tomadas pelo(a) juiz(a) no processo?



Importante salientar que a pesquisa foi respondida espontaneamente e reflete a opinião de quem se dispôs a participar. Aliado a isso, tem-se o fato de que o TRT da 2ª Região é o maior tribunal trabalhista do país, com uma gama diversa de pessoas que buscam a justiça do trabalho, de diferentes perfis sociodemográficos.

Ao se analisar os resultados das questões sobre acesso à justiça, observa-se o baixo percentual de partes que responderam que não entendem nem se sentem

esclarecidas sobre o andamento do processo e das decisões tomadas pelo(a) juiz(a) – 10% e 14,3% respectivamente. Outro aspecto é como se informa sobre as movimentações e trâmites: majoritariamente pelo site do tribunal. Convém lembrar a forma de disponibilização da pesquisa: link para formulário eletrônico, disponível nos canais de comunicação institucionais, redes sociais e pelo envio de e-mails marketing/lista de e-mails. E a escolaridade das pessoas respondentes: quase 80% das partes em processo tem o ensino superior completo ou pós graduação. Esses fatores podem indicar que uma parcela (que não é possível medir) das partes em processo não foi atingida pela pesquisa.

Um ponto de melhoria é quanto aos percentuais de cerca de 50% das pessoas que disseram estarem esclarecidas e entenderem “em parte” sobre os trâmites processuais e decisões tomadas pelo(a) juiz(a). Nesse sentido, o uso de linguagem simples, boa prática incentivada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio do **Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples**, é uma iniciativa a ser adotada e praticada no âmbito do TRT-2¹².

¹² Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples: consiste na adoção de ações, iniciativas e projetos a serem desenvolvidos em todos os segmentos da Justiça e em todos os graus de jurisdição, com o objetivo de adotar linguagem simples, direta e compreensível a todos os cidadãos na produção das decisões judiciais e na comunicação geral com a sociedade. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/>. Acesso em 20/2/2024.

A seguir são apresentados os percentuais de respostas em cada item avaliado.

Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região □	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Prefiro não opinar	Não se aplica
O prazo entre a distribuição da ação e a marcação da primeira audiência é razoável.	7,3%	16,8%	34,9%	27,3%	4,1%	9,6%
No geral, as audiências são realizadas no horário previsto.	22,6%	21,8%	28,8%	13,7%	3,5%	9,6%
O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável.	13,0%	21,9%	37,3%	17,6%	3,3%	6,8%
O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável.	29,7%	21,0%	26,3%	12,1%	4,2%	6,6%
Tenho acesso aos magistrados(as) de 1º Grau para despachar minhas demandas.	18,0%	17,7%	23,3%	18,8%	8,0%	14,1%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 1º Grau.	9,0%	12,8%	27,7%	41,1%	4,3%	5,0%
As decisões judiciais proferidas em 1ª instância seguem o disposto nas leis e são imparciais e claras.	13,8%	16,8%	34,7%	24,3%	5,2%	5,1%
O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável.	18,6%	19,8%	32,1%	15,1%	5,0%	9,4%
Tenho acesso aos magistrados(as) de 2º Grau para despachar minhas demandas.	17,8%	15,1%	17,0%	10,8%	13,6%	25,6%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 2º Grau.	5,7%	10,2%	22,9%	26,6%	11,0%	23,5%
As decisões judiciais proferidas em 2ª instância seguem o disposto nas leis e são imparciais e claras.	9,5%	16,5%	31,2%	24,5%	8,2%	10,1%
A consulta processual / pesquisa do andamento processual é fácil e atende minhas necessidades como usuário (passo a passo para ver o andamento do processo).	6,8%	9,6%	25,5%	54,3%	2,1%	1,7%
Entendo que a transformação digital no poder judiciário e no TRT-2 ajuda a justiça e a sociedade terem melhores resultados.	5,1%	7,7%	29,2%	52,6%	3,2%	2,2%
Considero que há atuação do TRT-2 para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial.	13,5%	18,2%	32,2%	24,4%	6,6%	5,2%

Atendimento	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	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.	11,9%	18,5%	32,9%	28,5%	3,6%	4,7%
O atendimento é rápido e sem espera excessiva.	10,6%	20,2%	33,7%	27,6%	3,9%	4,0%
Os servidores e servidoras são cordiais e demonstram boa vontade em atender.	11,5%	15,7%	30,7%	35,2%	3,5%	3,5%
As informações prestadas são claras, fáceis de entender e precisas.	8,4%	16,8%	35,3%	32,5%	3,6%	3,5%
Normalmente, a dúvida, demanda, questionamento é esclarecido / resolvido.	9,1%	20,2%	32,4%	30,3%	4,0%	4,0%

Comunicação institucional	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Prefiro não opinar	Não se aplica
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.	6,2%	13,1%	36,6%	35,4%	5,2%	3,3%
No TRT-2 há canais adequados para sugestões, reclamações e denúncias.	10,2%	14,3%	31,0%	29,7%	8,8%	6,0%

Instituição	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Prefiro não opinar	Não se aplica
O TRT-2 atua com responsabilidade e respeito aos valores de: ética, transparência, integridade, sustentabilidade, acessibilidade, diversidade, valorização das pessoas e da cidadania e pacificação social no âmbito das relações de trabalho.	7,1%	11,8%	32,3%	38,6%	7,7%	2,4%
O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio.	7,3%	12,6%	27,2%	46,3%	5,3%	1,2%

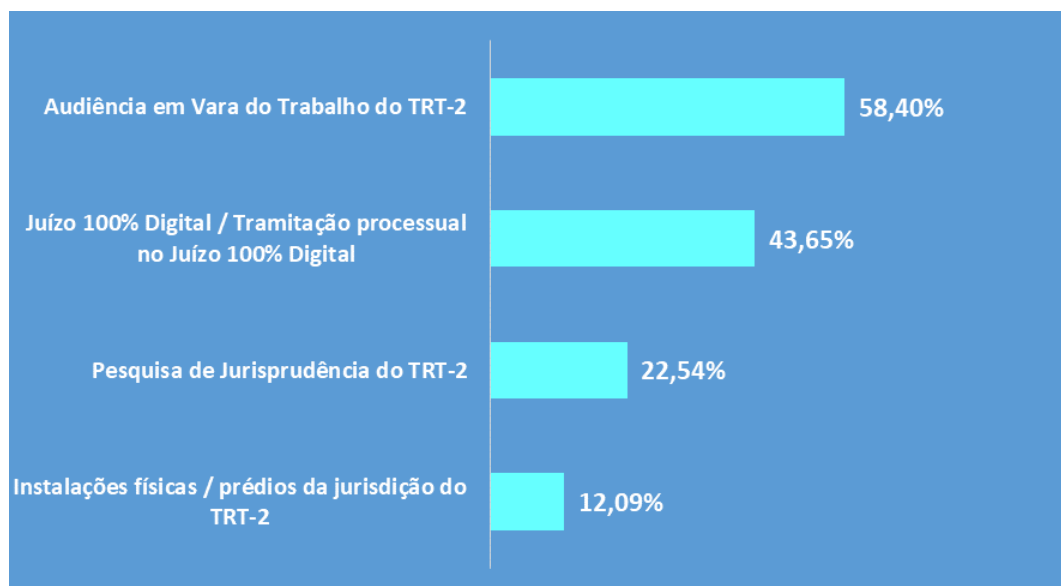
Portal do TRT da 2ª Região na Internet (site) □	Discordo Totalmente 0	1	2	3	4	Concordo Totalmente 5	Não se aplica
O site do TRT-2 (portal) é fácil e intuitivo de usar.	4,1%	3,8%	12,1%	22,3%	25,9%	30,1%	1,7%
Há clareza e organização nas informações disponibilizadas no Portal do TRT-2 na internet.	4,1%	3,9%	11,7%	23,6%	27,6%	27,5%	1,6%
Com o uso dos dados e informações disponibilizadas no Portal (site) consigo desenvolver minhas atividades com qualidade.	3,7%	4,2%	10,1%	22,0%	28,5%	28,3%	3,1%
O site é estável (ausência/não apresenta interrupções frequentes).	6,2%	6,3%	9,9%	25,4%	24,4%	25,7%	2,0%
Os dados e informações disponibilizadas no Portal (site) são precisas e corretas.	2,8%	4,2%	10,7%	21,6%	27,7%	30,7%	2,2%
Confio que o site (portal) garanta a privacidade dos dados e informações.	3,9%	3,9%	9,1%	19,7%	25,5%	35,1%	2,8%

PJe – Processo Judicial Eletrônico	Discordo Totalmente 0	1	2	3	4	Concordo Totalmente 5	Não se aplica
O PJe é fácil e intuitivo de usar.	6,9%	5,7%	10,1%	20,9%	25,6%	29,6%	1,1%
Com o uso do PJe consigo desenvolver minhas atividades com qualidade.	5,5%	5,9%	9,1%	19,4%	27,8%	29,6%	2,7%
O PJe é estável (ausência/não apresenta interrupções frequentes).	8,5%	7,5%	12,6%	22,8%	24,4%	22,7%	1,6%
Os dados e informações geradas pelo PJe são precisas e corretas.	4,2%	5,7%	10,0%	19,6%	29,6%	29,4%	1,4%
Confio que dados e informações do PJe estão protegidos de serem corrompidos ou perdidos.	5,6%	5,5%	9,8%	20,2%	27,2%	30,5%	1,3%
Confio que o PJe garanta a privacidade dos dados e informações inseridas.	4,8%	6,2%	9,9%	18,6%	27,4%	31,7%	1,3%

Serviços Utilizados

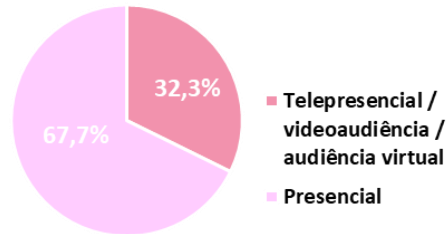
De forma opcional usuários e usuárias poderiam indicar alguns serviços que gostariam também de avaliar e, para aqueles assinalados, avaliou-se a cordialidade, prazo, informações prestadas, dentre outros itens.

Serviços escolhidos para avaliação opcional (resposta múltipla).



Audiência em Vara do Trabalho do TRT-2 ¹ – avaliações positivas/grau de satisfação¹³

Tipo da última audiência que participou



Audiência em Vara do Trabalho	67,5%
A cordialidade e respeito recebidos do(a) magistrado(a).	72,5%
A oportunidade de expor o pleito e argumentos.	71,0%
O prazo para a marcação desta audiência foi razoável.	66,4%
A audiência foi realizada no horário previsto.	50,0%
A ferramenta de videoconferência "Zoom".	80,9%

1. As respostas deveriam se referir à última audiência em vara do trabalho do TRT-2 que o/a usuário/a tenha participado.

Cerca de 32% dos respondentes indicaram terem participado de audiência virtual e 68% presencial.

Os comentários indicaram uma certa insatisfação quanto ao fato de que há o indeferimento de pedidos de audiências virtuais e que, as audiências iniciais e de conciliação estão sendo presenciais, havendo inclusive apelos para que, pelo menos estas duas, sejam telepresenciais. Justifica-se citando que tais situações gerariam mais produtividade e pautas menos conturbadas, contribuindo-se inclusive para melhoria nos horários de realização das audiências e prazo para a marcação. Esses dois itens foram os que receberam a pior avaliação (50% e 66,4% de respostas positivas respectivamente). Quanto ao tempo de espera para a realização de audiências, alguns comentários são no sentido de que partes e advogados(as) se sentem desrespeitados pelo não cumprimento dos horários agendados.

Pouco mais de 70% entende que há a oportunidade de expor o pleito e argumentos nas audiências e 72,5% percebem que há cordialidade e respeito dos magistrados e magistradas.

¹³ Avaliações positivas: soma das respostas muito satisfeito e nota 3 nas assertivas, sobre o total de respostas excluídas as opções prefiro não responder e não se aplica.

Juízo 100% Digital^{3 4} – avaliações positivas/grau de satisfação

Quantidade de processos tramitando em Juízo 100% Digital	
entre 1 e 5	47,4%
entre 6 e 10	11,3%
mais de 10	31,9%
Não tem processo em Juízo 100% Digital no TRT-2	9,4%

Juízo 100% Digital	72,8%
É fácil fazer a opção pela tramitação processual em Juízo 100% Digital	78,4%
Benefícios do Juízo 100% Digital	75,6%
Os processos em Juízo 100% Digital tramitam mais rapidamente.	64,3%

Inicialmente questionou-se a quantidade de processos em Juízo 100% Digital que o(a) usuário(a) tem em tramitação no TRT-2. Quase 50% das pessoas respondentes têm entre 1 e 5 e 32% mais de 10.

As avaliações foram positivas nos três itens questionados. Interessante notar que a percepção de tramitação mais rápida dos processos em Juízo 100% digital foi de 64,3%.

Na descrição dos comentários foi muito citado o fato de que, apesar da opção pela tramitação em Juízo 100% Digital, há a designação de audiências presenciais. Foram vários comentários nesse sentido. Nessa modalidade de tramitação processual todos os atos são realizados por meio eletrônico, pela internet, inclusive audiências e sessões de julgamento. Houve também comentário sobre o que seria “o 100% digital”. Aqui caberia um reforço na divulgação dessa forma de tramitação processual.

Dados do ano de 2023 indicam que do total de processos distribuídos no TRT-2, cerca de 42% tramitaram em Juízo 100% Digital. Em primeiro grau, o prazo médio até a prolação de sentença é cerca de 115 dias mais rápido. Porém, quanto às audiências verifica-se que 45% das audiências são remotas/virtuais, em processos que tiveram a opção pela tramitação em Juízo 100% Digital.

Pesquisa de Jurisprudência – avaliações positivas/grau de satisfação

Pesquisa de Jurisprudência do TRT-2	44,2%
Os resultados da busca por jurisprudência são precisos e úteis, na maior parte das ocasiões.	46,7%
Ao fazer a pesquisa jurisprudencial, consigo obter resultados que atendem minhas necessidades, na maior parte das ocasiões.	45,3%
A pesquisa de jurisprudência disponibilizada pelo TRT-2 atende minhas necessidades como usuário(a).	44,3%
O sistema de jurisprudência utilizado pelo TRT-2 é fácil e intuitivo de usar.	40,6%

Qual sistema de jurisprudência foi indicado como tendo sido avaliado	
Novo sistema de Jurisprudência do TRT-2 (https://juris.trt2.jus.br/jurisprudencia/)	63,6%
Jurisprudência Consolidada - Súmulas e Incidentes, OJs, Precedentes normativos, Teses prevalecentes (https://ww2.trt2.jus.br/jurisprudencia/jurisprudencia/trt2-jurisprudencia-consolidada)	20,0%
Pesquisa Jurisprudencial de processos físicos (https://ww2.trt2.jus.br/jurisprudencia/publicacoes/pesquisa-jurisprudencial)	8,2%
PANGEA - Precedentes qualificados	0,9%
Outros	7,3%

Das pessoas respondentes que optaram por avaliar a pesquisa de jurisprudência disponibilizada pelo Regional, menos da metade se mostrou satisfeita (44,2%). A facilidade de uso obteve o menor percentual (41%) e para cerca de 45% dos(as) respondentes, a pesquisa de jurisprudência atende às necessidades dos(as) usuários(as).

Buscando qualificar as respostas, foi questionado qual o sistema de jurisprudência foi avaliado, tendo como respostas, 63,6% o “Novo sistema de Jurisprudência do TRT-2” e 20% a Jurisprudência Consolidada.

Os comentários abordaram em suma três aspectos: a dificuldade de uso das ferramentas, que deveriam ser mais simples, práticas e objetivas; o fato de a pesquisa não trazer as ementas dos julgados e a necessidade de ter maior divulgação das ferramentas e forma de uso, inclusive nas redes sociais do tribunal.

Instalações físicas / prédios da jurisdição do TRT-2 – avaliações positivas/grau de satisfação

Instalações físicas / prédios da jurisdição do TRT-2	79,6%
A cordialidade da pessoa que fez o primeiro atendimento/recepção ao entrar no prédio.	84,2%
Limpeza e organização dos ambientes, salas e dependências dos prédios do TRT-2.	82,5%
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança nas dependências.	80,7%
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos.	79,0%
Limpeza dos banheiros.	71,9%

As instalações físicas e prédios do Regional tiveram avaliação positiva – 79,6%. Quase todos os itens foram avaliados com percentuais acima de 80%, sendo o pior avaliado a limpeza dos banheiros (72%).

Apesar da avaliação satisfatória, cabe observar alguns comentários que foram sobre o Fórum de Cotia não ter acessibilidade para pessoas com deficiência; que o Fórum de Osasco tem problemas de ventilação, apenas um elevador para muitos usuários, e no geral, a estrutura do prédio não é nada adequada para a quantidade de pessoas que recebe todos os dias, gerando inclusive uma situação que pode causar acidente, pois por vezes partes e advogados(as) ficam aguardando as audiências nas escadas, obstruindo a passagem; sistemas de ar condicionado inadequados em diversos prédios, em especial: Cotia, Osasco, Itapevi e Carapicuíba.

Solicitamos que, em caso de uso do material da pesquisa, em especial o questionário, que sejam feitas as devidas citações.

Anexo I –
Questionário

Pesquisa de Satisfação com os Serviços – TRT-2 – 2023

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

O objetivo é conhecer a opinião e 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

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).

1. Você é:

- Advogado / Advogada
- Parte em processo no TRT-2 (reclamante ou reclamada) / tenho processo tramitando no tribunal
- Trabalho em escritório de advocacia / audiencista / correspondente / 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), magistrado(a) do TRT-2 / da Justiça do Trabalho (ativo/a ou inativo/a)
> Encerra a pesquisa.
- Outros. Descreva:

Avaliação dos serviços

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".

I - Prestação Jurisdicional

Assinale um valor de 1 a 4, sendo 1 Insatisfeito e 4 Muito satisfeito.

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Prefiro não opinar	Não se aplica
O prazo entre a distribuição da ação e a marcação da primeira audiência é razoável						
No geral, 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 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 imparciais e claras						
O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável						
Tenho acesso aos magistrados(as) de 2º Grau para 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 imparciais e claras						
Considero que há atuação do TRT-2 para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial						
Entendo que a transformação digital no poder judiciário e no TRT-2 ajuda a justiça e a sociedade terem melhores resultados						
A consulta processual / pesquisa do andamento processual é fácil e atende						

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Prefiro não opinar	Não se aplica
minhas necessidades como usuário (passo a passo para ver o andamento do processo)						

Como o TRT da 2ª Região pode melhorar sua prestação jurisdicional?

Campo obrigatório se a resposta foi "Insatisfeito(a)" e Opcional para as demais respostas.

Apenas para partes em processo (questão 2)

- 1. Como você se informa sobre o andamento e decisões do seu processo?**
Assinale a alternativa que ocorre com mais frequência.
 - Pelo Advogado / Advogada
 - Pelo site do TRT-2
 - Pelo Sindicato
 - Indo na Vara do Trabalho
 - Não procuro saber do meu processo
 - Não sei / prefiro não responder
 - Outros. Descreva:

- 2. Você entende e se sente esclarecido sobre o andamento do seu processo e dos trâmites processuais?**
 - Sim, totalmente
 - Em parte
 - Não

- 3. Você entende e se sente esclarecido sobre as decisões tomadas pelo juiz do tribunal no seu processo?**
 - Sim, totalmente
 - Em parte
 - Não

II - Atendimento do TRT-2

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

Assinale um valor de 1 a 4, sendo 1 Insatisfeito e 4 Muito satisfeito.

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

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Prefiro não opinar	Não se aplica
Normalmente a comunicação com as unidades 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.

Campo obrigatório se a resposta foi "Insatisfeito(a)" e Opcional para as demais respostas.

III - O TRT-2 como Instituição

Qual sua opinião (grau de satisfação) com a atuação institucional do TRT da 2ª Região quanto à:

Assinale um valor de 1 a 4, sendo 1 Insatisfeito e 4 Muito satisfeito.

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Prefiro não opinar	Não se aplica
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2						
No TRT-2 há canais adequados para sugestões, reclamações e denúncias						
O TRT-2 atua com responsabilidade e respeito aos valores de: ética, transparência, integridade, sustentabilidade, acessibilidade, diversidade, valorização das pessoas e da cidadania e pacificação social no âmbito das relações de trabalho						

Insatisfeito 1 2 3 4 Muito Satisfeito Prefiro não opinar Não se aplica

O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio

Como o TRT da 2ª Região pode melhorar como Instituição?

Deixe seu comentário ou sugestão.

Campo obrigatório se a resposta foi "Insatisfeito(a)" e Opcional para as demais respostas.

IV - Sistemas de Tecnologia da Informação

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

Assinale um valor de 0 a 5, sendo *0 Discordo totalmente* e *5 Concordo totalmente*.

1. Portal do TRT da 2ª Região na Internet (site: <https://ww2.trt2.jus.br/>).

	Discordo Totalmente 0	1	2	3	4	Concordo Totalmente 5	Não se aplica
O site do TRT-2 (portal) é fácil e intuitivo de usar							
Há clareza e organização nas informações disponibilizadas no Portal do TRT-2 na internet							
Com o uso dos dados e informações disponibilizadas no Portal (site) consigo desenvolver minhas atividades com qualidade							
O site é estável (ausência/não apresenta interrupções frequentes)							
Os dados e informações disponibilizadas no Portal (site) são precisas e corretas							
Confio que o site (portal) garanta a privacidade dos dados e informações							

2. PJe – Processo Judicial Eletrônico

	Discordo Totalmente 0	1	2	3	4	Concordo Totalmente 5	Não se aplica
O PJe é fácil e intuitivo de usar							
Com o uso do PJe consigo desenvolver minhas atividades com qualidade							
O PJe é estável (ausência/não apresenta interrupções frequentes)							
Os dados e informações geradas pelo PJe são precisas e corretas							
Confio que dados e informações do PJe estão protegidos de serem corrompidos ou perdidos							
Confio que o PJe garanta a privacidade dos dados e informações inseridas							

Obs.: a opção Não se aplica não foi apresentada para Advogados(as)

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

*Campo obrigatório se a resposta foi 0, 1 e 2
Opcional para as demais respostas.*

V - Avaliações opcionais de Serviços do TRT-2

1. Dos itens de prestação de serviços do TRT-2 listados abaixo, indique aqueles que você gostaria de dar sua opinião: (opcional)

Você pode assinalar quantos desejar.

- Audiência em Vara do Trabalho do TRT-2 (presencial ou telepresencial / videoaudiência)
- Juízo 100% Digital / Tramitação processual no Juízo 100% Digital
- Pesquisa de Jurisprudência do TRT-2
- Instalações físicas / prédios da jurisdição do TRT-2
- Nenhum
- Outros:

As questões a seguir são apresentadas conforme a indicação na questão anterior.

2. Audiência em Vara do Trabalho

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

- Telepresencial / videoaudiência / audiência virtual
- Presencial

2.2. Pensando na última audiência em vara do trabalho do TRT-2 que você participou, indique sua satisfação quanto:

Assinale um valor de 1 a 4, sendo 1 Insatisfeito e 4 Muito satisfeito.

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	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 oportunidade de expor o pleito e argumentos						
A ferramenta de videoconferência “Zoom”						

Como o TRT da 2ª Região pode melhorar as audiências?

Deixe seu comentário ou sugestão.

Campo obrigatório se a resposta foi "Insatisfeito(a)" e Opcional para as demais respostas.

3. Pesquisa de Jurisprudência

Assinale um valor de 1 a 4, sendo 1 Insatisfeito e 4 Muito satisfeito.

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Não se aplica
A pesquisa de jurisprudência disponibilizada pelo TRT-2 atende minhas necessidades como usuário(a)					
O sistema de jurisprudência utilizado pelo TRT-2 é fácil e intuitivo de usar					

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Não se aplica
A pesquisa jurisprudencial é acessível às pessoas com deficiência					
Ao fazer a pesquisa jurisprudencial, consigo obter resultados que atendem minhas necessidades, na maior parte das ocasiões					
Os resultados da busca por jurisprudência são precisos e úteis, na maior parte das ocasiões					

3.1 A sua avaliação acima foi referente à qual pesquisa de jurisprudência?

Você pode marcar apenas uma alternativa: a principal.

- Novo sistema de Jurisprudência do TRT-2 (<https://juris.trt2.jus.br/jurisprudencia/>)
- Pesquisa Jurisprudencial de processos físicos (<https://ww2.trt2.jus.br/jurisprudencia/publicacoes/pesquisa-jurisprudencial>)
- Jurisprudência Consolidada - Súmulas e Incidentes, OJs, Precedentes normativos, Teses prevaletentes (<https://ww2.trt2.jus.br/jurisprudencia/jurisprudencia/trt2-jurisprudencia-consolidada>)
- PANGEA - Precedentes qualificados
- Outros

Como o TRT da 2ª Região pode melhorar sua pesquisa Jurisprudencial?

Deixe seu comentário ou sugestão.

Campo obrigatório se a resposta foi "Insatisfeito(a)" e Opcional para as demais respostas.

4. Tramitação processual no Juízo 100% Digital

4.1 Você tem processo(s) tramitando no TRT-2 em Juízo 100% Digital?

- Sim, entre 1 e 5 (um e cinco processos)
- Sim, entre 6 e 10 (seis e dez processos)
- Sim, mais de 10 (mais de dez processos)
- Não tenho processo em Juízo 100% Digital no TRT-2

4.2. Assinale um valor de 1 a 4, sendo 1 Insatisfeito e 4 Muito satisfeito.

Insatisfeito 1	2	4	Muito Satisfeito 4
---------------------------	----------	----------	-------------------------------

	Insatisfeito 1	2	4	Muito Satisfeito 4
É fácil fazer a opção pela tramitação processual em Juízo 100% Digital				
Benefícios do Juízo 100% Digital				
Os processos em Juízo 100% Digital tramitam mais rapidamente				

Como o TRT da 2ª Região pode melhorar a tramitação processual em Juízo 100% Digital?

Deixe seu comentário ou sugestão.

Campo obrigatório se a resposta foi "Insatisfeito(a)" e Opcional para as demais respostas.

5. Instalações físicas / prédios do TRT-2

Avalie os seguintes itens relativos às instalações físicas/prédios do TRT-2

Assinale um valor de 1 a 4, sendo 1 Insatisfeito e 4 Muito satisfeito.

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Não se aplica
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança nas dependências					
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 local/prédio para pessoas com deficiência					
Limpeza e organização dos ambientes, salas e dependências dos prédios do TRT-2					
Limpeza dos banheiros					

Como o TRT da 2ª Região pode melhorar suas instalações? Indique o local/prédio e o que precisa ser melhorado.

Campo obrigatório se a resposta foi "Insatisfeito(a)" e Opcional para as demais respostas.

VI – Perfil dos usuários(as)

Para finalizar, as questões a seguir são para conhecer um pouco o perfil sociodemográfico dos usuários e usuárias dos serviços do TRT-2. As questões serão tratadas e analisadas sempre em conjunto, no agregado das respostas, e em sua maioria, tem a opção de marcar "prefiro não responder".

1.Idade:

- Até 24 anos de idade
- De 25 até 29 anos de idade
- De 30 até 39 anos de idade
- De 40 até 44 anos de idade
- De 45 até 49 anos de idade
- De 50 até 54 anos de idade
- De 55 até 59 anos de idade
- De 60 até 69 anos de idade
- 70 anos de idade ou mais

2.Qual o seu grau de instrução / escolaridade? (apenas para partes em processo)

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

3.Você é pessoa com deficiência? Qual(is) deficiência(s)?

- Não sou pessoa com deficiência
- Deficiência física
- Deficiência visual
- Deficiência auditiva
- Deficiência intelectual
- Deficiência psicossocial / Transtorno do Espectro Autista (TEA)
- Prefiro não responder
- Outros:

4.Considerando sua cor / identidade étnica-racial, como você se declara?

- Amarelo(a)
- Branco(a)
- Indígena
- Negro(a) - Pardo(a)
- Negro(a) - Preto(a)

- Prefiro não responder

5.Qual seu gênero?

- Feminino
- Masculino
- Não-binário
- Pessoa intersexo
- Outro
- Prefiro não responder

6.Qual sua identidade de gênero?

- Pessoa Cis (se reconhece no mesmo gênero do sexo biológico)
- Pessoa Trans (transgênero, transexual, outras)
- Travesti
- Gênero não-binário
- Outra
- Prefiro não responder

7.Qual sua orientação sexual/afetiva?

- Heterossexual
- Homossexual
- Assexual
- Bissexual
- Pansexual
- Outra
- Prefiro não responder

Por fim, caso queira, você pode deixar comentários sobre questões relevantes a respeito dos serviços do TRT-2. (opcional)

Suas respostas foram salvas.

Agradecemos sua participação.



Poder Judiciário
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO
www.trt2.jus.br