



VOCÊ OPINA,
O TRT-2 MELHORA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO SERVIÇOS PRESTADOS PELO TRT-2 PÚBLICO EXTERNO

Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região
TRT-2

RELATÓRIO DE RESULTADOS – 2025



Tribunal Regional do Trabalho
2ª Região | São Paulo

Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - SP

Corpo Diretivo 2024-2026

Presidência	Desembargador Valdir Florindo
Vice-Presidência Administrativa	Desembargador Antero Arantes Martins
Vice-Presidência Judicial	Desembargador Francisco Ferreira Jorge Neto
Corregedoria Regional	Desembargadora Sueli Tomé da Ponte

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, janeiro de 2026.

www.trt2.jus.br

SUMÁRIO

Introdução	5
Metodologia	6
Questionário	6
Indicadores	7
Público alvo e aplicação da pesquisa	7
Resultados	8
Participantes e perfil sociodemográfico	8
Indicadores	11
Avaliação por tema e itens	12
Anexo	21
Anexo I – Questionário da Pesquisa de Satisfação	21

Introdução

Desde 2017¹ o Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – SP (TRT-2 SP) realiza, bienalmente, a **Pesquisa de Satisfação** com usuários(as) externos de seus serviços.

O objetivo do levantamento é aferir a satisfação e identificar as expectativas, opiniões e críticas, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado. Pesquisas de satisfação são instrumentos auxiliares de gestão e cumprem também o papel na transparência dos atos públicos, prestação de contas e canal de comunicação com a sociedade.

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 quanto aos serviços prestados pelo TRT-2.

A Pesquisa procura avaliar a percepção das pessoas usuárias sobre os serviços prestados, analisando em que medida o órgão está atendendo às expectativas das mesmas e cumprindo sua finalidade de entregar uma prestação jurisdicional rápida, acessível e efetiva.

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

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>

Metodologia

Questionário

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

As dimensões (temas) avaliadas em 2025 foram **Prestação Jurisdicional, Atendimento, Instalações físicas e prédios e Instituição**. Houve alguns ajustes em relação aos temas da pesquisa de 2023. Exclusão do tema de avaliação do portal na internet; volta da avaliação da satisfação com as instalações físicas e prédios do TRT-2; em instituição, foram agregados itens de avaliação da comunicação institucional. Ainda nesse tema, foram incluídas assertivas para que as pessoas respondentes opinassem sobre o uso de ferramentas de IA (inteligência artificial) na prestação jurisdicional e como o regional está lidando com a litigância predatória.

Cada tema contou com um grupo de assertivas para serem avaliadas em uma escala 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.

Além dos quatro temas avaliados, para as partes em processo foram elaboradas 3 perguntas de acesso à justiça, verificado pelo grau de entendimento e esclarecimento sobre o andamento do processo e das decisões tomadas pelo(a) juiz(a) e como a parte se informa sobre a ação.

Também foi avaliado o Juízo 100% Digital para respondentes que se identificaram como advogados(as) e que tem processos tramitando nesse formato.

Para todas as avaliações negativas (notas 1 “insatisfeito” e 2) foi apresentado campo para comentários ou sugestões opcionais. E ao final da pesquisa um campo aberto opcional descritivo.

Completa a pesquisa o levantamento do perfil sociodemográfico, com questões sobre gênero, idade, 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 3 e 4 (muito satisfeito) nas assertivas. Tendo em vista que o objetivo da pesquisa é aferir o grau de satisfação de usuários(as) com os serviços prestados, são excluídas as respostas “prefiro não opinar” e “não se aplica”, do total de avaliações.

Figura: fórmula e variáveis do indicador Grau de Satisfação com os Serviços prestados pelo TRT-2

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

Com os dados levantados também é aferido o nível de confiança no TRT-2 e a avaliação da satisfação dentro de cada tema.

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 para respostas no período de 1/10/2025 a 20/10/2025, por meio de link para o formulário eletrônico disponibilizado em diversos canais institucionais: quadro de avisos do PJe (Processo Judicial Eletrônico), notícia no portal da internet, conta no Instagram, LinkedIn e 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 são de natureza quantitativa. A pesquisa foi respondida espontaneamente por quem acessou o formulário eletrônico. Em razão dessa característica, os dados refletem a percepção e opinião 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 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.

Participantes e Perfil sociodemográfico

A pesquisa foi respondida por 1778 pessoas.

Os usuários dos serviços do TRT-2 são, em sua grande maioria, advogados e advogadas (82%). Demais participantes da pesquisa foram: partes em processo (2,5%), trabalha em escritório de advocacia/audiencista/correspondente/assistente de advogado(a) – 2,6%, estagiários(as) de Direito/em escritório de advocacia – 0,4% e peritos(as) judiciais (12%).

O perfil demográfico mostra a maioria de homens (62%), raça/cor branca (69%) e parda 20,7%, não deficiente (94%) e com idade bastante abrangente, mas com percentual expressivo de pessoas com mais de 60 anos de idade.

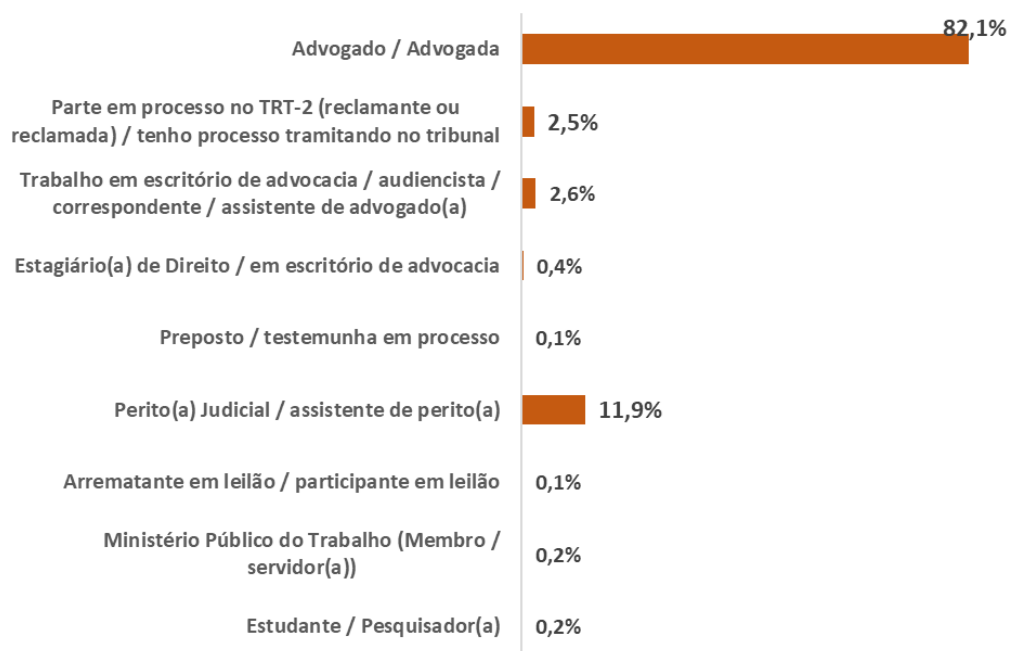
Esse perfil de usuários(as) do TRT-2 contrasta com os dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) de 2022, que por meio Censo Demográfico³, constatou que a população brasileira é composta por 48,5% de homens e 51,5% de mulheres e 43,5% se declaram de cor/raça branca, 45,3% parda e 10,2% preta.

³ Disponível em

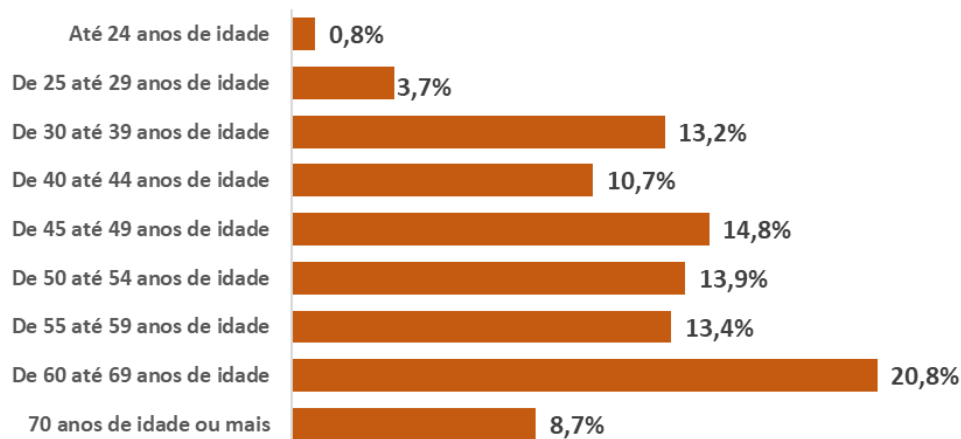
https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/?utm_source=ibge&utm_medium=home&utm_campaign=portal, acesso em 13/1/2026.

Perfil dos respondentes

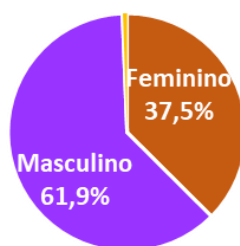
Relacionamento com o TRT-2



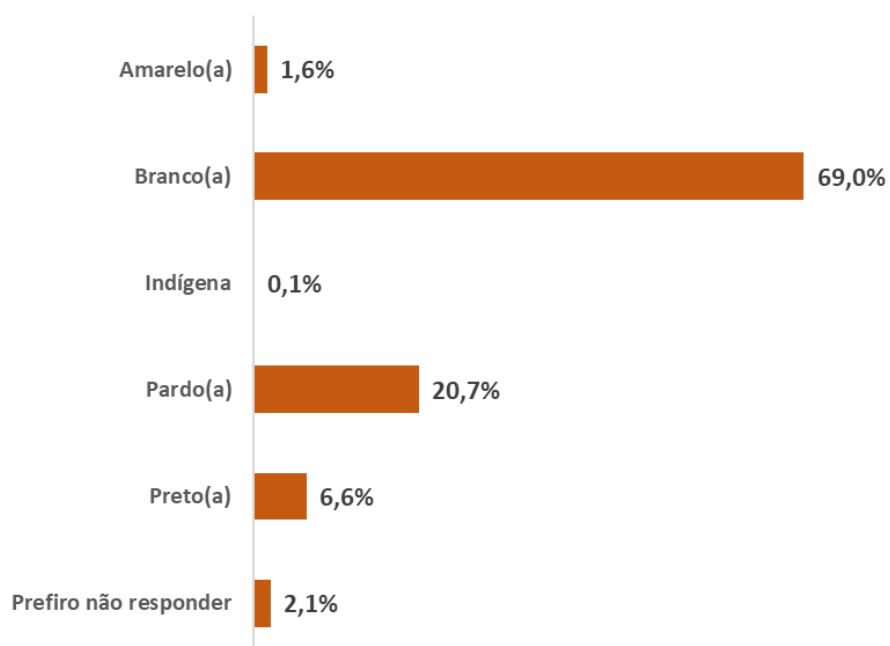
Faixa etária

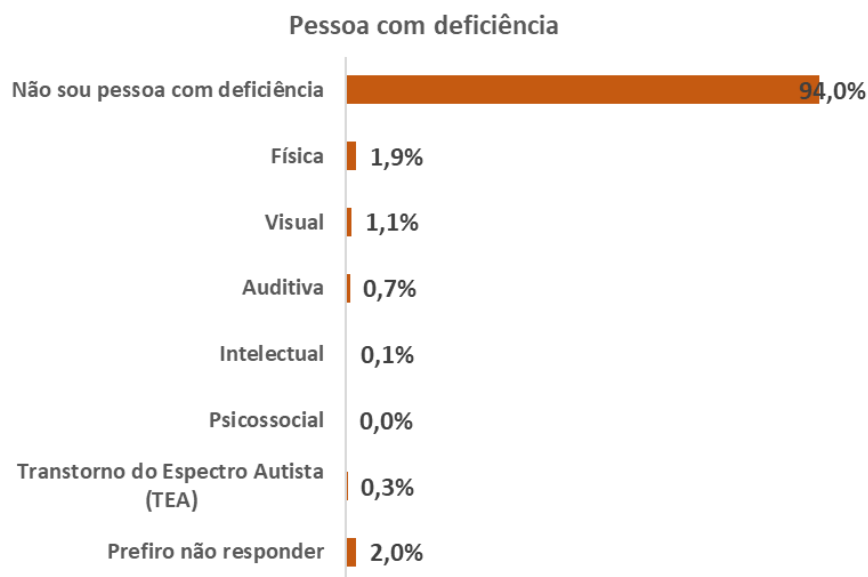


Gênero



Raça/cor



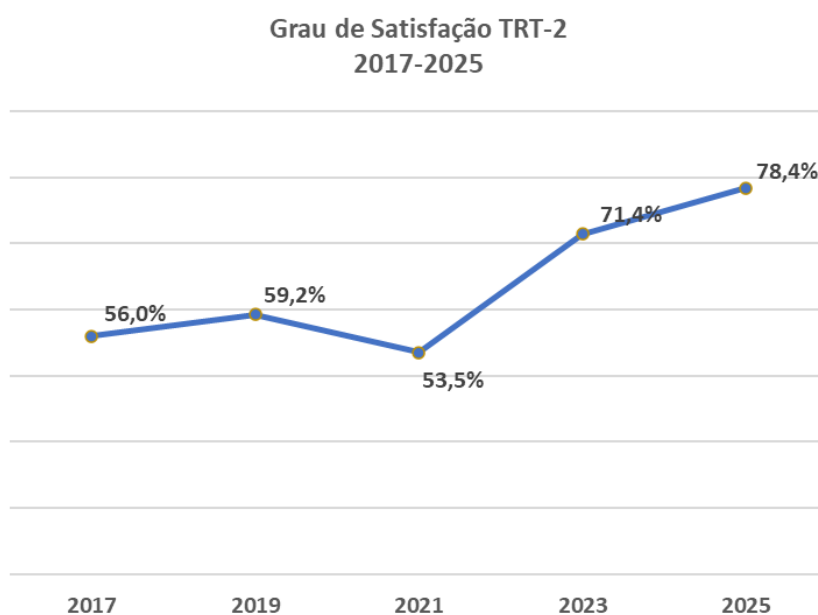


Indicadores

O indicador **Grau de Satisfação com os Serviços** prestados pelo TRT-2 foi de 78,4%, mostrando melhora em relação à pesquisa anterior (2023) e o melhor resultado desde o início do levantamento.

Grau de Satisfação com os serviços prestados pelo TRT-2

2017	2019	2021	2023	2025
56,0%	59,2%	53,5%	71,4%	78,4%



Dos temas avaliados, Instalações físicas foi o que recebeu o maior percentual de respostas positivas⁴ – 89,3%, seguido de Instituição, 83%. O Atendimento prestado pelo TRT-2 teve 77,2% de grau de satisfação e a Prestação Jurisdicional foi avaliada com 72% de respostas positivas.

Todos os itens avaliados apresentaram melhora em relação à 2023.

Indicadores de Satisfação – geral e por tema



INSTALAÇÕES FÍSICAS / PRÉDIOS DO TRT-2 – avaliações positivas/grau de satisfação

Instalações físicas / prédios	89,3%
Limpeza e organização dos ambientes, salas e dependências dos prédios do TRT-2	92,3%
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança nas dependências	91,5%
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos	90,8%
A cordialidade das pessoas no atendimento/recepção ao entrar no prédio	90,1%
Acessibilidade do local/prédio para pessoas com deficiência (rampas, piso tátil, sinalizações, adaptação de banheiros, elevadores, espaço físico interno, etc.	90,1%
Limpeza dos banheiros	86,1%
Acesso ao prédio: localização, distância, transporte público, estacionamento, segurança do entorno	84,2%

⁴ 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*).

As instalações físicas e prédios do Regional tiveram avaliação bastante positiva (89,3%), com todos os itens com percentuais acima de 80%.

Cabe salientar que o pior item foi o de acesso ao prédio, para o qual as pessoas responderam considerando localização, distância, segurança do entorno, estacionamento (superando a limpeza dos banheiros, aspecto que normalmente tem a pior avaliação). Pelos comentários deixados pelos(as) participantes da pesquisa, um dos problemas é o valor de estacionamento perto dos fóruns da cidade de São Paulo, a dificuldade em estacionar e de acesso aos Fóruns da Zona Leste e da Zona Sul, considerados distantes e de difícil acesso.

Alguns comentários/sugestões para melhoria das instalações foram sobre a melhoria na limpeza dos banheiros e instalação de álcool gel; disponibilizar bebedouros para o público e serviços de conveniência (*vending machines*) ou cafeteria e melhoria na sinalização e orientação ao público sobre a localização das varas, como “mapa de localização” nos elevadores e murais em áreas de circulação. A grande parte desses comentários foram em relação ao Fórum Ruy Barbosa.

Já em relação à localização/acesso e estacionamento, houve menções sobre a dificuldade de acesso aos Fóruns da Zona Leste e Sul (distância e falta de transporte público), valor alto dos estacionamentos e inexistência de convênio com estacionamentos. No Fórum Ruy Barbosa foi aventada a possibilidade de estacionar nas dependências do Fórum.

INSTITUIÇÃO – avaliações positivas/grau de satisfação

Instituição	83,0%
O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio	87,5%
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	85,7%
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2	84,1%
O TRT-2 está se aprimorando em ferramentas de IA (inteligência artificial) para a melhoria e efetividade da prestação jurisdicional	80,3%
No TRT-2 há canais adequados para sugestões, reclamações e denúncias	77,8%
O TRT-2 atua de forma satisfatória para apurar e combater a litigância predatória	75,0%

O Grau de Confiança na Instituição é de 87,5%. Outros indicadores deste tema apontam que usuários e usuárias consideram que o TRT-2 atua com responsabilidade e respeito aos valores institucionais, que há divulgação e

transparência em suas ações e os canais adequados para sugestões, reclamações e denúncias tiveram 77,8% de respostas positivas.

Dois itens novos foram avaliados em 2025: um sobre inteligência artificial (IA) e outro acerca da litigância predatória. Os resultados indicam que para 80,3% dos respondentes o TRT-2 está se aprimorando em ferramentas de IA (inteligência artificial) e 75% que o tribunal atua de forma satisfatória para combater a litigância predatória.

Nesse sentido, alguns comentários feitos pelos(as) participantes mostraram preocupação quanto ao uso responsável da Inteligência Artificial no Judiciário, limites da automação, riscos de vieses, impacto da IA nos direitos trabalhistas. Em relação à litigância predatória as pessoas respondentes demonstraram preocupação quanto a má-fé processual, interpretação e justiça do caso concreto e ética no sistema de justiça.

ATENDIMENTO – avaliações positivas/grau de satisfação

Atendimento	77,2%
As informações prestadas são claras, fáceis de entender e precisas	80,5%
Os servidores e servidoras são cordiais e demonstram boa vontade em atender	78,4%
Normalmente, a dúvida, demanda, questionamento é esclarecido / resolvido.	77,8%
Normalmente a comunicação com a(s) unidade(s) do TRT-2 é fácil e sem demora para conseguir contato	74,9%
O atendimento é rápido e sem espera excessiva	74,5%

O atendimento prestado pelas diversas unidades e varas do trabalho do TRT-2 obteve avaliação positiva de 77,2%. Todos os itens foram avaliados com percentuais acima de 70%.

Os pontos de melhoria são quanto a forma de contato/atendimento, que para cerca de 25% dos(as) respondentes não é fácil nem rápido.

Em parte dos comentários as pessoas apontam necessidade de aperfeiçoamento do Balcão Virtual, principalmente no tocante à individualização do balcão virtual por vara do trabalho, indicando a melhoria na organização e estruturação visando a efetividade e resolutividades dos atendimentos por essa via de contato. Além disso, foram citadas a necessidade de capacitação, tempo de espera e horário de atendimento.

PRESTAÇÃO JURISDICIONAL – avaliações positivas/grau de satisfação

Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região	72,0%
O prazo entre a distribuição da ação e a marcação da primeira audiência é razoável	82,1%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 1º Grau	81,1%
As decisões judiciais proferidas em 1ª instância seguem o disposto nas leis e são imparciais e claras	72,9%
O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável	72,2%
Tenho acesso aos magistrados(as) de 1º Grau para despachar minhas demandas	64,5%
As audiências são realizadas no horário previsto	56,9%
O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável	54,9%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelos(as) magistrados(as) de 2º Grau	82,1%
As decisões judiciais proferidas em 2ª instância seguem o disposto nas leis e são imparciais e claras.	76,4%
O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável	62,4%
Tenho acesso aos magistrados(as) de 2º Grau para despachar minhas demandas	58,3%
A consulta processual / pesquisa do andamento processual é fácil e atende minhas necessidades como usuário (passo a passo para ver o andamento do processo)	88,6%
Entendo que a transformação digital no poder judiciário e no TRT-2 ajuda a justiça e a sociedade terem melhores resultados.	88,4%
Considero que há atuação do TRT-2 para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial	78,4%

O índice de satisfação geral com a prestação jurisdicional do TRT-2 ficou em 72%.

O tempo de tramitação dos processos em 1º Grau, na fase de execução foi o aspecto que teve a pior avaliação: 55%, seguido do horário da realização das audiências e o acesso aos magistrados(as) de 2º Grau para atendimento, ambos também com percentuais abaixo de 60% de avaliações positivas.

A forma de tratamento recebida dos(as) magistrados(as) de 1ª e 2ª instâncias e a cordialidade teve percentuais muito semelhantes (na faixa de 82%). Assim como a percepção de que as decisões judiciais seguem o disposto nas leis e são imparciais e claras (73% e 76% de avaliações positivas).

Completam a avaliação da prestação jurisdicional, a consulta processual, com 88,6% de satisfação; a percepção, por parte de 78% das pessoas pesquisadas, de que há atuação do TRT-2 para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial e o entendimento de 88,4% das pessoas respondentes, de que a transformação digital no Poder Judiciários ajuda a alcançar melhores resultados.

Merecem destaque nos comentários, 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 de atrasos superiores a uma hora para a realização de audiências, o que tem gerado grande descontentamento por parte de advogados(as). Novamente houve apontamentos quanto ao funcionamento do balcão virtual.

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%

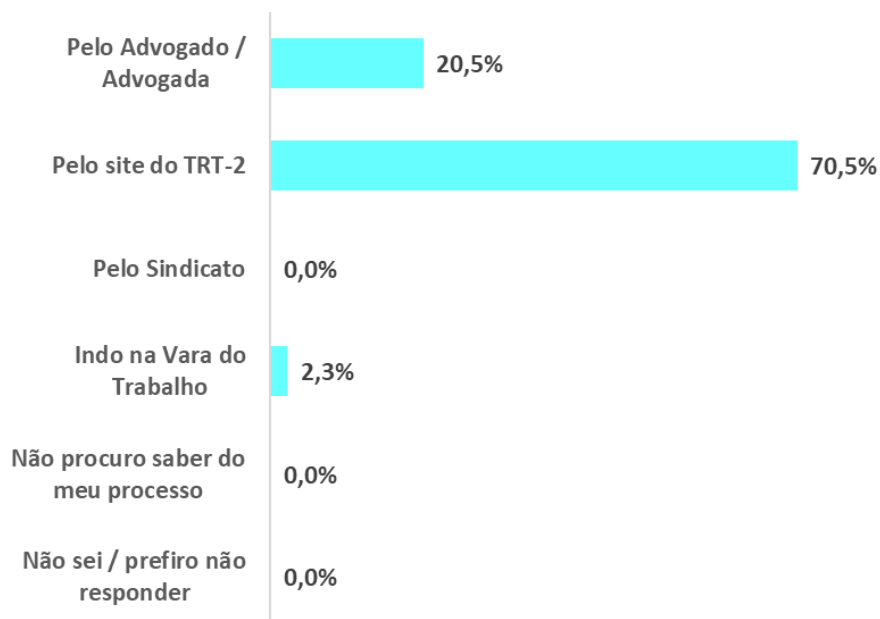
PJe – Processo Judicial Eletrônico	Discordo Totalmente 0	1	2	3	4	Concordo Totalmente 5	Não se aplica
O PJe é fácil e intuitivo de usar.	6,9%	5,7%	10,1%	20,9%	25,6%	29,6%	1,1%
Com o uso do PJe consigo desenvolver minhas atividades com qualidade.	5,5%	5,9%	9,1%	19,4%	27,8%	29,6%	2,7%
O PJe é estável (ausência/não 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%

Com um complemento à avaliação dos serviços prestados pelo TRT-2, foram abordados dois temas: o acesso à justiça pelas partes em processo e a tramitação processual em Juízo 100% Digital. Esses dois tópicos não fazem parte do indicador de Grau de Satisfação.

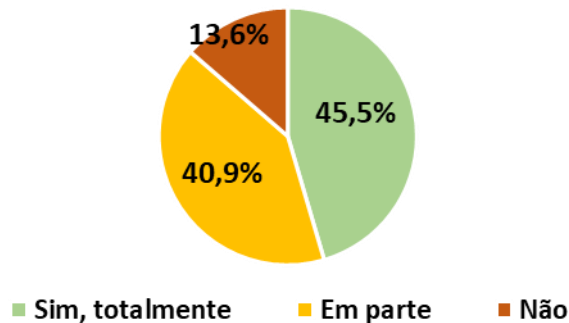
Acesso à Justiça – Partes em processo no TRT-2

Foi perguntado, apenas para as pessoas que se declararam 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.

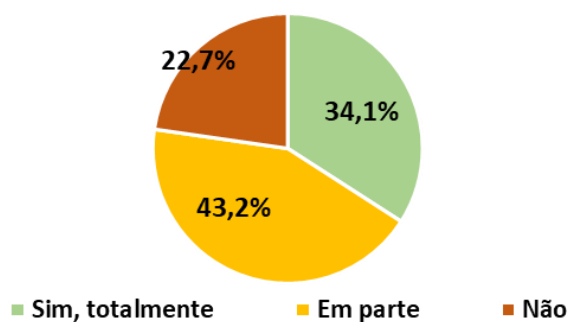
*Como se informa sobre o andamento e decisões do processo.
Resposta única: a mais frequente.*



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 percentual de partes que responderam que não entendem nem se sentem esclarecidas sobre as decisões tomadas pelo(a) juiz(a) – 22,7%. 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.

Um ponto de melhoria é quanto aos percentuais na faixa dos 40% das pessoas que disseram estarem “em parte” 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 ampliada no âmbito do TRT-2⁵.

Juízo 100% Digital – Advogados e advogadas

Quantidade de processos tramitando em Juízo 100% Digital	
entre 1 e 5	44,1%
entre 6 e 10	10,6%
mais de 10	25,2%
Não tem processo em Juízo 100% Digital no TRT-2	20,2%

⁵ 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.

Juízo 100% Digital – avaliações positivas/grau de satisfação

Juízo 100% Digital	69,4%
É fácil fazer a opção pela tramitação processual em Juízo 100% Digital	80,7%
Benefícios do Juízo 100% Digital	71,0%
A opção pelo Juízo 100% Digital é observada quanto aos atos processuais ocorrerem sempre virtualmente (eletronicamente/remotamente)	63,4%
Os processos em Juízo 100% Digital tramitam mais rapidamente	62,8%

Inicialmente questionou-se a quantidade de processos em Juízo 100% Digital que o(a) usuário(a) tem em tramitação no TRT-2. Pouco mais de 25% de advogados(as) participantes da pesquisa têm mais de 10 processos em Juízo 100% Digital.

As avaliações foram positivas nos itens questionados. Porém, chama atenção que a percepção de tramitação mais rápida dos processos em Juízo 100% digital foi de 63%, quase que o mesmo percentual de pessoas que entendem que os atos processuais, nessa modalidade, ocorrem sempre virtualmente. Em uma análise muito observacional e primária, pode-se subentender que (na percepção das pessoas respondentes), não havendo a tramitação totalmente virtual, os processos tem o andamento (em termos de prazos) na mesma cadência que as demais ações, o que poderia ir de encontro com um dos objetivos do juízo 100% digital. Cabe lembrar que, nessa modalidade de tramitação processual todos os atos são realizados por meio eletrônico, pela internet, inclusive audiências e sessões de julgamento ^{6 7}.

Na descrição dos comentários foi muito citado o fato de que, apesar de feita a opção pela tramitação em Juízo 100% Digital, há muita designação de audiências presenciais, incorrendo também em custos, deslocamentos e desgastes para as partes e advocacia. Também foram apontadas uma certa dificuldade no deferimento do Juízo 100% digital e a morosidade do rito, afetando assim a efetividade e impacto do processo digital na celeridade, credibilidade do sistema e dos normativos institucionais.

⁶ 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>

⁷ 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>

Anexo I –
Questionário

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

Pesquisa de Satisfação do TRT-2 – 2025

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 sua opinião e buscar o aprimoramento da prestação jurisdicional. E para isso, sua participação é essencial!

Os temas abordam instalações físicas, prestação jurisdicional, atendimento, entre outros.

Não há qualquer pergunta de identificação, suas respostas são confidenciais e serão analisadas em conjunto com a de outras pessoas respondentes, para a melhoria dos serviços do órgão.

Salientamos que as informações prestadas serão usadas apenas pelas unidades do tribunal e internamente no âmbito deste projeto, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Responder é bem rápido e 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@trt2.jus.br

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

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

1. 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						

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Prefiro não opinar	Não se aplica
A consulta processual / pesquisa do andamento processual é fácil e atende minhas necessidades como usuário (passo a passo para ver o andamento do processo)						
Considero que há atuação do TRT-2 para que a						

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

parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial

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

Campo aberto opcional, apresentado apenas para respostas 1 e 2

Apenas para partes em processo

3. 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

4. Você entende e se sente esclarecido sobre o andamento do seu processo e dos trâmites processuais?

Sim, totalmente

Em parte

Não

5. Você entende e se sente esclarecido sobre as decisões tomadas pelo juiz do tribunal no seu processo?

Sim, totalmente

Em parte

Não

Apenas para advogados(as)

Tramitação processual no Juízo 100% Digital

6. 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

7. Apenas para advogados(as) que tem processo tramitando em Juízo 100% Digital

	Insatisfeito 1	2	4	Muito Satisfeito 4
É fácil fazer a opção pela tramitação processual em Juízo 100% Digital				
A opção pelo Juízo 100% Digital é observada quanto aos atos processuais ocorrerem sempre virtualmente (eletronicamente/remotamente)				
Percebo os benefícios do Juízo 100% Digital				
Os processos em Juízo 100% Digital tramitam mais rapidamente				

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

Deixe seu comentário ou sugestão.

Campo aberto opcional, apresentado apenas para respostas 1 e 2

9. 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,						

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Prefiro não opinar	Não se aplica
questionamento é esclarecido / resolvido						

10. Como o TRT da 2ª Região pode melhorar seu atendimento?

Deixe seu comentário ou sugestão.

Campo aberto opcional, apresentado apenas para respostas 1 e 2

11. Instalações físicas / prédios do TRT-2

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

Considerar as dependências das Varas do Trabalho e Fóruns (capital e fora da capital), Cejuscs, Edifício Sede (Consolação), Unidade Rio Branco, Unidades Administrativas (arquivo, etc).

Caso nunca tenha ido em algum dos edifícios do TRT-2, assinale a alternativa "Não se aplica".

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

	Insatisfeito 1	2	3	Muito Satisfeito 4	Prefiro não responder	Não se aplica
Acesso ao prédio: localização, distância, transporte público, estacionamento, segurança do entorno						
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança nas dependências						
A cordialidade das pessoas no 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 (rampas, piso tátil, sinalizações, adaptação de banheiros, elevadores, espaço físico interno, etc.)						
Limpeza e organização dos ambientes, salas e dependências dos prédios do TRT-2						
Limpeza dos banheiros						

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

Campo aberto opcional, apresentado apenas para respostas 1 e 2

13. 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.

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	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						
Entendo que a transformação digital no poder judiciário e no TRT-2 ajuda a justiça e a sociedade terem melhores resultados						
O TRT-2 está se aprimorando em ferramentas de IA (inteligência artificial) para a melhoria e efetividade da prestação jurisdicional						
O TRT-2 atua de forma satisfatória para apurar e combater a litigância predatória						
O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio						

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

Campo aberto opcional, apresentado apenas para respostas 1 e 2

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".

15. 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

16. Qual o seu grau de instrução / escolaridade?

Apenas para respostas 'Parte em processo no TRT-2 (reclamante ou reclamada) / tenho processo tramitando no tribunal' ou 'Preposto / testemunha em processo' ou 'Arrematante em leilão / participante em leilão' ou 'Estudante / Pesquisador(a)' ou 'Outros' na questão ' [P3]' (Você é:)

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

17. Você é pessoa com deficiência? Indique qual(is) deficiência(s):

- Não sou pessoa com deficiência
- Física
- Visual
- Auditiva
- Intelectual
- Psicossocial
- Transtorno do Espectro Autista (TEA)
- Prefiro não responder
- Outros:

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

Amarelo(a)

Branco(a)

Indígena

Pardo(a)

Preto(a)

Prefiro não responder

19. Qual seu sexo/gênero?

Feminino

Masculino

Agênero / Não-binário

Pessoa intersexo

Outro

Prefiro não responder

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

Campo aberto para comentários.

Para Encerrar clique em Enviar

Suas respostas foram salvas.

Agradecemos sua participação.





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