



**TRIBUNAL REGIONAL DO  
TRABALHO DA 2ª REGIÃO**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS  
USUÁRIOS — 2017**

**RELATÓRIO**

**Novembro / 2017**



**TRIBUNAL REGIONAL DO  
TRABALHO DA 2ª REGIÃO**

**Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região**

<b>Presidente</b>	Desembargador Wilson Fernandes
<b>Vice-Presidente Administrativo</b>	Desembargadora Cândida Alves Leão
<b>Vice-Presidente Judicial</b>	Desembargador Carlos Roberto Husek
<b>Corregedora Regional</b>	Desembargadora Jane Granzoto Torres da Silva

**Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos**

**Assessoria Estatística e de Gestão de Indicadores**

**Secretaria de Comunicação Social**

**Ouvidoria do TRT-2 SP**

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO**  
**São Paulo, 2017.**

**Sumário**

<b>Apresentação</b>	4
<b>Introdução</b>	5
<b>Metodologia</b>	7
<b>Resultados</b>	11
Perfil sócio demográfico	11
Indicadores	15
Resultados por questão	22
<b>Referências bibliográficas</b>	45
<b>Anexos</b>	46
Anexo 1 – Questionário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários – 2017	46
Anexo 2 – Distribuição de frequência das respostas	54

## Apresentação

Esta é a primeira Pesquisa de Satisfação com os usuários externos de seus serviços que o Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2 SP) realiza.

Aferir a satisfação quanto aos serviços prestados é primordial para que as organizações identifiquem o que pensam seus usuários, o que é importante para eles e busquem conceber melhorias. Também é possível conhecer os principais problemas e a visão do público externo sobre a prestação de serviços. Essas informações são valiosas para aprimorar a gestão e a qualidade dos serviços.

Neste relatório é feita uma breve introdução sobre a medição da satisfação dos usuários de serviços e sua contextualização e importância no setor público; são apresentados a metodologia da pesquisa e da elaboração dos indicadores e os resultados de natureza quantitativa. Além disso, nos anexos encontram-se o instrumental de coleta e a distribuição da frequência simples das respostas.

## Introdução

Esta é a primeira edição da Pesquisa de Satisfação com os usuários externos realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região. A pesquisa visa, entre outros objetivos, atender ao Plano Estratégico Institucional - PEI 2015-2020 do TRT-2, que estabeleceu o indicador **Grau de Satisfação com os Serviços Prestados** a ser aferido por meio de pesquisa com o público externo. Esse indicador vincula-se à Perspectiva Sociedade e ao objetivo 8 - Garantia da efetividade na prestação jurisdicional.

### ***Porque medir a satisfação?***

Num primeiro momento as pesquisas de satisfação surgiram para mensurar e coletar as opiniões de clientes e usuários na iniciativa privada. É um elemento importante, dentro de uma variedade de ferramentas que proporcionam conhecer as necessidades, comportamento e motivações das pessoas. Permite à organização entender quais são os valores dos diferentes clientes e onde as ações devem ser tomadas para a melhoria do que é entregue ao público externo. Ou seja, é de suma importância conhecer as opiniões dos clientes para buscar transformações e aperfeiçoamentos dos serviços e produtos.

Devido sua relevância para as organizações, a avaliação da satisfação dos clientes é considerada fator estratégico, fazendo parte do planejamento institucional.

### ***Pesquisas de satisfação no setor público***

No âmbito da administração pública, entender o que pensa o usuário de seus serviços é algo recente e que resultou da evolução dos estudos feitos no setor privado.

O desenvolvimento e transformações da administração moderna provocam questionamentos sobre a relação entre prestador e usuário de serviços públicos. Considerando as necessidades dos cidadãos, é dever do gestor público elaborar e desenvolver ferramentas de medição, que permitam analisar e compreender o nível de conhecimento e percepção que estes cidadãos possuem em relação às políticas públicas implementadas.

No contexto da Gestão Pública, é necessário perceber as diferenças entre o consumidor de serviços privados e públicos, uma vez que existem distinções que impactam a forma como o mesmo (usuário de serviços públicos) percebe a qualidade dos serviços prestados e a forma como ele relata seu nível de satisfação (em relação ao uso dos serviços prestados pelo Estado). Considerar o usuário como consumidor do serviço público talvez seja possível pela ótica econômica. Porém, sob a ótica jurídica e até mesmo social, o usuário de serviço público e o consumidor estão em situações distintas.

Ao Estado cabe a prestação de serviços que são especificados na Constituição Federal e colocados em prática por meio das políticas públicas, sendo que nesse caso o consumidor-usuário é o **cidadão**.

***Pesquisas de satisfação no setor público brasileiro***

No Brasil, em uma análise bastante sucinta e breve, podemos citar a reforma conduzida pelo governo de Fernando Henrique Cardoso para superar a crise econômica pela qual o país passou na década de 1980 e início dos anos 1990 como um ponto de destaque e de mudanças na forma pelo qual o Estado percebia o cidadão-consumidor. A reforma do aparelho estatal surge como um novo modelo estratégico de governo (em 1995) a fim de promover a correção das desigualdades sociais e regionais, seguindo os princípios elencados na Constituição de 1988. Assim, nasce o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, definindo objetivos e diretrizes para a reestruturação da administração pública brasileira. Dentre as diretrizes, pode-se citar o modelo gerencial, que com referências em países desenvolvidos europeus e nos Estados Unidos pretendia reorganizar a máquina estatal.

A implantação do conceito de administração gerencial focalizou no usuário-cidadão dos serviços públicos e voltou-se para a prestação de serviços eficientes e com qualidade.

No âmbito da administração pública brasileira, há que se destacar o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, criado em 2005 e que com sua evolução, diversos programas e estudos é, até os dias atuais, a maior influência em melhoria administrativa, conhecimento em gestão e serve de modelo para estudos de diversos órgãos públicos na entrega de serviços de qualidade aos cidadãos.

Neste sentido, é necessário estabelecer relações entre a gestão pública (Estado) e o público usuário dos serviços prestados por ele. O desenvolvimento de estudos e ferramentas é a base para este relacionamento e é onde se encontram as pesquisas de satisfação.

***Pesquisas de satisfação no poder judiciário brasileiro***

A prestação jurisdicional é garantida pela Constituição Federal e cabe destacar que os jurisdicionados são o seu principal foco, motivo pelo qual a percepção de satisfação dos cidadãos que procuram o poder judiciário é um dos elementos importantes de orientação sobre como está sendo conduzido esse serviço.

Além de obter dados sobre a percepção da qualidade dos serviços prestados, as pesquisas de satisfação também podem mensurar em que grau o Judiciário está atendendo às expectativas dos seus usuários-cidadãos e, cumprindo sua finalidade de entregar uma prestação jurisdicional célere e efetiva.

Nesta perspectiva, as pesquisas são instrumentos de gestão com as quais o gestor público pode identificar as expectativas, opiniões, críticas do usuário, buscando a melhoria da qualidade dos serviços públicos. E também podem funcionar como mecanismo de prestação de contas e de canal de comunicação com o público-alvo.

Assim, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, que tem como missão a entrega da prestação jurisdicional rápida, acessível e efetiva nos litígios sob sua jurisdição.

## Metodologia

### Questionário

Para o desenvolvimento da metodologia da pesquisa e elaboração do instrumental de coleta foram analisadas pesquisas de satisfação de diversos tribunais do país, com ênfase nos tribunais regionais do trabalho, Tribunal Superior do Trabalho (TST) e Conselho Nacional de Justiça (CNJ), além de estudos e textos sobre o assunto realizados por diversos autores e instituições públicas e privadas.

A definição de que a pesquisa seria realizada com os visitantes do portal do TRT-2 na internet levou à dedução de que o público-alvo seria de advogados e partes em processo (o que se comprovou com os resultados). Esses aspectos também foram levados em consideração na concepção do instrumental de coleta.

A pesquisa deveria fornecer também os dados para a construção do indicador Grau de Satisfação com os Serviços Prestados, constante do PEI 2015-2020 do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região.

O questionário (Anexo 1) foi elaborado a partir da definição dos temas (dimensões) que seriam os determinantes na composição da satisfação dos usuários externos do TRT-2. Buscou-se mensurar, na pesquisa externa, o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços online, prestação jurisdicional, atendimento, instalações físicas e comunicação.

Para cada dimensão foram concebidos itens, no formato de afirmações, que traduzissem o mais objetivamente possível, o que queria ser medido. Assim, chegou-se em cinco dimensões e 31 assertivas.

Para a avaliação das dimensões e das assertivas, utilizou-se uma escala de quatro pontos (sempre, quase sempre, às vezes e nunca; muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito), além das opções prefiro não opinar e não se aplica (quadro 1).

**Quadro 1. Dimensões e Itens avaliados.**

<b>Dimensões e Itens avaliados (assertivas)</b>	<b>Avaliação</b>
<b>Serviços online disponíveis no portal do TRT-2</b>	<b>Escala</b>
<p>Encontro com facilidade o serviço / informação que procuro no site (Portal) do TRT-2.</p> <p>A pesquisa de jurisprudência atende minhas necessidades como usuário.</p> <p>A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário.</p> <p>O sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende minhas necessidades como usuário.</p> <p>O serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende minhas necessidades como usuário.</p> <p>O sistema de peticionamento eletrônico atende minhas necessidades como usuário.</p>	<p>- Sempre</p> <p>- Quase sempre</p> <p>- Às vezes</p> <p>- Nunca</p>
<b>Prestação Jurisdicional</b>	<b>Escala</b>
<p>O prazo entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência é razoável.</p> <p>As audiências são realizadas no horário previsto.</p> <p>Tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável.</p> <p>Tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável.</p> <p>Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 1º Grau.</p> <p>O magistrado de 1º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.</p> <p>O magistrado de 1º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.</p> <p>Tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável.</p> <p>Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 2º Grau.</p> <p>O magistrado de 2º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.</p> <p>O magistrado de 2º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.</p> <p>Tenho percebido os benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico.</p>	<p>- Sempre</p> <p>- Quase sempre</p> <p>- Às vezes</p> <p>- Nunca</p>
<b>Atendimento prestado pelos servidores do TRT-2</b>	<b>Escala</b>
<p>O atendimento é rápido, sem filas ou sem espera excessiva.</p> <p>Os servidores são cordiais e demonstram boa vontade em atender.</p> <p>Existe clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas.</p> <p>Os servidores do TRT-2 têm flexibilidade e autonomia para resolver as situações que estão sob sua competência.</p>	<p>- Sempre</p> <p>- Quase sempre</p> <p>- Às vezes</p> <p>- Nunca</p>
<b>Instalações físicas</b>	<b>Escala</b>
<p>Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança das dependências.</p> <p>Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos.</p> <p>Acessibilidade para pessoas com deficiência.</p> <p>Limpeza e organização dos ambientes e setores.</p> <p>Limpeza dos banheiros.</p>	<p>- Muito satisfeito</p> <p>- Satisfeito</p> <p>- Pouco satisfeito</p> <p>- Insatisfeito</p>
<b>Comunicação</b>	<b>Escala</b>
<p>A comunicação realizada pelo TRT-2 é clara e eficaz.</p> <p>Há divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT-2.</p> <p>Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.</p> <p>Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.</p>	<p>- Sempre</p> <p>- Quase sempre</p> <p>- Às vezes</p> <p>- Nunca</p>

A construção das dimensões e o conjunto de assertivas buscaram captar, na concepção deste tribunal, a percepção dos jurisdicionados sobre os serviços disponibilizados, medindo a satisfação desses.

Em adição, foram incorporados outros elementos para complementar a avaliação da satisfação. Para o público-alvo “partes em processo” foram feitas questões sobre obtenção de informações sobre o andamento do processo, grau de esclarecimento sobre os trâmites processuais e sobre as decisões tomadas pelo juiz. Para todos respondentes, a avaliação dos canais institucionais de comunicação, nível de confiança no TRT-2 e grau de satisfação em geral com os serviços prestados pelo tribunal (medido com valor de 1 a 10). Além disso, por último houve uma questão aberta, para comentários ou sugestões opcionais.

O questionário também abordou questões sobre o perfil sócio demográfico, como sexo, idade, relacionamento com o TRT-2, instrução e local de moradia. Essas variáveis permitem análises sobre a satisfação de acordo com determinado perfil específico.

### **Construção dos indicadores**

Conforme o Plano Estratégico Institucional - PEI 2015-2020 do TRT-2, o indicador Grau de Satisfação com os Serviços Prestados é assim estipulado:

<b>Indicador 31</b>	Pesquisa de Satisfação (Grau de Satisfação com os Serviços Prestados)
<b>Descrição</b>	Calcula o percentual de avaliações positivas na pesquisa de satisfação.
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{AvalP}_{\text{Satis}}}{\text{Aval}_{\text{Satis}}} \times 100$
<b>Variáveis</b>	AvalPSatis: Quantidade de avaliações positivas na pesquisa de satisfação AvalSatis: Total de avaliações da pesquisa de satisfação

A metodologia aplicada para a obtenção dos indicadores é descrita a seguir:

Para a composição da variável **AvalPSatis** (quantidade de avaliações positivas) foi considerada a soma das respostas Sempre e Quase sempre e Muito satisfeito e Satisfeito. Já a variável **AvalSatis** (total de avaliações da pesquisa) é a soma de todas as respostas avaliativas, ou seja, não foram consideradas as respostas nas opções Prefiro não opinar e Não se aplica.

Dentro dos temas, para cada assertiva foi verificado o percentual de respostas positivas (obtido pela soma das respostas sempre e quase sempre ou muito satisfeito e satisfeito sobre o total de respostas avaliativas – excluem-se as respostas prefiro não opinar e não se aplica).

Após, foi elaborado um indicador para cada dimensão (construído a partir das respostas positivas a cada uma das assertivas que compõe cada dimensão) e o indicador final Grau de Satisfação com os Serviços Prestados é obtido como o resultado de todas as avaliações positivas de todas as dimensões sobre o total de avaliações da pesquisa (quadro 2).

**Quadro 2. Indicadores**

Dimensões e Itens avaliados (assertivas)	Indicador
<b>Serviços online disponíveis no portal do TRT-2</b>	$\Sigma$ respostas positivas das assertivas do tema / total de respostas avaliativas das assertivas do tema
Encontro com facilidade o serviço / informação que procuro no site (Portal) do TRT-2. A pesquisa de jurisprudência atende minhas necessidades como usuário. A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário. O sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende minhas necessidades como usuário. O serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende minhas necessidades como usuário. O sistema de peticionamento eletrônico atende minhas necessidades como usuário.	$\%$ de respostas positivas = respostas sempre + quase sempre / total de respostas avaliativas
<b>Prestação Jurisdicional</b>	$\Sigma$ respostas positivas das assertivas do tema / total de respostas avaliativas das assertivas do tema
O prazo entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência é razoável. As audiências são realizadas no horário previsto. Tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável. Tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável. Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 1º Grau. O magistrado de 1º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas. O magistrado de 1º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos. Tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável. Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 2º Grau. O magistrado de 2º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas. O magistrado de 2º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos. Tenho percebido os benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico.	$\%$ de respostas positivas = respostas sempre + quase sempre / total de respostas avaliativas
<b>Atendimento prestado pelos servidores do TRT-2</b>	$\Sigma$ respostas positivas das assertivas do tema / total de respostas avaliativas das assertivas do tema
O atendimento é rápido, sem filas ou sem espera excessiva. Os servidores são cordiais e demonstram boa vontade em atender. Existe clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas. Os servidores do TRT-2 têm flexibilidade e autonomia para resolver as situações que estão sob sua competência.	$\%$ de respostas positivas = respostas sempre + quase sempre / total de respostas avaliativas
<b>Instalações físicas</b>	$\Sigma$ respostas positivas das assertivas do tema / total de respostas avaliativas das assertivas do tema
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança das dependências. Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos. Acessibilidade para pessoas com deficiência. Limpeza e organização dos ambientes e setores. Limpeza dos banheiros.	$\%$ de respostas positivas = respostas sempre + quase sempre / total de respostas avaliativas
<b>Comunicação</b>	$\Sigma$ respostas positivas das assertivas do tema / total de respostas avaliativas das assertivas do tema
A comunicação realizada pelo TRT-2 é clara e eficaz. Há divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT-2. Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2. Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.	$\%$ de respostas positivas = respostas sempre + quase sempre / total de respostas avaliativas
<b>Indicador Grau de Satisfação com os Serviços Prestados</b>	$\Sigma$ respostas positivas de todos os temas / total de respostas avaliativas da pesquisa

### **Aplicação da Pesquisa**

A pesquisa pôde ser acessada por meio de *link* disponibilizado no portal do TRT-2 na internet. Assim, todos que visitaram o portal, no período da aplicação, poderiam respondê-la.

O questionário esteve disponível para preenchimento no período de 16/10/2017 a 27/10/2017.

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.

A aplicação *Lime Survey* assegura que os respondentes não sejam identificados, garantindo assim, a confidencialidade das respostas.

A Secretaria de Comunicação Social do TRT-2 realizou diversas ações visando promover e estimular a participação na pesquisa fazendo a divulgação nos canais institucionais de comunicação: portal na Internet, *Facebook* do TRT-2, TRT Mural e TRTv.

## **Resultados**

A primeira parte da apresentação dos resultados irá trazer as informações sobre perfil sócio demográfico dos participantes no levantamento. Em seguida, os indicadores alcançados e por fim, os resultados de cada questão. Ainda, o Anexo 2 contém a distribuição de frequência das respostas a todas as questões.

Importante dizer que os resultados agora apresentados são de natureza quantitativa. A pesquisa foi respondida espontaneamente, por aqueles que acessaram o portal do TRT-2. Note-se que, em razão dessa característica, os dados refletem a opinião dos respondentes.

Os dados permitem também trabalhar com agrupamento de variáveis e cruzamentos entre questões, ou ainda analisar os dados de acordo com determinado perfil (como por exemplo, local de moradia, tipo de relação com o TRT-2, etc.), de acordo com estudos que podem ser realizados futuramente.

### **Perfil sócio demográfico**

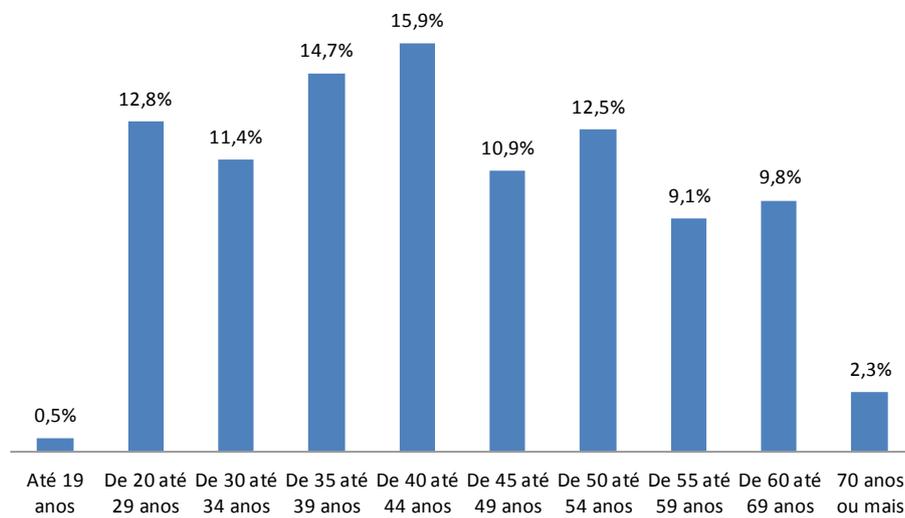
A pesquisa teve a participação de 968 respondentes. Destes, 18 mencionaram que o tipo de relacionamento com o TRT-2 era de servidores. Como o público-alvo desta pesquisa de satisfação é o usuário externo dos serviços prestados pelo tribunal, essas 18 respostas foram excluídas, resultando em 950 respostas completas obtidas. Ademais, paralelamente foi conduzida a Pesquisa de Clima Organizacional, específica para os magistrados e servidores do TRT-2.

A seguir, apresentam-se os gráficos das informações de perfil dos respondentes.

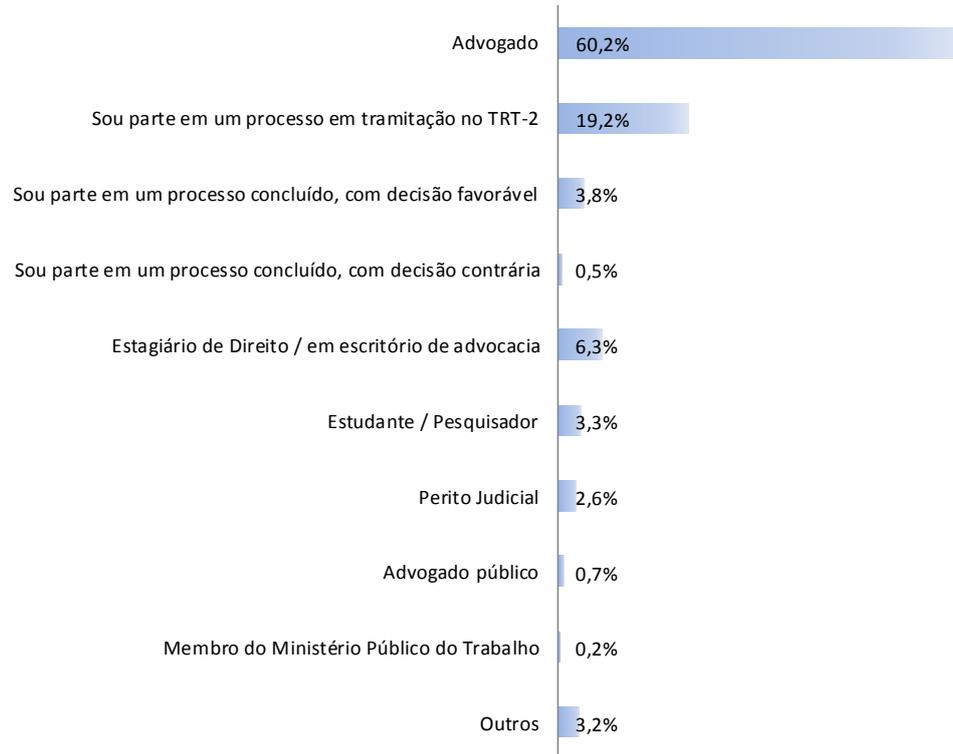
**Gráfico 1. Sexo dos respondentes.**



**Gráfico 2. Distribuição dos respondentes por faixa etária.**

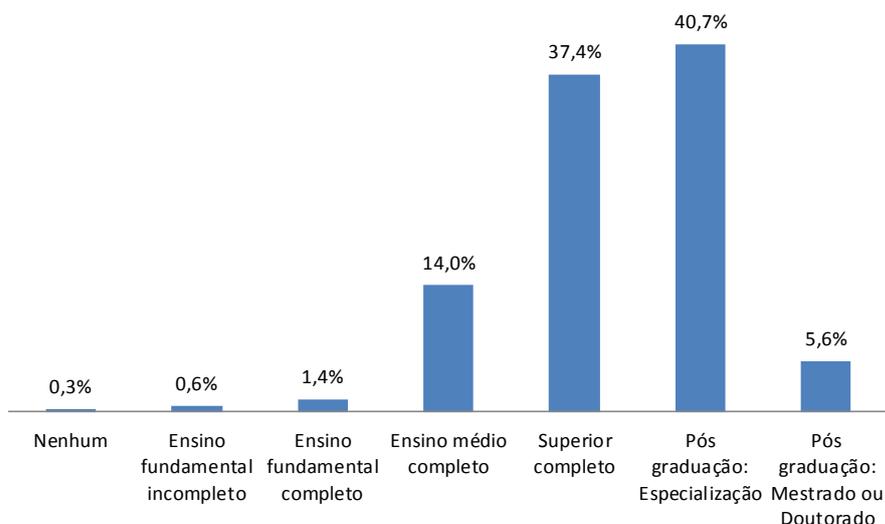


**Gráfico 3. Tipo de relação dos respondentes com o TRT-2.**

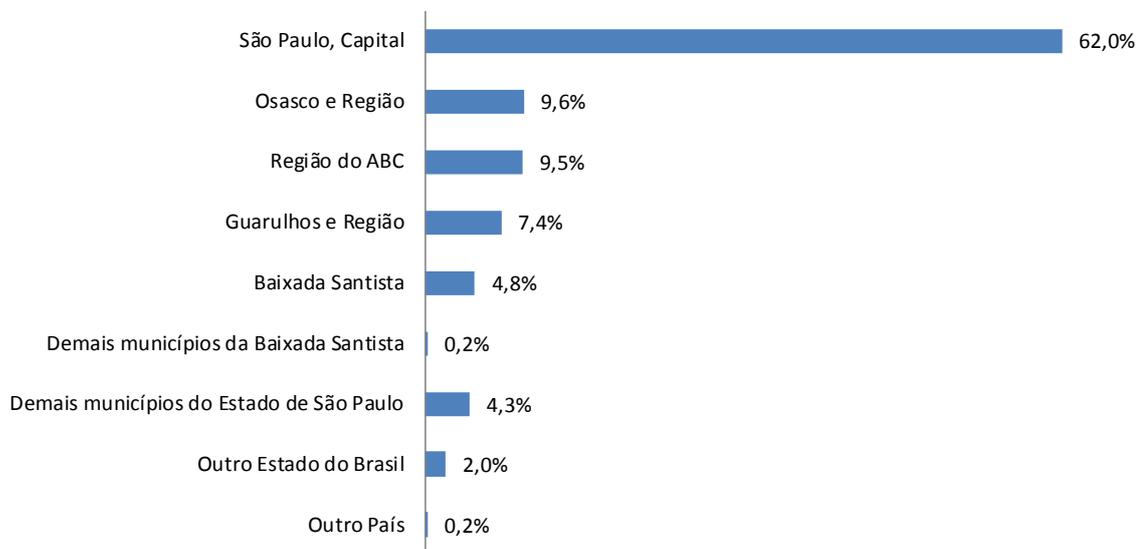


Foram reclassificadas sete respostas da opção Outro tipo de relacionamento, que pela descrição enquadraram-se em: Perito Judicial (cinco), Parte em processo em tramitação (um) e Parte em processo concluído, com decisão favorável (um).

**Gráfico 4. Grau de instrução.**



**Gráfico 5. Local de moradia.**



A lista dos municípios que pertencem a cada região das opções de resposta (que correspondem em parte à jurisdição do TRT-2) está no Anexo 1 – Questionário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários – 2017, questão 5.

## **Indicadores**

O indicador Grau de Satisfação com os serviços prestados ficou em 56%, sendo que a dimensão Instalações Físicas do TRT-2 foi a melhor avaliada pelos usuários – 74%, seguida da Comunicação e Serviços online, ambos próximos, com 63% e 61% respectivamente (tabela 1).

**Tabela 1. Indicador do grau de satisfação com os serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região e Indicadores de satisfação.**

Grau de Satisfação com os Serviços Prestados	56%
Instalações físicas	74%
Comunicação	63%
Serviços online	61%
Prestação jurisdicional	48%
Atendimento	39%

A seguir, serão apresentados os dados de cada tema, ordenados de acordo com o resultado da satisfação dos usuários.

## **Instalações físicas**

Todos os itens pesquisados nesse tema tiveram avaliações positivas acima dos 50%, sendo que apenas a limpeza dos banheiros (57%) ficou abaixo dos 70%.

**Tabela 2. Avaliações positivas e avaliações negativas – Instalações físicas.**

Instalações físicas	Quantidade de Avaliações		
	Positivas <sup>1</sup>	Negativas <sup>2</sup>	Total <sup>3</sup>
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança das dependências	722	164	886
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos	708	186	894
Acessibilidade para pessoas com deficiência	396	140	536
Limpeza e organização dos ambientes e setores	689	199	888
Limpeza dos banheiros	493	362	855

1 Soma das respostas muito satisfeito e satisfeito.

2 Soma das pouco satisfeito e insatisfeito.

3 Não inclui as opções prefiro não opinar e não se aplica.

**Tabela 3. Percentual de respostas positivas – Instalações físicas.**

Instalações físicas	% de respostas positivas <sup>1</sup>
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança das dependências	81,5
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos	79,2
Limpeza e organização dos ambientes e setores	77,6
Acessibilidade para pessoas com deficiência	73,9
Limpeza dos banheiros	57,7

<sup>1</sup> Obtido pela divisão das avaliações positivas sobre o total de avaliações.

## **Comunicação**

A comunicação do TRT-2 teve a segunda melhor avaliação dos usuários do tribunal. Dentre os itens avaliados o melhor foi a divulgação das atividades e eventos institucionais, com 69,7% e o pior, a existência de canais adequados para sugestões e denúncias – 55,9% (tabela 5).

**Tabela 4. Avaliações positivas e avaliações negativas – Comunicação.**

Comunicação	Quantidade de Avaliações		
	Positivas <sup>1</sup>	Negativas <sup>2</sup>	Total <sup>3</sup>
A comunicação realizada pelo TRT-2 é clara e eficaz	562	332	894
Há divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT-2	590	256	846
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2	523	321	844
Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias	453	357	810

<sup>1</sup> Soma das respostas sempre e quase sempre.

<sup>2</sup> Soma das respostas às vezes e nunca.

<sup>3</sup> Não inclui as opções prefiro não opinar e não se aplica.

**Tabela 5. Percentual de respostas positivas – Comunicação.**

<b>Comunicação</b>	<b>% de respostas positivas <sup>1</sup></b>
Divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT-2	69,7
Comunicação clara e eficaz realizada pelo TRT-2	62,9
Divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2	62,0
Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias	55,9

1 Obtido pela divisão das avaliações positivas sobre o total de avaliações.

### ***Serviços online***

Dentre os serviços online avaliados na pesquisa, três tiveram avaliações positivas acima dos 60% e três abaixo. O sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico, com 51,7% de respostas positivas foi o serviço online com a avaliação mais baixa (tabela 7).

**Tabela 6. Avaliações positivas e avaliações negativas – Serviços online.**

Serviços online	Quantidade de Avaliações		
	Positivas <sup>1</sup>	Negativas <sup>2</sup>	Total <sup>3</sup>
Encontro com facilidade o serviço / informação que procuro no site (Portal) do TRT-2	637	301	938
A pesquisa de jurisprudência atende minhas necessidades como usuário	496	393	889
A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário	573	364	937
O sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende minhas necessidades como usuário	461	431	892
O serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende minhas necessidades como usuário	509	182	691
O sistema de peticionamento eletrônico atende minhas necessidades como usuário	461	338	799

1 Soma das respostas sempre e quase sempre.

2 Soma das respostas às vezes e nunca.

3 Não inclui as opções prefiro não opinar e não se aplica.

**Tabela 7. Percentual de respostas positivas – Serviços online.**

<b>Serviços online</b>	<b>% de respostas positivas <sup>1</sup></b>
Serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende necessidades do usuário	73,7
Facilidade em encontrar o serviço / informação no site (Portal) do TRT-2	67,9
Consulta processual / pesquisa do andamento processual atende necessidades do usuário	61,2
Sistema de peticionamento eletrônico atende necessidades do usuário	57,7
Pesquisa de jurisprudência atende necessidades do usuário	55,8
Sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende necessidades do usuário	51,7

<sup>1</sup> Obtido pela divisão das avaliações positivas sobre o total de avaliações.

### ***Prestação jurisdicional***

Os usuários dos serviços do TRT-2 avaliaram a prestação jurisdicional do 2º Grau melhor que a do 1º Grau. O preparo técnico e conhecimento das causas e normas jurídicas, o tratamento recebido e a isenção e equilíbrio nos julgamentos foram, em ambos os graus de jurisdição, os itens mais bem avaliados.

No 1º Grau, os destaques negativos foram todos relacionados a prazos processuais, tempo de tramitação dos processos e cumprimento dos horários das audiências, com percentuais variando entre 26,2% (razoabilidade do prazo entre petição inicial e marcação da 1ª audiência) e 12% para razoabilidade do tempo de tramitação dos processos na fase de execução (tabela 9).

Apesar da pior avaliação do tempo de tramitação do processo de conhecimento em 1º grau em relação ao 2º, é importante salientar que essa é a percepção dos usuários dos serviços do TRT-2 que responderam a pesquisa e é contrastante com os indicadores objetivamente medidos estabelecidos no PEI 2015-2020 e nas Metas Nacionais do Poder Judiciário (do CNJ). Por essas duas medições, o 1º Grau tem índices melhores que o 2º Grau no que se refere a tempo de tramitação dos processos.

Também cabe observar que, mesmo que o sistema do PJe necessite melhorias (51,7% de avaliação positiva nos serviços online) os usuários percebem os benefícios trazidos com sua implantação – 60,2% de respostas positivas.

**Tabela 8. Avaliações positivas e avaliações negativas – Prestação jurisdicional.**

Prestação jurisdicional	Quantidade de Avaliações		
	Positivas <sup>1</sup>	Negativas <sup>2</sup>	Total <sup>3</sup>
O Prazo entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência é razoável	221	622	843
As audiências são realizadas no horário previsto	168	692	860
O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável	176	712	888
O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável	104	766	870
Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 1º Grau	542	331	873
O magistrado de 1º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas	633	222	855
O magistrado de 1º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos	493	367	860
O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável	267	587	854
Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 2º Grau	519	154	673
O magistrado de 2º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas	629	131	760
O magistrado de 2º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos	546	226	772
Tenho percebido os benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico	514	340	854

1 Soma das respostas sempre e quase sempre.

2 Soma das respostas às vezes e nunca.

3 Não inclui as opções prefiro não opinar e não se aplica.

**Tabela 9. Percentual de respostas positivas – Prestação jurisdicional.**

<b>Prestação jurisdicional</b>	<b>% de respostas positivas <sup>1</sup></b>
Preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas do magistrado de 2º Grau	82,8
Tratamento com respeito e cordialidade do magistrado de 2º Grau	77,1
Isenção e equilíbrio nos julgamentos do magistrado de 2º Grau	70,7
Tempo razoável de tramitação dos processos no 2º Grau	31,3
Preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas do magistrado de 1º Grau	74,0
Tratamento com respeito e cordialidade do magistrado de 1º Grau	62,1
Isenção e equilíbrio nos julgamentos do magistrado de 1º Grau	57,3
Prazo razoável entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência	26,2
Tempo razoável de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau)	19,8
Audiências realizadas no horário previsto	19,5
Tempo razoável de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau)	12,0
Percepção dos benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico	60,2

<sup>1</sup> Obtido pela divisão das avaliações positivas sobre o total de avaliações.

### **Atendimento**

O atendimento prestado pelos servidores do TRT-2 foi o tema pesquisado que teve o menor percentual de respostas positivas, sendo que os quatro itens ficaram abaixo dos 43% (tabela 11).

**Tabela 10. Avaliações positivas e avaliações negativas – Atendimento.**

Atendimento	Quantidade de Avaliações		
	Positivas <sup>1</sup>	Negativas <sup>2</sup>	Total <sup>3</sup>
O atendimento é rápido, sem filas ou sem espera excessiva	366	493	859
Os servidores são cordiais e demonstram boa vontade em atender	352	520	872
Existe clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas	361	509	870
Os servidores do TRT-2 têm flexibilidade e autonomia para resolver as situações que estão sob sua competência	275	559	834

1 Soma das respostas sempre e quase sempre.

2 Soma das respostas às vezes e nunca.

3 Não inclui as opções prefiro não opinar e não se aplica.

**Tabela 11. Percentual de respostas positivas – Atendimento.**

Atendimento	% de respostas positivas <sup>1</sup>
Atendimento rápido, sem filas ou sem espera excessiva	42,6
Clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas	41,5
Servidores cordiais e demonstram boa vontade em atender	40,4
Flexibilidade e autonomia dos servidores para resolver as situações que estão sob sua competência	33,0

1 Obtido pela divisão das avaliações positivas sobre o total de avaliações.

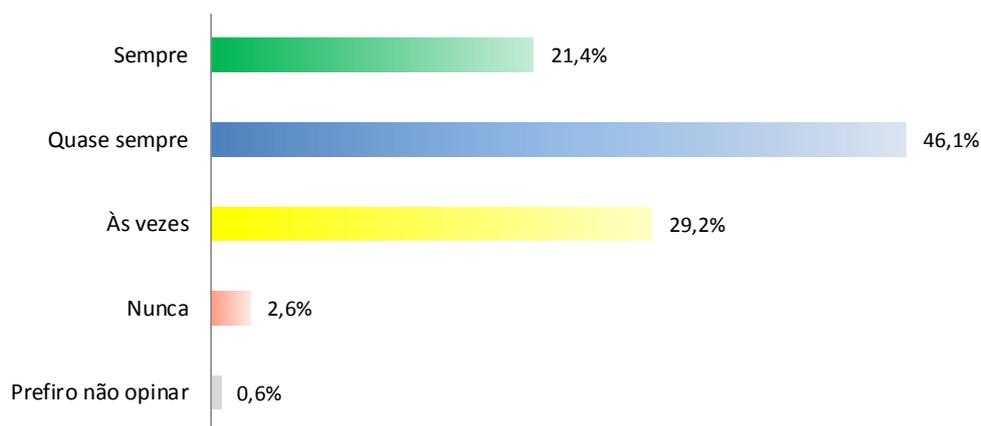
## Resultados por questão

### Serviços online

**Tabela 12. Avaliação dos serviços online disponíveis no portal da Internet do TRT da 2ª Região.**

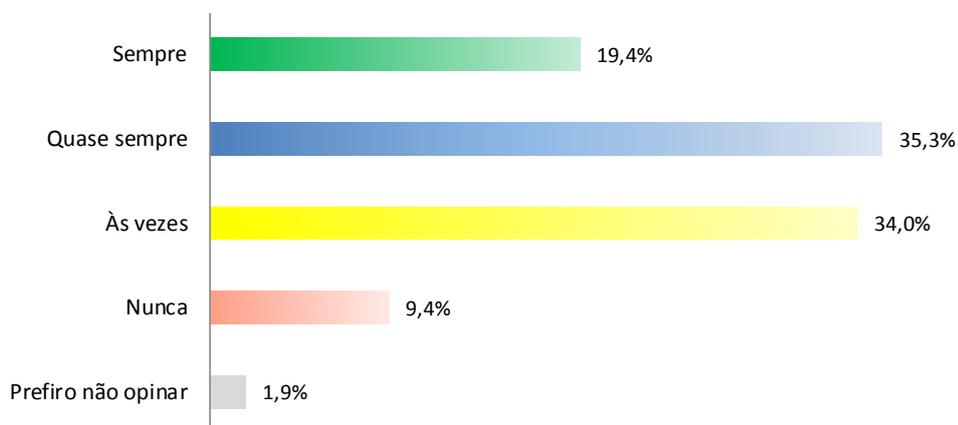
Serviços online	Avaliação (%)					
	Sempre	Quase Sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
Encontro com facilidade o serviço / informação que procuro no site (Portal) do TRT-2	21,3	45,8	29,1	2,6	0,6	0,6
A pesquisa de jurisprudência atende minhas necessidades como usuário	18,5	33,7	32,4	8,9	1,8	4,6
A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário	27,4	32,9	30,8	7,5	0,5	0,8
O sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende minhas necessidades como usuário	16,3	32,2	32,5	12,8	2,1	4,0
O serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende minhas necessidades como usuário	31,8	21,8	15,6	3,6	8,3	18,9
O sistema de peticionamento eletrônico atende minhas necessidades como usuário	19,8	28,7	26,3	9,3	4,3	11,6

**Gráfico 6. Facilidade em encontrar o serviço / informação no site do TRT-2. <sup>1</sup>**



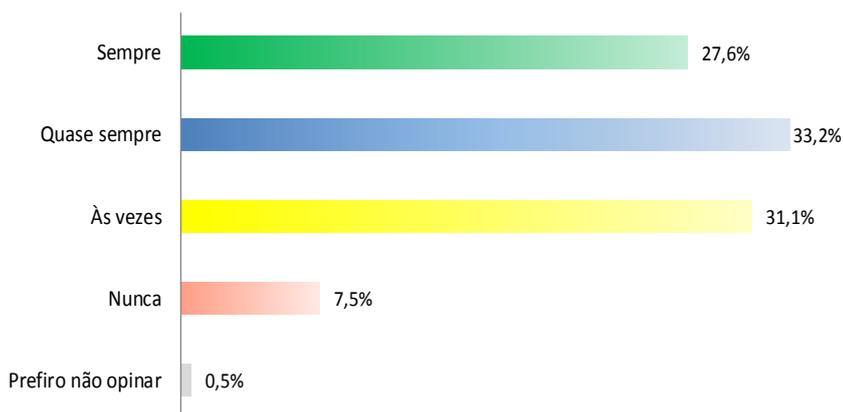
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 7. Pesquisa de jurisprudência atende as necessidades como usuário.** <sup>1</sup>



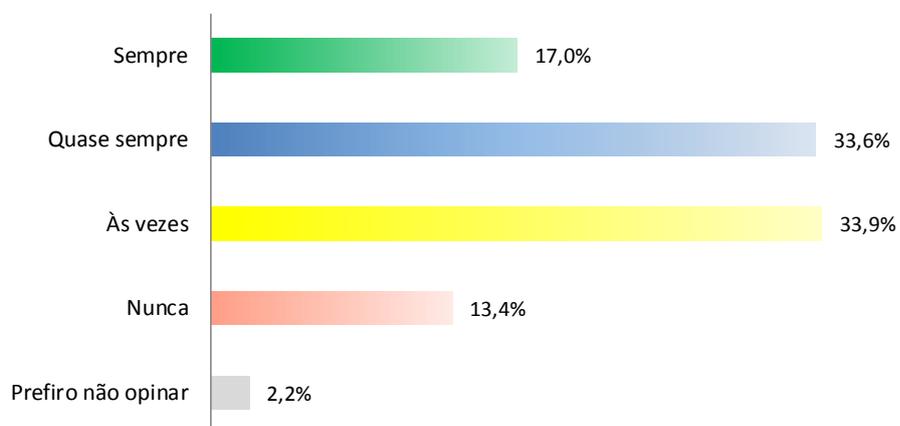
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 8. Consulta processual / pesquisa do andamento processual atende as necessidades como usuário.** <sup>1</sup>



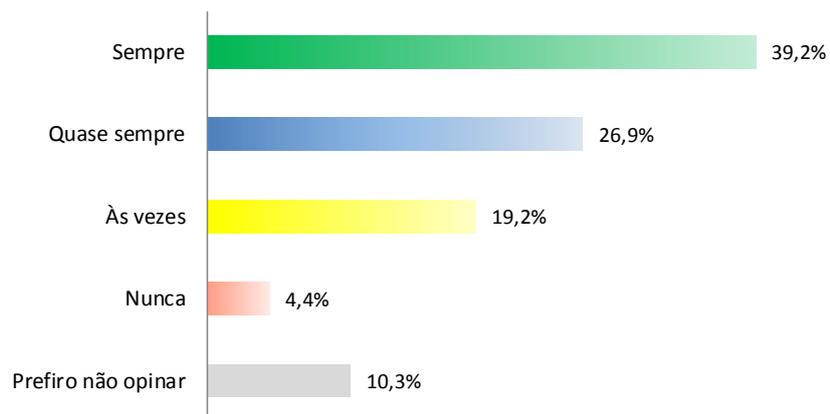
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 9. Sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende as necessidades como usuário.** <sup>1</sup>



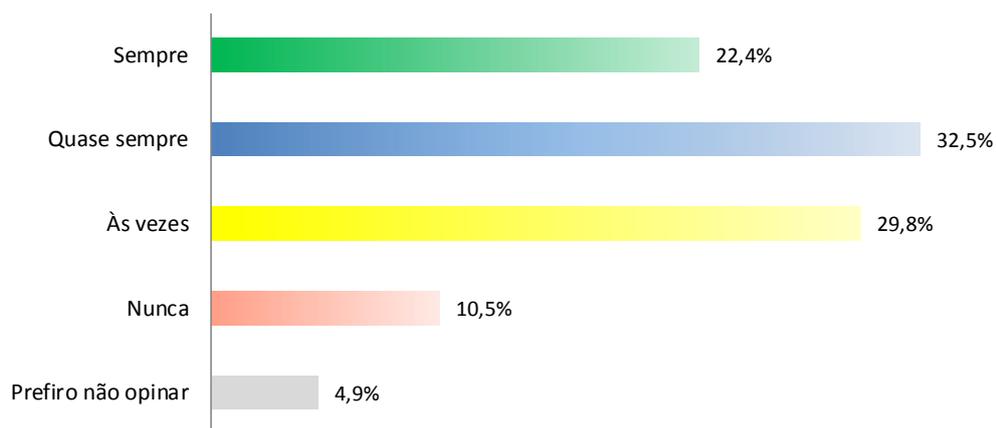
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 10. Serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende necessidades como usuário. <sup>1</sup>**



1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 11. Sistema de peticionamento eletrônico atende as necessidades como usuário. <sup>1</sup>**



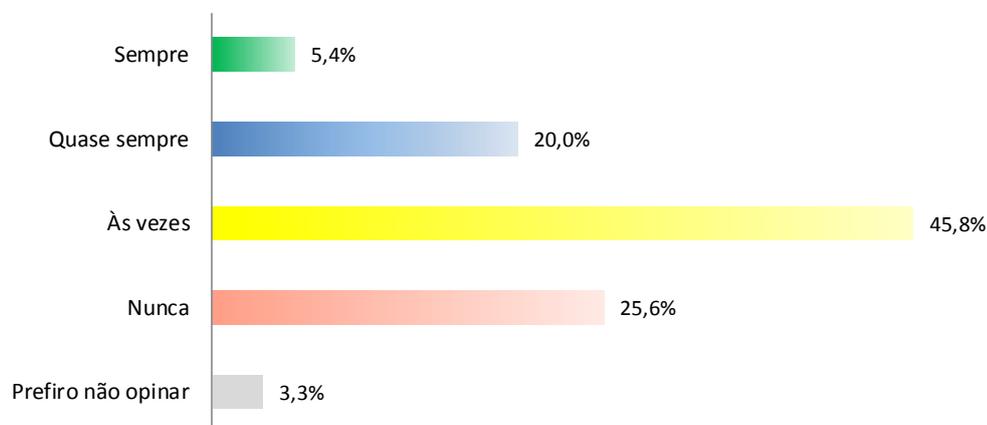
1. Exclui as respostas não se aplica.

## Prestação jurisdicional

**Tabela 13. Avaliação da prestação jurisdicional do TRT da 2ª Região.**

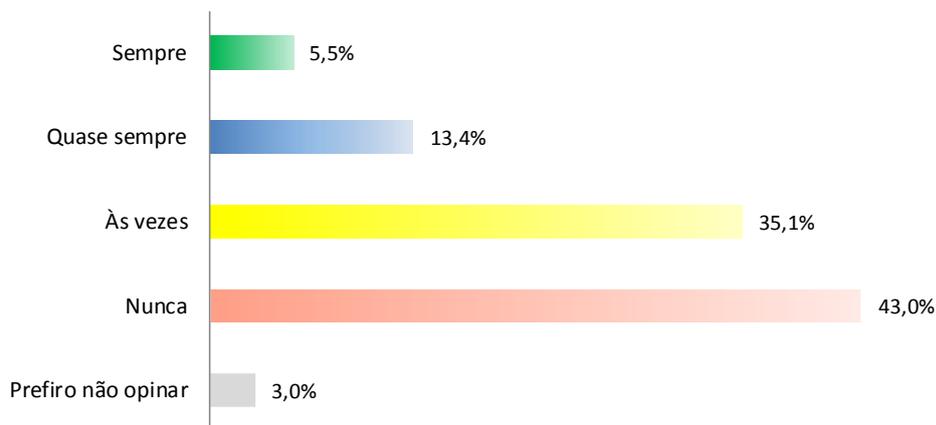
Prestação jurisdicional	Avaliação (%)					
	Sempre	Quase Sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
O Prazo entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência é razoável	4,9	18,3	42,0	23,5	3,1	8,2
As audiências são realizadas no horário previsto	5,2	12,5	32,7	40,1	2,8	6,6
O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável	4,1	14,4	44,5	30,4	1,8	4,7
O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável	2,9	8,0	36,3	44,3	3,5	4,9
Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 1º Grau	23,8	33,3	30,3	4,5	2,2	5,9
O magistrado de 1º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas	26,8	39,8	21,6	1,8	4,0	6,0
O magistrado de 1º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos	15,7	36,2	33,4	5,3	4,0	5,5
O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável	4,9	23,2	35,8	26,0	3,2	6,9
Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 2º Grau	26,3	28,3	12,6	3,6	9,4	19,8
O magistrado de 2º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas	29,5	36,7	12,2	1,6	7,9	12,1
O magistrado de 2º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos	18,2	39,3	21,8	2,0	7,5	11,3
Tenho percebido os benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico	25,3	28,8	25,9	9,9	3,8	6,3

**Gráfico 12. Prazo entre petição inicial e marcação da primeira audiência é razoável. <sup>1</sup>**



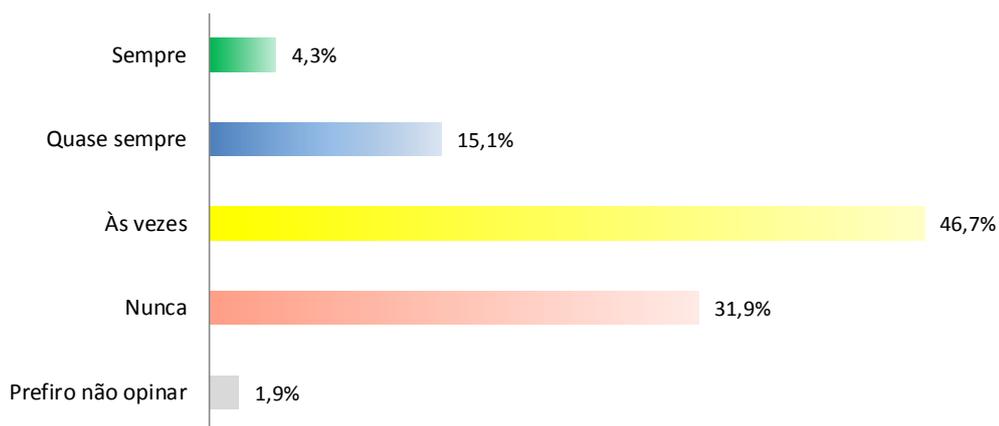
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 13. Audiências são realizadas no horário previsto. <sup>1</sup>**



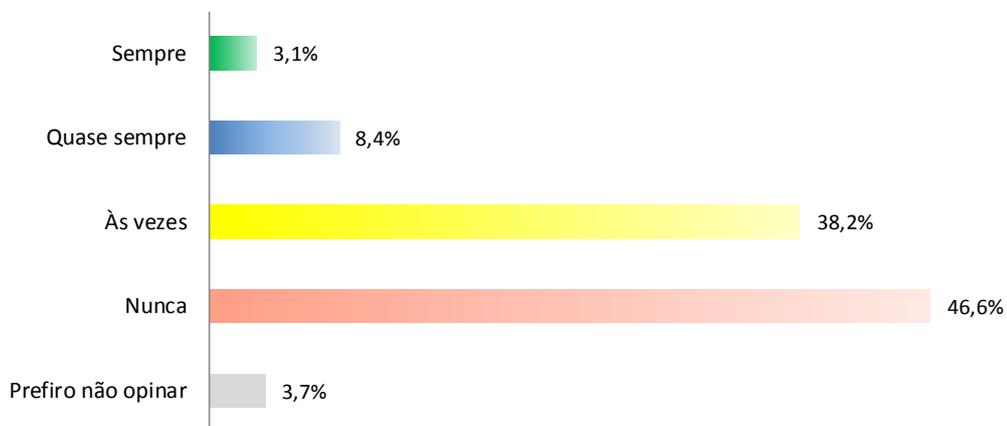
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 14. Tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável. <sup>1</sup>**



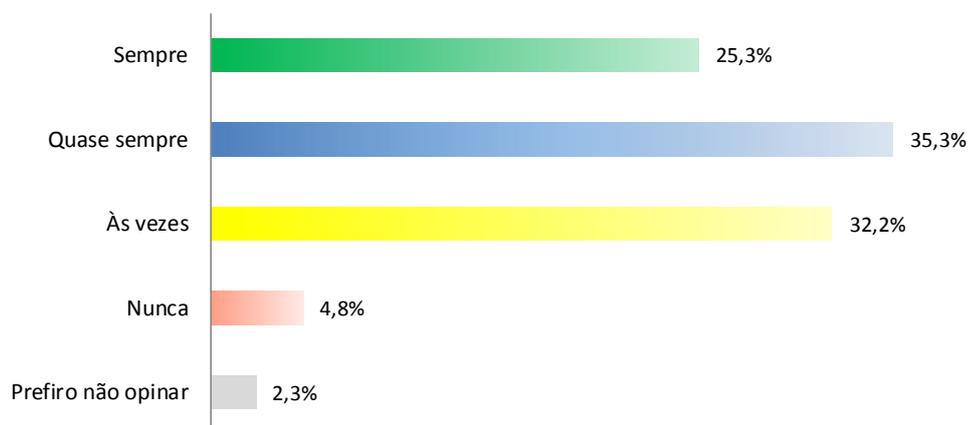
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 15. Tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável. <sup>1</sup>**



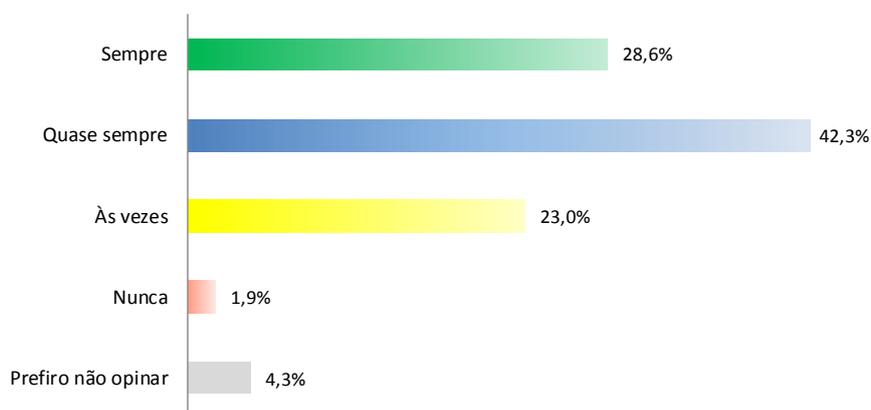
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 16. Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 1º Grau.** <sup>1</sup>



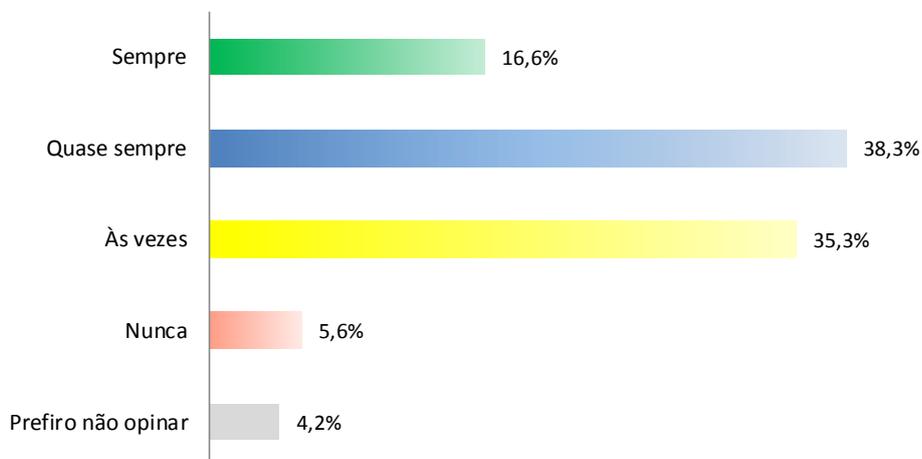
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 17. O magistrado de 1º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.** <sup>1</sup>



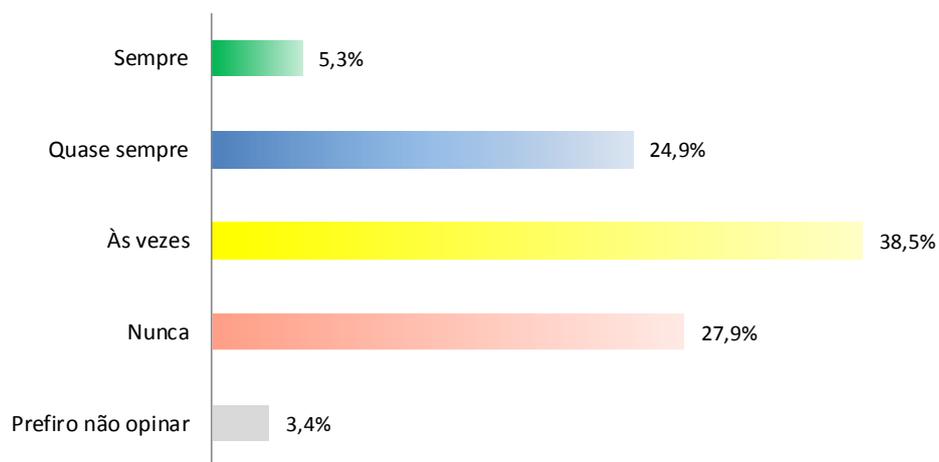
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 18. O magistrado de 1º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.** <sup>1</sup>



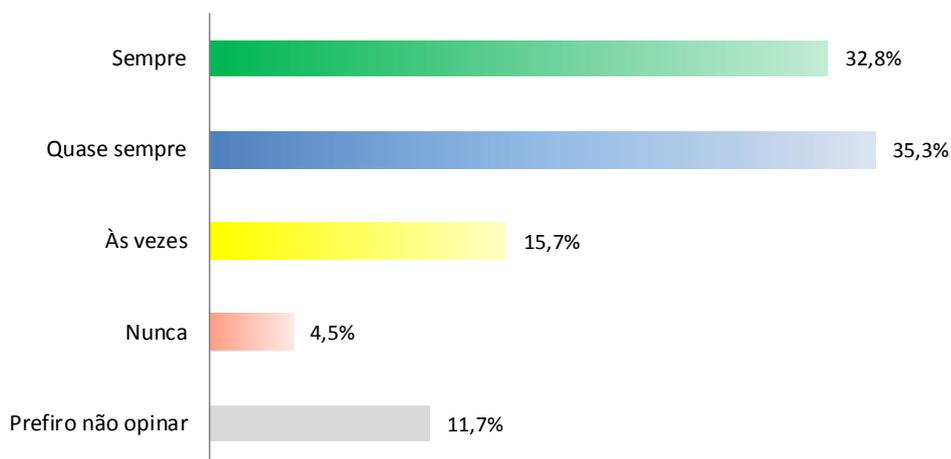
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 19. Tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável. <sup>1</sup>**



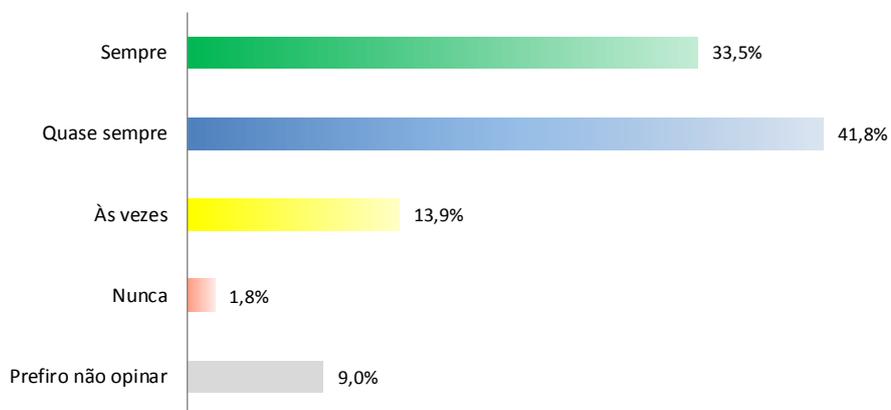
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 20. Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 2º Grau. <sup>1</sup>**



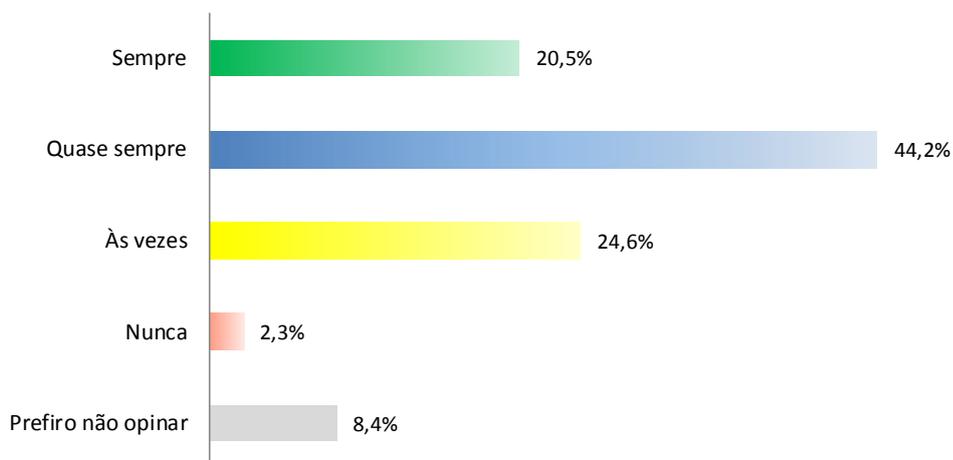
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 21. O magistrado de 2º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas. <sup>1</sup>**



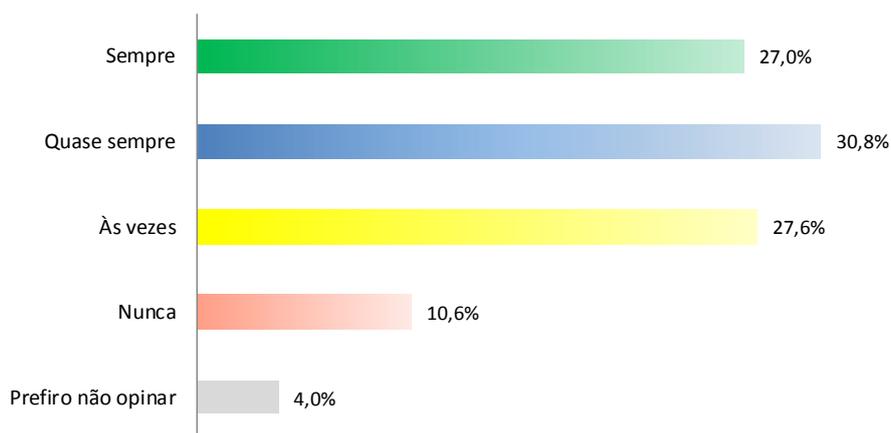
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 22. O magistrado de 2º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.** <sup>1</sup>



1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 23. Percepção dos benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico.** <sup>1</sup>

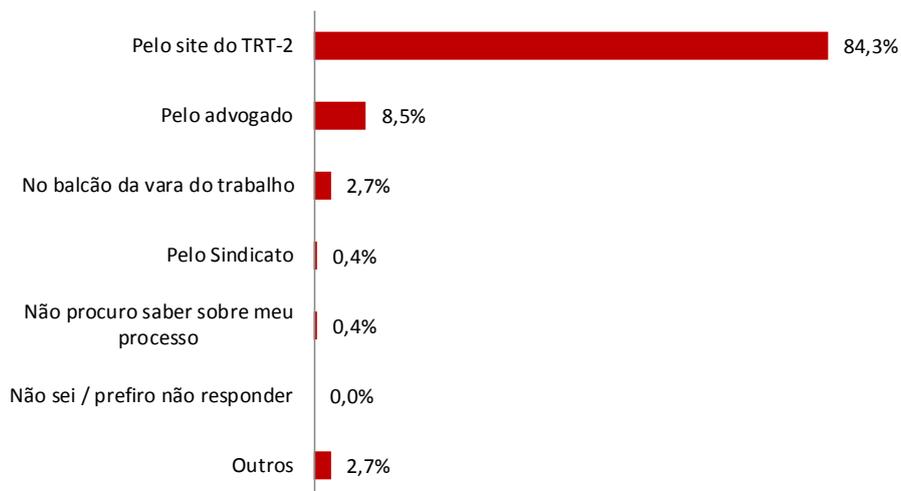


1. Exclui as respostas não se aplica.

### ***Partes em processo***

Os respondentes que se identificaram como partes em processo em tramitação ou concluído (com decisão favorável ou contrária) – questão 3 da caracterização do perfil (relação com o TRT-2), responderam mais três perguntas, que investigaram sobre obtenção das informações sobre o processo e esclarecimento sobre andamento processual e decisões do juiz no processo.

**Gráfico 24. Como as partes em processos se informam sobre o andamento e decisões do processo.**



**Gráfico 25. Grau de esclarecimento das partes sobre o andamento do processo.**



**Gráfico 26. Grau de esclarecimento das partes sobre as decisões tomadas pelo juiz no processo.**

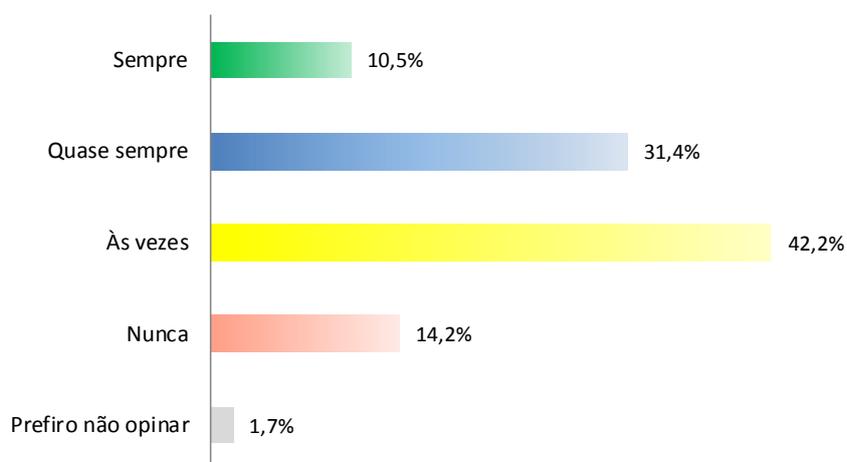


## Atendimento

**Tabela 14. Avaliação do atendimento prestado pelos servidores do TRT da 2ª Região.**

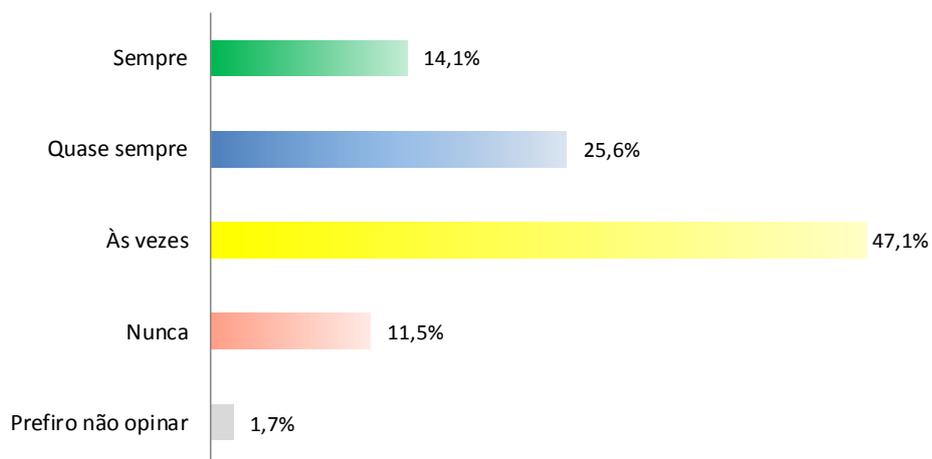
Atendimento	Avaliação (%)					
	Sempre	Quase Sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
O atendimento é rápido, sem filas ou sem espera excessiva	9,7	28,8	38,8	13,1	1,6	8,0
Os servidores são cordiais e demonstram boa vontade em atender	13,2	23,9	44,0	10,7	1,6	6,6
Existe clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas	11,7	26,3	43,5	10,1	1,8	6,6
Os servidores do TRT-2 têm flexibilidade e autonomia para resolver as situações que estão sob sua competência	8,0	20,9	40,0	18,8	3,3	8,9

**Gráfico 27. Atendimento é rápido, sem filas ou sem espera excessiva. <sup>1</sup>**



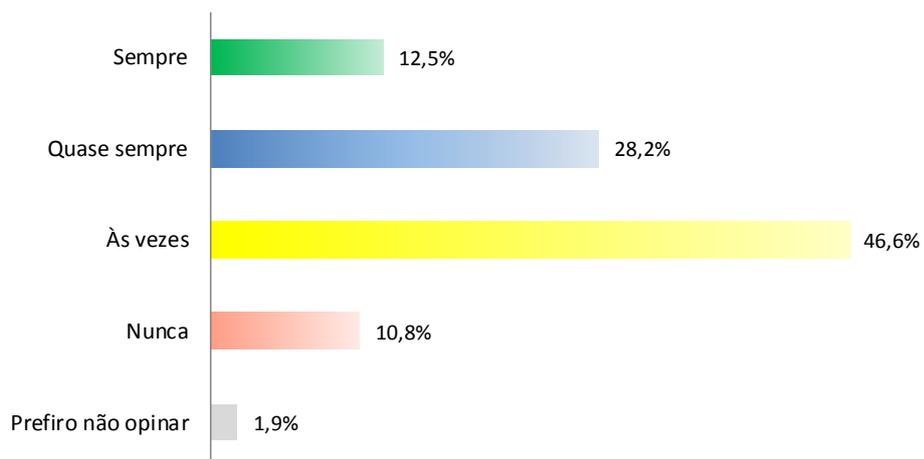
1. Excluí as respostas não se aplica.

**Gráfico 28. Os servidores são cordiais de demonstram boa vontade em atender. <sup>1</sup>**



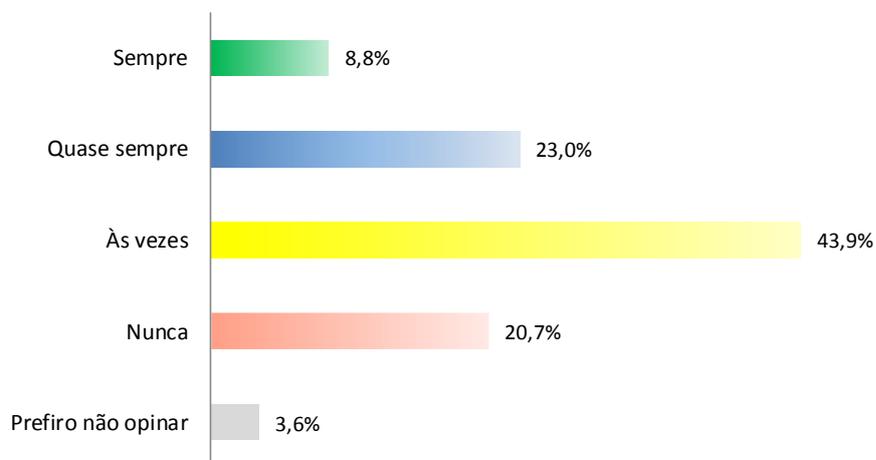
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 29. Existe clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas. <sup>1</sup>**



1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 30. Servidores têm flexibilidade e autonomia para resolver as situações que estão sob sua competência. <sup>1</sup>**



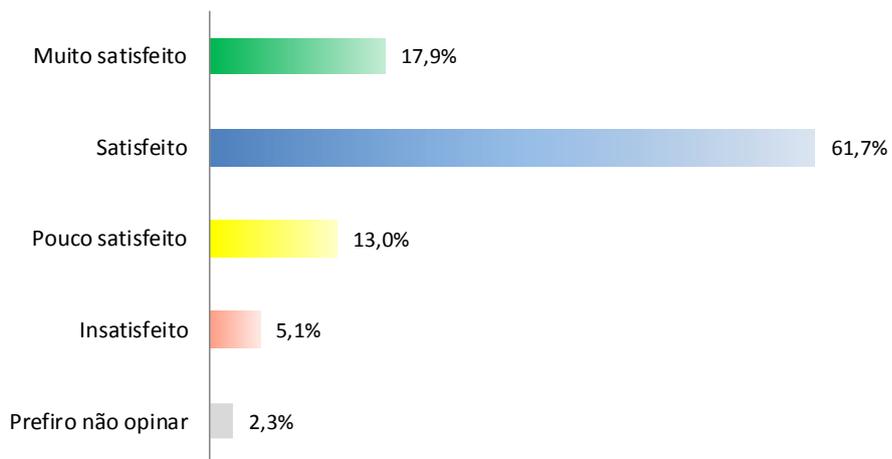
1. Exclui as respostas não se aplica.

### Instalações físicas

**Tabela 15. Avaliação das instalações físicas do TRT da 2ª Região.**

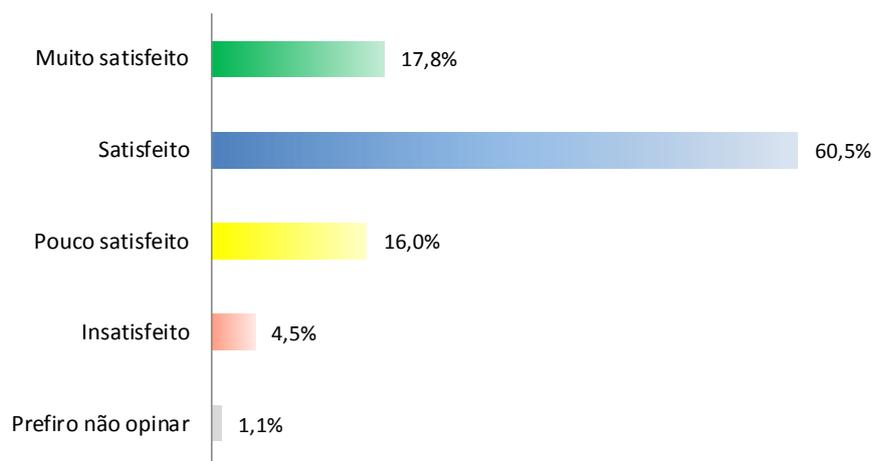
Instalações físicas	Avaliação (%)					
	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não se aplica
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança das dependências	17,1	58,9	12,4	4,8	2,2	4,5
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos	16,9	57,6	15,3	4,3	1,1	4,8
Acessibilidade para pessoas com deficiência	9,5	32,2	10,4	4,3	14,1	29,5
Limpeza e organização dos ambientes e setores	16,0	56,5	14,8	6,1	1,4	5,2
Limpeza dos banheiros	11,2	40,7	21,9	16,2	2,7	7,3

**Gráfico 31. Satisfação com a segurança nas unidades do TRT da 2ª Região. <sup>1</sup>**



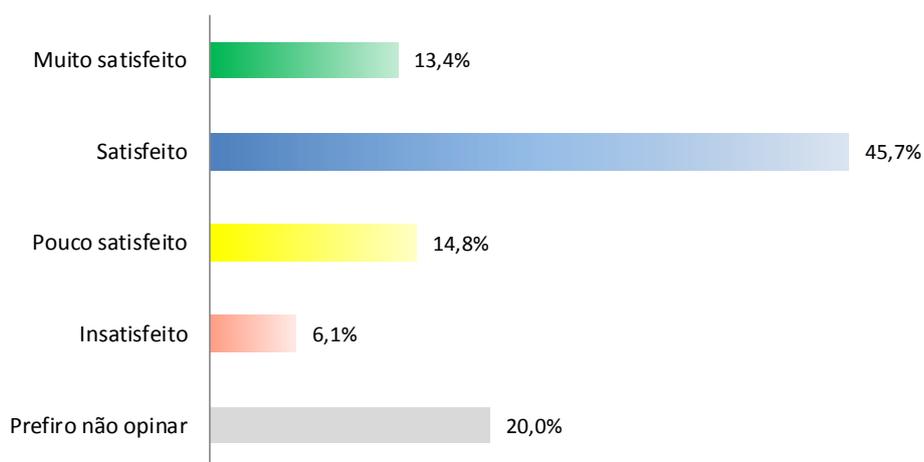
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 32. Satisfação com a facilidade em localizar-se e encontrar os ambientes e setores do TRT da 2ª Região. <sup>1</sup>**



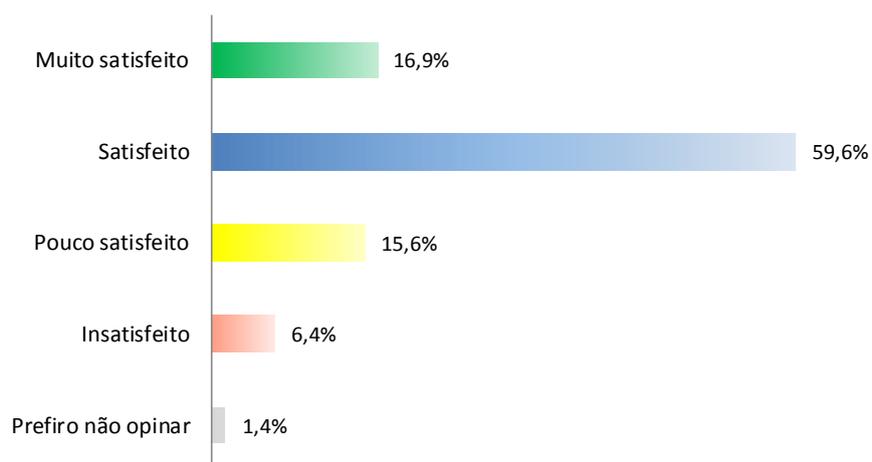
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 33. Satisfação com a acessibilidade para pessoas com deficiência. <sup>1</sup>**



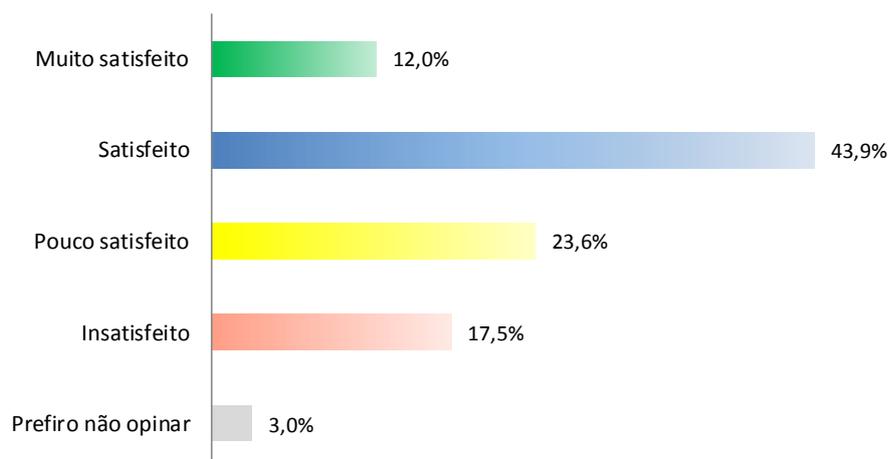
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 34. Satisfação com a limpeza e organização dos ambientes e setores. <sup>1</sup>**



1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 35. Satisfação com a limpeza dos banheiros. <sup>1</sup>**



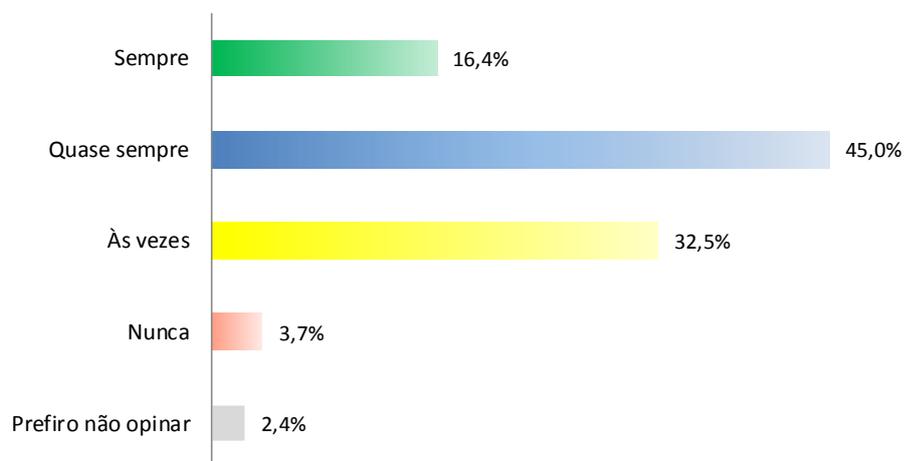
1. Exclui as respostas não se aplica.

## Comunicação

**Tabela 16. Avaliação da comunicação do TRT da 2ª Região.**

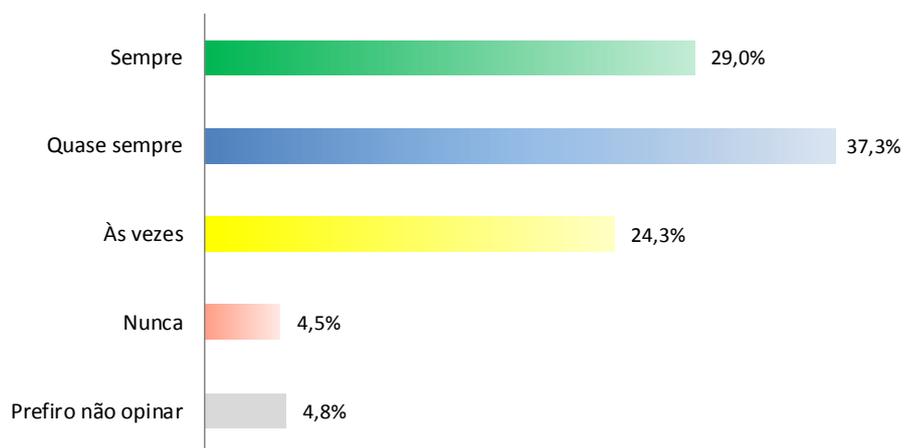
Comunicação	Avaliação (%)					
	Sempre	Quase Sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
A comunicação realizada pelo TRT-2 é clara e eficaz	15,8	43,4	31,4	3,6	2,3	3,6
Há divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT-2	27,2	34,9	22,7	4,2	4,5	6,4
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2	19,5	35,6	26,4	7,4	5,2	6,0
Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias	19,5	28,2	26,8	10,7	7,6	7,2

**Gráfico 36. A comunicação realizada pelo TRT da 2ª Região é clara e eficaz. <sup>1</sup>**



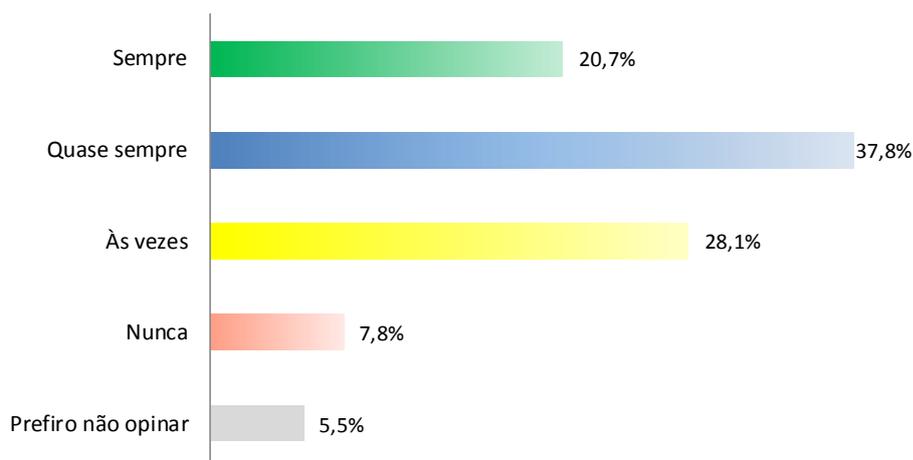
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 37. Há divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT da 2ª Região. <sup>1</sup>**



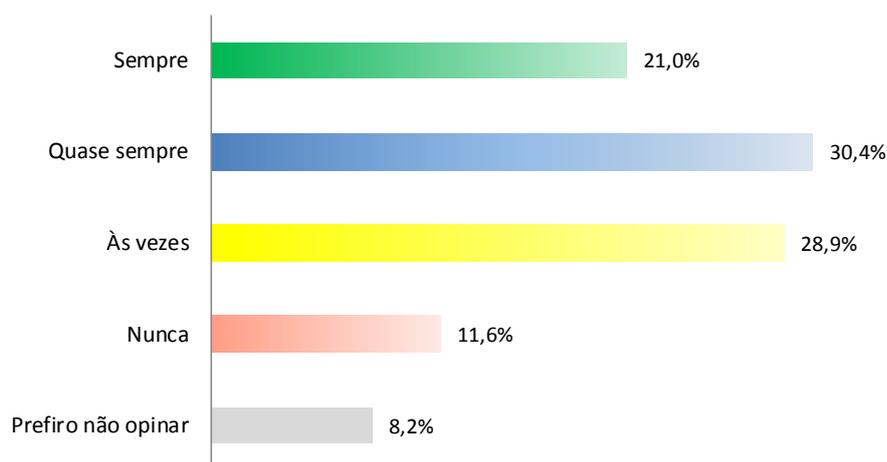
1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 38. Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT da 2ª Região.** <sup>1</sup>



1. Exclui as respostas não se aplica.

**Gráfico 39. Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.** <sup>1</sup>



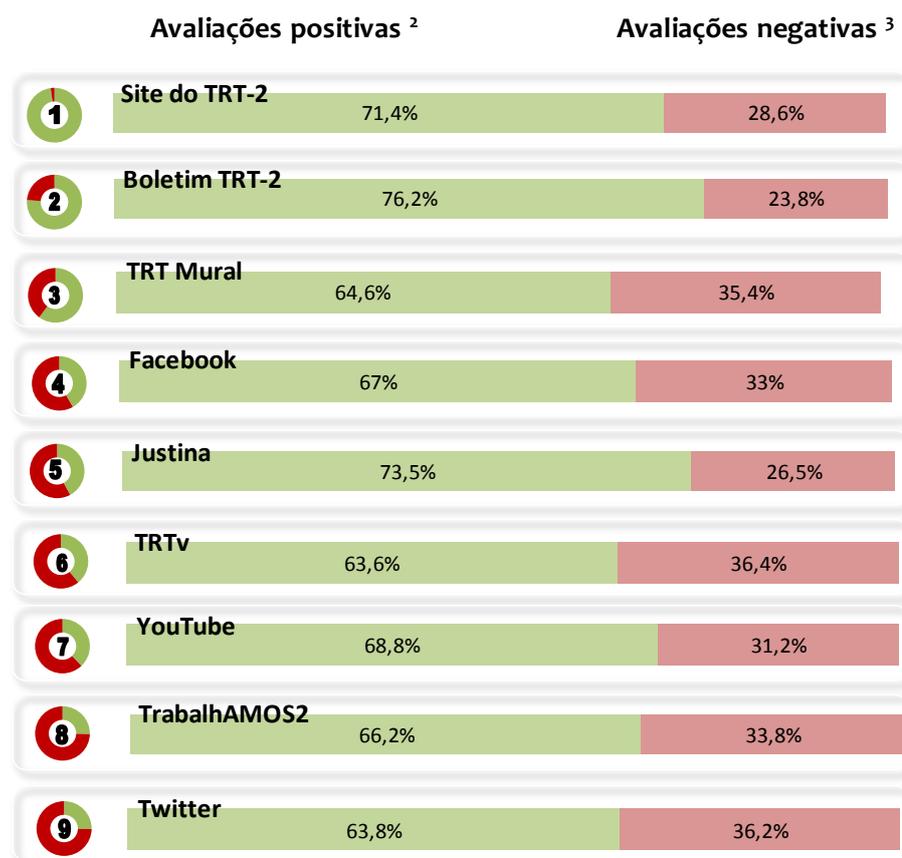
1. Exclui as respostas não se aplica.

Sobre a comunicação, ainda foram feitas questões adicionais, procurando conhecer a opinião dos usuários sobre os diversos canais institucionais de comunicação do TRT-2.

**Tabela 17. Avaliação dos canais institucionais de comunicação do TRT da 2ª Região.**

Canais institucionais de comunicação	Avaliação (%)					
	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não conheço
Site do TRT-2	14,1	54,6	21,2	6,3	1,7	2,1
Facebook do TRT-2	4,8	19,9	7,2	5,1	11,5	51,6
Canal do TRT-2 no YouTube	4,1	18,6	7,1	3,3	12,6	54,3
TrabalhAMOS2	3,3	11,4	4,6	2,8	12,9	64,9
Justina	6,1	20,5	5,4	4,2	14,0	49,8
Twitter do TRT-2	2,5	11,4	4,6	3,3	14,0	64,2
Boletim TRT-2	12,0	41,7	10,7	6,0	7,6	22,0
TRT Mural	5,5	28,0	12,1	6,2	13,8	34,4
TRTv	3,8	17,7	7,6	4,7	13,5	52,7

**Figura 1. Canais institucionais de comunicação – por grau de conhecimento <sup>1</sup>**



1 Grau de conhecimento: obtido pela soma das avaliações positivas e negativas.

2 Soma das respostas muito satisfeito e satisfeito.

3 Soma das pouco satisfeito e insatisfeito.

## Instituição

Além dos cinco temas abordados no questionário, também foram feitas duas perguntas, de caráter geral, sobre o TRT-2 como instituição. Uma a respeito da confiança do usuário no TRT-2 e a outra de grau de satisfação em geral com os serviços prestados pelo tribunal.

**Tabela 18. Grau de confiança no TRT da 2ª Região.**

Grau de confiança	Avaliação (%)					
	Sempre	Quase Sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio	26,3	38,1	26,6	4,8	3,9	0,2

**Tabela 19. Avaliações positivas e avaliações negativas – Confiança no TRT-2.**

Grau de confiança	Quantidade de Avaliações		
	Positivas <sup>1</sup>	Negativas <sup>2</sup>	Total <sup>3</sup>
O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio	612	299	911

1 Soma das respostas sempre e quase sempre.

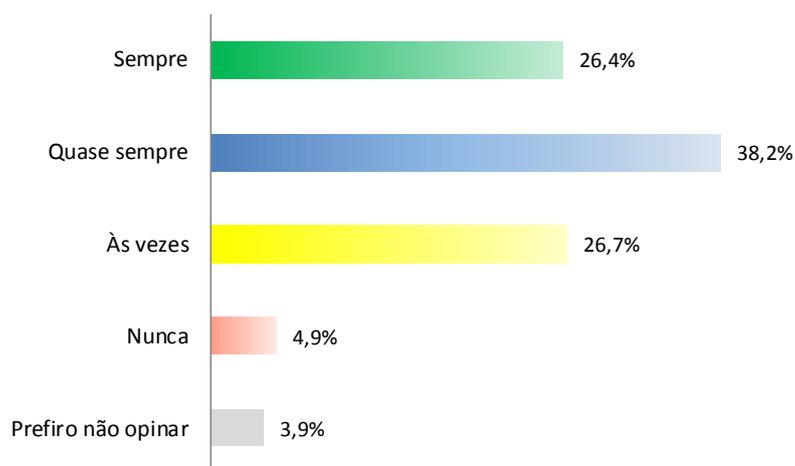
2 Soma das respostas às vezes e nunca.

3 Não inclui as opções prefiro não opinar e não se aplica.

**Grau de  
confiança <sup>1</sup> (%)**

67,2

1 Obtido pela divisão das avaliações positivas sobre o total de avaliações.

**Gráfico 39. Confiança no TRT da 2ª Região. <sup>1</sup>**

1. Exclui as respostas não se aplica.

### *Grau satisfação*

Nesta questão, deveria ser indicado um valor de 1 a 10 (sendo 1 para muito insatisfeito e 10 para muito satisfeito) para o grau de satisfação em geral com os serviços prestados pelo TRT-2.

Verifica-se que o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo tribunal está entre 6 e 7, sendo a média 6,2 <sup>1</sup>, a mediana 6 <sup>2</sup> e moda 7 <sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Média: obtida pela soma de todos os valores das respostas dividida pela quantidade total de respostas. É influenciada pelos valores extremos, tanto inferior quanto superior.

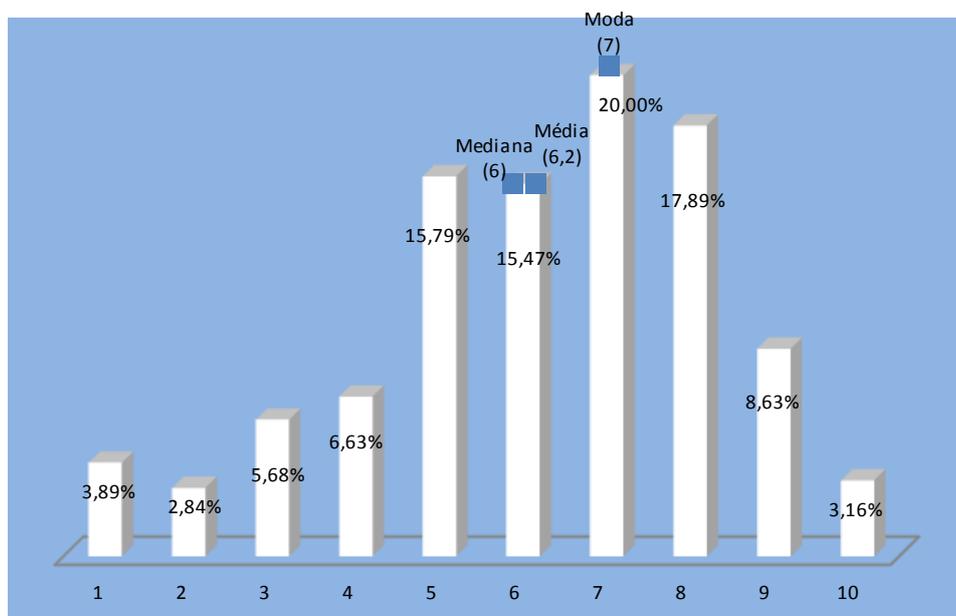
<sup>2</sup> Mediana: medida de localização do centro da distribuição dos dados; ordenando-se os dados, a mediana é o valor que os divide ao meio, isto é, 50% dos elementos são menores ou iguais à mediana e os outros 50% são maiores ou iguais à mediana.

<sup>3</sup> Moda: valor que surge com mais frequência dentro do universo das respostas.

**Tabela 20. Percentual de respostas por valor indicado na satisfação geral com os serviços prestados pelo TRT da 2ª Região.**

Valor	Quantidade de respostas (%)
1	3,9
2	2,8
3	5,7
4	6,6
5	15,8
6	15,5
7	20,0
8	17,9
9	8,6
10	3,2
Média:	6,2
Mediana:	6,0
Moda:	7,0

**Gráfico 40. Distribuição do percentual de respondentes, por valor indicado na satisfação geral com os serviços prestados pelo TRT da 2ª Região.**



***Comentários e sugestões***

Ao final do preenchimento da pesquisa, os respondentes poderiam deixar os comentários e sugestões, de forma opcional, de como o Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região pode melhorar seus serviços prestados.

Foram 672 registros, o que representa que 70,7% dos que responderam a pesquisa tiveram algo a sugerir ou expressar a respeito dos serviços prestados pelo tribunal.

A análise desses comentários requer a leitura atenta e aprofundada, pois se tratam de informações qualitativas. O seu estudo pode contribuir para a implantação de mudanças em algum ponto de destaque ou orientações a serem levadas em consideração pela administração do tribunal.

Assim, este relatório de dados quantitativos limitou-se apenas em informar a quantidade de respostas. Também julga-se que não seja oportuno, por questões de confidencialidade e sigilo das informações, apresentar as sugestões e comentários na distribuição de frequência (Anexo 2) quando da publicação deste relatório, compondo as mesmas material a ser processado e analisado pelas áreas competentes do tribunal, sugerindo-se sua organização por assunto como uma das maneiras a serem processadas e tabuladas as informações, encaminhando posteriormente os comentários específicos sobre alguma área ou sugestões e demandas.

## Referências bibliográficas

BRASIL. Conselho nacional de Justiça – CNJ. **Pesquisa de Satisfação da Justiça Brasileira**. Brasília, 2011.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico, versão 1**. Brasília, 2013.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. **Pesquisa de Satisfação do Usuário – Construção e Implantação no TJDF**. Brasília, 2013.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região. **Plano Estratégico Institucional 2015-2020 (PEI 2015-2020), versão 2.0**. São Paulo, 2016.

POUGET, N.I.R.; CAMPOS, A.L.S.; DE PAULO, W.L. **Análise do Nível de Satisfação de Usuários de Serviços Públicos**. Revista de Tecnologia Aplicada (RTA), Vol.3, nº 3, set-dez 2014, p.42-55.

THIJS, N. **Measure to Improve – Improving public sector performance by using citizen satisfaction information**. European Union, 2011.

**Anexos****Anexo 1 – Questionário da pesquisa de satisfação com os usuários – 2017****Pesquisa de Satisfação dos Usuários – 2017**

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

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

Sua participação é muito importante!

Você não será identificado e suas respostas serão confidenciais, sendo utilizadas apenas para fins estatísticos.

A pesquisa não levará muito tempo.

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

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

**I – Questões para caracterizar o Perfil dos Respondentes****1) Sexo:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

Masculino

Feminino

**2) Idade:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

Até 19 anos de idade

De 20 até 29 anos de idade

De 30 até 34 anos de idade

De 35 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

**3) Qual sua relação com o TRT da 2ª Região:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

*Se você escolher 'Outro tipo de relacionamento. Qual?' por favor especifique a sua escolha no campo de texto.*

Advogado  
 Advogado público  
 Estagiário de Direito / em escritório de advocacia  
 Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2  
 Sou parte em um processo concluído, com decisão favorável  
 Sou parte em um processo concluído, com decisão contrária  
 Membro do Ministério Público do Trabalho  
 Perito Judicial  
 Estudante / Pesquisador  
 Outro tipo de relacionamento. Qual?

**4) Qual o seu grau de instrução?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

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

**5) Seu local de moradia é:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

São Paulo, Capital  
 Região do ABC (Diadema, Mauá, Ribeirão Pires, São Bernardo do Campo, Santo André, São Caetano do Sul)  
 Guarulhos e Região (Guarulhos, Arujá, Ferraz de Vasconcelos, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Suzano)  
 Osasco e Região (Osasco, Barueri, Caieiras, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Embu das Artes, Franco da Rocha, Itapeverica da Serra, Itapevi, Jandira, Santana de Parnaíba, Taboão da Serra)  
 Baixada Santista (Santos, Cubatão, Guarujá, Praia Grande, São Vicente)  
 Demais municípios da Baixada Santista (Bertioga, Itanhaém, Mongaguá, Peruíbe)  
 Demais municípios do Estado de São Paulo  
 Outro Estado do Brasil  
 Outro País

**II – Questões de Avaliação da Satisfação dos Usuários Externos**

**Para cada uma das frases a seguir você deve indicar sua opinião, na maior parte das ocasiões, sobre o item avaliado.**

**Serviços online**

**1. Serviços online disponíveis no Portal do TRT da 2ª Região na Internet**

***Caso nunca tenha utilizado ou não conheça o serviço, assinale a opção "Não se aplica".***

	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
Encontro com facilidade o serviço / informação que procuro no <i>site</i> (Portal) do TRT-2.	<input type="radio"/>					
A pesquisa de jurisprudência atende minhas necessidades como usuário (consulta de sentenças, acórdãos, súmulas, etc.).	<input type="radio"/>					
A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário.	<input type="radio"/>					
O sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende minhas necessidades como usuário.	<input type="radio"/>					
O serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende minhas necessidades como usuário.	<input type="radio"/>					
O sistema de peticionamento eletrônico atende minhas necessidades como usuário.	<input type="radio"/>					

## Prestação Jurisdicional

### 2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região

*Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".*

	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
O prazo entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência é razoável.	<input type="radio"/>					
As audiências são realizadas no horário previsto.	<input type="radio"/>					
O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável.	<input type="radio"/>					
O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável.	<input type="radio"/>					
Sou tratado com respeito e	<input type="radio"/>					

	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
<b>cordialidade pelo magistrado de 1º Grau.</b>						
<b>O magistrado de 1º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.</b>	<input type="radio"/>					
<b>O magistrado de 1º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.</b>	<input type="radio"/>					
<b>O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável.</b>	<input type="radio"/>					
<b>Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 2º Grau.</b>	<input type="radio"/>					
<b>O magistrado de 2º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.</b>	<input type="radio"/>					
<b>O magistrado de 2º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.</b>	<input type="radio"/>					
<b>Tenho percebido os benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico.</b>	<input type="radio"/>					

## 2.1 – Partes em processo

### 2.1.1) Como você se informa sobre o andamento e decisões do seu processo?

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**

A resposta foi 'Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2' ou 'Sou parte em um processo concluído, com decisão favorável' ou 'Sou parte em um processo concluído, com decisão contrária' na questão '3 [P3]' (Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?)

*Se você escolher 'Outra maneira. Qual?' por favor especifique a sua escolha no campo de texto.*

*Assinale a alternativa que ocorre com mais frequência.*

- Pelo advogado
- Pelo site do TRT-2
- Pelo Sindicato
- No balcão da vara do trabalho
- Não procuro saber sobre meu processo
- Não sei / prefiro não responder

Outra maneira. Qual?

**2.1.2) Você se sente esclarecido sobre o andamento do seu processo no TRT-2 e dos trâmites processuais?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**

A resposta foi 'Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2' ou 'Sou parte em um processo concluído, com decisão favorável' ou 'Sou parte em um processo concluído, com decisão contrária' na questão '3 [P3]' (Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?)

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim, totalmente
- Em parte
- Não

**2.1.3) Você se sente esclarecido sobre as decisões tomadas pelo juiz do TRT-2 no seu processo?**

**Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:**

A resposta foi 'Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2' ou 'Sou parte em um processo concluído, com decisão favorável' ou 'Sou parte em um processo concluído, com decisão contrária' na questão '3 [P3]' (Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?)

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim, totalmente
- Em parte
- Não

**Atendimento**

**3. Atendimento prestado pelos servidores do TRT da 2ª Região**

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

	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
O atendimento é rápido, sem filas ou sem espera excessiva.	<input type="radio"/>					
Os servidores são cordiais e demonstram boa vontade em atender.	<input type="radio"/>					
Existe clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas.	<input type="radio"/>					
Os servidores do TRT-2 têm	<input type="radio"/>					



	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
Há divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT-2.	<input type="radio"/>					
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.	<input type="radio"/>					
Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.	<input type="radio"/>					

### 5.1) Avalie os canais institucionais de comunicação do TRT-2

*Caso nunca tenha visto ou entrado em contato com algum deles, assinale a alternativa "Não conheço".*

	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não conheço
Site do TRT-2 (trtsp.jus.br)	<input type="radio"/>					
Facebook do TRT-2 (facebook.com/TRTSP2)	<input type="radio"/>					
Canal do TRT-2 no YouTube (www.youtube.com/trtsp2)	<input type="radio"/>					
TrabalhAMOS2 (facebook.com/TRABALHAMOS2 e instagram.com/TrabalhAMOs2)	<input type="radio"/>					
Justina (facebook.com/justinaTRT2)	<input type="radio"/>					
Twitter do TRT-2 (twitter.com/trtsp2)	<input type="radio"/>					
Boletim TRT-2 (boletim eletrônico semanal encaminhado por e-mail)	<input type="radio"/>					
TRT Mural (jornal dos elevadores)	<input type="radio"/>					
TRTv (TV corporativa)	<input type="radio"/>					

### Instituição

### 6. Instituição

	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
--	--------	--------------	----------	-------	--------------------	---------------

Sempre    Quase sempre    Às vezes    Nunca    Prefiro não opinar    Não se aplica

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

6.1) De um modo geral, qual seu grau de satisfação com os serviços prestados pelo TRT-2?

*Indique um valor de 1 a 10, onde 1 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.*

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10  
                                   

7. Como o TRT da 2ª Região pode melhorar seus serviços prestados?

*Deixe seu comentário ou sugestões opcionais.*

Campo para livre digitação, limitado a 1.000 caracteres.

**Suas respostas foram salvas.**

**Obrigado por sua participação.**

**Visite os canais do TRT-2 nas redes sociais:**

<https://www.youtube.com/user/trtsp2>

<https://twitter.com/trtsp2>

<https://www.facebook.com/TRTSP2>

Enviar questionário

Obrigado por ter preenchido o questionário.

## Anexo 2 – Distribuição de frequência das respostas

Número de registros nesta consulta:	950
Total de registros no questionário:	950
Percentagem do total:	100,00%

### Sumário dos campos para P1

Sexo:

Resposta	Contagem	Percentagem
Masculino (A1)	545	57,37%
Feminino (A2)	405	42,63%
Sem resposta	0	0,00%

### Sumário dos campos para P2

Idade:

Resposta	Contagem	Percentagem
Até 19 anos de idade (A1)	5	0,53%
De 20 até 29 anos de idade (A2)	122	12,84%
De 30 até 34 anos de idade (A3)	108	11,37%
De 35 até 39 anos de idade (A4)	140	14,74%
De 40 até 44 anos de idade (A5)	151	15,89%
De 45 até 49 anos de idade (A6)	104	10,95%
De 50 até 54 anos de idade (A7)	119	12,53%
De 55 até 59 anos de idade (A8)	86	9,05%
De 60 até 69 anos de idade (A9)	93	9,79%
70 anos de idade ou mais (A10)	22	2,32%
Sem resposta	0	0,00%

### Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?

Resposta	Contagem	Percentagem
Advogado	572	60,2%
Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2	182	19,2%
Sou parte em um processo concluído, com decisão favorável	36	3,8%
Sou parte em um processo concluído, com decisão contrária	5	0,5%
Estagiário de Direito / em escritório de advocacia	60	6,3%
Estudante / Pesquisador	31	3,3%
Perito Judicial	25	2,6%
Advogado público	7	0,7%
Membro do Ministério Público do Trabalho	2	0,2%
Outros	30	3,2%
Sem resposta	0	0,0%
Total	950	1

### Sumário dos campos para P4

Qual o seu grau de instrução?

Resposta	Contagem	Percentagem
Nenhum (A1)	3	0,32%
Ensino fundamental incompleto (A2)	6	0,63%

Ensino fundamental completo (A3)	13	1,37%
Ensino médio completo (A4)	133	14,00%
Superior completo (A5)	355	37,37%
Pós graduação: Especialização (A6)	387	40,74%
Pós graduação: Mestrado ou Doutorado (A7)	53	5,58%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para P5

Seu local de moradia é:

Resposta	Contagem	Porcentagem
São Paulo, Capital (A1)	589	62,00%
Região do ABC (Diadema, Mauá, Ribeirão Pires, São Bernardo do Campo, Santo André, São Caetano do Sul) (A2)	90	9,47%
Guarulhos e Região (Guarulhos, Arujá, Ferraz de Vasconcelos, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Suzano) (A3)	70	7,37%
Osasco e Região (Osasco, Barueri, Caieiras, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Embu das Artes, Franco da Rocha, Itapeverica da Serra, Itapevi, Jandira, Santana de Parnaíba, Taboão da Serra) (A4)	91	9,58%
Baixada Santista (Santos, Cubatão, Guarujá, Praia Grande, São Vicente) (A5)	46	4,84%
Demais municípios da Baixada Santista (Bertioga, Itanhaém, Mongaguá, Peruíbe) (A6)	2	0,21%
Demais municípios do Estado de São Paulo (A7)	41	4,32%
Outro Estado do Brasil (A8)	19	2,00%
Outro País (A9)	2	0,21%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para SO12(SQ001)

1. Serviços online disponíveis no Portal do TRT da 2ª Região na Internet Caso nunca tenha utilizado ou não conheça o serviço, assinale a opção "Não se aplica".

[Encontro com facilidade o serviço / informação que procuro no site (Portal) do TRT-2.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre (A1)	202	21,26%
Quase sempre (A2)	435	45,79%
Às vezes (A3)	276	29,05%
Nunca (A4)	25	2,63%
Prefiro não opinar (A5)	6	0,63%
Não se aplica (A6)	6	0,63%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para SO12(SQ002)

1. Serviços online disponíveis no Portal do TRT da 2ª Região na Internet Caso nunca tenha utilizado ou não conheça o serviço, assinale a opção "Não se aplica".

[A pesquisa de jurisprudência atende minhas necessidades como usuário (consulta de sentenças, acórdãos, súmulas, etc.).]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre (A1)	176	18,53%
Quase sempre (A2)	320	33,68%
Às vezes (A3)	308	32,42%
Nunca (A4)	85	8,95%
Prefiro não opinar (A5)	17	1,79%
Não se aplica (A6)	44	4,63%
Sem resposta	0	0,00%

**Sumário dos campos para SO12(SQ003)**

1. Serviços online disponíveis no Portal do TRT da 2ª Região na Internet Caso nunca tenha utilizado ou não conheça o serviço, assinale a opção "Não se aplica".

[A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	260	27,37%
Quase sempre (A2)	313	32,95%
Às vezes (A3)	293	30,84%
Nunca (A4)	71	7,47%
Prefiro não opinar (A5)	5	0,53%
Não se aplica (A6)	8	0,84%
Sem resposta	0	0,00%

**Sumário dos campos para SO12(SQ004)**

1. Serviços online disponíveis no Portal do TRT da 2ª Região na Internet Caso nunca tenha utilizado ou não conheça o serviço, assinale a opção "Não se aplica".

[O sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende minhas necessidades como usuário.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	155	16,32%
Quase sempre (A2)	306	32,21%
Às vezes (A3)	309	32,53%
Nunca (A4)	122	12,84%
Prefiro não opinar (A5)	20	2,11%
Não se aplica (A6)	38	4,00%
Sem resposta	0	0,00%

**Sumário dos campos para SO12(SQ005)**

1. Serviços online disponíveis no Portal do TRT da 2ª Região na Internet Caso nunca tenha utilizado ou não conheça o serviço, assinale a opção "Não se aplica".

[O serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende minhas necessidades como usuário.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	302	31,79%
Quase sempre (A2)	207	21,79%
Às vezes (A3)	148	15,58%
Nunca (A4)	34	3,58%
Prefiro não opinar (A5)	79	8,32%
Não se aplica (A6)	180	18,95%
Sem resposta	0	0,00%

**Sumário dos campos para SO12(SQ006)**

1. Serviços online disponíveis no Portal do TRT da 2ª Região na Internet Caso nunca tenha utilizado ou não conheça o serviço, assinale a opção "Não se aplica".

[O sistema de peticionamento eletrônico atende minhas necessidades como usuário.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	188	19,79%
Quase sempre (A2)	273	28,74%
Às vezes (A3)	250	26,32%

Nunca (A4)	88	9,26%
Prefiro não opinar (A5)	41	4,32%
Não se aplica (A6)	110	11,58%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para PJ22(SQ002)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[O prazo entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência é razoável.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	47	4,95%
Quase sempre (A2)	174	18,32%
Às vezes (A3)	399	42,00%
Nunca (A4)	223	23,47%
Prefiro não opinar (A5)	29	3,05%
Não se aplica (A6)	78	8,21%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para PJ22(SQ001)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[As audiências são realizadas no horário previsto.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	49	5,16%
Quase sempre (A2)	119	12,53%
Às vezes (A3)	311	32,74%
Nunca (A4)	381	40,11%
Prefiro não opinar (A5)	27	2,84%
Não se aplica (A6)	63	6,63%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para PJ22(SQ003)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	39	4,11%
Quase sempre (A2)	137	14,42%
Às vezes (A3)	423	44,53%
Nunca (A4)	289	30,42%
Prefiro não opinar (A5)	17	1,79%
Não se aplica (A6)	45	4,74%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para PJ22(SQ004)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	28	2,95%

Quase sempre (A2)	76	8,00%
Às vezes (A3)	345	36,32%
Nunca (A4)	421	44,32%
Prefiro não opinar (A5)	33	3,47%
Não se aplica (A6)	47	4,95%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para PJ22(SQ005)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 1º Grau.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	226	23,79%
Quase sempre (A2)	316	33,26%
Às vezes (A3)	288	30,32%
Nunca (A4)	43	4,53%
Prefiro não opinar (A5)	21	2,21%
Não se aplica (A6)	56	5,89%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para PJ22(SQ006)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[O magistrado de 1º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	255	26,84%
Quase sempre (A2)	378	39,79%
Às vezes (A3)	205	21,58%
Nunca (A4)	17	1,79%
Prefiro não opinar (A5)	38	4,00%
Não se aplica (A6)	57	6,00%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para PJ22(SQ007)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[O magistrado de 1º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	149	15,68%
Quase sempre (A2)	344	36,21%
Às vezes (A3)	317	33,37%
Nunca (A4)	50	5,26%
Prefiro não opinar (A5)	38	4,00%
Não se aplica (A6)	52	5,47%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para PJ22(SQ008)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável.]

Resposta	Contagem	Percentagem	
Sempre (A1)	47	4,95%	
Quase sempre (A2)	220	23,16%	
Às vezes (A3)	340	35,79%	
Nunca (A4)	247	26,00%	
Prefiro não opinar (A5)	30	3,16%	
Não se aplica (A6)	66	6,95%	
Sem resposta	0	0,00%	

Sumário dos campos para PJ22(SQ009)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 2º Grau.]

Resposta	Contagem	Percentagem	
Sempre (A1)	250	26,32%	
Quase sempre (A2)	269	28,32%	
Às vezes (A3)	120	12,63%	
Nunca (A4)	34	3,58%	
Prefiro não opinar (A5)	89	9,37%	
Não se aplica (A6)	188	19,79%	
Sem resposta	0	0,00%	

Sumário dos campos para PJ22(SQ010)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[O magistrado de 2º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.]

Resposta	Contagem	Percentagem	
Sempre (A1)	280	29,47%	
Quase sempre (A2)	349	36,74%	
Às vezes (A3)	116	12,21%	
Nunca (A4)	15	1,58%	
Prefiro não opinar (A5)	75	7,89%	
Não se aplica (A6)	115	12,11%	
Sem resposta	0	0,00%	

Sumário dos campos para PJ22(SQ011)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[O magistrado de 2º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.]

Resposta	Contagem	Percentagem	
Sempre (A1)	173	18,21%	
Quase sempre (A2)	373	39,26%	
Às vezes (A3)	207	21,79%	
Nunca (A4)	19	2,00%	
Prefiro não opinar (A5)	71	7,47%	
Não se aplica (A6)	107	11,26%	
Sem resposta	0	0,00%	

## Sumário dos campos para PJ22(SQ012)

2. Prestação Jurisdicional do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha passado pela situação no TRT-2 ou tido contato, assinale a opção "Não se aplica".

[Tenho percebido os benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	240	25,26%
Quase sempre (A2)	274	28,84%
Às vezes (A3)	246	25,89%
Nunca (A4)	94	9,89%
Prefiro não opinar (A5)	36	3,79%
Não se aplica (A6)	60	6,32%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para Partes1

Como você se informa sobre o andamento e decisões do seu processo? Assinale a alternativa que ocorre com mais frequência.

Resposta	Contagem	Percentagem
Pelo site do TRT-2	188	84,3%
Pelo advogado	19	8,5%
No balcão da vara do trabalho	6	2,7%
Pelo Sindicato	1	0,4%
Não procuro saber sobre meu processo	1	0,4%
Não sei / prefiro não responder	0	0,0%
Outros	6	2,7%
Sem informação	2	0,9%
Total	223	100,00%

## Sumário dos campos para Partes2

Você se sente esclarecido sobre o andamento do seu processo no TRT-2 e dos trâmites processuais?

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim, totalmente (A1)	36	13,38%
Em parte (A2)	138	51,30%
Não (A3)	47	17,47%
Sem resposta	48	17,84%

## Sumário dos campos para Partes3

Você se sente esclarecido sobre as decisões tomadas pelo juiz do TRT-2 no seu processo?

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim, totalmente (A1)	41	15,24%
Em parte (A2)	134	49,81%
Não (A3)	46	17,10%
Sem resposta	48	17,84%

## Sumário dos campos para Atend2(SQ002)

3. Atendimento prestado pelos servidores do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha tido contato com servidores do TRT-2 ou passado pela situação, assinale a opção "Não se aplica".

[O atendimento é rápido, sem filas ou sem espera excessiva.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	92	9,68%
Quase sempre (A2)	274	28,84%
Às vezes (A3)	369	38,84%
Nunca (A4)	124	13,05%
Prefiro não opinar (A5)	15	1,58%
Não se aplica (A6)	76	8,00%
Sem resposta	0	0,00%

#### Sumário dos campos para Atend2(SQ001)

3. Atendimento prestado pelos servidores do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha tido contato com servidores do TRT-2 ou passado pela situação, assinale a opção "Não se aplica".

[Os servidores são cordiais e demonstram boa vontade em atender.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	125	13,16%
Quase sempre (A2)	227	23,89%
Às vezes (A3)	418	44,00%
Nunca (A4)	102	10,74%
Prefiro não opinar (A5)	15	1,58%
Não se aplica (A6)	63	6,63%
Sem resposta	0	0,00%

#### Sumário dos campos para Atend2(SQ003)

3. Atendimento prestado pelos servidores do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha tido contato com servidores do TRT-2 ou passado pela situação, assinale a opção "Não se aplica".

[Existe clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	111	11,68%
Quase sempre (A2)	250	26,32%
Às vezes (A3)	413	43,47%
Nunca (A4)	96	10,11%
Prefiro não opinar (A5)	17	1,79%
Não se aplica (A6)	63	6,63%
Sem resposta	0	0,00%

#### Sumário dos campos para Atend2(SQ004)

3. Atendimento prestado pelos servidores do TRT da 2ª Região Caso nunca tenha tido contato com servidores do TRT-2 ou passado pela situação, assinale a opção "Não se aplica".

[Os servidores do TRT-2 têm flexibilidade e autonomia para resolver as situações que estão sob sua competência.]

Resposta	Contagem	Percentagem
Sempre (A1)	76	8,00%
Quase sempre (A2)	199	20,95%
Às vezes (A3)	380	40,00%
Nunca (A4)	179	18,84%
Prefiro não opinar (A5)	31	3,26%
Não se aplica (A6)	85	8,95%
Sem resposta	0	0,00%

#### Sumário dos campos para InstalFis2(SQ001)

4. Instalações Físicas do TRT da 2ª Região Considerar as dependências das Varas do Trabalho, Fóruns, Edifício Sede (Consolação), Unidade Rio Branco, Unidades Administrativas. Caso nunca tenha ido em algum dos edifícios do TRT-2, assinale a alternativa "Não se aplica".

[Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança das dependências.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	162	17,05%
Satisfeito (A2)	560	58,95%
Pouco satisfeito (A3)	118	12,42%
Insatisfeito (A4)	46	4,84%
Prefiro não opinar (A5)	21	2,21%
Não se aplica (A6)	43	4,53%
Sem resposta	0	0,00%

Sumário dos campos para InstalFis2(SQ002)

4. Instalações Físicas do TRT da 2ª Região Considerar as dependências das Varas do Trabalho, Fóruns, Edifício Sede (Consolação), Unidade Rio Branco, Unidades Administrativas. Caso nunca tenha ido em algum dos edifícios do TRT-2, assinale a alternativa "Não se aplica".

[Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	161	16,95%
Satisfeito (A2)	547	57,58%
Pouco satisfeito (A3)	145	15,26%
Insatisfeito (A4)	41	4,32%
Prefiro não opinar (A5)	10	1,05%
Não se aplica (A6)	46	4,84%
Sem resposta	0	0,00%

Sumário dos campos para InstalFis2(SQ003)

4. Instalações Físicas do TRT da 2ª Região Considerar as dependências das Varas do Trabalho, Fóruns, Edifício Sede (Consolação), Unidade Rio Branco, Unidades Administrativas. Caso nunca tenha ido em algum dos edifícios do TRT-2, assinale a alternativa "Não se aplica".

[Acessibilidade para pessoas com deficiência.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	90	9,47%
Satisfeito (A2)	306	32,21%
Pouco satisfeito (A3)	99	10,42%
Insatisfeito (A4)	41	4,32%
Prefiro não opinar (A5)	134	14,11%
Não se aplica (A6)	280	29,47%
Sem resposta	0	0,00%

Sumário dos campos para InstalFis2(SQ004)

4. Instalações Físicas do TRT da 2ª Região Considerar as dependências das Varas do Trabalho, Fóruns, Edifício Sede (Consolação), Unidade Rio Branco, Unidades Administrativas. Caso nunca tenha ido em algum dos edifícios do TRT-2, assinale a alternativa "Não se aplica".

[Limpeza e organização dos ambientes, setores.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	152	16,00%
Satisfeito (A2)	537	56,53%
Pouco satisfeito (A3)	141	14,84%

Insatisfeito (A4)	58	6,11%
Prefiro não opinar (A5)	13	1,37%
Não se aplica (A6)	49	5,16%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para InstalFis2(SQ005)

4. Instalações Físicas do TRT da 2ª Região Considerar as dependências das Varas do Trabalho, Fóruns, Edifício Sede (Consolação), Unidade Rio Branco, Unidades Administrativas. Caso nunca tenha ido em algum dos edifícios do TRT-2, assinale a alternativa "Não se aplica".

[Limpeza dos banheiros.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	106	11,16%
Satisfeito (A2)	387	40,74%
Pouco satisfeito (A3)	208	21,89%
Insatisfeito (A4)	154	16,21%
Prefiro não opinar (A5)	26	2,74%
Não se aplica (A6)	69	7,26%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para Comunic2(SQ001)

5. Comunicação do TRT da 2ª Região

[A comunicação realizada pelo TRT-2 é clara e eficaz.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre (A1)	150	15,79%
Quase sempre (A2)	412	43,37%
Às vezes (A3)	298	31,37%
Nunca (A4)	34	3,58%
Prefiro não opinar (A5)	22	2,32%
Não se aplica (A6)	34	3,58%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para Comunic2(SQ003)

5. Comunicação do TRT da 2ª Região

[Há divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT-2.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre (A1)	258	27,16%
Quase sempre (A2)	332	34,95%
Às vezes (A3)	216	22,74%
Nunca (A4)	40	4,21%
Prefiro não opinar (A5)	43	4,53%
Não se aplica (A6)	61	6,42%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para Comunic2(SQ004)

5. Comunicação do TRT da 2ª Região

[Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre (A1)	185	19,47%
Quase sempre (A2)	338	35,58%
Às vezes (A3)	251	26,42%

Nunca (A4)	70	7,37%
Prefiro não opinar (A5)	49	5,16%
Não se aplica (A6)	57	6,00%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para Comunic2(SQ002)

## 5. Comunicação do TRT da 2ª Região

[Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre (A1)	185	19,47%
Quase sempre (A2)	268	28,21%
Às vezes (A3)	255	26,84%
Nunca (A4)	102	10,74%
Prefiro não opinar (A5)	72	7,58%
Não se aplica (A6)	68	7,16%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para Comunic3(SQ001)

Avalie os canais institucionais de comunicação do TRT-2 Caso nunca tenha visto ou entrado em contato com algum deles, assinale a alternativa "Não conheço".

[Site do TRT-2 (trtsp.jus.br)]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	134	14,11%
Satisfeito (A2)	519	54,63%
Pouco satisfeito (A3)	201	21,16%
Insatisfeito (A4)	60	6,32%
Prefiro não opinar (A5)	16	1,68%
Não conheço (A6)	20	2,11%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para Comunic3(SQ002)

Avalie os canais institucionais de comunicação do TRT-2 Caso nunca tenha visto ou entrado em contato com algum deles, assinale a alternativa "Não conheço".

[Facebook do TRT-2 (facebook.com/TRTSP2)]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	46	4,84%
Satisfeito (A2)	189	19,89%
Pouco satisfeito (A3)	68	7,16%
Insatisfeito (A4)	48	5,05%
Prefiro não opinar (A5)	109	11,47%
Não conheço (A6)	490	51,58%
Sem resposta	0	0,00%

## Sumário dos campos para Comunic3(SQ003)

Avalie os canais institucionais de comunicação do TRT-2 Caso nunca tenha visto ou entrado em contato com algum deles, assinale a alternativa "Não conheço".

[Canal do TRT-2 no YouTube (www.youtube.com/trtsp2)]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	39	4,11%
Satisfeito (A2)	177	18,63%

Pouco satisfeito (A3)	67	7,05%
Insatisfeito (A4)	31	3,26%
Prefiro não opinar (A5)	120	12,63%
Não conheço (A6)	516	54,32%
Sem resposta	0	0,00%

**Sumário dos campos para Comunic3(SQ004)**

Avalie os canais institucionais de comunicação do TRT-2 Caso nunca tenha visto ou entrado em contato com algum deles, assinale a alternativa "Não conheço".

[TrabalhAMOS2 (facebook.com/TRABALHAMOS2 e instagram.com/TrabalhAMOs2)]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	31	3,26%
Satisfeito (A2)	108	11,37%
Pouco satisfeito (A3)	44	4,63%
Insatisfeito (A4)	27	2,84%
Prefiro não opinar (A5)	123	12,95%
Não conheço (A6)	617	64,95%
Sem resposta	0	0,00%

**Sumário dos campos para Comunic3(SQ005)**

Avalie os canais institucionais de comunicação do TRT-2 Caso nunca tenha visto ou entrado em contato com algum deles, assinale a alternativa "Não conheço".

[Justina (facebook.com/justinaTRT2)]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	58	6,11%
Satisfeito (A2)	195	20,53%
Pouco satisfeito (A3)	51	5,37%
Insatisfeito (A4)	40	4,21%
Prefiro não opinar (A5)	133	14,00%
Não conheço (A6)	473	49,79%
Sem resposta	0	0,00%

**Sumário dos campos para Comunic3(SQ006)**

Avalie os canais institucionais de comunicação do TRT-2 Caso nunca tenha visto ou entrado em contato com algum deles, assinale a alternativa "Não conheço".

[Twitter do TRT-2 (twitter.com/trtsp2)]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	24	2,53%
Satisfeito (A2)	108	11,37%
Pouco satisfeito (A3)	44	4,63%
Insatisfeito (A4)	31	3,26%
Prefiro não opinar (A5)	133	14,00%
Não conheço (A6)	610	64,21%
Sem resposta	0	0,00%

**Sumário dos campos para Comunic3(SQ007)**

Avalie os canais institucionais de comunicação do TRT-2 Caso nunca tenha visto ou entrado em contato com algum deles, assinale a alternativa "Não conheço".

[Boletim TRT-2 (boletim eletrônico semanal encaminhado por e-mail)]

Resposta	Contagem	Porcentagem
----------	----------	-------------

Muito satisfeito (A1)	114	12,00%
Satisfeito (A2)	396	41,68%
Pouco satisfeito (A3)	102	10,74%
Insatisfeito (A4)	57	6,00%
Prefiro não opinar (A5)	72	7,58%
Não conheço (A6)	209	22,00%
Sem resposta	0	0,00%

#### Sumário dos campos para Comunic3(SQ008)

Avalie os canais institucionais de comunicação do TRT-2 Caso nunca tenha visto ou entrado em contato com algum deles, assinale a alternativa "Não conheço".

[TRT Mural (jornal dos elevadores)]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	52	5,47%
Satisfeito (A2)	266	28,00%
Pouco satisfeito (A3)	115	12,11%
Insatisfeito (A4)	59	6,21%
Prefiro não opinar (A5)	131	13,79%
Não conheço (A6)	327	34,42%
Sem resposta	0	0,00%

#### Sumário dos campos para Comunic3(SQ009)

Avalie os canais institucionais de comunicação do TRT-2 Caso nunca tenha visto ou entrado em contato com algum deles, assinale a alternativa "Não conheço".

[TRTv (TV corporativa)]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	36	3,79%
Satisfeito (A2)	168	17,68%
Pouco satisfeito (A3)	72	7,58%
Insatisfeito (A4)	45	4,74%
Prefiro não opinar (A5)	128	13,47%
Não conheço (A6)	501	52,74%
Sem resposta	0	0,00%

#### Sumário dos campos para Instit1(SQ002)

6. Instituição

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre (A1)	250	26,32%
Quase sempre (A2)	362	38,11%
Às vezes (A3)	253	26,63%
Nunca (A4)	46	4,84%
Prefiro não opinar (A5)	37	3,89%
Não se aplica (A6)	2	0,21%
Sem resposta	0	0,00%

#### Sumário dos campos para Instit2(SQ001)

7. De um modo geral, qual seu grau de satisfação com os serviços prestados pelo TRT-2?

Indique um valor de 1 a 10, onde 1 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito.

[]

Resposta	Contagem	Percentagem	
1 (1)	37	3,89%	
2 (2)	27	2,84%	
3 (3)	54	5,68%	
4 (4)	63	6,63%	
5 (5)	150	15,79%	
6 (6)	147	15,47%	
7 (7)	190	20,00%	
8 (8)	170	17,89%	
9 (9)	82	8,63%	
10 (10)	30	3,16%	
Sem resposta	0	0,00%	

