

P  
E  
S  
Q  
U  
I  
S  
A  
  
D  
E  
  
S  
A  
T  
I  
S  
F  
A  
Ç  
Ã  
O

## USUÁRIOS EXTERNOS

RELATÓRIO DE RESULTADOS – 2019

---

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

**Direção 2018-2020**

<b>Presidente</b>	Desembargadora Rilma Aparecida Hemetério
<b>Vice-Presidente Administrativa</b>	Desembargadora Jucirema Maria Godinho Gonçalves
<b>Vice-Presidente Judicial</b>	Desembargador Rafael Edson Pugliese Ribeiro
<b>Corregedor Regional</b>	Desembargador Luiz Antonio Moreira Vidigal

**Coordenadoria de Estatística e Gestão de Indicadores  
Secretaria de Gestão Estratégica e Projetos**

## Sumário

<b>Introdução</b>	<b>4</b>
<b>Metodologia</b>	<b>5</b>
Questionário	5
Indicadores	5
Público alvo e aplicação da pesquisa	7
<b>Resultados</b>	<b>8</b>
Participantes e perfil sociodemográfico	8
Indicadores	10
Avaliação por tema e itens	11
Conciliação	17
Instituição	19
<b>Anexos</b>	<b>22</b>
Anexo I – Questionário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários	22
Anexo II – Distribuição de frequência das respostas	29

## Introdução

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

O objetivo deste levantamento, que teve sua primeira edição em 2017<sup>1</sup> é, dentre outros, 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 a ser realizada a cada dois anos. Esse indicador vincula-se à Perspectiva Sociedade e ao objetivo 8 - Garantia da efetividade na prestação jurisdicional <sup>2</sup>.

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

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

Este relatório apresenta a metodologia do levantamento, os resultados da pesquisa com o público externo (cidadãos, advogados, partes em processo, etc.) e nos anexos encontram-se o instrumental de coleta utilizado (Anexo I) e a frequência simples das respostas (Anexo II).

---

<sup>1</sup> Para conhecer os resultados da pesquisa aplicada em 2017 e o detalhamento da metodologia da pesquisa, consultar o relatório disponibilizado em [https://www.trtsp.jus.br/images/Transparencia/Estatistica/publicacoes-e-pesquisas/20180111\\_pesquisa\\_satisfacao\\_relatorio\\_final.pdf](https://www.trtsp.jus.br/images/Transparencia/Estatistica/publicacoes-e-pesquisas/20180111_pesquisa_satisfacao_relatorio_final.pdf)

<sup>2</sup> O Plano Estratégico Institucional do TRT-2 está disponível em: <https://ww2.trtsp.jus.br/transparencia/planejamento-e-gestao/planejamento-estrategico/plano-estrategico-institucional/>

## Metodologia

### Questionário

---

O instrumental de coleta (Anexo I) foi o mesmo utilizado na pesquisa realizada em 2017 com pequenos ajustes.

O questionário foi desenvolvido com cinco dimensões (temas) – serviços online, prestação jurisdicional, atendimento, instalações físicas e comunicação, cada uma com um grupo de assertivas para serem avaliadas em escalas de quatro pontos: sempre, quase sempre, às vezes e nunca; ou muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito, além das opções prefiro não opinar e não se aplica. Esse conjunto de 31 assertivas (que compõem as dimensões avaliadas) forma o núcleo base da pesquisa sendo utilizado para a aferição dos indicadores e não sofreram qualquer alteração.

Além desse núcleo base, é avaliado também o nível de confiança no TRT-2 e o grau de satisfação geral com os serviços prestados pelo tribunal (medido com valor de 1 a 10). A questão qualitativa (aberta) para comentários ou sugestões opcionais, existente ao final da consulta de 2017, foi substituída por campos abertos para comentários ao final de cada dimensão avaliada (para otimizar a tabulação e análise).

Para a edição de 2019 da pesquisa, o bloco de questões específico para partes em processo foi substituído pela avaliação da conciliação no âmbito do TRT-2 (respondido por advogados e partes em processo), implantando assim um bloco temático móvel, que pode variar de assunto em cada tomada, conforme prioridades e demandas internas.

Completa a pesquisa o levantamento do perfil sociodemográfico dos usuários, com questões como sexo, idade, tipo de relação com o TRT-2 (com readequação de algumas alternativas de respostas de acordo com os resultados da pesquisa anterior), grau de instrução e local de moradia.

### 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 Prestados**.




Esses índices são obtidos pelo percentual de avaliações positivas sobre o total de avaliações. Avaliações positivas são as respostas sempre e quase sempre ou muito satisfeito e satisfeito nas assertivas. Tendo em vista que o objetivo da pesquisa é

aferir o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados, optou-se por, do total de avaliações, excluir as respostas prefiro não opinar e não se aplica.

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

**Quadro Indicadores, Dimensões e Itens Avaliados**

	<b>Indicador Grau de Satisfação com os Serviços Prestados</b>	$\Sigma$ respostas positivas de todos os temas / total de respostas avaliativas da pesquisa
<b>Dimensões e Itens avaliados (assertivas)</b>	<b>Escala de avaliação</b>	<b>Indicador temático</b>
 <b>Serviços online</b>	<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
<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>	<p>% de respostas positivas = respostas sempre + quase sempre / total de respostas avaliativas</p>
	<b>Prestação Jurisdicional</b>	$\Sigma$ respostas positivas das assertivas do tema / total de respostas avaliativas das assertivas do tema
<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>	<p>% de respostas positivas = respostas sempre + quase sempre / total de respostas avaliativas</p>

	<b>Atendimento prestado pelos servidores do TRT-2</b>	Σ respostas positivas das assertivas do tema / total de respostas avaliativas das assertivas do tema
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sempre</li> <li>- Quase sempre</li> <li>- Às vezes</li> <li>- Nunca</li> </ul>	<p>% de respostas positivas = respostas sempre + quase sempre / total de respostas avaliativas</p>
	<b>Instalações físicas</b>	Σ respostas positivas das assertivas do tema / total de respostas avaliativas das assertivas do tema
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muito satisfeito</li> <li>- Satisfeito</li> <li>- Pouco satisfeito</li> <li>- Insatisfeito</li> </ul>	<p>% de respostas positivas = respostas sempre + quase sempre / total de respostas avaliativas</p>
	<b>Comunicação</b>	Σ respostas positivas das assertivas do tema / total de respostas avaliativas das assertivas do tema
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sempre</li> <li>- Quase sempre</li> <li>- Às vezes</li> <li>- Nunca</li> </ul>	<p>% de respostas positivas = respostas sempre + quase sempre / total de respostas avaliativas</p>

Com os dados da pesquisa pode-se também aferir o nível de confiança no TRT-2, grau de satisfação geral com os serviços prestados e análises sobre a percepção dos usuários de acordo com perfis específicos, tipos de usuários e temas.

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

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

A pesquisa esteve disponível no período de 23/09/2019 a 20/10/2019, por meio de *link* disponibilizado no portal do TRT-2, para o formulário eletrônico. Assim, todos que acessaram o *link*, no período da aplicação, poderiam respondê-la.

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

A Secretaria de Comunicação Social do TRT-2 realizou diversas ações visando promover e estimular a participação na pesquisa fazendo a divulgação nos canais

institucionais de comunicação: portal na Internet, Facebook do TRT-2, TRT Mural, Boletim de notícias (e-mail).

## Resultados

Os resultados apresentados a seguir são de natureza quantitativa. A pesquisa foi respondida espontaneamente, por aqueles que acessaram o formulário disponibilizado no portal do TRT-2. Note-se que, em razão dessa característica, os dados refletem a percepção dos respondentes da pesquisa em relação aos serviços prestados pelo tribunal. Ainda assim, espera-se que a amostra por adesão represente um grupo significativo da população de interesse, composta pelos usuários externos dos serviços prestados pelo TRT-2.

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

Os comentários dos campos qualitativos não farão parte deste relatório, sendo tabulados e analisados em separado.

A frequência de todas as respostas está no Anexo II.

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

---

A pesquisa foi respondida por 1.239 pessoas, o que representa 28% a mais que a pesquisa realizada em 2017. O perfil dos respondentes se manteve muito semelhante, apresentando apenas ligeira variação no tipo de relação com o TRT-2: aumentou a quantidade de advogados que responderam a pesquisa e diminuiu quem se identificou como parte em processo.


Os usuários dos serviços do TRT-2 são, na maior parte, advogados (89%) e partes em processo (6%), sendo 60% do sexo masculino e com idade bastante abrangente, variando entre 35 a 69 anos.

Mais da metade (59%) tem pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) e reside na cidade de São Paulo (59%), seguidos das outras regiões da jurisdição do TRT-2: ABC – 11% e Guarulhos, Osasco e Baixada Santista, com cerca de 7% cada.



### Perfil dos respondentes – 1.239 respostas



Escolaridade		Região de moradia	
	<b>59% Especialização, Mestrado, Doutorado</b>	São Paulo, Capital	59%
	<b>37% Superior</b>	GRU	7%
	<b>4% Demais</b>	ABC	11%
		Osasco	7%
		Baixada Santista	7%
		Demais munic. SP	6%

## Indicadores

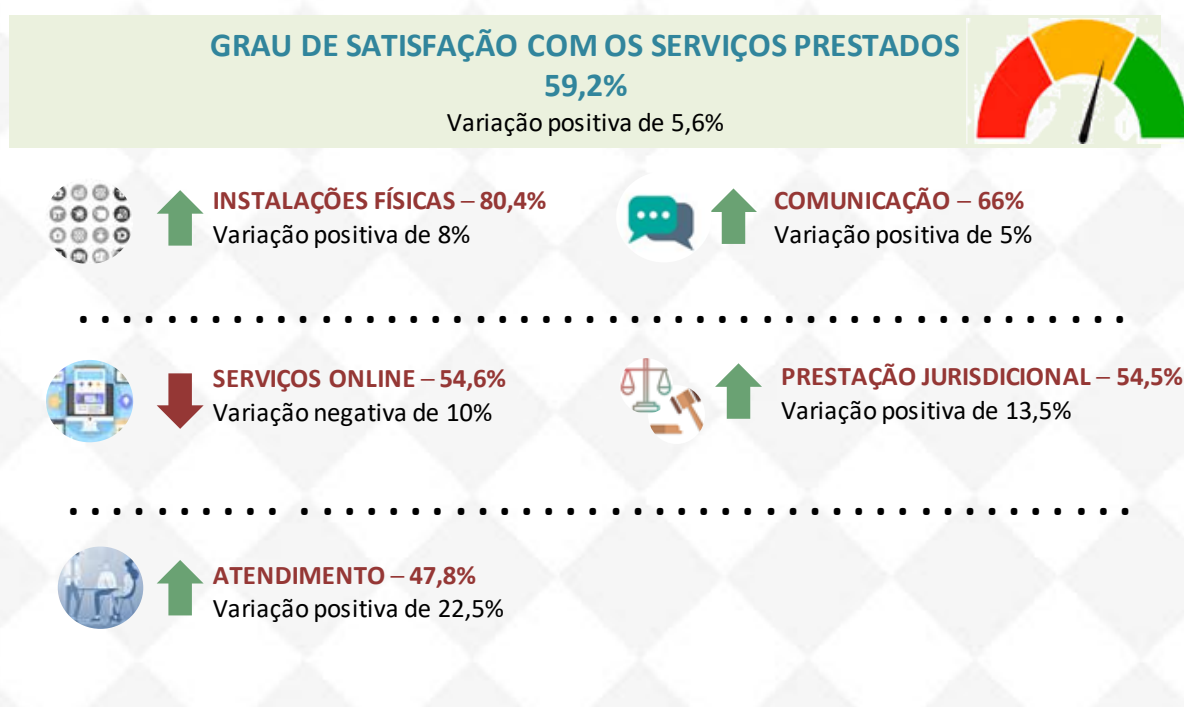
O indicador **Grau de Satisfação** dos usuários externos com os serviços prestados pelo TRT-2 foi de 59,2%, o que representa uma variação positiva de 5,6% em relação à pesquisa aplicada em 2017. Apesar da evolução apresentada, a meta de 60%, estabelecida pelo Plano Estratégico Institucional - PEI 2015-2020 do TRT-2 não foi atingida.

Dos temas avaliados, *Instalações Físicas* foi o que recebeu o maior percentual de respostas positivas<sup>3</sup>, 80,4%, seguido de *Comunicação* (66%). *Serviços online* e *Prestação Jurisdicional* obtiveram percentuais semelhantes (54,6% e 54,5% respectivamente) e o *Atendimento* foi a única dimensão avaliada a ficar abaixo dos 50% de respostas positivas – 47,8%.

Comparando-se com os resultados da pesquisa realizada anteriormente, com exceção dos *Serviços Online*, os demais temas apresentaram melhores avaliações.

### Indicadores de Satisfação 2019

Variação referente a 2017



<sup>3</sup> Avaliações positivas são as respostas sempre e quase sempre ou muito satisfeito e satisfeito nas assertivas sobre o total de avaliações (excluídas as respostas prefiro não opinar e não se aplica).

### **Avaliação por tema e itens**

A grande maioria dos itens avaliados apresentou melhora quando comparado com os resultados da pesquisa realizada em 2017. Do total de 31 assertivas apenas sete apresentaram índices inferiores aos obtidos em 2017.

#### **Indicadores dos temas e itens avaliados (%)**

	<b>2017</b>	<b>2019</b>	
<b>INSTALAÇÕES FÍSICAS</b>			
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança das dependências.	81,5	87,2	↑
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos.	79,2	86,2	↑
Limpeza e organização dos ambientes, setores.	77,6	84,6	↑
Acessibilidade para pessoas com deficiência.	73,9	82,3	↑
Limpeza dos banheiros.	57,7	61,9	↑
<b>COMUNICAÇÃO</b>			
Divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT-2.	69,7	72,9	↑
Comunicação clara e eficaz realizada pelo TRT-2.	62,9	68,3	↑
Divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.	62,0	65,3	↑
Existência de canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.	55,9	57,0	↑
<b>SERVIÇOS ONLINE</b>			
Serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende necessidades do usuário.	73,7	80,5	↑
Facilidade em encontrar o serviço / informação no site (Portal) do TRT-2.	67,9	57,3	↓
Consulta processual / pesquisa do andamento processual atende as necessidades do usuário.	61,2	55,0	↓
Sistema de peticionamento eletrônico atende necessidades do usuário.	57,7	52,6	↓
Pesquisa de jurisprudência atende as necessidades do usuário (consulta de sentenças, acórdãos, súmulas, etc.).	55,8	48,1	↓
Sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende necessidades do usuário.	51,7	37,2	↓

<b>PRESTAÇÃO JURISDICIONAL</b>		<b>48,3</b>	<b>54,5</b> ↑
Preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas do magistrado de 1º Grau.		74,0	77,3 ↑
Cordialidade e tratamento com respeito pelo magistrado de 1º Grau.		62,1	62,9 ↑
Isenção e equilíbrio nos julgamentos do magistrado de 1º Grau.		57,3	60,7 ↑
Prazo razoável entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência.		26,2	55,5 ↑
Tempo razoável de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau).		19,8	31,8 ↑
Tempo razoável de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau).		12,0	19,1 ↑
Realização das audiências no horário previsto.		19,5	19,1 ↓
Preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas do magistrado de 2º Grau.		82,8	84,0 ↑
Cordialidade e tratamento com respeito pelo magistrado de 2º Grau .		77,1	81,2 ↑
Isenção e equilíbrio nos julgamentos do magistrado de 2º Grau.		70,7	72,6 ↑
Tempo razoável de tramitação dos processos no 2º Grau.		31,3	44,1 ↑
Percepção dos benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico.		60,2	55,3 ↓
<b>ATENDIMENTO</b>		<b>39,4</b>	<b>47,8</b> ↑
Atendimento rápido, sem filas ou sem espera excessiva.		42,6	55,0 ↑
Cordialidade dos servidores e boa vontade em atender.		40,4	50,3 ↑
Clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas.		41,5	48,2 ↑
Flexibilidade e autonomia dos servidores em resolver as situações que estão sob sua competência.		33,0	37,8 ↑

### INSTALAÇÕES FÍSICAS

	<b>2017</b>	<b>2019</b>
<b>INSTALAÇÕES FÍSICAS</b>	<b>74,1</b>	<b>80,4</b> ↑
Segurança: procedimentos para entrar no prédio e controle de acesso e segurança das dependências.	81,5	87,2 ↑
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos.	79,2	86,2 ↑
Limpeza e organização dos ambientes, setores.	77,6	84,6 ↑
Acessibilidade para pessoas com deficiência.	73,9	82,3 ↑
Limpeza dos banheiros.	57,7	61,9 ↑

As instalações físicas do TRT-2 foram muito bem avaliadas pelos usuários. Este foi o grupo de assertivas com o maior percentual de avaliações positivas: 80,4% e todos os

itens avaliados obtiveram variação positiva quando comparados com os resultados de 2017. Mesmo assim, cabe destacar que a limpeza dos banheiros é um ponto a ser melhorado.

## COMUNICAÇÃO

	2017	2019
<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>62,7</b>	<b>66,0 ↑</b>
Divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT-2.	69,7	72,9 ↑
Comunicação clara e eficaz realizada pelo TRT-2.	62,9	68,3 ↑
Divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.	62,0	65,3 ↑
Existência de canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.	55,9	57,0 ↑

A comunicação do TRT-2 recebeu avaliação positiva por parte dos usuários. Todos os parâmetros avaliados tiveram aumento na avaliação, sendo que a existência de canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias continua com desempenho inferior a 60%.

## SERVIÇOS ONLINE

	2017	2019
<b>SERVIÇOS ONLINE</b>	<b>60,96</b>	<b>54,6 ↓</b>
Serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende necessidades do usuário.	73,7	80,5 ↑
Facilidade em encontrar o serviço / informação no site (Portal) do TRT-2.	67,9	57,3 ↓
Consulta processual / pesquisa do andamento processual atende as necessidades do usuário.	61,2	55,0 ↓
Sistema de peticionamento eletrônico atende necessidades do usuário.	57,7	52,6 ↓
Pesquisa de jurisprudência atende as necessidades do usuário (consulta de sentenças, acórdãos, súmulas, etc.).	55,8	48,1 ↓
Sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende necessidades do usuário.	51,7	37,2 ↓

Serviços online foi único grupo de serviços do TRT-2 que teve variação negativa em relação a 2017, sendo que apenas a emissão de certidão de ação trabalhista apresentou incremento.

Esse resultado negativo é altamente influenciado pela avaliação do PJe – Processo Judicial Eletrônico, que teve uma nova versão lançada no final de agosto (pouco antes do início da aplicação desta pesquisa). Nesse período, o sistema ainda apresentava muita instabilidade e os usuários estavam se familiarizando com as mudanças, o que de certa maneira corrobora para um alto grau de avaliações negativas.

Ainda assim, há que se considerar a opinião dos usuários, que demonstrou que o PJe necessita melhorias, pois o sistema é a forma de acesso dos usuários à prestação jurisdicional. Porém, o TRT-2 não dispõe de autonomia para realizar mudanças. A implantação, desenvolvimento e manutenção do PJe são de responsabilidade do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT).

Outro aspecto a ser observado quanto aos serviços online é que o portal do TRT-2 avaliado neste levantamento passou por uma completa reformulação logo após o encerramento da pesquisa. Essa reestruturação é um projeto do CSJT de padronização da identidade visual dos tribunais trabalhistas do país. Assim, os regionais tiveram que adotar uma apresentação inicial única nos seus portais, com readequação dos menus, normatização dos links de acesso direto e dos ícones que constam no portal. Essa uniformização visa facilitar o acesso, fazendo com que os usuários encontrem mais rapidamente o que necessitam. Assim, itens que tiveram queda na avaliação (como facilidade em encontrar os serviços no site, consulta processual e pesquisa de jurisprudência) podem ter sido um indicativo da necessidade de mudança e adequação do portal do TRT-2.

### **PRESTAÇÃO JURISDICIONAL**

<b>PRESTAÇÃO JURISDICIONAL</b>	<b>48,3</b>	<b>54,5</b>	<b>↑</b>
Preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas do magistrado de 1º Grau.	74,0	77,3	↑
Cordialidade e tratamento com respeito pelo magistrado de 1º Grau.	62,1	62,9	↑
Isenção e equilíbrio nos julgamentos do magistrado de 1º Grau.	57,3	60,7	↑
Prazo razoável entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência.	26,2	55,5	↑
Tempo razoável de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau).	19,8	31,8	↑
Tempo razoável de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau).	12,0	19,1	↑
Realização das audiências no horário previsto.	19,5	19,1	↓
Preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas do magistrado de 2º Grau.	82,8	84,0	↑
Cordialidade e tratamento com respeito pelo magistrado de 2º Grau.	77,1	81,2	↑
Isenção e equilíbrio nos julgamentos do magistrado de 2º Grau.	70,7	72,6	↑
Tempo razoável de tramitação dos processos no 2º Grau.	31,3	44,1	↑
Percepção dos benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico.	60,2	55,3	↓

Na percepção dos usuários os serviços relacionados à prestação jurisdicional foram mais bem avaliados do que em 2017.

Os destaques do 1º Grau foram características e qualidades esperadas dos magistrados: preparo técnico e conhecimento, cordialidade e respeito e isenção e equilíbrio nos julgamentos (todos com percentuais acima dos 60%).

Dois itens de avaliação relacionados com prazos foram os que tiveram as maiores variações positivas entre as duas tomadas da pesquisa: prazo entre a petição inicial e a primeira audiência e tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento. Esta avaliação é resultado, sobretudo, da percepção dos usuários de que com a queda no número de ações distribuídas, devido à nova legislação trabalhista (lei 13.467/2017 conhecida como reforma trabalhista), o tempo de tramitação também tenha diminuído, o que se comprova com os dados estatísticos medidos pelo TRT-2: o tempo médio de duração dos processos na 1ª instância na fase de conhecimento vem diminuindo desde 2017, assim como o prazo médio entre a distribuição da ação e a primeira audiência.

Outro aspecto a ser considerado é o grau de consolidação do processo judicial eletrônico (PJe) na jurisdição do regional. Mesmo que os usuários não façam uma avaliação muito positiva dos benefícios trazidos com a implantação do PJe (55,3%), as vantagens com certeza superam os problemas ainda existentes. E cabe assinalar que desde 2017 todos os novos processos são distribuídos de forma eletrônica e a partir de 2020 todos os processos em tramitação já deverão estar integrados ao PJe.

Ainda na análise da avaliação do 1º Grau, os destaques negativos foram o tempo de tramitação dos processos na fase de execução e a realização das audiências no horário previsto. Apesar de ser avaliado positivamente por apenas 19,1% dos respondentes, o tempo de duração na fase de execução apresentou melhora em relação a 2017. Diferente da pontualidade no horário das audiências que merece muita atenção, pois, além do resultado ser bastante baixo, ainda apresentou uma queda no percentual de respostas positivas.

O 2º Grau foi melhor avaliado em todos os critérios. O tempo de tramitação dos processos foi o item que obteve pior avaliação (44,1%) apesar de ter melhorado em relação à pesquisa anterior.

## ATENDIMENTO

	2017	2019
<b>ATENDIMENTO</b>	<b>39,4</b>	<b>47,8 ↑</b>
Atendimento rápido, sem filas ou sem espera excessiva.	42,6	55,0 ↑
Cordialidade dos servidores e boa vontade em atender.	40,4	50,3 ↑
Clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas.	41,5	48,2 ↑
Flexibilidade e autonomia dos servidores em resolver as situações que estão sob sua competência.	33,0	37,8 ↑

Ainda que tenha apresentado variação positiva, o atendimento nas unidades do TRT-2 foi a dimensão pior avaliada na pesquisa com os usuários externos, com o percentual abaixo dos 50%. Todos os itens avaliados também apresentaram crescimento, porém cabe salientar a evidente necessidade de melhora nesse aspecto.

O quadro a seguir mostra o percentual de cada resposta por assertiva.

Instalações físicas						
	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.	23,3%	61,1%	8,1%	4,3%	1,5%	1,8%
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos.	21,8%	62,1%	10,9%	2,6%	1,0%	1,7%
Limpeza e organização dos ambientes e setores.	21,0%	60,8%	10,7%	4,1%	1,4%	2,0%
Acessibilidade para pessoas com deficiência.	14,9%	40,0%	8,0%	3,8%	10,3%	23,0%
Limpeza dos banheiros.	15,5%	43,0%	21,6%	14,4%	2,0%	3,4%
Comunicação						
	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
Há divulgação das atividades institucionais e eventos realizados pelo TRT-2.	30,4%	36,7%	20,9%	4,1%	4,1%	3,7%
A comunicação realizada pelo TRT-2 é clara e eficaz.	19,9%	45,1%	26,2%	4,0%	2,8%	1,9%
Há divulgação e transparência nas ações e procedimentos do TRT-2.	22,2%	37,0%	24,9%	6,5%	5,7%	3,7%
Há canais de comunicação adequados para sugestões, reclamações e denúncias.	21,3%	27,5%	25,1%	11,8%	8,2%	6,1%
Serviços online disponíveis no portal do TRT-2						
	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
O serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende minhas necessidades como usuário.	41,0%	26,5%	12,4%	4,0%	5,4%	10,7%
Encontro com facilidade o serviço / informação que procuro no site (Portal) do TRT-2.	17,0%	39,8%	36,6%	5,8%	0,2%	0,6%
A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário.	24,3%	30,2%	34,5%	10,1%	0,2%	0,7%
O sistema de petição eletrônico atende minhas necessidades como usuário.	19,7%	30,0%	29,8%	14,9%	1,1%	4,4%
A pesquisa de jurisprudência atende minhas necessidades como usuário.	15,3%	30,2%	39,1%	10,0%	2,0%	3,3%
O sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende minhas necessidades como usuário.	12,2%	24,0%	38,9%	22,0%	1,0%	1,9%



Prestação Jurisdicional						
	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
O magistrado de 1º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.	27,4%	46,1%	19,7%	1,9%	2,8%	2,2%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 1º Grau.	26,7%	33,8%	31,3%	4,4%	1,4%	2,3%
O magistrado de 1º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.	15,1%	42,8%	33,8%	3,7%	2,4%	2,2%
O prazo entre a petição inicial e a marcação da primeira audiência é razoável.	11,9%	40,0%	34,8%	6,9%	1,6%	4,8%
Tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável.	5,5%	25,3%	46,1%	19,8%	1,5%	1,9%
Tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável.	3,4%	14,8%	41,6%	35,4%	1,9%	2,9%
As audiências são realizadas no horário previsto.	3,1%	15,2%	40,5%	37,0%	1,3%	2,8%
O magistrado de 2º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.	32,9%	40,5%	12,8%	1,1%	4,9%	7,7%
Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 2º Grau.	33,9%	28,8%	12,8%	1,8%	6,5%	16,2%
O magistrado de 2º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.	21,0%	42,6%	22,0%	2,0%	5,1%	7,3%
Tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável.	7,9%	33,5%	35,3%	17,2%	1,8%	4,4%
Tenho percebido os benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico.	22,9%	29,9%	29,1%	13,6%	2,1%	2,5%
Atendimento prestado pelos servidores do TRT-2						
	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
O atendimento é rápido, sem filas ou sem espera excessiva.	13,9%	38,9%	35,3%	8,0%	1,1%	2,8%
Os servidores são cordiais e demonstram boa vontade em atender.	16,9%	32,0%	39,5%	8,7%	0,6%	2,3%
Existe clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas.	15,7%	30,6%	41,5%	8,4%	1,1%	2,7%
Os servidores do TRT-2 têm flexibilidade e autonomia para resolver as situações que estão sob sua competência.	9,8%	25,9%	41,6%	17,3%	2,1%	3,2%

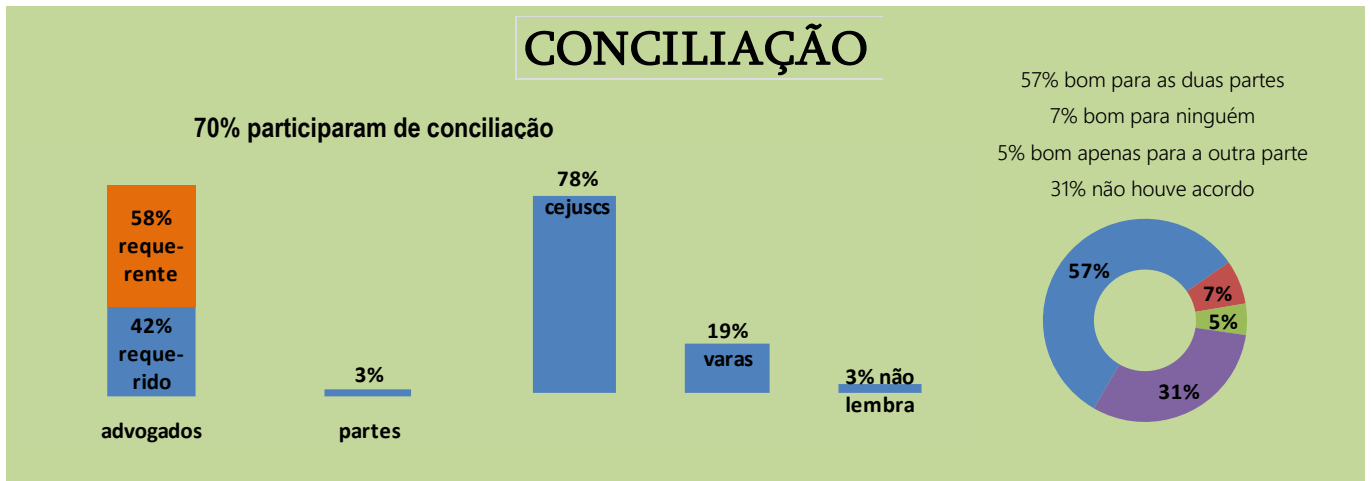
## Conciliação

Ainda como parte da avaliação dos serviços prestados pelo TRT-2, os advogados e partes em processo responderam algumas questões sobre conciliação.

Os resultados apontam que aproximadamente 70% dos respondentes da pesquisa já tiveram alguma experiência com os serviços de conciliação do TRT-2. Destes, a grande maioria (97%) foi de advogados, sendo que 58% advogados da parte que deu entrada no processo (requerente) e 42% se identificaram como advogados do requerido (parte

acionada no processo). Quanto ao local da última conciliação que o usuário participou, 78% foi em algum dos Cejuscs (Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas), 19% em vara do trabalho e 3% não lembram.

Já sobre o resultado da conciliação, 57% dos usuários consideram que foi bom para as duas partes, 7% que não foi bom para ninguém, 5% que foi bom apenas para a outra parte e em 31% das ocasiões não houve acordo.



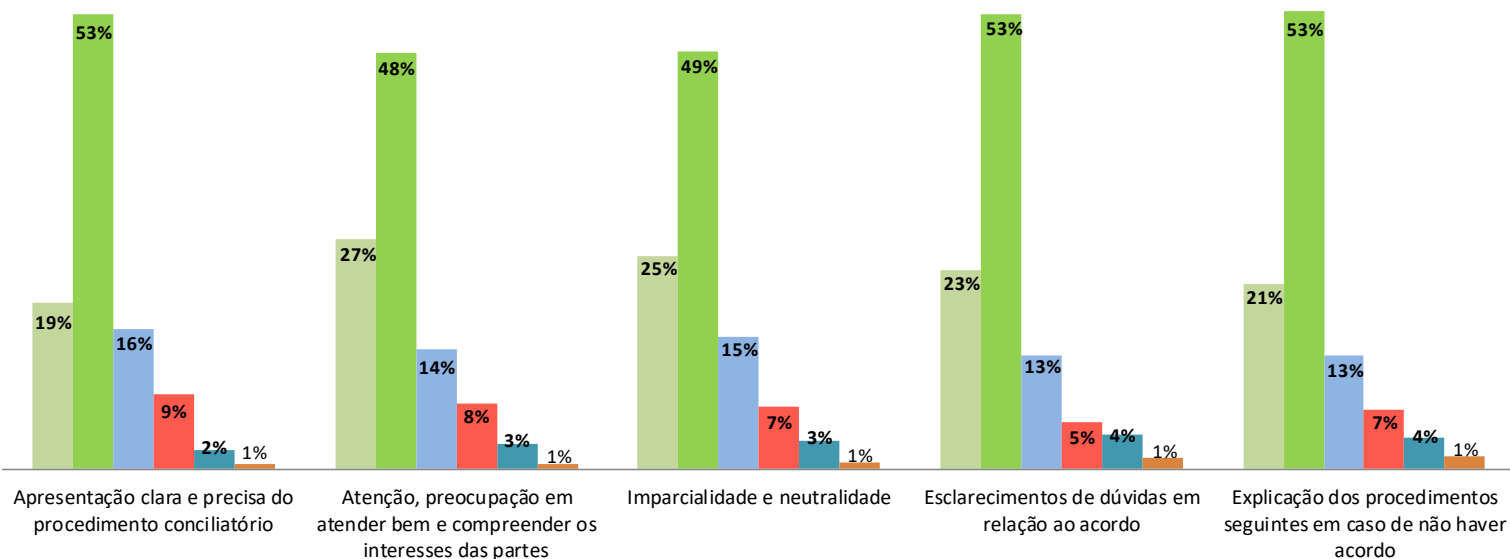
Também foi solicitado aos respondentes que indicassem o grau de satisfação com algumas condutas e procedimentos durante a conciliação. Foram cinco assertivas para serem classificadas entre muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito. As assertivas foram:

- Apresentação clara e precisa do procedimento conciliatório: objetivos, regras e andamento.*
- O conciliador/juiz foi atencioso, atendeu bem a todos e procurou compreender os interesses e propostas das partes.*
- Imparcialidade e neutralidade do conciliador/juiz: não julgar nenhuma das partes, não tomar partido.*
- Esclarecimentos de dúvidas em relação ao acordo.*
- Explicação dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo.*

Pode-se dizer que todos os procedimentos adotados foram muito bem avaliados. O percentual de usuários que responderam muito satisfeito e satisfeito foi superior a 70% para todas as assertivas, sendo que os esclarecimentos de dúvidas em relação ao acordo a melhor avaliada.

### Avaliação dos procedimentos de conciliação

Muito satisfeito Satisfeito Pouco satisfeito Insatisfeito Prefiro não opinar Não sabe/não lembra



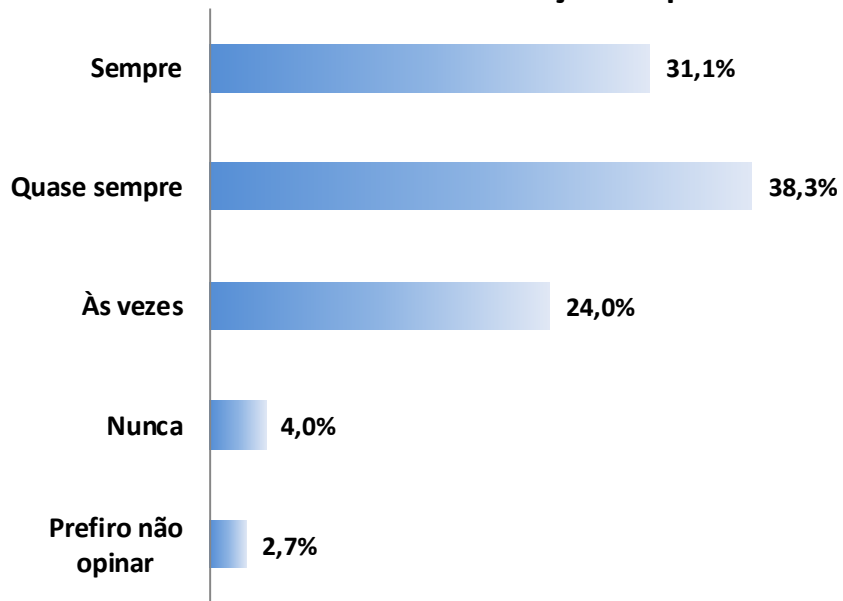
### Instituição

Para finalizar, foram feitas duas perguntas de caráter geral: uma sobre a confiança dos usuários no TRT-2 e outra para medir o grau de satisfação com os serviços prestados pelo TRT-2, onde o respondente deveria indicar uma nota de 1 a 10. Essas questões permitem aferir o nível de confiança no TRT-2 e o grau de satisfação geral com os serviços prestados pelo tribunal. Os resultados apontam ligeira melhora em relação à pesquisa de 2017.

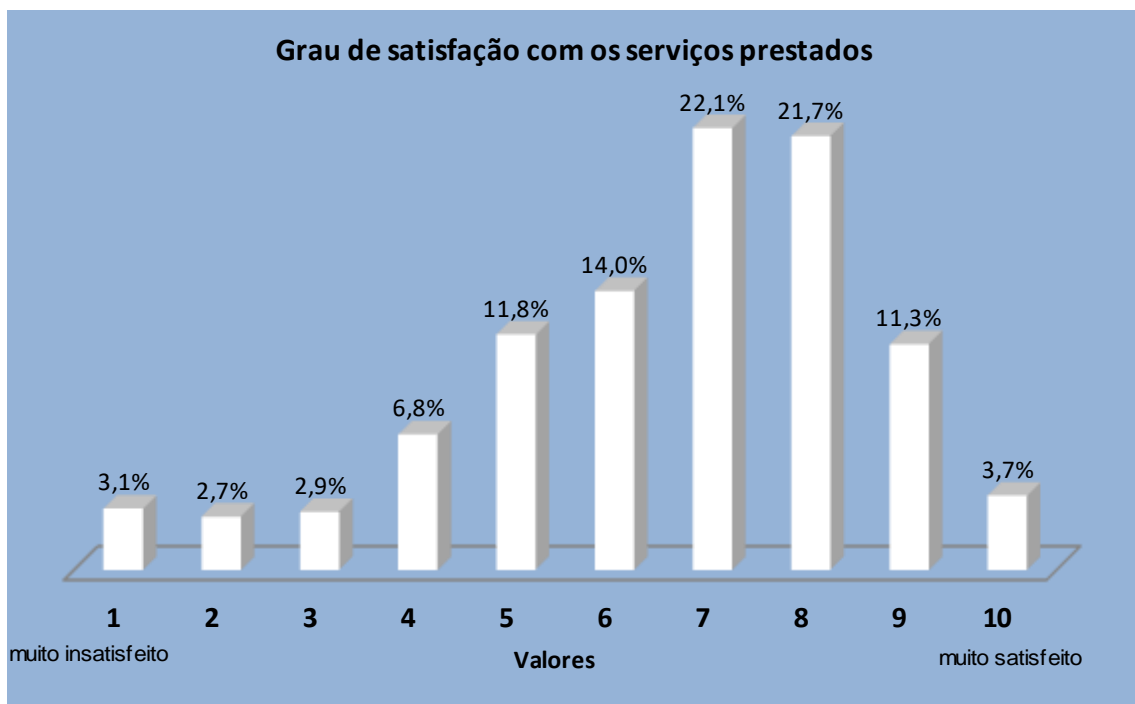
Nível de confiança no TRT-2: para quase 70% dos respondentes, o TRT-2 é, sempre ou quase sempre, uma instituição na qual o usuário confia.

Quanto ao grau de satisfação geral com os serviços prestados pelo TRT-2, as notas recebidas em 2019 aumentaram a média de 6,2 para 6,5. A moda (que é o valor que aparece com mais frequência) manteve-se em 7.

### O TRT-2 é uma instituição na qual eu confio<sup>1</sup>



1. Exclui as respostas não se aplica.



<b>Valor</b>	<b>Quantidade de respostas (%)</b>
1	3,1
2	2,7
3	2,9
4	6,8
5	11,8
6	14,0
7	22,1
8	21,7
9	11,3
10	3,7
Média <sup>1</sup> :	6,5
Moda <sup>2</sup> :	7,0

1. Média: obtida pelo somatório dos valores atribuídos pelas respostas dividido pela quantidade total de respostas. É influenciada pelos valores extremos, tanto inferior quanto superior.
2. Moda: valor que surge com mais frequência dentro do universo das respostas.

## Anexos

### Anexo I – Questionário

#### Pesquisa de Satisfação dos Usuários – 2019

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

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

Sua participação é muito importante!

Você não será identificado e suas respostas serão confidenciais, sendo utilizadas apenas com fins estatísticos para a melhoria dos serviços do TRT-2.

A pesquisa não levará muito tempo.

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

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

Há 33 perguntas neste questionário

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

Advogado

Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2

Sou parte em um processo concluído

Estagiário de Direito / em escritório de advocacia

Trabalho em escritório de advocacia

Perito Judicial / assistente de perito

Preposto

Arrematante em leilão / participante em leilão

Ministério Público do Trabalho (Membro / servidor)

Estudante / Pesquisador

Servidor da Justiça do Trabalho / foi servidor da Justiça do Trabalho (**encerra a pesquisa**)

Outro tipo de relacionamento. Qual?

#### Sexo:

Masculino

Feminino

#### Idade:

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

**Qual o seu grau de instrução?**

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

**Seu local de moradia é:**

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, Itaquaquetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Suzano)  
Osasco e Região (Osasco, Barueri, Caieiras, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Embu das Artes, Franco da Rocha, Itapeverica da Serra, Itapeví, 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

**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 site (Portal) do TRT-2.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A pesquisa de jurisprudência atende minhas necessidades como usuário (consulta de sentenças, acórdãos, súmulas, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A consulta processual / pesquisa do andamento processual atende minhas necessidades como usuário.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico atende minhas necessidades como usuário.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O serviço de emissão de certidão de ação trabalhista atende minhas necessidades como usuário.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O sistema de peticionamento eletrônico atende minhas necessidades como usuário.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Como o TRT da 2ª Região pode melhorar seus serviços online disponíveis no Portal? Deixe seu comentário ou sugestão opcionais.**

**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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As audiências são realizadas no horário previsto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento (1º Grau) é razoável.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tempo de tramitação dos processos na fase de execução (1º Grau) é razoável.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 1º Grau.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O magistrado de 1º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O magistrado de 1º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tempo de tramitação dos processos no 2º Grau é razoável.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sou tratado com respeito e cordialidade pelo magistrado de 2º Grau.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O magistrado de 2º Grau tem preparo técnico e conhecimento das causas e das normas jurídicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O magistrado de 2º Grau tem isenção e equilíbrio nos julgamentos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho percebido os benefícios trazidos com a implantação do PJe – Processo Judicial Eletrônico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

**2.1. Conciliação**

**Você já teve algum processo encaminhado para conciliação (acordo) no TRT-2? Ou no qual houve tratativas para a conciliação?**

*Só responde essa 'Advogado' ou 'Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2' ou 'Sou parte em um processo concluído' na questão '1' (Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?)*

- Sim
- Não



Não sabe / não lembra

*As próximas questões são para quem respondeu “Sim” na questão anterior.  
Caso tenha tido mais de um processo encaminhado para conciliação ou com tratativas, considere a última vez que você participou de uma conciliação no TRT-2.*

**A conciliação terminou em acordo?**

- Sim
- Em parte
- Não

**Você se sentiu pressionado a fechar um acordo?** *(apenas para quem respondeu 'Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2' ou 'Sou parte em um processo concluído' na questão '1' (Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?).*

- Sim
- Em parte
- Não

**Como você considera o resultado da conciliação?**

*Apenas responde essa questão se a resposta foi 'Advogado' na questão '1' (Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?) e A resposta foi 'Sim' na questão (Você já teve algum processo encaminhado para conciliação (acordo) no TRT-2? Ou no qual houve tratativas para a conciliação?)*

- Bom para as duas partes
- Bom apenas para meu cliente
- Bom apenas para a outra parte
- Não foi bom para ninguém
- Não houve acordo

**Como você considera o resultado da conciliação?**

*Apenas responde essa questão se a resposta foi 'Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2' ou 'Sou parte em um processo concluído' na questão '1' (Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?) e A resposta foi 'Sim' na questão (Você já teve algum processo encaminhado para conciliação (acordo) no TRT-2? Ou no qual houve tratativas para a conciliação?)*

- Bom para as duas partes
- Bom apenas para mim
- Bom apenas para a outra parte
- Não foi bom para ninguém
- Não houve acordo

**Para cada uma das frases a seguir indique seu grau de satisfação sobre o item avaliado.**

**Considere a última vez que você participou de uma conciliação no TRT-2.**

*TRT da 2ª Região?) e A resposta foi 'Sim' na questão (Você já teve algum processo encaminhado para conciliação (acordo) no TRT-2? Ou no qual houve tratativas para a conciliação?)*

	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não sabe/não lembra
Apresentação clara e precisa do procedimento conciliatório: objetivos, regras e andamento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O conciliador/juiz foi atencioso, atendeu bem a todos e procurou compreender os interesses e propostas das partes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Prefiro não opinar	Não sabe/não lembra
Imparcialidade e neutralidade do conciliador/juiz: não julgar nenhuma das partes, não tomar partido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esclarecimentos de dúvidas em relação ao acordo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Explicação dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nessa conciliação você foi:**

*Apenas responde essa questão se a resposta foi 'Advogado' na questão '1' (Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?) e A resposta foi 'Sim' na questão (Você já teve algum processo encaminhado para conciliação (acordo) no TRT-2? Ou no qual houve tratativas para a conciliação?)*

Advogado do requerente (parte que deu entrada no processo)

Advogado do requerido (parte que foi acionada no processo)

**Essa conciliação foi em um dos CEJUSCs (Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas) do TRT-2?**

*Apenas responde essa questão se a resposta foi 'Advogado' ou 'Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2' ou 'Sou parte em um processo concluído' na questão '1' (Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?) e A resposta foi 'Sim' na questão (Você já teve algum processo encaminhado para conciliação (acordo) no TRT-2? Ou no qual houve tratativas para a conciliação?)*

Sim, foi em CEJUSC

Não, foi em vara do trabalho

Não sabe / não lembra

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

**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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os servidores são cordiais e demonstram boa vontade em atender.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe clareza e precisão nas informações e nos esclarecimentos de dúvidas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os servidores do TRT-2 têm flexibilidade e autonomia para resolver as situações que	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
estão sob sua competência.						

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

### Instalações Físicas

#### 4. Instalações Físicas do TRT da 2ª Região

Considerar as dependências das Varas do Trabalho, Fóruns, 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".

	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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade em localizar-se nos ambientes e encontrar os setores internos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade para pessoas com deficiência.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza e organização dos ambientes, setores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza dos banheiros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

### Comunicação

#### 5. Comunicação do TRT da 2ª Região

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

**Selecione as formas de comunicação pelas quais você, prioritariamente, gostaria de receber informações do TRT-2:**

Você pode marcar até 3 opções.

- Site da Internet
- E-mail (newsletter)
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram
- Twitter
- LinkedIn
- YouTube
- Outro. Qual?:

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

**Instituição****6. Instituição**

	Sempre	Quase sempre	Às vezes	Nunca	Prefiro não opinar	Não se aplica
O TRT da 2ª Região é uma instituição na qual eu confio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 II – Distribuição de frequência das respostas

Número de registros nesta consulta:	1239
Total de registros no questionário:	1239
Percentagem do total:	100,00%

### Sumário dos campos para P3

Qual sua relação com o TRT da 2ª Região?

Resposta	Contagem	Percentagem
Advogado (A1)	1105	89,18%
Sou parte em um processo em tramitação no TRT-2 (A4)	69	5,57%
Sou parte em um processo concluído (A10)	6	0,48%
Estagiário de Direito / em escritório de advocacia (A3)	15	1,21%
Trabalho em escritório de advocacia (A11)	19	1,53%
Perito Judicial / assistente de perito (A8)	7	0,56%
Preposto (A12)	8	0,65%
Arrematante em leilão / participante em leilão (A13)	2	0,16%
Ministério Público do Trabalho (Membro / servidor) (A7)	0	0,00%
Estudante / Pesquisador (A9)	4	0,32%
Servidor da Justiça do Trabalho / foi servidor da Justiça do Trabalho (A14)	0	0,00%
Outros	4	0,32%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

### Sumário dos campos para P1

Sexo:

Resposta	Contagem	Percentagem
Masculino (A1)	748	60,37%
Feminino (A2)	491	39,63%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

### Sumário dos campos para P2

Idade:

Resposta	Contagem	Percentagem
Até 19 anos de idade (A1)	1	0,08%
De 20 até 29 anos de idade (A2)	96	7,75%
De 30 até 34 anos de idade (A3)	114	9,20%
De 35 até 39 anos de idade (A4)	169	13,64%
De 40 até 44 anos de idade (A5)	181	14,61%
De 45 até 49 anos de idade (A6)	149	12,03%
De 50 até 54 anos de idade (A7)	160	12,91%
De 55 até 59 anos de idade (A8)	143	11,54%
De 60 até 69 anos de idade (A9)	167	13,48%
70 anos de idade ou mais (A10)	59	4,76%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

### Sumário dos campos para P4

Qual o seu grau de instrução?

Resposta	Contagem	Percentagem
Superior completo (A5)	458	36,97%
Pós graduação: Especialização (A6)	641	51,74%
Pós graduação: Mestrado ou Doutorado (A7)	93	7,51%

Ensino médio completo (A4)	42	3,39%
Ensino fundamental completo (A3)	4	0,32%
Ensino fundamental incompleto (A2)	1	0,08%
Nenhum (A1)	0	0,00%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

## Sumário dos campos para P5

Seu local de moradia é:

Resposta	Contagem	Porcentagem
São Paulo, Capital (A1)	737	59,48%
Região do ABC (Diadema, Mauá, Ribeirão Pires, São Bernardo do Campo, Santo André, São Caetano do Sul) (A2)	141	11,38%
Guarulhos e Região (Guarulhos, Arujá, Ferraz de Vasconcelos, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Suzano) (A3)	89	7,18%
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)	85	6,86%
Baixada Santista (Santos, Cubatão, Guarujá, Praia Grande, São Vicente) (A5)	82	6,62%
Demais municípios da Baixada Santista (Bertioga, Itanhaém, Mongaguá, Peruíbe) (A6)	1	0,08%
Demais municípios do Estado de São Paulo (A7)	71	5,73%
Outro Estado do Brasil (A8)	31	2,50%
Outro País (A9)	2	0,16%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	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)	211	17,03%
Quase sempre (A2)	493	39,79%
Às vezes (A3)	453	36,56%
Nunca (A4)	72	5,81%
Prefiro não opinar (A5)	2	0,16%
Não se aplica (A6)	8	0,65%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	190	15,33%
Quase sempre (A2)	374	30,19%
Às vezes (A3)	485	39,14%
Nunca (A4)	124	10,01%
Prefiro não opinar (A5)	25	2,02%
Não se aplica (A6)	41	3,31%

Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	301	24,29%
Quase sempre (A2)	374	30,19%
Às vezes (A3)	428	34,54%
Nunca (A4)	125	10,09%
Prefiro não opinar (A5)	2	0,16%
Não se aplica (A6)	9	0,73%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	151	12,19%
Quase sempre (A2)	297	23,97%
Às vezes (A3)	482	38,90%
Nunca (A4)	273	22,03%
Prefiro não opinar (A5)	12	0,97%
Não se aplica (A6)	24	1,94%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	508	41,00%
Quase sempre (A2)	328	26,47%
Às vezes (A3)	154	12,43%
Nunca (A4)	49	3,95%
Prefiro não opinar (A5)	67	5,41%
Não se aplica (A6)	133	10,73%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	244	19,69%
Quase sempre (A2)	372	30,02%
Às vezes (A3)	369	29,78%
Nunca (A4)	185	14,93%
Prefiro não opinar (A5)	14	1,13%
Não se aplica (A6)	55	4,44%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	148	11,95%
Quase sempre (A2)	496	40,03%
Às vezes (A3)	431	34,79%
Nunca (A4)	85	6,86%
Prefiro não opinar (A5)	20	1,61%
Não se aplica (A6)	59	4,76%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	39	3,15%
Quase sempre (A2)	188	15,17%
Às vezes (A3)	502	40,52%
Nunca (A4)	459	37,05%
Prefiro não opinar (A5)	16	1,29%
Não se aplica (A6)	35	2,82%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	68	5,49%
Quase sempre (A2)	313	25,26%
Às vezes (A3)	571	46,09%
Nunca (A4)	245	19,77%
Prefiro não opinar (A5)	18	1,45%
Não se aplica (A6)	24	1,94%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	42	3,39%
Quase sempre (A2)	183	14,77%
Às vezes (A3)	516	41,65%
Nunca (A4)	438	35,35%
Prefiro não opinar (A5)	24	1,94%
Não se aplica (A6)	36	2,91%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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	Porcentagem
Sempre (A1)	331	26,72%
Quase sempre (A2)	419	33,82%
Às vezes (A3)	388	31,32%
Nunca (A4)	55	4,44%
Prefiro não opinar (A5)	17	1,37%
Não se aplica (A6)	29	2,34%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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	Porcentagem
Sempre (A1)	339	27,36%
Quase sempre (A2)	571	46,09%
Às vezes (A3)	244	19,69%
Nunca (A4)	23	1,86%
Prefiro não opinar (A5)	35	2,82%
Não se aplica (A6)	27	2,18%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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	Porcentagem
Sempre (A1)	187	15,09%
Quase sempre (A2)	530	42,78%
Às vezes (A3)	419	33,82%
Nunca (A4)	46	3,71%
Prefiro não opinar (A5)	30	2,42%
Não se aplica (A6)	27	2,18%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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	Porcentagem
Sempre (A1)	98	7,91%
Quase sempre (A2)	415	33,49%
Às vezes (A3)	437	35,27%
Nunca (A4)	213	17,19%
Prefiro não opinar (A5)	22	1,78%
Não se aplica (A6)	54	4,36%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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	Porcentagem
Sempre (A1)	420	33,90%
Quase sempre (A2)	357	28,81%

Às vezes (A3)	158	12,75%
Nunca (A4)	22	1,78%
Prefiro não opinar (A5)	81	6,54%
Não se aplica (A6)	201	16,22%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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	Porcentagem
Sempre (A1)	408	32,93%
Quase sempre (A2)	502	40,52%
Às vezes (A3)	159	12,83%
Nunca (A4)	14	1,13%
Prefiro não opinar (A5)	61	4,92%
Não se aplica (A6)	95	7,67%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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	Porcentagem
Sempre (A1)	260	20,98%
Quase sempre (A2)	528	42,62%
Às vezes (A3)	273	22,03%
Nunca (A4)	25	2,02%
Prefiro não opinar (A5)	63	5,08%
Não se aplica (A6)	90	7,26%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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	Porcentagem
Sempre (A1)	284	22,92%
Quase sempre (A2)	370	29,86%
Às vezes (A3)	360	29,06%
Nunca (A4)	168	13,56%
Prefiro não opinar (A5)	26	2,10%
Não se aplica (A6)	31	2,50%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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	Porcentagem
Sempre (A1)	172	13,88%
Quase sempre (A2)	482	38,90%
Às vezes (A3)	437	35,27%
Nunca (A4)	99	7,99%

Prefiro não opinar (A5)	14	1,13%
Não se aplica (A6)	35	2,82%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	209	16,87%
Quase sempre (A2)	396	31,96%
Às vezes (A3)	489	39,47%
Nunca (A4)	108	8,72%
Prefiro não opinar (A5)	8	0,65%
Não se aplica (A6)	29	2,34%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	195	15,74%
Quase sempre (A2)	379	30,59%
Às vezes (A3)	514	41,49%
Nunca (A4)	104	8,39%
Prefiro não opinar (A5)	14	1,13%
Não se aplica (A6)	33	2,66%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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)	122	9,85%
Quase sempre (A2)	321	25,91%
Às vezes (A3)	516	41,65%
Nunca (A4)	214	17,27%
Prefiro não opinar (A5)	26	2,10%
Não se aplica (A6)	40	3,23%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	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, 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".

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito satisfeito (A1)	289	23,33%
Satisfeito (A2)	757	61,10%
Pouco satisfeito (A3)	100	8,07%

Insatisfeito (A4)	53	4,28%
Prefiro não opinar (A5)	18	1,45%
Não se aplica (A6)	22	1,78%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

4. Instalações Físicas do TRT da 2ª Região Considerar as dependências das Varas do Trabalho, Fóruns, 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".

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	270	21,79%
Satisfeito (A2)	769	62,07%
Pouco satisfeito (A3)	135	10,90%
Insatisfeito (A4)	32	2,58%
Prefiro não opinar (A5)	12	0,97%
Não se aplica (A6)	21	1,69%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

4. Instalações Físicas do TRT da 2ª Região Considerar as dependências das Varas do Trabalho, Fóruns, 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".

[Acessibilidade para pessoas com deficiência.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	185	14,93%
Satisfeito (A2)	496	40,03%
Pouco satisfeito (A3)	99	7,99%
Insatisfeito (A4)	47	3,79%
Prefiro não opinar (A5)	127	10,25%
Não se aplica (A6)	285	23,00%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

4. Instalações Físicas do TRT da 2ª Região Considerar as dependências das Varas do Trabalho, Fóruns, 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".

[Limpeza e organização dos ambientes, setores.]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Muito satisfeito (A1)	260	20,98%
Satisfeito (A2)	753	60,77%
Pouco satisfeito (A3)	133	10,73%
Insatisfeito (A4)	51	4,12%
Prefiro não opinar (A5)	17	1,37%
Não se aplica (A6)	25	2,02%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

4. Instalações Físicas do TRT da 2ª Região Considerar as dependências das Varas do Trabalho, Fóruns, 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".

[Limpeza dos banheiros.]

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

Muito satisfeito (A1)	192	15,50%
Satisfeito (A2)	533	43,02%
Pouco satisfeito (A3)	268	21,63%
Insatisfeito (A4)	179	14,45%
Prefiro não opinar (A5)	25	2,02%
Não se aplica (A6)	42	3,39%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	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)	247	19,94%
Quase sempre (A2)	559	45,12%
Às vezes (A3)	324	26,15%
Nunca (A4)	50	4,04%
Prefiro não opinar (A5)	35	2,82%
Não se aplica (A6)	24	1,94%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

## 5. Comunicação do TRT da 2ª Região

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre (A1)	377	30,43%
Quase sempre (A2)	455	36,72%
Às vezes (A3)	259	20,90%
Nunca (A4)	51	4,12%
Prefiro não opinar (A5)	51	4,12%
Não se aplica (A6)	46	3,71%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

## 5. Comunicação do TRT da 2ª Região

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre (A1)	275	22,20%
Quase sempre (A2)	458	36,97%
Às vezes (A3)	309	24,94%
Nunca (A4)	80	6,46%
Prefiro não opinar (A5)	71	5,73%
Não se aplica (A6)	46	3,71%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

## 5. Comunicação do TRT da 2ª Região

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre (A1)	264	21,31%
Quase sempre (A2)	341	27,52%
Às vezes (A3)	311	25,10%
Nunca (A4)	146	11,78%
Prefiro não opinar (A5)	102	8,23%
Não se aplica (A6)	75	6,05%

Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

Selecione as formas de comunicação pelas quais você, prioritariamente, gostaria de receber informações do TRT-2: Você pode marcar até 3 opções.

Resposta	Contagem	Porcentagem
Site da Internet (SQ001)	789	63,68%
E-mail (newsletter) (SQ002)	905	73,04%
WhatsApp (SQ003)	413	33,33%
Facebook (SQ004)	75	6,05%
Instagram (SQ005)	75	6,05%
Twitter (SQ006)	15	1,21%
LinkedIn (SQ007)	28	2,26%
YouTube (SQ008)	29	2,34%
Outros – Resposta:	22	1,78%

App específico para denúncias e reclamações

boletins eletrônicos

Chat

App específico no celular

telefone

telegram

SMS

chat

o bom e velho telefone

Cartazes afixados nos fóruns

Telefone

não tem

email pessoal

e-mail

Emails

por telefone

pessoalmente

Nas dependências dos tribunais

SMS

telefone

App

Skype

Sumário dos campos para Instit1(SQ002)

6. Instituição

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

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sempre	383	30,9%
Quase sempre	472	38,1%
Às vezes	296	23,9%
Nunca	49	4,0%
Prefiro não opinar	33	2,7%
Não se aplica (A6)	6	0,5%
Sem resposta	0	0,00%
Não mostrados	0	0,00%

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	38	3,1%
	2	33	2,7%
	3	36	2,9%
	4	84	6,8%
	5	146	11,8%
	6	173	14,0%
	7	274	22,1%
	8	269	21,7%
	9	140	11,3%
	10	46	3,7%
Sem resposta		0	0,00%
Não mostrados		0	0,00%



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