

**PROJETO GUIA DIREITOS TRABALHISTAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA -  
Linguagem Simples e Acessível  
Relatório Pesquisa Ativa  
Entrevistados: Unidades Judiciárias do Fórum Astolfo Serra**

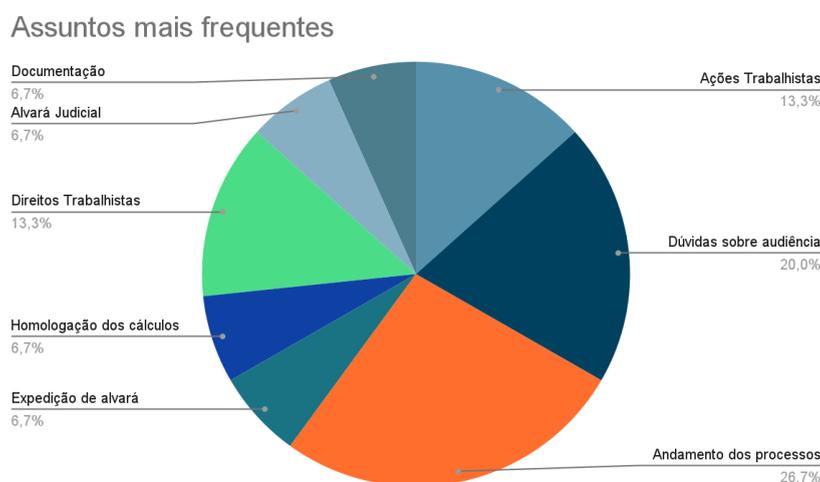
**Dados - Questionário**

O questionário aplicado (Anexo 1) contou com 11 questões, cujo objetivo foi identificar e compreender o perfil, volume e características das manifestações recebidas relacionadas aos direitos trabalhistas de pessoas com deficiência (PcD) no âmbito do TRT-16. A pesquisa foi realizada entre os dias 28 e 30 de abril, com aplicação nas seguintes unidades: 1º Vara do Trabalho de São Luís, 2º Vara do Trabalho de São Luís, 3º Vara do Trabalho de São Luís, 5º Vara do Trabalho de São Luís, 6º Vara do Trabalho de São Luís e Balcão de Atendimento e Distribuição do Fórum Astolfo Serra.

Objetivando colher precisamente as informações, os participantes selecionados foram aqueles cujo trabalho desenvolve-se no atendimento direto de usuários dos serviços prestados pelo TRT-16. Assim sendo, participaram **6 pessoas** que atuam no atendimento ao público, sendo:

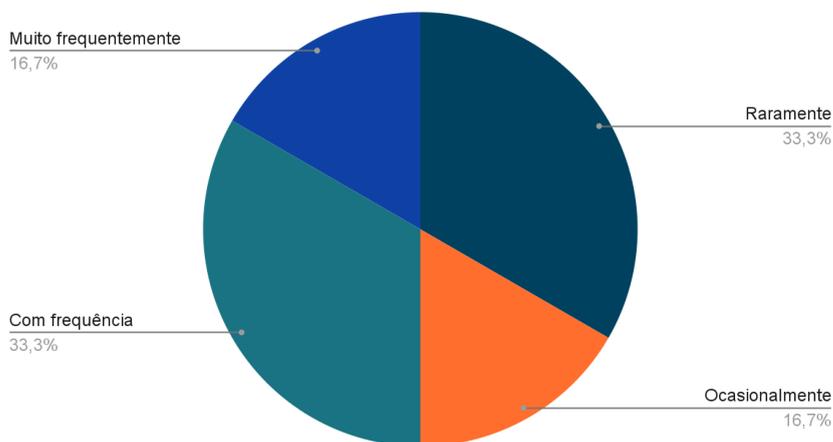
- 4 estagiários (1 superior e 3 médio);
- 2 servidores (técnico judiciário do Setor de Distribuição e diretor de secretaria (3º vara).

A primeira parte do questionário voltou-se para os atendimentos e manifestações, sendo este eixo subdividido em 7 questões. A primeira delas, focou na análise dos assuntos mais frequentes questionados pelas pessoas que procuram o Balcão de Atendimento, obtendo-se as seguintes respostas:



Já a segunda questão analisou a frequência com que dúvidas referentes a temática “Direitos Trabalhistas” aparece nas unidades, sendo obtido o seguinte resultados:

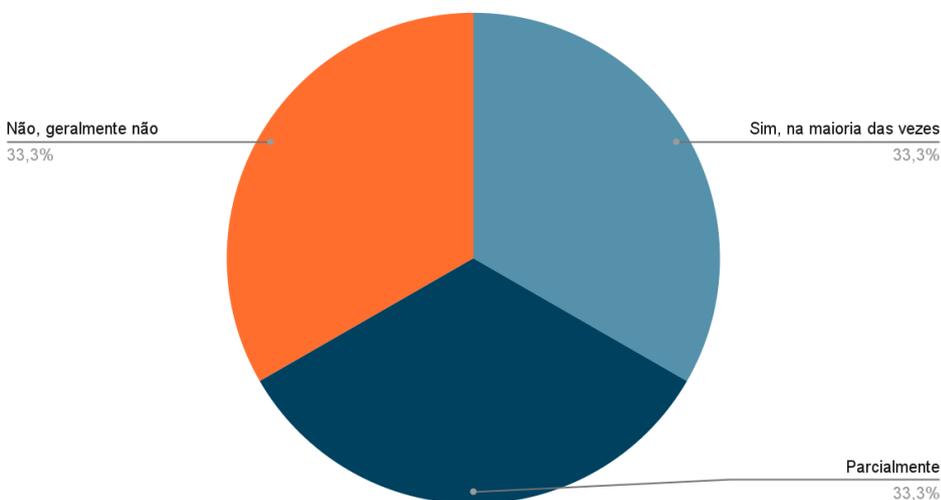
### Frequência das manifestações sobre direitos trabalhistas



Ao serem questionados acerca das manifestações relacionadas às pessoas com deficiência, apenas 3 unidades responderam positivamente, sendo elas: a 6º vara, cuja demanda tratava-se de dúvidas sobre benefícios e direitos específicos da PcD no ambiente de trabalho; a 2º vara, cuja demanda trata-se de demissão de pessoa com deficiência contratada pela cota e o Setor de Distribuição do Fórum Astolfo Serra, com demandas relacionadas a existência de Cotas para pessoas com deficiência.

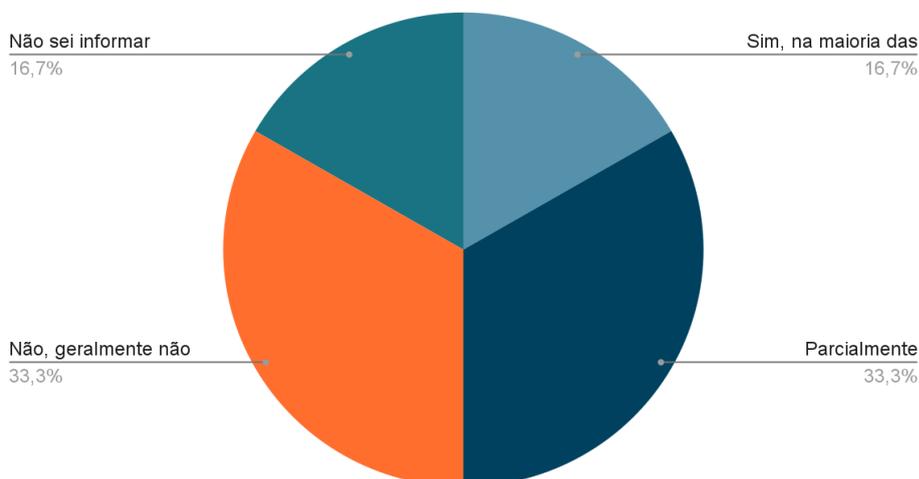
Prosseguindo, a pergunta 4 focou em analisar, com base nas experiências vivenciadas pelos respondentes, se as pessoas que buscam atendimento possuem conhecimento em relação aos seus direitos trabalhistas:

### Conhecimento dos direitos trabalhistas



Já em relação aos direitos trabalhistas das pessoas com deficiência, os resultados obtidos foram:

Direitos Trabalhistas - PcD



Cabe destacar que um dos participantes alegou não saber informar pois a demanda relacionada a PcD é baixa ou inexistente na vara em que atua.

Ainda com base nas experiências vividas nos atendimentos, os participantes foram questionados em relação à origem dessas manifestações relacionadas às pessoas com deficiência, concluindo-se que a maior parte advém de advogados(as), seguido de familiares e responsáveis/conhecidos. No mesmo sentido, os participantes informaram que as demandas, em todos os casos, são resolvidas no próprio atendimento, sem necessidade de encaminhamentos.

Por fim, o último eixo do questionário focou na temática de Capacitação e Acessibilidade no local de trabalho. Neste segmento, a primeira pergunta ocupou-se da acessibilidade física e comunicacional dos balcões de atendimento, isto é, se os respondentes consideram a estrutura adequada para atendimento de pessoas com deficiência. Assim sendo, todos os participantes responderam que consideram a estrutura mediana, considerando a necessidade de melhorias nos balcões.

As últimas duas perguntas focaram na capacitação dos responsáveis pelo atendimento direto ao público. Todos os participantes responderam que **nunca participaram de treinamentos ou receberam orientação voltada aos direitos trabalhistas das pessoas com deficiência**. No mesmo sentido, quase todos os respondentes consideram necessário a realização de tais capacitações para a realização

dos atendimentos, com exceção do participante lotado na 5ª vara que considera não haver necessidade por conta da baixa demanda em relação ao tema.

Mediante as informações obtidas, pode-se concluir que há uma baixa incidência de manifestações relacionada aos PcDs, o que pode estar associada ao desconhecimento dos próprios direitos ou à falta de acessibilidade adequada nas unidades. Ademais, há uma lacuna significativa na capacitação dos atendentes, o que compromete a qualidade do atendimento prestado a esse público. Em relação a estrutura física e comunicacional dos balcões, nota-se que precisa ser melhorada, conforme apontado por todos os participantes, portanto, recomenda-se: investir em ações de capacitação e sensibilização dos atendentes e avaliar e aprimorar a acessibilidade dos espaços de atendimento no TRT-16.

## ANEXO I

### Questionário

#### **Pesquisa com Ouvidoria e Servidores do Balcão de Atendimento**

**Objetivo:** Identificar e compreender o perfil, volume e características das manifestações recebidas relacionadas aos direitos trabalhistas de pessoas com deficiência no âmbito do TRT-16.

#### ❖ **Identificação da Unidade e Perfil do Respondente**

- Nome (opcional): \_\_\_\_\_
- Cargo/Função: \_\_\_\_\_
- Unidade em que atua: \_\_\_\_\_

#### ❖ **Atendimento e Manifestações**

1. **Quais são os assuntos mais frequentes questionados pelas pessoas que procuram o Balcão de Atendimento?** (Ações trabalhistas, documentação necessária, assédio no ambiente de trabalho, dúvidas sobre audiências, andamento de processos, direitos trabalhistas, etc).
  
2. **Com que frequência chegam manifestações relacionadas a dúvidas sobre os direitos trabalhistas?**
  - Nunca
  - Raramente
  - Ocasionalmente
  - Com frequência
  - Muito frequentemente
  
3. **Dentre as manifestações, alguma mencionava ou estava especificamente relacionada a pessoas com deficiência?**
  - Sim
  - Não
  - Não sei informar
  
4. **Caso a resposta tenha sido SIM, na questão anterior, de qual(is) tema(s) se tratava em relação a pessoas com deficiência?** (Contratação por cota, Acessibilidade no ambiente de trabalho, Adaptações razoáveis ou condições especiais de trabalho, Discriminação ou assédio em razão da deficiência, Demissão de pessoa com deficiência contratada pela cota, Benefícios e direitos específicos da PcD no ambiente de trabalho, dúvidas sobre o BPC e atividade remunerada, etc.)

5. **Com base nas suas experiências de trabalho, as pessoas que buscam atendimento conhecem seus direitos trabalhistas ?**

- Sim, na maioria das vezes
- Parcialmente
- Não, geralmente não
- Não sei informar

6. **E em relação aos direitos trabalhistas das pessoas com deficiência ?**

- Sim, na maioria das vezes
- Parcialmente
- Não, geralmente não
- Não sei informar

7. **Ainda com base na sua experiência, as manifestações relacionadas a pessoas com deficiência costumam vir da própria pessoa ou de terceiros (familiares, advogados(as) ?**

- Na maioria das vezes da própria pessoa com deficiência
- De familiares ou responsáveis/conhecidos
- De advogados
- Não sei informar

❖ **Procedimentos e Encaminhamentos**

8. **Como esses atendimentos costumam ser conduzidos?**

- Esclarecimento no próprio atendimento
- Encaminhamento para outro Setor
- Encaminhamento para outra instituição
- Outro (especificar): \_\_\_\_\_

❖ **Capacitação e Acessibilidade**

9. **Você considera, baseado em sua vivência no trabalho, que o Balcão de Atendimento tem estrutura adequada para atender bem as pessoas com deficiência? (Por exemplo: rampas, balcões em altura acessível, sinalização em braile, intérprete de Libras, atendimento prioritário)**

- Sim, totalmente adequado
- Mais ou menos, precisa de melhorias
- Não, não tem estrutura adequada
- Não sei dizer

10. **Você já recebeu orientação ou treinamento específico sobre como atender pessoas com deficiência ou tratar de temas relacionados aos seus direitos trabalhistas?**

- Sim, recentemente (especificar)

- Sim, mas há muito tempo (especificar)
- Não
- Não sei informar

**11. A equipe sente necessidade de maior orientação ou capacitação sobre os direitos trabalhistas das pessoas com deficiência?**

- Sim
- Não
- Não sei