



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA



SEPLAN
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO
PROGRAMAÇÃO E ORÇAMENTO

NEGE
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA
E GESTÃO ESTRATÉGICA



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

METODOLOGIA, ANÁLISE E RESULTADOS

Maio/Junho 2019

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Justificativa.....	3
3. Fundamentação teórica	3
4. Objetivos	4
5. Metodologia	4
6. Questionários	5
7. Manual de instruções.....	6
8. Conclusões	6
9. Gráficos do questionário Cidadão	7
<i>a. Nível de escolaridade.....</i>	<i>7</i>
<i>b. Renda familiar bruta (em salários mínimos)</i>	<i>7</i>
<i>c. Tipo de Unidade procurada</i>	<i>8</i>
<i>d. Tipo de serviço procurado.....</i>	<i>8</i>
<i>e. Quantidade de servidores.....</i>	<i>9</i>
<i>f. Julgamento dos processos</i>	<i>9</i>
<i>g. Núcleos de Conciliação</i>	<i>10</i>
<i>h. Ouvidoria</i>	<i>10</i>
<i>i. Acesso ao site do TJBA.....</i>	<i>11</i>
<i>j. Comunicação com a sociedade.....</i>	<i>11</i>
<i>k. Confiabilidade do Judiciário baiano.....</i>	<i>12</i>
<i>l. Vale a pena procurar o Judiciário</i>	<i>12</i>
<i>m. Corrupção</i>	<i>13</i>
<i>n. Discriminação</i>	<i>13</i>
<i>o. Gastos</i>	<i>14</i>
<i>p. Metas Nacionais</i>	<i>14</i>
<i>q. Instalações físicas</i>	<i>15</i>
<i>r. Acessibilidade</i>	<i>15</i>
<i>s. Higiene e limpeza.....</i>	<i>16</i>
<i>t. Segurança</i>	<i>16</i>
<i>u. Sinalização</i>	<i>17</i>
<i>v. Área de investimento.....</i>	<i>17</i>
<i>w. Segmento para investimento.....</i>	<i>18</i>
<i>x. Avaliação global dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado da Bahia</i>	<i>18</i>

PESQUISA DE OPINIÃO 2019

1. Introdução

A Pesquisa de Opinião do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA) atende a exigências das Resoluções Nº 198/2014, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que instituiu o Planejamento Estratégico 2015-2020.

A expectativa é aplicar regularmente essa pesquisa, que tem por objetivo mensurar o grau de satisfação e confiança relativo à qualidade dos serviços assegurados pelo Judiciário baiano.

2. Justificativa

O termo satisfação expressa o contentamento que um indivíduo tem em uma determinada situação, serviço ou em relação a outros indivíduos. É conveniente afirmar que uma pessoa está satisfeita quando sua expectativa é alcançada. Portanto, a satisfação não é um ponto fixo para toda a comunidade jurisdicionada, ela pode ser diferente para cada indivíduo.

Esta pesquisa justifica-se por inexistir, atualmente, um instrumento que possa avaliar a satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pelo TJBA e monitorar os atributos imprescindíveis nas boas práticas de gestão.

Conhecer os níveis de satisfação de seus usuários constitui-se numa das prioridades de gestão nas organizações que estão comprometidas com a qualidade de seus serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados. Assim, investigar a satisfação dos usuários do Poder Judiciário permitirá perceber o desempenho organizacional e indicar possíveis caminhos para a tomada de decisões.

3. Fundamentação teórica

Os questionários constituem-se em documentos que contêm uma série de perguntas. As perguntas podem ser abertas, podem responder livremente, e fechadas, nas quais os respondentes devem escolher segundo as opções definidas pelo pesquisador. As opções podem ser solicitadas por respostas dicotômicas (sim ou não) ou ainda por respostas de múltipla escolha. As fechadas possibilitam maior facilidade de compilação e as abertas possibilitam maior riqueza de conteúdo.

Na utilização de quaisquer dos instrumentos, o planejamento da coleta dos dados é essencial. Deve-se definir com precisão como a coleta deve ser feita, que dados obter e como registrá-los.

Em relação à elaboração dos questionários os seguintes cuidados são necessários:

- a) deve haver um cabeçalho que informe o objetivo da pesquisa, a importância das respostas e a instituição patrocinadora, além de fornecer instruções sobre como preencher o questionário;
- b) somente questões relacionadas ao problema devem ser incluídas;
- c) o respondente não pode sentir-se constrangido a responder as questões;
- d) deve-se considerar o nível de compreensão dos respondentes ao se elaborarem as questões;
- e) as questões não podem ser dúbias, ou seja, não podem possibilitar mais de uma interpretação;

PESQUISA DE OPINIÃO 2019

- f) devem-se considerar as implicações das perguntas para a tabulação e a análise dos dados;
- g) as alternativas para as questões fechadas devem cobrir todas as respostas possíveis;
- h) deve-se iniciar pelas perguntas mais simples e terminar com as mais complexas;
- i) as perguntas não devem induzir as respostas;
- j) a apresentação gráfica do questionário deve ser observada, a fim de facilitar o preenchimento.

4. Objetivos

Essa pesquisa visa consultar os nossos usuários sobre diferentes aspectos, como atendimento, audiências e instalações físicas, a fim de melhorar e corrigir possíveis falhas nos serviços jurisdicionais prestados.

Também pretende servir de radiografia dos aspectos que os usuários consideram mais importantes, permitindo identificar os pontos fortes e fracos do atendimento oferecido.

Esse atendimento se subdivide em duas grandes categorias: serviços providos para a área finalística e serviços providos para a área administrativa.

Por outro lado, com a granularização dos dados coletados podemos gerar gráficos segmentados geograficamente por tipo, comarca, região administrativa, mesorregião ou por outro critério cujo dado foi inserido nas respostas.

A obtenção dos resultados estratificados permitirá preparar ações localizadas visando melhorar a prestação jurisdicional assim como as condições de trabalho dos fóruns.

A massa de informações coletada será filtrada e formatada antes de ser encaminhada para as diversas unidades que têm relevância.

Outro objetivo a ser alcançado, a médio e longo prazo, é uma análise temporal. Através das pesquisas realizadas periodicamente podemos analisar o processo de evolução ou involução em relação a cada ação específica.

5. Metodologia

Sujeitos da pesquisa – Foram seis grupos distintos para a aplicação da pesquisa sendo dois internos ao Tribunal de Justiça

1. Magistrados – interno do Tribunal
2. Servidores – interno do Tribunal
3. Advogados
4. Ministério Público – Promotor/Procurador
5. Defensoria Pública – Defensor Público
6. Cidadão

PESQUISA DE OPINIÃO 2019

SOBRE O MÉTODO DE COLETA DE DADOS (PROCEDIMENTOS)

Tivemos dois procedimentos distintos: o primeiro foi para o grupo de cidadão para o qual foi aplicado a pesquisa através de um formulário impresso. Os entrevistadores atuaram dentro das dependências das unidades do Tribunal seja na Capital seja no interior.

Durante o expediente normal do Fórum o entrevistador abordava as pessoas que estavam entrando ou saindo de nossas instalações físicas e seguiu os procedimentos citados logo abaixo:

SOBRE A ABORDAGEM

- Agir com cordialidade e paciência com os entrevistados;
- Lembrar de sempre utilizar o crachá de identificação;
- Escolher os entrevistados aleatoriamente entre requerentes, requeridos e testemunhas presentes nas recepções, nos atendimentos, nas secretarias e nas salas de espera de audiência;
- Lembrar que não deverá entrevistar operadores do direito em serviço, servidores e magistrados do TJBA (Advogados, Defensores, Promotores, Procuradores, Delegados, etc);
- Fazer pausas de 15 (quinze) minutos entre a aplicação dos questionários e evitar abordar pessoas que estejam próximas ao entrevistado anterior.

SOBRE O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

- Identificação do entrevistador nos campos previstos do formulário (campos “entrevistador” e “cadastro/cpf”);
- Preenchimento da data e local da entrevista (cidade);
- Leitura das perguntas pausadamente para se certificar que foram compreendidas pelo entrevistado;
- Utilização de caneta esferográfica de tinta azul ou preta para o preenchimento dos questionários;
- Utilização de letra de forma;
- A identificação do entrevistado (nome) é opcional, porém idade e profissão devem ser informadas sempre;
- O entrevistador tem consigo o Glossário para esclarecer possíveis dúvidas dos entrevistados;
- O entrevistador não deve influenciar o entrevistado para garantir a imparcialidade do processo
- Ao final dos trabalhos do dia, os formulários preenchidos são entregues para o servidor responsável pela coordenação da pesquisa;

6. Questionários

Os formulários da pesquisa de 2019 foram baseados nos formulários utilizados na pesquisa de 2017. O principal motivo da manutenção do conjunto de perguntas se baseia na possibilidade de realizar uma análise temporal dos resultados permitindo assim uma análise comparativa de 2017 para 2019.

PESQUISA DE OPINIÃO 2019

No caso do questionário para jurisdicionado algumas modificações foram feitas visando tornar o preenchimento do questionário mais simples ou evitar dubiedade das perguntas. O questionário passou de 27 perguntas em 2017 para 23 em 2019.

Os demais questionários não sofreram alterações.

A quantidade de perguntas é o seguinte:

- Magistrados = 46
- Servidores = 50
- Promotor/Procurador, Defensor Público, Advogado = 45
- Cidadão = 23

7. Manual de instruções

Foi criado um manual de instrução visando padronizar os procedimentos principalmente dos entrevistadores e dos coordenadores.

8. Conclusões

Vale a pena destacar alguns resultados de notável relevância:

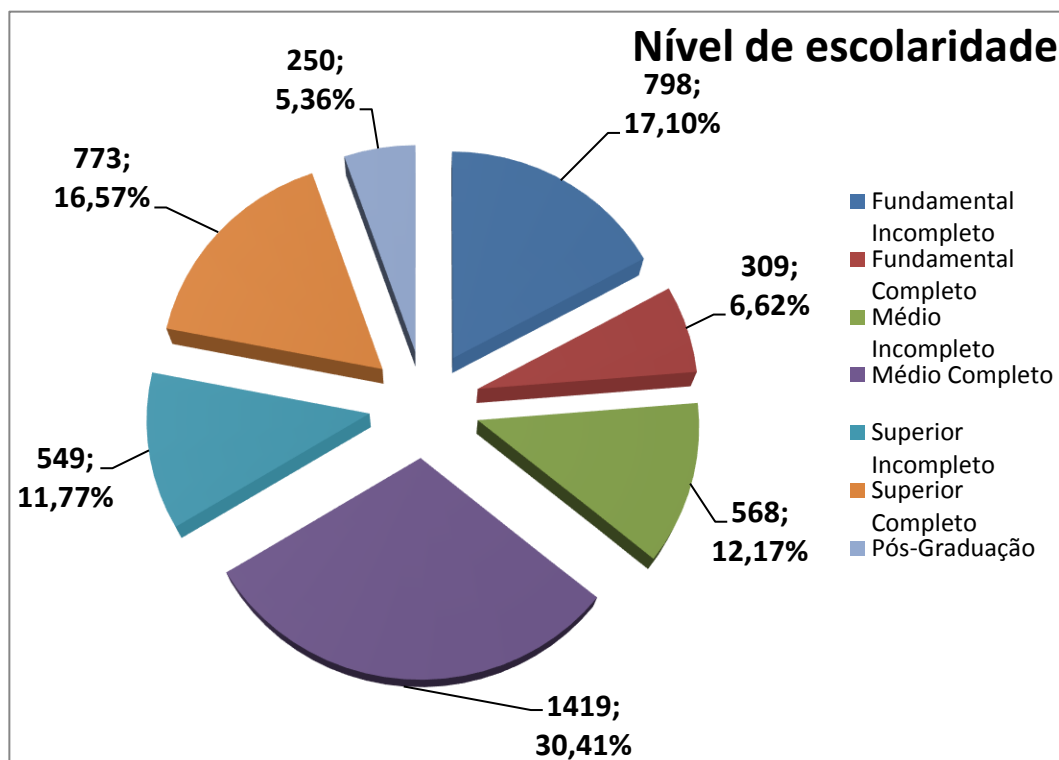
- Infraestrutura - instalações físicas: mais de 2/3 de todos os segmentos consideram que nossas instalações físicas são boas ou excelentes.
- Higiene e Limpeza: em todas as categorias passamos de 80% de avaliações entre boas e excelentes.
- Segurança: houve uma certa disparidade nos resultados obtidos em função da categoria avaliada, porém há uma constância em todos os segmentos em relação à preocupação com esse item.
- Renda Familiar: no questionário para Cidadãos 82,73% mencionam uma renda familiar inferior a três salários mínimos.
- Confiabilidade: 2/3 dos cidadãos entrevistados consideram o Judiciário Baiano confiável.
- Corrupção: mais de 2/3 dos cidadãos entrevistados consideram que o Judiciário contribui para o combate à corrupção.
- Investimento: No que tange ao direcionamento dos investimentos 41,97% dos cidadãos entrevistados opinaram que a segurança é o segmento que necessita mais investimento. Em segundo, com 23,78%, foi escolhido o segmento de Pessoal.
- Serviços Prestados: quase ¾ dos cidadãos entrevistados consideram que os serviços prestados pelo Poder Judiciário são bons ou excelentes.

PESQUISA DE OPINIÃO 2019

9. Gráficos do questionário Cidadão

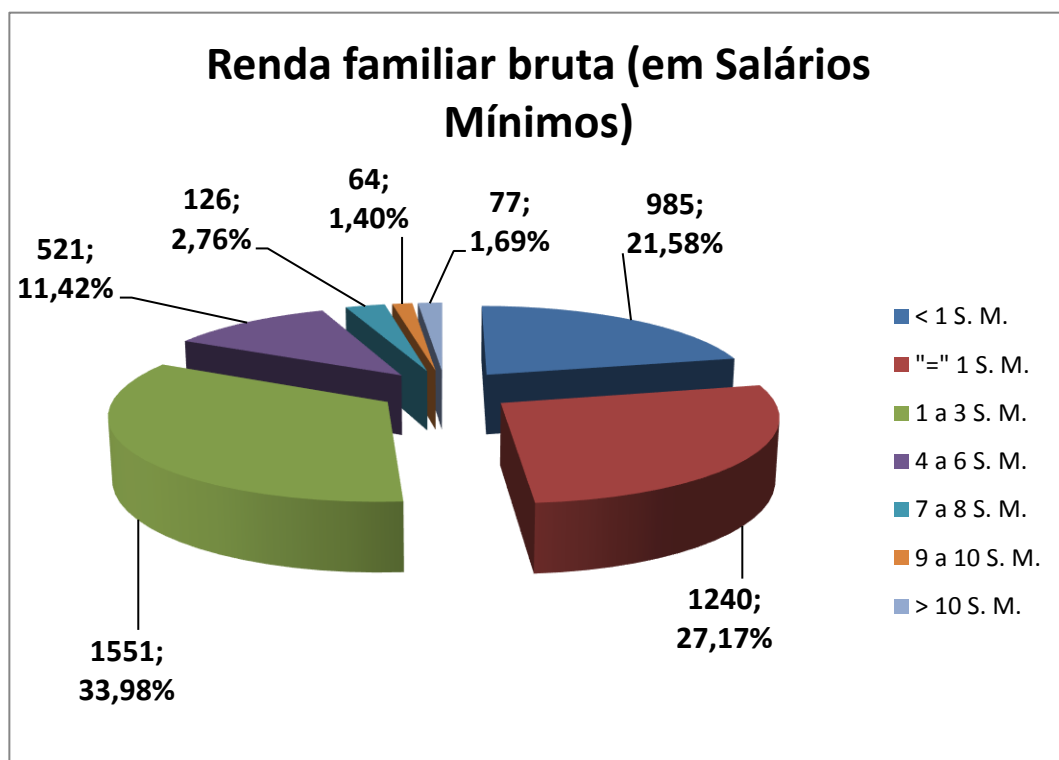
a. Nível de escolaridade

O gráfico permite ter uma visão do nível de escolaridade dos entrevistados



b. Renda familiar bruta (em salários mínimos)

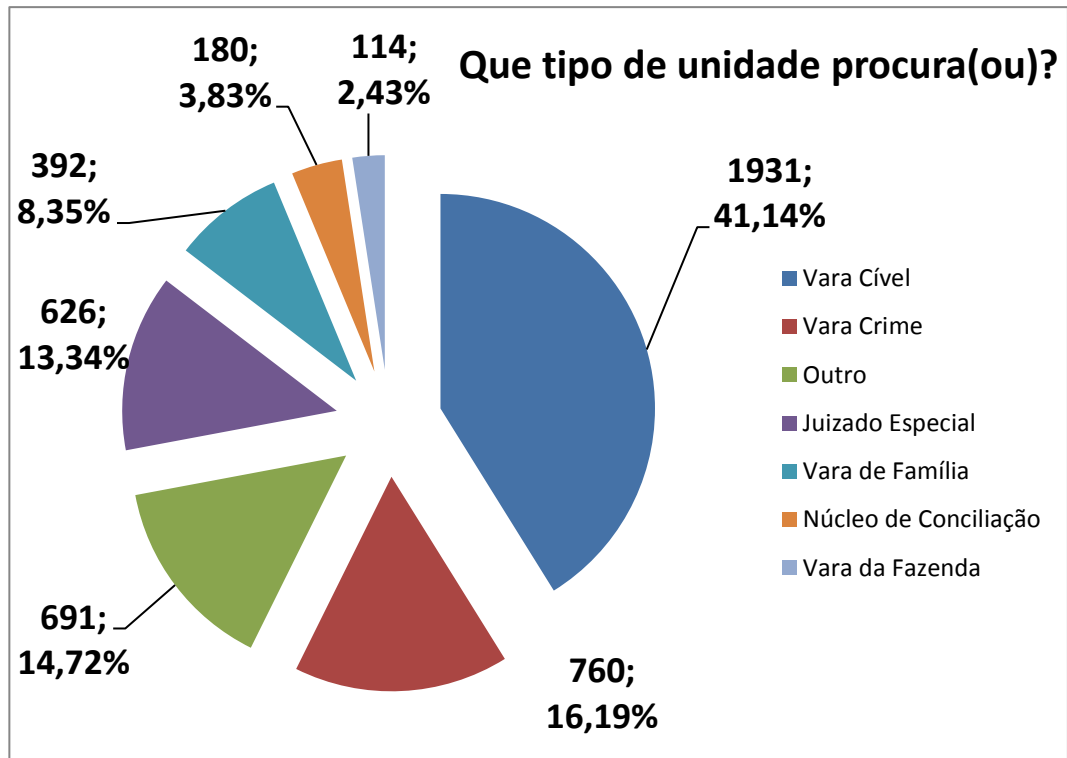
O gráfico permite ter uma visão da renda familiar, em salários mínimos, dos entrevistados



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

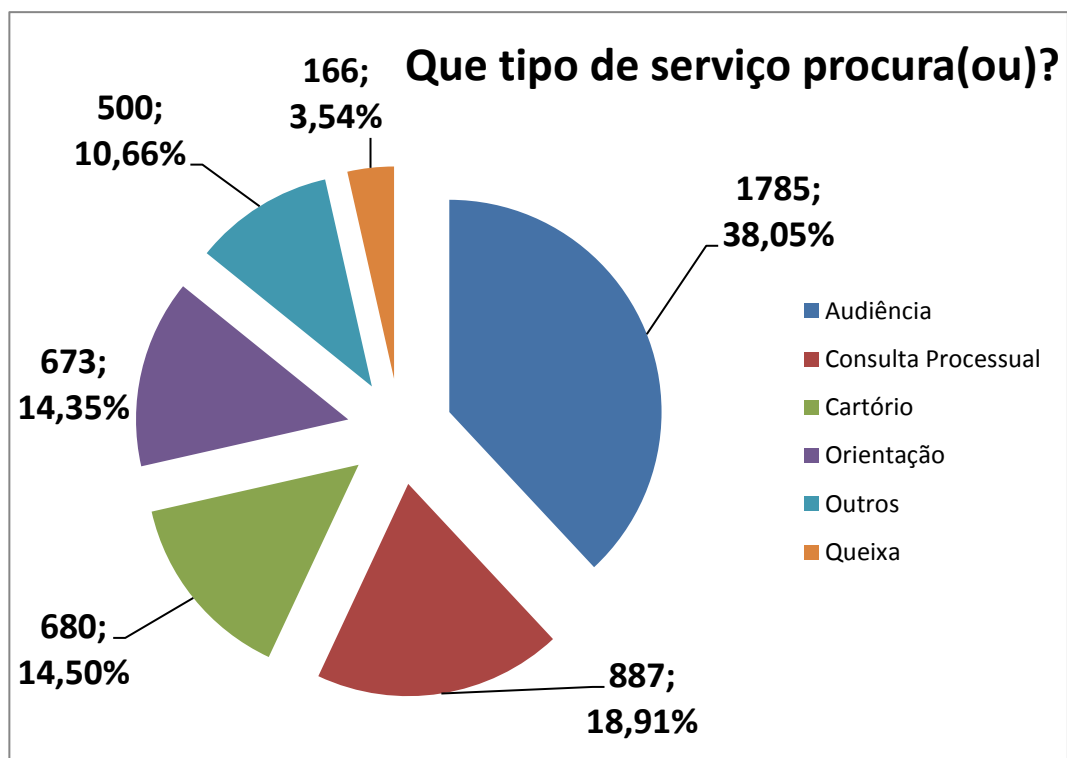
c. Tipo de Unidade procurada

O gráfico permite identificar quais são os setores mais procurados entre os entrevistados que frequentam os Fóruns



d. Tipo de serviço procurado

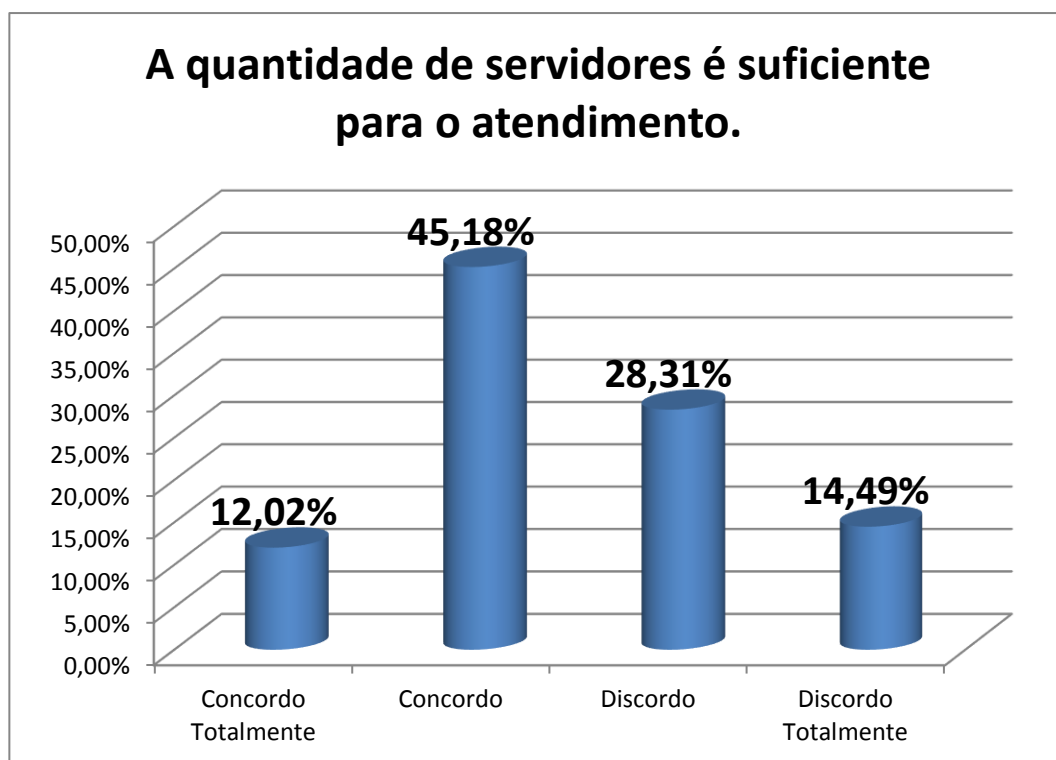
O gráfico permite identificar quais são os serviços mais procurados entre os entrevistados que frequentam os Fóruns



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

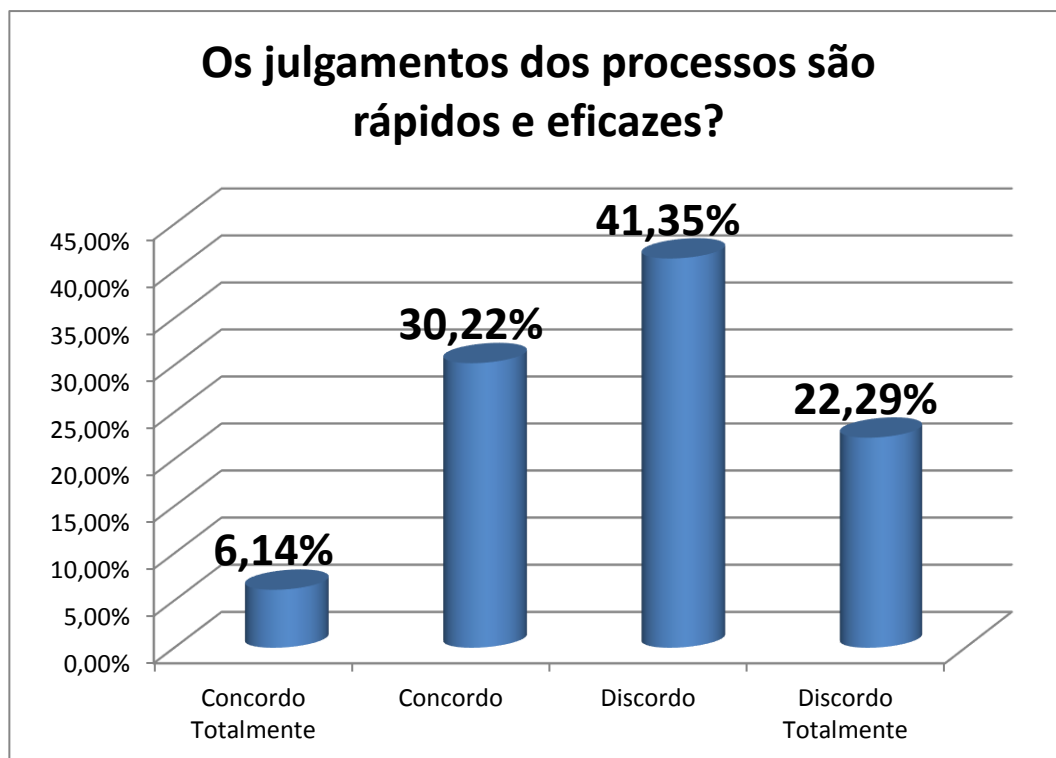
e. Quantidade de servidores

O gráfico mostra o que os entrevistados acham sobre a quantidade de servidores



f. Julgamento dos processos

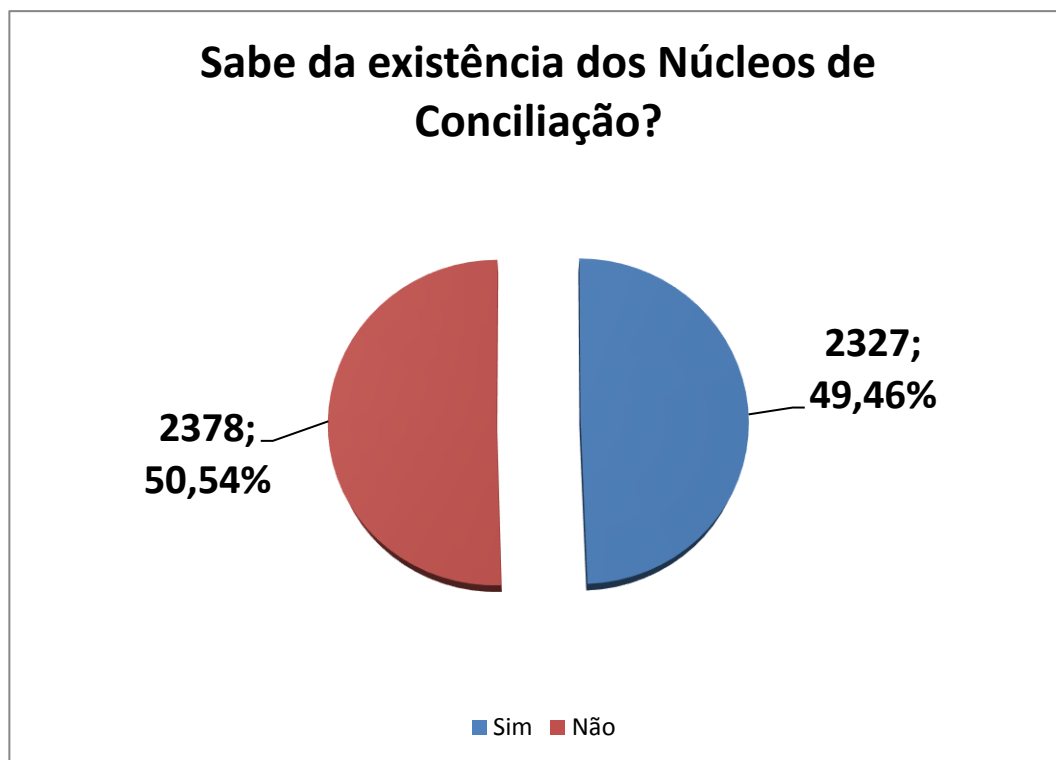
O gráfico permite entender o que os entrevistados acham sobre a velocidade de julgamento dos processos



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

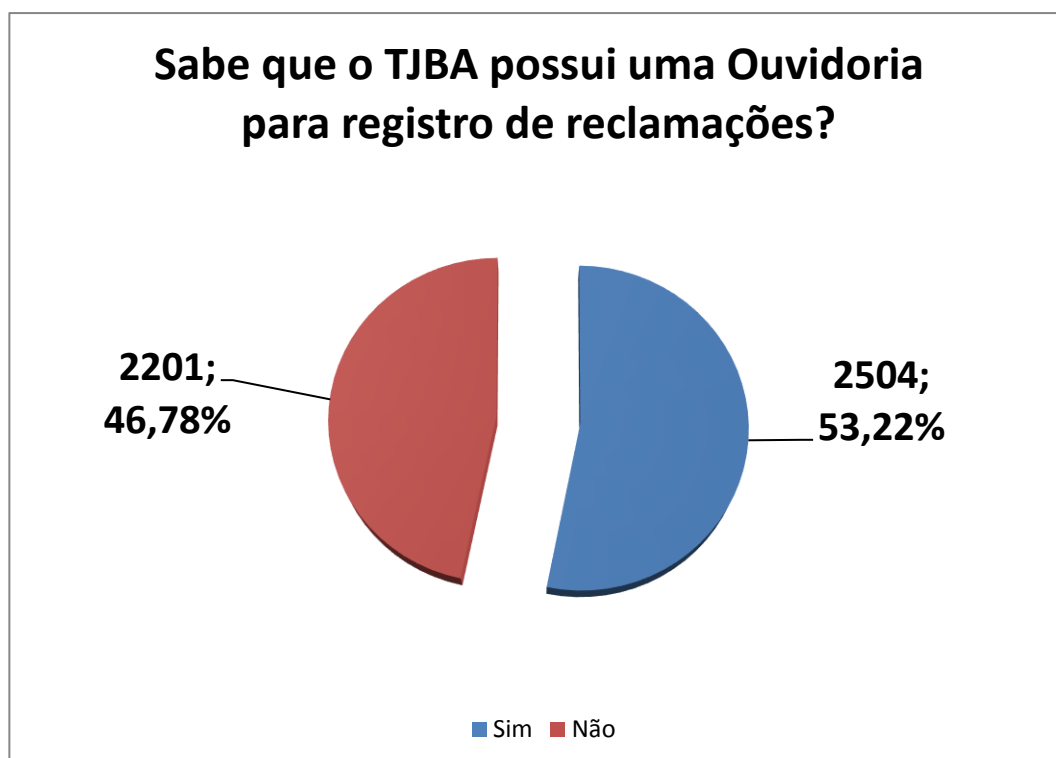
g. Núcleos de Conciliação

O gráfico verifica se os entrevistados sabem da existência dos Núcleos de Conciliação



h. Ouvidoria

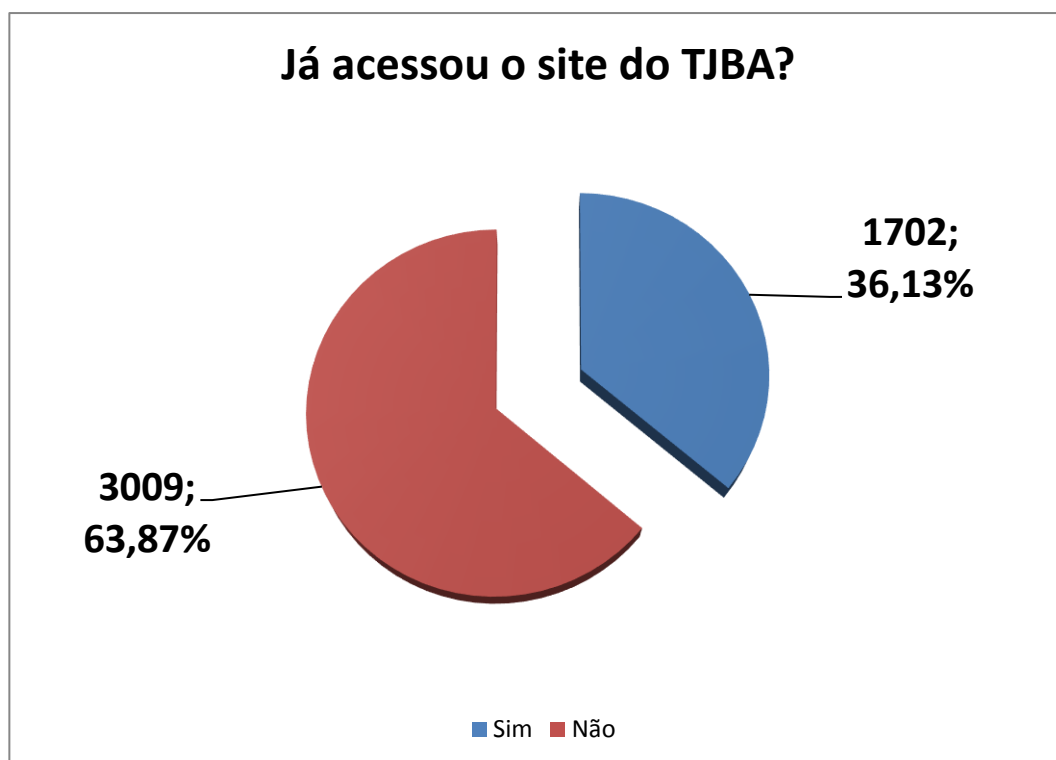
O gráfico verifica se os entrevistados sabem da existência da Ouvidoria



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

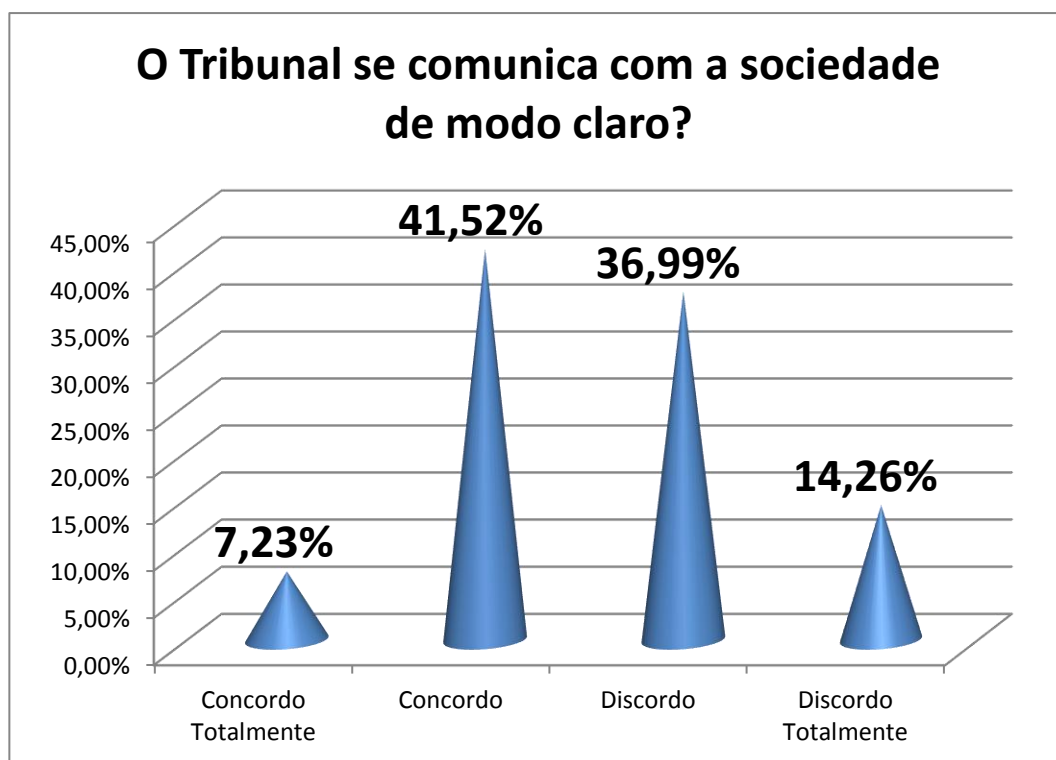
i. Acesso ao site do TJBA

O gráfico permite entender se os entrevistados acessaram o site do TJBA



j. Comunicação com a sociedade

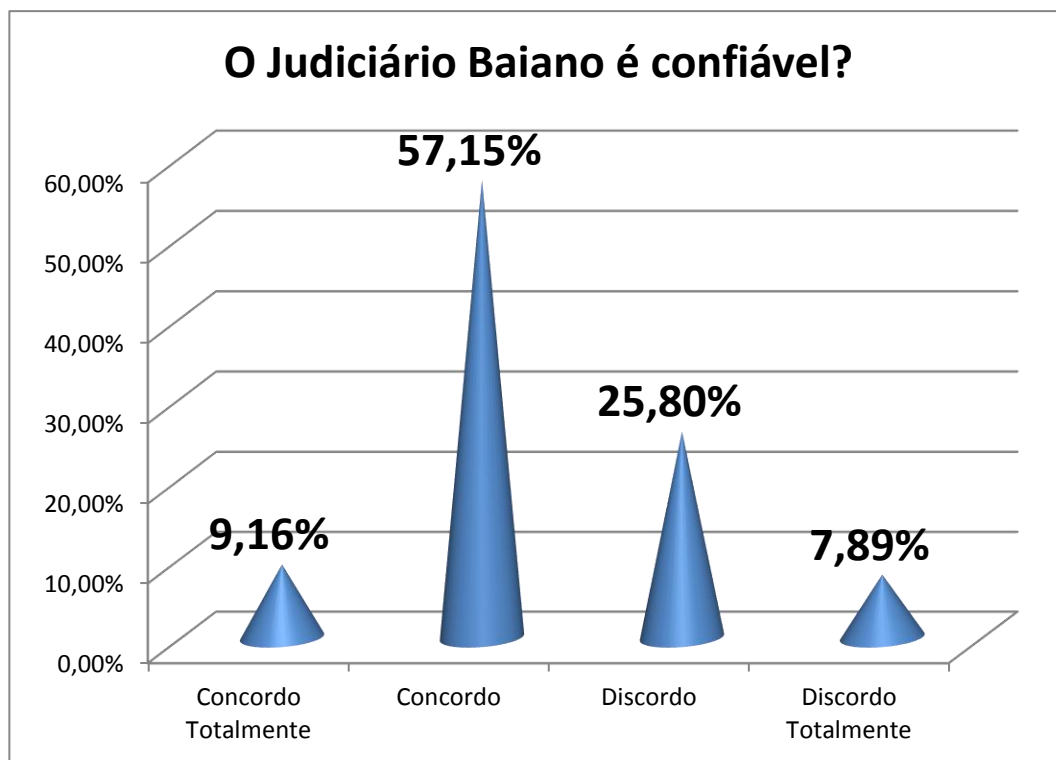
O gráfico mostra qual é a visão dos entrevistados sobre a clareza do processo de comunicação do TJBA com a sociedade



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

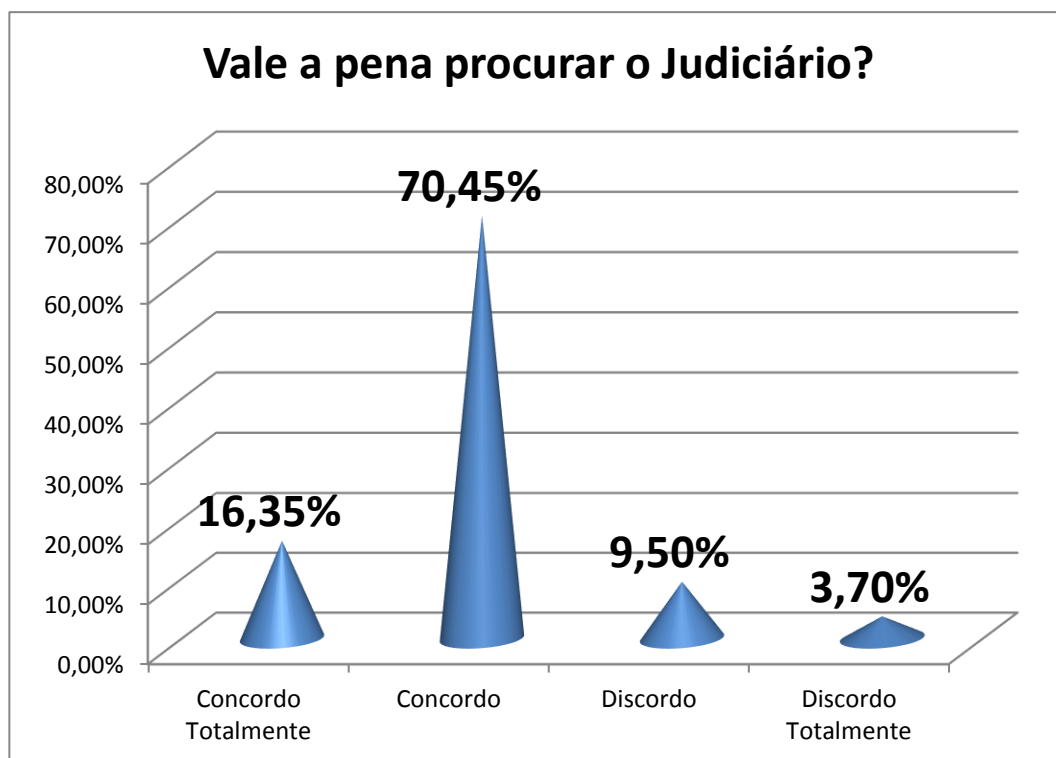
k. *Confiabilidade do Judiciário baiano*

O gráfico mostra qual é o nível de confiabilidade do Poder Judiciário segundo os entrevistados



l. *Vale a pena procurar o Judiciário*

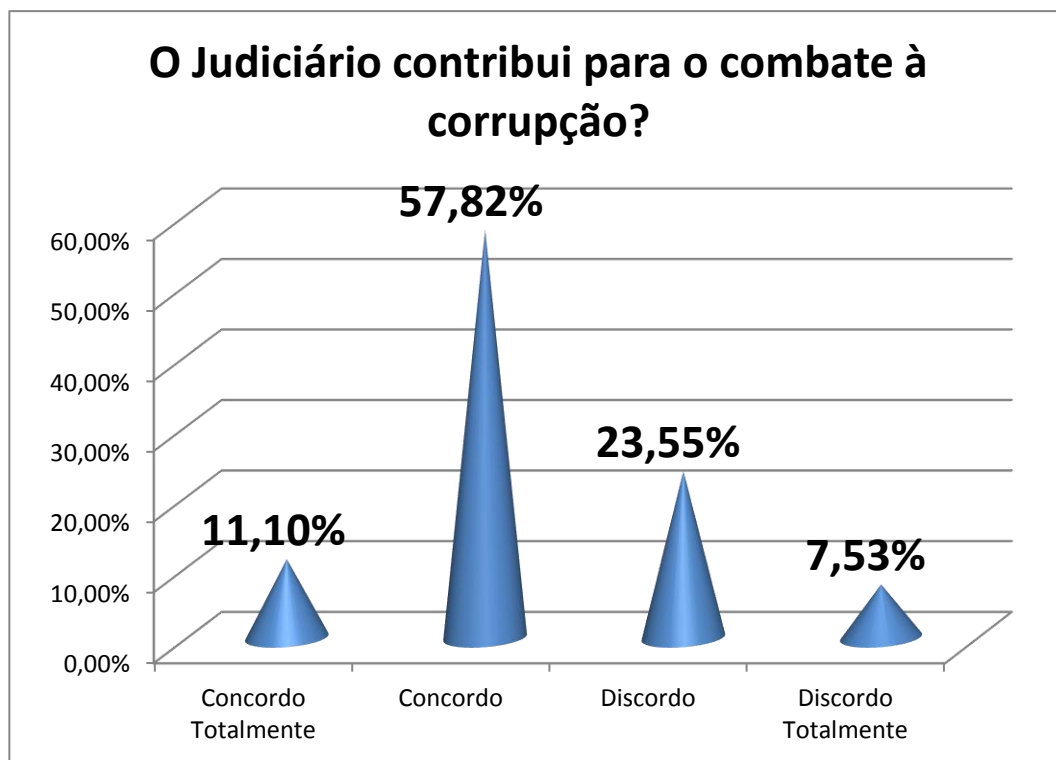
O gráfico mostra qual é o entendimento dos entrevistados sobre a validade de procurar o Poder Judiciário



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

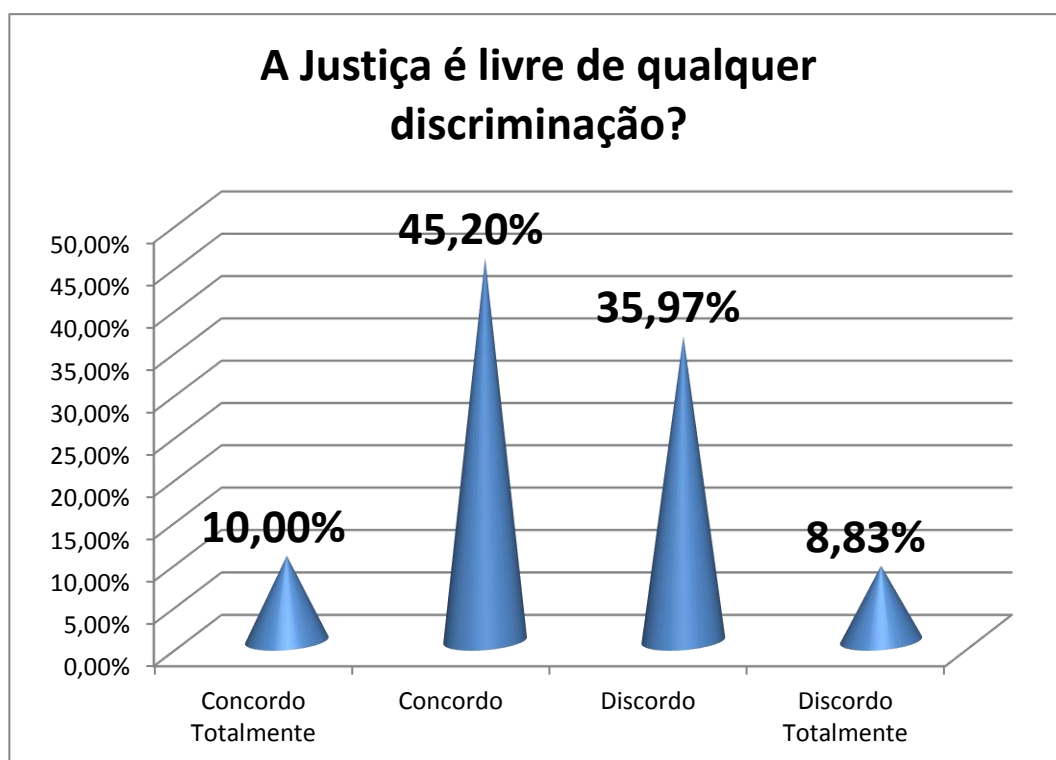
m. Corrupção

O gráfico mostra se os entrevistados acreditam que o Judiciário combate a corrupção



n. Discriminação

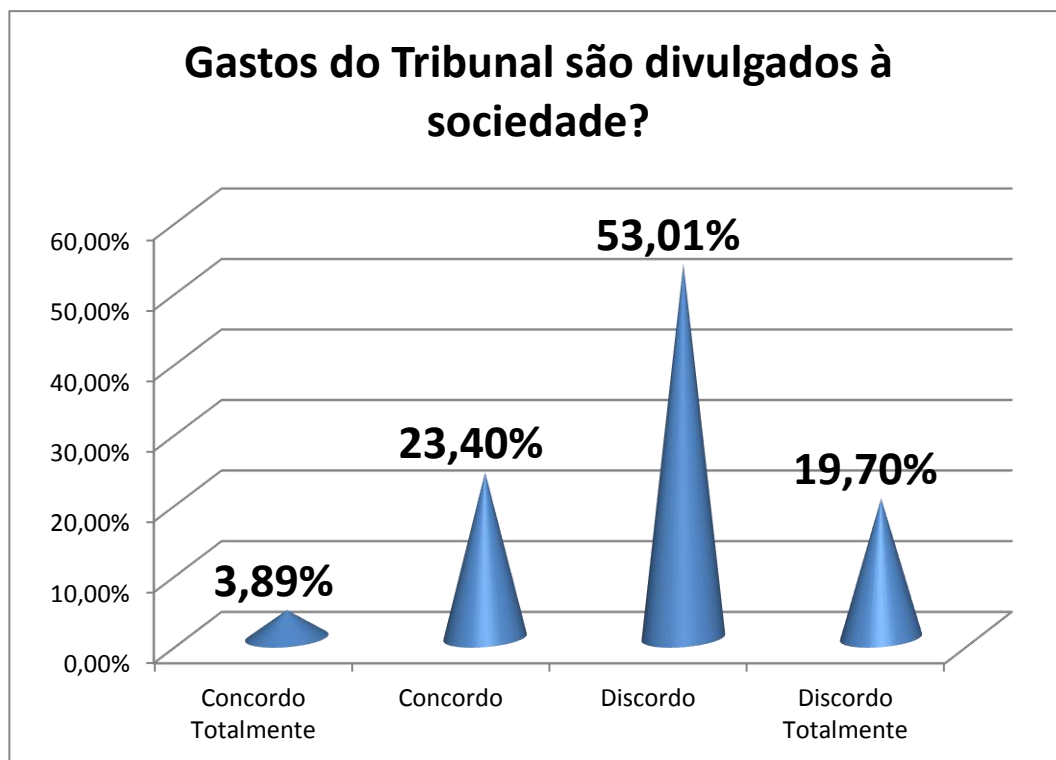
O gráfico mostra se os entrevistados acreditam que a Justiça é livre de discriminação



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

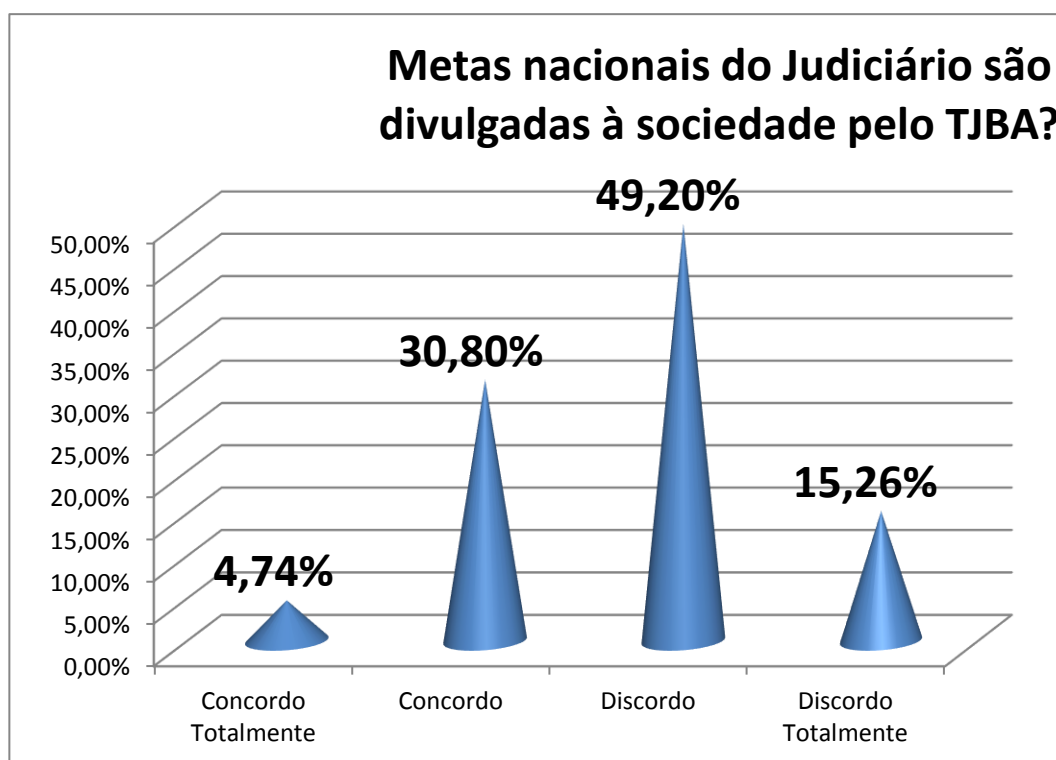
o. Gastos

O gráfico mostra o que os entrevistados pensam sobre a divulgação dos gastos do TJBA junto à sociedade



p. Metas Nacionais

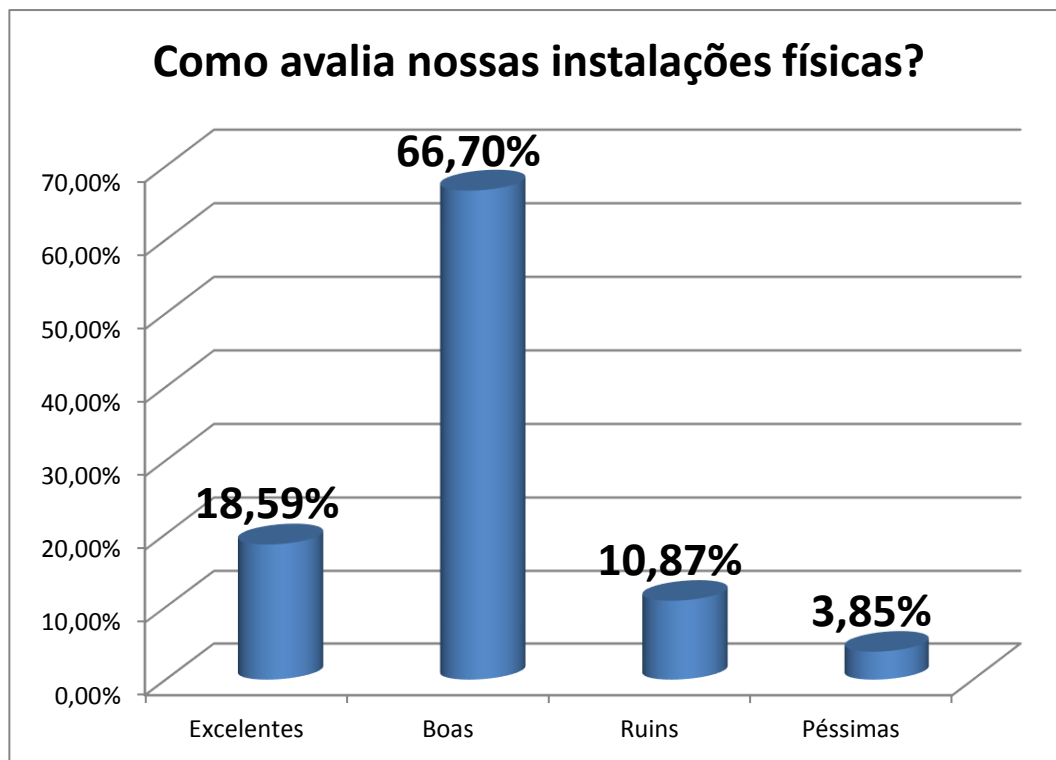
O gráfico analisa o que os entrevistados acham sobre a divulgação das Metas Nacionais pelo TJBA



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

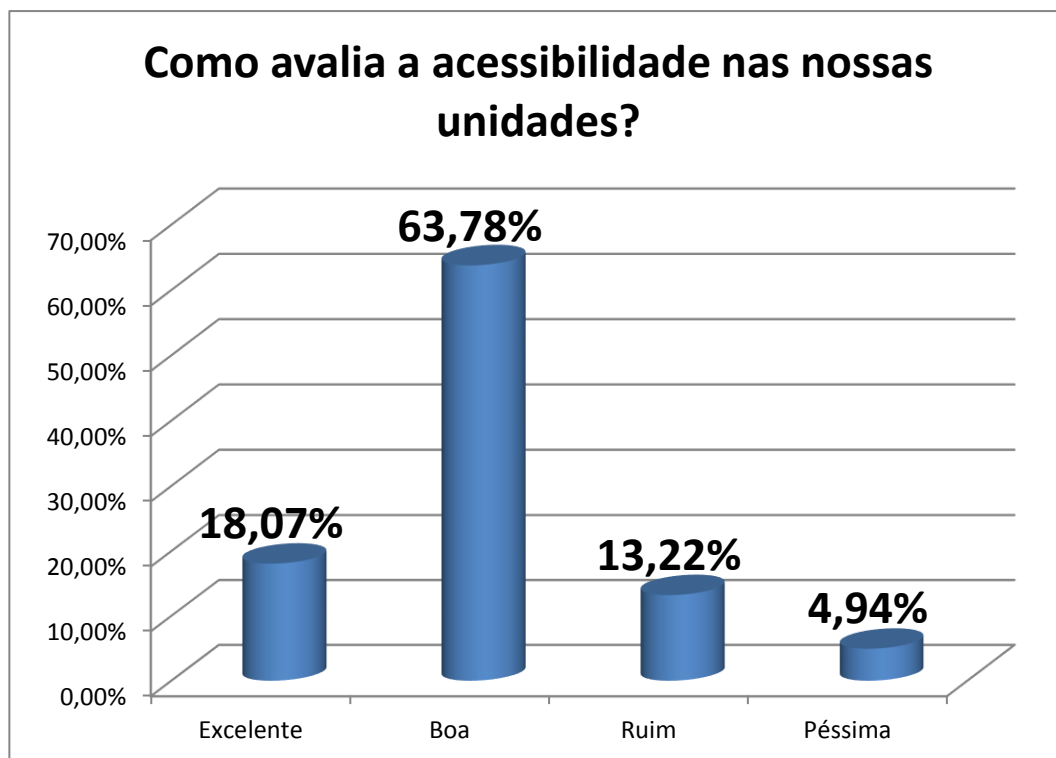
q. Instalações físicas

O gráfico mostra o que os entrevistados acham sobre as instalações físicas do TJBA



r. Acessibilidade

O gráfico mostra o que os entrevistados acham sobre a acessibilidade nos prédios do TJBA



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

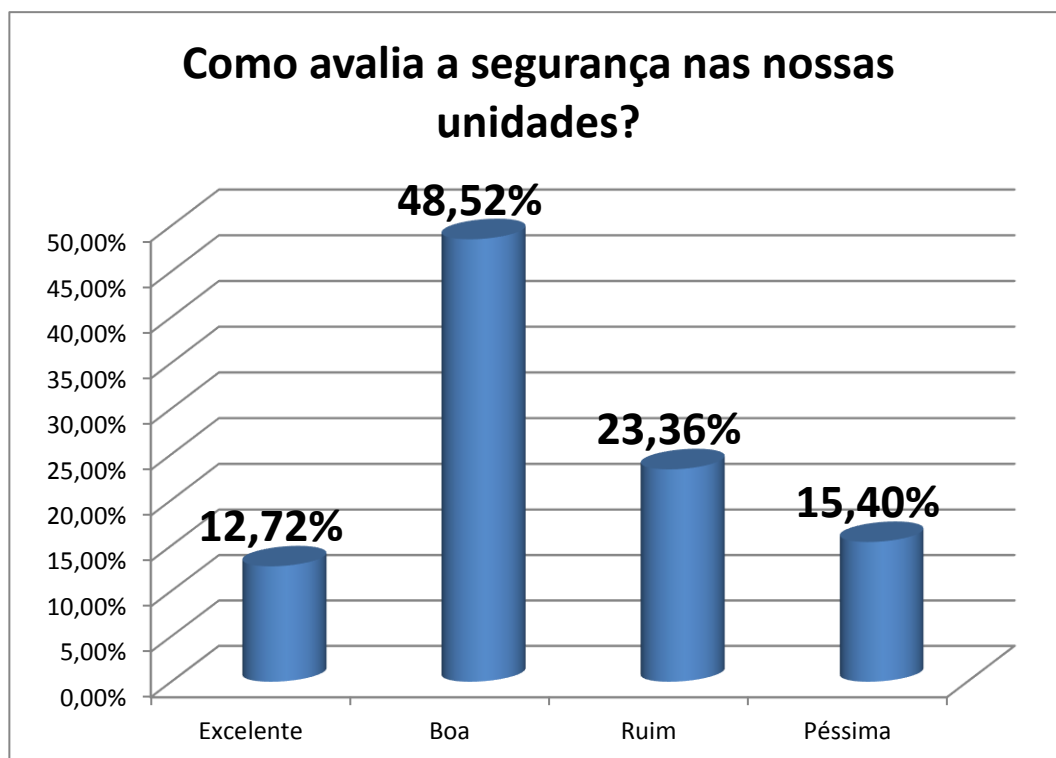
s. *Higiene e limpeza*

O gráfico mostra o que os entrevistados acham sobre a higiene e limpeza nos prédios do TJBA



t. *Segurança*

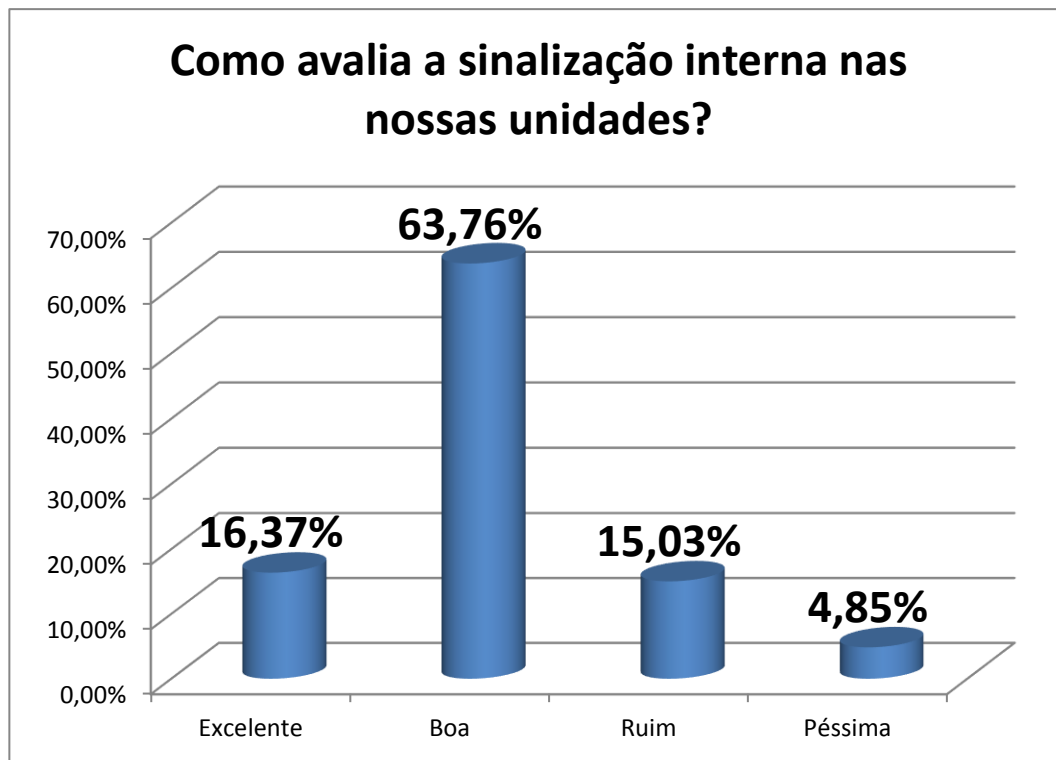
O gráfico mostra o que os entrevistados acham sobre a segurança nos prédios do TJBA



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

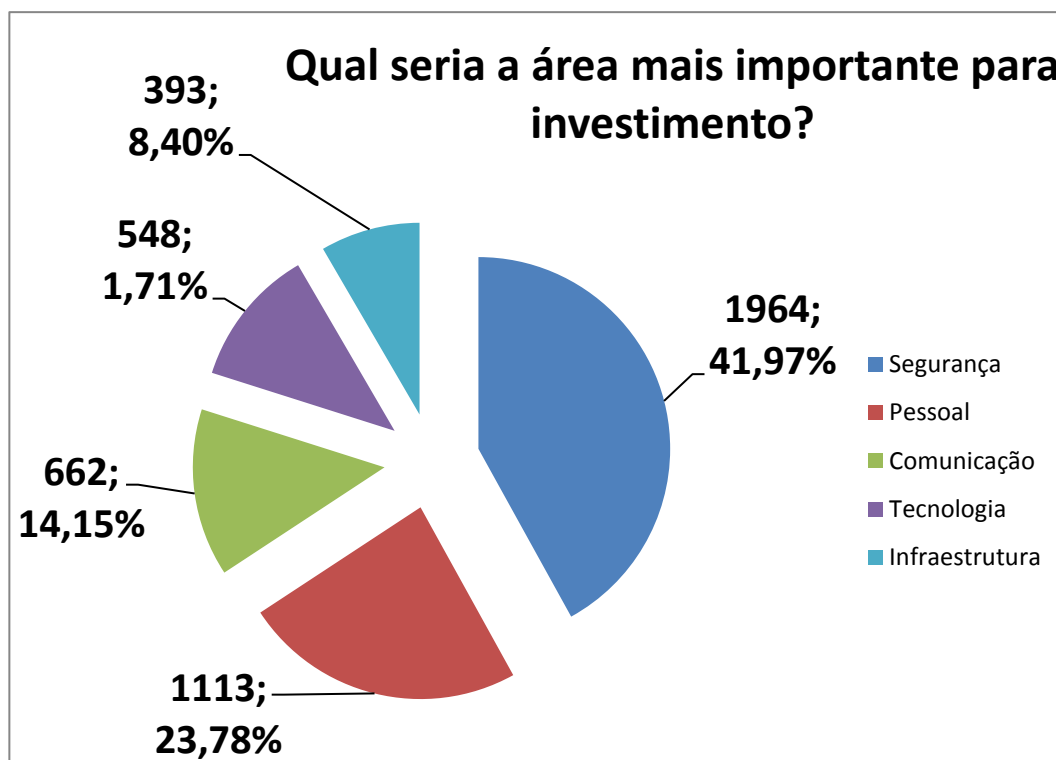
u. Sinalização

O gráfico mostra o que os entrevistados acham sobre a sinalização nos prédios do TJBA



v. Área de investimento

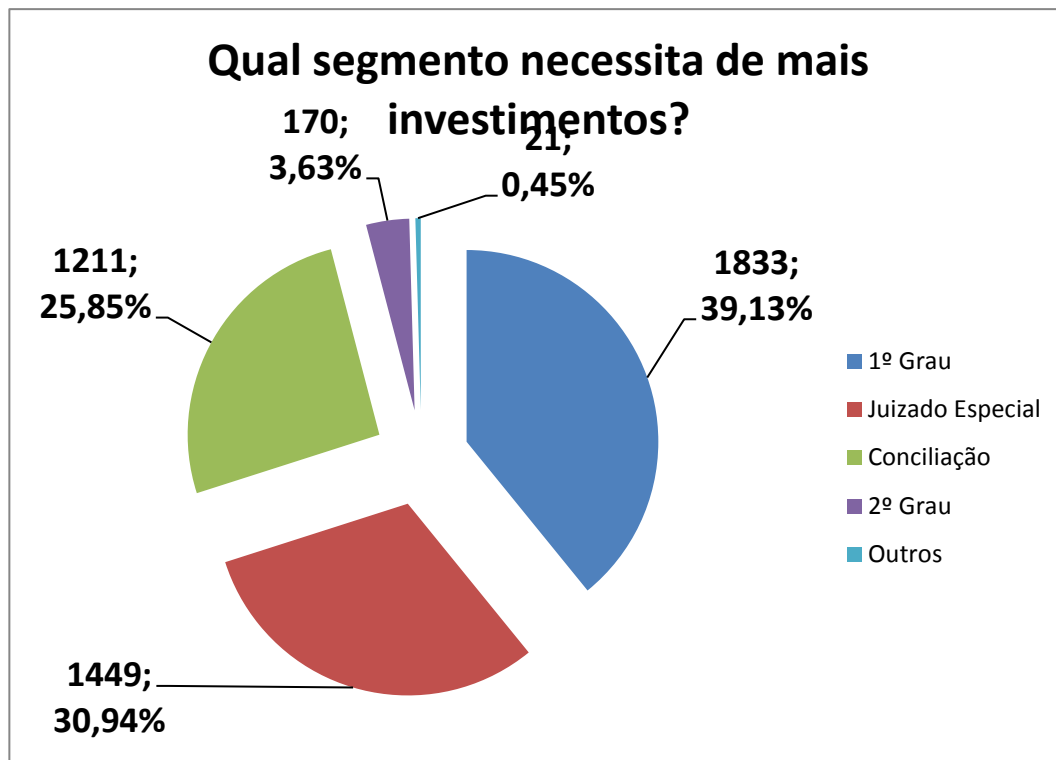
O gráfico mostra qual é a área mais importante para investimentos no TJBA segundo os entrevistados.



PESQUISA DE OPINIÃO 2019

w. Segmento para investimento

O gráfico mostra qual é o segmento mais importante para investimentos no TJBA segundo os entrevistados. Neste quesito tivemos 1.273 sugestões na pergunta aberta



x. Avaliação global dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado da Bahia

O gráfico mostra a visão dos entrevistados sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado da Bahia

